



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS EMPRESARIALES Y
PEDAGÓGICAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**PROCESO CREDITICIO EN LA CAJA MUNICIPAL ICA
AGENCIA MOQUEGUA 2023**

AUTOR

BACH. NANCY INES MEDINA INUMA

ASESOR

DR. TEOFILO LAURACIO TICONA

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

MOQUEGUA – PERÚ

2024



Universidad José Carlos Mariátegui
FACULTAD DE CIENCIAS
“UNIDAD DE INVESTIGACIÓN”

“Año de la Recuperación y la Consolidación de la Economía Peruana”

00012-2025

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

La que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias, certifica que el: Trabajo de Investigación (___) / Tesis (___) / Trabajo de Suficiencia Profesional (X) / Trabajo Académico (___), titulado **“PROCESO CREDITICIO EN LA CAJA MUNICIPAL ICA AGENCIA MOQUEGUA 2023”** presentado por la bachiller: **MEDINA INUMA, Nancy Ines**, para obtener el: Grado Académico (___) / Título Profesional (X) / Título de Segunda Especialidad (___) de: **CONTADOR PÚBLICO**, asesorado por el Dr. Teófilo Lauracio Ticona, designado con Resolución de Decanato N° 3164-2024-FCJEP-UJCM, fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN obteniendo un porcentaje del **28%**, el cual se encuentra dentro de los parámetros **PERMITIDOS** por la Universidad José Carlos Mariátegui, de conformidad a la normativa interna, considerándolo apto para su publicación en el Repositorio Institucional.

Se expide la presente para los fines pertinentes.

Moquegua, 13 de enero de 2025



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI
FACULTAD DE CIENCIAS


Dra. DORA AMALIA MAYTA HUIZA
JEFE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

C.c. archivo
UI-FACS

ÍNDICE

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO:	4
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES	11
1.1. Antecedentes de la CMAC	11
1.2. Descripción de cómo es y qué tipo de servicios otorga la organización empresa o institución en la que se desarrolla la experiencia profesional.	12
1.3. Contexto Socioeconómico y organización de la Caja Municipal Ica.....	14
1.3.1 Recursos Financieros	14
1.4 descripción de la experiencia.....	14
1.5 explicación del cargo y funciones ejecutadas.....	16
1.6 Propósitos del puesto	18
1.7 producto o proceso que será objeto del informe.....	18
1.8 Resultados concretos que ha alcanzado en este periodo de tiempo.....	18
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN	19
2.1. Explicación del papel que juega la teoría y la practica en el desempeño laboral en la situación objeto del informe, como se integraron ambas para resolver problemas.	19
2.2.1. Organismos supervisores:	20
2.2. Descripción de las acciones, metodología y procedimiento a los que se recurrió para resolver la situación profesional objeto del informe.....	24
CAPÍTULO III: APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS	43
3.1 Aportes utilizando los conocimientos o bases teóricas adquiridas durante la carrera	43
3.1.1 Contextualización del estudio.	43
3.1.2 Metodología utilizada	44
3.1.3 Análisis de datos contables y resultados.....	44
3.1.4 Proceso de Auditoría y control interno	44
3.2 Desarrollo de Experiencias	45
3.2.1 Implementación de tecnologías herramientas avanzadas	45
3.2.2 optimización de procedimientos contables y tributarios.....	46
3.2.3. Capacitación continua y actualización profesional.....	46

3.2.4. Innovación en estrategias de cumplimiento tributario.....	46
3.2.5. Evaluación del impacto y mejora continua.....	47
CONCLUSIONES	48
RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50

ÍNDICE DE FIGURA

<i>Figura 1 Organigrama CMAC ICA- MOQUEGUA</i>	16
<i>Figura 2 Promoción</i>	25
<i>Figura 3 Central de Riesgo (Sentinel)</i>	25
<i>Figura 4 Verificación al Cliente en su Domicilio</i>	27
<i>Figura 5 Verificación del Cliente en su trabajo</i>	27
<i>Figura 6 Registro de Persona</i>	28
<i>Figura 7 Agendamiento comercial</i>	28
<i>Figura 8 Hoja de Trabajo Evaluación Consumo</i>	30
<i>Figura 9 Ingreso de la Evaluación al Sistema Cmac Ica</i>	31
<i>Figura 10 Registro del ingreso del cliente según la evaluación (hoja de trabajo)</i>	32
<i>Figura 11 Registro de egresos del cliente según la evaluación (hoja de trabajo)</i>	32
<i>Figura 12 Registro de evaluación</i>	33
<i>Figura 13 Sugerencia del crédito</i>	33
<i>Figura 14 Inventario de evaluación</i>	36
<i>Figura 15 Hoja de trabajo de evaluación</i>	37
<i>Figura 16 Estados financieros realizados de la hoja de trabajo</i>	38
<i>Figura 17 Registro de ingresos del cliente</i>	39
<i>Figura 18 Registro de ingresos del cliente</i>	40
<i>Figura 19 Registro de ingresos del cliente</i>	40
<i>Figura 20 Realizando actividades de mora</i>	42
<i>Figura 21 Realizando actividades de mora grupal</i>	42

RESUMEN

El presente Informe de trabajo de suficiencia profesional tiene como objetivo explicar el proceso crediticio. En tal sentido, describo la labor ejecutada en la entidad Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica – Ag. Moquegua, en el área Comercial, como analista de créditos.

El contenido del presente informe comparte las experiencias vividas durante mi desarrollo profesional, considerando la formación académica recibida en las aulas de la casa universitaria UJCM, tanto teóricas como prácticas. También se muestran mis habilidades y actitudes frente al trabajo propuesto, dirigido siempre al cumplimiento de las metas.

De igual manera, espero que el contenido del presente informe contribuya como aporte de referencia para otros profesionales, estudiantes y a su formación de alumnos de la Carrera Profesional de Contabilidad de la UJCM, en la cual yo desarrollé mi profesión.

Asimismo, este documento se distribuye en tres capítulos, donde desarrollo datos generales de la empresa y las funciones que se me asignaron; ejecutando actividades vinculadas a la carrera y aplicando mis conocimientos sobre la contabilidad en cada tarea, así como las conclusiones y recomendaciones realizadas en el presente informe.

Palabras clave: Proceso crediticio, Historial crediticio, Riesgo crediticio, capital de trabajo, activo fijo.

ABSTRACT

In this professional proficiency work report, the objective of this report is to explain the credit process. In this sense, I describe the work carried out in the entity Caja Municipal de Ahorro y Crédito- de Ica – Ag. Moquegua, in the Commercial area, as a credit analyst.

The content of this report shares the experiences lived during my professional development, considering the academic training received in the classrooms of the UJCM university house, both theoretical and practical, and also showing my skills and attitudes towards the proposed work, always aimed at fulfilling the goals.

Likewise, I hope that the content of this report contributes as a reference contribution for other professionals, students and their training of students of the Professional Accounting Career of the UJCM, in which I developed my profession.

Likewise, this document is distributed in four chapters, where I develop general data about the company and the functions assigned to me; executing activities related to the career and applying my knowledge about accounting in each task, as well as the conclusions and recommendations made in this report.

Keywords: Credit process, credit history, credit risk, working capital, fixed assets.

INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente informe es demostrar cómo empleamos nuestros conocimientos y experiencias laborales, a un nivel práctico, complementando de esta manera los estudios universitarios. Dentro de la experiencia laboral desarrollada en la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE ICA S.A., se han aplicado diversos conocimientos adquiridos durante el proceso de formación en la Carrera Profesional, los mismos que han permitido manejar adecuadamente situaciones laborales y organizacionales dentro de la empresa.

El presente informe pretende abarcar los diferentes puntos que se encuentran comprendidos en los siguientes 3 capítulos que a continuación se detallan:

CAPÍTULO I: Describiré información breve sobre la entidad, que es la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE ICA S.A. También se detallarán las funciones que se me han asignado de acuerdo con el puesto que ocupó en esta entidad como Analista de Negocios, el cual involucra actividades como la promoción, evaluación y seguimiento en el otorgamiento de créditos. Se describirán las funciones que se realizó en un periodo determinado, manejando siempre los principios de la entidad y la confidencialidad que amerita.

CAPÍTULO II: Se explica el papel que juega la teoría y la práctica en el desempeño laboral, además del desarrollo del caso práctico sobre alguna operación que se realizó dentro de la entidad, así como el análisis del desarrollo de ésta donde se da a conocer paso a paso cómo es el proceso crediticio y la evaluación para el otorgamiento de un crédito.

CAPÍTULO III: Se describe los aportes y desarrollo de experiencias vividas durante el desempeño como analista de Créditos en la Caja Municipal Ica.

Finalmente se encuentra las conclusiones y recomendaciones del trabajo de suficiencia profesional “Proceso Crediticio En La Caja Municipal Ica Agencia Moquegua 2023”.

CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES

1.1. Antecedentes de la CMAC

En mayo de 1980, el Gobierno promulgó el D.L. N.º 23039 que autorizó la creación de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito fuera del perímetro de Lima y Callao regulando su funcionamiento. La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica fue autorizada para su funcionamiento por Resolución SBS N.º 593-89 del 18 de octubre de 1989. Asimismo, está regulada por el Banco Central de Reserva del Perú y supervisada por la SBS, la Contraloría General de la República y por la Federación de Cajas Municipales (FEPCMAC). (Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA S.A, 2024)

La estructura accionarial de la Caja está compuesta de la siguiente manera: 93.37% en propiedad de la Municipalidad Provincial de Ica, 1.01% en posesión de la Municipalidad Provincial de Chincha y el 5.62% restante con la FOCCMAC (fondo de caja municipales de ahorro y crédito en acciones preferentes).

La Caja Municipal de Ica es una empresa financiera de derecho público que goza de autonomía económica, financiera y administrativa. Desarrolla sus actividades basándose en sus principios: democratización y descentralización del crédito, así como fomentar e incentivar una cultura de ahorro. Igualmente, está autorizada a ofrecer el servicio de créditos pignoratícios y desarrollar otros servicios financieros. (Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA S.A, 2024).

Actualmente tiene el nombre de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A. (CMAC ICA S.A.)

Misión

“Innovamos las microfinanzas para impulsar la creatividad y el crecimiento de los peruanos”

Visión

“Ser la caja municipal más innovadora y rentable, satisfaciendo las necesidades de los peruanos con calidad y vocación de servicio”

Principios

- Tecnología crediticia orientada a la inclusión financiera.
- Innovación, agilidad y calidad en los procesos.
- Pensamiento basado en riesgos.
- Proactividad en la rendición de cuentas.
- Transparencia.
- Orientación a la oferta de valor y autosostenibilidad financiera.

1.2. Descripción de cómo es y qué tipo de servicios otorga la organización empresa o institución en la que se desarrolla la experiencia profesional.

En la actualidad, Caja Ica cuenta con más de 3500 colaboradores a nivel nacional.

Caja Municipal Ica es una empresa dedicada a la captación de ahorros y colocación de créditos financieros. La administradora es la encargada de velar por el correcto funcionamiento de la entidad, quien trabaja de la mano con los demás colaboradores. (Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA S.A, 2024)

Caja Municipal Ica se encuentra en el rubro financiero. Su actividad principal es brindar productos y servicios de intermediación financiera orientados a realizar negocios bancarios de pequeña y microempresa, así como a proporcionar

créditos personales a microempresarios y a trabajadores, independientes y dependientes.

Productos

Crediempresa: Nuestro producto Crediempresa está dirigido a pequeños y microempresarios que operan como personas naturales o jurídicas bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial y que desarrollen cualquier tipo de actividad de producción, comercialización o prestación de servicios.

Este producto tiene como destino de crédito, el capital de trabajo, activo fijo para construcción o adquisición de bienes muebles o inmuebles.

Crédito el facilito: Nuestro crédito el facilito está destinado a personas naturales dependientes o independientes que no cuentan con vivienda propia y que, por circunstancias especiales, no puedan conseguir un fiador solidario.

El destino del crédito para este producto el capital de trabajo, activo fijo y gastos personales de consumo.

Credi emprende: Este producto está dirigido a personas naturales e independientes del segmento informal con o sin vivienda propia y que por la actividad que realiza no pueden acceder rápidamente a un crédito en alguna institución financiera.

El destino del crédito es para capital de trabajo, activo fijo y gastos de consumo.

Personal directo: este producto se otorga a las personas naturales con ingresos dependientes formales, con la finalidad de atender gastos de consumo como la compra de bienes o diversos gastos no relacionados con la actividad empresarial.

El destino del crédito es solo para gastos de consumo. Está dirigido a personas naturales dependientes formales que cuenten con una antigüedad laboral de 6 meses.

1.3. Contexto Socioeconómico y organización de la Caja Municipal Ica

1.3.1 Recursos Financieros

La Caja Municipal Ica Agencia Moquegua se encuentra ubicada en la calle Ancash 170 Distrito Moquegua, Provincia Mariscal Nieto. Actualmente cuenta con 9 colaboradores.

El departamento de Moquegua está situado en la región sur y occidental del territorio peruano, cuya capital es del mismo nombre. La región Moquegua cuenta con una población de 200 674 habitantes, de los cuales el 50.6% son hombres y el 49.4% son mujeres.

La población con hasta 14 años representa el 21.6% de la población de la región Moquegua

La región Moquegua cuenta con una PEA ocupada alrededor de 99 mil trabajadores.

- De esta población, el 41% son mujeres y el 59% son hombres.
- El 65.2% de la PEA ocupada se dedica a la actividad agropecuaria y servicios
- El 48.9% se concentra en servicios y el 16.3 % en agropecuario.
- Aporte al PBI nacional 2023: 2.7% PBI, crec. 2019-2023 9.5%.

PBI per cápita 2023: 68957/ x Hab Principales sectores: manufactura minería/servicios (Oficina de Estudios Económicos (OEE), 2023).

1.4 descripción de la experiencia

Administrador de agencia: Lisbeth Donayre Tipiana quien tiene la responsabilidad de planificar, dirigir y controlar las actividades administrativas y operativas, así como el seguimiento y control de la agencia.

Jefe de operaciones: Supervisar y controlar el funcionamiento de la agencia y de las operaciones. Supervisar las actividades que realizan los representantes del servicio.

Coordinador de créditos: Supervisar la labor diaria de los Analistas de Créditos, así como el cumplimiento de metas para el logro de objetivos de la agencia.

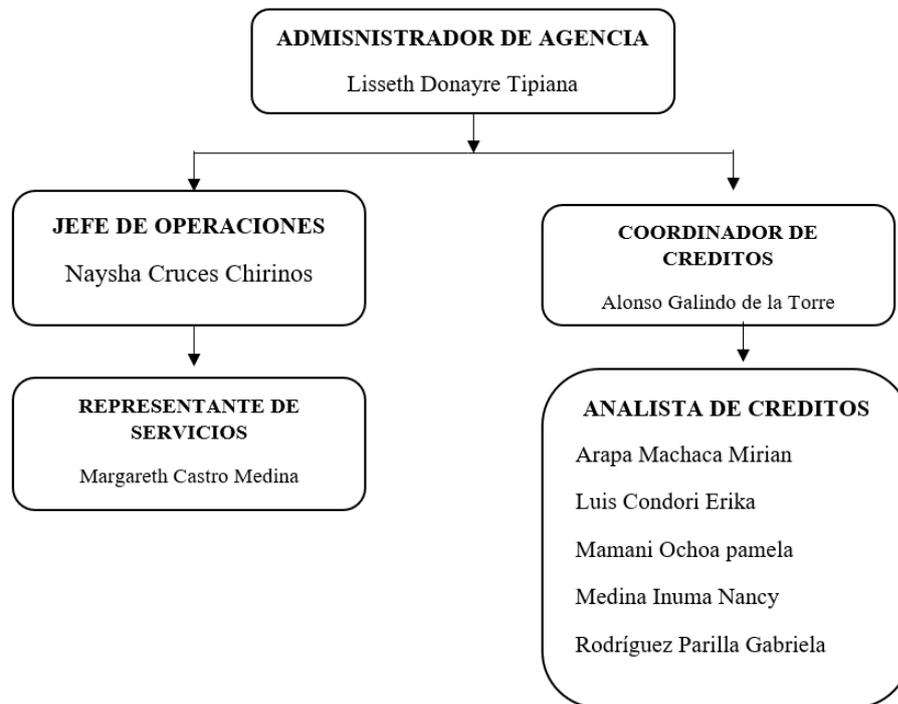
Representante de servicios: Opera como una ventanilla para atender los diferentes tipos de operaciones, considerando los límites por tipo de transacciones.

Analistas de créditos: Gestionar la promoción, evaluación y trámite de aprobación de crédito, así como el seguimiento y recuperación de los mismos asegurando la calidad de la cartera.

Organigrama Caja Municipal ICA AGENCIA MOQUEGUA

Figura 1

Organigrama CMAC ICA- MOQUEGUA



1.5 Explicación del cargo y funciones ejecutadas.

Habiendo tomado como referencia varios manuales de la Caja Municipal Ica, se observa que el analista de créditos cumple múltiples funciones. El proceso crediticio se compone de cinco fases: Planificación, Promoción, Evaluación, Aprobación y Recuperación del crédito. (Mendez, 2022).

Planificación: En la fase Planificación, el Analista de Crédito debe elaborar una hoja de ruta. En esta hoja de ruta, se deben indicar las labores que se desarrollarán durante todo el día. Es obligatorio incluir visitas de promoción, evaluación y recuperación. Esto implica que ya no puede salir al campo sin un plan definido. La improvisación ya no forma parte del día a día.

Promoción: Todo analista necesita salir a campo a buscar un cliente (Promocionar) para así poder ofrecer los productos que tiene la Caja Municipal Ica, de lo cual acudimos a los mercados, centros comerciales, instituciones públicas o privadas para de esa manera captar un cliente ya tenga un ingreso independiente (comerciantes) o dependiente (trabajador formal o informal).

Evaluación: Una vez captado el cliente, se procede a revisarlo en la central de riesgos nuestro sistema Índigo (sistema interno de la Caja Municipal Ica) y Sentinel (Central de Riesgos), que utilizan diversas entidades financieras. Después de revisar en las centrales de riesgos y el cliente se encuentre apto para otorgarle un crédito, se procede a la evaluación cuantitativa donde se evalúan los ingresos y egresos del cliente para medir la capacidad de pago del cliente y la evaluación cualitativa donde se realiza la visita al cliente para conocer de su persona y su entorno, además de verificar el domicilio y el trabajo del cliente para medir la voluntad de pago del cliente.

Otorgamiento de crédito: Una vez que se ha realizado la evaluación y verificación, se procede a registrarlo en nuestro sistema Índigo personas. “Este sistema nos permite ingresar los datos personales del cliente, como nombres y apellidos, edad, estado civil, fecha de nacimiento y dirección actual. Después de registrar al cliente, se ingresa la evaluación al sistema Índigo, y se selecciona el producto de acuerdo al perfil del cliente. Luego se arma el expediente para presentar el caso ante el comité de créditos y obtener su aprobación. Una vez aprobado, se procede al desembolso del crédito, tomando las firmas necesarias para realizar el desembolso en ventanilla.

Recuperación: En esta etapa, el analista de créditos se encarga en gestionar eficientemente la recuperación de los créditos en todos sus estados: vigente, vencido, judicial y castigado. Priorizando la gestión de la mora temprana, realizando visitas a los clientes en mora desde el primer día de vencimiento de su cuota, con el objetivo de recuperar los pagos pendientes.

1.6 Propósitos del puesto

El analista de créditos gestiona la cartera de clientes a su cargo, ejecutando el proceso crediticio. En este proceso, el analista analiza la información financiera y no financiera para tomar decisiones sobre el otorgamiento de créditos. El analista debe revisar y analizar los estados financieros, informes de créditos y otros documentos relevantes para el otorgamiento del crédito. Además, se debe evaluar la capacidad y voluntad de pago de los clientes, determinar la calificación del crédito y establecer el límite de crédito adecuado. Todo esto se realiza cumpliendo con las metas asignadas y las normativas exigidas. (Departamento de Organización y Procesos, 2024)

1.7 Producto o proceso que será objeto del informe:

El analista de créditos es un profesional encargado de evaluar la capacidad de pago y riesgo crediticio de los clientes. Su objetivo es reducir las pérdidas por incumplimiento de pago mediante una correcta evaluación y toma de decisiones al momento de analizar y aprobar solicitudes de créditos.

El analista de créditos puede alcanzar resultados concretos lo que contribuye al éxito de la institución financiera.

1.8 Resultados concretos alcanzados en este periodo de tiempo:

Se desarrollaron habilidades analíticas, mejorando la resolución de problemas y la toma de decisiones. Se realizó un seguimiento continuo de la cartera de créditos para detectar posibles problemas de pago y se tomaron medidas preventivas después de haber otorgado el crédito, con el objetivo de asegurar la recuperación del mismo y garantizar la calidad de la cartera. Además, se proporcionó un servicio de atención al cliente eficiente y profesional.

CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN

2.1. Explicación del papel que juega la teoría y la práctica en el desempeño laboral en la situación objeto del informe, cómo se integraron ambas para resolver problemas.

Caja Municipal Ica tiene como antecedentes la promulgación en mayo de 1980 del Decreto Ley N° 23039 que regula la creación y funcionamiento de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito como modelo de institución financiera; así como el Decreto Supremo N°225-87-EF emitido en noviembre de 1987 que crea la Federación Peruana de Cajas Municipales,

Caja Ica se encuentra en el rubro financiero. Su actividad principal es brindar productos y servicios de intermediación financiera orientada a realizar negocios bancarios de pequeña y microempresa, así como a proporcionar créditos personales a microempresarios y a trabajadores, independientes y dependientes.

Nos regimos por:

Ley No. 26702: “Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros”.

La presente ley establece el marco de regulación y supervisión al que se someten las empresas que operan en el sistema financiero y de seguros, así como aquellas que realizan actividades vinculadas o complementarias al objeto social de dichas personas. (El Congreso de la República, 1996)

Es objeto principal de esta ley propender al funcionamiento de un sistema financiero y un sistema de seguros competitivos, sólidos y confiables, que contribuyan al desarrollo nacional.

2.2.1. Organismos supervisores:

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP es el organismo encargado de la regulación y supervisión de los sistemas financiero, de seguros, privado de pensiones y cooperativo de ahorro y crédito, así como de prevenir y detectar el lavado de activos y financiamiento del terrorismo. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), 2022)

Su objetivo primordial es preservar los intereses de los depositantes, de los asegurados y de los afiliados al SPP.

La SBS es una institución de derecho público cuya autonomía funcional está reconocida por la Constitución Política del Perú. Sus objetivos, funciones y atribuciones están establecidos en la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Ley N° 26702.

Resolución SBS N° 11356-2008 donde establece las categorías de clasificación crediticia del deudor, de manera oficial la central de riesgos de la SBS maneja 5 categorías de riesgo. (S.B.S., 2008)

Categoría Normal: Se reporta calificación normal cuando el cliente paga puntualmente o registra un atraso máximo de 8 días calendario.

Categoría CPP Problemas Potenciales: Se reporta calificación CPP cuando el cliente paga su cuota de 9 a 30 días de atraso.

Categoría deficiente: Se reporta calificación deficiente cuando el cliente paga su cuota de 31 a 60 días de atraso.

Categoría dudosa: Se reporta calificación dudosa cuando el cliente paga su cuota de 61 a 120 días de atraso.

Categoría perdida: se reporta calificación perdida cuando el cliente no paga su cuota transcurridos los 120 días de atraso.

Según el reglamentos de créditos, los clientes nuevos de la CMAC ICA deben tener una calificación del 100% normal en la central de riesgos durante los últimos 12 meses. No pueden tener una calificación CPP, deficiente, dudoso o perdida.

Para los cliente recurrentes, se puede atender con un CPP, pero en los últimos tres meses deben haber reportado una calificación del 100% normal en la central de riesgos.

Contraloría General de la República

Las cajas municipales de ahorro y crédito están sujetas a la supervisión y control de la Contraloría General de la República. (Contraloría General de la República (CGR), 2018)

Federación de Cajas Municipales (FEPCMAC).

La Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC) fue creada mediante el Decreto Supremo N° 191-86-EF publicado el 05 de junio de 1986 y se rige por el D.S. N° 157-90-EF que norma el funcionamiento en el país de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), modificado por la Ley N° 30607, Ley que Modifica y Fortalece el Funcionamiento de las CMAC. (Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC), 2018).

La FEPCMAC goza de autonomía económica, financiera y administrativa; y está integrada por 11 Cajas Municipales de Ahorro y Crédito que funcionan a lo largo del territorio nacional en forma descentralizada. Representa al Sistema CMAC como facilitador válido en las diversas coordinaciones ante organismos públicos y privados, nacionales e internacionales, que apoyan el desarrollo económico y financiero del sistema CMAC.

Por lo tanto, la FEPCMAC busca representar la unidad de las CMAC y promueve la generación de economías de escala, a través de proyectos conjuntos

tanto para el desarrollo de nuevos productos y servicios financieros como para una eficiente administración de recursos.

Miembro del Fondo de Seguros y Depósitos.

El FSD está integrado por las instituciones financieras autorizadas por la SBS a captar depósitos del público. (Fondo de Seguro de Depósito , 2018)

Desde que una institución financiera recibe la autorización para captar depósitos del público, se convierte automáticamente en miembro del FSD.

Actualmente, son miembros del FSD los bancos, las financieras, las cajas municipales y cajas rurales, de ahorro y crédito.

Entidades miembros del FSD Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.

- CMAC Arequipa
- CMAC Cuzco
- CMAC Huancayo
- CMAC Ica
- CMAC Maynas
- CMAC Del Santa
- CMAC Paita
- CMAC Piura
- CMAC Tacna
- CMAC Trujillo
- Caja Metropolitana

Regulada por el Banco Central de Reserva del Perú (BCR).

El 9 de marzo de 1922 se creó el Banco de Reserva del Perú. El 28 de abril de 1931, luego de las recomendaciones de la misión académica liderada por el

profesor Edwin W. Kemmerer, se transformó en el Banco Central de Reserva del Perú.

Hay dos aspectos fundamentales que la Constitución Peruana establece con relación al Banco Central: su finalidad de preservar la estabilidad monetaria y su autonomía. De acuerdo a la Constitución, el Banco Central tiene las siguientes funciones:

- Regular la moneda y el crédito del sistema financiero.
- Administrar las reservas internacionales.
- Emitir billetes y monedas.
- Informar periódicamente sobre las finanzas nacionales.

Circular 016-2015-BCRP Manejo De Monedas Y Billetes. Sabemos que para toda entidad comprendida en el sector financiero es muy importante el manejo de monedas y billetes para el pago de obligaciones, tanto para entidades del sector privado como del sector público. (Rossini, 2015)

MOF (manuales de organización y funciones) El presente manual general de procedimientos es de cumplimiento obligatorio por las diferentes áreas y departamentos de la Caja Municipal Ica, donde se define el conjunto de procedimientos y actividades para el otorgamiento y recuperación de créditos de la Caja Municipal Ica como analista de créditos.

Reglamento de créditos: Elaborado por el departamento de organización y procesos de la Caja Municipal Ica y aprobado por acuerdo de directorio con fecha 28 de junio del 2024, en donde establece las condiciones y lineamientos que se aplicarán en el otorgamiento de créditos con la legislación vigente y la política de créditos de la Caja Municipal Ica. En el reglamento de créditos encontramos los tipos de créditos, créditos según su situación, condiciones de un cliente, modalidades de créditos, el proceso crediticio, clasificación interna de los clientes, documentos del expediente de créditos e infracciones. El analista de la Caja Municipal Ica trabaja de la mano con el reglamento de créditos para así poder cumplir con sus funciones de manera correcta y asegurar un buen trabajo.

Política de créditos: Elaborado por el departamento de organización y procesos de la Caja Municipal Ica y aprobado por el Acuerdo de Comité de Riesgos N°. 060-2024-CR de fecha 27 de junio de 2024, ratificado mediante el Acuerdo de Directorio de fecha 12 de julio de 2024. El analista de créditos de la Caja Municipal Ica trabaja de la mano con la Política de créditos donde se establece los lineamientos generales para la promoción, evaluación, aprobación, desembolso, seguimiento y recuperación de créditos.

Manual de evaluación de créditos: sirve como documento de consulta y orientación para la evaluación de las actividades económicas por parte del personal del área de créditos para el otorgamiento de créditos a los clientes.

2.2. Descripción de las acciones, metodología y procedimiento a los que se recurrió para resolver la situación profesional objeto del informe.

El analista de la Caja Municipal Ica trabaja de la mano con el reglamento de créditos, la política de créditos y el manual de evaluación para así poder cumplir con sus funciones de manera correcta y asegurar un buen trabajo.

Se realizará el caso práctico cumpliendo con el Proceso crediticio: planificación, promoción, evaluación, otorgamiento de créditos y recuperación.

CASO PRÁCTICO

Planificación es donde empieza nuestro día de trabajo revisamos algunas posibles propuestas para clientes, utilizamos una hoja de ruta, En esta hoja de ruta, se deben indicar las labores que se desarrollarán durante todo el día. Es obligatorio incluir visitas de promoción, evaluación y recuperación. Esto implica que ya no puede salir al campo sin un plan definido. La improvisación ya no forma parte del día a día.

Promoción Todo analista de créditos necesita salir a campo para buscar un cliente (promocionar) y así poder ofrecer los productos que ofrece la Caja Municipal Ica. Para esto acudimos a los mercados, centros comerciales, instituciones públicas y/o privadas con el objetivo de captar clientes que tengan un ingreso independiente (comerciantes) o dependiente (trabajador formal o informal).

Figura 2

Promoción

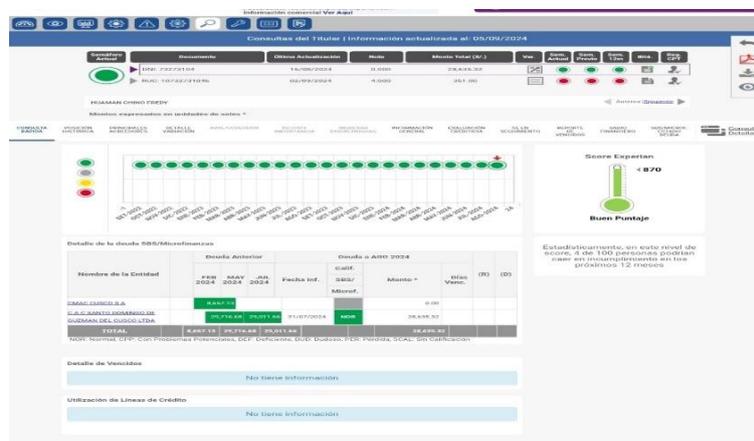


Nota: Realizando promoción en la feria de Samegua.

Evaluación: Una vez captado el cliente, se procede a revisarlo en la central de riesgos, nuestro sistema índigo (sistema interno de la caja municipal Ica) y Sentinel (Central de Riesgos), que utilizan diversas entidades financieras. Después de revisar en las centrales de riesgos y si el cliente se encuentra apto para otorgarle un crédito, se procede a la evaluación cuantitativa, donde se evalúan los ingresos y egresos del cliente para medir su capacidad y voluntad de pago, y la evaluación cualitativa, donde se realiza una visita al cliente para conocerlo personalmente y su entorno, además de verificar su domicilio y lugar de trabajo del cliente.

Figura 3

Central de Riesgo (Sentinel)



Nota: Plataforma web donde se realiza el filtro al cliente [Captura] en el 2023 , Experian,

<https://www.sentinelperu.com/cliente/reportesfinancieros.aspx?ec9yJi7cqUA8DTs397voOxZo3fulsq9dy4HWCbqNO8g=>

Enunciado N° 1

Otorgamiento de Crédito Personal (Producto-Jornalito)

El cliente solicitó un crédito en la Caja Municipal Ica, donde se procede a revisar en la central de riesgos (Sentinel) y en el sistema interno de la Caja Municipal Ica (índigo) para verificar la calificación y segmentación del cliente y determinar la campaña que califica.

Se atiende a un cliente que solicita un crédito personal de S/1000.00 destinado a gastos personales. El cliente es un trabajador dependiente con más de un año de experiencia, trabaja como cocinera y recibe un sueldo mensual de S/ 1500.00 soles. El cliente vive en una casa familiar, y es de estado civil soltera, además tiene a su cargo una hija menor de edad. No tiene créditos con ninguna entidad financiera. Procedimos a evaluarlo para poder aprobar su solicitud.

Se atiende a un cliente con la campaña de crédito de consumo Jornalito

El crédito de consumo Jornalito está dirigido a personas naturales dependientes que cuenten con una continuidad laboral mínima de 6 meses. Este crédito está destinado a satisfacer las necesidades de gastos de consumo.

Especificaciones para el otorgamiento del crédito de consumo Jornalito:

- Contar con ingresos propios (dependientes).
- Tener 6 meses de continuidad laboral del titular y cónyuge, en caso de ser aplicable.
- El ingreso neto de la unidad familiar no debe ser menor a la remuneración mínima vitae.
- Tener como mínimo 18 años hasta la edad permitida por el seguro de desgravamen (74 años con 11 meses y 29 días).
- Residencia mínima de 12 meses min en la zona.

Requisitos necesarios para la atención y trámite del crédito solicitado.

- Copia del DNI.
- Recibo de agua o luz.
- Documento de propiedad (si es necesario).

Se realiza una visita al cliente, ya sea en su trabajo y/o domicilio, para realizar la verificación correspondiente y recibir los requisitos necesarios para adjuntar al expediente junto con las fotos de verificación, además de conocer al cliente y su entorno.

Figura 4

Verificación al Cliente en su Domicilio



Figura 5 *Verificación del Cliente en su trabajo*

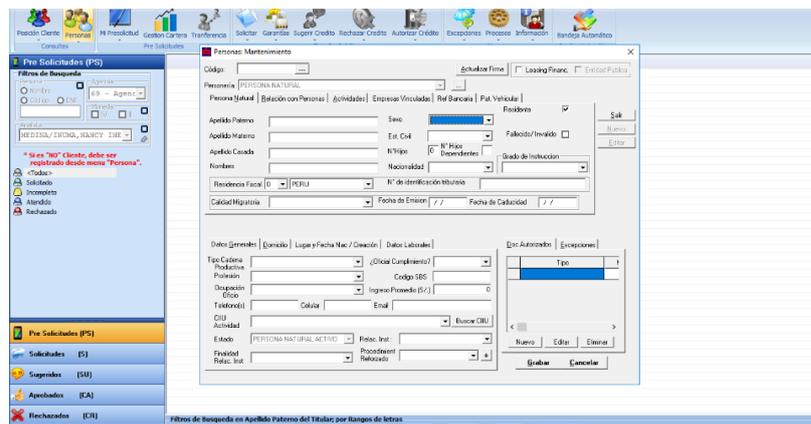


Otorgamiento de crédito: Una vez que se ha realizado la evaluación y verificación del cliente, procedemos a registrarlo en nuestro sistema Índigo personas. “Este sistema nos permite ingresar los datos personales del cliente, como nombres y apellidos, edad, estado civil, fecha de nacimiento y dirección actual. Después de registrar al cliente, se ingresa la evaluación al sistema.

Una vez que hemos recibido todos los requisitos solicitados, procedemos a revisar los documentos y evaluar el crédito. Registramos al cliente en el sistema índigo (creación de persona) donde se ingresan nombres, apellidos, fecha de nacimiento, DNI, dirección, teléfono, correo y ubicación del trabajo y/o negocio.

Figura 6

Registro de Persona

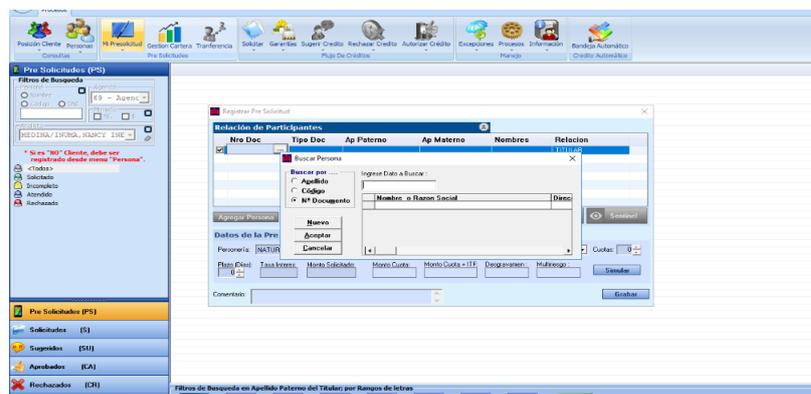


Nota. Registro de persona en el Sistema Interno CMAC ICA

Se agenda en la (Agenda Comercial) al cliente para su evaluación.

Figura 7

Agendamiento comercial



Nota. Agendamiento comercial Sistema Interno CMAC ICA

Se procede a realizar e ingresar la evaluación del cliente en nuestro sistema, según lo que el cliente nos indicó, para poder determinar su nivel de endeudamiento y capacidad de pago.

Figura 8

Hoja de Trabajo Evaluación Consumo

EVALUACION ECONOMICA

CLIENTE : xxxxxxxx
 FECHA : 19/07/2023
 ACTIVIDAD : COCINERA



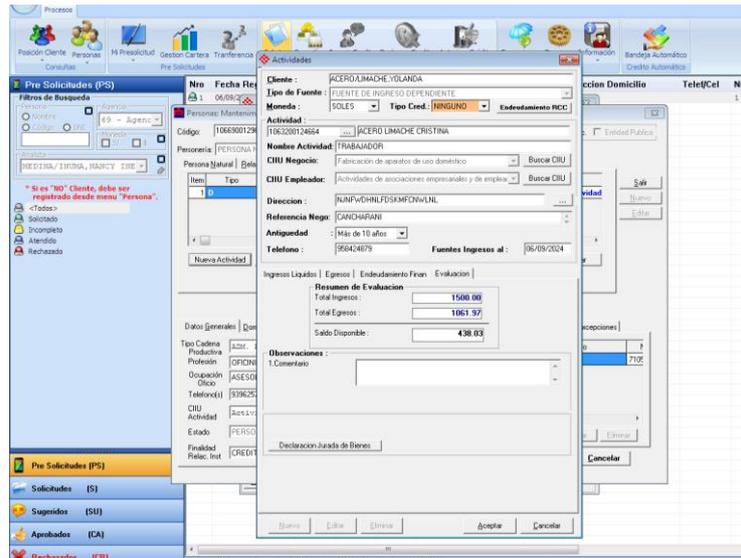
REST EL RINCONCITO LORETANO

INGRESOS		GASTOS		ESTRUCTURA DE DEUDAS				
	1,500.00	ALIMENTACION	400.00	Deuda SBS				
JUNIO	1,500.00	EDUCACION	100.00	Nombre de la Entidad Financiera	Saldo Capital	Nº Cuotas	Cuotas	Avance
MAYO	1,500.00	TRANSPORTE	80.00					
ABRIL	1,500.00	ALQUILERES	0.00					
	4,500.00	SERVICIOS	50.00					
		SALUD	20.00					
		IMPREVISTOS	50.00					
		OBLIGACIONES	0.00					
		0	0.00	TOTALES	0.00		0.00	
		Entidad	0.00	Detalle	ABRIL	MAYO	JUNIO	
		Entidad	0.00	Haber Básico	S/ 1,500.00	S/ 1,500.00	S/ 1,500.00	
		Entidad	0.00	liq				
		Entidad	0.00	comp vac				
		Entidad	0.00	Ingreso Bruto				
		Entidad	0.00	AFP				
		OTROS	50.00	afp seguro				
TOTAL S/.	1,500.00	TOTAL S/.	750.00	conafovicer				
				Ingreso Líquido	S/ 1,500.00	S/ 1,500.00	S/ 1,500.00	
EXCEDENTE	750.00	CREDITO PROPUESTO	S/ 1,000.00	Promedio		analista	MINI	
		PLAZO	12					
RATIO 1:	0.14	CUOTA PROPUESTA	S/ 108.00					
RATIO 2:	0.20							
RATIO 1 =	$\frac{0.00}{750.00} = \frac{108.00}{750.00}$							0.14
RATIO 2 =	$\frac{0.00}{5,000.00} = \frac{1,000.00}{5,000.00}$							0.20

Una vez ya registrados los ingresos y egresos, nos dirigimos a la ventana de evaluación, donde se podrá visualizar el saldo disponible que tiene el cliente y si tiene excedente para cubrir la cuota y sugerir el crédito del préstamo solicitado.

Figura 12

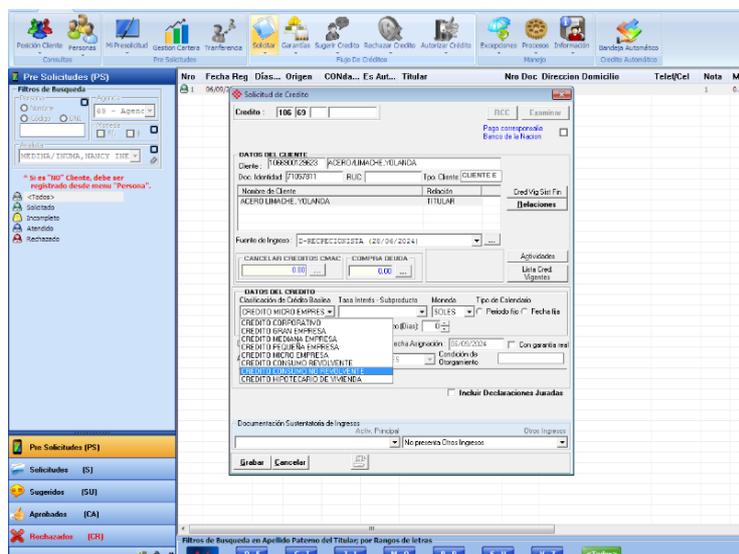
Registro de evaluación



Se procede a sugerir el crédito, donde se selecciona crédito de consumo no revolvente, se escoge el producto a otorgar, el monto, el plazo y la fecha de pago.

Figura 13

Sugerencia del crédito



1. Una vez sugerido el crédito se imprimen los documentos necesarios del sistema, (como el reporte de sugerencia, check list, centrales de riesgo, reporte interno, evaluación y declaración jurada de garantías). También se recopila los documentos facilitados por el cliente para armar realizar el expediente.
2. El caso se presenta ante el comité y se brinda las opiniones de acuerdo con lo expuesto, con el objetivo de determinar la viabilidad del crédito.
3. Una vez aprobado el crédito, a cargo el jefe inmediato se encarga de realizar la aprobación con los datos acordados con el cliente (como el monto, plazo, tasa y fecha de pago).
4. Se realiza la venta cruzada con el cliente, lo cual implica ofrecerle otros productos como seguros, cuentas de ahorro, Soat, entre otros.
5. Se procede a firman los documentos contractuales y se le entrega al cliente una copia de los mismos.
6. El expediente se deriva al área de operaciones para llevar a cabo el desembolso y la toma de firmas.

Caso práctico de un crédito pyme comercio cumpliendo el proceso crediticio

Enunciado N°2

Otorgamiento de Crédito a emprendedor (Producto-El facilito)

Se atiende a un cliente que solicita un crédito de S/5000.00, destinado para capital de trabajo. El cliente cuenta con ingresos independientes y tiene negocio propio que ha estado funcionando por más de un año. Su negocio es una tienda de abarrotes ubicada. El cliente es soltero y no tiene dependientes a su cargo ya que sus hijos son mayores de edad. Además, cuenta con un crédito con la Cmac cusco de S/2000.00. Procedimos a evaluar su solicitud y aprobarla.

Se atiende a un cliente con la campaña crédito El Facilito. Nuestro crédito El Facilito está dirigido a personas naturales dependientes o independientes que no cuentan con una vivienda propia y que, por circunstancias especiales, no pueden conseguir un fiador solidario. Esta campaña tiene como destino de crédito el capital de trabajo, activo fijo, y gastos de consumo.

Especificaciones para el otorgamiento del crédito El Facilito.

- Documento que acredite la existencia del negocio durante los últimos 6 meses (boletas de compra, licencia de funcionamiento, cuaderno de apuntes carnet de comerciante y/o similares) independientes.
- Tener como mínimo 18 años hasta la edad permitida por el seguro de desgravamen (74 años con 11 meses y 29 días).
- Residencia mínima de 12 meses en la zona.

Requisitos tomados para la atención y trámite del crédito solicitado:

- Copia de DNI
- Recibo de agua o luz
- Documento de propiedad (si es necesario)
- Documentos que acrediten la existencia y funcionamiento del negocio.

Una vez recibidos todos documentos mencionados, se procede con la revisión de los documentos y la evaluación del crédito en nuestro sistema Índigo y en nuestra central de riesgos (Sentinel) En el caso número uno, se procede a realizar de la misma manera el registro de la persona en el sistema de la Cmac Ica.

- Se crea la persona (nombres, apellidos, fecha de nacimiento, DNI, dirección, teléfono, correo y ubicación de su negocio).
- Se agenda (Agenda Comercial) al cliente para su evaluación.
- Se procede a ingresar la evaluación del cliente en nuestro sistema, según lo que el cliente nos indicó, para poder determinar su nivel de endeudamiento y capacidad de pago.

En este caso como es un crédito Pyme y su rubro de actividad es el comercio (tienda de abarrotes) la evaluación es muy diferente a la evaluación de un crédito de consumo.

Figura 14

Inventario de la evaluación

INVENTARIO

CLIENTE : xxxxxxxxx
 ACTIVIDAD : VENTA DE ABARROTES
 FECHA : 23/08/2023

Nº	CANTIDAD	DESCRIPCION	UM	PRECIO COMPRA	PRECIO DE VENTA	TOTAL	C.R.
1	10	GA SEOSA COCA COLA X 3 LITROS X 4 UNIDADES	PQTE	37.00	44.00	370.00	84%
2	10	INCA KOLA X 3 LITROS X 4 UNIDADES	PQTE	37.00	44.00	370.00	84%
3	10	INCA KOLA S/AZUCAR 600 ml	PQTE	27.30	36.00	273.00	76%
4	10	COCA COLA S/AZUCAR 600 ml	PQTE	27.30	36.00	273.00	76%
5	10	COCA COLA 1 LITROS X 6 UNIDADES	PQTE	21.00	30.00	210.00	70%
6	5	INCA KOLA 1 LITROS X 6 UNIDADES	PQTE	21.00	30.00	105.00	70%
7	5	AGUA SAN LUIS S/GAS 625 ml X 15 UNIDADES	PQTE	16.10	22.50	80.50	72%
8	5	POWERADE IONA 4 MORA AZUL 473 ml X 6 UNIDADES	PQTE	10.00	15.00	50.00	67%
9	5	POWERADE IONA 4 FRUTA 473 ml X 6 UNIDADES	PQTE	10.00	15.00	50.00	67%
10	10	INCA KOLA 300 ml X 6 UNIDADES	PQTE	6.43	9.00	64.30	71%
11	10	COCA COLA 300 ml X 6 UNIDADES	PQTE	6.43	9.00	64.30	71%
12	8	FANTA 300 ml X 6 UNIDADES	PQTE	5.40	9.00	43.20	60%
13	8	SPRITE 300 ml X 6 UNIDADES	PQTE	5.40	9.00	43.20	60%
14	8	FANTA 500 ml X 12 UNIDADES	PQTE	17.90	30.00	143.20	60%
15	8	SPRITE 500 ml X 12 UNIDADES	PQTE	17.90	30.00	143.20	60%
16	10	INCA KOLA C/AZUCAR 600 ml	PQTE	24.10	36.00	241.00	67%
17	10	INCA KOLA C/AZUCAR 2.25 LITROS	PQTE	39.23	48.00	392.30	82%
18	8	FRUGOS DEL VALLE FRESH 500 ml	PQTE	12.50	18.00	100.00	69%
19	6	GA SEOSA ORO 3 LITROS X 4 UNIDADES	PQTE	20.00	26.00	120.00	77%
20	10	GA SEOSA ORO 2.25 LITROS X 6 UNIDADES	PQTE	24.00	33.00	240.00	73%
21	8	GA SEOSA ORO 1 LITRO X 12 UNIDADES	PQTE	20.40	30.00	163.20	68%
22	8	GA SEOSA ORO 1/2 LITRO X 24 UNIDADES	PQTE	16.80	24.00	134.40	70%
23	8	GA SEOSA KR 3 LITROS	PQTE	20.00	26.00	160.00	77%
24	10	GA SEOSA KR 2.25 LITROS X 6 UNIDADES	PQTE	25.20	33.00	252.00	76%
25	8	GA SEOSA KR 1 LITRO X 12 UNIDADES	PQTE	22.80	30.00	182.40	76%
26	8	GA SEOSA KR 1/2 LITRO X 24 UNIDADES	PQTE	18.48	24.00	147.84	77%
27	8	GA SEOSA COOL X 3 LITROS X 4 UNIDADES	PQTE	22.00	28.00	176.00	79%
28	8	GA SEOSA COOL X 2.25 LITROS X 6 UNIDADES	PQTE	22.50	30.00	180.00	75%
29	20	CERVEZA CRISTAL	PQTE	55.84	65.00	1,116.80	86%
30	20	CERVEZA PILSEN	PQTE	56.84	69.00	1,136.80	82%
31	10	CERVEZA CUSQUENA TRIGO	PQTE	61.06	72.00	610.60	85%
32	10	CERVEZA CUSQUENA MALTA	PQTE	61.06	72.00	610.60	85%
33	20	VINO DULCE EL MOCHO	LITRO	18.00	23.00	360.00	78%
34	20	VINO DULCE PARRAS Y REYES	LITRO	18.00	23.00	360.00	78%
35	20	VINO DULCE LAS TINAJAS	LITRO	18.00	23.00	360.00	78%
36	20	CONAG MOQUEGUANO RAMIREZ	LITRO	20.00	25.00	400.00	80%
37	48	SAL	UNID	0.90	1.20	43.20	75%
38	36	GALLETA GRANDE	UNID	1.60	2.00	57.60	80%
39	48	LEJIA	UNID	1.20	1.70	57.60	71%
40	60	DETERJENTE PEQUENO	UNID	0.80	1.00	48.00	80%
41	40	DETERJENTE DE 2 KILOS	UNID	2.50	3.30	100.00	76%
42	25	DETERGENTE BOLIVAR CHICO	UNID	1.20	1.50	30.00	80%
43	30	DETERGENTE MARSELLA CHICO	UNID	1.10	1.30	33.00	85%
45	60	A Y UDIN	UNID	1.50	2.00	90.00	75%
46	49	SHAMPOO EN SACHET	UNID	0.80	1.00	39.20	80%
47	30	WAFER	UNID	0.90	1.20	27.00	75%
48	25	GALLETA DE AGUA	UNID	0.90	1.20	22.50	75%
49	60	CHAMPU EGO SACHET	UNID	0.80	1.00	48.00	80%
50	65	JABON NEKO	UNID	2.00	2.50	130.00	80%
52	45	DONA GUSTA	UNID	1.50	2.00	67.50	75%
56	36	MATE	UNID	2.00	2.80	72.00	71%
57	60	MAZAMORRA	UNID	2.00	2.60	120.00	77%
58	20	HARINA SIN PREPARAR	UNID	2.80	3.50	56.00	80%
59	35	QUAKER	UNID	2.80	3.50	98.00	80%
60	30	QUINUA AVENA	UNID	2.10	2.80	63.00	75%
61	35	MACA AVENA	UNID	2.10	2.80	73.50	75%
62	40	SEMOLA	UNID	0.90	1.50	36.00	60%
63	48	ATUN	UNID	4.20	5.50	201.60	76%
64	20	VINAGRE MEDIANO	UNID	1.80	2.30	36.00	78%
65	60	FIDEO DON VICTORIO	UNID	1.90	2.50	114.00	76%
66	80	AJINOMOTO	UNID	0.35	0.50	28.00	70%
67	750	PAPEL HIG. IDEAL	UNID	1.80	2.50	1,350.00	72%
68	720	PAPEL HIG. ELITE X 4	UNID	4.00	5.00	2,880.00	80%
69	48	COCINERO	UNID	8.60	10.20	412.80	84%
70	65	ACEITE CL 1/2	UNID	2.80	3.50	182.00	80%
71	900	ARROZ	UNID	2.70	3.30	2,430.00	82%
72	950	AZUCAR	UNID	2.80	3.50	2,660.00	80%
73	20	TOHALLAS HIGIENICAS	UNID	4.50	6.50	90.00	69%
	1	MATERIAL DE ESCRITORIO	GLOBAL			210.00	
	1	VERDURAS	GLOBAL			100.00	
	1	PIQUEOS Y SNACKS	GLOBAL			350.00	
	1	HELADOS Y OTROS	GLOBAL			1,500.00	
	1	COMIDA DE PERROS Y GATOS	GLOBAL			2,200.00	
	1	otros	GLOBAL			5,500.00	
						S/. 31,283.34	75%

Figura 16

Estados financieros realizados de la hoja de trabajo

 CAJA MUNICIPAL ICA EVALUACION ECONOMICO FINANCIERA (NUEVO Y/O RECURRENTE)			FECHA	17/10/2024
			MONEDA NACIONAL	<input checked="" type="checkbox"/>
			MONEDA EXTRANJERA	<input type="checkbox"/>
			T.C.P	3.806
ESTADO DE RESULTADOS			N° de Credito	06
Negocio y/o Empresa: VENTA DE ABARROTES				
RUBROS Y/O CONCEPTOS	TOTAL	SENSIBILIZADO		
A) VENTAS	10,000.00			
B) COSTO DE VENTAS (costo de reposicion)	8,000.00			
C) UTILIDAD BRUTA	2,000.00			
GASTOS DE ADMINISTRACION Y VENTAS				
(-) Gastos de Personal	-			
(-) Luz, Agua, Telefono, Cable	100.00			
(-) Alquiler	100.00			
Gastos Financieros	204.00			
(-) Sunat - Impuestos	-			
(-) Otros	-			
(-) Gastos Operativos del Negocio	100.00			
D) TOTAL GASTOS ADMINISTRATIVOS	504.00			
E) UTILIDAD OPERATIVA (C-D)	1,496.00			
(+) INGRESOS FAMILIARES/OTROS INGRESOS				
Por concepto de BOLETAS	0.00			
EGRESOS FAMILIARES				
ALIMENTACION	400.00			
EDUCACION	-			
ALQUILER	-			
TRANSPORTE	100.00			
SALUD	20.00			
OBLIGACIONES	-			
SERVICIOS (Agua, Luz, Telefono, Internet)	50.00			
OTROS	30.00			
(-) TOTAL EGRESOS FAMILIARES	600.00			
(=) SALDO DISPONIBLE TOTAL	896.00			
PROPUESTA	S/ 5,000.00			
PLAZO (MESES)	12 meses			
CUOTA	S/ 513.00			

 CAJA MUNICIPAL ICA EVALUACION ECONOMICO FINANCIERA (NUEVO Y/O RECURRENTE)			FECHA	17/10/2024
			MONEDA NACIONAL	<input checked="" type="checkbox"/>
			MONEDA EXTRANJERA	<input type="checkbox"/>
			T.C.P	3.806
BALANCE GENERAL			N° de Credito	06
Negocio y/o Empresa: VENTA DE ABARROTES				
I.- ACTIVO			II.- PASIVO	
A) ACTIVO CORRIENTE			A) PASIVO	
DISPONIBLE			PROVEEDORES	0.00
Efectivo	1,500.00		1.-	
Plazo Fijo			2.-	
Cta de Ahorros	0.00		3.-	
TOTAL DISPONIBLE	1,500.00		(+) TOTAL PROVEEDORES	0.00
CUENTAS POR COBRAR			OTROS PRESTAMOS	1,524.00
1.-			CMAC, Bancos y Otros	
2.-			1.- cmac cusco	1,524.00
TOTAL CUENTAS POR COBRAR	0.00		2.-	0.00
INVENTARIOS			3.-	
Mercaderias	31,283.34		(+) TOTAL DE OTROS PRESTAMOS	1,524.00
Materia Prima			(=) TOTAL PASIVO	1,524.00
Productos en Proceso				
Productos en Terminados			III.- PATRIMONIO	39,679.34
TOTAL INVENTARIOS	31,283.34		Otros	39,679.34
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	32,783.34		TOTAL PATRIMONIO	39,679.34
B) ACTIVO NO CORRIENTE			PASIVO + PATRIMONIO	41,203.34
Inmuebles	0.00		RATIOS FINANCIEROS	
1.- Según Hoja de Trabajo	0.00		1.- LIQUIDEZ	
2.-			Act. Cte / Pas Cte	21.51
3.-			2.- DE ENDEUDAMIENTO	
Maquinaria y Equipo	8,420.00		Pas Total / Patrimonio	0.04
1.- Según Hoja de Trabajo	8,420.00		3.- DE GESTION	
2.-			Rot de Inventario	3.91
3.-			4.- DE RENTABILIDAD	
Muebles y Enseres	0.00		Util. / Ventas	0.15
1.-			1. Ratio I. Cuota/Saldo disponible	0.65
2.-			2. Ratio II. Monto crédito/Patrimonio + deuda a cancelar	0.16
3.-			COMENTARIOS:	
4.-			INDICADORES FAVORABLES PARA EL OTORGAMIENTO DEL CREDITO	
TOTAL NO ACTIVO CORRIENTE	8,420.00		RESPALDO PATRIMONIAL FRENTE A SUS OBLIGACIONES	
C) ACTIVO TOTAL (A+B)	41,203.34			

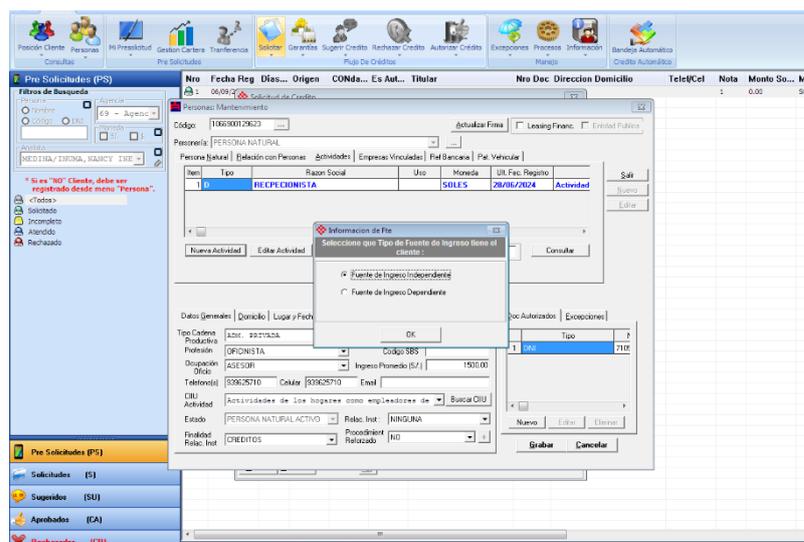
Después de realizar la hoja de trabajo nos guiamos de acuerdo al reglamento general de créditos y la política de créditos. Nos dice que la ratio 1 mide la capacidad de pago del cliente y no debe exceder el 85% en el caso de crédito pyme. La ratio 2 mide cómo el cliente puede afrontar el endeudamiento con nosotros y no debe exceder el 100%. Según la evaluación el cliente cumple con los indicadores establecidos por los reglamentos de la Cmac Ica para poder continuar con la solicitud del crédito.

Se procede a ingresar la evaluación al sistema para poder sugerir el crédito. En este caso, se elige persona independiente ya que el ingreso de evaluación es diferente a la de un crédito consumo.

Para el ingreso de la evaluación al sistema, podemos observar que hay una ventana donde se puede elegir entre persona independiente y persona dependiente. En este caso, se elige persona independiente ya que es un crédito Pyme donde se considera en la evaluación el activo, pasivo y patrimonio (en el estado de situación financiera) y los ingresos y egresos según la evaluación que se realizó al cliente según la hoja de trabajo que se realizó del negocio.

Figura 17

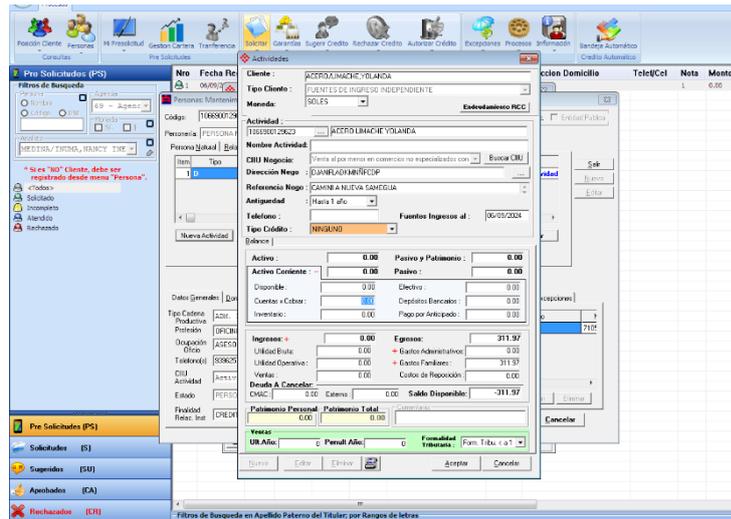
Registro de ingresos del cliente



Se procede a ingresar a la evaluación de la hoja de trabajo donde se llenan los campos requeridos de la evaluación los datos del estado de situación financiera y el estado de resultados.

Figura 18

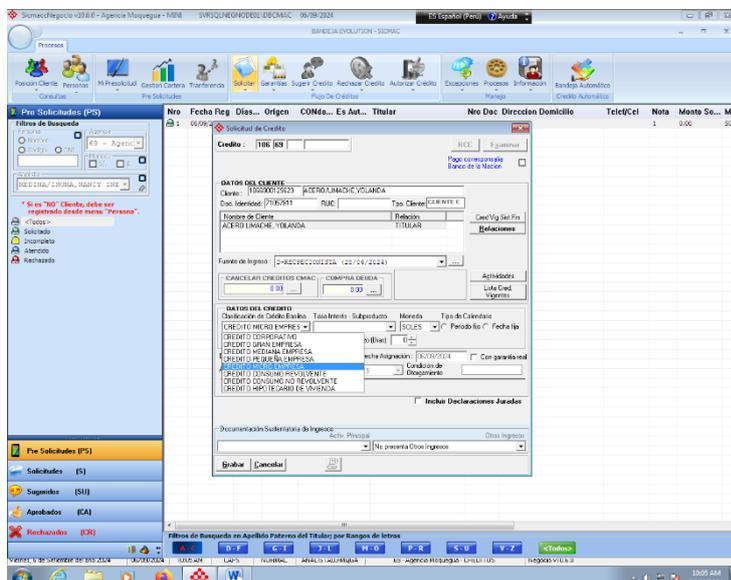
Registro de ingresos del cliente



Se procede a sugerir el crédito, el cual se escoge crédito microempresa. Se selecciona el producto a otorgar, el monto, plazo y fecha de pago.

Figura 19

Registro de ingresos del cliente



- Se imprimen los documentos del sistema (Reporte de sugerencia, check list, centrales de riesgo, reporte interno, evaluación, declaración jurada de garantías), así como los documentos facilitados por el cliente, para poder realizar el armado del expediente.
- Se pasa a comité y se brindan las opiniones de acuerdo con lo expuesto para determinar la viabilidad del crédito.
- Se realiza la aprobación del crédito, a cargo del jefe inmediato con los datos conversados con el cliente (monto, plazo, tasa y fecha de pago).
- Se realiza la venta cruzada con el cliente, lo que corresponde a la venta de seguros, cuentas de ahorro, Soat, entre otros.
- Se firman los documentos contractuales y se le otorga al cliente una copia de todos ellos.
- Se deriva al área de operaciones para proceder con el desembolso y la toma de firmas del expediente.

Recuperación: donde el analista de créditos gestiona eficientemente la recuperación de los créditos en todos sus estados: vigente, vencido, judicial y castigado; priorizando la gestión de la mora temprana de tal manera que se realiza la visita a los clientes en mora, desde el primer día de vencimiento de su cuota para de esa manera recuperar el crédito otorgado asegurando la calidad de la cartera.

La gestión de cobranza se realiza desde el primer día de atraso del cliente donde se realiza una llamada telefónica al cliente, para solo se hace recuerdo de la cuota atrasada indicándole los días de atraso y el monto de la cuota donde se le pide al cliente un compromiso de pago dentro de los 8 días hábiles después de haber vencido la cuota.

Transcurridos los 8 días y si el cliente no se acerca a pagar su cuota es donde se realiza el llamado (operativo de mora) donde el analista sale en compañía del demás compañero llevándole una notificación de requerimiento de pago y de esa manera conversar con el cliente para llegar a un acuerdo de pago dentro de los 15 días.

Transcurridos los 15 días de plazo y si el cliente no realiza el pago, se le llevará la segunda carta de requerimiento de pago, la cual se entregará en su domicilio. En esta carta se le proporcionarán al cliente los datos del crédito, el día de atraso y el monto de la cuota a pagar dentro de 5 días hábiles. Si transcurridos los 5 días hábiles después de la segunda carta de requerimiento de pago el cliente no regulariza el pago de su cuota, se entregará la última carta de requerimiento de pago. En esta carta se dará al cliente un plazo de 72 horas para regularizar el pago. En caso de que el cliente no pague dentro del mes, el será reportado con calificación CPP en las centrales de riesgos en el siguiente mes.

Figura 20

Realizando actividades de mora



Figura 21

Realizando actividades de mora grupal



CAPÍTULO III: APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS

3.1 Aportes utilizando los conocimientos o bases teóricas adquiridas durante la carrera

En este capítulo se destacan los conocimientos adquiridos durante nuestros estudios universitarios, tanto teóricos como prácticos, que aplicamos en la práctica durante nuestro desarrollo profesional.

3.1.1 Contextualización del estudio.

El presente trabajo de suficiencia profesional denominado “Proceso Crediticio en la Caja Municipal Ica Agencia Moquegua 2023”, donde se realizó el desarrollo profesional como analista de créditos en relación a la colocación de créditos cumpliendo con el proceso crediticio en la Caja Municipal Ica en la región Moquegua.

En cuanto a la gestión de riesgo crediticio, la Caja Municipal Ica registró una mejora en las ratios de mora y mantuvo indicadores de cobertura superiores al promedio de cajas municipales. Las colocaciones brutas de Caja Ica ascendieron a S/ 1,727.3 millones durante el periodo 2023. Se debe indicar que el crecimiento de las colocaciones se concentra en los créditos de consumo y en pequeñas empresas.

La Caja Municipal Ica me permitió contextualizar situaciones económicas y sociales diferentes relacionadas principalmente con las colocaciones de créditos, así como también la gestión y recuperación de los mismos. También se reconoce como el primer paso, la importancia de una evaluación crediticia exhaustiva

centrada en una buena evaluación cualitativa y cuantitativa. asegurando la calidad de la cartera a mi cargo como analista de créditos.

3.1.2 Metodología utilizada

En el presente trabajo se empleó el análisis cualitativo y cuantitativo, donde se realiza una evaluación minuciosa desde el momento de la promoción al cliente durante todo el proceso crediticio. Se verificaron algunas teorías donde se habla de procesos crediticios, se recolectaron los datos enfocados en los informes de gestión como las políticas internas de créditos, el reglamento de créditos y el Manual de evaluación de créditos.

También se utilizó un análisis estadístico para poder evaluar el rendimiento de cobranza, así como la aplicación de técnicas cualitativas. Por lo tanto, es esencial realizar un análisis exhaustivo en cuanto al tipo de créditos y perfil del cliente.

3.1.3 Análisis de datos contables y resultados

En este análisis se pueden observar datos importantes sobre la calidad de la cartera de créditos, considerando la gestión de riesgos de créditos. La tasa de morosidad es relativamente alta, por lo que se sugiere una gestión efectiva de riesgos. También se observaron áreas de mejora, como la precisión de las gestiones de cobranza. Estos resultados indican que debería haber una capacitación frecuente para el personal, así como la implementación de nuevas tecnologías avanzadas lo que optimizaría aún más el proceso crediticio.

Durante el proceso crediticio, los datos contables son muy importantes ya que basándonos en esos resultados de la evaluación realizada por el analista, tomaremos la mejor decisión al momento de otorgar un crédito. Si los datos son favorables existe una mayor probabilidad de que sea una buena colocación de crédito y se pueda recuperar el crédito, evitando caer en mora y recuperando el crédito otorgado.

3.1.4 Proceso de Auditoría y control interno

Se realiza el proceso de auditoría interna en el área de créditos, como el control interno de procesos crediticios. Una correcta colocación de créditos y una

buena evaluación son cruciales para asegurar la eficacia y la eficiencia en la gestión de la cartera del analista de créditos. Realizar auditorías no solo ayuda a cumplir con las obligaciones y reglamentos de la entidad, sino también a identificar áreas de riesgo y oportunidades de mejora para la correcta colocación de créditos. Se realizó una revisión de controles internos en la Caja Municipal Ica, obteniendo como resultados fortalezas y debilidades. Por lo que se recomienda la actualización de los controles internos, ya sea para cubrir áreas de riesgo potencial o para mejorar la transparencia y precisión de la información financiera.

3.2 Desarrollo de Experiencias

3.2.1 Implementación de tecnologías herramientas avanzadas

La implementación de tecnologías avanzadas en el proceso crediticio de la Caja Municipal Ica, permite mejorar la eficiencia en la evaluación de las solicitudes de crédito por parte de los clientes, así como el seguimiento de las cuentas por cobrar.

De igual manera, se afianzaron plataformas de análisis predictivo que facilitan la identificación temprana de clientes con riesgos de pago de mora o incumplimiento de pago, lo cual reduce significativamente las tasas de morosidad.

La Caja Municipal Ica cuenta con el aplicativo (Índigo), el cual es utilizado por el analista. Este aplicativo nos permite filtrar a un cliente, calcular una simulación de un crédito y gestionar a nuestros clientes en mora desde el primer día, además de llevar un control de indicadores para estar al tanto de nuestras operaciones realizadas y la recuperación de créditos otorgados.

Cmac Ica también cuenta con un aplicativo para que el cliente, por medio del aplicativo el cliente puede realizar pagos de servicios, pago de cuota de créditos, consulta sobre tus créditos vigentes, Además de ello cuenta con un asistente virtual llamado Boty que te permite realizar diferentes consultas. Esta herramienta está orientada a todas las personas que deseen descubrir los beneficios que ofrece Caja Municipal Ica.

3.2.2 Optimización de procedimientos contables y tributarios

Se llevó a cabo la optimización de los procesos contables, ya que nuestro objetivo está en hacer una buena evaluación y colocación de créditos, asegurando la calidad de la cartera. Sin embargo, esto conlleva todo un procedimiento contable y tributario. A través de nuestra evaluación cuantitativa y cualitativa, el analista recopila información del cliente y procesa la información de acuerdo a la versión del cliente, y en algunos casos, cruzando información con la documentación sustentada que el cliente brinda al analista. El analista de créditos realiza una evaluación utilizando los datos registrados en el sistema índigo, una herramienta automatizada que nos ayuda a el proceso contable. Como analistas se registran los datos contables y el sistema procesa la información, generando los informes financieros que necesitamos para la colocación del crédito. De esta manera, se cumple con los lineamientos que establece las políticas internas, reglamento general de créditos y la guía de evaluación para el cumplimiento del proceso crediticio.

3.2.3. Capacitación continua y actualización profesional

En la Caja Municipal Ica se realiza una capacitación continua mediante una plataforma institucional donde nos brindan capacitaciones constantes. Además de eso, en nuestro portal web encontramos cursos de capacitación a seguir con temas sobre la normativa e información de nuestras funciones, reglamentos de créditos, política de créditos. También encontramos información detallada sobre el comité de seguridad y salud en el trabajo, comité de intervención frente al hostigamiento sexual, así como también encuestas de clínicas de calidad y diferentes temas que nos mantienen actualizados y nos ayudan a estar más capacitados para la mejora de las habilidades personales y el trabajo en equipo.

3.2.4. Innovación en estrategias de cumplimiento tributario

La innovación en estrategias de cumplimiento tributario es un tema relevante en la actualidad. La innovación de estrategias se da con la finalidad de incentivar el cumplimiento voluntario respecto a las obligaciones tributarias mediante la implementación de herramientas de automatización para optimizar el proceso del cumplimiento tributario y asegurar la recaudación de impuestos, contribuyendo así al desarrollo local. Utilizando herramientas de análisis de datos para identificar patrones y tendencias en la información tributaria, brindando

capacitación a los colaboradores de la CMAC Ica sobre el cumplimiento tributario y promoviendo una comunicación efectiva ellos, tomando en cuenta la integración de herramientas tecnológicas para gestionar, nos permite ser más eficientes y minimizar riesgos.

3.2.5. Evaluación del impacto y mejora continua

Se estableció un sistema continuo para medir el impacto de nuevas políticas en cuanto se prefiere al proceso crediticio. Estas mejoras se realizan gracias a las prácticas adoptadas, ya que son relevantes en el entorno que está en constante cambio.

La evaluación del impacto y la mejora continua es fundamental en la Caja Municipal Ica para asegurar la eficiencia y eficacia en la gestión tributaria y financiera. A través de la evaluación del impacto, podemos identificar áreas de mejora en la evaluación de procesos crediticios utilizando herramientas para evaluar la efectividad e identificar oportunidades de mejora en el análisis de los resultados de la evaluación durante el proceso crediticio.

CONCLUSIONES

De los resultados encontrados, luego de haber desarrollado el presente trabajo de suficiencia se encuentran las siguientes conclusiones.

El proceso crediticio es de vital importancia para evaluar la capacidad y voluntad de pago del cliente, con el fin de disminuir los índices de mora, asegurando la calidad de la cartera del analista de créditos y minimizando pérdidas para la entidad. Disminuir el riesgo crediticio depende de una buena evaluación cuantitativa y cualitativa, así como de la implementación de herramientas y tecnologías adecuadas. Asimismo, se requiere una capacitación y actualización constante del personal.

Así como establecer criterios claros y objetivos para una adecuada evaluación crediticia, además de realizar una recopilación exhaustiva de información del cliente, así como verificar la identidad y documentación que el cliente nos proporciona. Considerar múltiples fuentes de información, como conocer al cliente y su entorno tomando referencias personales, familiares y laborales. Evaluar el historial de pago del cliente y referencias de sus créditos con otras entidades para verificar el comportamiento de pago del cliente. Además, realizar un seguimiento continuo para la recuperación del crédito, siempre teniendo en cuenta que la evaluación crediticia es un proceso continuo que requiere actualización y mejora constante.

Para la recuperación del crédito, también es muy importante y necesario hacer el debido seguimiento desde el primer día de atraso, ya sea con un mensaje de texto o llamada para recordarle al cliente su cuota. No dejar pasar muchos días de atraso al cliente ya que ayudamos y cuidamos la calificación de nuestros clientes y minimizamos los índices de mora en nuestra cartera de clientes.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la CMAC ICA realizar auditorías de manera más constante en el área de créditos para asegurar el cumplimiento normativo al momento del otorgamiento de créditos por parte de los analistas, incluyendo capacitaciones sobre la normatividad de la empresa y formas de evaluación crediticia que nos ayudarán a mejorar nuestra cartera de clientes y mantener una cartera más saludable, disminuyendo las posibilidades de crecimiento de los índices de morosidad en la cartera de clientes.

Se recomienda al área de créditos de la CMAC ICA realizar una capacitación constante sobre los productos y campañas que ofrece la CMAC ICA , ya que de esta manera podemos encontrar el producto ideal para el cliente, ofreciéndole un mejor servicio y fidelizando a nuestros clientes para que prefieran trabajar con nosotros en lugar de la competencia. Si son buenos clientes, nos ayudaran a mantener una cartera sana y saludable.

Se recomienda a los analistas de créditos intensificar la revisión de los documentos presentados por el cliente, conociendo cada detalle de los productos que ofrece la CMAC ICA y ver si el cliente cumple con las condiciones que exige el producto que se le está proponiendo en comité. En este comité se deberá tomar la correcta decisión sobre el otorgamiento de créditos. Para lograr esto, todos los analistas debemos conocer los requisitos y condiciones que se deben cumplir para el otorgamiento del crédito.

Se recomienda a los analistas de créditos de la CMAC ICA referenciarse bien sobre el cliente, tomar referencias personales, familiares y laborales, y conocer bien al cliente y su entorno. De esta manera, se podrá cruzar la veracidad de la información que nos proporcionó el cliente para medir la voluntad de pago del cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Caja Municipal de Ahorro y Credito ICA S.A. (25 de 09 de 2024). *CAJA MUNICIPALICA ica* . Obtenido de <https://cajaica.pe/institucional/quienes-somos/>
- Contraloría General de la República (CGR). (13 de 04 de 2018). *Contraloría General de la República*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/institucional>
- Departamento de Organización y procesos. (2024). *REGLAMENTO DE CREDITOS*. ICA.
- El Congreso de la Republica. (1996). *Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de bancay seguros*. Lima. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7B3154074498CD5E05257F030072F042/\\$FILE/26702.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7B3154074498CD5E05257F030072F042/$FILE/26702.pdf)
- Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC). (2018). *FEPCMAC*. Obtenido de <https://www.fpcmac.org.pe/nosotros>
- Fondo de Seguro de Depósito . (2018). *FSD* . Obtenido de <https://fsd.org.pe/miembros/>
- Ica, C. M. (2023). <https://cajaica.pe/institucional/quienes-somos/>.
- La Contraloría General de la República. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Obtenido de https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Mendez, C. V. (2022). *“RELACIÓN DEL PROCESO CREDITICIO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDO POR LOS CLIENTES EN UNA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO*. Tesis , Lima. Obtenido de

https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/7999/C.Valera_Tesis_Titulo_Profesional_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Oficina de Estudios Economicos (OEE). (2023). *Diagnostico Productivo Regional MOQUEGUA*. Ministerio de la Produccion , Moquegua. Obtenido de https://www.producepresarial.pe/wp-content/uploads/2024/02/Ficha_Diagnostico_Moquegua-2023_22.02.2024.pdf

Rossini, R. (2015). *BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ*. Lima. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Transparencia/Normas-Legales/Circulares/2015/circular-016-2015-bcrp.pdf>

S.B.S. (2008). *El Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones*. Resolución , Lima, Lima. Obtenido de https://www.sbs.gob.pe/portals/0/jer/pfrpv_normatividad/20160719_res-11356-2008.pdf

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). (2022). *SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP (SBS)*. Recuperado el 26 de 09 de 2024, de <https://www.sbs.gob.pe/la-sbs-y-sus-mandatos>