



SEDE – CUENCA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Tesis previa a la obtención del título de: INGENIERA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Título:

**“DIAGNÓSTICO DEL RIESGO OPERATIVO EN LAS ÁREAS DE
CRÉDITO Y COBRANZA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO LA MERCED MATRIZ CUENCA, EN EL PERÍODO
COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 31 DE JULIO DEL 2012”**

AUTORA:

YOLANDA RAQUEL SINCHI MOLINA

DIRECTOR:

ING. FELIPE ERAZO

CUENCA, NOVIEMBRE DEL 2012

DECLARATORIA

Yo, YOLANDA RAQUEL SINCHI MOLINA, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional y las conclusiones del presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad del autor.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondiente a este trabajo a la Universidad Politécnica Salesiana, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad vigente.

Cuenca, 7 de Noviembre del 2012

(f) 
YOLANDA RAQUEL SINCHI MOLINA
CI. 1400691117

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

CERTIFICO, que bajo mi dirección y asesoría fueron desarrollados cada uno de los capítulos del trabajo de grado con el título “DIAGNÓSTICO DEL RIESGO OPERATIVO EN LAS ÁREAS DE CRÉDITO Y COBRANZA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED MATRIZ CUENCA, EN EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 31 DE JULIO DEL 2012”, realizado por la estudiante Yolanda Raquel Sinchi Molina, obteniendo un producto que cumple con los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana para ser considerado como trabajo final de grado.

Cuenca, Noviembre del 2012



Ing. Felipe Erazo
Director de Tesis

DEDICATORIA

A DIOS:

Por haberme llenado de bendiciones y de salud para llegar a cumplir una meta más de vida, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre JULIA MOLINA:

Por haberme apoyado incondicional, por no permitir que desmallara en ningún momento, por sus consejos, sus valores, por la constante motivación que me han permitido ser una persona de bien, pero más que nada por su gran amor.

A mi padre LUIS SINCHI:

Por estar a mi lado brindándome su apoyo, por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan que me permitieron alcanzar mis objetivos.

A mi hermano KEVIN SINCHI:

Por haberme brindado su cariño y apoyo incondicional en todo momento.

A ellos por su profundo amor, fortaleza infinita, por ser mi ejemplo y mi más grande orgullo y a quienes amo con toda mi alma.

YOLANDA RAQUEL SINCHI MOLINA

AGRADECIMIENTO

A Dios por haber sido mi guía, por iluminar mi camino recorrido hasta hoy y haberme dado el mejor regalo de la vida, mis padres, a quienes agradezco por apoyarme en cada paso que doy, dándome su amor y consejos, los cuales han sabido fortalecerme como persona para alcanzar cada una de mis metas.

A mi hermano por su cariño infinito e incondicional y por haber estado siempre a mi lado apoyándome.

De manera especial agradezco al Ing. Felipe Erazo, director de mi tesis, por sus consejos y ayuda para la realización del presente trabajo.

Al Econ. Fernando Vera Jefe de la Unidad de Riesgos por el tiempo dedicado, conocimiento compartido, y la información brindada necesaria para la realización de esta tesis.

Gracias

YOLANDA RAQUEL SINCHI MOLINA

RESUMEN

El estudio y tratamiento del riesgo operativo dentro de las Instituciones Financieras hoy en día es considerado de gran importancia por la Alta Gerencia ya que al no dar la importancia necesaria podría ocasionar pérdidas monetarias, las actividades que conforman los procesos deben ser analizadas con el propósito de limitar la presencia de riesgos o contrarrestar el efecto que puedan ocasionar con la elaboración de un plan de contingencia con sus respectivas medidas de control.

El primer capítulo describe de manera general a la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced, la reseña histórica, las jerarquías, sus productos y servicios.

Para proceder a realizar el diagnóstico de riesgo operativo es necesario empaparnos en un marco teórico que explique lo que encierra el riesgo operativo y lo que señala la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, desarrollado en el capítulo dos.

En el capítulo tres se desarrolla la matriz de riesgo operativo a través del levantamiento de procesos y con la debida conceptualización y calificación de los distintos factores que componen la misma. Sin olvidar la importancia de generar un informe gerencial de los resultados de la matriz con sus debidas conclusiones y recomendaciones.

Este trabajo finalmente describe las conclusiones obtenidas al elaborar el trabajo de investigación.

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
---------------------------	----------

CAPÍTULO I

1.COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA MERCED LTDA-CUENCA.3	
1.1.RESEÑA HISTORICA.....3	
1.2 MISIÓN Y VISIÓN.....4	
1.2.1 MISIÓN4	
1.2.2 VISIÓN.....4	
1.3 PRODUCTOS4	
1.3.1. Cuenta de Ahorros4	
1.3.2. Inversiones.....5	
1.3.3 Créditos.....5	
1.3.3.1 Créditos Comerciales5	
1.3.3.2 Créditos de Consumo6	
1.3.3.3 Créditos para la Vivienda.....6	
1.3.3.4 Microcréditos6	
1.4 SERVICIOS6	
1.4 ESTRUCTURA JERÁRQUICA DE LA COOPERATIVA.....7	
1.5 ESTRUCTURA JERÁRQUICA PARA LLEVAR A CABO LA EMISIÓN DE UN CRÉDITO8	

CAPÍTULO II

2 RIESGO OPERATIVO.....9	
2.1 CONCEPTO DE RIESGO9	
2.2 ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.....9	
2.2.1 Identificación10	
2.2.2 Medición.....12	
2.2.3 Control13	
2.2.4 Mitigación.....13	
2.2.5 Monitoreo15	

2.3 CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	15
2.3.1 Riesgo de Mercado	16
2.3.2 Riesgo de Crédito	16
2.3.3 Riesgo de Liquidez	16
2.3.4 Riesgo Operativo	17
2.3.5 Riesgo Legal:	17
2.4 RIESGO OPERATIVO SEGÚN LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS DEL ECUADOR	18
2.4.1 Concepto de Riesgo Operacional	18
2.4.2 Factores del Riesgo Operativo	18
2.4.2.1 Factor Procesos	18
2.4.2.2 Factor Tecnología.....	20
2.4.2.3 Factor Personas	20
2.4.2.4 Factor Eventos Externos	22

CAPÍTULO III

3. MATRIZ DE RIESGO OPERATIVO DE LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED” MATRIZ - CUENCA	23
3.1 LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	24
3.1.1 CAPTACIÓN DE RECURSOS	24
3.1.1.1 CUENTAS DE AHORROS	24
3.1.1.1.1 Concepto.....	24
3.1.1.1.2 Proceso	24
3.1.1.2 AHORRO PROGRAMADO	25
3.1.1.2.1 Concepto.....	25
3.1.1.2.2 Proceso:	25
3.1.1.3 CERTIFICADO DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO	26
3.1.1.3.1 Concepto.....	26
3.1.1.3.2 Proceso:	26
3.1.2 COLOCACIÓN DE CRÉDITOS	27
3.1.2.1 Políticas Generales de Crédito	27
3.1.2.2 PROCESO PARA OTORGAR UN CRÉDITO	35
3.1.2.2.1 INFORMACION Y RECEPCION DE DOCUMENTOS.....	35
3.1.2.2.2 VERIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS	37
3.1.2.2.3 INSTALACIÓN DEL COMITÉ DE CRÉDITO SEGÚN SUS NIVELES DE APROBACIÓN.	43
3.1.2.2.4 DESEMBOLSO DEL CRÉDITO	47
3.1.3. RECUPERACIÓN DE CARTERA	49
3.1.3.1 PROCESO	49

3.1.3.1.1 SEGUIMIENTO DE LA MADURACIÓN DEL CRÉDITO	49
3.1.3.1.2 RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO	52
3.2 DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES QUE COMPONEN LA MATRIZ DE RIESGOS.....	54
3.2.1 Factor de Riesgo.	54
3.2.2 Responsables.....	54
3.2.3 Impacto..	54
3.2.4 Probabilidad.....	54
3.2.5 Gravedad.....	55
3.2.6 Prioridad.	56
3.2.7 Respuesta al Riesgo	57
3.2.8 Acción de Control.....	57
3.2.9 Cronograma.	58
3.2.10 Recursos.....	59
3.2.11 Indicadores.....	59
3.3 ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE RIESGO OPERATIVO DEL DEPARTAMENTO DE CAPTACIÓN DE RECURSOS.....	60
3.3.1 MAPA DE RIESGOS DEL DEPARTAMENTO DE CAPTACIÓN DE RECURSOS.....	61
3.4 ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE RIESGO OPERATIVO DEL DEPARTAMENTO DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS.....	62
3.4.1 MAPA DE RIESGOS DEL DEPARTAMENTO DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS.....	63
3.5 ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE RIESGO OPERATIVO DEL DEPARTAMENTO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA	64
3.5.1 MAPA DE RIESGOS DEL DEPARTAMENTO DE: RECUPERACIÓN DE CARTERA.....	65
3.6 MAPA DE RIESGOS DEL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS	66
3.7 INFORME DE LA MATRIZ DE RIESGO OPERATIVO.....	67

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES.....	74
-------------------	----

INDICE DE CUADROS

Cuadro No. 1 Calificación del Impacto.....	65
Cuadro No.2 Calificación de la Probabilidad.....	66
Cuadro No.3 Calificación de la Gravedad.....	67
Cuadro No.4 Calificación de la Probabilidad.....	68
Cuadro No.5 Respuesta al Riesgo.....	68
Cuadro No.6 Acción de Control.....	69

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 Manual de Procesos.....	78
ANEXO 2 Flujograma - Crédito Hipotecario	191
ANEXO 3 Flujograma- Crédito Prendario	198
ANEXO 4 Flujograma – Crédito Estudiantil.....	205
ANEXO 5 Flujograma – Crédito Universitario	211
ANEXO 6 Flujograma - Microcrédito	217
ANEXO7 Flujograma – Crédito Vivienda.....	223
ANEXO 8 Flujograma – Crédito para Pymes.....	230
ANEXO 9 Flujograma – Crédito Confianza.....	236
ANEXO 10 Flujograma - Línea de Crédito Fondo Comercial	242
ANEXO 11 Cuestionario de Captación de Recursos.....	248
ANEXO 12 Cuestionario de Colocación de Créditos.....	250

ANEXO 13 Cuestionario Recuperación de Cartera.....252

INTRODUCCIÓN

La presente investigación nace de la necesidad y la importancia del análisis del riesgo operativo de los distintos procesos que se llevan a cabo para el funcionamiento del Área de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced matriz Cuenca, mediante el análisis de la aplicación de la Normativa vigente emitida por la Superintendencia de Bancos y Seguros comparando con los reglamentos internos y el cumplimiento de los mismos. Además siendo imprescindible para la Administración de la Cooperativa tener pleno conocimiento de los riesgos claves que estén dentro de un proceso determinado, identificando los efectos que podrían ocasionar pérdidas monetarias.

Es de suma importancia concientizar a las instituciones sobre la importancia del riesgo operativo determinados por Basilea II.

1. Fraude Interno
2. Fraude Externo
3. Prácticas con los clientes, productos y negocios
4. Daños a activos físicos
5. Alteraciones en la actividad y fallas tecnológicas
6. Ejecución, gestión y cumplimiento del plazo de los procesos

Al no existir un seguimiento continuo de la ejecución de los procesos que se llevan a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Merced es imprescindible realizar una evaluación que permita generar un diagnóstico en el que: se identifiquen, valoren, se mitigue y se controlen las posibles falencias que se presente generando recomendaciones

que den soluciones para estas debilidades, evitando que existan perdidas dadas por una mala adecuación de procesos internos, actuación del personal y de los sistemas informáticos. El rango de prácticas de negocio y áreas afectadas por los riesgos operacionales debe ser ampliamente considerado y tratado en el desarrollo de la gestión del riesgo operativo de las entidades financieras. Esta evaluación permitirá identificar, evaluar, monitorear, controlar y mitigar el riesgo identificado. Para lo cual se analizara las políticas, procedimientos y estructuras que lleven a determinar la gestión del riesgo operacional mediante la elaboración de matrices de riesgo operativo.

Con este trabajo finalmente se podrá determinar si la administración se ha regido bajo ley y si sus reglamentos internos cumplen con la Normativa emitida por la Superintendencia de Bancos y Seguros, adicionalmente permitiendo construir e implementar una base que mitiguen los riesgos posibles que sean identificados y los controles que se deberían ejecutar.

CAPITULO I

1. COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA MERCED LTDA - CUENCA

1.1. RESEÑA HISTORICA¹

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda., fue creada el 23 de Septiembre de 1964 mediante acuerdo del Ministerio de Bienestar Social MBS #2452, e inscrita en el Registro General de Cooperativas, el 28 de Septiembre de 1964 con número 12.

La conformación de la cooperativa fue promovida por un grupo de artesanos de la parroquia el Vecino de la ciudad de Cuenca, cuya motivación fue el consolidar una alternativa de financiamiento para posibilitar el dinamismo de sus labores artesanales y materializar sus iniciativas, mediante la cooperación o ayuda mutua a través del ahorro y crédito, es decir mediante la puesta en práctica del “Principio de Solidaridad”².

Es una entidad que promueve el desarrollo socio-económico de sus asociados, y la comunicación en general, mediante la prestación de servicios financieros en: ahorros, créditos e inversiones, además de proporcionar seguros gratuitos, beneficios en salud, medicina y vivienda.

Actualmente cuenta con 16 agencias ubicadas en Azuay, Cañar, Morona Santiago y Loja.

¹Tomada de los Estatutos de la COOPERATIVA DE CRÉDITO Y AHORRO LA MERCED

²El principio de solidaridad no reniega, sino que asume en este contexto al de subsidiaridad, en cuanto que la acción social de los estados y de los pueblos exige, para desarrollarse correctamente. Es el compromiso responsable de los individuos y de los grupos dentro del cuadro de un proyecto colectivo, es decir, la consideración del conjunto de aspectos que relacionan o unen a las personas, la colaboración y ayuda mutua que ese conjunto de relaciones promueve y alienta.

1.2 MISIÓN Y VISIÓN³

1.2.1 MISIÓN

Ser una cooperativa de ahorro y crédito sólida, confiable, solvente y segura que logre la fidelidad de sus socios a través de la entrega de productos y servicios financieros de calidad, con una gran cobertura y presencia en el Austro Ecuatoriano, un equipo humano motivado y calificado, siempre a la vanguardia del avance tecnológico, social, cultural y económico, contribuyendo al bienestar de la comunidad y desarrollo del país.

1.2.2 VISIÓN

Ser una cooperativa de ahorro y crédito, posicionada como una de las mejores del Austro, con una diversidad de productos y servicios que contribuyan al bienestar de las personas emprendedoras y económicamente activas de la comunidad, con personal altamente calificado y una tecnología de punta, asegurando transparencia, eficiencia, buen servicio y rentabilidad a todos los socios.

1.3 PRODUCTOS⁴

La cooperativa ofrece una variedad de productos, los que se detallan a continuación:

1.3.1. Cuenta de Ahorros

Es un depósito ordinario a la vista (producto pasivo), en la que los fondos depositados por la cuenta habiente tienen disponibilidad inmediata y generan cierta rentabilidad o intereses durante un periodo determinado según el monto ahorrado. Las condiciones de remuneración varían en función del producto concreto. Así,

³ Tomada de la página <http://www.lamerced.fin.ec/LaCooperativa.html>

⁴ Tomada de los Reglamentos Internos de la Cooperativa La Merced

pueden existir cuentas de ahorro que abonen los intereses por ejemplo mensual, trimestral o anualmente. Igualmente, la remuneración puede ser lineal (mismo interés para cualquier saldo), por tramos de saldo o incluso en especie. El mismo que cuenta con un Fondo Mortuario gratuito.

1.3.2. Inversiones

Representan colocaciones de dinero sobre las cuales las personas o empresas esperan obtener algún rendimiento a futuro, ya sea, por la realización de un interés, dividendo o mediante la venta a un mayor valor a su costo de adquisición.

- **Depósito a Plazo Fijo**

Es una operación financiera por la cual una entidad financiera, a cambio del mantenimiento de ciertos recursos monetarios inmovilizados en un período determinado, reporta una rentabilidad financiera fija o variable, en forma de dinero o en especie.

1.3.3 Créditos

Los créditos que ofrece la cooperativa se clasifican en:

- Créditos Comerciales
- Créditos de Consumo
- Créditos para la Vivienda
- Micro créditos

1.3.3.1 Créditos Comerciales

Son los otorgados a sujetos de crédito, cuyo financiamiento está dirigido a las diversas actividades productivas.

1.3.3.2 Créditos de Consumo

Son los otorgados a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pagos de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de tabla de amortización.

1.3.3.3 Créditos para la Vivienda

Otorgamos a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación, y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del mueble.

1.3.3.4 Microcréditos

Son los otorgados a personas naturales o jurídicas, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinados a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o de servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades.

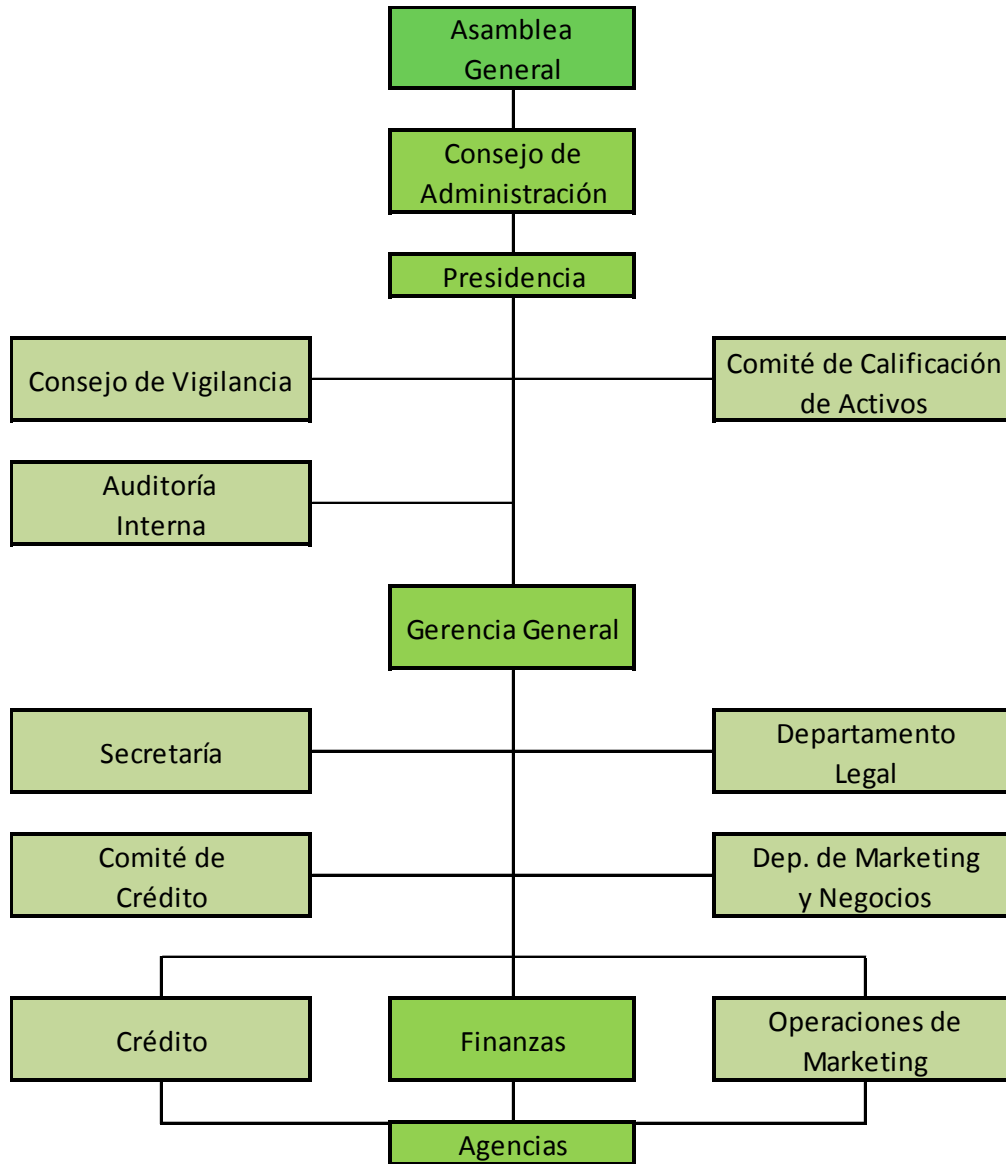
1.4 SERVICIOS⁵

La cooperativa ofrece los siguientes servicios:

- 1) Envío y recibo de dinero con Money Gram, envía y recibe dinero de alrededor del mundo.
- 2) Pagos de planillas de agua, Luz y Teléfono
- 3) Cobro de matrículas y pensiones escolares
- 4) Pagos de Nomina.

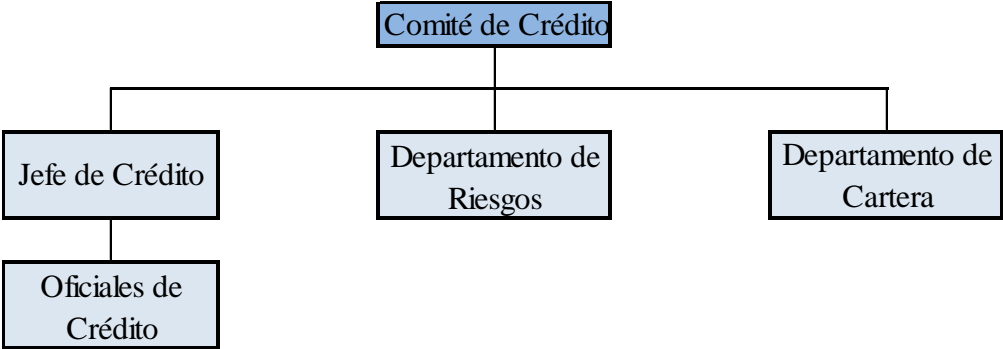
⁵ Tomada de la página <http://www.lamerced.fin.ec/home.html#>

1.4 ESTRUCTURA JERÁRQUICA DE LA COOPERATIVA⁶



⁶ Tomado de los Reglamentos Internos de la Cooperativa La Merced

1.5 ESTRUCTURA JERÁRQUICA PARA LLEVAR A CABO LA EMISIÓN DE UN CRÉDITO ⁷



Fuente: REGLAMENTOS INTERNOS – Coop. La Merced

Elaborado por: La Autora

⁷ Tomada de los Reglamentos Internos de la “Cooperativa La Merced”.

CAPITULO II

2 RIESGO OPERATIVO

2.1 CONCEPTO DE RIESGO

El riesgo es la probabilidad de un evento adverso y sus consecuencias, es esencial considerar el estudio del riesgo en toda actividad empresarial en la medida en que los resultados están determinados por la aparición de escenarios previstos o no por los gerentes, esto conlleva a que las instituciones financieras se vean constantemente enfrentadas a diversos tipos de riesgo, los cuales varían dependiendo del tipo y actividades que realicen, en general, se pueden identificar tres tipos de riesgos para entidades financieras: los riesgos de negocios, los riesgos estratégicos y los riesgos financieros.

2.2 ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO⁸

El diseño del proceso de administración de riesgo operativo deberá permitir a las instituciones: identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear sus exposiciones a este riesgo en el desarrollo de sus negocios y operaciones. Cada institución desarrollará sus propias técnicas o esquemas de administración, considerando su objeto social, tamaño, naturaleza, complejidad y demás características propias.

Las estrategias y políticas deberían ser implementadas por el área de gestión de riesgos, responsable de identificar y gestionar todos los riesgos. El área de gestión de riesgos puede incluir sub-unidades especializadas por riesgos específicos.

⁸ Tomado de la SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS, *Gestión del Riesgo Operacional*, Resolución JB -2005- 834. Sección III Art.5

El directorio o comités de las instituciones del sistema financiero aprobarán las políticas, normas, principios y procesos básicos de seguridad y protección para sus empleados, usuarios, clientes, establecimientos, bienes y patrimonio, así como para el resguardo en el transporte de efectivo y valores.

Para una adecuada administración del riesgo operativo las instituciones financieras deberán contar con códigos de ética y de conducta formalmente establecidos con una sólida cultura de control interno, con planes de contingencias y de continuidad del negocio debidamente probados por los mandos superiores de la institución financiera y, con la tecnología de información adecuada.⁹

Para una mejor administración del riesgo operativo es necesario que agrupen sus procesos por líneas de negocio.

2.2.1 Identificación¹⁰

La identificación efectiva del riesgo considera tanto los factores internos como externos que podrían afectar adversamente el logro de los objetivos institucionales.

Las instituciones financieras deberán identificar, por línea de negocio, los eventos de riesgo operativo, agrupados por tipo de evento, y, las fallas o insuficiencias en los procesos, las personas, la tecnología de información y los eventos externos.

Los tipos de eventos son los siguientes:¹¹

- 1 Fraude interno.
- 2 Fraude externo.

⁹ Tomada de bancaparatodos.com

¹⁰ Tomada del Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria Administración de Riesgo Operacional Basilea 1998

¹¹ Tomado de la Superintendencia de Bancos y Seguros, *Gestión del Riesgo Operativo*, JB 2005-834, Sección III Art.8.

- 3 Prácticas laborales y seguridad del ambiente de trabajo.
- 4 Prácticas relacionadas con los clientes, los productos y el negocio.
- 5 Daños a los activos físicos.
- 6 Interrupción del negocio por fallas en la tecnología de información.
- 7 Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.

Las instituciones financieras deben adicionalmente determinar de manera puntual las fallas o insuficiencias de orden legal, de tal manera que les proporcione una visión clara sobre su exposición al riesgo legal, debiendo tener como referencia para el efecto los tipos de evento de riesgo operativo.

Las fallas o insuficiencias de orden legal deben ser establecidas por las instituciones financieras de acuerdo con su propia percepción y perfil de riesgos, pero deben enfocar por lo menos los siguientes campos:

- 1) Actos societarios.- Son todos aquellos procesos jurídicos que debe realizar la institución en orden a ejecutar y perfeccionar las decisiones de la junta general de accionistas o asamblea general de socios o representantes, según sea del caso, y del directorio o cuerpo colegiado que haga sus veces, necesarios para el desenvolvimiento societario de la institución del sistema financiero.
- 2) Gestión de crédito.- Es el conjunto de actividades que debe ejecutar la institución del sistema financiero relacionadas con el otorgamiento de operaciones crediticias. Se inicia con la recepción de la solicitud de crédito y termina con la recuperación del valor prestado, sus intereses y comisiones. Incluye la gestión de recuperación de cartera tanto judicial como extrajudicial, la misma que debe proseguir aun cuando la operación crediticia hubiere sido castigada.

3) Operaciones del giro financiero.- Es el conjunto de actividades o procesos que realiza la institución del sistema financiero para la ejecución de operaciones propias del giro financiero, distintas a la gestión de crédito.

4) Actividades complementarias de las operaciones del giro financiero.- Es el conjunto de actividades o procesos que debe ejecutar la institución del sistema financiero que sin ser propias del giro financiero, son necesarias para el cumplimiento y desarrollo de su objeto social.

5) Cumplimiento legal y normativo.- Es el proceso mediante el cual la institución del sistema financiero controla que sus actividades y sus operaciones se ajusten a las disposiciones legales y normativas vigentes, así como la capacidad de adecuarse rápida y efectivamente a nuevas disposiciones legales y normativas.

2.2.2 Medición

Una vez identificado el riesgo los niveles directivos están en capacidad de decidir si el riesgo se debe asumir, compartirlo, evitarlo o transferirlo, reduciendo sus consecuencias y efectos.

Para todos los riesgos operativos materiales que han sido identificados, la entidad debería decidir si usar procedimientos apropiados de control y/o mitigación de los riesgos o asumirlos. Todos los riesgos materiales deberían ser evaluados por probabilidad de ocurrencia e impacto a la medición de la vulnerabilidad de la entidad a este riesgo. Los riesgos pueden ser aceptados, mitigados o evitados de una manera consistente con estrategias institucionales. Cuando sea posible, la entidad debería usar controles internos apropiados u otras estrategias de mitigación, como los seguros. Las entidades financieras deberían estimar el riesgo inherente¹² en todas sus actividades,

¹² Estar expuesto a un peligro, que por naturaleza está siempre presente.

productos, áreas particulares o conjuntos de actividades o portafolios, usando técnicas¹³ cualitativas¹⁴ basadas en análisis expertos, técnicas cuantitativas¹⁵ que estiman el potencial de pérdidas operativas a un nivel de confianza dado o una combinación de ambos.

2.2.3 Control

Aspecto importante de la administración del riesgo operativo es el control, el cual requerirá que las instituciones controladas cuenten con sistemas de control interno adecuados, esto es, políticas, procesos, procedimientos y niveles de control formalmente establecidos y validados periódicamente. Los controles deben formar parte integral de las actividades regulares de la entidad para generar respuestas oportunas ante diversos eventos de riesgo operativo y las fallas o insuficiencias que los ocasionaron.

Después de identificar y medir los riesgos a los que está expuesta, la entidad financiera debería concentrarse en la calidad de la estructura de control interno. El control del riesgo operativo puede ser conducido como una parte integral de las operaciones o a través de evaluaciones periódicas separadas, o ambos. Todas las deficiencias o desviaciones deben ser reportadas a la gerencia.

2.2.4 Mitigación

Mitigar significa reducir el riesgo. Para ello, es necesario crear un comité de riesgo operacional cuya misión consistirá en analizar las diferentes opciones posibles, en términos de costo - beneficio. Si el costo de mitigar un riesgo es mayor al efecto que causaría, no tendría ningún sentido mitigar riesgo.

Para realizar el proceso de mitigación de riesgos quien debe decidir sobre las diferentes opciones de control a aplicar, es el comité de riesgos de cada institución financiera, esto

¹³ Procedimiento o conjunto de reglas, normas o protocolos que se deben cumplir, tienen como objetivo obtener un resultado determinado.

¹⁴ Que denota cualidad.

¹⁵ Relativo a la cantidad.

hace parte de sus funciones principales. Las estrategias más utilizadas para realizar una eficaz mitigación del riesgo son:

- **Evitar que el riesgo, se siga materializando o se materialice:** por medio de generar controles eficaces, que eliminen la causa raíz del riesgo, lo cual representa ahorros para la empresa, porque por cada riesgo que se materialice se pierde dinero, así no sea evidente contablemente.
- **Reducir la frecuencia del riesgo:** al aplicar los controles sobre las causas del riesgo, se reduce la frecuencia del mismo o su materialización futura. La eficacia de esta estrategia, se puede medir por medio de los indicadores establecidos en los planes de control.
- **Efectividad al Compartir o Transferir el Riesgo:** un riesgo se comparte cuando otra entidad asume parte del mismo, usualmente por medio de un contrato (subcontratación, seguros, entre otros). Sin embargo el Riesgo no se transfiere por completo al subcontratista o aseguradora, la empresa sigue asumiendo parte del riesgo y además se expone a otros riesgos relacionados con la subcontratación o aseguramiento. En esta estrategia de mitigación, la entidad contratante debe tener mecanismos de control y monitoreo, que le permitan conocer las medidas de gestión de riesgo que aplica el contratista.
- **Aceptar el Riesgo:** utilizada cuando se considera que mitigar el riesgo es más costoso que el impacto que este pueda producir en la empresa. Para llegar a la conclusión que soportar un riesgo es menos costoso que mitigarlo, se ha tenido que realizar un análisis bastante exhaustivo, donde se hayan generado alternativas de mitigación que ataquen al riesgo desde su causa raíz e implementado alertas tempranas para evitar que el riesgo se salga de los límites aceptados.

El comité de riesgos escoge una o varias de estas estrategias con el fin de mitigar todos los riesgos, combinando de la mejor forma para que la empresa fortalezca sus procesos y gane productividad frente al mercado.

2.2.5 Monitoreo

Un monitoreo regular de las actividades puede ofrecer la ventaja de detectar rápidamente y corregir deficiencias en las políticas, procesos y procedimientos de gestión del riesgo operativo. El esquema de administración del riesgo operativo de las instituciones controladas debe estar sujeto a una auditoría interna efectiva e integral, por parte de personal competente, debidamente capacitado y operativamente independiente.

La función de auditoría interna coadyuva al mejoramiento de la efectividad de la administración de riesgos a través de una evaluación periódica, pero no es directamente responsable de la gestión del riesgo operativo

2.3 CLASIFICACIÓN DEL RIESGO¹⁶

El riesgo financiero, hace referencia a la incertidumbre asociada al rendimiento de la inversión o variabilidad de los beneficios esperados por los accionistas, debido a la posibilidad de que la empresa no pueda hacer frente a sus obligaciones financieras (principalmente, al pago de los intereses y la amortización de las deudas). En otras palabras, el riesgo financiero es debido a un único factor: las obligaciones financieras fijas en las que se incurre. A su vez el riesgo financiero se puede clasificar de la siguiente manera:

1. Riesgo de Mercado.
2. Riesgo de Crédito.
3. Riesgo de Liquidez.
4. Riesgo Operacional.

¹⁶ Tomado de Basilea II

5. Riesgo Legal.

2.3.1 Riesgo de Mercado: se refiere a la incertidumbre generada por factores externos a la organización, pueden ser cambios en las variables macroeconómicas o factores de riesgo tales como:

- Tasas de interés
- Tipo de cambio
- Inflación
- Tasas de crecimiento
- Comportamiento del consumidor
- Introducción de productos nuevos
- Estructura de los activos y pasivo

2.3.2 Riesgo de Crédito: un riesgo importante que enfrentan las instituciones financieras es el riesgo de crédito o el incumplimiento de una contraparte con el contrato estipulado. Este riesgo se encuentra no sólo en créditos sino también en otras exposiciones dentro y fuera de la hoja del balance como garantías, aceptaciones e inversiones en valores. Muchos problemas serios han surgido por la incapacidad de las instituciones financieras para reconocer activos improductivos, crear reservas para liquidar estos activos y suspender el devengamiento de intereses.

2.3.3 Riesgo de Liquidez: el riesgo de liquidez surge de la incapacidad de las instituciones financieras para acomodar decrementos en las obligaciones o para fondear incrementos en los activos. Cuando una institución financiera tienen una liquidez inadecuada, no puede obtener suficientes fondos ya sea incrementando sus pasivos o convirtiendo prontamente a efectivo sus activos a un costo razonable, lo cual afecta su

rentabilidad. En casos extremos, la insuficiente liquidez puede originar la insolvencia de las instituciones financieras.

Puede ser de dos tipos:

- 1) Riesgo de Liquidez de Mercado: el riesgo de que una determinada posición en el balance no pueda eliminarse rápidamente, liquidando la operación o contratando otra que la compense.
- 2) Riesgo de Liquidez de Financiación: es el riesgo de no poder obtener, en caso de necesitarlo, fondos líquidos a un coste razonable.

2.3.4 Riesgo Operativo: los tipos más importantes de riesgo operativo se refieren a fallas en los controles internos o el gobierno corporativo. Tales fallas pueden originar pérdidas financieras por errores, fraudes, incapacidad para responder de manera pronta o hacer que los intereses de las instituciones financieras se vean comprometidas de alguna otra manera, por ejemplo por sus corredores, funcionarios que otorgan préstamos u otros empleados que abusan de su autoridad o realizan negocios de manera no ética o riesgosa. Otros aspectos del riesgo operacional incluyen caídas importantes de los sistemas tecnológicos de información o sucesos como incendios y otros desastres.

2.3.5 Riesgo Legal¹⁷: es la posibilidad de pérdidas debido por el incumplimiento de la legislación y por cambios regulatorios de las leyes por parte de las autoridades competentes. Es decir, el riesgo legal crece con la incertidumbre sobre las leyes, normativas, acciones legales aplicables y cambios en la normativa fiscal.

Por tanto el riesgo legal incluye la exigibilidad legal, la legalidad de los instrumentos financieros y la exposición a cambios no anticipados en leyes y regulaciones.

¹⁷ Tomado de http://www.euroresidentes.com/empresa_empresas/diccionario_de_empresa/finanzas/r/riesgo-legal.htm

2.4 RIESGO OPERATIVO SEGÚN LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS DEL ECUADOR

2.4.1 Concepto de Riesgo Operacional¹⁸

El riesgo operacional, operativo o de operación se basa en la posibilidad de que se ocasionen pérdidas financieras a las empresas por eventos o hechos derivados de fallas o insuficiencias en sus procesos estratégicos, administrativos o de negocio, las personas internas o relacionadas, la tecnología de información usada y por eventos externos. No trata sobre la posibilidad de pérdidas originadas en cambios inesperados en el entorno político, económico y social.

2.4.2 Factores del Riesgo Operativo¹⁹

Con el propósito de que se minimice la probabilidad de incurrir en pérdidas financieras atribuibles al riesgo operativo, deben ser adecuadamente administrados los siguientes aspectos, los cuales se interrelacionan entre sí.

2.4.2.1 Factor Procesos

Los procesos son el conjunto interrelacionado de actividades para la transformación de elementos de entrada en productos o servicios.

Con el objeto de garantizar la optimización de los recursos y la estandarización de las actividades, las instituciones controladas deben contar con procesos definidos de conformidad con la estrategia y las políticas adoptadas, que deberán ser agrupados de la siguiente manera:

¹⁸ Tomado de la Superintendencia de Bancos y Seguros, *De la Gestión del Riesgo Operacional*, Resolución JB-2005-834, Sección I Art.3.

¹⁹ Tomado de la Superintendencia de Bancos y Seguros, *De la Gestión del Riesgo Operacional*, Resolución JB-2005-834, Sección II Art.4.

- 1) Procesos gobernantes o estratégicos.- se considerarán a aquellos que proporcionan directrices a los demás procesos y son realizados por el directorio u organismo que haga sus veces y por la alta gerencia para poder cumplir con los objetivos y políticas institucionales. Se refieren a la planificación estratégica, los lineamientos de acción básicos, la estructura organizacional, la administración integral de riesgos, entre otros.
- 2) Procesos productivos, fundamentales u operativos.- son los procesos esenciales de la entidad destinados a llevar a cabo las actividades que permitan ejecutar efectivamente las políticas y estrategias relacionadas con la calidad de los productos o servicios que ofrecen a sus clientes.
- 3) Procesos habilitantes, de soporte o apoyo.- son aquellos que apoyan a los procesos gobernantes y productivos, se encargan de proporcionar personal competente, reducir los riesgos del trabajo, preservar la calidad de los materiales, equipos y herramientas, mantener las condiciones de operatividad y funcionamiento, coordinar y controlar la eficacia del desempeño administrativo y la optimización de los recursos.

La posibilidad de pérdidas financieras relacionadas con el diseño inapropiado de los procesos críticos, o con políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes que puedan tener como consecuencia el desarrollo deficiente de las operaciones y servicios o la suspensión de los mismos.

En tal sentido, podrán considerarse entre otros, los riesgos asociados a las fallas en los modelos utilizados, los errores en las transacciones, la evaluación inadecuada de contratos o de la complejidad de productos, operaciones y servicios, los errores en la información contable, la inadecuada compensación, liquidación o pago, la insuficiencia de recursos para el volumen de operaciones, la inadecuada documentación de transacciones, así como el incumplimiento de plazos y presupuestos planeados.

2.4.2.2 Factor Tecnología

Son las herramientas tecnológicas empleadas para soportar los procesos de la entidad (software, hardware y telecomunicaciones).

Las instituciones deben contar con la tecnología de información que garantice la captura, procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información de manera oportuna y confiable; evitar interrupciones del negocio y lograr que la información, inclusive aquella bajo la modalidad de servicios provistos por terceros, sea íntegra, confidencial y esté disponible para una apropiada toma de decisiones. Posibilidad de pérdidas financieras derivadas del uso de inadecuados sistemas de información y tecnologías relacionadas, que pueden afectar el desarrollo de las operaciones y servicios que realiza la institución al atender contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad y oportunidad de la información.

Las instituciones pueden considerar de incluir en ésta área, los riesgos derivados a fallas en la seguridad y continuidad operativa de los sistemas informáticos, a errores en el desarrollo e implementación de dichos sistemas y su compatibilidad e integración, problemas de calidad de información, inadecuada inversión en tecnología y fallas para alinear la tecnología de la información con los objetivos de negocio, con entre otros aspectos. Otros riesgos incluyen la falla o interrupción de los sistemas, la recuperación inadecuada de desastres y/o la continuidad de los planes de negocio.

2.4.2.3 Factor Personas

Las instituciones deben administrar el capital humano de forma adecuada, e identificar apropiadamente las fallas o insuficiencias asociadas al factor personas, tales como: falta de personal adecuado, negligencia, error humano, nepotismo de conformidad con las disposiciones legales vigentes, inapropiadas relaciones interpersonales y ambiente laboral desfavorable, falta de especificaciones claras en los términos de contratación del personal, entre otros. De tal manera evitar las pérdidas monetarias.

Para considerar la existencia de un apropiado ambiente de gestión de riesgo operativo, las instituciones deberán definir formalmente políticas, procesos y procedimientos que aseguren una apropiada planificación y administración del capital humano, los cuales considerarán los procesos de incorporación, permanencia y desvinculación del personal al servicio de la institución.

Dichos procesos corresponden a:

- 1) Los procesos de incorporación.- que comprenden la planificación de necesidades, el reclutamiento, la selección, la contratación e inducción de nuevo personal.
- 2) Los procesos de permanencia.- que cubren la creación de condiciones laborales idóneas; la promoción de actividades de capacitación y formación que permitan al personal aumentar y perfeccionar sus conocimientos, competencias y destrezas; la existencia de un sistema de evaluación del desempeño; desarrollo de carrera; rendición de cuentas; e incentivos que motiven la adhesión a los valores y controles institucionales.
- 3) Los procesos de desvinculación.- que comprenden la planificación de la salida del personal por causas regulares, preparación de aspectos jurídicos para llegar al finiquito y la finalización de la relación laboral.

Los procesos de incorporación, permanencia y desvinculación antes indicados deberán ser soportados técnicamente, ajustados a las disposiciones legales y transparentes para garantizar condiciones laborales idóneas.

Las instituciones financieras mantendrán información actualizada del capital humano, que permita una adecuada toma de decisiones por parte de los niveles directivos y la realización de análisis cualitativos y cuantitativos de acuerdo con sus necesidades.

2.4.2.4 Factor Eventos Externos

En la administración del riesgo operativo, las instituciones deben considerar la posibilidad de pérdidas derivadas de la ocurrencia de eventos ajenos a su control, tales como: fallas en los servicios públicos, ocurrencia de desastres naturales, atentados y otros actos delictivos, los cuales pudieran alterar el desarrollo normal de sus actividades.

Para el efecto, deben contar con planes de contingencia y de continuidad del negocio.

- ✓ **Plan de continuidad.**²⁰ “está orientado a asegurar la continuidad del negocio, la satisfacción del cliente y la productividad a pesar de eventos inesperados. Se ejecuta permanentemente como parte de la administración de riesgos tanto en la información como en la operación. Un plan de continuidad incluye un plan de contingencia, un plan de reanudación y un plan de recuperación”.

- ✓ **Plan de contingencia.**²¹ “es el conjunto de procedimientos alternativos a la operatividad normal de la entidad cuya finalidad es la de permitir su funcionamiento, buscando minimizar el impacto financiero que pueda ocasionar cualquier evento inesperado específico. El plan de contingencia se ejecuta el momento en que se produce dicho evento”.

²⁰ Tomado de la Superintendencia de Bancos y Seguros, *De la Gestión del Riesgo Operacional*, Resolución JB-2005-834, Sección I Art.2.

²¹ Tomado de la Superintendencia de Bancos y Seguros, *De la Gestión del Riesgo Operacional*, Resolución JB-2005-834, Sección I Art.2.

CAPITULO III

3. MATRIZ DE RIESGO OPERATIVO DE LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED” MATRIZ - CUENCA

Levantar los procesos es una actividad a la cual se le debe prestar cuidado, es la descripción de los pasos que el personal de las instituciones cumple día a día en determinados procesos, tiene la finalidad de determinar el cumplimiento de los manuales de procesos. A raíz del resultado se procede a determinar los posibles riesgos, y por medio de estos crear acciones de control para evitar futuras pérdidas monetarias.

Por lo que para poder administrar el riesgo operativo del área de crédito, en primera instancia se procedió a realizar un levantamiento de los procesos y a plasmarlos en un Manual de Procesos con sus respectivos flujogramas, ya que la misma no lo tenía, este manual de procesos contempla: políticas generales y específicas, características, requisitos y procedimientos a seguir en la colocación de los distintos créditos que ofrece la cooperativa; para lo cual, se hizo visitas constantes a la matriz de la institución y a la sede ubicada en la ciudad de Macas, Provincia de Morona Santiago, se utilizó el método de la entrevista, siendo este el más factible por el factor tiempo de las partes intervinientes, a su vez el mismo se lo hizo considerando los diferentes reglamentos internos de la cooperativa. El mismo que se anexa a esta tesis (Anexo 1).

En el caso de realizar el levantamiento de procesos de instituciones que cuentan con varias sedes, es importante consolidar el mismo con las distintas matrices, con el afán de determinar riesgos y sus respectivas acciones de control que abarque tanto la matriz principal como sus distintas sedes.

3.1 LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

3.1.1 CAPTACIÓN DE RECURSOS²²

La captación de recursos que maneja la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced es a través de tres fuentes:

- a) Cuentas de Ahorro
- b) Ahorro programado
- c) Certificados de depósito a plazo

La responsabilidad de obtener recursos recae en el departamento de comercialización. El departamento de Finanzas es el responsable de comunicar al departamento de Crédito y Cobranzas el grado de liquidez que está manejando la Cooperativa, de tal manera que se pueda dosificar de la mejor manera los fondos líquidos en relación a la cantidad de créditos que se puedan o no otorgar.

3.1.1.1 CUENTAS DE AHORROS

3.1.1.1.1 Concepto: producto que ofrece una institución financiera con el fin único de captar recursos financieros del público mediante depósitos que generan rentabilidad es decir interés durante un periodo determinado.

3.1.1.1.2 Proceso:

1.- Para la recaudación de valores mediante la apertura de cuentas de ahorro, el departamento de comercialización sectoriza los lugares en los que se implementa mayor publicidad.

²² Tomado de los Reglamentos Internos de La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced.

2.- El departamento de comercialización mediante la publicidad da a conocer principalmente la tasa de interés que el futuro socio va a adquirir.

3.- La persona interesada en abrir la cuenta se acerca personalmente a la cooperativa a realizar el trámite pertinente.

4.- El oficial de Crédito solicita la copia de cédula del socio, ingresa los datos en el sistema informático, obteniendo el número de socio y se procede a firmar los documentos necesarios.

5.- El oficial de crédito imprime la numeración respectiva en el documento respectivo es decir la libreta de ahorro.

6.- El oficial de crédito entrega la libreta de ahorro al nuevo socio y procede a firmar manual y se digitaliza para guardar los datos del nuevo socio.

3.1.1.2 Ahorro Programado

3.1.1.2.1 Concepto: es un sistema de ahorro es decir una inversión mensual de cuotas periódicas, cuyos fondos no se encuentran disponibles hasta cumplir con el monto y período acordado.

3.1.1.2.2 Proceso:

1.- El jefe de inversiones informa al socio del producto y los beneficios a obtener.

2.- El socio interesado firma el convenio de Ahorro Programado con la cooperativa que tiene como plazo mínimo seis meses.

3.- El jefe de inversiones procede a ingresar la información en el sistema informático e inmediatamente se genera una nueva cuenta y la libreta de Ahorro Programado.

4.- Da a conocer la fecha de débito de la cuenta de ahorros común el jefe de inversiones al socio, en caso de que el socio no esté de acuerdo con la fecha se puede hacer cambios.

5.- El socio una vez impreso el convenio y estando de acuerdo con las cláusulas estipuladas procede a firmar.

6.- El jefe de inversiones procede inmediatamente a entregar al departamento de Cartera para que archive y custodie los convenios en la bóveda de la cooperativa.

3.1.1.3 CERTIFICADO DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO

3.1.1.3.1 Concepto: son instrumentos de captación de recursos a un plazo determinado no menor a treinta días y reciben una tasa de interés fija, recursos monetarios que una vez depositados no se pueden retirar hasta la fecha de vencimiento del certificado.

3.1.1.3.2 Proceso:

1.- El departamento de comercialización es el responsable de ofrecer este producto mediante diferentes métodos de publicidad ya sea prensa escrita o televisión.

2.- Si el socio se encuentre interesado en este producto el oficial de crédito es el encargado de proporcionar la información necesaria como: interés y plazos.

3.- Si el socio demuestra interés se efectiviza la póliza tanto en el documento escrito como en el sistema informático.

- a) Ingresar los datos del socio en el sistema
- b) Se señala el monto del depósito y sus condiciones de contrato.
- c) Se realiza el depósito correspondiente.

d) Se imprime la póliza para que sea firmada por el socio y por el gerente de la cooperativa.

4.- La póliza debidamente tramitada con las firmas correspondientes es enviada al departamento de cartera responsable de custodiar en la bóveda de la de la cooperativa hasta la fecha de vencimiento.

5.- El jefe de inversiones procede inmediatamente a entregar al departamento de Cartera para que archive y custodie las pólizas en la bóveda de la cooperativa.

3.1.2 COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

3.1.2.1 Políticas Generales de Crédito²³

P1.- Se entiende que los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda.-Cuenca; tendrán como finalidad la entrega de recursos a los socios que previamente sean calificados como sujetos de crédito, procurando siempre una mayor diversificación entre los diferentes segmentos (consumo, micro-crédito, vivienda, pymes, de confianza y fondo comercial como línea de crédito) y democratización en el mayor número de socios, minimizando el riesgo y evitando la concentración.

P2.- Los créditos cuyos montos excedan los límites establecidos por el Consejo de Administración, serán aprobados con garantías reales, sean estas hipotecarias o prendarias, además de la garantía personal, para lo cual es necesario disponer de un avalúo realizado por un profesional experto, designado por la Cooperativa y calificado por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador o el respectivo organismo de control.

²³ Tomado del Reglamento Interno de Créditos de la Cooperativa de Crédito y Ahorro la Merced.

P3.- La Cooperativa velará para que los créditos concedidos, cumplan con propósitos lícitos, evitando comprometer la imagen y buena reputación de la institución.

P4.- Todo desembolso de crédito será realizado previo a la instrumentación plena de las garantías; y, con la documentación debidamente legalizada en poder del departamento de Custodia.

P5.- La elaboración de las minutas, para efectos de hipotecas, se efectuará en el Departamento Legal de la Cooperativa, los gastos que aquello demande por concepto de inscripciones, motorización, etc. serán cancelados por el socio beneficiario del crédito.

P6.- Las solicitudes de crédito de los vocales del Consejo de Administración, Funcionarios y Empleados de la Cooperativa, así como los créditos establecidos por la Superintendencia de Bancos y Seguros, como vinculados, serán aprobados en última instancia por el Consejo de Administración, previa recomendación del Comité de Crédito.

P7.- La cancelación de los créditos concedidos a Funcionarios y empleados de la Cooperativa, se efectuarán de la siguiente manera:

- a.** Mediante descuentos de su rol de pagos, el 40% de la cuota o dividendo en la primera quincena y el 60% restante a fin de mes, y/o
- b.** La totalidad de su cuota en quincena o fin de mes.

Para lo cual se suscribirá la autorización correspondiente, si concluye la relación laboral, el funcionario o empleado autorizará expresamente, para que el producto de su liquidación sea aplicada para abono o cancelación de sus créditos pendientes

P8.- El socio que hubiere sido demandado civil o penalmente por la Cooperativa, Instituciones Financieras, personas naturales y que constare en la Central de Riesgos; o que haya planteado una acción judicial cualquiera en contra de la Cooperativa, de sus directivos, no será calificado como sujeto de crédito.

P9.- Las solicitudes y trámites de los créditos, serán realizados por el interesado personalmente, o su apoderado legal; en ningún caso, se aceptará la gestión de intermediarios o tramitadores. La intermediación de funcionarios y empleados de la cooperativa, constituirá falta grave, sujeta a sanciones establecidas en el reglamento interno de trabajo.

P10.- Ningún funcionario o empleado de crédito deberá recibir regalos, presentes o coimas, para tramitar o aprobar un crédito, su inobservancia, constituye falta grave sujeta a las sanciones correspondientes.

P11.- El comité de crédito y subcomités, al momento de aprobar una solicitud de crédito, están obligados a efectuar una exhaustiva revisión de la capacidad de pago, historial crediticio del socio, de sus garantes y garantizados; así como, todas las personas que se vinculen con el solicitante, que pudieran apoyar la gestión de cobro.

P12.- El Consejo de Administración comunicará periódicamente a Gerencia, los segmentos de negocios de mayor riesgo, cuyas solicitudes serán de mayor cuidado en su análisis; y, podrán requerir de garantías adecuadas y adicionales para evitar pérdidas por no pago.

P13.- Las tasas de interés para los créditos en sus diferentes modalidades, serán aprobadas por el Consejo de Administración, sobre la base de la Regulación emitida por el Banco Central o la autoridad competente, y el respaldo de estudios técnicos y de mercado presentados por la Gerencia General. Podrán ser revisadas en función de las condiciones del mercado, el cumplimiento de presupuestos y disposiciones legales impartidas sobre las mismas.

P14.- La Cooperativa podrá recibir abonos extraordinarios a créditos concedidos a través de tablas de amortización, la cual será modificada en su monto y valor de la cuota o dividendo.

P15.- Los porcentajes o montos de aportes patrimoniales que se fijen sobre las operaciones de crédito, serán aprobados por el Consejo de Administración, a petición de la Gerencia General; y convalidados por la Asamblea General de Representantes, los cuales dependerán de la solvencia, liquidez y la demanda crediticia.

P16.- Estas políticas serán modificadas según las condiciones del entorno socioeconómico nacional y el comportamiento del mercado, procurando en todo momento optimizar la gestión en beneficio de los usuarios de este servicio, sin afectar la eficiencia en la gestión de recuperación.

P17.- Con el propósito de agilizar el proceso de aprobación de créditos, el Consejo de Administración delegará al comité y subcomités de crédito la aprobación de los siguientes montos:

A. Matriz

1. Hasta \$2.000,00: Oficial de Crédito, Jefe de Agencia y/o Jefe de Crédito.
2. Hasta \$20.000,00 Oficial de Crédito, Jefe de Agencia, Jefe de Crédito y Supervisor General
3. De \$20.001 en adelante y hasta los montos indicados en cada segmento, Gerente General, Jefe de Crédito, Jefe de Agencia, Oficial de Crédito.

B. Agencias

1. Hasta \$2.000,00: Oficial de Crédito, Jefe de Agencia y/o Jefe de Crédito.
2. Oficial de Crédito, Jefe de Agencia y Coordinador de Agencias tendrán la potestad de aprobar los siguientes créditos:
 - a. Microcréditos: Hasta \$5.000,00 (Garantía de firmas o real)
 - b. Consumo: Hasta \$6.500,00 (Garantía de firmas o real)
 - c. Créditos Productivos: \$20.000,00 (Garantía personal y documentos de clientes)

d. Créditos Hipotecarios: \$30.000 (Para la vivienda u otros segmentos.)

P18.- El oficial de crédito una vez proporcionada toda la información debe dar a conocer los requisitos para acceder a un crédito, (copias a color):

Persona Natural:

- Solicitud de crédito deudor (s) y garante (s)
- Copia de Cédula de identidad, deudor (s) y garante (s)
- Copia de Certificado de Votación actualizado deudor (s) y garante (s)
- Copia de planilla por pago de servicio básico (agua, luz o teléfono) deudor (s) y garante (s)
- Declaración juramentada de separación de bienes (de existir)
- Copia de matrícula de vehículo o contrato de compraventa legalizado (de existir)
- Carta de pago de impuesto predial (de existir inmuebles)
- Copia de escrituras legalizadas del inmueble
- Certificado de Gravamen
- Copia de certificado de trabajo (si trabaja en relación de dependencia)
- Copia de último rol de pagos
- Copia de pago de pensión jubilar (para jubilados)
- Copia de contrato (s) de arriendo (en caso de percibir ingresos por este concepto)Copia de Poder General o Especial (en caso de ser apoderado)
- Copias de RUC para microempresarios o negocios
- Copia de declaraciones del IVA (últimos tres meses)
- Copia de Patente Actualizada
- Depósito del 3% sobre el valor del crédito por concepto de aporte patrimonial; y, se debitará el porcentaje correspondiente del seguro de desgravamen por la vigencia del crédito.

- Depósito del 2% en líneas de crédito por concepto de aporte patrimonial; y, se debitará el porcentaje correspondiente del seguro de desgravamen por la vigencia del crédito.
- Licitud de Fondos (CONSEP), montos iguales o superiores a 10.000

Personas Jurídicas:

- Copia de escritura de constitución de la Compañía
- Copia de los Estatutos actualizados y sus reformas
- Copia de Nombramientos de Representantes Legales
- Copias de Cédula de Identidad de Representantes Legales
- Copias de certificado de votación actualizadas de Representantes Legales
- Copia de planilla de por pago de servicios básicos (agua, luz o teléfono)
- Copia del RUC
- Balances General y de Resultados del último ejercicio económico, debidamente firmados y sellados por la Superintendencia de Compañías.
- Copia de Certificado de cumplimiento de obligaciones a la Superintendencia de Compañías.
- Flujo de Caja
- Copia de la declaración del impuesto a la renta del último ejercicio económico.
- Copia de la declaración del IVA (últimos tres meses)
- Depósito del 3% del valor del crédito por concepto de aportes al patrimonio.
- Depósito del 2% en líneas de crédito por concepto de aportes al patrimonio.
- Reporte de Visita o verificación de la empresa o negocio.
- Para proyectos de inversión se presentará el proyecto probatorio, como facturas de compra, proformas, certificaciones, etc.
- Licitud de Fondos (CONSEP), montos iguales o superiores a 10.000

Sociedades de Hecho

Son ejemplos de sociedades de hecho: Clubes, Comités, Asociaciones u otras similares, las que en lugar de los dos primeros requisitos anotados para personas jurídicas legalmente constituidas presentarán:

- Copia de Acta Constitutiva de la sociedad.
- Copia certificada del Acta de Asamblea y/o Directorio, en la que conste la resolución que autorice tramitar el crédito y suscribir por la Compañía.

Los Representantes o directivos que suscriban los documentos, serán solidariamente responsables de la obligación.

DEL COMITÉ DE CRÉDITO, ASPECTOS GENERALES²⁴

P19.- El Comité de Crédito, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda.- Cuenca, de conformidad a lo dispuesto por el Decreto Ejecutivo No. 194 del 29 de diciembre de 2009, estará integrado por tres miembros, dos de los cuales serán designados por el Consejo de Administración de entre los funcionarios de la entidad y por el Gerente General de la Cooperativa o su delegado (Supervisor General), quien lo presidirá.

El comité de crédito y sus funcionarios contarán con sus respectivos suplentes, quienes serán principales en ausencia de alguno de ellos.

Los subcomités de crédito de las diferentes Agencias que podrán aprobar hasta 2.000 dólares, en la solicitud de crédito deben constar las firmas de responsabilidad del Jefe de Agencia y el Oficial de Crédito.

P20.- El tiempo de duración en sus funciones será de dos años, pudiendo ser reelectos a discreción del Consejo de Administración.

²⁴ Tomado del Reglamento Interno de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Merced.

P21.- El Comité de Crédito sesionará de manera permanentemente para tratar aspectos relacionados con sus funciones, analizar y aprobar las solicitudes de crédito de los socios. El quórum estará compuesto por mayoría y las decisiones se tomaran igualmente por mayoría.

P22.- La función del Comité de Crédito será conocer y resolver sobre las solicitudes de crédito recibidas de los socios, en el marco de las políticas, niveles de aprobación, disposiciones determinadas por el Consejo de Administración, el presente Reglamento y las contempladas en la Ley General de Instituciones Financieras.

P23.- El Comité de Crédito luego del análisis respectivo aprobará, suspenderá o negará las solicitudes de crédito; la suspensión o negación, se dará por razones operativas de orden interno y por las que el Comité considere necesarias.

P24.- El Comité de Crédito elaborará un informe mensual para conocimiento del Consejo de Administración, y un informe semestral para conocimiento de la Asamblea General.

P25.- El Secretario llevará un libro de Actas del Comité de Crédito, e informará semanalmente a la Presidencia y Supervisión General lo pertinente a las solicitudes analizadas.

P26.- Los créditos que otorga la cooperativa serán clasificados de la siguiente manera:

1) Créditos de consumo

- a) Bajo Firmas
- b) Hipotecario
- c) Prendario
- d) Estudiantil
- e) Universitario

2) Microcrédito

- 3) **Vivienda**
- 4) **Pymes**
- 5) **Crédito Confianza**
- 6) **Crédito de Fondo Comercial (Línea de Crédito)**

Se debe considerar las características y políticas con la que se maneja cada crédito, el oficial de crédito es el encargado de dar a conocer al socio interesado las particularidades de los diferentes créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced. Particularidades que se encuentran detalladas en el Manual de Procesos por Producto. (Ver manual de procesos del departamento de Colocación de Créditos. Anexo 1)

3.1.2.2 PROCESO PARA OTORGAR UN CRÉDITO

3.1.2.2.1 INFORMACION Y RECEPCION DE DOCUMENTOS.

Crédito De Consumo (Bajo Firmas, Hipotecario, Prendario Estudiantil, Universitario), Microcrédito, Vivienda, Pymes.

- 1.- El socio o interesado solicita información del crédito en Balcón de Servicios o directamente en el Área de Crédito donde se le entrega la solicitud de crédito.
- 2.- El asistente u oficial de crédito son los encargados de proporcionar los requisitos necesarios e indispensables para acceder al crédito.
- 3.- En caso de que el solicitante no sea socio se le direcciona al área de balcón de servicios para su respectiva afiliación de socio y la apertura de cuenta de ahorros.
- 4.- Una vez que el socio presenta la información requerida con la solicitud de crédito respectiva, ya sea al oficial de crédito, oficial de crédito o jefe de agencia, cualquiera de ellos procede a imprimir el reporte del buró de crédito correspondiente al socio, para ello

el oficial de crédito, jefe de agencia, asistente de crédito, y la Jefatura deben tener cada uno de ellos una clave individual de acceso al sistema.

- a. La clave de acceso debe ser solicitada al Jefe Operativo con la aprobación de la Jefatura de crédito y junto a esta aprobación se debe enviar copia de la C.I del solicitante a operaciones.
- b. Ingresamos al sistema del buró de crédito.
 - i. En caso de que se reporte inconvenientes de pago en otras IFIS se le comunicara al socio para que justifique los mismos y se pueda continuar con el proceso.
 - ii. En caso de que el socio no presente inconveniente alguno se le recepta los documentos para continuar con el proceso.

5.- El asistente u oficial de crédito con los requisitos previamente solicitados al socio revisa los documentos para su recepción y luego procede con el armado de la carpeta, verificando que la solicitud de crédito este correctamente llenada y firmada por el socio.

6.- Para el armado de la carpeta se sigue un orden previamente establecido por la COAC y contiene lo siguiente:

- a. Informes de Crédito: (Cheklist, Informe del oficial de crédito, Reporte del buró de crédito, justificativos de estar al día en caso de tener inconvenientes con otras IFIS, Informe de riesgos de ser el caso, consolidado del socio, Saldos promedios de la cuenta de ahorro).
- b. Solicitudes de crédito. (Verificar que este llenada correctamente y firmada).
- c. Documentos Legales: (Copias de: Cedulas, certificado de votación, escrituras, Poderes, matrículas de vehículos, RUC, declaraciones tributarias últimos 3 meses y de la renta últimos 2 años, avalúos, Contratos).
- d. Liquidaciones de crédito. (Liquidación del préstamo, tabla de pagos, Copia de pagares, Resolución del comité de crédito, Pagos de avalúos, pago de hipotecas o prendas)

- e. Misceláneos: (Certificados de trabajo, Facturas, carta de pago de predios, giros, Servicios Básicos).

7.- Se pasa al siguiente punto que es la verificación de datos.

Crédito Confianza y Crédito de Fondo Comercial

La diferencia en el proceso del Crédito Confianza y Línea de Crédito de Fondo Comercial es que son productos que ofrece la Cooperativa a socios exclusivos. El oficial de crédito omite el paso 1, 2, 3, 4 y considera el siguiente punto.

1.- El oficial de crédito informara al socio de la accesibilidad que tiene a este crédito informando los documentos que debe adjuntar a su carpeta ya presentada en caso de que el socio demuestre interés caso contrario se suspende la operación.

2.- Continúa con el proceso según la descripción de los créditos antes señalados.

(Ver manual de procesos del departamento de Captación de Recursos, Anexo 1 y flujogramas, Anexos 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10).

3.1.2.2 VERIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

Crédito De Consumo (Bajo Firmas, Estudiantil, Universitario), Microcrédito, Vivienda y Pymes, Crédito Confianza y Línea de Crédito de Fondo Comercial.

1.- La información entregada por el socio es revisada y verificada, la veracidad de la información es constatada vía telefónica, o si fuese necesario con inspecciones por parte del oficial de crédito o su asistente.

- a. Luego de la verificación de datos se realiza el informe correspondiente, si la información es correcta se pasa al siguiente punto en el proceso.

- b. En caso de ser la información incorrecta comunican al jefe de crédito o de agencia, mediante informe, para que se decida con visto bueno el rechazar la carpeta negándole el crédito.

2.- Una vez verificada la información se realiza el análisis respectivo de la carpeta estableciendo la capacidad de pago, cobertura de garantía, nivel de endeudamiento, comportamiento de pago, y de ser el caso establecer indicadores de rentabilidad, liquidez entre otros y determinar el monto que pueda acceder, siempre que cumplan con las políticas establecidas.

- a. Si el monto solicitado está acorde a su capacidad de pago y su nivel de endeudamiento se procederá a continuar el siguiente punto.
- b. En caso de que su capacidad de pago no esté de acuerdo con el tiempo y monto solicitado se le reconsiderara el monto de acuerdo a su situación económica, y esto debe ser comunicado al socio.
- c. Si el nivel de endeudamiento sobrepasa los límites establecidos en las políticas se le comunica al socio que su nivel de endeudamiento requiere de una mejor cobertura de las garantías.
- d. Si la carpeta es rechazada por capacidad de pago o por no cumplir cualquiera de los puntos anteriores mencionados se deberá comunicar a la jefatura de crédito o jefe de agencia para con conocimiento y visto bueno comunique al socio.

3.- Realiza el oficial un informe de la carpeta con el análisis obtenido que justifique la decisión de otorgar o negar el crédito al socio.

- a. En caso de que la carpeta sea aceptada se pasa al siguiente punto.

b. Caso contrario se suspende el proceso y se archiva la carpeta.

4.- El oficial ingresa la solicitud de crédito al sistema con los datos que se encuentran en la carpeta sin alteración de los mismos y emite un comentario.

5.- En caso de las agencias fuera de la ciudad de Cuenca siempre y cuando el monto solicitado sea menor a \$ 8000 es el jefe de Agencia quien analiza y genera el informe con sus respectivas recomendaciones que es adjuntado a la carpeta del socio y se procede a instalar el comité.

6.- El comité está conformado por el jefe de Crédito, oficial de crédito y asistente de balcón de servicios.

7.- Si crédito solicitado por el socio igual o superior a \$ 15000 dólares la carpeta es enviada al departamento de Riesgos, y en créditos de líneas iguales o superiores a 20.000,00 dólares.

a. El Responsable de este departamento realiza el análisis respectivo de los documentos que contiene la carpeta entregada por el oficial de crédito, utilizando herramientas e indicadores financieras previamente establecidas por la Cooperativa que permiten tener la plena confianza de poder recuperar el crédito a otorgar al socio.

b. Una vez realizado el análisis financiero respectivo se emite un informe.

i. Cuando se trata de personas naturales se incluye la probabilidad de incumplimiento.

ii. Cuando se trata de persona Jurídicas, La Unidad de Riesgos emite un informe en el que se indique la calificación respectiva sea esta A, B o C.

- c. El informe contiene las recomendaciones correspondientes del crédito. Las mismas que son consideradas por el Comité de Crédito.
- d. El informe respectivo es adjuntado a la carpeta del socio, considerando que:
- i.** Si la carpeta a ser procesada pertenece a Matriz es envía directamente al oficial de crédito.
 - ii.** A las carpetas de agencias dentro de la ciudad se adjunta el informe original a la misma y se entrega a la Jefatura de crédito, para el respectivo tratamiento en comité.
 - iii.** Cuando se trata de carpetas de agencias fuera de la ciudad de Cuenca se procede de la siguiente manera:
 - El oficial de crédito escanea la carpeta respectiva y envía mediante e-mail, en forma de una carpeta virtual al asistente de crédito de la matriz.
 - El asistente de crédito inmediatamente procede a imprimir la carpeta virtual, convirtiéndola en una carpeta física, armada según lo establecido.
 - Impresa y armada la carpeta el asistente de crédito entrega al encargado de riesgos, quien realiza el análisis respectivo señalado en el punto 14, adjunta el informe original a la carpeta, y envía a la jefatura de crédito para que se dé el tratamiento respectivo, el análisis de riesgos se envía mediante e-mail al oficial de crédito de las agencias fuera de la ciudad para que imprima este informe y se adjunte a la carpeta original, para su respectivo tratamiento. Adicionalmente se saca una copia al informe original para la Alta Gerencia, y el original se adjunta a la carpeta de la matriz.

8.- Una vez que se ha realizado el proceso descrito anteriormente se pasa a la siguiente instancia respectiva.

Crédito de Consumo (Hipotecario y Prendario)

1.- El oficial de crédito receipta la copia de la escritura del bien a ser hipotecado, la compra – venta, carta de desgravamen y de ser con prenda el título de propiedad del bien a ser prendado, facturas, copia de matrícula si fuere el caso de un vehículo.

2.- El oficial de crédito envía la carpeta con los documentos necesarios al departamento legal para su estudio, con una solicitud.

3.- El departamento Legal receipta la solicitud conjuntamente con los documentos necesarios y realiza el informe respectivo sobre la situación legal del bien, el mismo que contendrá conclusiones y recomendaciones resultado de análisis respectivo.

4.- Una vez que el departamento Legal haya realizado el informe solicitado entrega a la Jefatura de Crédito para que de un visto bueno, y procederá a entregar al oficial.

5.- El oficial de crédito comunica al socio el resultado del informe legal e indica al socio que debe realizar una solicitud de avalúo del bien a ser hipotecado o prendado.

6.- Una vez que el socio haya realizado dicha solicitud de avalúo dirigida a la Cooperativa, entrega al oficial de crédito para que continúe con el proceso.

7.- El oficial de crédito comunica al asistente de crédito para que coordine con el arquitecto para que realice el avalúo respectivo o de ser el caso con el perito evaluador.

8.- El asistente realiza una cita con el arquitecto o perito evaluador de la cooperativa al que se le designa esta actividad de manera proporcional a la carga laboral.

9.- En coordinación el arquitecto y el socio realizan la visita del bien que se pretende hipotecar o preñar.

10.- Realizada la visita para llevar a cabo el avalúo del bien, el arquitecto o perito evaluador genera un informe del avalúo y tiene tres días de plazo para entregar el avalúo del bien solicitado por el socio. Este informe contiene el avalúo bancario y comercial.

11.- El informe del avalúo original, el arquitecto o perito lo conserva hasta que se lleve a cabo el crédito y entrega únicamente una copia al oficial de crédito.

12.- Una vez que el oficial de crédito haya adjuntado la copia del avalúo del arquitecto o perito a la carpeta envía al departamento de riesgos para que realice el análisis respectivo.

13.-El avalúo bancario determinado en el informe de peritaje es tomado por el oficial de crédito para que realice el análisis correspondiente determinando cual es el valor del posible crédito a otorgar en el cual se analizarán tres escenarios:

- a) Cupo: Hasta el 65% del avalúo bancario del inmueble hipotecado, cuyo monto no excederá del 10% del patrimonio técnico de la cooperativa.
- b) Plazo: Hasta 72 meses.
- c) Como excepción se puede aprobar tomando como máximo hasta el 70% del avalúo bancario del inmueble. (De acuerdo al informe del perito evaluador).
- d) Créditos hipotecarios con garantías que no cubran por lo menos el 65% del avalúo bancario no serán aprobados, de ser el caso se puede exceder el porcentaje del avalúo hasta un 10% más; siempre y cuando se respalde con un garante que tenga patrimonio y capacidad de pago debidamente justificado.

14.- El departamento de Riesgos analiza el informe del oficial de crédito considerando los tres escenarios antes mencionados de ser el caso, y elabora el informe correspondiente a su área en relación al análisis del crédito en proceso.

15.- Cuando la carpeta o informe se envía desde el departamento de riesgos hacia el oficial de crédito este procede a revisar el informe considerando las recomendaciones del departamento de Riesgos.

16.- En base al informe de riesgos el oficial de crédito ingresa al sistema la solicitud de crédito por parte del socio para poder ingresar a comité de crédito.

17.- Cuando el crédito sea menor a \$20000 el comité lo conforman la Jefatura de crédito y el Supervisor, en caso de ser mayor a \$20000 el comité estará integrado por la gerencia y la jefatura de crédito.

18.- Una vez que el oficial de crédito cumpla con estos procesos se desarrolla los puntos descritos en la fase de Análisis y Verificación de datos de crédito de consumo (Bajo Firmas, Estudiantil, Universitario), Microcrédito, Vivienda, Pymes, Crédito Confianza y Crédito de Fondo Comercial.

(Ver manual de procesos del departamento de Captación de Recursos, Anexo 1 y flujogramas, Anexos 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, y 9).

3.1.2.2.3 INSTALACIÓN DEL COMITÉ DE CRÉDITO SEGÚN SUS NIVELES DE APROBACIÓN.

Crédito De Consumo (Bajo Firmas, Estudiantil, Universitario), Microcrédito, Vivienda, Pymes, Crédito Confianza y Crédito de Fondo Comercial.

1.- El comité de crédito se instala de acuerdo a los niveles de aprobación según lo señala la política general de crédito numeral 17.

2.- El comité de crédito se instala con la carpeta ingresada al sistema, y su respectiva documentación que acredite el otorgamiento del mismo, es analizado en consenso con los miembros del Comité, aplicando estrictamente las políticas de crédito.

3.- El oficial de crédito sustenta y justifica la viabilidad de la operación crediticia al Comité de Crédito, mediante la exposición con argumentos sólidos.

4.-El comité de crédito revisa que las políticas se estén cumpliendo, y la documentación de la carpeta, realizan un análisis en base a la exposición del oficial de crédito, para conocer la viabilidad de la operación crediticia, análisis que se lo realiza considerando las 5 “C” del crédito: carácter crediticio, capacidad, condiciones, colateral y capital.

- a) En esta instancia el crédito puede ser aprobado o rechazado por el comité de crédito, si es aprobado se emite el comentario y se ingresa al sistema aprobándolo para que pase al siguiente nivel de aprobación, en caso de ser superior a 2000,00 dólares tiene que pasar al tercer nivel de aprobación caso contrario pasa a cartera para el desembolso.
- b) Tercer nivel de aprobación, se realiza con Supervisión General hasta montos de 20.000,00 y con Gerencia en montos superiores a 80000,00 dólares, en esta instancia se revisa que se cumplan las políticas de crédito establecidos por la COAC, si da cumplimiento se ingresa al sistema el comentario de aprobación, o caso contrario el comentario de negación retornando al oficial de crédito.
- c) En cualquiera de los niveles de aprobación puede ser negada la operación de crédito teniendo que ser comunicado al socio por el oficial de crédito y posteriormente se archiva la carpeta.

- d) En caso de ser necesario el comité pide mayor soporte documentario para su revisión regresando la carpeta al oficial de crédito y devolviéndola en el sistema al usuario del oficial de crédito.
- e) El comité de crédito toma la decisión de mantener o bajar el monto por diversas causas en este caso se procede de igual manera que el paso anterior.

5.- Aprobado la operación crediticia por el comité de crédito se realiza el acta de aprobación con las firmas de los responsables dentro del comité para su respectivo archivo.

6.- La carpeta aprobada cuando es de agencias queda en la oficina de la jefatura de crédito hasta la emisión del pagare y recepción de Cartera, que con los documentos firmados pide a la jefatura de crédito se le envíe la carpeta del socio.

7.- El oficial de crédito llama al socio y se pone de acuerdo para que firme los documentos, en conjunto con sus garantes de ser el caso.

8.- El oficial de crédito imprime los documentos necesarios: pagare, liquidaciones, seguro de desgravámenes y fondo de solidaridad, tabla de amortización y anexos correspondientes al lavado de activos.

9.- Una vez impreso los documentos por el oficial de crédito se solicita al socio que firme los documentos. Las firmas tanto de los socios como de los garantes deben ser verificadas por el oficial de crédito que sea exactamente igual a la cédula de identidad.

10.- Si el socio en el seguro de vida hubiese declarado tener afecciones de salud se tiene que proceder según el reglamento de Seguro, Desgravamen y Vida de la Cooperativa.

11.- El oficial de crédito revisa que la carpeta este completa con todos los documentos necesarios.

12.- Una vez firmado el pagare el oficial de crédito pasa a Cartera para que se imprima el número de pagare correspondiente, conjuntamente con la liquidación del préstamo y demás documentos explicados anteriormente.

- a) Las agencias dentro de la Provincia del Azuay y Cañar enviarán el pagare vía valija, mismos que son receptados por el departamento de Proveeduría, para luego ser enviados a los departamentos o personas correspondientes indicado en le sobre o valija.
- b) En este caso estos documentos son enviados a Cartera para su respectiva recepción, revisión y acreditación del préstamo al socio siempre que la carpeta este de acuerdo con la política institucional

Crédito De Consumo Hipotecario y Prendario

En el proceso de Instalación del Comité para la aprobación de un crédito Hipotecario dentro del punto cuatro se adicionan los siguientes pasos:

- 1.- Una vez que la carpeta es aprobada el oficial de crédito envía al departamento Legal para que proceda a realizar la minuta respectiva, e inmediatamente comunica al socio a qué notaria debe acercarse a firmar la misma.
- 2.- El socio se acercara a la notaria indicada a firmar la minuta de la hipoteca o prenda sobre el bien, llevando la misma a gerencia para que la firme.
- 3.- Una vez firmada la minuta por la Gerencia, el socio procede a inscribir en la Registraduría de la Propiedad o Registro Mercantil, e inmediatamente inscrita se entrega al oficial de crédito, esta actividad es realizada directamente por el socio interesado.

4.- El socio entrega la escritura previamente inscrita en el Registraduría de la Propiedad o Registro de la Propiedad al oficial de crédito para que continúe con el proceso es decir el desembolso.

Cuando se ha cumplido con estos pasos se continúa con el proceso descrito de los demás créditos.

(Ver manual de procesos del departamento de Captación de Recursos, Anexo 1 y flujogramas, Anexos 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, y 9).

3.1.2.2.4 DESEMBOLSO DEL CRÉDITO

Crédito De Consumo (Bajo Firmas, Estudiantil, Hipotecario, Prendario, Universitario), Microcrédito, Vivienda, Pymes, Crédito Confianza y Crédito de Fondo Comercial.

1.- Si el crédito aprobado es de fuera de la ciudad de Cuenca, y es inferior a \$12000 el desembolso se generara directamente en la agencia respectiva siendo en este caso el jefe de agencia quien será el responsable de cumplir con las actividades correspondientes al departamento de Cartera. Las agencias de fuera de la ciudad pueden aprobar en líneas de créditos hasta montos de \$ 8.000.00

2.- El departamento de Cartera una vez que se le ha entregado la carpeta del socio procede a revisar la misma, de tal manera que contengan todos los documentos requeridos y que las observaciones señaladas por la comité de crédito que se hayan cumplido, caso contrario es devuelta al oficial de crédito para que cumpla con las disposiciones señaladas por el comité de crédito, y que la carpeta se encuentre en el sistema del departamento de Cartera debidamente ingresado con los respectivos documentos que contiene la carpeta física del socio.

3.- Para proceder al desembolso del crédito el departamento de Cartera revisa la siguiente documentación:

- a) Resolución del comité de crédito.
- b) Tabla de pagos.
- c) El pagare.
- d) Liquidación de préstamo: número de solicitud, nombres y apellidos del socio, fecha de desembolso, tipo de préstamo, tasa de interés, la calificación del crédito, monto a ser desembolsado, plazo, número de cuotas, frecuencia de pago (en días no meses), número y monto de los dividendos.
- e) Que las firmas del socio, su conyugue y garantes sean iguales a todos los documentos adjuntados a la carpeta.
- f) Documentación que debe estar adjuntada a la carpeta del socio.

4.- Una vez que el departamento de Cartera revise la documentación requerida e indispensable:

- a) En caso de ser positiva la revisión se realiza la aprobación en el sistema respectivo y automáticamente se debitan los montos correspondientes a: la central de riesgos, seguro de desgravamen y aportes, generando de la misma manera el número de pagare para continuar con la impresión del mismo.
- b) Se podrá negar el desembolso en los siguientes casos:
 - b1) Por firmas inconformes en los pagares.
 - b2) Falta de una firma en el pagare.
 - b3) Documentación incompleta.

5.- La liquidación y copia de la resolución del comité de crédito más el pagare son custodiados por cartera quien los archiva y guarda en la bóveda de la cooperativa.

Se organiza la documentación (pagares) por agencia y orden alfabético.

- Los documentos que respaldan cartera del socio son archivados por fecha de vencimiento en una caja fuerte.
- Los documentos como liquidaciones de la operación son archivados en orden alfabético y por mes como respaldo de la operación.
- Cartera procede con el escaneo de los pagares a un archivo digital de respaldo, para luego destinarlo a custodia en bóveda.

6.- El auxiliar de crédito archiva la carpeta.

7.- En el caso de las agencias servicios bancarios se encarga de hacer llegar el pagare al departamento de Cartera de la matriz mediante valija conservando las copias respectivas de los pagares. Los envíos de los pagares se realizan los días viernes.

(Ver manual de procesos del departamento de Captación de Recursos, Anexo 1 y flujogramas, Anexos 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, y 9).

3.1.3. RECUPERACIÓN DE CARTERA

3.1.3.1 PROCESO

3.1.3.1.1 SEGUIMIENTO DE LA MADURACIÓN DEL CRÉDITO

1.- El seguimiento de los créditos concedidos se realiza mediante un muestreo aleatorio.

2.- El jefe de crédito realiza un cuadro de vistas para llevar el respectivo seguimiento de los créditos vencidos que son entregado a los oficiales de crédito para que lleven a cabo el seguimiento de los créditos.

3.- El oficial de crédito en forma constante monitorea los avances de cancelación de los dividendos del crédito.

4.- El oficial de crédito realiza una llamada telefónica un día antes del vencimiento del pago de los dividendos para que el socio se acerque a pagar, es decir se maneja lo que se conoce como pre - mora.

5.- Cada fin de mes el oficial de crédito tiene la obligación de sacar un reporte de morosidad de los créditos tanto por tipo de producto, y fechas vencidas.

6.- El oficial de crédito recuerda mediante vía telefónica y mediante avisos tanto a deudores como a garantes, el vencimiento de sus obligaciones antes, durante y hasta 15 días después del vencimiento del crédito o dividendo.

7.- Luego de 15 días de vencido un crédito o dividendo, el oficial de crédito visita tanto al deudor como al garante para entregar avisos escritos que recuerdan el vencimiento y comunica que si en 72 horas no se recibe respuesta, la recuperación será entregada a instancias extrajudiciales.

8.- En caso de que el socio haga caso omiso de las comunicaciones del oficial de crédito se procede a la Instancia extrajudicial, en esta instancia se realiza el seguimiento de la cartera que tenga cumplido 30 días de vencida, teniendo como filtro de información la jefatura de crédito.

- a) En caso de que no se obtenga respuesta positiva por parte del socio transcurrido 30 días con respecto al cumplimiento de la cancelación de la cuota el oficial de

crédito comunica mediante llamadas telefónicas a los garantes de dicho incumplimiento.

- b)** El abogado se comunica con los deudores y garantes, con la finalidad de presionar el pago de los valores vencidos.
- c)** El abogado visita personalmente al socio y deja notificaciones escritas con la firma del socio como constancia de entrega de la misma, con el objeto de establecer plazos para ponerse al día en la obligación.
- d)** En caso de no tener respuesta de las visitas y conversaciones, es decir agotado todas las alternativas, el abogado luego del día 60 contado desde el vencimiento de la operación, obtiene certificados de existencia de bienes y entrega informe y documentación al jefe de crédito para que se transfiera la gestión al departamento legal. Se llega a esta instancia una vez cumplido los 90 días de vencimiento de la obligación.

9.- Si no se obtiene respuesta positiva de la instancia extrajudicial se recurre a la instancia judicial o legal para proceder a recuperar el crédito.

a) El oficial de crédito y abogado. Realiza una visita para informar al socio que la recuperación de su obligación se encuentra asignada al abogado para la gestión legal correspondiente.

b) El oficial de crédito realiza el seguimiento del proceso legal y no pierde contacto con el socio y sus garantes.

10.- El departamento Legal presenta mensualmente o a pedido de la Gerencia General, informes detallados del estado en el que se encuentra la gestión de los casos entregados, los cuales contarán con la firma de los abogados responsables y el comentario y aprobación del Procurador General. .

11.- Cada fin de mes el abogado informa las gestiones realizadas al comité de crédito, durante el tiempo de recuperación del crédito el abogado y oficial de crédito, mantendrán una comunicación constante del proceso y avances de recuperación de la cartera.

3.1.3.1.2 RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO

En esta última etapa del crédito se describe el proceso de la cancelación total del crédito solicitado por el socio a la cooperativa.

1.- Una vez que el socio ha cancelado el crédito que la cooperativa le otorgó, el oficial de crédito autoriza la devolución del pagare debidamente cancelado al responsable del custodio de los documentos es decir al departamento de Cartera, verificando en el sistema que todos los valores hayan sido cubiertos en su totalidad.

2.- En caso de haber garantías reales, solicita la aprobación de los niveles correspondientes para que se proceda a levantar los gravámenes realizados a favor de la cooperativa.

Crédito de Consumo (Hipotecario y Prendario)

- a) El socio deberá realizar una solicitud de levantamiento de hipoteca o prenda dirigido a la Gerencia.
- b) Esta instancia verifica que efectivamente no existe deuda.
- c) La Jefatura de crédito y Gerencia dan el visto bueno a la solicitud presentada por el socio.

- d)** Una vez la solicitud aprobada, el oficial de crédito envía al departamento Legal para que proceda a realizar el levantamiento de la minuta respectiva, e inmediatamente comunica al socio a qué notaria debe acercarse a firmar la misma.
- e)** El socio se acercara a la notaria indicada a firmar el levantamiento de la hipoteca o prenda del bien, llevando la misma a Gerencia para que la firme.
- f)** Una vez firmada la minuta por la Gerencia, el socio procede a inscribir en la Registraduría de la Propiedad, e inmediatamente inscrita se le entrega al oficial de crédito, esta actividad es realizada directamente por el socio interesado.
- g)** El socio entrega la escritura previamente inscrita en el Registro Mercantil al Oficial de Crédito para que continúe con el proceso es decir la devolución del pagare.
- h)** El oficial de crédito saca copias de la solicitud y el visto bueno para archivar en la carpeta y tener constancia de la operación.
- i)** El asesor legal determina el rubro económico del levantamiento de la hipoteca o prenda, el cual es cancelado por el socio.

3.- El departamento de Cartera verifica en el sistema que efectivamente la deuda del socio ha sido cancelado en su totalidad para proceder a la devolución del pagare al oficial de crédito.

4.- El oficial de crédito entrega el pagare al socio y hace firmar una hoja de recibido como constancia de la entrega del pagare y lo archiva en la carpeta del socio.

3.2 DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES QUE COMPONEN LA MATRIZ DE RIESGOS

3.2.1 Factor de Riesgo.- posibilidad de ocurrencia de eventos que pueden entorpecer o crear cuellos de botella en el desarrollo de las operaciones de una entidad e impedir alcanzar el logro de los objetivos.

3.2.2 Responsables.- son las personas encargadas de ejecutar los procesos.

3.2.3 Impacto.- magnitud de los efectos que se pueden ocasionar por la presencia del factor riesgo en los distintos procesos de una entidad.

Cuadro No. 1 Calificación del Impacto

IMPACTO		
Tipo	Calificación	Concepto
Menor	1	Casi no afecta el proceso de la entidad.
Moderado	2	Afecta moderadamente el avance del proceso.
Mayor	3	Podría o detener el proceso.

Fuente: Contraloría General del Estado

Elaborado por: La Autora

3.2.4 Probabilidad.- oportunidad de ocurrencia del factor riesgo, puede ser medido a través de datos históricos o considerando la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo aunque este no se haya presentado nunca.

Cuadro No. 2 Calificación de la Probabilidad

PROBABILIDAD		
Tipo	Calificación	Concepto
Muy Baja	1	Puede ocurrir solamente en circunstancias excepcionales.
Baja	2	Podría ocurrir en algunas ocasiones.
Moderada	3	Es posible que ocurra algunas veces.
Alto	4	Puede probablemente ocurrir en la mayoría de circunstancias.
Muy Alta	5	Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias.

Fuente: Contraloría General del Estado

Elaborado por: La Autora

3.2.5 Gravedad.- es el resultado de la multiplicación del Impacto por la Probabilidad, es decir que tan grave representa a una entidad la ocurrencia de un factor riesgo.

Cuadro No. 3

GRAVEDAD		
Tipo	Calificación	Concepto
	< 0 = a	
Mínima	3	Las consecuencias no afectan en forma significativa las operaciones.
Leve	6	Las consecuencias afectan en forma significativa las operaciones.
Severa	9	Las consecuencias afectan solo parcialmente las operaciones.
Grave	12	Las consecuencias afectan de manera total el funcionamiento de las operaciones, pero no de manera irrecuperable.
Muy Grave	15	Las consecuencias afectan totalmente las operaciones con daños irrecuperables, pero sin hacer desaparecer la operación

Fuente: Contraloría General del Estado

Elaborado por: La Autora

3.2.6 Prioridad.- preferencia en la planeación de acciones de control que señala lo que tiene mayor importancia y que por consiguiente requiere de mayor atención para prevenir o evitar el riesgo.

Cuadro No. 4

PRIORIDAD		
Tipo	Calificación	Concepto
Baja	3	Se debe desarrollar actividades para la gestión sobre el riesgo.
Media	2	Se deben desarrollar actividades inmediatas y prioritarias.
Alta	1	Se deben aplicar inmediatamente medidas de control.

Fuente: Contraloría General del Estado

Elaborado por: La Autora

3.2.7 Respuesta al Riesgo.- es la medida que se adopta frente al factor riesgo.

Cuadro No. 5

RESPUESTA AL RIESGO	
Tipo	Concepto
Evitar	Impedir la materialización del riesgo.
Compartir	Distribuir el riesgo de un proceso a otro.
Aceptar	Asumir el riesgo identificado en el proceso.
Reducir	Disminuir la presencia del riesgo en el proceso

Fuente: Contraloría General del Estado

Elaborado por: La Autora

3.2.8 Acción de Control.- es especificar el control que la entidad tiene que implementar para evitar, aceptar, reducir o compartir el riesgo. Las acciones de control se clasifican por nivel y tipo.

Nivel:

1. **Gobernantes.**-acciones de control que deben ser ejecutadas por la Alta Gerencia para lograr la realización de los objetivos de la entidad.
2. **Productivo.**- acciones de control que deben ser ejecutados por el personal responsable del área operativa logrando la eficiencia de los distintos procesos de la entidad.
3. **De Apoyo.**- Son acciones que deben ser ejecutados por el personal que de una u otra forma intervienen indirectamente en los procesos de la entidad.

Cuadro No. 6 # "E11# ~#E11-3E #

ACCIÓN DE CONTROL	
NIVEL	RESPONSABLES
Productivo	Oficiales , Jefatura y Comité de Crédito
Gobernante	Alta Gerencia
Apoyo	Abogados y Arquitectos, Marketing, Talento Humano

Fuente: Contraloría General del Estado

Elaborado por: La Autora

Tipo:

1. **Política.**- actividad orientada a la toma de decisiones para alcanzar un objetivo.
2. **Procedimiento.**- conjunto de pasos necesarios para llevar a cabo una actividad.
3. **Decisión.**- acción que da respuesta a un problema y que permite la realización de los objetivos planteados.

3.2.9 Cronograma.- son las fechas establecidas para implementar las acciones de control en la entidad.

3.2.10 Recursos: son los medios necesarios para lograr alcanzar un objetivo y estos pueden ser: humanos, económicos, tecnológicos o materiales.

3.2.11 Indicadores.- factor diseñado para evaluar el desarrollo de las acciones implementadas los mismos que pueden ser datos.

3.3 ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE RIESGO OPERATIVO DEL DEPARTAMENTO DE CAPTACIÓN DE RECURSOS

3.3 ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE RIESGO OPERATIVO DEL DEPARTAMENTO DE CAPTACIÓN DE RECURSOS

LA MERCED S.A.S.												
MATRIZ DE RIESGOS OPERATIVOS DE CAPTACIÓN DE RECURSOS												
ACTIVIDAD	FACTOR RIESGO	GRAVEDAD TIPO	PRIORIDAD TIPO	RESPUESTA AL RIESGO NIVEL	TIPO	ACCIÓN DE CONTROL		CRONOGRAMA		RECURSOS (Humanos, Económicos, Tecnológicos, Material)	INDICADORES	
						GENERAL	ESPECÍFICA	Fecha Inicial	Fecha Final			
A1 Cuenta de Ahorros	A1a Desconocimiento del mercado	Muy Baja	Baja	Reducir				01/11/2012	31/12/2012			
	A1b No contar con publicidad de clientes potenciales	Muy Baja	Baja	Reducir	Apoyo	Política	El departamento de Talento Humano deberá capacitar al personal previo desconocimiento en el área de trabajo	01/11/2012	31/12/2012	Departamento de Talento Humano, Capacitador, Sala, Computador, Proyector, Presupuesto	Número de capacitaciones	
	A1c Segurización de mercado con otros intermediarios	Muy Baja	Baja	Reducir				01/11/2012	31/12/2012			
	A2 Informar características del producto	A2a Falta de compromiso	Muy Baja	Baja	Reducir			El departamento de Talento Humano deberá capacitar al personal previo desconocimiento en el área de trabajo	01/11/2012	31/12/2012	Departamento de Talento Humano, Capacitador, Sala, Computador, Proyector, Presupuesto	Número de capacitaciones
	A2b Desconocimiento de productos	Muy Baja	Medio	Reducir	Productivo	Política		01/11/2012	31/12/2012			
	A2c Falta de capacitación	Muy Baja	Baja	Reducir				01/11/2012	31/12/2012			
A3 Pedir copia de la cédula de identificación	A3a No contar con publicidad de los productos	Muy Baja	Baja	Reducir			El sistema financiero debe contar con el digital verificador al momento de ingresar la cédula	01/11/2012	31/12/2012	Sistema informático, Jefe de Inversiones, Computador	Número de cédulas fijas identificadas	
	A3b No recibir la cédula	Muy Baja	Baja	Evitar				01/11/2012	31/12/2012			
A4 Ingresar la información al sistema y hacer firmar al socio de manera digital	A4a Ingresar la información errada	Severo	Medio	Reducir			El oficial de crédito previo a ingresar la información al sistema deberá confirmar la presencia del socio la exactitud de la misma	01/11/2012	31/12/2012	Jefe de Inversiones, Sistema Informático, Socio	Número de correcciones de información	
	A4b Caida del sistema	Muy Baja	Baja	Reducir	Productivo	Procedimiento		01/11/2012	31/12/2012			
	A4c No llenar todos campos de la ficha	Severo	Medio	Reducir			El área de Inversiones debe coordinar con Proceduría para mantener un stock mínimo y máximo de caratulas, que deben ser actualizadas	01/11/2012	31/12/2012	Proceduría, Inversiones, Presupuesto	Inventario con stock mínimo y máximo	
A5 Inquirir la libreta de Ahorros	A5a Falta de caratulas	Muy Baja	Baja	Evitar				01/11/2012	31/12/2012			
	A5b Impresos dañada	Muy Baja	Baja	Reducir	Productivo	Política		01/11/2012	31/12/2012			
B) AHORRO PROGRAMADO												
B1 Informar del producto y beneficios	B1a No contar con publicidad de los productos	Muy Baja	Baja	Reducir			El departamento de Talento Humano deberá capacitar al personal previo desconocimiento en el área de trabajo	01/11/2012	31/12/2012	Departamento de Talento Humano, Capacitador, Sala, Computador, Proyector, Presupuesto	Número de capacitaciones	
	B1b Desconocimiento de productos	Muy Baja	Medio	Reducir	Productivo	Política		01/11/2012	31/12/2012			
	B1c Falta de capacitación	Muy Baja	Baja	Reducir				01/11/2012	31/12/2012			
B2 Ingresar la información del socio al sistema para generar la nueva cuenta de ahorro programado	B2a Crear una fuente de datos errada	Muy Baja	Baja	Reducir			El Jefe de Inversiones deberá comparar la información del sistema y los documentos previo a aceptar la operación en el sistema	01/11/2012	31/12/2012	Jefe de Inversiones, Computadora, Consenso	Número de correcciones de información	
	B2b Caida del sistema	Muy Baja	Baja	Aceptar	Productivo	Procedimiento		01/11/2012	31/12/2012			
B3 Indicar la fecha de débito de los aportes de la cuenta	B3a No llenar todos campos de la ficha	Severo	Medio	Reducir			La Cooperativa debe elaborar un manual en el que se describa claramente las políticas y procesos necesarios a cumplir o desarrollar para	01/11/2012	31/12/2012			
	B3b No contar al socio la fecha de débito	Muy Baja	Baja	Evitar	Productivo	Procedimiento	El Jefe de Inversiones debe a conocer al socio la fecha de débito que indicará el sistema. En caso de que el socio no este de acuerdo esta fecha podrá ser modificada	01/11/2012	31/12/2012	Jefe de Inversiones, Socio, Computadora, Sistema Informático	Firma del socio en el contrato	
B4 Inquirir el convenio	B4a Caida de sistema	Muy Baja	Baja	Aceptar			Proceduría deberá coordinar con Inversiones para adquirir una impresora para usarla solo en situaciones necesarias	01/11/2012	31/12/2012	Proceduría, Jefe de Inversiones, Presupuesto	Número de Impresoras extras	
	B4b Impresos dañada	Muy Baja	Baja	Aceptar	Productivo	Decisión		01/11/2012	31/12/2012			
	B4c Falta de energía eléctrica	Muy Baja	Baja	Aceptar				01/11/2012	31/12/2012			
B5 Firmar el convenio	B5a Socio no conforme con los cláusulas	Muy Baja	Baja	Reducir			El Jefe de Inversiones antes de proceder a firmar el convenio de Ahorro Programado deberá verificar con el socio si los datos y cláusulas son las correctas	01/11/2012	31/12/2012	Jefe de Inversiones, Socio	Número de correcciones de información y firma del socio en el convenio	
	B5b Estancamiento de tachones o borradores	Muy Baja	Baja	Reducir	Productivo	Procedimiento		01/11/2012	31/12/2012			
	B5c Firma del socio y/o responsables no coincide con la cédula de identidad	Muy Baja	Baja	Reducir			Auditoría y Operaciones deberán realizar un muestreo periódico de los documentos que entran consecutivamente numerados y el orden del archivo	01/11/2012	31/12/2012	Departamento de Auditoría, Operaciones, Scanner, Computador, Internet	Número de carpetas numeradas y archivadas	
	B5d No archivar los paguros	Muy Baja	Baja	Reducir				01/11/2012	31/12/2012			
B6 Archivar el convenio en libreta	B6a Varían personas con acceso a la libreta	Muy Baja	Baja	Reducir	Productivo	Procedimiento		01/11/2012	31/12/2012			
	B6b Faltan por documentos numerados	Muy Baja	Baja	Aceptar				01/11/2012	31/12/2012			
	B6c Faltan de los paguros	Muy Baja	Baja	Evitar				01/11/2012	31/12/2012			
C) DEPÓSITO A PLAZO A LARGO PLAZO												
C1 Publicar el producto	C1a Estrategia de publicidad mal direccionada	Muy Baja	Baja	Reducir	Apoyo	Política	Marketing en coordinación con el jefe de Inversiones determinará las desconocimientos de la publicidad en base a un estudio profundo del mercado	01/11/2012	31/12/2012	Departamento de Marketing, Jefe de Inversiones, Computador, Servidores	Número de estudios del desconocimiento de la publicidad	
	C2 Informar características del producto al socio	C2a Falta de compromiso	Muy Baja	Baja	Reducir			El departamento de Talento Humano deberá capacitar al personal previo desconocimiento en el área de trabajo	01/11/2012	31/12/2012	Departamento de Talento Humano, Capacitador, Sala, Computador, Proyector, Presupuesto	Número de capacitaciones
C3 Ingresar la información en el sistema informático del socio e imprimir la póliza	C3a Desconocimiento de productos	Muy Baja	Medio	Reducir	Apoyo	Política		01/11/2012	31/12/2012			
	C3b Falta de capacitación	Muy Baja	Baja	Reducir			El jefe de Inversiones previo a ingresar la información en el sistema deberá confirmar la exactitud de la información con el socio	01/11/2012	31/12/2012	Jefe de Inversiones, Socio, Computadora, Sistema Informático	Número de correcciones de información	
	C3c No contar con publicidad de los productos	Muy Baja	Baja	Reducir	Productivo	Procedimiento		01/11/2012	31/12/2012			
	C3d Impresos con errores	Muy Baja	Baja	Reducir			Proceduría deberá coordinar con Inversiones para adquirir una impresora para usarla solo en situaciones necesarias	01/11/2012	31/12/2012	Proceduría, Jefe de Inversiones, Presupuesto	Número de Impresoras extras	
C4 Firmar la Póliza de Depósito	C4a No llenar todos campos de la ficha	Severo	Medio	Reducir	Productivo	Procedimiento		01/11/2012	31/12/2012			
	C4b Socio no conforme con las cláusulas	Muy Baja	Baja	Evitar	Productivo	Procedimiento	El jefe de Inversiones antes de proceder a firmar el convenio de depósito a largo plazo deberá verificar con el socio si los datos y cláusulas son las correctas	01/11/2012	31/12/2012	Jefe de Inversiones, Socio	Número de correcciones de información y firma del socio en la póliza	
	C4c Firma del socio y/o responsables no coincide con la cédula de identidad	Muy Baja	Baja	Evitar			Auditoría y Operaciones deberán realizar un muestreo periódico de los documentos que entran consecutivamente numerados y el orden del archivo	01/11/2012	31/12/2012	Departamento de Auditoría, Operaciones, Scanner, Computador, Internet	Número de carpetas numeradas y archivadas	
C5 Archivar la Póliza en libreta	C5a No archivar los paguros	Muy Baja	Baja	Reducir	Productivo	Procedimiento		01/11/2012	31/12/2012			
	C5b Varían personas con acceso a la libreta	Muy Baja	Baja	Reducir				01/11/2012	31/12/2012			
	C5c Faltan por documentos numerados	Muy Baja	Baja	Aceptar				01/11/2012	31/12/2012			
	C5d Faltan de los paguros	Muy Baja	Baja	Evitar				01/11/2012	31/12/2012			

Elaborado por Yulanda Saez

3.3.1 MAPA DE RIESGOS DEL DEPARTAMENTO DE CAPTACIÓN DE RECURSOS



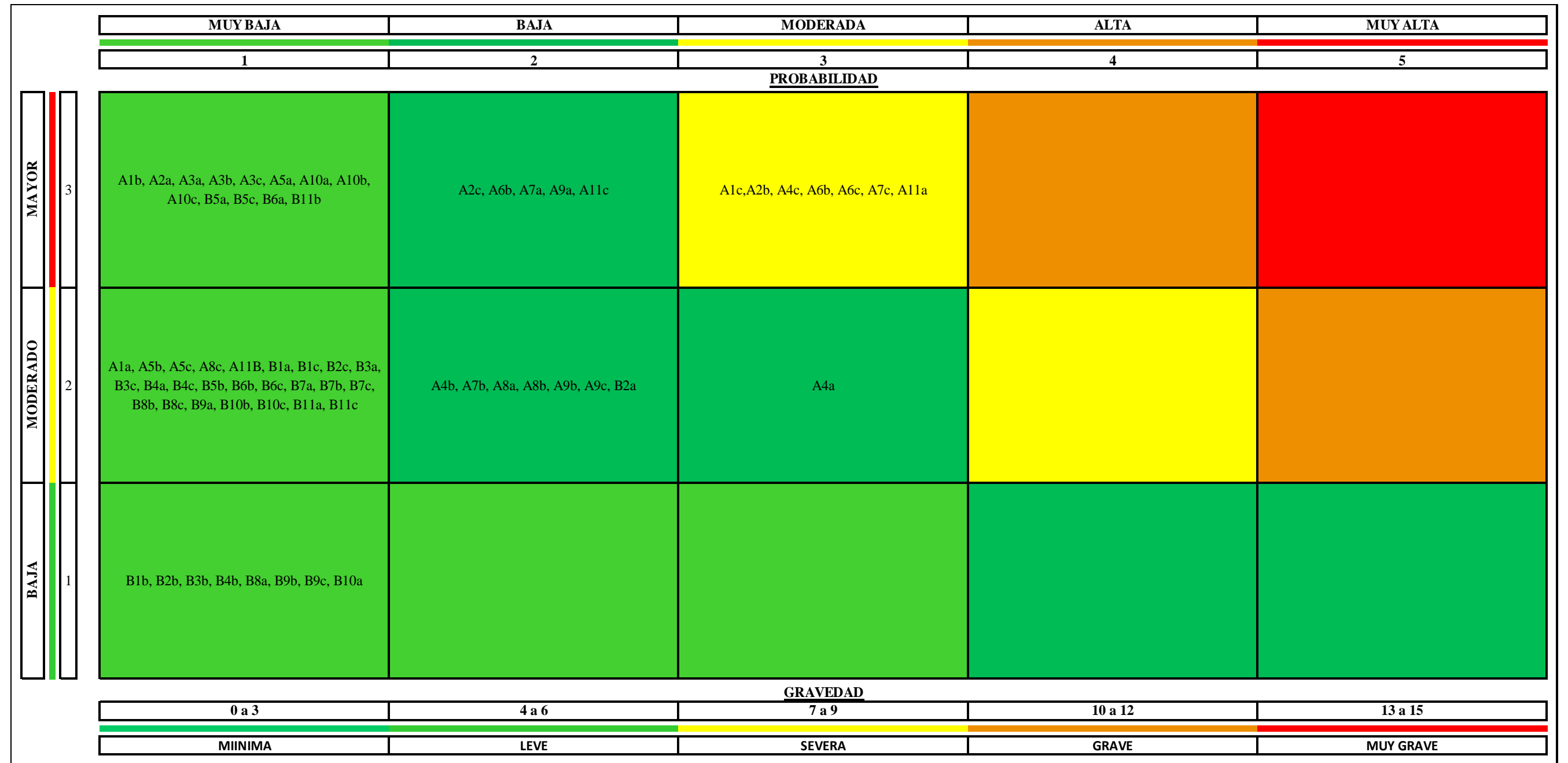
Elaborado por Yolanda Sinchi

3.4.1 MAPA DE RIESGOS DEL DEPARTAMENTO DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

		MUYBAJA	BAJA	MODERADO	ALTA	MUYALTA
		1	2	3	4	5
		PROBABILIDAD				
IMPACTO	MAYOR	3 AA3b, AA3c, AA4a, AA4c, AA5a, AA5c, BA1a, BA1b, BA1c, BA2a, BA2b, BA2c, BA3a, BA4c, BB1b, BB2b, BB3a, BB3b, BB4a, BB4b, BB4c, BB5b, BB5c, BB7b, BB8a, BB8b, BB10a, BB10b, BB11a, BB11b, BB11c, BB12a, BB13a, BB14a, CA1a, CA1b, CA1c, CA2a, CA3a, CA5b, CA5b, CA6a, CA6c, CA6d, CA7a, CA7b, CA8c, CA9a, CA9b, CB1a, CB1b, CB2c, CB3a, CB4a, CB5a, CB5b, DA1b, DA2a, DA2b, DA2c, DA3c, DA6a, DA6b, DA6c, DA7c, DA7b	AA1a, AA1b., AA1c, CC13c,			
	MODERADO	2 AA2a, AA2b, AA3a, AA4b, AA5b, AB1a, BA3b, BA4a, BB1a, BB2a, BB5a, BB6a, BB7b, BB9a, BB9b, BB9c, BB10c, BB12b, CA2b, CA8a, CA8b, CB1c, CB2a, CB4b, CB5c, DA4a, DA5c, DA7a, DA7b	CA3c, CA4b, CB3a, DA4b, DA4c	BB13c		
	BAJA	1 AA2c, AA6a, AA6b, AA6c, AB1b, BA4b, BB6b, BB7a, CA4a, CA6b, CB2b, DA1a, DA3a, DA3b, DA5a, DA5b		CA3b		
		GRAVEDAD				
		0 a 3	4 a 6	7 a 9	10 a 12	13 a 15
		MIINIMA	LEVE	SEVERA	GRAVE	MUY GRAVE

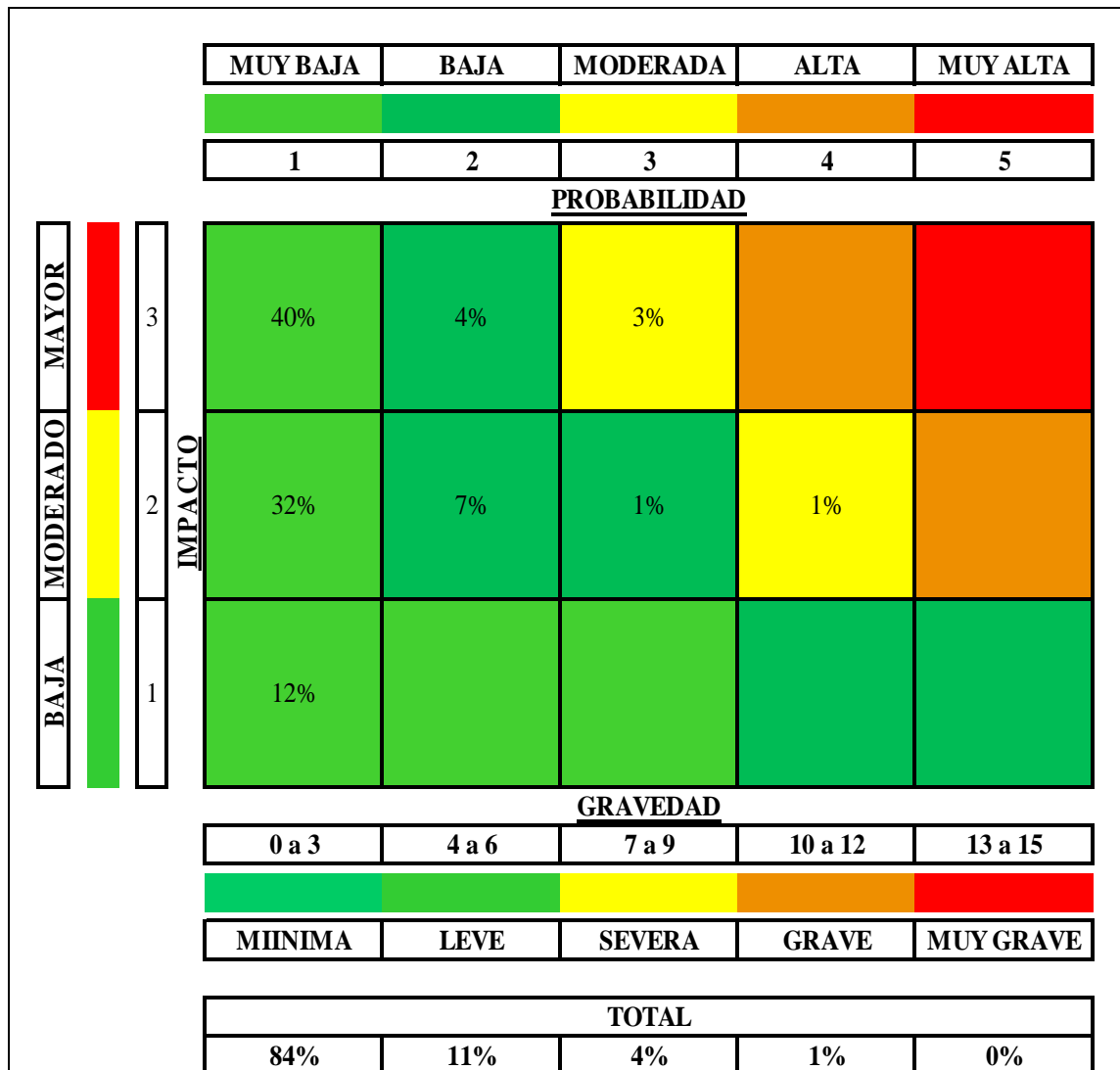
Elaborado por Yolanda Sinchi

3.5.1 MAPA DE RIESGOS DEL DEPARTAMENTO DE: RECUPERACIÓN DE CARTERA



Elaborado por Yolanda Sinchi

3.6 MAPA DE RIESGOS DEL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS



Elaborado: Yolanda Sinchi

3.7 INFORME DE LA MATRIZ DE RIESGO OPERATIVO

ANÁLISIS DEL RIESGO OPERATIVO ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA MERCED” MATRIZ - CUENCA

Cuenca, 25 de Octubre del 2012

Econ. Fernando Vera.

JEFE DE UNIDAD DE RIESGOS

Se ha realizado un análisis de RIESGO OPERATIVO a las actividades efectuadas por el personal en el Área de Crédito y Cobranzas durante el primer semestre del año 2012.

Este análisis se realizó de acuerdo a los reglamentos generales y al levantamiento de procesos en vista que la cooperativa no cuenta con un manual de procesos del Área de Crédito y Cobranzas. Esta falencia requiere de un análisis, con la finalidad de determinar que las operaciones se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentearias vigentes, políticas y demás normas.

Al realizar el análisis respectivo a los procesos del Área de Crédito y Cobranzas dividida en los siguientes departamentos: Captación de Recursos, Colocación de Créditos y Recuperación de Cartera, se identificó la existencia de riesgos operativos, para contrarrestar los mismos se elaboró acciones de control para evitar y reducir los riesgos presentes en el proceso.

En forma resumida los porcentajes de participación según la gravedad de los riesgos en los procesos del Área de Crédito y Cobranzas son: mínima 84%, leve 11%, severa 4%, grave 1% y muy grave 0%.

A continuación se describe los riesgos con mayor peso es decir con una calificación de gravedad severa en adelante y la respectiva prioridad para aplicar las acciones de control.

1) Captación de Recursos

Se ha identificado riesgos en el proceso de Apertura de Cuenta de Ahorros con gravedad severa, los riesgos son: ingresar información errada al sistema y no llenar todos los campos de la ficha, se podría reducir la materialización de estos riesgos con la implementación de la siguiente acción de control: dentro del proceso, el oficial de crédito previo a ingresar la información al sistema deberá confirmar en presencia del socio la exactitud de la misma.

2) Colocación de Créditos

El proceso que se desarrolla dentro de este departamento no presenta riesgos con importancia significativa.

3) Recuperación de Cartera

En la fase correspondiente a la maduración y seguimiento de los créditos de este proceso se identificó principalmente cuatro riesgos:

- a) No monitorear saldos vencidos pequeños, no superiores a cinco días. El riesgo se puede evitar si se implementa como política la siguiente acción de control: todos los créditos con saldos vencidos serán monitoreados por el oficial de crédito, sin hacer excepciones por el monto del saldo o días vencidos.
- b) Falta de monitoreo sobre el destino de los fondos del crédito. La materialización del riesgo se puede reducir al implementar dentro del proceso la siguiente acción de control: el jefe de crédito deberá determinar la muestra de los créditos a ser

monitoreados en base a una clasificación por destino y rangos según los montos que han sido concedidos, y deberá presentar un informe mensual sobre las novedades encontradas.

- c) Que el oficial de crédito no se comunique con el socio y los garantes por información que se encuentra desactualizada. Para reducir la presencia de este riesgo es necesario que: el oficial de crédito se comunique con las personas establecidas como referencias del socio y garantes para conseguir la actualización de datos y por ende la comunicación con el socio y garantes.
- d) Falta de comunicación sobre los avances judiciales en los procesos de recuperación de cartera, entre el oficial y abogado. Para reducir este riesgo se debe considerar dentro del proceso que: el oficial de crédito deberá generar un informe mensual de las reuniones con el abogado sobre los avances de los trámites judiciales.

Existen riesgos que forman parte de los procesos con calificación de gravedad mínima y leve, que en caso de materializarse la probabilidad, podría cambiar la gravedad, por lo que es importante que se considere las actividades de control planteadas en las matrices de riesgo.

En los procesos correspondientes a la recuperación de cartera se ha detectado mayor cantidad de riesgos calificados con gravedad severa, lo que implica adicionar al proceso las acciones de control, descritas anteriormente.

Conclusiones:

- 1) Al no existir un manual de procesos dirigido a los tres departamentos del Área de Crédito y Cobranzas, se puede generar confusión al personal inmiscuido dentro del proceso, y a su vez, que el personal de las distintas sedes desarrolle procesos diferentes no acordes a los fines de la cooperativa.

- 2) Los procesos desarrollados por el personal paralelo a las necesidades, presentan riesgos moderados, que son contrarrestados mediante la responsabilidad de las partes intervinientes en los distintos procesos, sin embargo es necesario crear políticas e incrementar pasos en los procesos, en caso de que los riesgos identificados en el análisis de los procesos se llegaran a materializar y así, disminuir de esta manera la gravedad y obtener como resultado procesos eficientes.

Recomendaciones:

- 1) Aprobar y socializar el manual de procesos para el Área de Crédito y Cobranzas elaborado en el desarrollo de este proyecto de tesis el cual establece las políticas y procesos necesarios para un buen desenvolvimiento de las funciones de los departamentos de captación de recursos, colocación de créditos y recuperación de cartera.
- 2) Considerar las siguientes políticas dentro de los manuales existentes y que se vayan a desarrollar en el futuro.
 - a. Captación de Recursos
 - El Departamento de Talento Humano deberá capacitar al personal previo desenvolvimiento en el área de trabajo.
 - El área de Inversiones debe coordinar con Proveeduría para mantener un stock mínimo y máximo de cartolas, que deben ser actualizadas.
 - b. Colocación de Créditos
 - El área de Crédito debe coordinar con Proveeduría para mantener un

stock mínimo y máximo de las solicitudes de crédito y estos deben ser actualizadas.

- El comité de crédito no aceptara la carpeta, si en esta no consta toda la documentación pertinente.

- El área de Crédito debe coordinar con Proveduría para mantener un stock mínimo y máximo de los requisitos pre impresos actualizados.

- Si el oficial de crédito confirmara que la carpeta del socio contiene información falsa deberá rechazarla y comunicar por escrito al socio, así como al comité de crédito para su conocimiento.

- Todos los documentos que debe contener una carpeta de crédito deben ser ordenada según lo establece la COAC.

- En caso de existir parentesco entre el perito y el socio se deberá pasar la responsabilidad a otro perito o de ser imprescindible contratar un perito externo.

- Se deberá analizar la posibilidad de reestructurar el departamento Legal, si el número de solicitudes para avalúos y procedimientos judiciales superan los siete procesos por semana.

-Todas las observaciones y recomendaciones adjuntadas en los distintos niveles de aprobación a las carpetas de crédito deberán ser cumplidas en su totalidad caso contrario el proceso se detendrá.

- Los créditos aprobados o negados en ausencia de uno de los miembros del comité no tendrá validez.

- La firma de los pagarés deben ser realizados dentro de la institución en presencia del oficial de crédito

- Los trámites legales relacionados con la inscripción y levantamiento de las hipotecas y prendas deberán ser realizados por el oficial de crédito y el socio.

- El departamento de Auditoría y Revisoría y Control, periódicamente realizarán muestreos de las carpetas aprobadas y la documentación pertinente.

c. Recuperación de Cartera

- Los Abogados que ejecutan los juicios en contra de los socios no podrán tener parentesco alguno con el socio imputado.

- El área de Crédito deberá capacitar al personal previo desenvolvimiento en el área de trabajo.

- Los trámites legales relacionados con la inscripción y levantamiento de las hipotecas o prendas, deberán ser realizados por el oficial de crédito y el socio.

Atentamente:

YOLANDA SINCHI



LA MERCED Ltda.
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Cuenca, 23 de Octubre de 2012

CERTIFICADO

Mediante la presente certifico que la Srta. Yclanda Raquel Sinchi Molina con C.I. 1400691117, realizo la pasantía pre profesional en el Departamento de Riesgos, realizando el manual de crédito y el levantamiento de la matriz en riesgo operativo de crédito.

Lo realizado por la Srta. Yolanda Sinchi es de gran importancia para la Cooperativa en su aplicabilidad.

Atentamente,

Econ. Fernando Vera J.
Jefe de la Unidad de Riesgos

¡Para eso están **los amigos!**

- Matriz Cuenca: Mariscal La Mar 10-82 y General Torres. Teléfonos: 2.833.813 / 2.845.557
- Agencia 9 de Octubre: Mariscal La Mar y Hno. Manuel, frente al mercado 9 de Octubre. Teléfono: 2.835.103
- Agencia El Arenal: Carlos Vintimilla y Luis Bravo. Teléfonos: 2.856.122 / 2.853.398
- Agencia El Estadio: José Peralta 1-124, entre Av. 12 de Abril y Camello Marchán. Teléfono: 4.103.161
- Agencia Las Américas: Av. de Las Américas junto a Coral Centro. Teléfono: 2.396.875
- Agencia Toloracocho: Av. Hurtado de Mendoza e Ingeniería. Teléfono: 2.806.267
- Agencia Chica: Parque Central, Edificio Torres. Teléfono: 2.470.176
- Agencia Cumbre: Av. 24 de Mayo, diagonal a la Iglesia. Teléfono: 403.8885
- Agencia Girón: García Moreno y Sandos. Teléfono: 2.276.706
- Agencia San Fernando: Sucre y 10 de Agosto. Teléfono: 2.279.720
- Agencia Jualaceo: Av. Jaime Rodríguez y 9 de Octubre. Teléfono: 2.256.194
- Agencia Macas: 9 de Octubre (Domingo Comín Iseq.), diagonal al Parque Central. Teléfonos: 2.704.194 / 2.704.195
- Agencia Sucúa: Domingo Comín y Kinuba. Teléfono: 2.740.807
- Agencia Gualaquiza: Eloy Alfaro, entre Calle Cuenca y Gonzalo Peñaré. Teléfono: 2781748 / 2781759
- Agencia Azogues: Sucre y Rivera (Iseq.) Teléfonos: 2.242.034 / 2.241.514
- Agencia El Tambo: Panamericana Norte -00 y Dositeo González. Teléfono: 2.233.568
- Agencia Loja: José Antonio Eguguran 11-13, entre Juan José Peña y Olmedo. Teléfonos: 2.588.619 / 2.588.066

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES

El desarrollo del presente trabajo me ha permitido conocer los distintos procesos para el funcionamiento del área de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Merced, profundizar mis conocimientos acerca del tema de Riesgo Operativo, principalmente el tratamiento del mismo según la Superintendencia de Bancos y Seguros, lo que me llevo a elaborar la matriz de Riesgo Operativo para calificar: el impacto, la probabilidad, la gravedad, la respuesta al riesgo y por ende generar las acciones de control necesarias frente a los distintos riesgos identificados.

La importancia que las Instituciones Financieras le han dado al estudio del riesgo operativo resulta muy relativa si se compara con la gravedad que podría ocasionar, ya que su análisis ha sido muy limitado. El estudio de este tema permite identificar y minimizar las pérdidas ocasionadas por la presencia de: procesos, sistemas y personas ineficientes, por la falta de controles en las personas y en los sistemas. Los riesgos operativos más importantes obedecen a fracasos en los controles internos y a las distintas políticas creadas. Es importante que las Instituciones Financieras se enfoquen en manejar el tema de riesgo operativo, en vista que sí, el impacto y probabilidad del riesgo es alta, el desarrollo de los procesos resultara con falencias y crearan cuellos de botella que entorpezcan o detengan los procesos ocasionando pérdidas monetarias.

Los manuales de procesos son una herramienta de apoyo para las Instituciones Financieras, ya que facilita el aprendizaje y proporciona la orientación precisa que requiere el personal en cada una de los departamentos de una Institución Financiera, principalmente a nivel operativo, en vista que constituyen una fuente de información que orienta y mejora los esfuerzos de los integrantes para lograr la adecuada realización de las actividades que se le han encomendado.

Para obtener un rendimiento eficiente en el desarrollo de los procesos es importante que las Instituciones Financieras elaboren manuales de los distintos procesos, de uso interno y diario, ya que pueden minimizar los conflictos de las distintas áreas señalando responsabilidades, fomentando el orden y facilitando de esta manera al personal involucrado tanto de las matrices como de las agencias, una guía de las actividades que indique los pasos a seguir, con el objetivo de no crear confusión, ni alterar los mismos.

La Cooperativa de Crédito y Ahorro La Merced no cuenta con un manual de procesos específico para los departamentos que conforman el Área de Crédito y Cobranzas, para llevar a cabo la realización de mi trabajo fue necesario desarrollar dicho manual con la cooperación principalmente del Jefe de Unidad de Riesgos, producto del levantamiento de procesos a través de visitas y entrevistas a las partes intervinientes en los distintos procesos, trabajo comprendido en un periodo de tres meses, realizado principalmente en la matriz ubicada en la ciudad de Cuenca, como en las distintas sedes, específicamente en la sede de la ciudad de Macas en la Provincia de Morona Santiago, el mismo que se anexa a este trabajo (Anexo 1).

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Reglamentos Internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Merced.
- ✓ Cooperativa de Ahorro y Crédito la Merced <http://www.lamerced.fin.ec/home.html>.
- ✓ Codificación de Resoluciones de la Junta Bancaria y de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, Título VII, Subtítulo VI, Capítulo V “*De la Gestión del Riesgo Operativo*”, Resolución No. JB-2005-834, de 20 de Octubre del 2005.
- ✓ Codificación de Resoluciones de la Junta Bancaria y de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador título X “*De la gestión y administración de riesgos*”, del libro I “Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero” capítulo I “De la gestión integral y control de riesgos”, 23 de Octubre del 2008.
- ✓ Comité de Basilea de Supervisión Bancaria: *Sanas Prácticas para la Gestión y supervisión del Riesgo Operativo*, febrero 2003, Banco de Pagos Internacionales.
- ✓ Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria, “*Administración de Riesgo Operacional*”, Basilea 1998.
- ✓ Econ. VERA Fernando “Capacitación de los Créditos”, Econ. Fernando Vera, 24 de Febrero del 2012.
- ✓ Econ. VERA Fernando “Ultimo Reglamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito”, 8 de Diciembre del 2010.
- ✓ Econ. VERA Fernando “Política de Crédito”, 12 de Abril del 2011.
- ✓ Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras de Bolivia, Fundación para el Desarrollo Productivo y Financiero (PROFIN), “*Guías para la Gestión de Riesgos*”, Primera Edición: Julio de 2008.
- ✓ El Blog del Riesgo y la Estrategia Empresarial, <file:///C:/Users/Gr@cielAlmacenes/Desktop/tesis%20capitulos/LA%20DECISI%20C3%93N%20DE%20MITIGACI%C3%93N%20DEL%20A0RIESGO%20%20C2%AB%20E1%20Blog%20del%20Riesgo%20&%20la%20Estrategia%20Empresarial.htm>

- ✓ Econ. FLORES, Mauricio, “Administración de Riesgo Operativo en las operaciones de crédito de primer piso instrumentadas por la Corporación Financiera Nacional, 24 de Noviembre del 2008.
- ✓ Econ. VERA Fernando, “*El Riesgo Operativo y el Cumplimiento Normativo*”, 25 de Septiembre de 2011.
- ✓ LOPÉS Luz Elena, “*Manual de Riesgos de la Alcaldía de Puerto Nariño*”, 21 de Mayo del 2009.
- ✓ FIORILLO Claudio, “*Gestión del Riesgo Operacional*”, Junio del 2005.

ANEXOS

ANEXO 1 Manual de Procesos de Crédito

MANUAL DE PROCESOS DE LOS CRÉDITOS QUE OFRECE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED

I. OBJETIVO.

El siguiente manual fue creado con el propósito de brindar los lineamientos a las personas intervinientes en los distintos procesos de Créditos en el desarrollo pertinente con eficiencia de los mismos tanto en la sede como en las distintas agencias de la Cooperativa.

II. ALCANCE.

El presente manual está diseñado para ser aplicado en el Departamento de Colocación de Créditos del Área de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced.

III. DEFINICIÓN DE CRÉDITO

Un crédito es una operación en la que una entidad financiera pone a disposición de una persona natural o jurídica una cantidad de dinero hasta un límite especificado en un contrato, durante un período de tiempo determinado a cambio del cobro de intereses

IV. POLÍTICAS GENERALES DE CRÉDITO.

P1.- Los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda.-Cuenca; tendrán como finalidad la entrega de recursos a los socios que previamente sean calificados como sujetos de crédito, procurando siempre una mayor diversificación entre

los diferentes segmentos (productivo, consumo, micro crédito y vivienda) y democratización en el mayor número de socios, minimizando el riesgo y evitando la concentración.

P2.- Los créditos cuyos montos excedan los límites establecidos por el Consejo de Administración, serán aprobados con garantías reales, sean estas hipotecarias o prendarias, además de la garantía personal, para lo cual es necesario disponer de un avalúo realizado por un profesional experto, designado por la Cooperativa y calificado por la Superintendencia de Bancos o el respectivo organismo de control.

P3.- La Cooperativa velará para que los créditos concedidos, cumplan con propósitos lícitos, evitando comprometer la imagen y buena reputación de la Institución.

P4.- Todo desembolso de crédito será realizado previo a la instrumentación plena de las garantías; y, con la documentación debidamente legalizada en poder del Departamento de Custodia.

P5.- La elaboración de las minutas, para efectos de hipotecas, se efectuará en el Departamento Legal de la Cooperativa, los gastos que aquello demande por concepto de inscripciones, motorización, etc. serán cancelados por el socio beneficiario del crédito.

P6.- Las solicitudes de Crédito de los Vocales del Consejo de Administración, Funcionarios y Empleados de la Cooperativa, así como los créditos establecidos por la Superintendencia de Bancos y Seguros, como vinculados, serán aprobados en última instancia por el Consejo de Administración, previa recomendación del Comité de Crédito.

P7.- La cancelación de los créditos concedidos a Funcionarios y empleados de la Cooperativa, se efectuarán de la siguiente manera:

- a.** Mediante descuentos de su rol de pagos, el 40% de la cuota o dividendo en la primera quincena y el 60% restante a fin de mes, y/o
- b.** La totalidad de su cuota en quincena o fin de mes

Para lo cual se suscribirá la autorización correspondiente, si concluye la relación laboral, el funcionario o empleado autorizará expresamente, para que el producto de su liquidación sea aplicada para abono o cancelación de sus créditos pendientes

P8.- El socio que hubiere sido demandado civil o penalmente por la Cooperativa, Instituciones Financieras, personas naturales y que constare en la Central de Riesgos; o que haya planteado una acción judicial cualquiera en contra de la Cooperativa, de sus directivos, no será calificado como sujeto de crédito.

P9.- Las solicitudes y trámites de los créditos, serán realizados por el interesado personalmente, o su apoderado legal; en ningún caso, se aceptará la gestión de intermediarios o tramitadores. La intermediación de Funcionarios y empleados de la Cooperativa, constituirá falta grave, sujeta a sanciones establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

P10.- Ningún funcionario o empleado de crédito deberá recibir regalos, presentes o coimas, para tramitar o aprobar un crédito, su inobservancia, constituye falta grave sujeta a las sanciones correspondientes.

P11.- El comité de crédito y subcomités, al momento de aprobar una solicitud de crédito, están obligados a efectuar una exhaustiva revisión de la capacidad de pago, historial crediticio del socio, de sus garantes y garantizados; así como, todas las personas que se vinculen con el solicitante, que pudieran apoyar la gestión de cobro.

P12.- El Consejo de Administración comunicará periódicamente a Gerencia, los segmentos de negocios de mayor riesgo, cuyas solicitudes serán de mayor cuidado en su análisis; y, podrán requerir de garantías adecuadas y adicionales para evitar pérdidas por no pago.

P13.- Las tasas de interés para los créditos en sus diferentes modalidades, serán aprobadas por el Consejo de Administración, sobre la base de la Regulación emitida por el Banco Central o la autoridad competente, y el respaldo de estudios técnicos y de mercado presentados por la Gerencia General. Podrán ser revisadas en función de las

condiciones del mercado, el cumplimiento de presupuestos y disposiciones legales impartidas sobre las mismas.

P14.- La Cooperativa podrá recibir abonos extraordinarios a créditos concedidos a través de tablas de amortización, la cual será modificada en su monto y valor de la cuota o dividendo.

P15.- Los porcentajes o montos de aportes patrimoniales que se fijen sobre las operaciones de crédito, serán aprobados por el Consejo de Administración, a petición de la Gerencia General; y convalidados por la Asamblea General de Representantes, los cuales dependerán de la solvencia, liquidez y la demanda crediticia.

P16.- Estas políticas serán modificadas según las condiciones del entorno socioeconómico nacional y el comportamiento del mercado, procurando en todo momento optimizar la gestión en beneficio de los usuarios de este servicio, sin afectar la eficiencia en la gestión de recuperación.

P17.- Con el propósito de agilizar el proceso de aprobación de créditos, el Consejo de Administración delegará al comité y subcomités de crédito la aprobación de los siguientes montos:

A. Matriz

1. Hasta \$2.000,00: Oficial de Crédito, Jefe de Agencia y/o Jefe de Crédito.
2. Hasta \$20.000,00 Oficial de Crédito, Jefe de Agencia, Jefe de Crédito y Supervisor General
3. De \$20.001 en adelante y hasta los montos indicados en cada segmento, Gerente General, Jefe de Crédito, Jefe de Agencia, Oficial de Crédito.

B. Agencias

1. Hasta \$2.000,00: Oficial de Crédito, Jefe de Agencia y/o Jefe de Crédito.
2. Oficial de Crédito, Jefe de Agencia y Coordinador de Agencias tendrán la potestad de aprobar los siguientes créditos:

- a. Microcréditos: Hasta \$5.000,00 (Garantía de firmas o real)
- b. Consumo: Hasta \$6.500,00 (Garantía de firmas o real)
- c. Créditos Productivos: \$20.000,00 (Garantía personal y documentos de clientes)
- d. Créditos Hipotecarios: \$30.000 (Para la vivienda u otros segmentos.)

P18.- Requisitos para acceder a un crédito: (copias a color)

Persona Natural:

- Solicitud de crédito deudor (s) y garante (s)
- Copia de Cédula de identidad, deudor (s) y garante (s)
- Copia de Certificado de Votación actualizado deudor (s) y garante (s)
- Copia de planilla por pago de servicio básico (agua, luz o teléfono) deudor (s) y garante (s)
- Declaración juramentada de separación de bienes (de existir)
- Copia de matrícula de vehículo o contrato de compraventa legalizado (de existir)
- Carta de pago de impuesto predial (de existir inmuebles)
- Copia de escrituras legalizadas del inmueble
- Certificado de Gravamen
- Copia de certificado de trabajo (si trabaja en relación de dependencia)
- Copia de último rol de pagos
- Copia de pago de pensión jubilar (para jubilados)
- Copia de contrato (s) de arriendo (en caso de percibir ingresos por este concepto)
- Copia de Poder General o Especial (en caso de ser apoderado)
- Copias de RUC para microempresarios o negocios
- Copia de declaraciones del IVA (últimos tres meses)

- Copia de Patente Actualizada
- Depósito del 3% sobre el valor del crédito por concepto de aporte patrimonial; y, se debitará el porcentaje correspondiente del seguro de desgravamen por la vigencia del crédito.
- Depósito del 2% en líneas de crédito por concepto de aporte patrimonial; y, se debitará el porcentaje correspondiente del seguro de desgravamen por la vigencia del crédito.
- Licitud de Fondos (CONSEP), montos iguales o superiores a 10.000

Personas Jurídicas:

- Copia de escritura de constitución de la Compañía
- Copia de los Estatutos actualizados y sus reformas
- Copia de Nombramientos de Representantes Legales
- Copias de Cédula de Identidad de Representantes Legales
- Copias de certificado de votación actualizadas de Representantes Legales
- Copia de planilla de por pago de servicios básicos (agua, luz o teléfono)
- Copia del RUC
- Balances General y de Resultados del último ejercicio económico, debidamente firmados y sellados por la Superintendencia de Compañías.
- Copia de Certificado de cumplimiento de obligaciones a la Superintendencia de Compañías.
- Flujo de Caja
- Copia de la declaración del impuesto a la renta del último ejercicio económico.
- Copia de la declaración del IVA (últimos tres meses)
- Depósito del 3% del valor del crédito por concepto de aportes al patrimonio.
- Depósito del 2% en líneas de crédito por concepto de aportes al patrimonio.
- Reporte de Visita o verificación de la empresa o negocio.

- Para proyectos de inversión se presentará el proyecto probatorio, como facturas de compra, proformas, certificaciones, etc.
- Licitud de Fondos (CONSEP), montos iguales o superiores a 10.000

Sociedades de Hecho

Son ejemplos de sociedades de hecho: Clubes, Comités, Asociaciones u otras similares, las que en lugar de los dos primeros requisitos anotados para personas jurídicas legalmente constituidas presentarán:

- Copia de Acta Constitutiva de la sociedad.
- Copia certificada del Acta de Asamblea y/o Directorio, en la que conste la resolución que autorice tramitar el crédito y suscribir por la Compañía.

Los Representantes o directivos que suscriban los documentos, serán solidariamente responsables de la obligación.

V. POLITICAS GENERALES DEL COMITÉ DE CREDITO

P18.- El Comité de Crédito, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda.- Cuenca, de conformidad a lo dispuesto por el Decreto Ejecutivo No. 194 del 29 de diciembre de 2009, estará integrado por tres miembros, dos de los cuales serán designados por el Consejo de Administración de entre los funcionarios de la entidad y por el Gerente General de la Cooperativa o su delegado (Supervisor General), quien lo presidirá.

El comité de crédito y sus funcionarios contarán con sus respectivos suplentes, quien (es) será (an) principales en ausencia de alguno de ellos.

Los subcomités de crédito de las diferentes Agencias que podrán aprobar hasta 2.000 dólares, en la solicitud de crédito deben constar las firmas de responsabilidad del Jefe de Agencia y el Oficial de Crédito.

P19.- El tiempo de duración en sus funciones será de dos años, pudiendo ser reelectos a discreción por el Consejo de Administración.

P20.- El Comité de Crédito sesionará de manera permanentemente para tratar aspectos relacionados con sus funciones, analizar y aprobar las solicitudes de crédito de los socios. El quórum estará compuesto por mayoría y las decisiones se tomaran igualmente por mayoría.

P21.- La función del Comité de Crédito será conocer y resolver sobre las solicitudes de crédito recibidas de los socios, en el marco de las políticas, niveles de aprobación, disposiciones determinadas por el Consejo de Administración, el presente Reglamento y las contempladas en la Ley General de Instituciones Financieras.

P22.- El Comité de Crédito luego del análisis respectivo aprobará, suspenderá o negará las solicitudes de crédito; la suspensión o negación, se dará por razones operativas de orden interno y por las que el Comité considere necesarias.

P23.- El Comité de Crédito elaborará un informe mensual para conocimiento del Consejo de Administración, y un informe semestral para conocimiento de la Asamblea General.

P24.- El Secretario llevará un libro de Actas del Comité de Crédito, e informará semanalmente a la Presidencia y Supervisión General lo pertinente a las solicitudes analizadas.

VI. CLASIFICACIÓN DE LOS CREDITOS

La Cooperativa mantiene la siguiente clasificación y de los créditos que ofrece:

1) Créditos de consumo

- a) Bajo Firmas
- b) Hipotecario
- c) Prendario
- d) Estudiantil

- e) Universitario
- 2) **Microcrédito**
- 3) **Vivienda**
- 4) **Pymes**
- 5) **Crédito Confianza**
- 6) **Crédito de Fondo Comercial (Línea de Crédito)**

6.1 CRÉDITO DE CONSUMO

6.1.1 OBJETIVO.

Satisfacer las necesidades del socio para la adquisición de bienes de consumo que ayude a mejorar la calidad de vida.

6.1.2 DEFINICIÓN

Se entiende por créditos de Consumo los otorgados a personas naturales asalariadas, rentistas o trabajadores profesionales en libre ejercicio, para adquirir bienes de consumo o pago de servicios.

6.1.3 POLÍTICAS

- Para poder acceder a un crédito de consumo el interesado deberá ser socio de la cooperativa mediante la apertura de una cuenta de ahorros.
- No tener demandas por dinero
- Demostrar capacidad de pago debidamente justificado
- El destino del crédito será justificado
- Estabilidad laboral mínima de 1 año

6.1.4 CRÉDITO DE CONSUMO BAJO FIRMAS.

A) MONTO: HASTA \$5000.00

CARACTERÍSTICAS

- Plazo: Hasta 36 meses
- Forma de Pago: Mediante dividendos mensuales o trimestrales, de acuerdo a tabla de amortización.
- Garantía: Personal (un garante)
- Para este monto, al ser el primer crédito se deberá considerar el patrimonio y capacidad de pago del socio y garante.

REQUISITOS (Deudor y Garante)

- Copias a color de cedula y certificado de votación (Deudor – Conyugue)
- Copia de planilla de agua, luz o teléfono
- Deposito del 4% del encaje de crédito
- Justificación de bienes:
 - Matrícula de vehículo
 - Copia de contrato de compra y venta del vehículo (legalizada)
 - Carta de impuestos predial
 - Escritura legalizada del bien
 - Certificado de gravamen
- Justificación de ingresos:
 - Certificado de trabajo
 - Rol de pagos
 - Pago de pensión jubilar
 - Contratos de arrendamiento
 - Copias de los Giros recibidos

B) MONTO: DESDE \$ 5001.00 HASTA \$10000.00

CARACTERÍSTICAS

Plazo: Hasta 36 meses

Forma de pago: Mediante dividendos mensuales o trimestrales, de acuerdo a tabla de amortización.

Garantía: Personal (un garante)

REQUISITOS (Deudor y Garante)

- Copias a color de cedula y certificado de votación (Deudor – Conyugue)
- Copia de planilla de agua, luz o teléfono
- Deposito del 4% del encaje de crédito
- Justificación de bienes:
 - Matricula de vehículo
 - Copia de contrato de compra y venta del vehículo (legalizada)
 - Carta de impuestos predial
 - Escritura legalizada del bien
 - Certificado de gravamen
- Justificación de ingresos:
 - Certificado de trabajo
 - Rol de pagos
 - Pago de pensión jubilar
 - Contratos de arrendamiento
 - Copias de los Giros recibidos

C) MONTO: DESDE \$ 10001.00 HASTA \$20000.00

CARACTERÍSTICAS

Plazo: Hasta 36 meses

Forma de pago: Mediante dividendo mensual o trimestral, de acuerdo a tabla de amortización.

Garantía: Personal (dos garantes que posean patrimonio)

REQUISITOS (Deudor y Garantes)

- Copias de cedula y certificado de votación (Deudor – Conyugue)
- Copia de planilla de agua, luz o teléfono
- Deposito del 4% del encaje de crédito
- Justificación de bienes:
 - Matricula de vehículo
 - Copia de contrato de compra y venta del vehículo (legalizada)
 - Carta de impuestos predial
 - Escritura legalizada del bien
 - Certificado de gravamen
- Justificación de ingresos:
 - Certificado de trabajo
 - Rol de pagos
 - Pago de pensión jubilar
 - Contratos de arrendamiento
 - Copias de los Giros recibidos

D) MONTO: DESDE \$ 8000.00 HASTA \$20000.00

CARACTERÍSTICAS

Para socios con historial de crédito dentro de la COAC en calificación “A”

Plazo: Hasta 48 meses

Forma de pago: Mediante dividendo mensual o trimestral, de acuerdo a tabla de amortización.

Garantía: Personal (dos garantes que posean patrimonio)

REQUISITOS (Deudor y Garantes)

- Copias de cedula y certificado de votación (Deudor – Conyugue - Garantes)
- Copia de planilla de agua, luz o teléfono
- Deposito del 4% del encaje de crédito

- Justificación de bienes:
 - Matricula de vehículo
 - Copia de contrato de compra y venta del vehículo (legalizada)
 - Carta de impuestos predial
 - Escritura legalizada del bien
 - Certificado de gravamen
- Justificación de ingresos:
 - Certificado de trabajo
 - Rol de pagos
 - Pago de pensión jubilar
 - Contratos de arrendamiento
 - Copias de los Giros recibido

6.1.4.1 PROCEDIMIENTO

6.1.4.1.1 INTRODUCCIÓN.

La importancia de la existencia de un proceso adecuado para llevar a cabo la colocación y la recuperación de los créditos otorgados a los socios radica netamente en determinar paso a paso el proceso correspondiente de tal manera que no existan falencias en este desarrollo.

6.1.4.1.2 DESARROLLO

6.1.4.1.2.1 INFORMACIÓN Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS.

- 1) El socio o interesado solicitara información del crédito en Balcón de Servicios o directamente en el Área de Crédito donde se le entregara la solicitud de crédito.

- 2) El asistente u oficial de crédito serán los encargados de proporcionar los requisitos necesarios e indispensables para acceder al crédito.
- 3) En caso de que el solicitante no sea socio se le direcciona al área de balcón de servicios para su respectiva afiliación de socio y la apertura de cuenta de ahorros.
- 4) Una vez que el socio presenta la información requerida con la solicitud de crédito respectiva, ya sea al oficial de crédito, o al asistente de crédito, situación que se da en la Matriz, y en las Agencias lo realiza el Oficial de crédito o Jefe de Agencia, cualquiera de ellos procede a imprimir el reporte del buró de crédito correspondiente al socio, para ello el oficial de crédito, jefe de agencia, asistente de crédito, y la Jefatura deben tener cada uno de ellos una clave individual de acceso al sistema.
 - a. La clave de acceso debe ser solicitada al Jefe Operativo con la aprobación de la Jefatura de crédito y junto a esta aprobación se debe enviar copia de la C.I del solicitante a operaciones.
 - b. Ingresamos al sistema del buró de crédito.
 - i. En caso de que se reporte inconvenientes de pago en otras IFIS se le comunicara al socio para que justifique los mismos y se pueda continuar con el proceso.
 - ii. En caso de que el socio no presente inconveniente alguno se le recepta los documentos para continuar con el proceso.
- 5) El Asistente u Oficial de Crédito con los requisitos previamente solicitados al socio revisara que se encuentre los documentos solicitados para su recepción y luego proceder con el armado de la carpeta, verificando que la solicitud de crédito este correctamente llenada y firmada por el socio.

- 6) Para el armado de la carpeta debe seguir un orden previamente establecido por la COAC. Que contendrá lo siguiente:
- a. Informes de Crédito: (Cheklist, Informe del oficial de crédito, Reporte del buró de crédito, justificativos de estar al día en caso de tener inconvenientes con otras IFIS, Informe de riesgos de ser el caso, Consolidado del socio, Saldos promedios de la cuenta de ahorro).
 - b. Solicitudes de crédito. (Verificar que este llenada correctamente y firmada).
 - c. Documentos Legales: (Copias de: Cédulas, certificado de votación, escrituras, Poderes, matrículas de vehículos, RUC, declaraciones tributarias últimos 3 meses y de la renta últimos 2 años, avalúos, Contratos).
 - d. Liquidaciones de crédito. (Liquidación del préstamo, tabla de pagos, Copia de pagares, Resolución del comité de crédito, Pagos de avalúos, pago de hipotecas o prendas)
 - e. Misceláneos: (Certificados de trabajo, Facturas, carta de pago de predios, giros, Servicios Básicos).
- 7) Se pasa al siguiente punto que es la verificación de datos.

6.1.4.1.2.2 VERIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

- 1) La información entregada por el socio será revisada y verificada, la veracidad de la información será constatada vía telefónica, o en caso de ser necesario con inspecciones por parte del oficial de crédito o su asistente.
- a. Luego de la verificación de datos se realizara el informe correspondiente, si la información es correcta se pasa al siguiente punto en el proceso.

- b.** En caso de ser la información incorrecta se comunica al Jefe de Crédito o Agencia, mediante informe, para que se decida con visto bueno el rechazar la carpeta negándole el crédito.
- 2) Una vez verificada la información se procede a realizar el análisis respectivo de la carpeta estableciendo la capacidad de pago, cobertura de garantía, nivel de endeudamiento, comportamiento de pago, y de ser el caso establecer indicadores de rentabilidad, liquidez entre otros y determinar el monto que pueda acceder el socio, siempre que cumplan con las políticas establecidas.
 - a.** Si el monto solicitado esta de acorde a su capacidad de pago y su nivel de endeudamiento se procederá a continuar el siguiente punto.
 - b.** En caso de que su capacidad de pago no esté de acuerdo con el tiempo y monto solicitado se le reconsiderara el monto de acuerdo a su situación económica, y esto debe ser comunicado al socio.
 - c.** Si el nivel de endeudamiento sobrepasa los límites establecidos en las políticas se le comunica al socio que su nivel de endeudamiento requiere de una mejor cobertura de las garantías.
 - d.** Si la carpeta es rechazada por capacidad de pago o por no cumplir cualquiera de los puntos anteriores mencionados se deberá comunicar a la jefatura de crédito o jefe de agencia para con conocimiento y visto bueno para que se lo comunique al socio.
- 3) Se procede a realizar el informe de la carpeta con el análisis obtenido que justifique la decisión de otorgar o negar el crédito al socio.
 - a.** En caso de que la carpeta sea aceptada se pasa al siguiente punto.

- b.** Caso contrario suspende el proceso y se archiva la carpeta.
-
- 4) El oficial deberá ingresar la solicitud de crédito al sistema con los datos que se encuentran en la carpeta sin alteración de los mismos y emitir el comentario correspondiente.
 - a.- Ver Manual del usuario sistema (Crédito)
 - 5) En caso de las agencias fuera de la ciudad de Cuenca siempre y cuando el monto a ser solicitado sea menor a \$ 8000 será el Jefe de Agencia quien analice y genere el informe con sus respectivas recomendaciones que será adjuntado a la carpeta del socio para proceder a instalar el comité.
 - 6) El comité estará conformado por el Jefe de Crédito, Oficial de Crédito y asistente de Balcón de Servicios.
 - 7) En caso de que el crédito solicitado por el socio sea superior o igual a \$ 15000 dólares la carpeta deberá ser enviada al Departamento de Riesgos, y en créditos de líneas iguales o superiores a 20.000,00 dólares.
 - a.** El Responsable de este departamento deberá realizar el análisis respectivo de los documentos que contiene la carpeta entregada por el oficial de crédito, utilizando herramientas e indicadores financieras previamente establecidas por la Cooperativa que permiten tener la plena confianza de poder recuperar el crédito a otorgar al socio.
 - b.** Una vez realizado el análisis financiero respectivo se debe emitir un informe
 - i. Cuando se trata de personas naturales debe contener la probabilidad de incumplimiento.
 - ii. Cuando se trate de persona Jurídicas, La Unidad de Riesgos emitirá un informe en el que se indique la calificación respectiva sea esta A, B o C.

- c. El informe respectivo deberá contener las recomendaciones correspondientes del crédito. Las mismas que serán consideradas por el Comité de Crédito.
- d. El informe respectivo debe ser adjuntada a la carpeta del socio, considerando que:
- i. Si la carpeta a ser procesada pertenece a Matriz se envía directamente al oficial de crédito.
 - ii. En caso de que la carpeta sea de agencias dentro de la ciudad se adjuntara el informe original a la misma y se entregara a la Jefatura de crédito, para el respectivo tratamiento en comité.
 - iii. Cuando se trate de carpetas de agencias fuera de la ciudad de Cuenca se procede de la siguiente manera:
 - El Oficial de Crédito deberá escanear la carpeta respectiva y enviar mediante vía e-mail, en forma de una carpeta virtual al asistente de crédito de la Matriz.
 - El asistente de Crédito inmediatamente procede a imprimir la carpeta virtual, convirtiéndola en una carpeta física, armada según lo establecido.
 - Una vez impresa y armada la carpeta el Asistente de Crédito entregara al encargado de riesgos, quien realizará el análisis respectivo señalo en este punto 14, adjuntara el informe original a la carpeta, y se le envía a la Jefatura de crédito para dar el tratamiento respectivo, y, se envía por e-mail un copia a la Alta Gerencia, dirigido al oficial de crédito para

que se imprima este informe y se adjunte con la carpeta original, para su respectivo tratamiento.

- 8) Una vez que se ha realizado el proceso descrito anteriormente se pasara a la siguiente instancia respectiva.

6.1.4.1.2.3 INSTALACIÓN DEL COMITÉ DE CRÉDITO SEGÚN SUS NIVELES DE APROBACIÓN.

- 1) El comité de crédito se instalara de acuerdo a los niveles de aprobación según lo señala la Política General de Crédito número 17 de este reglamento, según los horarios establecidos por la Jefatura de Crédito.
- 2) Para instalar el comité de crédito la carpeta debe estar ingresada al sistema (VER MANUAL DEL USUARIO SISTEMAS), y su respectiva documentación que acredite el otorgamiento del mismo, para ser analizado en consenso con los miembros del Comité, aplicando estrictamente las políticas de crédito.
- 3) El oficial de crédito deberá sustentar y justificar la viabilidad de la operación crediticia al Comité de Crédito, mediante su exposición con argumentos sólidos.
- 4) El Comité de Crédito será el responsable de revisar que las políticas se estén cumpliendo, y revisar la documentación de la carpeta estableciendo un análisis en base a la exposición del oficial de crédito, para conocer la viabilidad de la operación crediticia, análisis que se lo realiza considerando las 5 “C” del crédito:

1. CARÁCTER CREDITICIO.- Son las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder a nuestro crédito (historial crediticio).
 2. CAPACIDAD.- Es la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa de su administración y resultados prácticos (Capacidad de pago).
 3. CONDICIONES.- Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su del giro del negocio (entorno).
 4. COLATERAL.- Son todos aquellos elementos de que dispone el socio, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir las garantías o apoyos colaterales; mismos que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos (garantías).
 5. CAPITAL.- Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir, el estudio de sus finanzas, para su evaluación se requiere del análisis a su situación financiera (patrimonio).
- 5) En esta instancia el crédito puede ser aprobado o rechazado por el Comité de Crédito, en caso de ser aprobado se emite el comentario y se ingresa al sistema aprobándolo para que pase al siguiente nivel de aprobación, en caso de ser superior a 2000,00 dólares tendrá que pasar al tercer nivel de aprobación caso contrario pasa a cartera para el desembolso.
- 6) Tercer nivel de aprobación, se realiza con Supervisión General hasta montos de 20.000,00 y con Gerencia en montos superiores a 20000,00 dólares, en esta instancia se revisan que se cumplan las políticas de crédito establecidos por la COAC, en donde de dar cumplimiento se ingresa a la sistema el comentario

de aprobación, o caso contrario el comentario de negación retornando en el sistema al usuario del oficial de crédito.

- a. En cualquiera de los niveles de aprobación puede ser negada la operación de crédito teniendo que ser comunicado al socio y posteriormente archivada la carpeta.
- b. También el comité puede pedir mayor soporte documentario para su revisión regresando la carpeta al oficial de crédito y devolviéndola en el sistema al usuario del oficial de crédito.
- c. El comité de crédito puede tomar la decisión de bajar el monto por diversas causas en este caso se procede de igual manera que el paso anterior.

- 7) Aprobado la operación crediticia por el Comité de Crédito realizara el acta de aprobación con las firmas de los responsables dentro del comité para su respectivo archivo.
- 8) La carpeta aprobada cuando es de agencias queda en la oficina de la jefatura de crédito hasta la emisión del pagare y recepción de Cartera, que con los documentos firmados pide a la jefatura de crédito se le envíe la carpeta del socio.
- 9) Continuando con el proceso el oficial de crédito procede a llamar al socio y ponerse de acuerdo para la firma respectiva en los documentos, en conjunto con sus garantes de ser el caso.
- 10) El Oficial de Crédito procede a imprimir los documentos necesarios: pagare, Liquidaciones, Seguro de Desgravámenes y fondo de solidaridad, Tabla de Amortización, y anexos correspondientes al lavado de activos.

- 11) Una vez impreso los documentos por el oficial de Crédito solicitará al socio que firme los documentos. Las firmas tanto de los socios como de los garantes deben ser verificadas por el oficial de crédito que sean exactamente igual a la cedula de identidad.
- 12) Si el socio en el seguro de vida declarare tener afecciones de salud se tendrá que proceder según el reglamento de Seguro, Desgravamen y Vida, anexo a este documento.
- 13) El Oficial de Crédito revisara que la carpeta este completa con todos los documentos necesarios.
- 14) Una vez firmado el pagare el oficial de crédito pasa a Cartera para que se imprima el número de pagare correspondiente, conjuntamente con la liquidación del préstamo y demás documentos explicados anteriormente.
 - a) Las agencias dentro de la ciudad de la Provincia del Azuay y Cañar enviarán el pagare vía valija, mismos que son receptados por el departamento de Proveeduría, para luego ser enviados a los departamentos o personas correspondientes indicado en le sobre o valija.
 - b) En este caso estos documentos son enviados a Cartera para su respectiva recepción, revisión y acreditación del préstamo al socio siempre que la carpeta es de acuerdo con la política institucional.
- 15) Una vez realizado este procedimiento el paso a seguir es el desembolso del crédito.

6.1.4.1.2.4 DESEMBOLSO DEL CRÉDITO

- 1) Si el crédito aprobado en las agencias fuera de la ciudad de Cuenca sea inferior a \$12000 el desembolso se generara directamente en la agencia respectiva siendo en este caso el Jefe de Agencia quien será el responsable de cumplir con las actividades correspondientes al Departamento de Cartera.

- 2) El Departamento de Cartera una vez que se le ha entregado la carpeta del socio procederá a revisar la misma, de tal manera que contengan todos los documentos requeridos y que las observaciones señaladas por la Comité de Crédito se hayan cumplido en caso contrario será devuelta al Oficial de Crédito para que cumpla con las disposiciones señaladas por la Comité de Crédito y que la carpeta se encuentre en el sistema del Departamento de Cartera debidamente ingresado con los respectivos documentos que contiene la carpeta física del socio.

- 3) Para proceder al desembolso del crédito el departamento de Cartera revisará la siguiente documentación:
 - a) Resolución del comité de crédito
 - b) Tabla de pagos
 - c) El pagare
 - d) Liquidación de préstamo: número de solicitud, nombres y apellidos del socio, fecha de desembolso, tipo de préstamo, tasa de interés, la calificación del crédito, monto a ser desembolsado plazo, número de cuotas, frecuencia de pago(en días no mese), número y monto de los dividendos.
 - e) Que las firmas del socio, su conyugue y garantes sean iguales a todos los documentos adjuntados a la carpeta.
 - f) Documentación que debe estar adjuntada a la carpeta del socio.

- 4) Una vez que el Departamento de Cartera revise la documentación requerida e indispensable.
- a) En caso de ser positiva la revisión se realizará la aprobación en el sistema respectivo el mismo que automáticamente debitara los montos correspondientes a la Central de Riesgos, Seguro de Desgravamen y Aportes correspondientes, generando de la misma manera el número de pagare para continuar con la impresión del mismo. (VER MANUAL DE SISTEMAS)
- b) Se podrá negar el desembolso en los siguientes casos:
- b1) Por firmas inconformes en los pagares.
 - b2) Falta de una firma en el pagare.
 - b3) Documentación incompleta.
- 5) La liquidación y copia la resolución del Comité de Crédito más el pagare serán custodiados por cartera quien los archivara y guardara en la bóveda de la Cooperativa.
- Se organiza la documentación (Pagares) por agencia y orden alfabético.
 - Los documentos que respaldan cartera del socio son archivados por fecha de vencimiento en una caja fuerte.
 - Los documentos como liquidaciones de la operación son archivados en orden alfabético y por mes como respaldo de la operación.
 - Cartera procede con el escaneo de los pagares a un archivo digital de respaldo, para luego destinarlo a custodia en bóveda, en forma ordenada es decir por agencia y en orden alfabético.
- 6) El Auxiliar de Crédito procederá al respectivo archivo de la carpeta aprobado por sus diferentes instancias.

- 7) Servicios Bancarios se encargara de hacer llegar el pagare al departamento de Cartera de la Matriz mediante valija conservando las copias respectivas de los pagares. Los envíos de los pagares se realizaran los días viernes.

6.1.5 CRÉDITO DE CONSUMO HIPOTECARIO

CUPO: Hasta el 65% del avalúo bancario del inmueble hipotecado, cuyo monto no excederá del 10% del Patrimonio Técnico de la Cooperativa.

CARACTERÍSTICAS:

Plazo: Hasta 72 meses.

Forma de Pago: Dividendos mensuales o trimestrales, de acuerdo a tabla de amortización

REQUISITOS

- Copias de cedula y certificado de votación (Deudor – Conyugue - Garantes)
- Copia de planilla de agua, luz o teléfono
- Deposito del 4% del encaje de crédito
- Justificación de bienes:
 - Matrícula de vehículo
 - Copia de contrato de compra y venta del vehículo (legalizada)
 - Carta de impuestos predial
 - Escritura legalizada del bien
 - Certificado de gravamen
- Justificación de ingresos:
 - Certificado de trabajo
 - Rol de pagos
 - Pago de pensión jubilar

- Contratos de arrendamiento
- Copias de los Giros recibidos

6.1.5.1 PROCEDIMIENTO

6.1.5.2 INTRODUCCIÓN.

La importancia de la existencia de un proceso adecuado para llevar a cabo la colocación y recuperación de los créditos otorgados a los socios radica netamente en determinar paso a paso el proceso correspondiente de tal manera que no existan falencias en este desarrollo. Pasos a seguir:

6.1.5.3 DESARROLLO

6.1.5.3.1 INFORMACIÓN Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS.

En el desarrollo de esta etapa de procederá a seguir con los pasos señalados en el proceso descrito Bajo Firmas.

6.1.5.3.2 VERIFICACIÓN Y ANALISIS DE LOS DATOS

En el desarrollo de esta etapa de procederá a seguir con los pasos señalados en el proceso descrito Bajo Firmas. En el punto número 8 se debe considerar los puntos a continuación descritos.

1. El Oficial de Crédito receipta la copia de la escritura del bien a ser hipotecado, la compra – venta, Carta de desgravamen.
2. El Oficial de Crédito enviara la carpeta con los documentos necesarios al Departamento Legal para su estudio, con una solicitud.

3. El Departamento Legal receipta la solicitud conjuntamente con los documentos necesarios y realiza el informe respectivo sobre la situación legal del bien, el mismo que contendrá conclusiones y recomendaciones resultado de análisis respectivo.
4. Una vez que el Departamento Legal haya realizado el informe solicitado entregara a la Jefatura de Crédito para que de un visto bueno, y procederá a entregar al Oficial.
5. El Oficial de Crédito comunicara al socio del resultado del informe legal e indicara al socio que debe realizar una solicitud de Avalúo del bien a ser hipotecado.
6. Una vez que el socio haya realizado dicha solicitud de avalúo dirigida a la Cooperativa, entregara al Oficial de Crédito para que continúe con el proceso.
7. El Oficial de Crédito comunicara al asistente de crédito para que coordine con el arquitecto para que realice el avalúo respectivo.
8. El asistente realiza una cita con el arquitecto evaluador de la cooperativa al que se le designara esta actividad de manera proporcional al trabajo que cada uno de los arquitectos evaluadores de la cooperativa tenga.
9. En coordinación el Arquitecto y el Socio realizan la visita del bien que se pretende hipotecar.
10. Realizada la visita para llevar a cabo el avalúo del bien, el Arquitecto evaluador debe generar un informe del avalúo realizado.
11. El arquitecto evaluador tendrá tres días de plazo para entregar el avalúo del bien solicitado por el socio. Este informe contendrá el avalúo bancario y comercial.

12. El informe del avalúo original el Arquitecto lo conservara hasta que se lleve a cabo el crédito, entregándole únicamente una copia al Oficial de Crédito.
13. Una vez que el Oficial de Crédito haya adjuntado la copia del avalúo del Arquitecto a la carpeta enviara al Departamento de Riesgos para que realice el análisis respectivo.
14. El avalúo bancario determinado en el informe de peritaje será tomado por el Oficial de Crédito para que realice el análisis correspondiente determinando cual será el valor del posible crédito a otorgar en el cual se analizaran tres escenarios:
 - a) Cupo: Hasta el 65% del avalúo bancario del inmueble hipotecado, cuyo monto no excederá del 10% del Patrimonio Técnico de la Cooperativa.
 - b) Plazo: Hasta 72 meses.
 - c) Como excepción se podría aprobar tomando como máximo hasta el 70% del avalúo bancario del inmueble. (De acuerdo al informe del perito evaluador)
 - d) Créditos hipotecarios con garantías que no cubran por lo menos el 65% del avalúo bancario no serán aprobados, de ser el caso se puede exceder el porcentaje del avalúo hasta un 10% más; siempre y cuando se respalde con un garante que tenga patrimonio y capacidad de pago debidamente justificado.
15. El Departamento de Riesgos analiza el informe del Oficial de Crédito considerando los tres escenarios antes mencionados de ser el caso, y elabora el informe correspondiente a su área en relación al análisis del crédito en proceso.

16. Cuando la carpeta o informe es enviada desde el Departamento de Riesgos hacia el Oficial de Crédito este procede a revisar el informe considerando las recomendaciones del departamento de Riesgos.

17. En base al informe de riesgos el Oficial de Crédito ingresa al sistema la solicitud de crédito por parte del socio para poder ingresar a Comité de Crédito.

18. Cuando el crédito sea menor a \$20000 el Comité estará integrado por la Jefatura de crédito y el Supervisor, en caso de ser mayor a \$20000 el Comité estará integrado por la gerencia y la Jefatura de Crédito.

19. Una vez que el Oficial de Crédito cumpla con estos procesos inmediatamente se desarrollara el punto número 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 señalados el procedimiento a seguir del Crédito de Consumo bajo Firmas.

6.1.5.3.3 INSTALACIÓN DEL COMITÉ DE CRÉDITO SEGÚN SUS NIVELES DE APROBACIÓN

Esta etapa de se cumplirán a cabalidad hasta el numeral 20, incrementando los siguientes pasos al proceso:

- 1) Una vez la carpeta aprobada el Oficial de Crédito enviara al Departamento Legal para que proceda a realizar la minuta respectiva, e inmediatamente comunicar al socio a que notaria debe acercarse a firmar la misma.
- 2) El socio se acercara a la notaria indicada a firmar la minuta de la hipoteca del bien, llevando la misma a Gerencia para que la firme.
- 3) Una vez firmada la minuta por la Gerencia y el socio se procede a inscribir en el Registraduría de la Propiedad, e inmediatamente inscrita se le entregara al Oficial de Crédito, esta actividad es realizada directamente por el socio interesado.

- 4) El socio entregara la escritura previamente inscrita en el Registro Mercantil al Oficial de Crédito para que continúe con el proceso es decir el desembolso.

Cumplido todos estos procesos se procede a continuar con el proceso señalado en este documento exactamente con el punto 21, 22, 23, 24, 24, 26, 27, 28. Del manual de Crédito de Consumo Bajo Firmas.

6.1.5.3.4 DESEMBOLSO DEL CRÉDITO

El desembolso del crédito se llevara a cabo cumpliendo con el procedimiento señalado de este manual correspondiente al proceso Bajo Firmas.

6.1.6 CRÉDITO DE CONSUMO PRENDARIO

CUPO: Hasta el 65% del avalúo bancario del inmueble hipotecado, cuyo monto no excederá del 10% del Patrimonio Técnico de la Cooperativa.

CARACTERÍSTICAS:

Plazo: Hasta 72 meses.

Forma de Pago: Dividendos mensuales o trimestrales, de acuerdo a tabla de amortización

REQUISITOS

- Copias de cedula y certificado de votación (Deudor – Conyugue - Garantes)
- Copia de planilla de agua, luz o teléfono
- Deposito del 4% del encaje de crédito
- Justificación de bienes:
 - Matrícula del vehículo

- Copia de contrato de compra y venta del vehículo (legalizada)
- Carta de impuestos predial
- Escritura legalizada del bien
- Certificado de gravamen
- Justificación de ingresos:
 - Certificado de trabajo
 - Rol de pagos
 - Pago de pensión jubilar
 - Contratos de arrendamiento
 - Copias de los Giros recibidos

6.1.6.1 PROCEDIMIENTO

6.1.6.1.1 INTRODUCCIÓN.

La importancia de la existencia de un proceso adecuado para llevar a cabo la colocación y recuperación de los créditos otorgados a los socios radica netamente en determinar paso a paso el proceso correspondiente de tal manera que no existan falencias en este desarrollo. Pasos a seguir:

6.1.6.1.2 DESARROLLO

6.1.6.1.2.1 INFORMACIÓN Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS.

En el desarrollo de esta etapa de procederá a seguir con los pasos señalados en el proceso descrito Bajo Firmas.

6.1.6.1.2.2 VERIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

En el desarrollo de esta etapa de procederá a seguir con los pasos señalados en el proceso descrito Bajo Firmas en el punto número 8 se debe considerar los puntos a continuación descritos.

1. El Oficial de Crédito receipta el título de propiedad del bien a ser prendado, facturas, copia de matrícula si fuere el caso de un vehículo y Carta de desgravamen.
2. El Oficial de Crédito enviara la carpeta con los documentos necesarios al Departamento Legal para su estudio, con una solicitud.
3. El Departamento Legal receipta la solicitud conjuntamente con los documentos necesarios y realiza el informe respectivo sobre la situación legal del bien, el mismo que contendrá conclusiones y recomendaciones resultado de análisis respectivo.
4. Una vez que el Departamento de Legal haya realizado el informe solicitado entregara a la Jefatura de Crédito para que de un visto bueno, y procederá a entregar al Oficial.
5. El Oficial de Crédito comunicara al socio del resultado del informe legal e indicara al socio que debe realizar una solicitud de avalúo del bien a ser prendado.
6. Una vez que el socio haya realizado dicha solicitud de avalúo prendario dirigida a la Cooperativa, entregara al Oficial de Crédito para que continúe con el proceso.
7. El Oficial de Crédito comunicara al asistente para que coordine con el perito evaluador para que realice el avalúo respectivo.
8. El asistente realiza una cita con el perito evaluador de la cooperativa al que se le designara esta actividad de manera proporcional al trabajo que cada uno de los arquitectos evaluadores de la cooperativa tenga.

9. En coordinación el Perito y el Socio realizan la visita del bien que se pretende preñar.
10. Realizada la visita para llevar a cabo el avalúo del bien, el Perito evaluador debe generar un informe del avalúo realizado, considerando que la cobertura del seguro del bien este vigente en el lapso del plazo del crédito a conceder.
11. El Perito Evaluador tendrá tres días de plazo para entregar el avalúo del bien solicitado por el socio. Este informe contendrá el avalúo bancario y comercial.
12. El informe del avalúo original perito lo conservara hasta que se lleve a cabo el crédito, entregándole únicamente una copia al Oficial de Crédito.
13. Una vez que el Oficial de Crédito haya adjuntado la copia del avalúo del Perito Evaluador a la carpeta enviara al Departamento de Riesgos para que realice el análisis respectivo.
14. El Comité de Crédito se instalara una vez que el informe tanto del Perito Evaluador como del Departamento de Riesgo esté listo, para ser analizado y aprobado por Gerencia.
15. El Departamento de Riesgos analiza el informe del Oficial de Crédito considerando los tres escenarios antes mencionados de ser el caso, y elabora el informe correspondiente a su área en relación al análisis del crédito en proceso.
16. Cuando la carpeta o informe es enviada desde el departamento de riesgos hacia el oficial de crédito este procede a revisar el informe considerando las recomendaciones del departamento de Riesgos.

17. En base al informe de riesgos el Oficial de Crédito ingresa al sistema la solicitud de crédito por parte del socio para poder ingresar a comité de crédito.

18. Cuando el crédito sea menor a \$20000 el Comité estará integrado por la Jefatura de Crédito y el Supervisor, en caso de ser mayor a \$20000 el Comité estará integrado por la gerencia y la Jefatura de Crédito.

19. Una vez que el Oficial de Crédito cumpla con estos procesos inmediatamente se desarrollara el punto número 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 señalados el procedimiento a seguir del Crédito de Consumo bajo Firmas.

6.1.6.1.2.3 INSTALACIÓN DEL COMITÉ DE CRÉDITO SEGÚN SUS NIVELES DE APROBACIÓN

Esta etapa de se cumplirán a cabalidad hasta el numeral 20, incrementando los siguientes pasos al proceso:

- 1) Una vez la carpeta aprobada el Oficial de Crédito enviara al Departamento Legal para que proceda a realizar la minuta respectiva, e inmediatamente comunicar al socio a que notaria debe acercarse a firmar la misma.
- 2) El socio se acercara a la notaria indicada a firmar la minuta de la hipoteca del bien, llevando la misma a Gerencia para que la firme.
- 3) Una vez firmada la minuta por la Gerencia y el socio se procede a inscribir en el Registraduría de la Propiedad, e inmediatamente inscrita se le entregara al oficial de crédito, esta actividad es realizada directamente por el socio interesado.
- 4) El socio entregara la escritura previamente inscrita en el Registro Mercantil al Oficial de Crédito para que continúe con el proceso es decir el desembolso.

Cumplido todos estos procesos se procede a continuar con el proceso señalado en este documento exactamente con el punto 21, 22, 23, 24, 24, 26, 27, 28 del manual de Crédito de Consumo Bajo Firmas.

6.1.6.1.2.4 DESEMBOLSO DEL CRÉDITO

El desembolso del crédito se llevara a cabo cumpliendo con el procedimiento de este manual correspondiente al proceso Bajo Firmas.

6.1.7 CRÉDITO ESTUDIANTIL

6.1.7.1 OBJETIVO.

Cubrir las necesidades de los socios referente a las actividades estudiantiles sean estas propias o de sus hijos permitiendo un mejor desarrollo estudiantil.

6.1.7.2 DEFINICIÓN

Es aquel que se confiere con fines educativos a estudiantes para pago de: matriculas, pensiones, útiles escolares.

6.1.7.3 POLÍTICAS

1. Para poder acceder a un crédito de consumo el interesado deberá ser socio de la cooperativa mediante la apertura de una cuenta de ahorros.
2. No tener demandas por dinero
3. Demostrar capacidad de pago debidamente justificado
4. El destino del crédito será justificado.
5. Estabilidad laboral mínima de 1 año

6.1.7.4 CARACTERÍSTICAS:

- El crédito será dirigido a cubrir pago de: matrículas, útiles escolares, uniformes entre otros todo en cuanto se refiere a educación primaria y de secundaria.
- Monto desde los 300,00 dólares hasta los 800,00 dólares
- Plazo hasta 10 meses.
- Seguro de Desgravamen.
- Puede ser Pre cancelado
- Forma de pago: Cuota Fija y se Paga desde Octubre (Un mes de Gracia, opcional).

6.1.7.5 REQUISITOS:

a) SOCIO NUEVO SIN PATRIMONIO.

- Un Garante
- Cedula de Identidad D/G
- Certificado de Votación D/G
- Servicio Básico D/G
- Certificado de Ingresos D/G (Independiente Ruc, Declaraciones, Facturas, Inspección Oficial).
- Estabilidad laboral no menor a 1 año o tenencia del negocio 1 año mínimo en el mismo lugar.
- Certificado de matrícula (Institución Educativa)
- Listado de Útiles
- Proforma Uniformes.

b) PARA UN SOCIO DE LA COAC CON HISTORIAL DE CRÉDITO

- Cédula de Identidad
- Certificado de Votación
- Servicio Básico

- Certificado de Ingresos
- Central en calificación “A” en el Ultimo Año
- Central Interna en calificación “A” en el último crédito
- Ultimo crédito no mayor del año
- Saldo promedio de los 3 últimos meses 2 cifras Medias
- Patrimonio (Si Tuviere mínimo requerido un vehículo)
- Certificado de matrícula (Institución Educativa)
- Listado de Útiles
- Proforma Uniformes.

c) PARA UN SOCIO NUEVO CON PATRIMONIO

- Cédula de Identidad
- Certificado de Votación
- Servicio Básico
- Certificado de Ingresos
- Central en calificación “A” en el Ultimo Año
- Justificación de Patrimonio (indispensable bien inmueble)
- Certificado de matrícula (Institución Educativa)
- Listado de Útiles
- Proforma Uniformes.

6.1.7.5 PROCEDIMIENTO

6.1.7.5.1 INTRODUCCIÓN.

La importancia de la existencia de un proceso adecuado para llevar a cabo la colocación y recuperación de los créditos otorgados a los socios radica netamente en determinar paso a paso el proceso correspondiente de tal manera que no existan falencias en este desarrollo. Pasos a seguir:

6.1.7.5.2 DESARROLLO

6.1.7.5.2.1 INFORMACIÓN Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

El procedimiento a desarrollar en esta primera fase para otorgar un crédito será necesario dirigirse al proceso del Crédito de Consumo Bajo Firmas de este manual que describen los quince primeros pasos a seguir.

6.1.7.5.2.2 VERIFICACIÓN Y ANALISIS DE LOS DATOS

En esta fase de igual manera a la primera fase de este será necesario dirigirse al proceso del Crédito de Consumo Bajo Firmas de este manual que detallan los pasos a seguir para cumplir con esta fase.

6.1.7.5.2.3 INSTALACIÓN DEL COMITÉ DE CRÉDITO SEGÚN SUS NIVELES DE APROBACIÓN.

Los pasos a seguir en esta fase se cumplirán según el proceso del Crédito de Consumo Bajo Firmas descrito en este manual.

6.1.7.5.2.4 DESEMBOLSO DEL CRÉDITO

Para llevar a cabo con esta última fase de igual manera se deberá proceder a desarrollar con los pasos correspondientes al proceso para otorgar un crédito de Consumo Bajo Firmas.

6.1.8 CRÉDITO UNIVERSITARIO

6.1.8.1 OBJETIVO.

Financiar actividades de estudios universitarios a los socios con la finalidad que aportar en el desarrollo de su vida profesional.

6.1.8.2 DEFINICIÓN.

Crédito dirigido al desarrollo de los estudiantes universitarios a partir del 2 año de estudios, como también cubrir los gastos de maestrías y para herramientas de estudio en el caso de doctores, arquitectos, Ing. Civiles, entre otros.

6.1.8.3 CARACTERÍSTICAS:

- Para estudiantes a partir del 2 año de estudios.
- Para financiar el costo de maestrías y doctorados y la adquisición de herramientas de estudio en el caso de doctores, arquitectos, Ing. Civiles, entre otros.

6.1.8.4 REQUISITOS:

- Presentar solicitud de crédito (deudor – garante)
- Copia de Cédula de Identidad a colores (deudor – garante)
- Copia de Certificado de Votación (deudor – garante)
- Copia de Planilla de cualquier servicio básico (deudor – garante)
- Mostrar calificaciones universitarias o certificado de notas 80/100, 18/20, 8/10 o mínimo B, según sea el caso.
- Carta de admisión al Posgrado y presupuesto de la especialidad
- Adjuntar Curriculum Vitae (En caso de posgrado)
- Presentar carta de recomendación del trabajo actual o trabajos anteriores (Detallar cargo, tiempo y salario. Para posgrados)
- Presentar carta de admisión de la Universidad en donde realizarán sus estudios, adjuntando detalle de costos.
- Mostrar calificaciones universitarias 80/100, 18/20, 8/10 o mínimo B, según sea el caso (de los 2 últimos años)

- Copia de Estados de Cuenta y tarjetas de crédito (3 meses si tuviere) (deudor – garante)
- Copia de pago de impuestos prediales actualizados (si tuviese propiedades) (deudor – garante)
- Copia de matrícula de vehículo (si tuviese) (deudor – garante)
- Copia de información adicional que soporte capacidad de pago y/o situación patrimonial (deudor – garante)
- Copia de RUC (si es independiente), copia de declaraciones de impuestos (3 últimos meses) y copia de impuesto a la renta del último año (inspección del negocio, poseer el mismo mínimo 2 años). (garante)

6.1.8.5 PROCEDIMIENTO

6.1.8.5.1 INTRODUCCIÓN.

La importancia de la existencia de un proceso adecuado para llevar a cabo la colocación y recuperación de los créditos otorgados a los socios radica netamente en determinar paso a paso el proceso correspondiente de tal manera que no existan falencias en este desarrollo.

6.1.8.5.2 DESARROLLO

6.1.8.5.2.1 INFORMACIÓN Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

El procedimiento a desarrollar en esta primera fase para otorgar un crédito será necesario dirigirse al proceso del Crédito de Consumo Bajo Firmas de este manual que describen los quince primeros pasos a seguir.

6.1.8.5.2.2 VERIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

En esta fase de igual manera a la primera fase de este será necesario dirigirse al proceso del Crédito de Consumo Bajo Firmas de este manual que detallan los pasos a seguir para cumplir con esta fase.

6.1.8.5.2.3 INSTALACIÓN DEL COMITÉ DE CRÉDITO SEGÚN SUS NIVELES DE APROBACIÓN.

Los pasos a seguir en esta fase se cumplirán según el proceso del Crédito de Consumo Bajo Firmas descrito en este manual.

6.1.8.5.2.4 DESEMBOLSO DEL CRÉDITO

Para llevar a cabo con esta última fase de igual manera se deberá proceder a desarrollar los pasos descritos correspondientes al proceso para otorgar un crédito de Consumo Bajo Firmas

6.2 MICROCREDITO

6.2.1 OBJETIVO.

Financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios de los socios mejorando el desarrollo de la sociedad.

6.2.2 DEFINICIÓN

“Son créditos no superiores a \$20.000,00, concedidos a un prestatario, sea una empresa constituida como persona natural o jurídica, con un nivel de ventas inferior a \$100.000,00; a un trabajador por cuenta propia o un grupo de prestatarios con garantía solidaria, cuya fuente principal de pago la constituye el

producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero”

6.2.3 POLÍTICAS

1. Para poder acceder a un crédito de consumo el interesado deberá ser socio de la cooperativa mediante la apertura de una cuenta de ahorros.
2. No tener demandas por dinero
3. Demostrar capacidad de pago debidamente justificado
4. El destino del crédito será justificado.
5. Estabilidad laboral mínima de 1 año

a) Microcrédito Minorista:

CARACTERÍSTICAS

Cupo: Hasta \$3.000,00

Plazo: Hasta 15 meses

Garantía: Personal (Un garante)

Forma de Pago: Dividendos mensuales o trimestrales, de acuerdo a tabla de amortización.

b) Microcrédito Acumulación Simple

CARACTERÍSTICAS

B1) Cupo: de \$3.001,00 a \$10.000,00

Plazo: Hasta 36 meses

Garantía: Personal (Un garante)

Forma de Pago: Dividendos mensuales o trimestrales, de acuerdo a tabla de amortización

B2) Cupo: De \$10.001,00 a \$20.000,00

Plazo: Hasta 36 meses

Garantía: Personal (Dos garantes que posean patrimonio)

Forma de Pago: Dividendos mensuales o trimestrales, de acuerdo a tabla de amortización

6.2.4 REQUISITOS (Deudor y Garantes)

- Copias de cedula y certificado de votación (Deudor – Conyugue - Garantes)
- Copia de planilla de agua, luz o teléfono
- Poder General
- Deposito del 4% del encaje de crédito
- Justificación de bienes:
 - Matricula de vehículo (si tuviese)
 - Copia de contrato de compra y venta del vehículo (legalizada)
 - Carta de impuestos predial
 - Escritura legalizada del bien
 - Certificado de gravamen
 - Título de propiedad de la maquinaria
- Justificación de ingresos:
 - R.U.C. (Obligatorio para microempresas)
 - Facturas compra - venta
 - Declaración del IVA (mensual o semestral)
 - Patente Actualizada
 - R.I.S.E.

6.2.5 PROCEDIMIENTO

6.2.5.1 INTRODUCCIÓN

La importancia de la existencia de un proceso adecuado para llevar a cabo la colocación y recuperación de los créditos otorgados a los socios radica

netamente en determinar paso a paso el proceso correspondiente de tal manera que no existan falencias en este desarrollo. Pasos a seguir:

6.2.5.2 DESARROLLO

6.2.5.2.1 INFORMACIÓN Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS.

- 1) El socio o interesado solicitara información del crédito en Balcón de Servicios o directamente en el Área de Crédito donde se le entregara la solicitud de crédito.
- 2) El Asistente u Oficial de Crédito serán los encargados de proporcionar los requisitos necesarios e indispensables para acceder al crédito.
- 3) En caso de que el solicitante no sea socio se le direcciona al área de balcón de servicios para su respectiva afiliación de socio y la apertura de cuenta de ahorros.
- 4) Una vez que el socio presenta la información requerida con la solicitud de crédito respectiva, ya sea al oficial de crédito, o al asistente de crédito, situación que se da en la matriz, y en las agencias lo realiza el Oficial de Crédito o Jefe de Agencia, cualquiera de ellos procede a imprimir el reporte del buró de crédito correspondiente al socio, para ello el oficial de crédito, jefe de agencia, asistente de crédito, y la Jefatura deben tener cada uno de ellos una clave individual de acceso al sistema.
 - a. La clave de acceso debe ser solicitada al Jefe Operativo con la aprobación de la Jefatura de crédito y junto a esta aprobación se debe enviar copia de la C.I del solicitante a operaciones.
 - b. Ingresamos al sistema del buró de crédito.

- i.** En caso de que se reporte inconvenientes de pago en otras IFIS se le comunicara al socio para que justifique los mismos y se pueda continuar con el proceso.
 - ii.** En caso de que el socio no presente inconveniente alguno se le recepta los documentos para continuar con el proceso.

- 5)** El Asistente u Oficial de Crédito con los requisitos previamente solicitados al socio revisara que se encuentre los documentos solicitados para su recepción y luego proceder con el armado de la carpeta, verificando que la solicitud de crédito este correctamente llenada y firmada por el socio.

- 6)** Para el armado de la carpeta debe seguir un orden previamente establecido por la COAC. Que contendrá lo siguiente:
 - a.** Informes de Crédito: (Cheklist, Informe del oficial de crédito, Reporte del buró de crédito, justificativos de estar al día en caso de tener inconvenientes con otras IFIS, Informe de riesgos de ser el caso, Consolidado del socio, Saldos promedios de la cuenta de ahorro).

 - b.** Solicitudes de crédito. (Verificar que este llenada correctamente y firmada).

 - c.** Documentos Legales: (Copias de: Cédulas, certificado de votación, escrituras, Poderes, matrículas de vehículos, RUC, declaraciones tributarias últimos 3 meses y de la renta últimos 2 años, avalúos, Contratos).

 - d.** Liquidaciones de crédito. (Liquidación del préstamo, tabla de pagos, Copia de pagares, Resolución del comité de crédito, Pagos de avalúos, pago de hipotecas o prendas)

- e. Misceláneos: (Certificados de trabajo, Facturas, carta de pago de predios, giros, Servicios Básicos).

7) Se pasa al siguiente punto que es la verificación de datos.

6.2.5.2.2 VERIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

- 1) La información entregada por el socio será revisada y verificada, la veracidad de la información será constatada vía telefónica, o en caso de ser necesario con inspecciones por parte del oficial de crédito o su asistente.
 - a. Luego de la verificación de datos se realizara el informe correspondiente, si la información es correcta se pasa al siguiente punto en el proceso.
 - b. En caso de ser la información incorrecta se comunica al Jefe de Crédito o Agencia, mediante informe, para que se decida con visto bueno el rechazar la carpeta negándole el crédito.
- 2) Una vez verificada la información se procede a realizar el análisis respectivo de la carpeta estableciendo la capacidad de pago, cobertura de garantía, nivel de endeudamiento, comportamiento de pago, y de ser el caso establecer indicadores de rentabilidad, liquidez entre otros y determinar el monto que pueda acceder él socio, siempre que cumplan con las políticas establecidas.
 - a. Si el monto solicitado esta de acorde a su capacidad de pago y su nivel de endeudamiento se procederá a continuar el siguiente punto.

- 6) El comité estará conformado por el jefe de Crédito, Oficial de Crédito y asistente de Balcón de Servicios.

- 7) En caso de que el crédito solicitado por el socio sea superior o igual a \$ 15000 dólares la carpeta deberá ser enviada al Departamento de Riesgos, y en créditos de líneas iguales o superiores a 20.000,00 dólares.
 - a. El Responsable de este departamento deberá realizar el análisis respectivo de los documentos que contiene la carpeta entregada por el Oficial de Crédito, utilizando herramientas e indicadores financieras previamente establecidas por la Cooperativa que permiten tener la plena confianza de poder recuperar el crédito a otorgar al socio.

 - b. Una vez realizado el análisis financiero respectivo se debe emitir un informe
 - i. Cuando se trata de personas naturales debe contener la probabilidad de incumplimiento.

 - ii. Cuando se trate de persona Jurídicas, La Unidad de Riesgos emitirá un informe en el que se indique la calificación respectiva sea esta A, B o C.

 - c. El informe respectivo deberá contener las recomendaciones correspondientes del crédito. Las mismas que serán consideradas por el Comité de Crédito.

 - d. El informe respectivo debe ser adjuntada a la carpeta del socio, considerando que:
 - i. Si la carpeta a ser procesada pertenece a Matriz se envía directamente al oficial de crédito.

ii. En caso de que la carpeta sea de agencias dentro de la ciudad se adjuntara el informe original a la misma y se entregara a la Jefatura de crédito, para el respectivo tratamiento en comité.

iii. Cuando se trate de carpetas de agencias fuera de la ciudad de Cuenca se procede de la siguiente manera:

- El Oficial de Crédito deberá escanear la carpeta respectiva y enviar mediante vía e-mail, en forma de una carpeta virtual al asistente de crédito de la Matriz.

- El Asistente de Crédito inmediatamente procede a imprimir la carpeta virtual, convirtiéndola en una carpeta física, armada según lo establecido.

- Una vez impresa y armada la carpeta el Asistente de Crédito entregara al encargado de riesgos, quien realizará el análisis respectivo señalado en este punto 14, adjuntara el informe original a la carpeta, y se le envía a la Jefatura de crédito para dar el tratamiento respectivo, y, se envía por e-mail un copia a la Alta Gerencia, dirigido al Oficial de Crédito para que se imprima este informe y se adjunte con la carpeta original, para su respectivo tratamiento.

8) Una vez que se ha realizado el proceso descrito anteriormente se pasara a la siguiente instancia respectiva.

6.2.5.2.3 INSTALACIÓN DEL COMITÉ DE CRÉDITO SEGÚN SUS NIVELES DE APROBACIÓN.

- 1) El comité de crédito se instalara de acuerdo a los niveles de aprobación según lo señala la Política General de Crédito número 17 de este reglamento, según los horarios establecidos por la Jefatura de Crédito.
- 2) Para instalar el comité de crédito la carpeta debe estar ingresada al sistema (VER MANUAL DEL USUARIO SISTEMAS), y su respectiva documentación que acredite el otorgamiento del mismo, para ser analizado en consenso con los miembros del Comité, aplicando estrictamente las políticas de crédito.
- 3) El Oficial de Crédito deberá sustentar y justificar la viabilidad de la operación crediticia al Comité de Crédito, mediante su exposición con argumentos sólidos.
- 4) El Comité de Crédito será el responsable de revisar que las políticas se estén cumpliendo, y revisar la documentación de la carpeta estableciendo un análisis en base a la exposición del Oficial de Crédito, para conocer la viabilidad de la operación crediticia, análisis que se lo realiza considerando las 5 “C” del crédito:
 1. CARÁCTER CREDITICIO.- Son las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder a nuestro crédito (historial crediticio).
 2. CAPACIDAD.- Es la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa de su administración y resultados prácticos (Capacidad de pago).
 3. CONDICIONES.- Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su del giro del negocio (entorno).

4. COLATERAL.- Son todos aquellos elementos de que dispone el socio, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir las garantías o apoyos colaterales; mismos que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos (garantías).
5. CAPITAL.- Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir, el estudio de sus finanzas, para su evaluación se requiere del análisis a su situación financiera (patrimonio).
 - a) En esta instancia el crédito puede ser aprobado o rechazado por el Comité de Crédito, en caso de ser aprobado se emite el comentario y se ingresa al sistema aprobándolo para que pase al siguiente nivel de aprobación, en caso de ser superior a 2000,00 dólares tendrá que pasar al tercer nivel de aprobación caso contrario pasa a cartera para el desembolso.
 - b) Tercer nivel de aprobación, se realiza con Supervisión General hasta montos de 20.000,00 y con Gerencia en montos superiores a 20000,00 dólares, en esta instancia se revisan que se cumplan las políticas de crédito establecidos por la COAC, en donde de dar cumplimiento se ingresa a la sistema el comentario de aprobación, o caso contrario el comentario de negación retornando en el sistema al usuario del oficial de crédito.
 - c) En cualquiera de los niveles de aprobación puede ser negada la operación de crédito teniendo que ser comunicado al socio y posteriormente archivada la carpeta.
 - d) También el comité puede pedir mayor soporte documentario para su revisión regresando la carpeta al oficial de crédito y devolviéndola en el sistema al usuario del oficial de crédito.

- e) El Comité de Crédito puede tomar la decisión de bajar el monto por diversas causas en este caso se procede de igual manera que el paso anterior.
- 5) Aprobado la operación crediticia por el Comité de Crédito se realizara el acta de aprobación con las firmas de los responsables dentro del comité para su respectivo archivo.
- 6) La carpeta aprobada cuando es de agencias queda en la oficina de la jefatura de crédito hasta la emisión del pagare y recepción de Cartera, que con los documentos firmados pide a la Jefatura de Crédito se le envíe la carpeta del socio.
- 7) Continuando con el proceso el oficial de crédito procede a llamar al socio y ponerse de acuerdo para la firma respectiva en los documentos, en conjunto con sus garantes de ser el caso.
- 8) El Oficial de Crédito procede a imprimir los documentos necesarios: pagare, Liquidaciones, Seguro de Desgravámenes y fondo de solidaridad, Tabla de Amortización, y anexos correspondientes al lavado de activos.
- 9) Una vez impreso los documentos por el Oficial de Crédito solicitará al socio que firme los documentos. Las firmas tanto de los socios como de los garantes deben ser verificadas por el Oficial de Crédito que sean exactamente igual a la cédula de identidad.
- 10) Si el socio en el seguro de vida declarare tener afecciones de salud se tendrá que proceder según el reglamento de Seguro, Desgravamen y Vida, anexo a este documento.

- 11) El Oficial de Crédito revisara que la carpeta este completa con todos los documentos necesarios.
- 12) Una vez firmado el pagare el oficial de crédito pasa a Cartera para que se imprima el número de pagare correspondiente, conjuntamente con la liquidación del préstamo y demás documentos explicados anteriormente.
 - a) Las agencias dentro de la ciudad de la Provincia del Azuay y Cañar enviarán el pagare vía valija, mismos que son receptados por el departamento de Proveeduría, para luego ser enviados a los departamentos o personas correspondientes indicado en le sobre o valija.
 - b) En este caso estos documentos son enviados a Cartera para su respectiva recepción, revisión y acreditación del préstamo al socio siempre que la carpeta es de acuerdo con la política institucional.
- 13) Una vez realizado este procedimiento el paso a seguir es el desembolso del crédito.

6.2.5.2.4 DESEMBOLSO DEL CRÉDITO

- 1) Si el crédito aprobado en las agencias fuera de la ciudad de Cuenca sea inferior a \$8000 el desembolso se generara directamente en la agencia respectiva siendo en este caso el Jefe de Agencia quien será el responsable de cumplir con las actividades correspondientes al Departamento de Cartera.
- 2) El departamento de Cartera una vez que se le ha entregado la carpeta del socio procederá a revisar la misma, de tal manera que contengan todos los documentos requeridos y que las observaciones señaladas por la Comité de

Crédito se hayan cumplido en caso contrario será devuelta al Oficial de Crédito para que cumpla con las disposiciones señaladas por la Comité de Crédito y que la carpeta se encuentre en el sistema del Departamento de Cartera debidamente ingresado con los respectivos documentos que contiene la carpeta física del socio.

- 3) Para proceder al desembolso del crédito el departamento de Cartera revisará la siguiente documentación:
 - a) Resolución del comité de crédito
 - b) Tabla de pagos
 - c) El pagare
 - d) Liquidación de préstamo: número de solicitud, nombres y apellidos del socio, fecha de desembolso, tipo de préstamo, tasa de interés, la calificación del crédito, monto a ser desembolsado plazo, número de cuotas, frecuencia de pago(en días no mese), número y monto de los dividendos.
 - e) Que las firmas del socio, su conyugue y garantes sean iguales a todos los documentos adjuntados a la carpeta.
 - f) Documentación que debe estar adjuntada a la carpeta del socio.
- 4) Una vez que el Departamento de Cartera revise la documentación requerida e indispensable.
 - a) En caso de ser positiva la revisión se realizará la aprobación en el sistema respectivo el mismo que automáticamente debitara los montos correspondientes a la Central de Riesgos, Seguro de Desgravamen y Aportes correspondientes, generando de la misma manera el número de pagare para continuar con la impresión del mismo. (VER MANUAL DE SISTEMAS)

- b) Se podrá negar el desembolso en los siguientes casos:
- b1) Por firmas inconformes en los pagares.
 - b2) Falta de una firma en el pagare
 - b3) Documentación incompleta.
- 5) La liquidación y copia la resolución del comité de crédito más el pagare serán custodiados por cartera quien los archivara y guardara en la bóveda de la Cooperativa.
- Se organiza la documentación (Pagares) por agencia y orden alfabético.
 - Los documentos que respaldan cartera del socio son archivados por fecha de vencimiento en una caja fuerte.
 - Los documentos como liquidaciones de la operación son archivados en orden alfabético y por mes como respaldo de la operación.
 - Cartera procede con el escaneo de los pagares a un archivo digital de respaldo, para luego destinarlo a custodia en bóveda, en forma ordenada es decir por agencia y en orden alfabético.
- 6) El Auxiliar de Crédito procederá al respectivo archivo de la carpeta aprobado por sus diferentes instancias.
- 7) Servicios Bancarios se encargara de hacer llegar el pagare al departamento de Cartera de la Matriz mediante valija conservando las copias respectivas de los pagares. Los envíos de los pagares se realizaran los días viernes.

6.3 CRÉDITO DE VIVIENDA

6.3.1 OBJETIVO

Financiar al socio para la adquisición o mejora de su vivienda que ayude a mejorar la calidad de vida.

6.3.2 DEFINICIÓN

“Son aquellas operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren caucionados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgadas al usuario final del inmueble, caso contrario, se considerarán como operaciones de crédito comercial, de consumo o micro crédito según las características del sujeto de crédito y del monto de la operación”

6.3.3 POLÍTICAS

1. Para poder acceder a un crédito de consumo el interesado deberá ser socio de la cooperativa mediante la apertura de una cuenta de ahorros.
2. No tener demandas por dinero
3. Demostrar capacidad de pago debidamente justificado
4. El destino del crédito será justificado.
5. Estabilidad laboral mínima de 1 año

6.3.4 CARACTERÍSTICAS:

- a) En el caso de que las personas naturales que deben o están obligadas a pagar el crédito de vivienda, renten o faciliten el bien inmueble a otras personas, esta operación se clasificará también como crédito de vivienda siempre y cuando la operación esté ligada a no más de una unidad habitacional. Así mismo, una operación de crédito de vivienda conforme lo establecido en el

primer párrafo, será clasificada como tal indiferentemente de la naturaleza de la fuente de ingresos del sujeto de crédito.

b) Cupo: Hasta \$50.000,00, sin que el monto exceda el 65% del avalúo bancario del inmueble.

Plazo: Hasta 7 años.

Forma de Pago: Dividendos mensuales o trimestrales, de acuerdo a tabla de amortización.

Garantía: Hipotecaria.

c) Cupo: Desde \$50.001 Hasta \$80.000,00, sin que el monto exceda el 65% del avalúo bancario del inmueble.

Plazo: Hasta 8 años.

Forma de Pago: Dividendos mensuales o trimestrales, de acuerdo a tabla de amortización.

Garantía: Hipotecaria.

Los montos de estos créditos serán fijados en función de un presupuesto, planos, estudios, etc., entregados por el socio.

Previo al desembolso se presentará escritura de hipoteca debidamente legalizada e inscrita en el Registro de la Propiedad.

6.3.5 REQUISITOS

- Copias de cedula y certificado de votación (Deudor – Conyugue - Garantes)
- Copia de planilla de agua, luz o teléfono
- Declaración juramentada de separación
- Deposito del encaje de crédito
- Justificación de bienes:
 - Matrícula de vehículo
 - Copia de contrato de compra y venta del vehículo (legalizada)
 - Carta de impuestos predial

- Escritura legalizada del bien
- Certificado de gravamen
- Justificación de ingresos:
 - Certificado de trabajo
 - Rol de pagos
 - Pago de pensión jubilar
 - Contratos de arrendamiento
 - Copias de los Giros recibidos

6.3.6 PROCEDIMIENTO

6.3.6.1 INTRODUCCIÓN.

La importancia de la existencia de un proceso adecuado para llevar a cabo la colocación y recuperación de los créditos otorgados a los socios radica netamente en determinar paso a paso el proceso correspondiente de tal manera que no existan falencias en este desarrollo. Pasos a seguir:

6.3.6.2 DESARROLLO

6.3.6.2.1 INFORMACIÓN Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS.

- 1) El socio o interesado solicitara información del crédito en Balcón de Servicios o directamente en el Área de Crédito donde se le entregara la solicitud de crédito.
- 2) El Asistente u Oficial de Crédito serán los encargados de proporcionar los requisitos necesarios e indispensables para acceder al crédito.
- 3) En caso de que el solicitante no sea socio se le direcciona al área de balcón de servicios para su respectiva afiliación de socio y la apertura de cuenta de ahorros.

- 4) Una vez que el socio presenta la información requerida con la solicitud de crédito respectiva, ya sea al oficial de crédito, o al asistente de crédito, situación que se da en la Matriz, y en las Agencias lo realiza el Oficial de crédito o Jefe de Agencia, cualquiera de ellos procede a imprimir el reporte del buró de crédito correspondiente al socio, para ello el oficial de crédito, jefe de agencia, asistente de crédito, y la Jefatura deben tener cada uno de ellos una clave individual de acceso al sistema.
 - a. La clave de acceso debe ser solicitada al Jefe Operativo con la aprobación de la Jefatura de crédito y junto a esta aprobación se debe enviar copia de la C.I del solicitante a operaciones.
 - b. Ingresamos al sistema del buró de crédito.
 - i. En caso de que se reporte inconvenientes de pago en otras IFIS se le comunicara al socio para que justifique los mismos y se pueda continuar con el proceso.
 - ii. En caso de que el socio no presente inconveniente alguno se le recepta los documentos para continuar con el proceso.
- 5) El Asistente u Oficial de Crédito con los requisitos previamente solicitados al socio revisara que se encuentre los documentos solicitados para su recepción y luego proceder con el armado de la carpeta, verificando que la solicitud de crédito este correctamente llenada y firmada por el socio.
- 6) Para el armado de la carpeta debe seguir un orden previamente establecido por la COAC. Que contendrá lo siguiente:
 - a. Informes de Crédito: (Cheklist, Informe del oficial de crédito, Reporte del buró de crédito, justificativos de estar al día en caso de tener

inconvenientes con otras IFIS, Informe de riesgos de ser el caso, Consolidado del socio, Saldos promedios de la cuenta de ahorro).

- b. Solicitudes de crédito. (Verificar que este llenada correctamente y firmada).
- c. Documentos Legales: (Copias de: Cédulas, certificado de votación, escrituras, Poderes, matrículas de vehículos, RUC, declaraciones tributarias últimos 3 meses y de la renta últimos 2 años, avalúos, Contratos).
- d. Liquidaciones de crédito. (Liquidación del préstamo, tabla de pagos, Copia de pagares, Resolución del comité de crédito, Pagos de avalúos, pago de hipotecas o prendas)
- e. Misceláneos: (Certificados de trabajo, Facturas, carta de pago de predios, giros, Servicios Básicos).

7) Se pasa al siguiente punto que es la verificación de datos.

6.3.6.2.2 VERIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

- 1) La información entregada por el socio será revisada y verificada, la veracidad de la información será constatada vía telefónica, o en caso de ser necesario con inspecciones por parte del oficial de crédito o su asistente.
 - a. Luego de la verificación de datos se realizara el informe correspondiente, si la información es correcta se pasa al siguiente punto en el proceso.
 - b. El Oficial de Crédito revisará exhaustivamente los documentos tales como facturas, proformas, planos o estudios que señalen que debidamente el

crédito será destinado a cubrir gastos de adquisición o remodelación de la vivienda.

c. En caso que este crédito sea concedido bajo hipoteca:

d. En caso de ser la información incorrecta se comunica al Jefe de Crédito o Agencia, mediante informe, para que se decida con visto bueno el rechazar la carpeta negándole el crédito.

2) En caso que este crédito sea concedido bajo hipoteca:

a) El Oficial de Crédito receipta la copia de la escritura del bien a ser hipotecado, la compra – venta, Carta de desgravamen.

b) El Oficial de Crédito enviara la carpeta con los documentos necesarios al Departamento legal para su estudio, con una solicitud.

c) El Departamento Legal receipta la solicitud conjuntamente con los documentos necesarios y realiza el informe respectivo sobre la situación legal del bien, el mismo que contendrá conclusiones y recomendaciones resultado de análisis respectivo.

d) Una vez que el Departamento Legal haya realizado el informe solicitado entregara a la Jefatura de Crédito para que de un visto bueno, y procederá a entregar al Oficial.

e) El Oficial de Crédito comunicara al socio del resultado del informe legal e indicara al socio que debe realizar una solicitud de Avaluó del bien a ser hipotecado.

f) Una vez que el socio haya realizado dicha solicitud de avaluó dirigida a la Cooperativa, entregara al oficial de Crédito para que continúe con el proceso.

- g) El Oficial de Crédito comunicara al asistente de crédito para que coordine con el arquitecto para que realice el avalúo respectivo.
- h) El asistente realiza una cita con el arquitecto evaluador de la cooperativa al que se le designara esta actividad de manera proporcional al trabajo que cada uno de los arquitectos evaluadores de la cooperativa tenga.
- i) En coordinación el Arquitecto y el Socio realizan la visita del bien que se pretende hipotecar.
- j) Realizada la visita para llevar a cabo el avalúo del bien, el arquitecto evaluador debe generar un informe del avalúo realizado.
- k) El Arquitecto evaluador tendrá tres días de plazo para entregar el avalúo del bien solicitado por el socio. Este informe contendrá el avalúo bancario y comercial.
- l) El informe del avalúo original el arquitecto lo conservara hasta que se lleve a cabo el crédito, entregándole únicamente una copia al Oficial de Crédito.
- m) Una vez que el Oficial de Crédito haya adjuntado la copia del avalúo del Arquitecto a la carpeta enviara al Departamento de Riesgos para que realice el análisis respectivo.
- n) El avalúo bancario determinado en el informe de peritaje será tomado por el oficial de crédito para que realice el análisis correspondiente determinando cual será el valor del posible crédito a otorgar en el cual se analizaran tres escenarios:

- a. Cupo: Hasta el 65% del avalúo bancario del inmueble hipotecado, cuyo monto no excederá del 10% del Patrimonio Técnico de la Cooperativa con Plazo de hasta 62 meses.
 - b. Como excepción se podría aprobar tomando como máximo hasta el 70% del avalúo bancario del inmueble. (De acuerdo al informe del perito evaluador)
 - c. Créditos hipotecarios con garantías que no cubran por lo menos el 65% del avalúo bancario no serán aprobados, de ser el caso se puede exceder el porcentaje del avalúo hasta un 10% más; siempre y cuando se respalde con un garante que tenga patrimonio y capacidad de pago debidamente justificado.
- .
- o) El Departamento de Riesgos analiza el informe del oficial de crédito considerando los tres escenarios antes mencionados de ser el caso, y elabora el informe correspondiente a su área en relación al análisis del crédito en proceso.
 - p) Cuando la carpeta o informe es enviada desde el departamento de riesgos hacia el Oficial de Crédito este procede a revisar el informe considerando las recomendaciones del Departamento de Riesgos.
 - q) En base al informe de riesgos el Oficial de Crédito ingresa al sistema la solicitud de crédito por parte del socio para poder ingresar a Comité de Crédito.
 - r) Cuando el crédito sea menor a \$20000 el Comité estará integrado por la Jefatura de Crédito y el Supervisor, en caso de ser mayor a \$20000 el Comité estará integrado por la gerencia y la Jefatura de Crédito.

- 3)** Una vez verificada la información se procede a realizar el análisis respectivo de la carpeta estableciendo la capacidad de pago, cobertura de garantía, nivel de endeudamiento, comportamiento de pago, y de ser el caso establecer indicadores de rentabilidad, liquidez entre otros y determinar el monto que pueda acceder el socio, siempre que cumplan con las políticas establecidas.

 - a.** Si el monto solicitado esta de acorde a su capacidad de pago y su nivel de endeudamiento se procederá a continuar el siguiente punto.
 - b.** En caso de que su capacidad de pago no esté de acuerdo con el tiempo y monto solicitado se le reconsiderara el monto de acuerdo a su situación económica, y esto debe ser comunicado al socio.
 - c.** Si el nivel de endeudamiento sobrepasa los límites establecidos en las políticas se le comunica al socio que su nivel de endeudamiento requiere de una mejor cobertura de las garantías.
 - d.** Si la carpeta es rechazada por capacidad de pago o por no cumplir cualquiera de los puntos anteriores mencionados se deberá comunicar a la Jefatura de Crédito o Jefe de Agencia para con conocimiento y visto bueno para que se lo comunique al socio.
- 4)** Se procede a realizar el informe de la carpeta con el análisis obtenido que justifique la decisión de otorgar o negar el crédito al socio.

 - a.** En caso de que la carpeta sea aceptada se pasa al siguiente punto.
 - b.** Caso contrario suspende el proceso y se archiva la carpeta.
- 5)** El Oficial deberá ingresar la solicitud de crédito al sistema con los datos que se encuentran en la carpeta sin alteración de los mismos y emitir el comentario correspondiente.

a.- Ver Manual del usuario sistema (Crédito)

- 6) En caso de las agencias fuera de la ciudad de Cuenca siempre y cuando el monto a ser solicitado sea menor a \$ 8000 será el Jefe de Agencia quien analice y genere el informe con sus respectivas recomendaciones que será adjuntado a la carpeta del socio para proceder a instalar el comité.
- 7) El comité estará conformado por el jefe de Crédito, Oficial de Crédito y asistente de Balcón de Servicios.
- 8) En caso de que el crédito solicitado por el socio sea superior o igual a \$ 15000 dólares la carpeta deberá ser enviada al Departamento de Riesgos, y en créditos de líneas iguales o superiores a 20.000,00 dólares.
 - a. El Responsable de este departamento deberá realizar el análisis respectivo de los documentos que contiene la carpeta entregada por el oficial de crédito, utilizando herramientas e indicadores financieras previamente establecidas por la Cooperativa que permiten tener la plena confianza de poder recuperar el crédito a otorgar al socio.
 - b. Una vez realizado el análisis financiero respectivo se debe emitir un informe
 - i. Cuando se trata de personas naturales debe contener la probabilidad de incumplimiento.
 - ii. Cuando se trate de persona Jurídicas, La Unidad de Riesgos emitirá un informe en el que se indique la calificación respectiva sea esta A, B o C.
 - c. El informe respectivo deberá contener las recomendaciones correspondientes del crédito. Las mismas que serán consideradas por el Comité de Crédito.

- d.** El informe respectivo debe ser adjuntada a la carpeta del socio, considerando que:
- i. Si la carpeta a ser procesada pertenece a Matriz se envía directamente al oficial de crédito.
 - ii. En caso de que la carpeta sea de agencias dentro de la ciudad se adjuntara el informe original a la misma y se entregara a la Jefatura de Crédito, para el respectivo tratamiento en comité.
 - iii. Cuando se trate de carpetas de agencias fuera de la ciudad de Cuenca se procede de la siguiente manera:
 - El Oficial de Crédito deberá escanear la carpeta respectiva y enviar mediante vía e-mail, en forma de una carpeta virtual al asistente de crédito de la matriz.
 - El Asistente de Crédito inmediatamente procede a imprimir la carpeta virtual, convirtiéndola en una carpeta física, armada según lo establecido.
 - Una vez impresa y armada la carpeta el Asistente de Crédito entregara al encargado de riesgos, quien realizará el análisis respectivo señalado en este punto 14, adjuntara el informe original a la carpeta, y se le envía a la Jefatura de Crédito para dar el tratamiento respectivo, y, se envía por e-mail un copia a la Alta Gerencia, dirigido al oficial de crédito para que se imprima este informe y se adjunte con la carpeta original, para su respectivo tratamiento.
- 9)** Una vez que se ha realizado el proceso descrito anteriormente se pasara a la siguiente instancia respectiva.

6.3.6.3.3 INSTALACIÓN DEL COMITÉ DE CRÉDITO SEGÚN SUS NIVELES DE APROBACIÓN.

- 1) El Comité de Crédito se instalara de acuerdo a los niveles de aprobación según lo señala la Política General de Crédito número 17 de este reglamento, según los horarios establecidos por la Jefatura de Crédito.
- 2) Para instalar el Comité de Crédito la carpeta debe estar ingresada al sistema (VER MANUAL DEL USUARIO SISTEMAS), y su respectiva documentación que acredite el otorgamiento del mismo, para ser analizado en consenso con los miembros del Comité, aplicando estrictamente las políticas de crédito.
- 3) El Oficial de Crédito deberá sustentar y justificar la viabilidad de la operación crediticia al Comité de Crédito, mediante su exposición con argumentos sólidos.
- 4) El Comité de Crédito será el responsable de revisar que las políticas se estén cumpliendo, y revisar la documentación de la carpeta estableciendo un análisis en base a la exposición del Oficial de Crédito, para conocer la viabilidad de la operación crediticia, análisis que se lo realiza considerando las 5 “C” del crédito:
 1. CARÁCTER CREDITICIO.- Son las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder a nuestro crédito (historial crediticio).
 2. CAPACIDAD.- Es la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa de su administración y resultados prácticos (Capacidad de pago).

3. **CONDICIONES.-** Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su del giro del negocio (entorno).
 4. **COLATERAL.-** Son todos aquellos elementos de que dispone el socio, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir las garantías o apoyos colaterales; mismos que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos (garantías).
 5. **CAPITAL.-** Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir, el estudio de sus finanzas, para su evaluación se requiere del análisis a su situación financiera (patrimonio).
- a) En esta instancia el crédito puede ser aprobado o rechazado por el Comité de Crédito, en caso de ser aprobado se emite el comentario y se ingresa al sistema aprobándolo para que pase al siguiente nivel de aprobación, en caso de ser superior a 2000,00 dólares tendrá que pasar al tercer nivel de aprobación caso contrario pasa a cartera para el desembolso.
 - b) Tercer nivel de aprobación, se realiza con Supervisión General hasta montos de 20.000,00 y con Gerencia en montos superiores a 20000,00 dólares, en esta instancia se revisan que se cumplan las políticas de crédito establecidos por la COAC, en donde de dar cumplimiento se ingresa a la sistema el comentario de aprobación, o caso contrario el comentario de negación retornando en el sistema al usuario del oficial de crédito.
 - c) En cualquiera de los niveles de aprobación puede ser negada la operación de crédito teniendo que ser comunicado al socio y posteriormente archivada la carpeta.

- d) También el comité puede pedir mayor soporte documentario para su revisión regresando la carpeta al Oficial de Crédito y devolviéndola en el sistema al usuario del Oficial de Crédito.
 - e) El Comité de Crédito puede tomar la decisión de bajar el monto por diversas causas en este caso se procede de igual manera que el paso anterior.
- 5) Aprobado la operación crediticia por el Comité de Crédito se realizara el acta de aprobación con las firmas de los responsables dentro del comité para su respectivo archivo.
 - 6) Una vez la carpeta aprobada el Oficial de Crédito enviara al Departamento Legal para que proceda a realizar la minuta respectiva, e inmediatamente comunicar al socio a que notaria debe acercarse a firmar la misma.
 - 7) El socio se acercara a la notaria indicada a firmar la minuta de la hipoteca del bien, llevando la misma a Gerencia para que la firme.
 - 8) Una vez firmada la minuta por la Gerencia y el socio se procede a inscribir en el Registraduría de la Propiedad, e inmediatamente inscrita se le entregara al Oficial de Crédito, esta actividad es realizada directamente por el socio interesado.
 - 9) El socio entregara la escritura previamente inscrita en el Registro Mercantil al Oficial de Crédito para que continúe con el proceso es decir el desembolso.
 - 10) La carpeta aprobada cuando es de agencias queda en la oficina de la Jefatura de Crédito hasta la emisión del pagare y recepción de Cartera, que con los

documentos firmados pide a la jefatura de crédito se le envíe la carpeta del socio.

- 11) Continuando con el proceso el Oficial de Crédito procede a llamar al socio y ponerse de acuerdo para la firma respectiva en los documentos, en conjunto con sus garantes de ser el caso.
- 12) El Oficial de Crédito procede a imprimir los documentos necesarios: pagare, Liquidaciones, Seguro de Desgravámenes y fondo de solidaridad, Tabla de Amortización, y anexos correspondientes al lavado de activos.
- 13) Una vez impreso los documentos por el oficial de Crédito solicitará al socio que firme los documentos. Las firmas tanto de los socios como de los garantes deben ser verificados por el oficial de crédito que sean exactamente igual a la cédula de identidad.
- 14) Si el socio en el seguro de vida declarare tener afecciones de salud se tendrá que proceder según el reglamento de Seguro, Desgravamen y Vida, anexo a este documento.
- 15) El Oficial de Crédito revisara que la carpeta este completa con todos los documentos necesarios.
- 16) Una vez firmado el pagare el Oficial de Crédito pasa a Cartera para que se imprima el número de pagare correspondiente, conjuntamente con la liquidación del préstamo y demás documentos explicados anteriormente.
 - a) Las agencias dentro de la ciudad de la Provincia del Azuay y Cañar enviarán el pagare vía valija, mismos que son receptados por el departamento de Proveeduría, para luego ser enviados a los departamentos o personas correspondientes indicado en le sobre o valija.

- b) En este caso estos documentos son enviados a Cartera para su respectiva recepción, revisión y acreditación del préstamo al socio siempre que la carpeta es de acuerdo con la política institucional.

17) Una vez realizado este procedimiento el paso a seguir es el desembolso del crédito.

6.3.6.3.4 DESEMBOLSO DEL CRÉDITO.

- 1) El Departamento de Cartera una vez que se le ha entregado la carpeta del socio procederá a revisar la misma, de tal manera que contengan todos los documentos requeridos y que las observaciones señaladas por la Comité de Crédito se hayan cumplido en caso contrario será devuelta al Oficial de Crédito para que cumpla con las disposiciones señaladas por la Comité de Crédito y que la carpeta se encuentre en el sistema del Departamento de Cartera debidamente ingresado con los respectivos documentos que contiene la carpeta física del socio.
- 2) Para proceder al desembolso del crédito el departamento de Cartera revisará la siguiente documentación:
 - a) Resolución del comité de crédito
 - b) Tabla de pagos
 - c) El pagare
 - d) Liquidación de préstamo: número de solicitud, nombres y apellidos del socio, fecha de desembolso, tipo de préstamo, tasa de interés, la calificación del crédito, monto a ser desembolsado plazo, número de cuotas, frecuencia de pago(en días no mese), número y monto de los dividendos.
 - e) Que las firmas del socio, su conyugue y garantes sean iguales a todos los documentos adjuntados a la carpeta.
 - f) Documentación que debe estar adjuntada a la carpeta del socio.

- 3) Una vez que el Departamento de Cartera revise la documentación requerida e indispensable.
- a) En caso de ser positiva la revisión se realizará la aprobación en el sistema respectivo el mismo que automáticamente debitara los montos correspondientes a la Central de Riesgos, Seguro de Desgravamen y Aportes correspondientes, generando de la misma manera el número de pagare para continuar con la impresión del mismo. (VER MANUAL DE SISTEMAS)
- b) Se podrá negar el desembolso en los siguientes casos:
- b1) Por firmas inconformes en los pagares.
- b2) Falta de una firma en el pagare.
- b3) Documentación incompleta.
- 4) La liquidación y copia la resolución del comité de crédito más el pagare serán custodiados por cartera quien los archivara y guardara en la bóveda de la Cooperativa.
- Se organiza la documentación (Pagares) por agencia y orden alfabético.
 - Los documentos que respaldan cartera del socio son archivados por fecha de vencimiento en una caja fuerte.
 - Los documentos como liquidaciones de la operación son archivados en orden alfabético y por mes como respaldo de la operación.
 - Cartera procede con el escaneo de los pagares a un archivo digital de respaldo, para luego destinarlo a custodia en bóveda, en forma ordenada es decir por agencia y en orden alfabético.

- 5) El Auxiliar de Crédito procederá al respectivo archivo de la carpeta aprobado por sus diferentes instancias.
- 6) Servicios Bancarios se encargara de hacer llegar el pagare al departamento de Cartera de la Matriz mediante valija conservando las copias respectivas de los pagares. Los envíos de los pagares se realizaran los días viernes.

6.4 CRÉDITO PARA PYMES

6.4.1 OBJETIVO

Financiar al desarrollo de las pequeñas y medianas empresas en un entorno productivo.

6.4.2 DEFINICIÓN

Son aquellas operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado en créditos productivos a la Cooperativa sea menor o igual a \$200.000,00, otorgadas a personas naturales o jurídicas que cumplen los parámetros de definición del crédito productivo.

6.4.3 POLÍTICAS

1. Para poder acceder a un crédito de consumo el interesado deberá ser socio de la cooperativa mediante la apertura de una cuenta de ahorros.
2. No tener demandas por dinero
3. Demostrar capacidad de pago debidamente justificado
4. El destino del crédito será justificado.
5. Estabilidad laboral mínima de 1 año

6. Cuando los sujetos de crédito sean personas jurídicas recién constituidas o personas naturales, que todavía no tengan información financiera, la identificación del segmento al que pertenece el sujeto de crédito se basará en la proyección del nivel de ventas o ingresos totales anuales adecuadamente verificados por la Cooperativa.
7. El Crédito Productivo será calificado como Corporativo, Empresarial (montos mayores a \$200.000,00) y Pymes.

6.4.4 REQUISITOS

- Copias de cedula y certificado de votación (Deudor – Conyugue - Garantes)
- Copia de planilla de agua, luz o teléfono
- Nombramiento del Representante legal (sociedad)
- Acta de autorización para el representante legal
- Deposito del 4% del monto a solicitar (el porcentaje se incrementa dependiendo del tiempo)
- Justificación de bienes:
 - Escritura de constitución de la compañía
 - Balance de la
- (SUP. COMP) Certificado de cumplimiento de obligaciones
 - Escritura de legalización del bien
 - Certificado de gravamen
- Justificación de ingresos:
 - Certificado de trabajo
 - R.U.C
 - Flujo de Caja
 - Declaración de impuestos a la Renta del último año
 - Declaración del IVA (mensual o semestral)
 - Título de propiedad de la maquinaria

6.4.5 PROCEDIMIENTO

6.4.5.1 INTRODUCCIÓN

La importancia de la existencia de un proceso adecuado para llevar a cabo la colocación y la recuperación de los créditos otorgados a los socios radica netamente en determinar paso a paso el proceso correspondiente de tal manera que no existan falencias en este desarrollo.

6.4.5.2 DESARROLLO

6.4.5.2.1 INFORMACIÓN Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS.

- 1) El socio o interesado solicitara información del crédito en Balcón de Servicios o directamente en el Área de Crédito donde se le entregara la solicitud de crédito.
- 2) El Asistente u Oficial de Crédito serán los encargados de proporcionar los requisitos necesarios e indispensables para acceder al crédito.
- 3) En caso de que el solicitante no sea socio se le direcciona al área de balcón de servicios para su respectiva afiliación de socio y la apertura de cuenta de ahorros.
- 4) Una vez que el socio presenta la información requerida con la solicitud de crédito respectiva, ya sea al Oficial de Crédito, o al asistente de crédito, situación que se da en la Matriz, y en las Agencias lo realiza el Oficial de Crédito o Jefe de Agencia, cualquiera de ellos procede a imprimir el reporte del buró de crédito correspondiente al socio, para ello el oficial de crédito, jefe de agencia, asistente de crédito, y la Jefatura deben tener cada uno de ellos una clave individual de acceso al sistema.

- a. La clave de acceso debe ser solicitada al Jefe Operativo con la aprobación de la Jefatura de Crédito y junto a esta aprobación se debe enviar copia de la C.I del solicitante a operaciones.
 - b. Ingresamos al sistema del buró de crédito.
 - i. En caso de que se reporte inconvenientes de pago en otras IFIS se le comunicara al socio para que justifique los mismos y se pueda continuar con el proceso.
 - ii. En caso de que el socio no presente inconveniente alguno se le recepta los documentos para continuar con el proceso.
- 5) El Asistente u Oficial de Crédito con los requisitos previamente solicitados al socio revisara que se encuentre los documentos solicitados para su recepción y luego proceder con el armado de la carpeta, verificando que la solicitud de crédito este correctamente llenada y firmada por el socio.
- 6) Para el armado de la carpeta debe seguir un orden previamente establecido por la COAC. Que contendrá lo siguiente:
- a. Informes de Crédito: (Cheklist, Informe del oficial de crédito, Reporte del buró de crédito, justificativos de estar al día en caso de tener inconvenientes con otras IFIS, Informe de riesgos de ser el caso, Consolidado del socio, Saldos promedios de la cuenta de ahorro).
 - b. Solicitudes de crédito. (Verificar que este llenada correctamente y firmada).
 - c. Documentos Legales: (Copias de: Cédulas, certificado de votación, escrituras, Poderes, matrículas de vehículos, RUC, declaraciones tributarias últimos 3 meses y de la renta últimos 2 años, avalúos, Contratos).

- d. Liquidaciones de crédito. (Liquidación del préstamo, tabla de pagos, Copia de pagares, Resolución del comité de crédito, Pagos de avalúos, pago de hipotecas o prendas)
- e. Misceláneos: (Certificados de trabajo, Facturas, carta de pago de predios, giros, Servicios Básicos).

7) Se pasa al siguiente punto que es la verificación de datos.

6.4.5.2.2 VERIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

- 1) La información entregada por el socio será revisada y verificada, la veracidad de la información será constatada vía telefónica, o en caso de ser necesario con inspecciones por parte del oficial de crédito o su asistente.
 - a. Luego de la verificación de datos se realizara el informe correspondiente, si la información es correcta se pasa al siguiente punto en el proceso.
 - b. En caso de ser la información incorrecta se comunica al Jefe de Crédito o Agencia, mediante informe, para que se decida con visto bueno el rechazar la carpeta negándole el crédito.
- 2) Una vez verificada la información se procede a realizar el análisis respectivo de la carpeta estableciendo la capacidad de pago, cobertura de garantía, nivel de endeudamiento, comportamiento de pago, y de ser el caso establecer indicadores de rentabilidad, liquidez entre otros y determinar el monto que pueda acceder él socio, siempre que cumplan con las políticas establecidas.
 - a. Si el monto solicitado esta de acorde a su capacidad de pago y su nivel de endeudamiento se procederá a continuar el siguiente punto.

- b. En caso de que su capacidad de pago no esté de acuerdo con el tiempo y monto solicitado se le reconsiderara el monto de acuerdo a su situación económica, y esto debe ser comunicado al socio.
 - c. Si el nivel de endeudamiento sobrepasa los límites establecidos en las políticas se le comunica al socio que su nivel de endeudamiento requiere de una mejor cobertura de las garantías.
 - d. Si la carpeta es rechazada por capacidad de pago o por no cumplir cualquiera de los puntos anteriores mencionados se deberá comunicar a la jefatura de crédito o jefe de agencia para con conocimiento y visto bueno para que se lo comunique al socio.
- 3) Se procede a realizar el informe de la carpeta con el análisis obtenido que justifique la decisión de otorgar o negar el crédito al socio.
- a. En caso de que la carpeta sea aceptada se pasa al siguiente punto.
 - b. Caso contrario suspende el proceso y se archiva la carpeta.
- 4) El Oficial deberá ingresar la solicitud de crédito al sistema con los datos que se encuentran en la carpeta sin alteración de los mismos y emitir el comentario correspondiente.
- a.- Ver Manual del usuario sistema (Crédito)
- 5) En caso de las agencias fuera de la ciudad de Cuenca siempre y cuando el monto a ser solicitado sea menor a \$ 8000 será el Jefe de Agencia quien analice y genere el informe con sus respectivas recomendaciones que será adjuntado a la carpeta del socio para proceder a instalar el comité.
- 6) El Comité estará conformado por el jefe de Crédito, Oficial de Crédito y asistente de Balcón de Servicios.

- 7) En caso de que el crédito solicitado por el socio sea superior o igual a \$ 15000 dólares la carpeta deberá ser enviada al Departamento de Riesgos, y en créditos de líneas iguales o superiores a 20.000,00 dólares.
- a. El Responsable de este departamento deberá realizar el análisis respectivo de los documentos que contiene la carpeta entregada por el oficial de crédito, utilizando herramientas e indicadores financieras previamente establecidas por la Cooperativa que permiten tener la plena confianza de poder recuperar el crédito a otorgar al socio.
 - b. Una vez realizado el análisis financiero respectivo se debe emitir un informe
 - i. Cuando se trata de personas naturales debe contener la probabilidad de incumplimiento.
 - ii. Cuando se trate de persona Jurídicas, La Unidad de Riesgos emitirá un informe en el que se indique la calificación respectiva sea esta A, B o C.
 - c. El informe respectivo deberá contener las recomendaciones correspondientes del crédito. Las mismas que serán consideradas por el Comité de Crédito.
 - d. El informe respectivo debe ser adjuntada a la carpeta del socio, considerando que:
 - i. Si la carpeta a ser procesada pertenece a Matriz se envía directamente al oficial de crédito.
 - ii. En caso de que la carpeta sea de agencias dentro de la ciudad se adjuntara el informe original a la misma y se entregara a la Jefatura de crédito, para el respectivo tratamiento en comité.

iii. Cuando se trate de carpetas de agencias fuera de la ciudad de Cuenca se procede de la siguiente manera:

- El Oficial de Crédito deberá escanear la carpeta respectiva y enviar mediante vía e-mail, en forma de una carpeta virtual al asistente de crédito de la matriz.

- El Asistente de Crédito inmediatamente procede a imprimir la carpeta virtual, convirtiéndola en una carpeta física, armada según lo establecido.

- Una vez impresa y armada la carpeta el Asistente de Crédito entregara al encargado de riesgos, quien realizará el análisis respectivo señalo en este punto 14, adjuntara el informe original a la carpeta, y se le envía a la Jefatura de crédito para dar el tratamiento respectivo, y, se envía por e-mail un copia a la Alta Gerencia, dirigido al oficial de crédito para que se imprima este informe y se adjunte con la carpeta original, para su respectivo tratamiento.

8) Una vez que se ha realizado el proceso descrito anteriormente se pasara a la siguiente instancia respectiva.

6.4.5.2.3 INSTALACIÓN DEL COMITÉ DE CRÉDITO SEGÚN SUS NIVELES DE APROBACIÓN.

- 1) El Comité de Crédito se instalara de acuerdo a los niveles de aprobación según lo señala la Política General de Crédito número 17 de este reglamento, según los horarios establecidos por la Jefatura de Crédito.

- 2) Para instalar el comité de crédito la carpeta debe estar ingresada al sistema (VER MANUAL DEL USUARIO SISTEMAS), y su respectiva

documentación que acredite el otorgamiento del mismo, para ser analizado en consenso con los miembros del Comité, aplicando estrictamente las políticas de crédito.

- 3) El Oficial de Crédito deberá sustentar y justificar la viabilidad de la operación crediticia al Comité de Crédito, mediante su exposición con argumentos sólidos.
- 4) El Comité de Crédito será el responsable de revisar que las políticas se estén cumpliendo, y revisar la documentación de la carpeta estableciendo un análisis en base a la exposición del Oficial de Crédito, para conocer la viabilidad de la operación crediticia, análisis que se lo realiza considerando las 5 “C” del crédito:

1. CARÁCTER CREDITICIO.- Son las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder a nuestro crédito (historial crediticio).

2. CAPACIDAD.- Es la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa de su administración y resultados prácticos (Capacidad de pago).

3. CONDICIONES.- Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su del giro del negocio (entorno).

4. COLATERAL.- Son todos aquellos elementos de que dispone el socio, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir las garantías o apoyos colaterales; mismos que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos (garantías).

5. CAPITAL.- Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir, el estudio de sus finanzas, para su evaluación se requiere del análisis a su situación financiera (patrimonio).
- a) En esta instancia el crédito puede ser aprobado o rechazado por el Comité de Crédito, en caso de ser aprobado se emite el comentario y se ingresa al sistema aprobándolo para que pase al siguiente nivel de aprobación, en caso de ser superior a 2000,00 dólares tendrá que pasar al tercer nivel de aprobación caso contrario pasa a cartera para el desembolso.
 - b) Tercer nivel de aprobación, se realiza con Supervisión General hasta montos de 20.000,00 y con Gerencia en montos superiores a 20000,00 dólares, en esta instancia se revisan que se cumplan las políticas de crédito establecidos por la COAC, en donde de dar cumplimiento se ingresa a la sistema el comentario de aprobación, o caso contrario el comentario de negación retornando en el sistema al usuario del Oficial de Crédito.
 - c) En cualquiera de los niveles de aprobación puede ser negada la operación de crédito teniendo que ser comunicado al socio y posteriormente archivada la carpeta.
 - d) También el comité puede pedir mayor soporte documentario para su revisión regresando la carpeta al oficial de crédito y devolviéndola en el sistema al usuario del oficial de crédito.
 - e) El comité de crédito puede tomar la decisión de bajar el monto por diversas causas en este caso se procede de igual manera que el paso anterior.

- 5) Aprobado la operación crediticia por el Comité de Crédito se realizara el acta de aprobación con las firmas de los responsables dentro del comité para su respectivo archivo.
- 6) La carpeta aprobada cuando es de agencias queda en la oficina de la Jefatura de Crédito hasta la emisión del pagare y recepción de Cartera, que con los documentos firmados pide a la Jefatura de Crédito se le envíe la carpeta del socio.
- 7) Continuando con el proceso el Oficial de Crédito procede a llamar al socio y ponerse de acuerdo para la firma respectiva en los documentos, en conjunto con sus garantes de ser el caso.
- 8) El Oficial de Crédito procede a imprimir los documentos necesarios: pagare, Liquidaciones, Seguro de Desgravámenes y fondo de solidaridad, Tabla de Amortización, y anexos correspondientes al lavado de activos.
- 9) Una vez impreso los documentos por el Oficial de Crédito solicitará al socio que firme los documentos. Las firmas tanto de los socios como de los garantes deben ser verificadas por el Oficial de Crédito que sean exactamente igual a la cedula de identidad.
- 10) Si el socio en el seguro de vida declarare tener afecciones de salud se tendrá que proceder según el reglamento de Seguro, Desgravamen y Vida, anexo a este documento.
- 11) El Oficial de Crédito revisara que la carpeta este completa con todos los documentos necesarios.

- 12)** Una vez firmado el pagare el Oficial de Crédito pasa a Cartera para que se imprima el número de pagare correspondiente, conjuntamente con la liquidación del préstamo y demás documentos explicados anteriormente.
- a) Las agencias dentro de la ciudad de la Provincia del Azuay y Cañar enviarán el pagare vía valija, mismos que son receptados por el departamento de Proveeduría, para luego ser enviados a los departamentos o personas correspondientes indicado en el sobre o valija.
 - b) En este caso estos documentos son enviados a Cartera para su respectiva recepción, revisión y acreditación del préstamo al socio siempre que la carpeta es de acuerdo con la política institucional.
- 13)** Una vez realizado este procedimiento el paso a seguir es el desembolso del crédito.

6.4.5.2.4 DESEMBOLSO DEL CRÉDITO

- 1) El Departamento de Cartera una vez que se le ha entregado la carpeta del socio procederá a revisar la misma, de tal manera que contengan todos los documentos requeridos y que las observaciones señaladas por la Comité de Crédito se hayan cumplido en caso contrario será devuelta al Oficial de Crédito para que cumpla con las disposiciones señaladas por la Comité de Crédito y que la carpeta se encuentre en el sistema del Departamento de Cartera debidamente ingresado con los respectivos documentos que contiene la carpeta física del socio.
- 2) Para proceder al desembolso del crédito el departamento de Cartera revisará la siguiente documentación:
 - a) Resolución del comité de crédito
 - b) Tabla de pagos

- c) El pagare
 - d) Liquidación de préstamo: número de solicitud, nombres y apellidos del socio, fecha de desembolso, tipo de préstamo, tasa de interés, la calificación del crédito, monto a ser desembolsado plazo, número de cuotas, frecuencia de pago(en días no mese), número y monto de los dividendos.
 - e) Que las firmas del socio, su conyugue y garantes sean iguales a todos los documentos adjuntados a la carpeta.
 - f) Documentación que debe estar adjuntada a la carpeta del socio.
- 3) Una vez que el Departamento de Cartera revise la documentación requerida e indispensable.
- a) En caso de ser positiva la revisión se realizará la aprobación en el sistema respectivo el mismo que automáticamente debitara los montos correspondientes a la Central de Riesgos, Seguro de Desgravamen y Aportes correspondientes, generando de la misma manera el número de pagare para continuar con la impresión del mismo. (VER MANUAL DE SISTEMAS)
 - b) Se podrá negar el desembolso en los siguientes casos:
 - b1) Por firmas inconformes en los pagares.
 - b2) Falta de una firma en el pagare
 - b3) Documentación incompleta.
- 4) La liquidación y copia la resolución del comité de crédito más el pagare serán custodiados por cartera quien los archivara y guardara en la bóveda de la Cooperativa.
- Se organiza la documentación (Pagares) por agencia y orden alfabético.
 - Los documentos que respaldan cartera del socio son archivados por fecha de vencimiento en una caja fuerte.

- Los documentos como liquidaciones de la operación son archivados en orden alfabético y por mes como respaldo de la operación.
 - Cartera procede con el escaneo de los pagares a un archivo digital de respaldo, para luego destinarlo a custodia en bóveda, en forma ordenada es decir por agencia y en orden alfabético.
- 5) El Auxiliar de Crédito procederá al respectivo archivo de la carpeta aprobado por sus diferentes instancias.
 - 6) Servicios Bancarios se encargara de hacer llegar el pagare al departamento de Cartera de la Matriz mediante valija conservando las copias respectivas de los pagares. Los envíos de los pagares se realizaran los días viernes.

6.5 CRÉDITO CONFIANZA

6.5.1 OBJETIVO

Satisfacer las necesidades de los socios y mejorar la calidad de vida de los mismos

6.5.2 DEFINICIÓN

El crédito confianza se basa en la calidad de pago del socio, es decir que el socio mantiene un promedio de 15 días mora, tanto en la COAC y debe mantener calificación A en el Sistema Financiero, datos que son verificados en la Unidad de Riesgos.

6.5.3 POLÍTICAS

1. Para poder acceder a un crédito de consumo el interesado deberá ser socio de la cooperativa mediante la apertura de una cuenta de ahorros.
2. No tener demandas por dinero
3. Demostrar capacidad de pago debidamente justificado
4. El destino del crédito será justificado.
5. Estabilidad laboral mínima de 1 año
6. Tener calificación A en el Sistema Financiero.
7. Crédito será otorgado bajo las mismas condiciones anteriores, monto y plazo igual al anterior.
8. El socio debe Mantener las mismas garantías del crédito anterior.
9. En caso del Garante si tuviera inconvenientes en la Central de Riesgos se pedirá el cambio de garante y la presentación de la documentación básica que respalde la garantía.

6.5.4 CARACTERÍSTICAS

Monto: igual al crédito anteriormente solicitado.

Plazo: se mantendrá el plazo del crédito anterior

6.5.4 REQUISITOS

Los requisitos antes solicitados del crédito anterior deberán ser verificados por el oficial de crédito los mismos que deben constar en la carpeta del socio.

6.5.5 PROCEDIMIENTO

6.5.5.1 INTRODUCCIÓN.

La importancia de la existencia de un proceso adecuado para llevar a cabo la colocación y recuperación de los créditos otorgados a los socios radica

netamente en determinar paso a paso el proceso correspondiente de tal manera que no existan falencias en este desarrollo.

6.5.5.2 DESARROLLO

6.5.5.2.1 INFORMACIÓN Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

- 1) El Oficial de Crédito informara al socio de la accesibilidad que tiene a este crédito informando los documentos que debe adjuntar a su carpeta ya presentada en caso de que el socio demuestre interés caso contrario se suspende la operación.

- 2) Una vez que el socio presenta la información requerida con la solicitud de crédito respectiva, ya sea al Oficial de Crédito, o al asistente de crédito, situación que se da en la Matriz, y en las Agencias lo realiza el Oficial de crédito o Jefe de Agencia, cualquiera de ellos procede a imprimir el reporte del buró de crédito correspondiente al socio, para ello el oficial de crédito, jefe de agencia, asistente de crédito, y la Jefatura deben tener cada uno de ellos una clave individual de acceso al sistema.
 - a. La clave de acceso debe ser solicitada al Jefe Operativo con la aprobación de la Jefatura de crédito y junto a esta aprobación se debe enviar copia de la C.I del solicitante a operaciones.

 - b. Ingresamos al sistema del buró de crédito.
 - i. En caso de que se reporte inconvenientes de pago en otras IFIS se le comunicara al socio para que justifique los mismos y se pueda continuar con el proceso.

 - ii. En caso de que el socio no presente inconveniente alguno se le recepta los documentos para continuar con el proceso.

- 3) El Asistente u Oficial de Crédito con los requisitos previamente solicitados al socio revisara que se encuentre los documentos solicitados para su recepción y luego proceder con el armado de la carpeta, verificando que la solicitud de crédito este correctamente llenada y firmada por el socio.

- 4) Para el armado de la carpeta debe seguir un orden previamente establecido por la COAC. Que contendrá lo siguiente:
 - a. Informes de Crédito: (Cheklist, Informe del oficial de crédito, Reporte del buró de crédito, justificativos de estar al día en caso de tener inconvenientes con otras IFIS, Informe de riesgos de ser el caso, Consolidado del socio, Saldos promedios de la cuenta de ahorro).

 - b. Solicitudes de crédito. (Verificar que este llenada correctamente y firmada).

 - c. Documentos Legales: (Copias de: Cédulas, certificado de votación, escrituras, Poderes, matrículas de vehículos, RUC, declaraciones tributarias últimos 3 meses y de la renta últimos 2 años, avalúos, Contratos).

 - d. Liquidaciones de crédito. (Liquidación del préstamo, tabla de pagos, Copia de pagares, Resolución del Comité de Crédito, Pagos de avalúos, pago de hipotecas o prendas)

 - e. Misceláneos: (Certificados de trabajo, Facturas, carta de pago de predios, giros, Servicios Básicos).

- 5) Se pasa al siguiente punto que es la verificación de datos.

6.5.5.2.2 VERIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

- 1)** La información entregada por el socio será revisada y verificada, la veracidad de la información será constatada vía telefónica, o en caso de ser necesario con inspecciones por parte del oficial de crédito o su asistente.
 - a.** Luego de la verificación de datos se realizara el informe correspondiente, si la información es correcta se pasa al siguiente punto en el proceso.
 - b.** En caso de ser la información incorrecta se comunica al Jefe de Crédito o Agencia, mediante informe, para que se decida con visto bueno el rechazar la carpeta negándole el crédito.

- 2)** Una vez verificada la información se procede a realizar el análisis respectivo de la carpeta estableciendo la capacidad de pago, cobertura de garantía, nivel de endeudamiento, comportamiento de pago, y de ser el caso establecer indicadores de rentabilidad, liquidez entre otros y determinar el monto que pueda acceder el socio, siempre que cumplan con las políticas establecidas.
 - a.** Si el monto solicitado esta de acorde a su capacidad de pago y su nivel de endeudamiento se procederá a continuar el siguiente punto.
 - b.** En caso de que su capacidad de pago no esté de acuerdo con el tiempo y monto solicitado se le reconsiderara el monto de acuerdo a su situación económica, y esto debe ser comunicado al socio.
 - c.** Si el nivel de endeudamiento sobrepasa los límites establecidos en las políticas se le comunica al socio que su nivel de endeudamiento requiere de una mejor cobertura de las garantías.
 - d.** Si la carpeta es rechazada por capacidad de pago o por no cumplir cualquiera de los puntos anteriores mencionados se deberá comunicar a la

jefatura de crédito o jefe de agencia para con conocimiento y visto bueno para que se lo comunique al socio.

e. Si al verificar los documentos entregados por el socio los cuales pertenecen a su cartera estos corresponden al mismo socio o su conyugue, a su garante o su esposa, es decir estos documentos no corresponden a la cartera del socio. (Se excepciona esta norma siempre y cuando este valor sea para pago de nómina según conste en la aprobación por montos ya establecidos en el Comité de Crédito.

f. Sin embargo se podrá recibir documentos del mismo socio su esposa o su garante siempre y cuando el socio justifique el monto con otros documentos como facturas para el cobro en una fecha dada).

g. También se rechazara o deben rechazar si se detecta que el socio nos ha entregado algún valor con cuenta cerrada, tenga tres protestos, es decir que el valor entregado no corresponda a personas que anteriormente se les haya protestado por incumplimiento de pago. El socio que gire con órdenes de pago que anteriormente no hayan sido cubiertos sus valores en las fechas establecidas. Si se detecta que son documentos de familiares que no tiene relación o actividad comercial con el socio, para ser aceptados estos documentos deben justificar negocio.

3) Se procede a realizar el informe de la carpeta con el análisis obtenido que justifique la decisión de otorgar o negar el crédito al socio.

a. En caso de que la carpeta sea aceptada se pasa al siguiente punto.

b. Caso contrario suspende el proceso y se archiva la carpeta.

4) El oficial deberá ingresar la solicitud de crédito al sistema con los datos que se encuentran en la carpeta sin alteración de los mismos y emitir el comentario correspondiente.

a.- Ver Manual del usuario sistema (Crédito)

- 5) En caso de las agencias fuera de la ciudad de Cuenca siempre y cuando el monto a ser solicitado sea menor a \$ 8000 será el Jefe de Agencia quien analice y genere el informe con sus respectivas recomendaciones que será adjuntado a la carpeta del socio para proceder a instalar el comité.
- 6) El comité estará conformado por el Jefe de Crédito, Oficial de Crédito y asistente de Balcón de Servicios.
- 7) En caso de que el crédito solicitado por el socio sea superior o igual a \$ 15000 dólares la carpeta deberá ser enviada al departamento de Riesgos, y en créditos de líneas iguales o superiores a 20.000,00 dólares.
 - a. El Responsable de este departamento deberá realizar el análisis respectivo de los documentos que contiene la carpeta entregada por el oficial de crédito, utilizando herramientas e indicadores financieras previamente establecidas por la Cooperativa que permiten tener la plena confianza de poder recuperar el crédito a otorgar al socio.
 - b. Una vez realizado el análisis financiero respectivo se debe emitir un informe.
 - i. Cuando se trata de personas naturales debe contener la probabilidad de incumplimiento.
 - ii. Cuando se trate de persona Jurídicas, La Unidad de Riesgos emitirá un informe en el que se indique la calificación respectiva sea esta A, B o C.
 - c. El informe respectivo deberá contener las recomendaciones correspondientes del crédito. Las mismas que serán consideradas por el Comité de Crédito.

d. El informe respectivo debe ser adjuntada a la carpeta del socio, considerando que:

i. Si la carpeta a ser procesada pertenece a Matriz se envía directamente al oficial de crédito.

ii. En caso de que la carpeta sea de agencias dentro de la ciudad se adjuntara el informe original a la misma y se entregara a la Jefatura de Crédito, para el respectivo tratamiento en comité.

iii. Cuando se trate de carpetas de agencias fuera de la ciudad de Cuenca se procede de la siguiente manera:

- El Oficial de Crédito deberá escanear la carpeta respectiva y enviar mediante vía e-mail, en forma de una carpeta virtual al asistente de crédito de la matriz.

- El Asistente de Crédito inmediatamente procede a imprimir la carpeta virtual, convirtiéndola en una carpeta física, armada según lo establecido.

- Una vez impresa y armada la carpeta el Asistente de Crédito entregara al encargado de riesgos, quien realizará el análisis respectivo señalado en este punto 14, adjuntara el informe original a la carpeta, y se le envía a la Jefatura de crédito para dar el tratamiento respectivo, y, se envía por e-mail un copia a la Alta Gerencia, dirigido al oficial de crédito para que se imprima este informe y se adjunte con la carpeta original, para su respectivo tratamiento.

8) Una vez que se ha realizado el proceso descrito anteriormente se pasara a la siguiente instancia respectiva.

6.5.5.2.3 INSTALACIÓN DEL COMITÉ DE CRÉDITO SEGÚN SUS NIVELES DE APROBACIÓN.

- 1) El comité de crédito se instalara de acuerdo a los niveles de aprobación según lo señala la Política General de Crédito número 17 de este reglamento, según los horarios establecidos por la Jefatura de Crédito.
- 2) Para instalar el comité de crédito la carpeta debe estar ingresada al sistema (VER MANUAL DEL USUARIO SISTEMAS), y su respectiva documentación que acredite el otorgamiento del mismo, para ser analizado en consenso con los miembros del Comité, aplicando estrictamente las políticas de crédito.
- 3) El Oficial de Crédito deberá sustentar y justificar la viabilidad de la operación crediticia al Comité de Crédito, mediante su exposición con argumentos sólidos.
- 4) El Comité de Crédito será el responsable de revisar que las políticas se estén cumpliendo, y revisar la documentación de la carpeta estableciendo un análisis en base a la exposición del Oficial de Crédito, para conocer la viabilidad de la operación crediticia, análisis que se lo realiza considerando las 5 “C” del crédito:
 1. CARÁCTER CREDITICIO.- Son las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder a nuestro crédito (historial crediticio).
 2. CAPACIDAD.- Es la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa de su administración y resultados prácticos (Capacidad de pago).

3. **CONDICIONES.-** Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su del giro del negocio (entorno).
4. **COLATERAL.-** Son todos aquellos elementos de que dispone el socio, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir las garantías o apoyos colaterales; mismos que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos (garantías).
5. **CAPITAL.-** Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir, el estudio de sus finanzas, para su evaluación se requiere del análisis a su situación financiera (patrimonio).
 - a) En esta instancia el crédito puede ser aprobado o rechazado por el Comité de Crédito, en caso de ser aprobado se emite el comentario y se ingresa al sistema aprobándolo para que pase al siguiente nivel de aprobación, en caso de ser superior a 2000,00 dólares tendrá que pasar al tercer nivel de aprobación caso contrario pasa a cartera para el desembolso.
 - b) Tercer nivel de aprobación, se realiza con Supervisión General hasta montos de 20.000,00 y con Gerencia en montos superiores a 20000,00 dólares, en esta instancia se revisan que se cumplan las políticas de crédito establecidos por la COAC, en donde de dar cumplimiento se ingresa a la sistema el comentario de aprobación, o caso contrario el comentario de negación retornando en el sistema al usuario del oficial de crédito.
 - c) En cualquiera de los niveles de aprobación puede ser negada la operación de crédito teniendo que ser comunicado al socio y posteriormente archivada la carpeta.

- d) También el comité puede pedir mayor soporte documentario para su revisión regresando la carpeta al oficial de crédito y devolviéndola en el sistema al usuario del oficial de crédito.

 - e) El comité de crédito puede tomar la decisión de bajar el monto por diversas causas en este caso se procede de igual manera que el paso anterior.
- 5) Aprobado la operación crediticia por el Comité de Crédito se realizara el acta de aprobación con las firmas de los responsables dentro del comité para su respectivo archivo.

 - 6) La carpeta aprobada cuando es de agencias queda en la oficina de la Jefatura de Crédito hasta la emisión del pagare y recepción de Cartera, que con los documentos firmados pide a la jefatura de crédito se le envíe la carpeta del socio.

 - 7) Continuando con el proceso el Oficial de Crédito procede a llamar al socio y ponerse de acuerdo para la firma respectiva en los documentos, en conjunto con sus garantes de ser el caso.

 - 8) El Oficial de Crédito procede a imprimir los documentos necesarios: pagare, Liquidaciones, Seguro de Desgravámenes y fondo de solidaridad, Tabla de Amortización, y anexos correspondientes al lavado de activos.

 - 9) Una vez impreso los documentos por el oficial de Crédito solicitará al socio que firme los documentos. Las firmas tanto de los socios como de los garantes deben ser verificadas por el oficial de crédito que sean exactamente igual a la cédula de identidad.

- 10) Si el socio en el seguro de vida declarare tener afecciones de salud se tendrá que proceder según el reglamento de Seguro, Desgravamen y Vida, anexo a este documento.
- 11) El Oficial de Crédito revisara que la carpeta este completa con todos los documentos necesarios.
- 12) Una vez firmado el pagare el Oficial de Crédito pasa a Cartera para que se imprima el número de pagare correspondiente, conjuntamente con la liquidación del préstamo y demás documentos explicados anteriormente.
 - a) Las agencias dentro de la ciudad de la Provincia del Azuay y Cañar enviarán el pagare vía valija, mismos que son receptados por el departamento de Proveduría, para luego ser enviados a los departamentos o personas correspondientes indicado en le sobre o valija.
 - b) En este caso estos documentos son enviados a Cartera para su respectiva recepción, revisión y acreditación del préstamo al socio siempre que la carpeta es de acuerdo con la política institucional.
- 13) Una vez realizado este procedimiento el paso a seguir es el desembolso del crédito.

6.5.5.2.4 DESEMBOLSO DEL CRÉDITO

- 1) El departamento de Cartera una vez que se le ha entregado la carpeta del socio procederá a revisar la misma, de tal manera que contengan todos los documentos requeridos y que las observaciones señaladas por la Comité de Crédito se hayan cumplido en caso contrario será devuelta al Oficial de Crédito para que cumpla con las disposiciones señaladas por la Comité de

Crédito y que la carpeta se encuentre en el sistema del Departamento de Cartera debidamente ingresado con los respectivos documentos que contiene la carpeta física del socio.

2) Para proceder al desembolso del crédito el departamento de Cartera revisará la siguiente documentación:

- a) Resolución del comité de crédito
- b) Tabla de pagos
- c) El pagare
- d) Liquidación de préstamo: número de solicitud, nombres y apellidos del socio, fecha de desembolso, tipo de préstamo, tasa de interés, la calificación del crédito, monto a ser desembolsado plazo, número de cuotas, frecuencia de pago(en días no mese), número y monto de los dividendos.
- e) Que las firmas del socio, su conyugue y garantes sean iguales a todos los documentos adjuntados a la carpeta.
- f) Documentación que debe estar adjuntada a la carpeta del socio.

3) Una vez que el departamento de Cartera revise la documentación requerida e indispensable.

a) En caso de ser positiva la revisión se realizará la aprobación en el sistema respectivo el mismo que automáticamente debitara los montos correspondientes a la Central de Riesgos, Seguro de Desgravamen y Aportes correspondientes, generando de la misma manera el número de pagare para continuar con la impresión del mismo. (VER MANUAL DE SISTEMAS)

b) Se podrá negar el desembolso en los siguientes casos:

- b1) Por firmas inconformes en los pagares.
- b2) Falta de una firma en el pagare
- b3) Documentación incompleta.

- 4) La liquidación y copia la resolución del comité de crédito más el pagare serán custodiados por cartera quien los archivara y guardara en la bóveda de la Cooperativa.
- Se organiza la documentación (Pagares) por agencia y orden alfabético.
 - Los documentos que respaldan cartera del socio son archivados por fecha de vencimiento en una caja fuerte.
 - Los documentos como liquidaciones de la operación son archivados en orden alfabético y por mes como respaldo de la operación.
 - Cartera procede con el escaneo de los pagares a un archivo digital de respaldo, para luego destinarlo a custodia en bóveda, en forma ordenada es decir por agencia y en orden alfabético.
- 5) El Auxiliar de Crédito procederá al respectivo archivo de la carpeta aprobado por sus diferentes instancias.
- 6) Servicios Bancarios se encargara de hacer llegar el pagare al departamento de Cartera de la Matriz mediante valija conservando las copias respectivas de los pagares. Los envíos de los pagares se realizaran los días viernes.

6.6 CRÉDITO FONDO COMERCIAL (LÍNEA DE CRÉDITO)

6.6.1 OBJETIVO

Satisfacer las necesidades de los socios que estén encaminadas a actividades de comercialización.

6.6.2 DEFINICIÓN

La línea de crédito es exclusiva para socios que se dedican a la actividad comercial, lo cual tiene que ser justificado con la documentación pertinente o inspección del oficial crédito

6.6.3 POLÍTICAS

- 1) El monto que se le apruebe lo determinará el Comité de Crédito de acuerdo al resultado del análisis que se realice dicho Comité.
- 2) La documentación pertinente deberá ser verificada por oficial crédito.
- 3) Una vez realizada la activación de la línea de crédito esta tendrá un año de vigencia a partir de la fecha de activación. El socio puede comenzar a utilizarle de acuerdo a sus necesidades y a la cartera que presente en respaldo. Es importante mencionar que este producto se basa en la cartera del socio de cómo este proyectado su recuperación ya que con la misma se procede con el pago hacia la COAC.
- 4) Esta línea de crédito solo la realizarán las Agencias autorizadas:

6.6.4 CARACTERÍSTICAS

Plazo: no mayor a 120 días

Monto: establecido por el comité de crédito.

6.6.5 REQUISITOS

- Copias de cedula y certificado de votación (Deudor – Conyugue - Garantes)
- Copia de planilla de agua, luz o teléfono
- Nombramiento del Representante legal (sociedad)
- Acta de autorización para el representante legal
- Deposito del 4% del monto a solicitar (el porcentaje se incrementa dependiendo del tiempo)
- Justificación de bienes:

- Escritura de constitución de la compañía
- Balance de la compañía
- (SUP. COMP) Certificado de cumplimiento de obligaciones
 - Escritura de legalización del bien
 - Certificado de gravamen
- Justificación de ingresos:
 - Certificado de trabajo
 - R.U.C
 - Flujo de Caja
 - Declaración de impuestos a la Renta del último año
 - Declaración del IVA (mensual o semestral)
 - Título de propiedad de la maquinaria

6.6.6 PROCEDIMIENTO

6.6.6.1 INTRODUCCIÓN.

La importancia de la existencia de un proceso adecuado para llevar a cabo la colocación y recuperación de los créditos otorgados a los socios radica netamente en determinar paso a paso el proceso correspondiente de tal manera que no existan falencias en este desarrollo. Pasos a seguir:

6.6.6.2 DESARROLLO

6.6.6.2.1 INFORMACIÓN Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

- 1) El Oficial de Crédito informara al socio de la accesibilidad que tiene a este crédito informando los documentos que debe adjuntar a su carpeta ya presentada en caso de que el socio demuestre interés caso contrario se suspende la operación.
- 2) Una vez que el socio presenta la información requerida con la solicitud de crédito respectiva, ya sea al oficial de crédito, o al asistente de crédito,

situación que se da en la Matriz, y en las Agencias lo realiza el Oficial de crédito o Jefe de Agencia, cualquiera de ellos procede a imprimir el reporte del buró de crédito correspondiente al socio, para ello el Oficial de Crédito, jefe de agencia, asistente de crédito, y la Jefatura deben tener cada uno de ellos una clave individual de acceso al sistema.

- a.** La clave de acceso debe ser solicitada al Jefe Operativo con la aprobación de la Jefatura de crédito y junto a esta aprobación se debe enviar copia de la C.I del solicitante a operaciones.
 - b.** Ingresamos al sistema del buró de crédito.
 - i.** En caso de que se reporte inconvenientes de pago en otras IFIS se le comunicara al socio para que justifique los mismos y se pueda continuar con el proceso.
 - ii.** En caso de que el socio no presente inconveniente alguno se le recepta los documentos para continuar con el proceso.
- 3)** El Asistente u Oficial de Crédito con los requisitos previamente solicitados al socio revisara que se encuentre los documentos solicitados para su recepción y luego proceder con el armado de la carpeta, verificando que la solicitud de crédito este correctamente llenada y firmada por el socio.
- 4)** Para el armado de la carpeta debe seguir un orden previamente establecido por la COAC. Que contendrá lo siguiente:
- a.** Informes de Crédito: (Cheklist, Informe del oficial de crédito, Reporte del buró de crédito, justificativos de estar al día en caso de tener inconvenientes con otras IFIS, Informe de riesgos de ser el caso, Consolidado del socio, Saldos promedios de la cuenta de ahorro).
 - b.** Solicitudes de crédito. (Verificar que este llenada correctamente y firmada).

- c. Documentos Legales: (Copias de: Cédulas, certificado de votación, escrituras, Poderes, matrículas de vehículos, RUC, declaraciones tributarias últimos 3 meses y de la renta últimos 2 años, avalúos, Contratos).
- d. Liquidaciones de crédito. (Liquidación del préstamo, tabla de pagos, Copia de pagares, Resolución del comité de crédito, Pagos de avalúos, pago de hipotecas o prendas)
- e. Misceláneos: (Certificados de trabajo, Facturas, carta de pago de predios, giros, Servicios Básicos).

5) Se pasa al siguiente punto que es la verificación de datos.

6.6.6.2.2 VERIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

- 1) La información entregada por el socio será revisada y verificada, la veracidad de la información será constatada vía telefónica, o en caso de ser necesario con inspecciones por parte del oficial de crédito o su asistente.
 - a. Luego de la verificación de datos se realizara el informe correspondiente, si la información es correcta se pasa al siguiente punto en el proceso.
 - b. En caso de ser la información incorrecta se comunica al Jefe de Crédito o Agencia, mediante informe, para que se decida con visto bueno el rechazar la carpeta negándole el crédito.
- 2) Una vez verificada la información se procede a realizar el análisis respectivo de la carpeta estableciendo la capacidad de pago, cobertura de garantía, nivel de endeudamiento, comportamiento de pago, y de ser el caso establecer indicadores de rentabilidad, liquidez entre otros y determinar el monto que pueda acceder él socio, siempre que cumplan con las políticas establecidas.

- a.** Si el monto solicitado esta de acorde a su capacidad de pago y su nivel de endeudamiento se procederá a continuar el siguiente punto.
- b.** En caso de que su capacidad de pago no esté de acuerdo con el tiempo y monto solicitado se le reconsiderara el monto de acuerdo a su situación económica, y esto debe ser comunicado al socio.
- c.** Si el nivel de endeudamiento sobrepasa los límites establecidos en las políticas se le comunica al socio que su nivel de endeudamiento requiere de una mejor cobertura de las garantías.
- d.** Si la carpeta es rechazada por capacidad de pago o por no cumplir cualquiera de los puntos anteriores mencionados se deberá comunicar a la jefatura de crédito o jefe de agencia para con conocimiento y visto bueno para que se lo comunique al socio.
- e.** Si al verificar los documentos entregados por el socio los cuales pertenecen a su cartera estos corresponden al mismo socio o su conyugue, a su garante o su esposa, es decir estos documentos no corresponden a la cartera del socio. (Se excepciona esta norma siempre y cuando este valor sea para pago de nómina según conste en la aprobación por montos ya establecidos en el comité de crédito.
- f.** Sin embargo se podrá recibir documentos del mismo socio su esposa o su garante siempre y cuando el socio justifique el monto con otros documentos como facturas para el cobro en una fecha dada).
- g.** También se rechazara o deben rechazar si se detecta que el socio nos ha entregado algún valor con cuenta cerrada, tenga tres protestos, es decir que el valor entregado no corresponda a personas que anteriormente se les haya protestado por incumplimiento de pago. El socio que gire con órdenes de

pago que anteriormente no hayan sido cubiertos sus valores en las fechas establecidas. Si se detecta que son documentos de familiares que no tiene relación o actividad comercial con el socio, para ser aceptados estos documentos deben justificar negocio.

- 3) Se procede a realizar el informe de la carpeta con el análisis obtenido que justifique la decisión de otorgar o negar el crédito al socio.
 - a. En caso de que la carpeta sea aceptada se pasa al siguiente punto.
 - b. Caso contrario suspende el proceso y se archiva la carpeta.

- 4) El Oficial deberá ingresar la solicitud de crédito al sistema con los datos que se encuentran en la carpeta sin alteración de los mismos y emitir el comentario correspondiente.
 - a.- Ver Manual del usuario sistema (Crédito)

- 5) En caso de las agencias fuera de la ciudad de Cuenca siempre y cuando el monto a ser solicitado sea menor a \$ 8000 será el Jefe de Agencia quien analice y genere el informe con sus respectivas recomendaciones que será adjuntado a la carpeta del socio para proceder a instalar el comité.

- 6) El comité estará conformado por el Jefe de Crédito, Oficial de Crédito y asistente de Balcón de Servicios.

- 7) En caso de que el crédito solicitado por el socio sea superior o igual a \$ 15000 dólares la carpeta deberá ser enviada al departamento de Riesgos, y en créditos de líneas iguales o superiores a 20.000,00 dólares.
 - a. El Responsable de este departamento deberá realizar el análisis respectivo de los documentos que contiene la carpeta entregada por el oficial de crédito, utilizando herramientas e indicadores financieras previamente establecidas por la cooperativa que permiten tener la plena confianza de poder recuperar el crédito a otorgar al socio.

- b.** Una vez realizado el análisis financiero respectivo se debe emitir un informe
- i.** Cuando se trata de personas naturales debe contener la probabilidad de incumplimiento.
 - ii.** Cuando se trate de persona Jurídicas, La Unidad de Riesgos emitirá un informe en el que se indique la calificación respectiva sea esta A, B o C.
- c.** El informe respectivo deberá contener las recomendaciones correspondientes del crédito. Las mismas que serán consideradas por el Comité de Crédito.
- d.** El informe respectivo debe ser adjuntada a la carpeta del socio, considerando que:
- i.** Si la carpeta a ser procesada pertenece a Matriz se envía directamente al Oficial de Crédito.
 - ii.** En caso de que la carpeta sea de agencias dentro de la ciudad se adjuntara el informe original a la misma y se entregara a la Jefatura de crédito, para el respectivo tratamiento en comité.
 - iii.** Cuando se trate de carpetas de agencias fuera de la ciudad de Cuenca se procede de la siguiente manera:
 - El oficial de crédito deberá escanear la carpeta respectiva y enviar mediante vía e-mail, en forma de una carpeta virtual al asistente de crédito de la matriz.
 - El asistente de crédito inmediatamente procede a imprimir la carpeta virtual, convirtiéndola en una carpeta física, armada según lo establecido.

- Una vez impresa y armada la carpeta el asistente de crédito entregara al encargado de riesgos, quien realizará el análisis respectivo señalo en este punto 14, adjuntara el informe original a la carpeta, y se le envía a la Jefatura de crédito para dar el tratamiento respectivo, y, se envía por e-mail un copia a la Alta Gerencia, dirigido al oficial de crédito para que se imprima este informe y se adjunte con la carpeta original, para su respectivo tratamiento.
- 8) Una vez que se ha realizado el proceso descrito anteriormente se pasara a la siguiente instancia respectiva.

6.6.6.2.3 INSTALACIÓN DEL COMITÉ DE CRÉDITO SEGÚN SUS NIVELES DE APROBACIÓN

- 1) El Comité de Crédito se instalara de acuerdo a los niveles de aprobación según lo señala la Política General de Crédito número 17 de este reglamento, según los horarios establecidos por la Jefatura de Crédito.
- 2) Para instalar el Comité de Crédito la carpeta debe estar ingresada al sistema (VER MANUAL DEL USUARIO SISTEMAS), y su respectiva documentación que acredite el otorgamiento del mismo, para ser analizado en consenso con los miembros del Comité, aplicando estrictamente las políticas de crédito.
- 3) El Oficial de Crédito deberá sustentar y justificar la viabilidad de la operación crediticia al Comité de Crédito, mediante su exposición con argumentos sólidos.
- 4) El Comité de Crédito será el responsable de revisar que las políticas se estén cumpliendo, y revisar la documentación de la carpeta estableciendo un

análisis en base a la exposición del Oficial de Crédito, para conocer la viabilidad de la operación crediticia, análisis que se lo realiza considerando las 5 “C” del crédito:

1. **CARÁCTER CREDITICIO.-** Son las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder a nuestro crédito (historial crediticio).
 2. **CAPACIDAD.-** Es la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa de su administración y resultados prácticos (Capacidad de pago).
 3. **CONDICIONES.-** Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su del giro del negocio (entorno).
 4. **COLATERAL.-** Son todos aquellos elementos de que dispone el socio, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir las garantías o apoyos colaterales; mismos que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos (garantías).
 5. **CAPITAL.-** Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir, el estudio de sus finanzas, para su evaluación se requiere del análisis a su situación financiera (patrimonio).
- a) En esta instancia el crédito puede ser aprobado o rechazado por el Comité de Crédito, en caso de ser aprobado se emite el comentario y se ingresa al sistema aprobándolo para que pase al siguiente nivel de aprobación, en caso de ser superior a 2000,00 dólares tendrá que pasar

al tercer nivel de aprobación caso contrario pasa a cartera para el desembolso.

- b) Tercer nivel de aprobación, se realiza con Supervisión General hasta montos de 20.000,00 y con Gerencia en montos superiores a 20000,00 dólares, en esta instancia se revisan que se cumplan las políticas de crédito establecidos por la COAC, en donde de dar cumplimiento se ingresa a la sistema el comentario de aprobación, o caso contrario el comentario de negación retornando en el sistema al usuario del oficial de crédito.
 - c) En cualquiera de los niveles de aprobación puede ser negada la operación de crédito teniendo que ser comunicado al socio y posteriormente archivada la carpeta.
 - d) También el comité puede pedir mayor soporte documentario para su revisión regresando la carpeta al oficial de crédito y devolviéndola en el sistema al usuario del oficial de crédito.
 - e) El comité de crédito puede tomar la decisión de bajar el monto por diversas causas en este caso se procede de igual manera que el paso anterior.
- 5) Aprobado la operación crediticia por el Comité de Crédito se realizara el acta de aprobación con las firmas de los responsables dentro del comité para su respectivo archivo.
- 6) La carpeta aprobada cuando es de agencias queda en la oficina de la jefatura de crédito hasta la emisión del pagare y recepción de Cartera, que con los documentos firmados pide a la jefatura de crédito se le envíe la carpeta del socio.

- 7) Continuando con el proceso el Oficial de Crédito procede a llamar al socio y ponerse de acuerdo para la firma respectiva en los documentos, en conjunto con sus garantes de ser el caso.
- 8) El Oficial de Crédito procede a imprimir los documentos necesarios: pagare, Liquidaciones, Seguro de Desgravámenes y fondo de solidaridad, Tabla de Amortización, y anexos correspondientes al lavado de activos.
- 9) Una vez impreso los documentos por el Oficial de Crédito solicitará al socio que firme los documentos. Las firmas tanto de los socios como de los garantes deben ser verificadas por el oficial de crédito que sean exactamente igual a la cedula de identidad.
- 10) Si el socio en el seguro de vida declarare tener afecciones de salud se tendrá que proceder según el reglamento de Seguro, Desgravamen y Vida, anexo a este documento.
- 11) El Oficial de Crédito revisara que la carpeta este completa con todos los documentos necesarios.
- 12) Una vez firmado el pagare el oficial de crédito pasa a Cartera para que se imprima el número de pagare correspondiente, conjuntamente con la liquidación del préstamo y demás documentos explicados anteriormente.
 - a) Las agencias dentro de la ciudad de la Provincia del Azuay y Cañar enviarán el pagare vía valija, mismos que son receptados por el departamento de Proveeduría, para luego ser enviados a los departamentos o personas correspondientes indicado en le sobre o valija.

- b) En este caso estos documentos son enviados a Cartera para su respectiva recepción, revisión y acreditación del préstamo al socio siempre que la carpeta es de acuerdo con la política institucional.

13) Una vez realizado este procedimiento el paso a seguir es el desembolso del crédito

6.6.6.2.4 DESEMBOLSO DEL CRÉDITO

- 1) Si el crédito aprobado en las agencias fuera de la ciudad de Cuenca sea inferior a \$8000 el desembolso se generara directamente en la agencia respectiva siendo en este caso el Jefe de Agencia quien será el responsable de cumplir con las actividades correspondientes al Departamento de Cartera.
- 2) El departamento de Cartera una vez que se le ha entregado la carpeta del socio procederá a revisar la misma, de tal manera que contengan todos los documentos requeridos y que las observaciones señaladas por la Comité de Crédito se hayan cumplido en caso contrario será devuelta al Oficial de Crédito para que cumpla con las disposiciones señaladas por la Comité de Crédito y que la carpeta se encuentre en el sistema del Departamento de Cartera debidamente ingresado con los respectivos documentos que contiene la carpeta física del socio.
- 3) Para proceder al desembolso del crédito el departamento de Cartera revisará la siguiente documentación:
 - a) Resolución del comité de crédito
 - b) Tabla de pagos
 - c) El pagare
 - d) Liquidación de préstamo: número de solicitud, nombres y apellidos del socio, fecha de desembolso, tipo de préstamo, tasa de interés, la

calificación del crédito, monto a ser desembolsado plazo, número de cuotas, frecuencia de pago(en días no mese), número y monto de los dividendos.

- e) Que las firmas del socio, su conyugue y garantes sean iguales a todos los documentos adjuntados a la carpeta.
- f) Documentación que debe estar adjuntada a la carpeta del socio.

4) Una vez que el departamento de Cartera revise la documentación requerida e indispensable.

a) En caso de ser positiva la revisión se realizará la aprobación en el sistema respectivo el mismo que automáticamente debitara los montos correspondientes a la Central de Riesgos, Seguro de Desgravamen y Aportes correspondientes, generando de la misma manera el número de pagare para continuar con la impresión del mismo. (VER MANUAL DE SISTEMAS)

b) Se podrá negar el desembolso en los siguientes casos:

b1) Por firmas inconformes en los pagares.

b2) Falta de una firma en el pagare

b3) Documentación incompleta

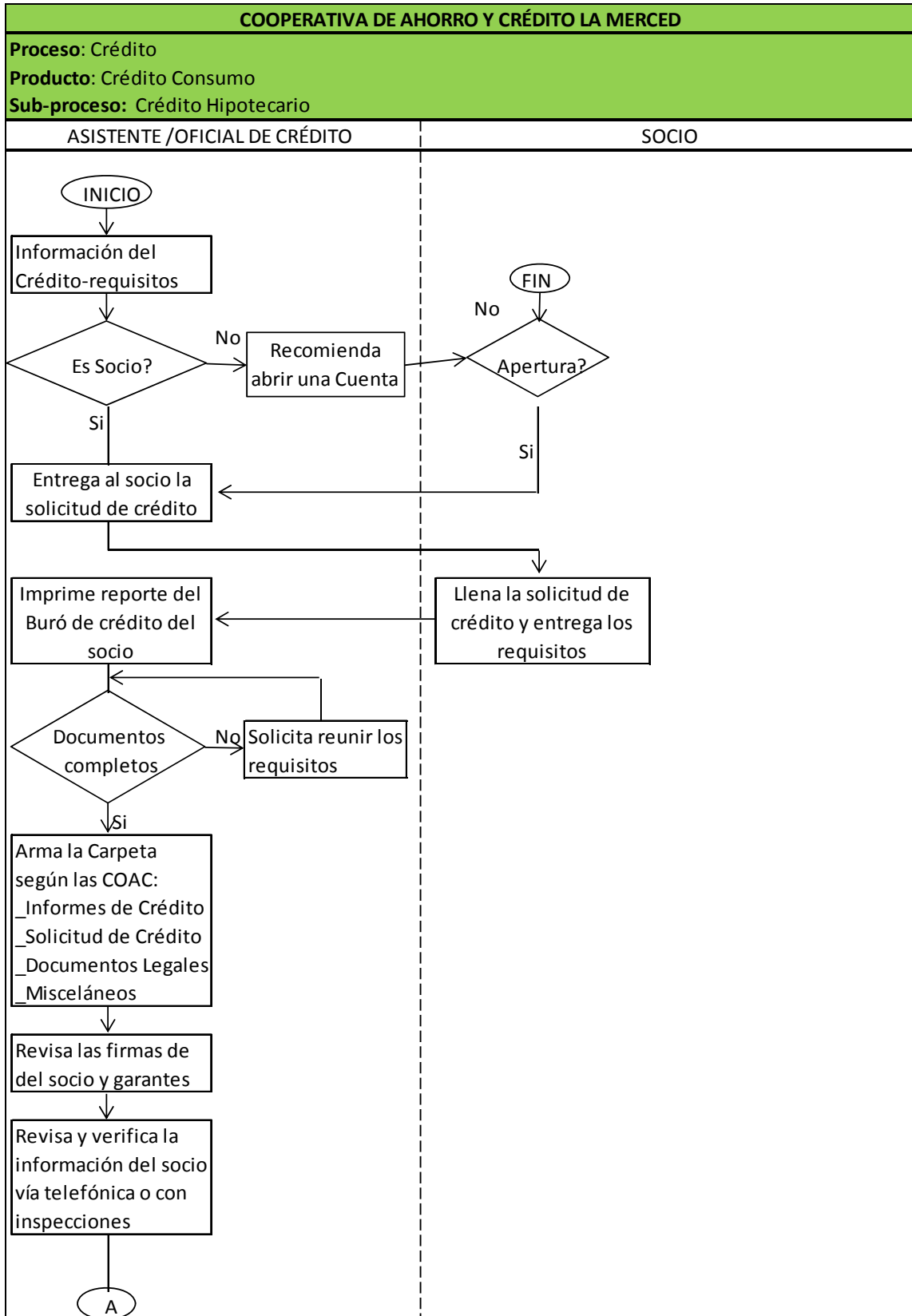
b4) Si al verificar los documentos entregados por el socio los cuales pertenecen a su cartera estos corresponden al mismo socio o su conyugue, a su garante o su esposa, es decir estos documentos no corresponden a la cartera del socio. (Se excepciona esta norma siempre y cuando este valor sea para pago de nómina según conste en la aprobación por montos ya establecidos en el comité de crédito.

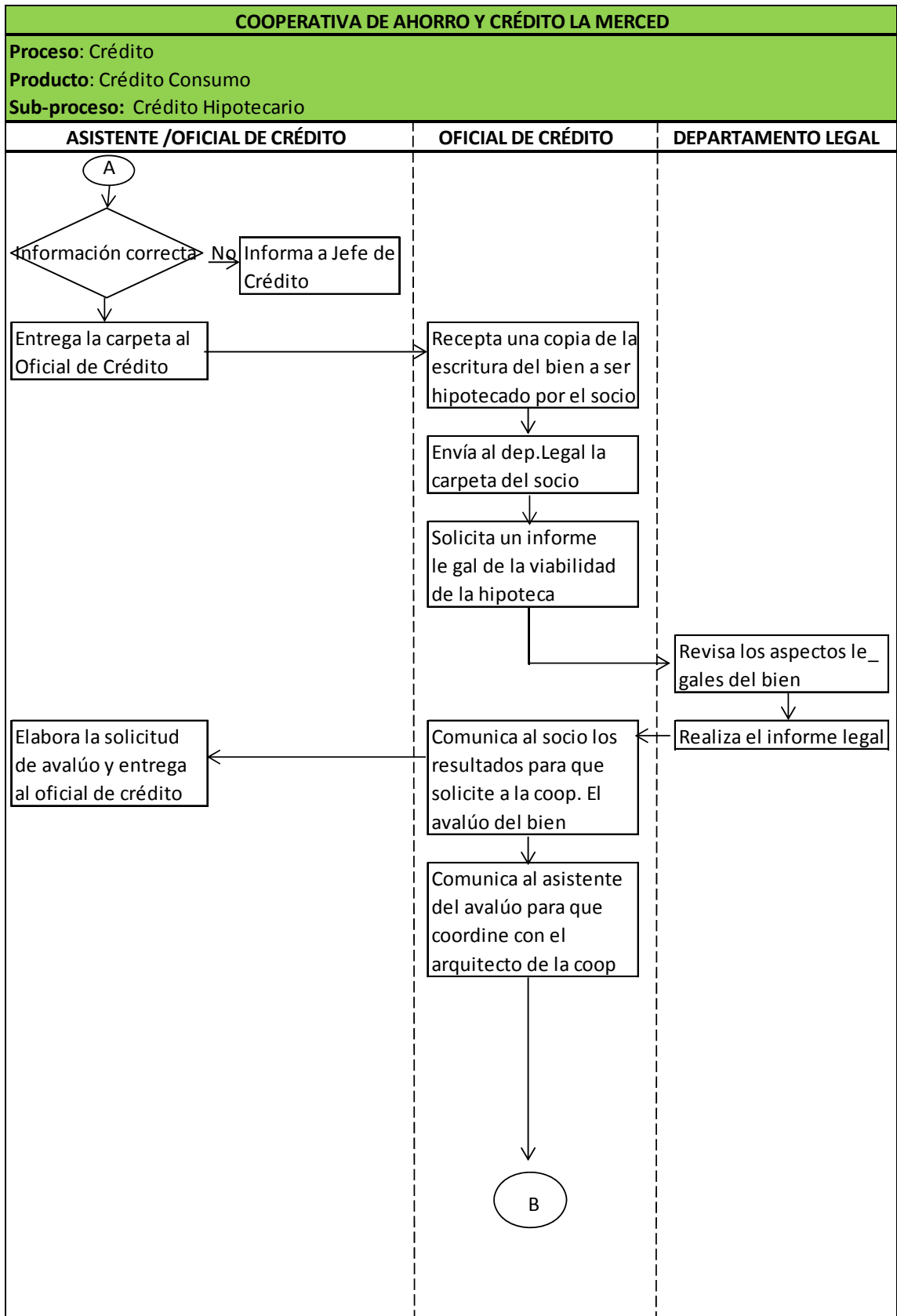
b5) Sin embargo se podrá recibir documentos del mismo socio su esposa o su garante siempre y cuando el socio justifique el monto con otros documentos como facturas para el cobro en una fecha dada).

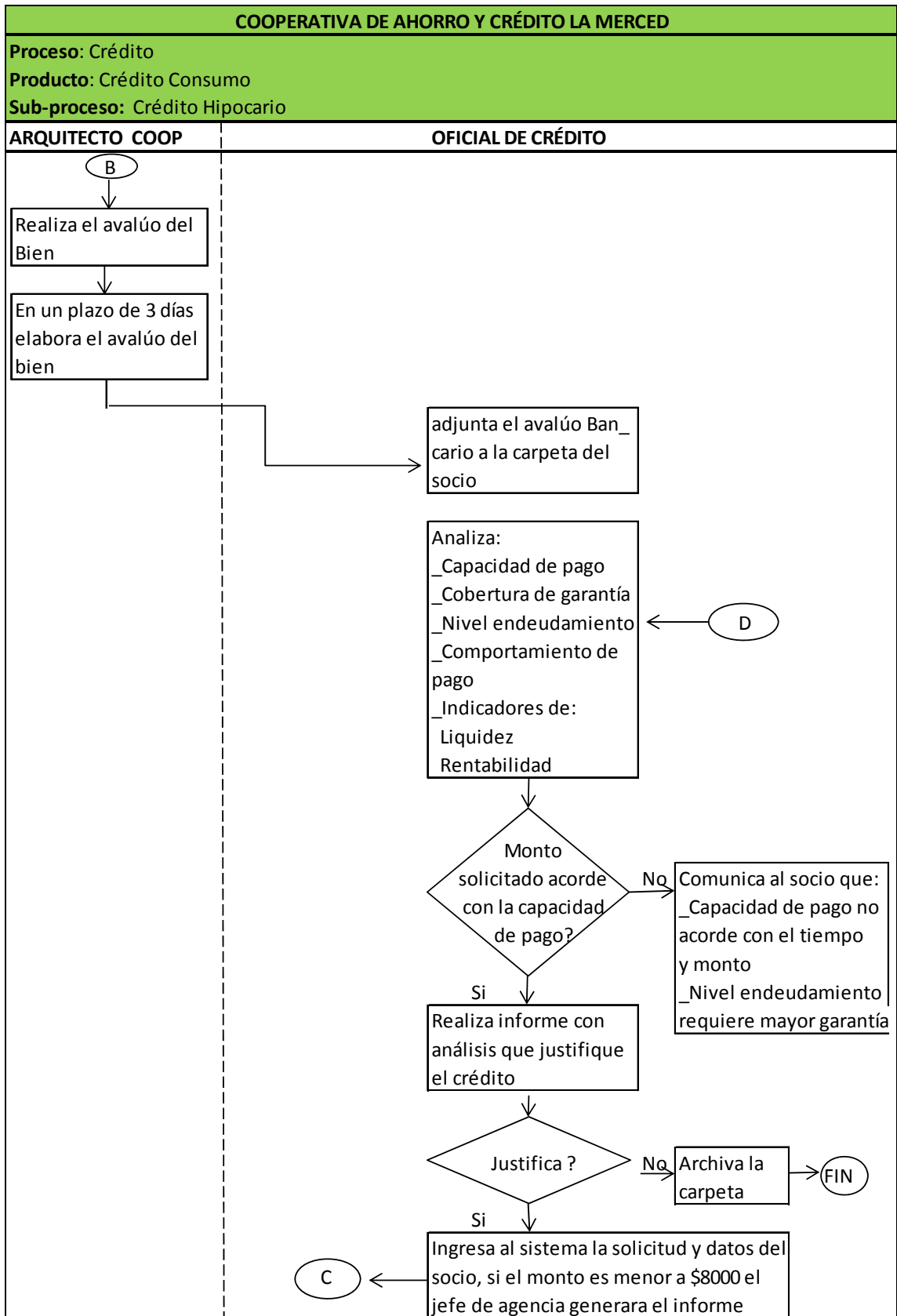
b6) También se rechazara o deben rechazar si se detecta que el socio nos ha entregado algún valor con cuenta cerrada, tenga tres protestos, es decir que el valor entregado no corresponda a personas que anteriormente se les haya protestado por incumplimiento de pago. El socio que gire con órdenes de pago que anteriormente no hayan sido cubiertos sus valores en las fechas establecidas. Si se detecta que son documentos de familiares que no tiene relación o actividad comercial con el socio, para ser aceptados estos documentos deben justificar negocio.

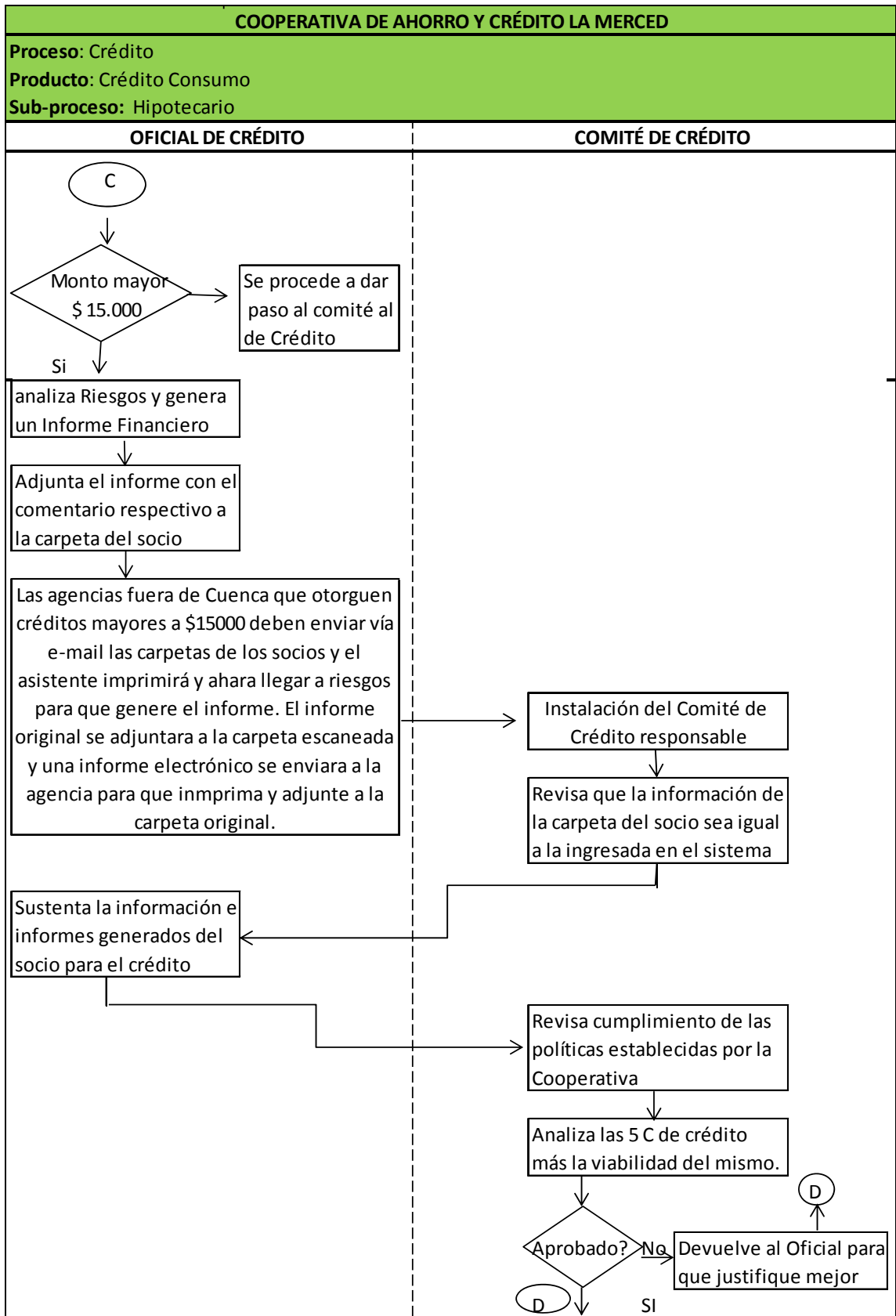
- 5) La liquidación y copia la resolución del comité de crédito más el pagare serán custodiados por cartera quien los archivara y guardara en la bóveda de la cooperativa.
 - Se organiza la documentación (Pagares) por agencia y orden alfabético.
 - Los documentos que respaldan cartera del socio son archivados por fecha de vencimiento en una caja fuerte.
 - Los documentos como liquidaciones de la operación son archivados en orden alfabético y por mes como respaldo de la operación.
 - Cartera procede con el escaneo de los pagares a un archivo digital de respaldo, para luego destinarlo a custodia en bóveda, en forma ordenada es decir por agencia y en orden alfabético.
- 6) El auxiliar de crédito procederá al respectivo archivo de la carpeta aprobado por sus diferentes instancias.
- 7) Servicios Bancarios se encargara de hacer llegar el pagare al departamento de Cartera de la matriz mediante valija conservando las copias respectivas de los pagares. Los envíos de los pagares se realizaran los días viernes.

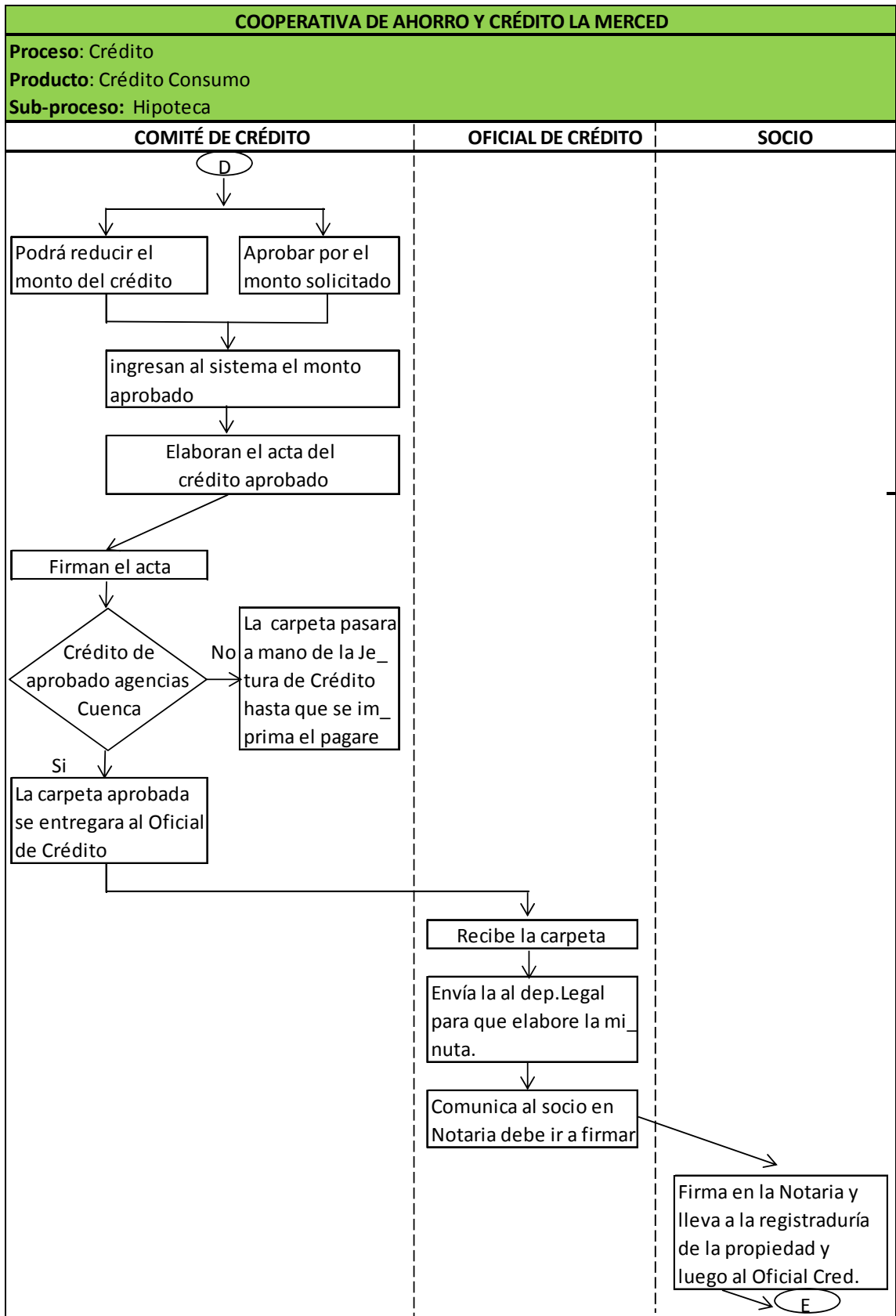
ANEXO 2 Flujoograma - Crédito Hipotecario

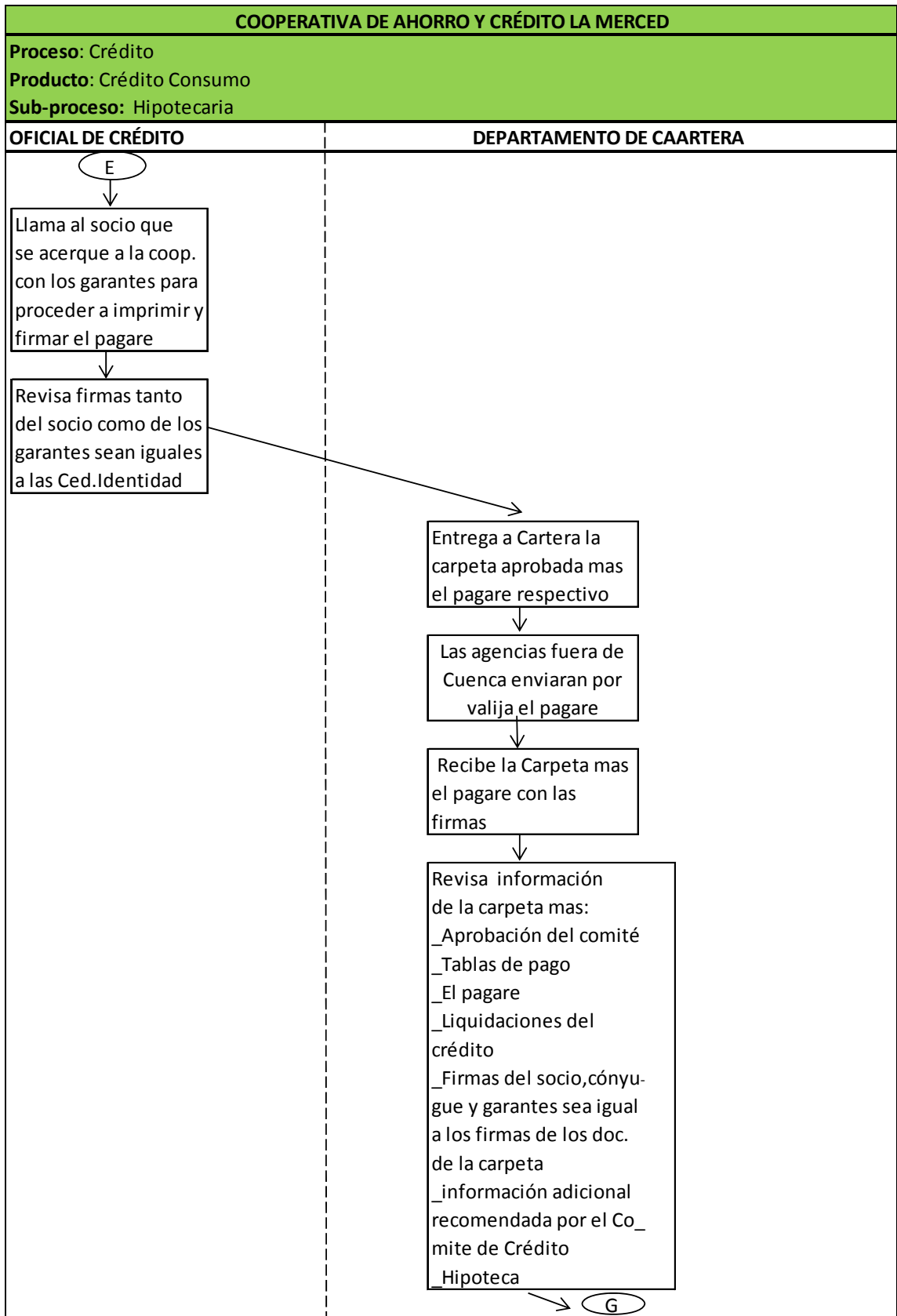












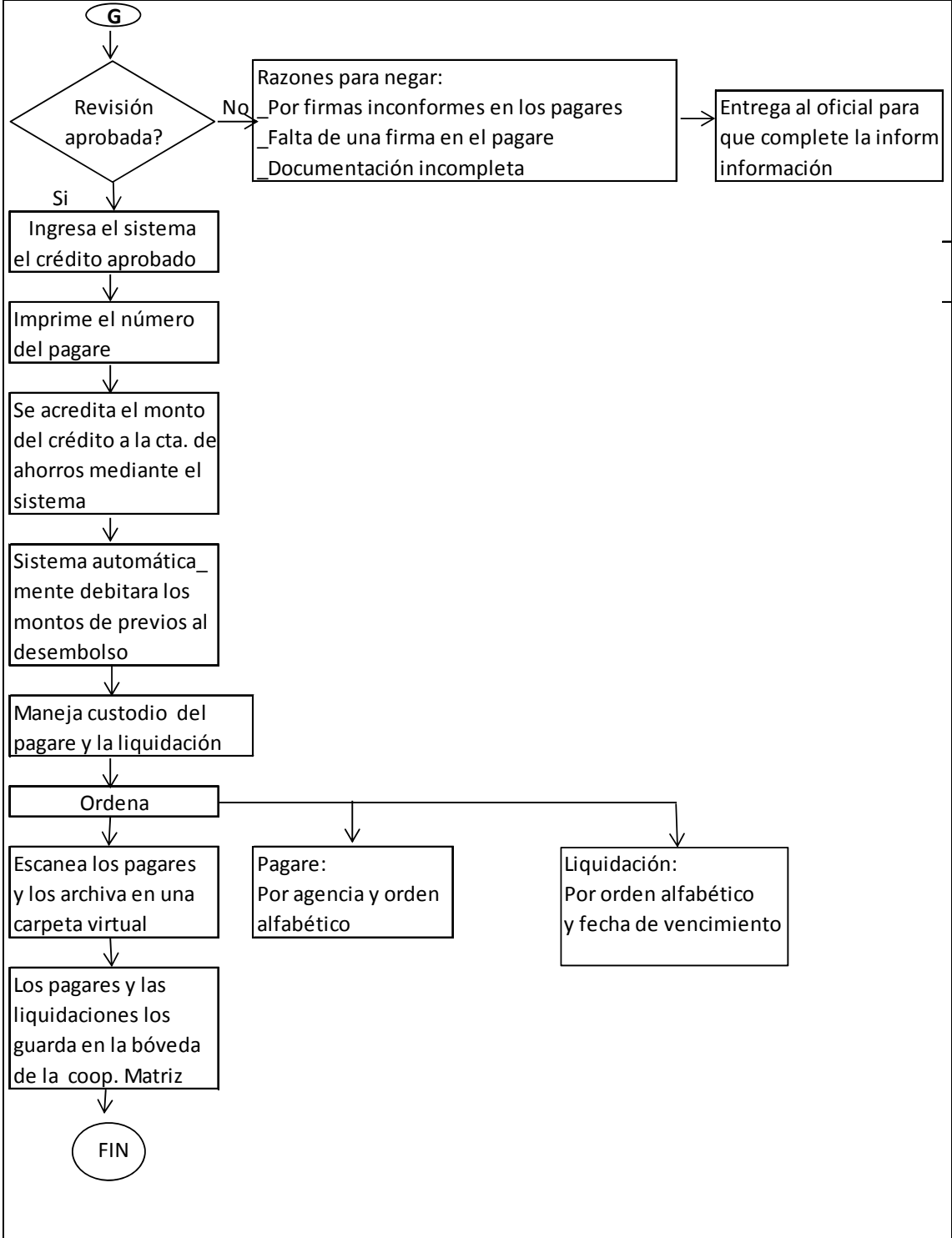
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED

Proceso: Crédito

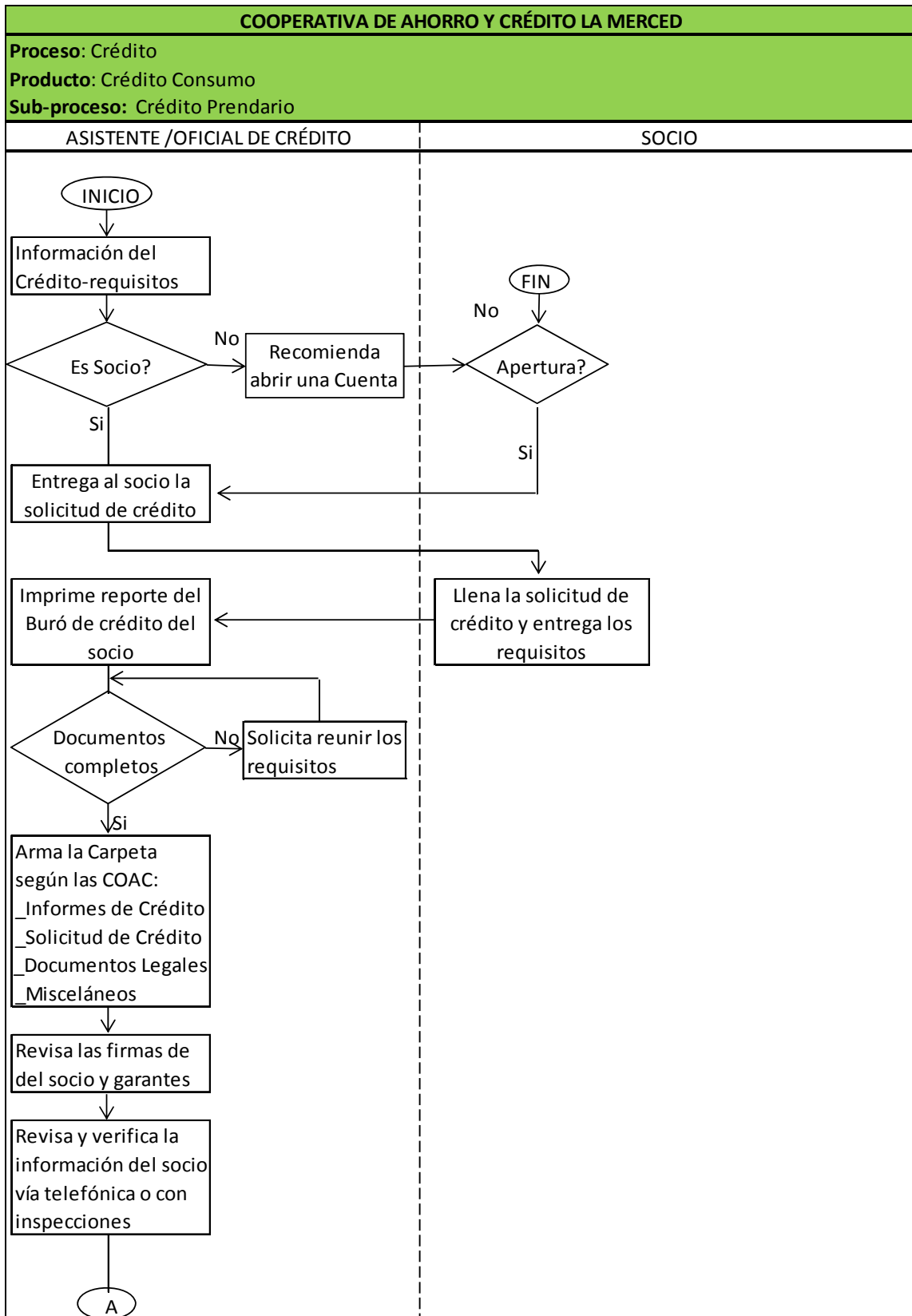
Producto: Crédito Consumo

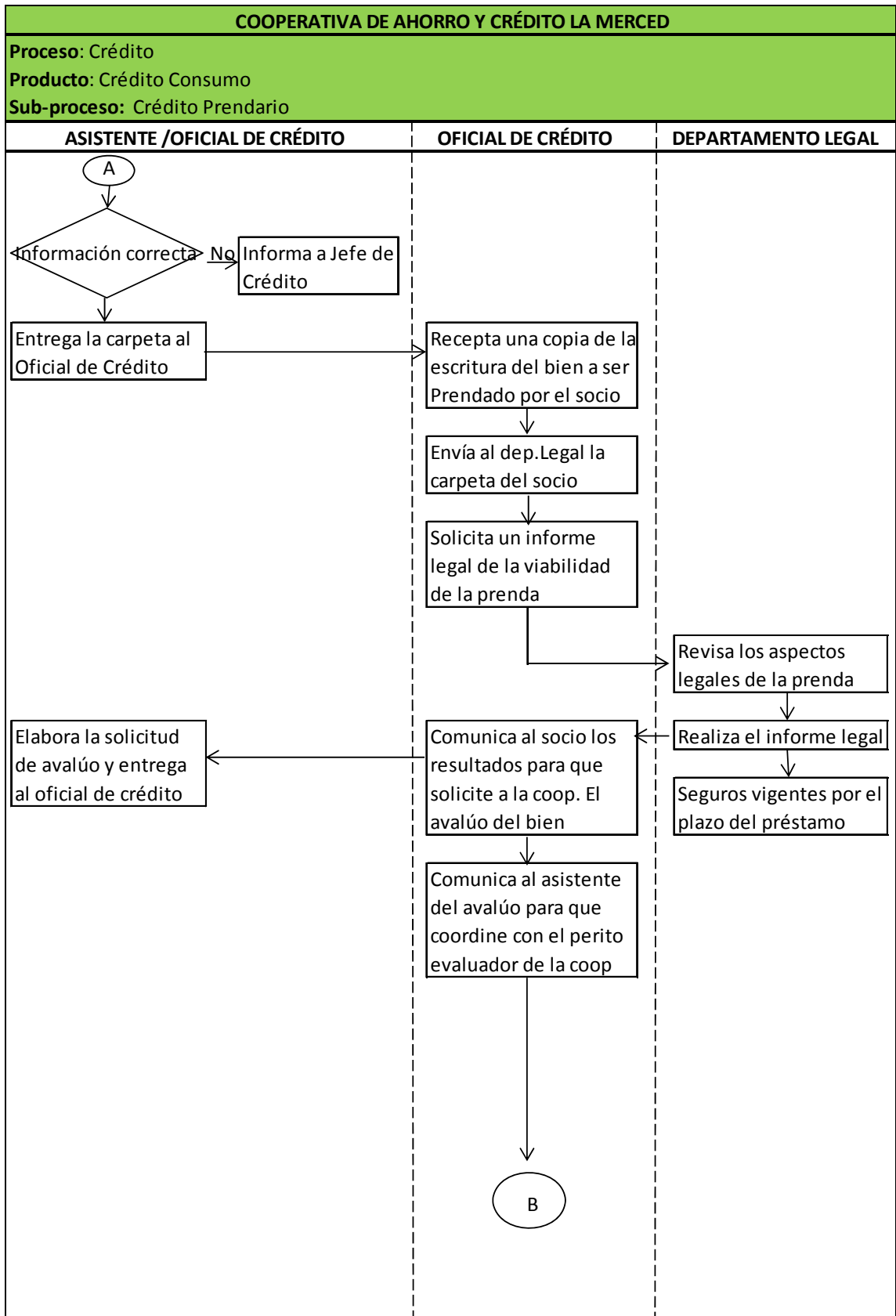
Sub-proceso: Hipotecaria

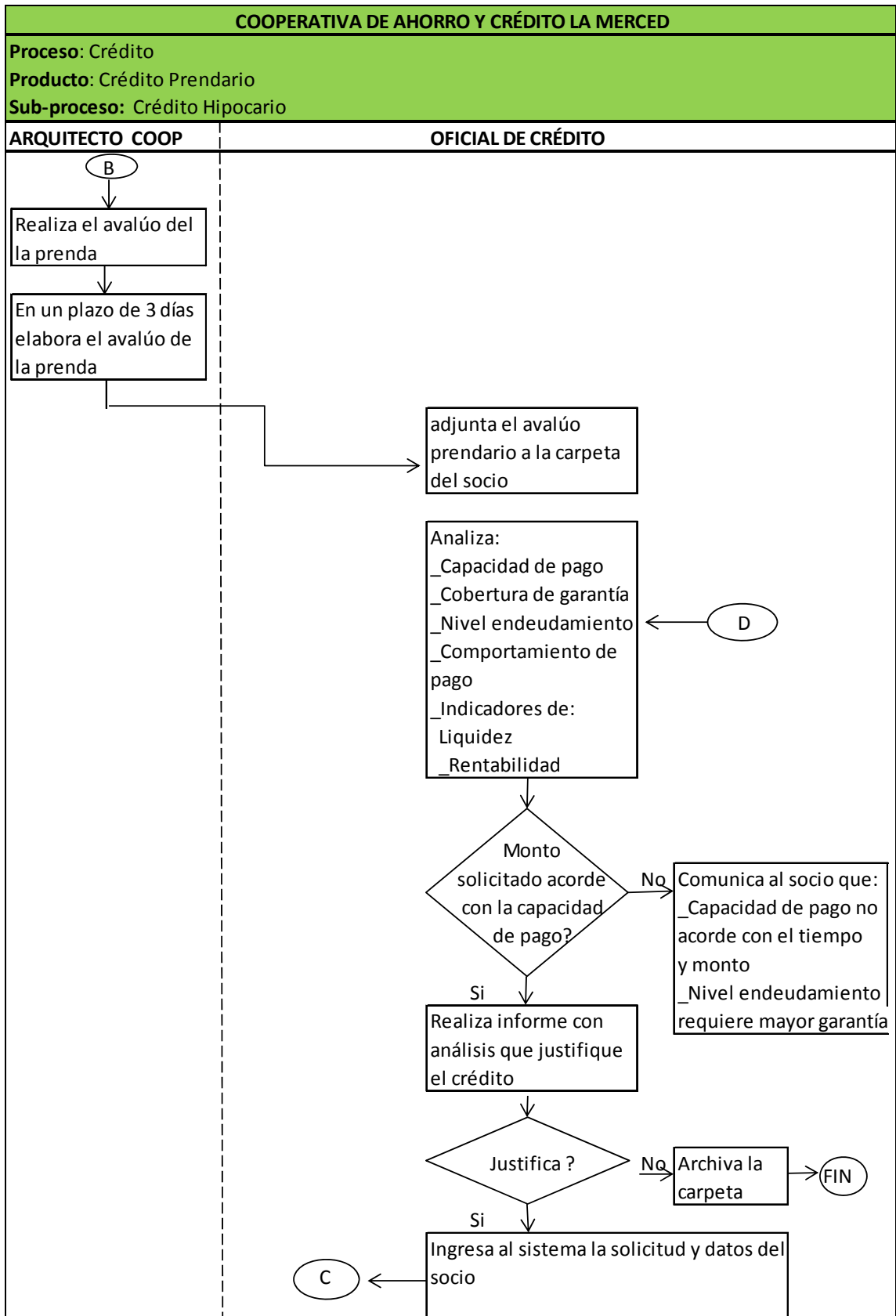
DEPARTAMENTO DE CARTERA

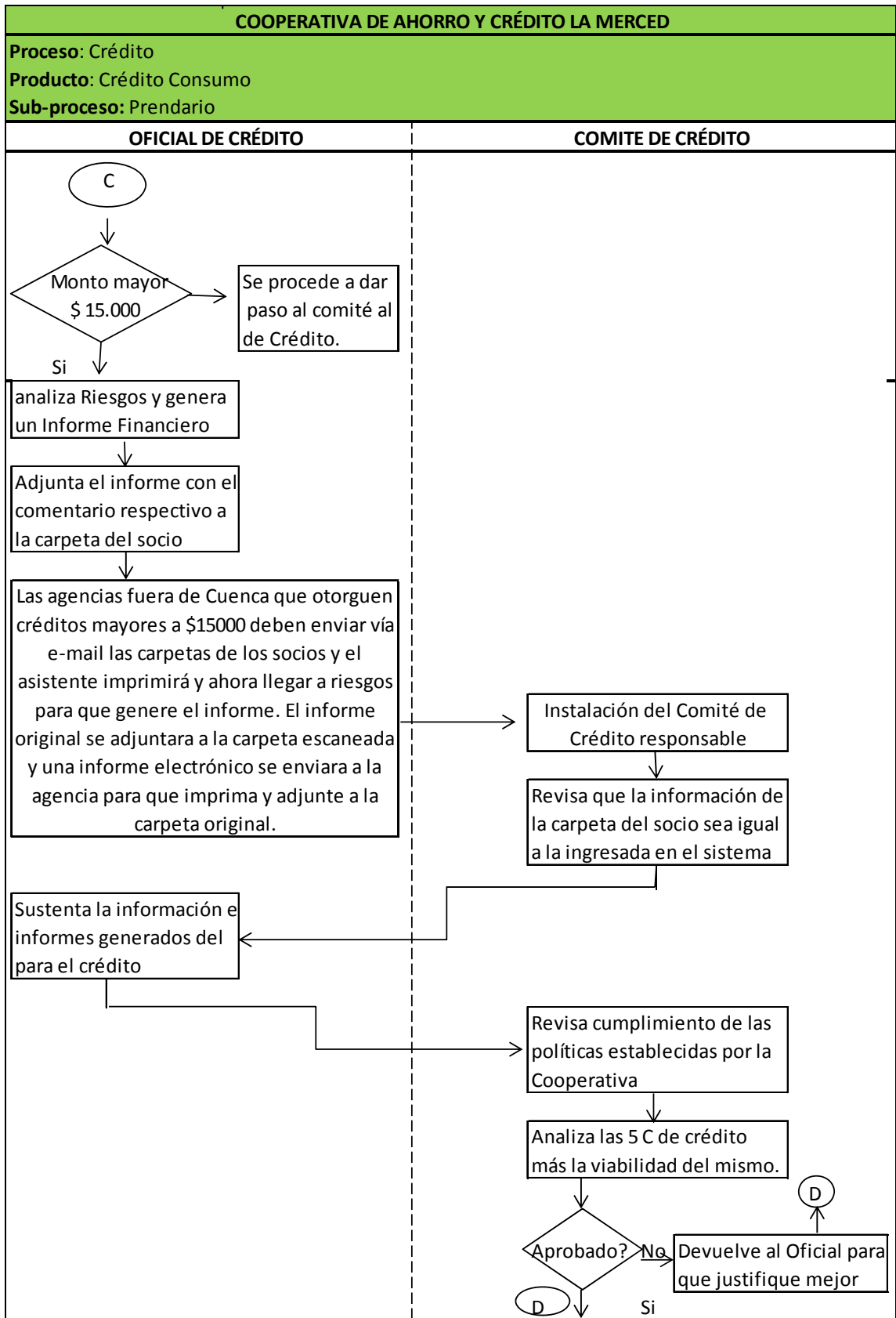


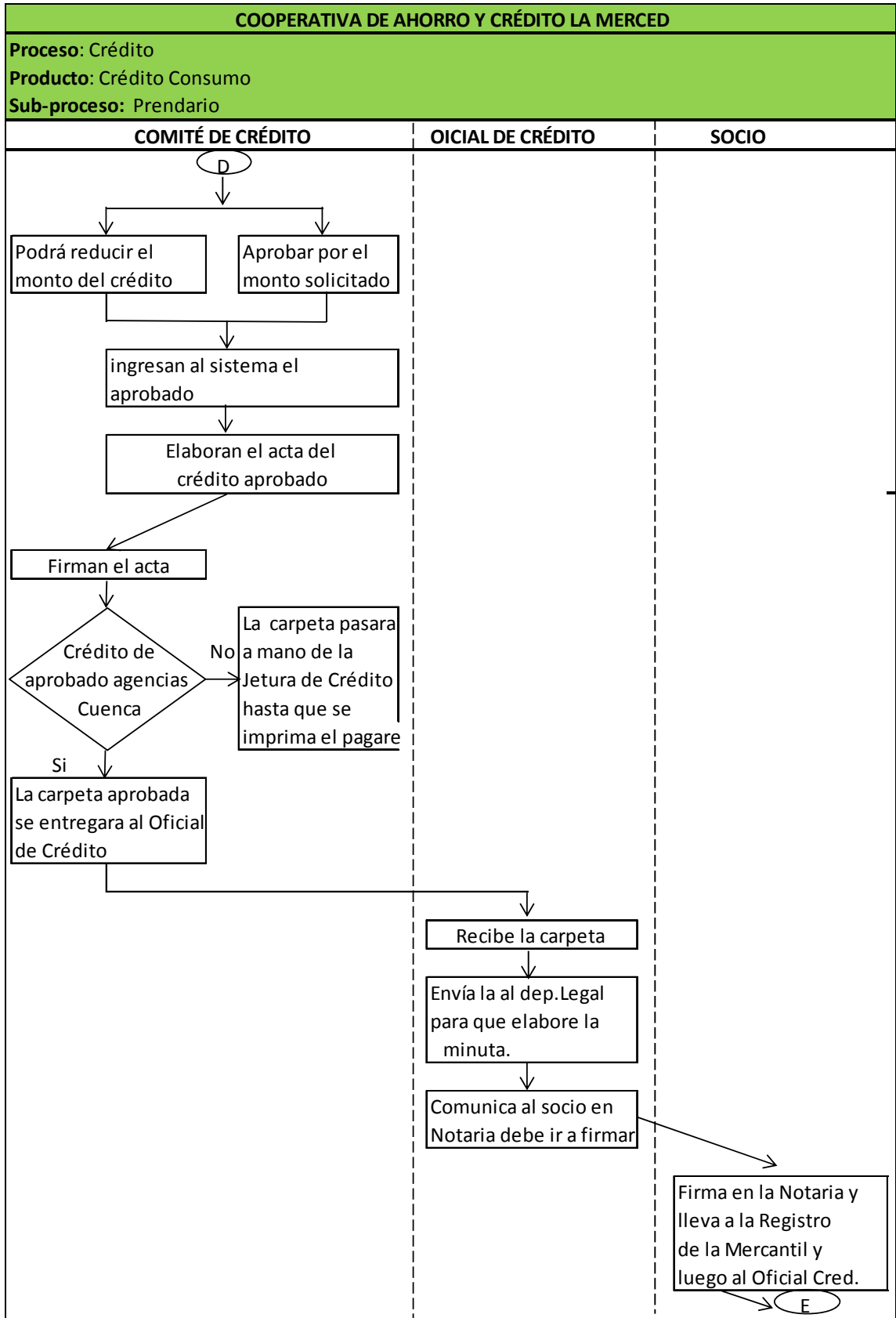
ANEXO 3 Flujoograma- Crédito Prendario

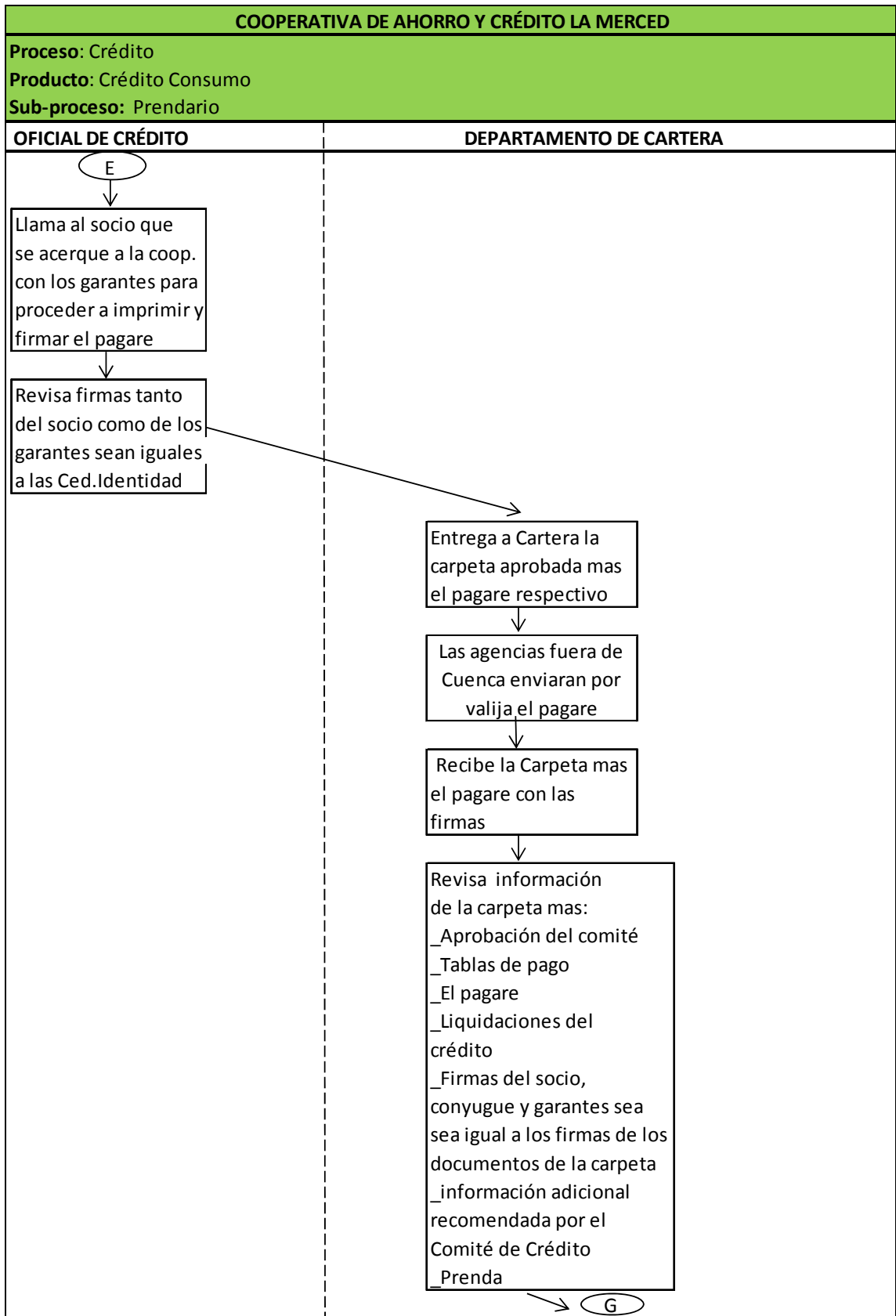








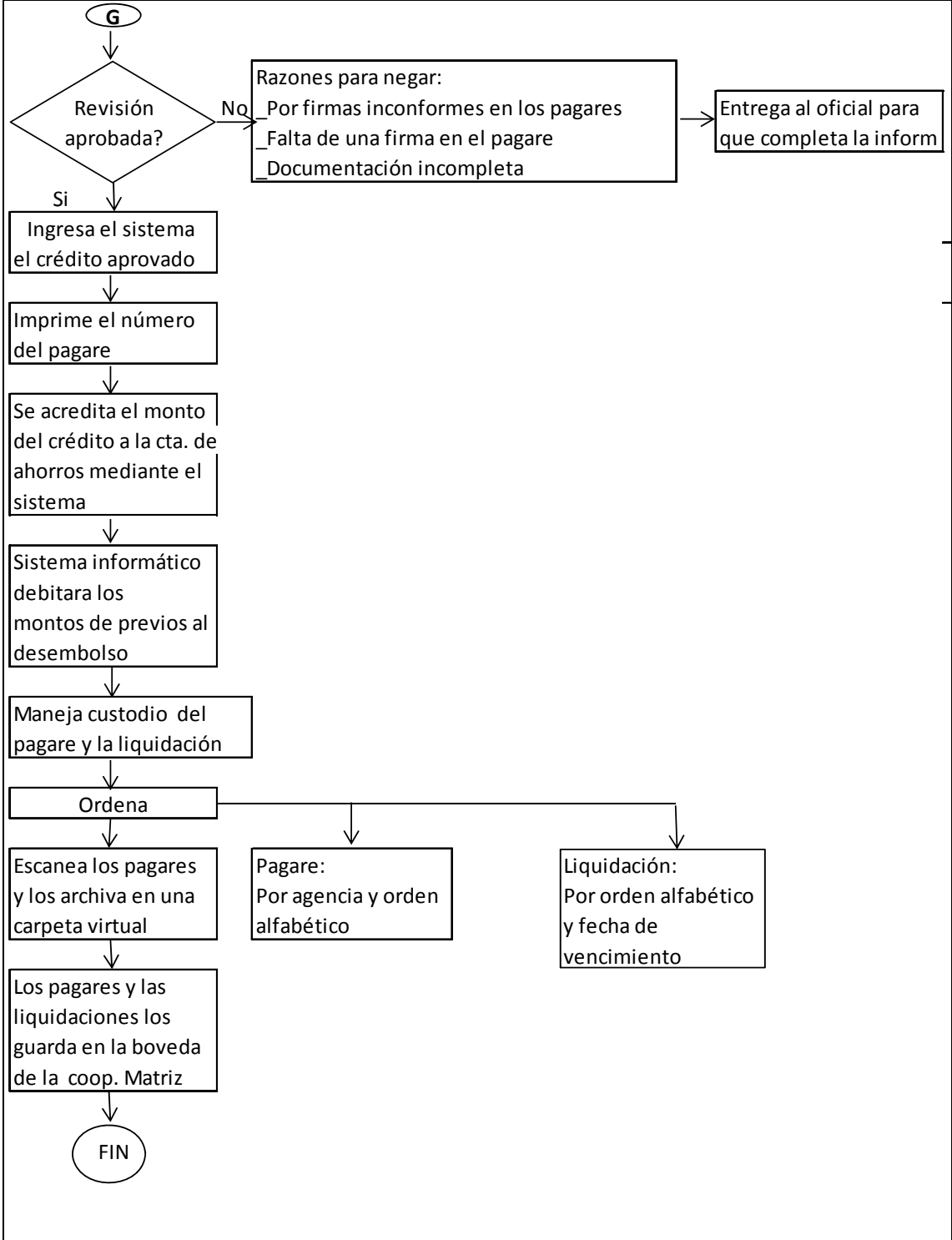




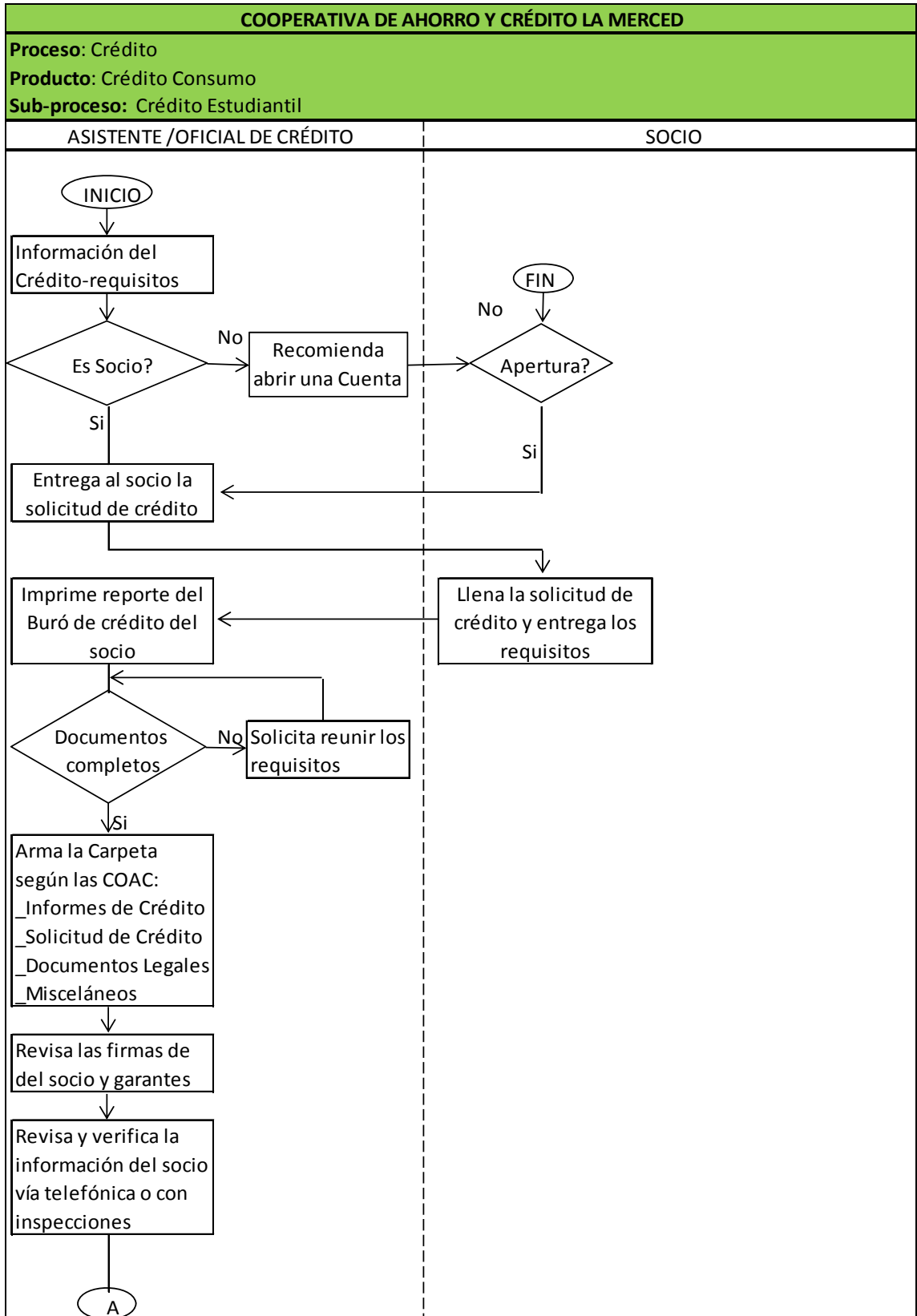
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED

Proceso: Crédito
Producto: Crédito Consumo
Sub-proceso: Prendario

DEPARTAMENTO DE CARTERA



ANEXO 4 Flujoograma – Crédito Estudiantil

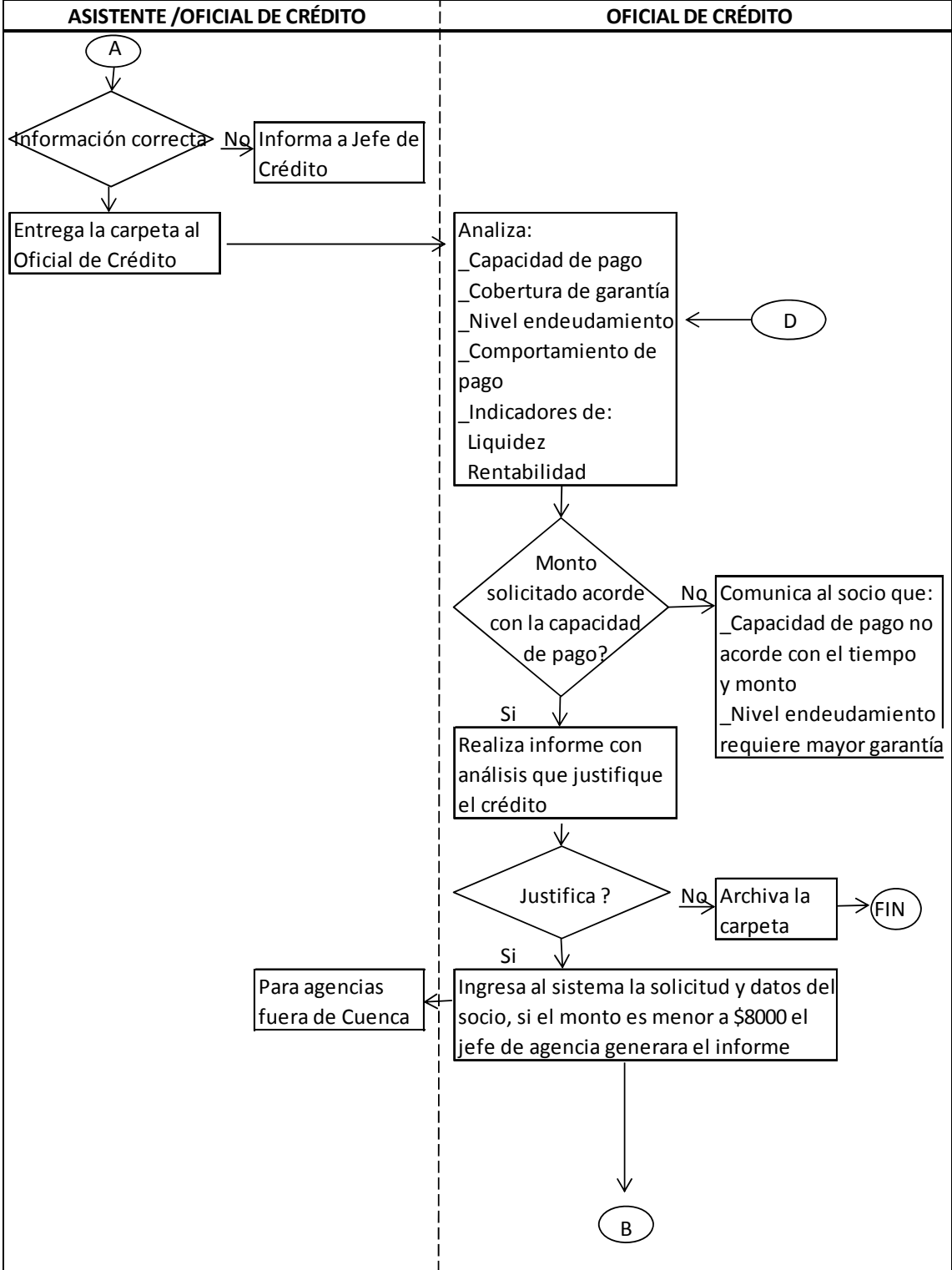


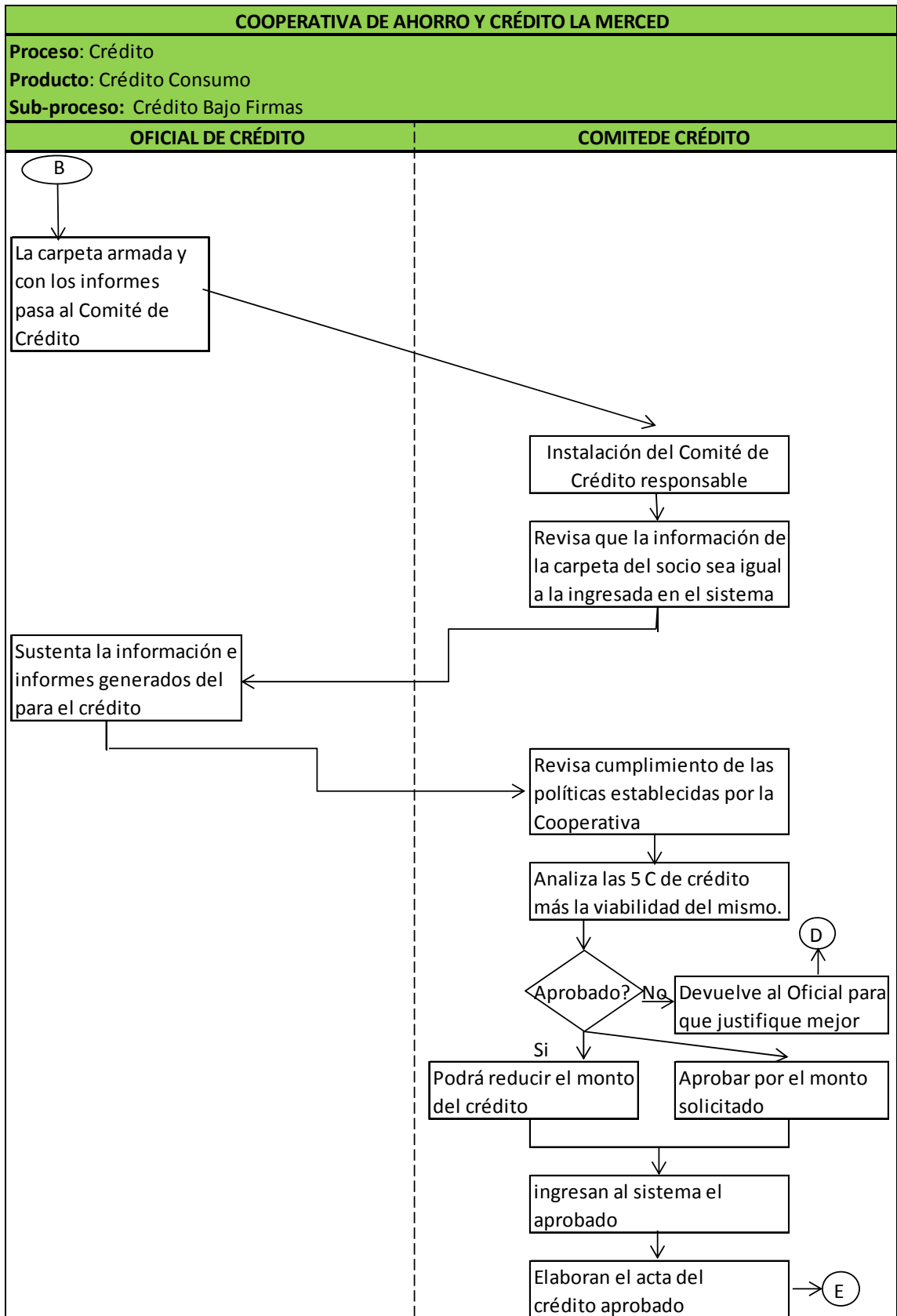
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED

Proceso: Crédito

Producto: Crédito Consumo

Sub-proceso: Crédito Estudiantil



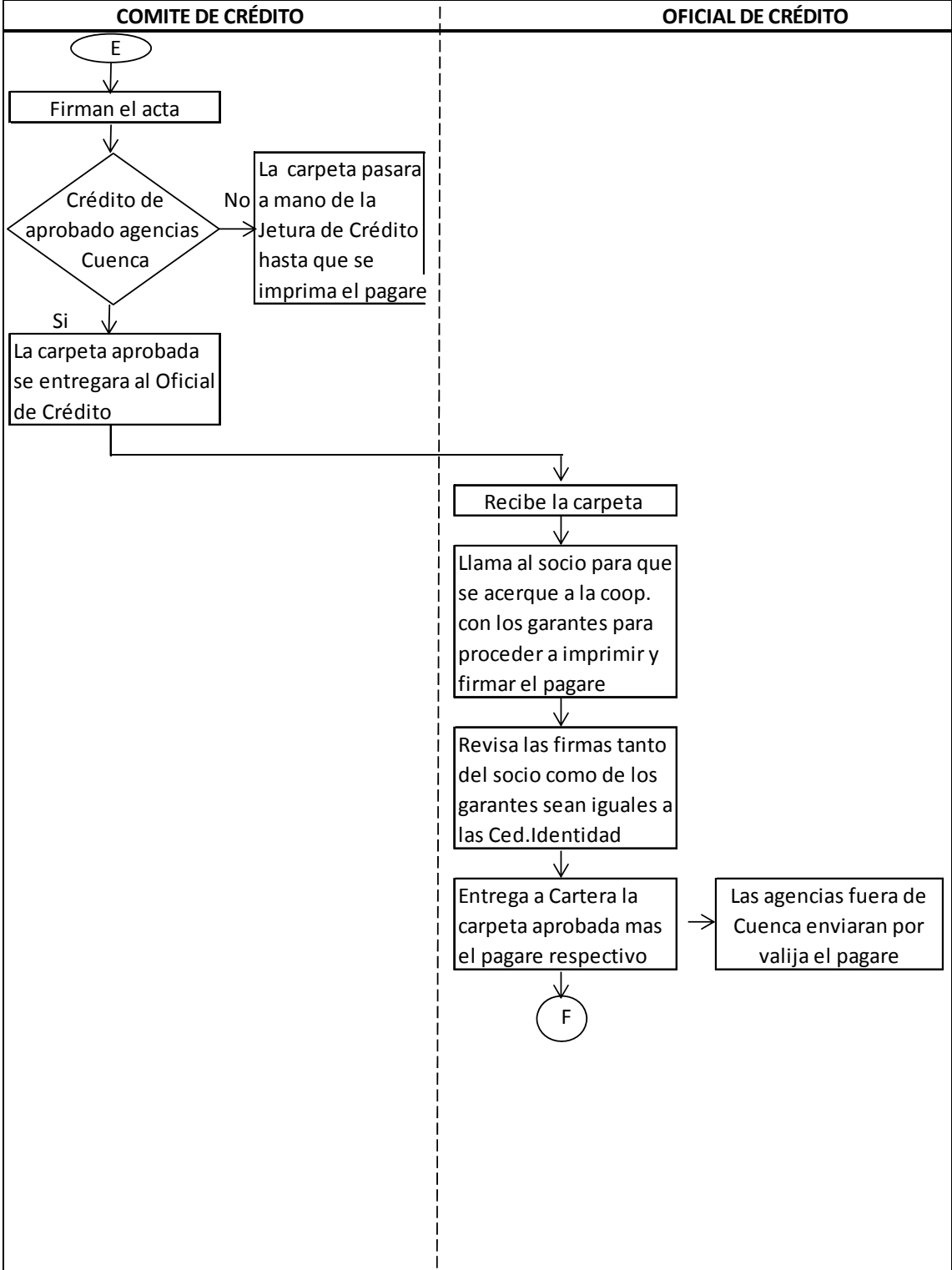


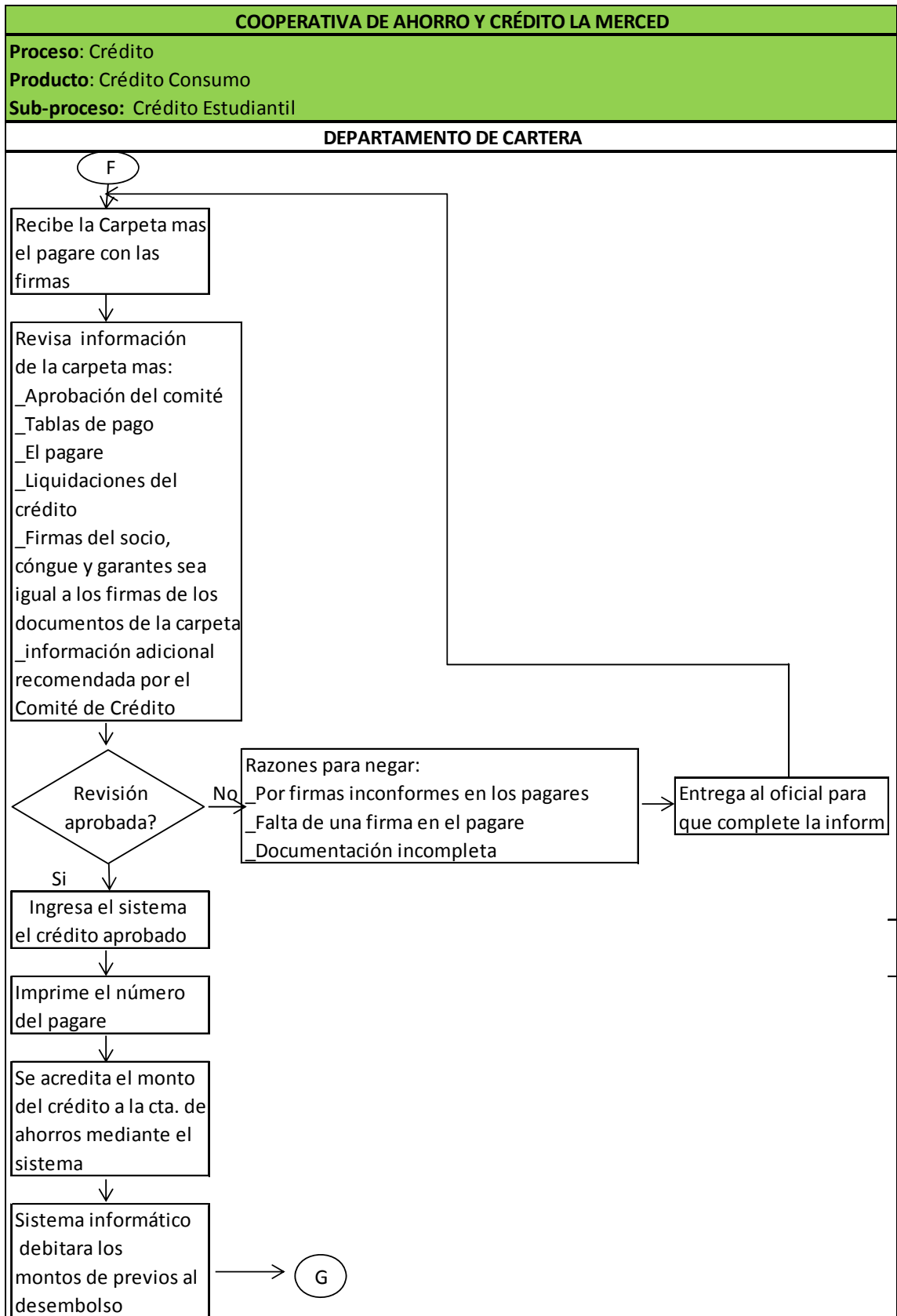
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED

Proceso: Crédito

Producto: Crédito Consumo

Sub-proceso: Crédito Estudiantil





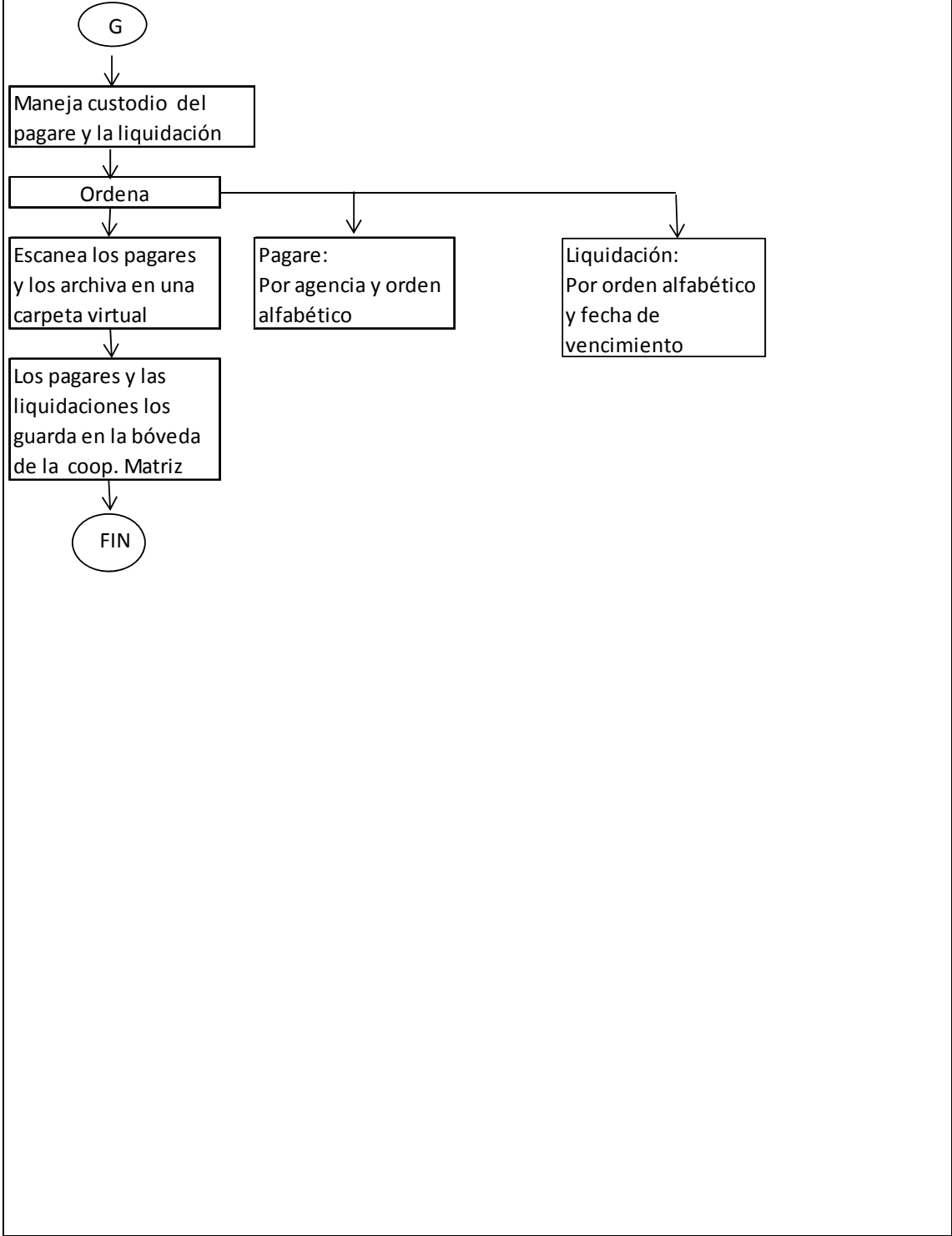
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED

Proceso: Crédito

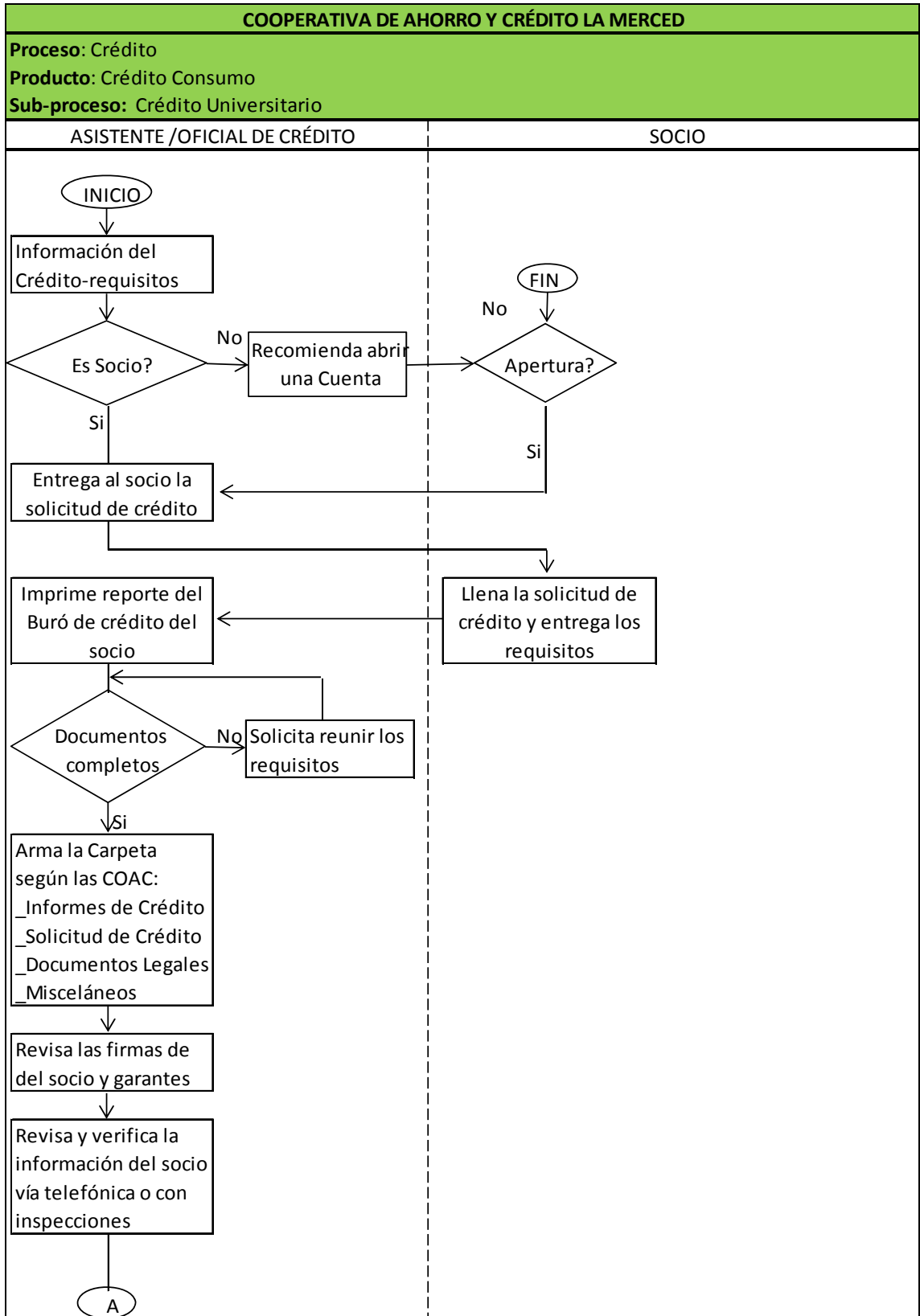
Producto: Crédito Consumo

Sub-proceso: Crédito Estudiantil

DEPARTAMENTO DE CARTERA



ANEXO 5 Flujoograma – Crédito Universitario

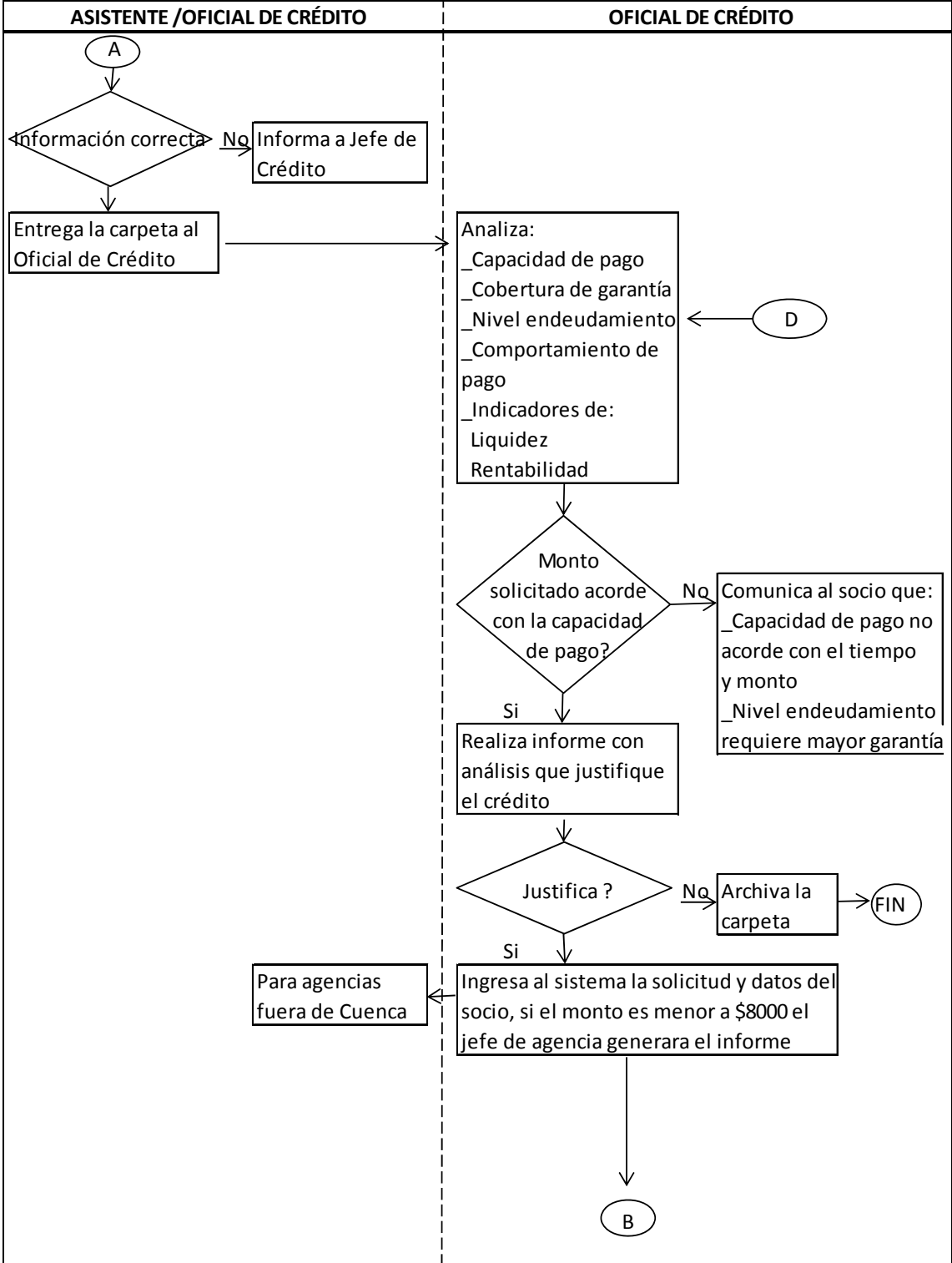


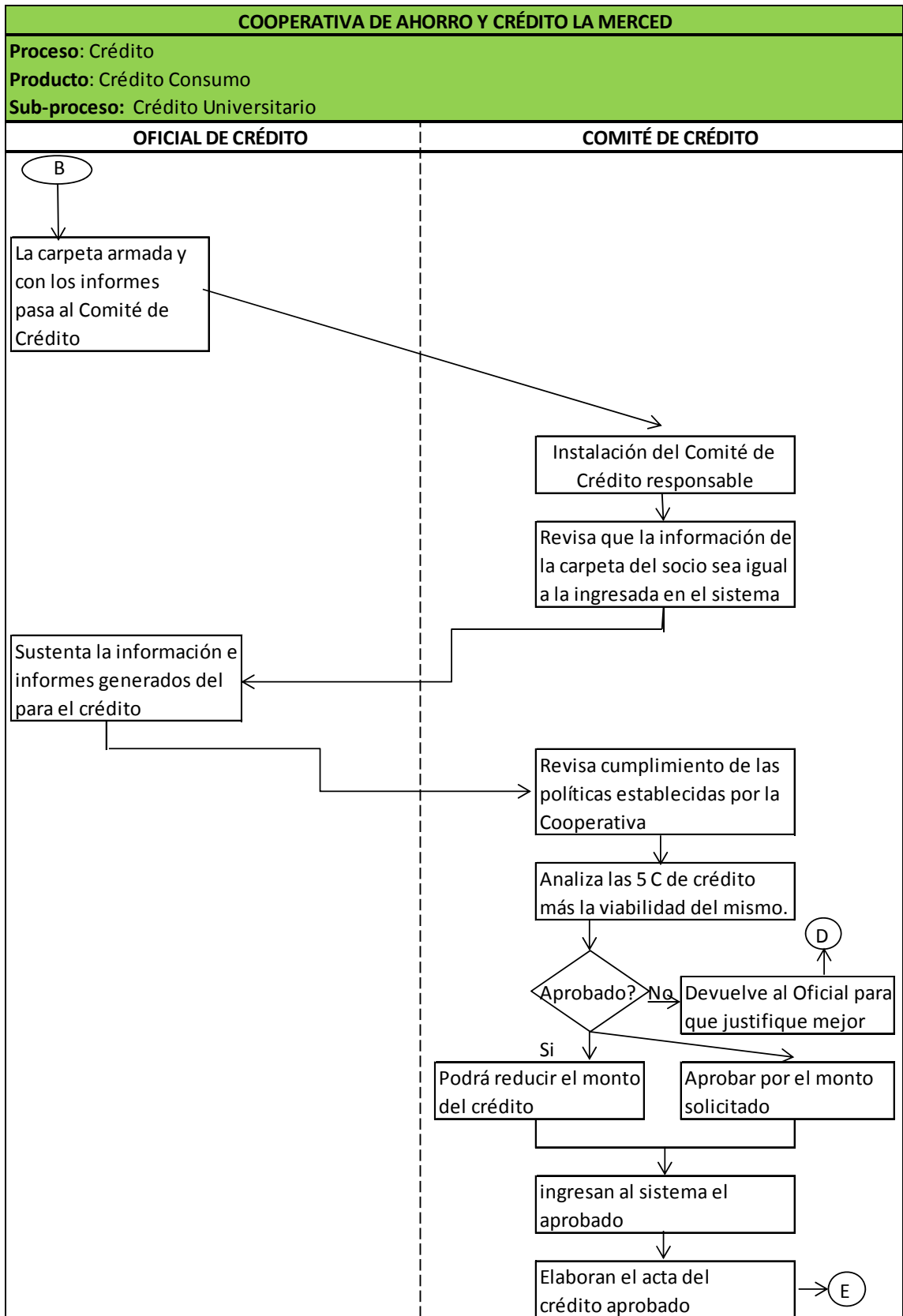
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED

Proceso: Crédito

Producto: Crédito Consumo

Sub-proceso: Crédito Universitario



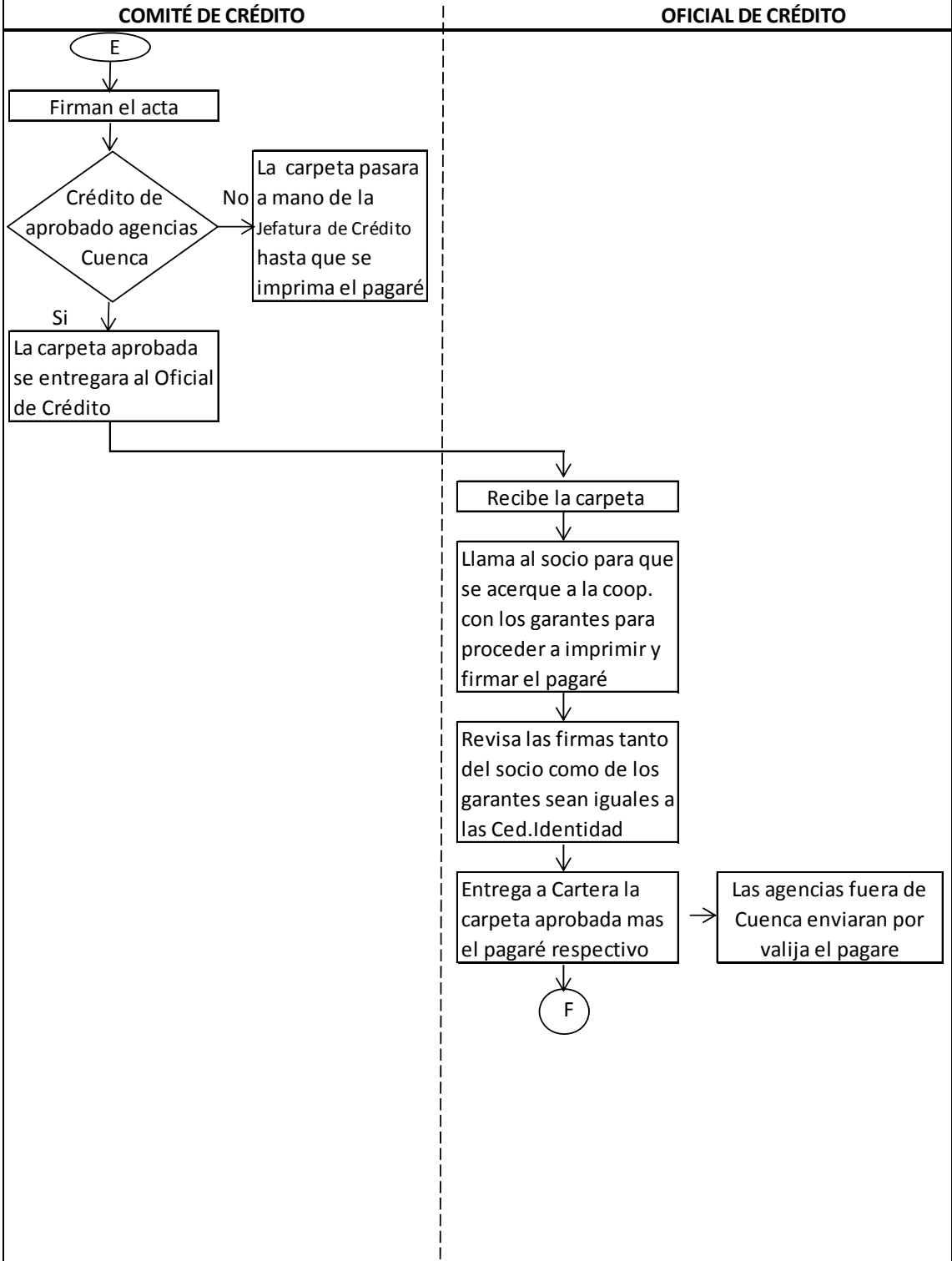


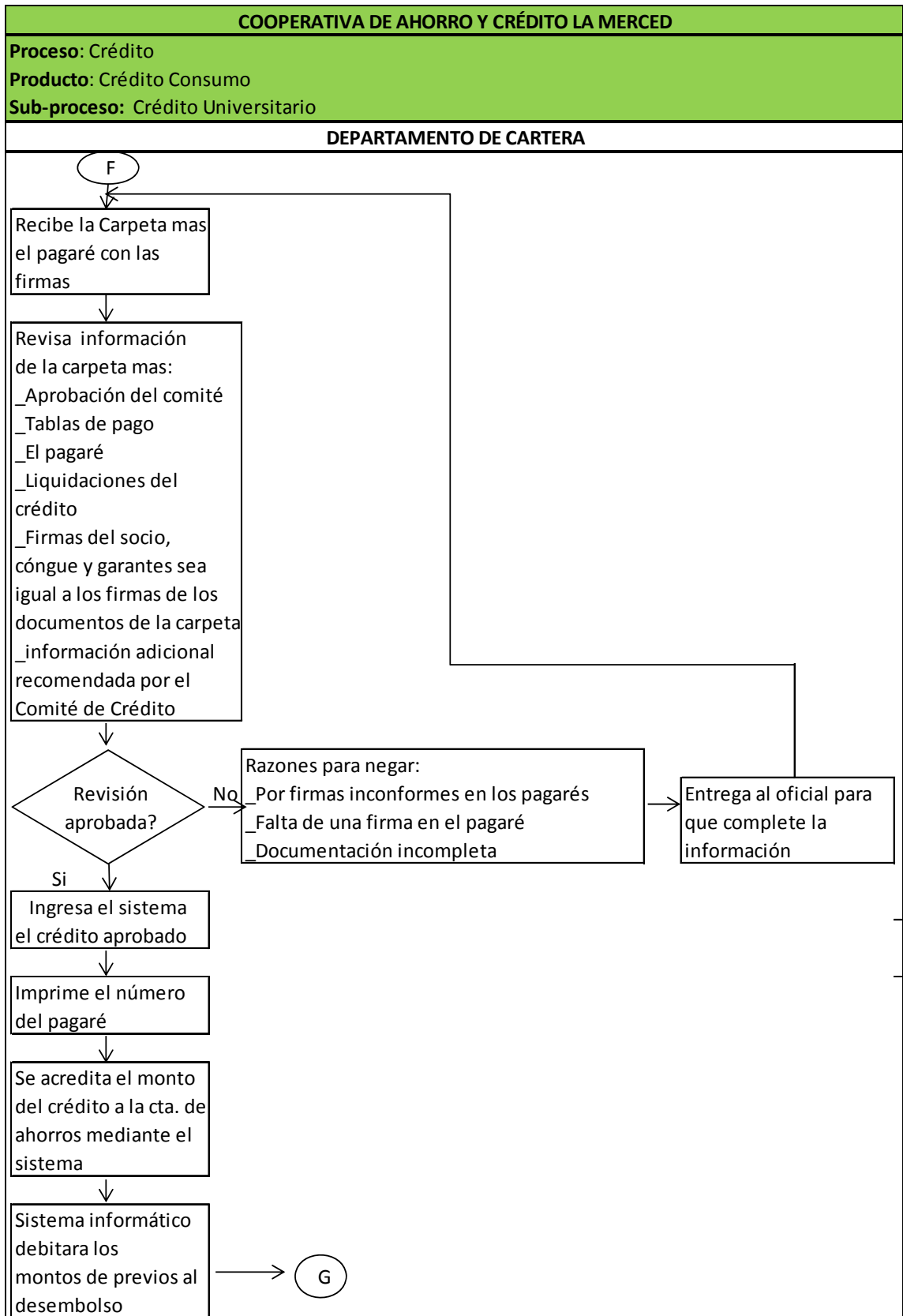
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED

Proceso: Crédito

Producto: Crédito Consumo

Sub-proceso: Crédito Universitario





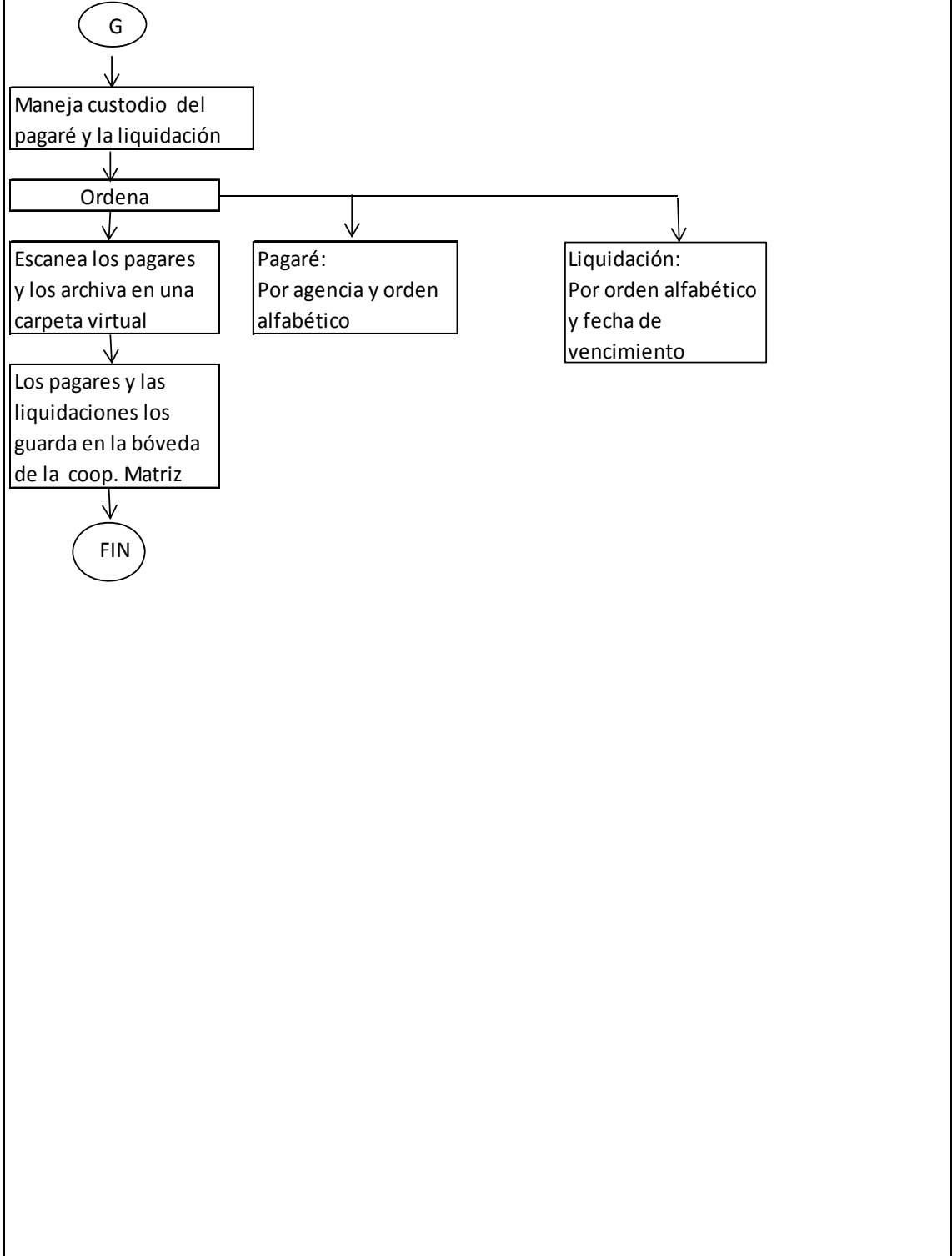
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED

Proceso: Crédito

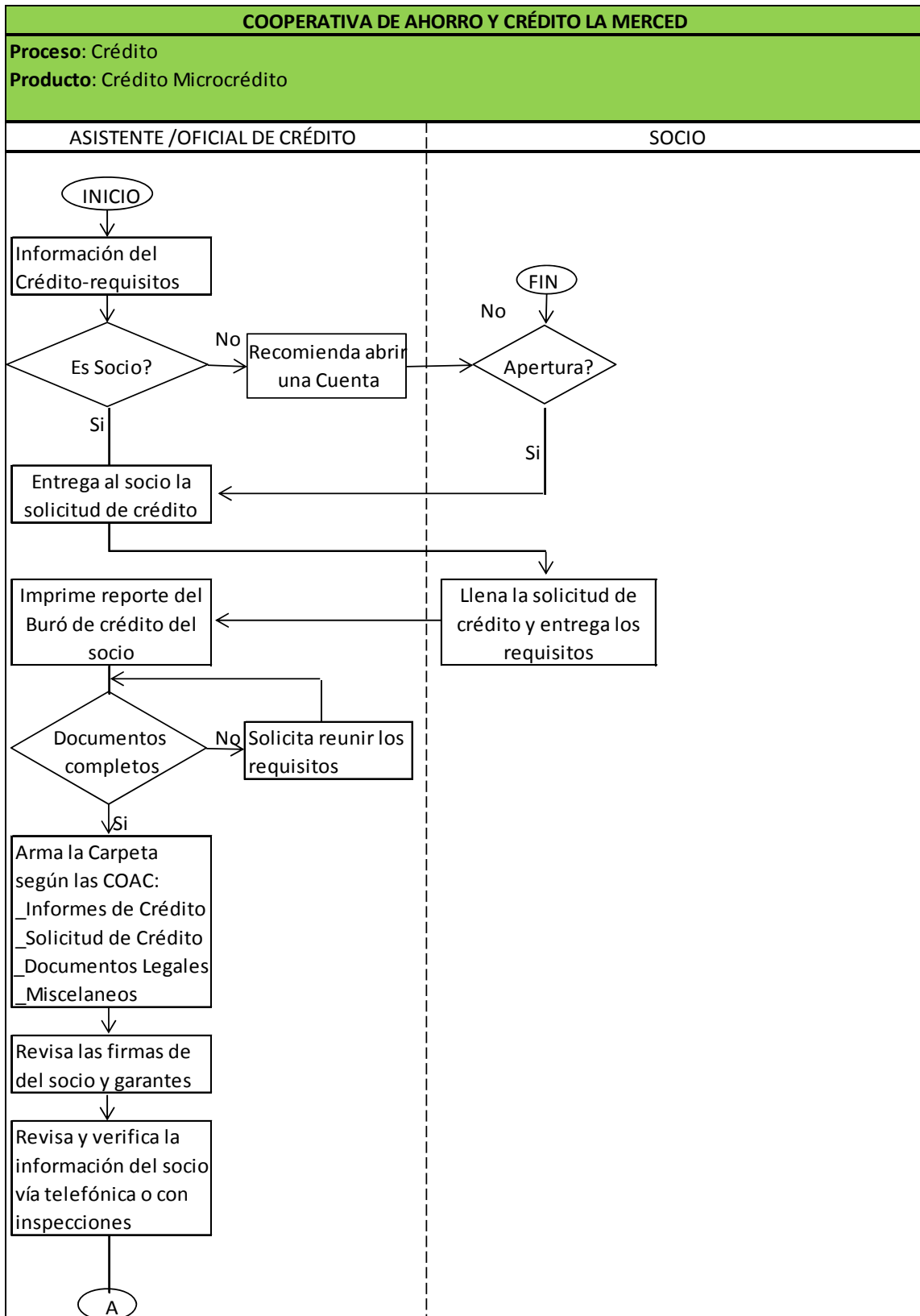
Producto: Crédito Consumo

Sub-proceso: Crédito Universitario

DEPARTAMENTO DE CARTERA

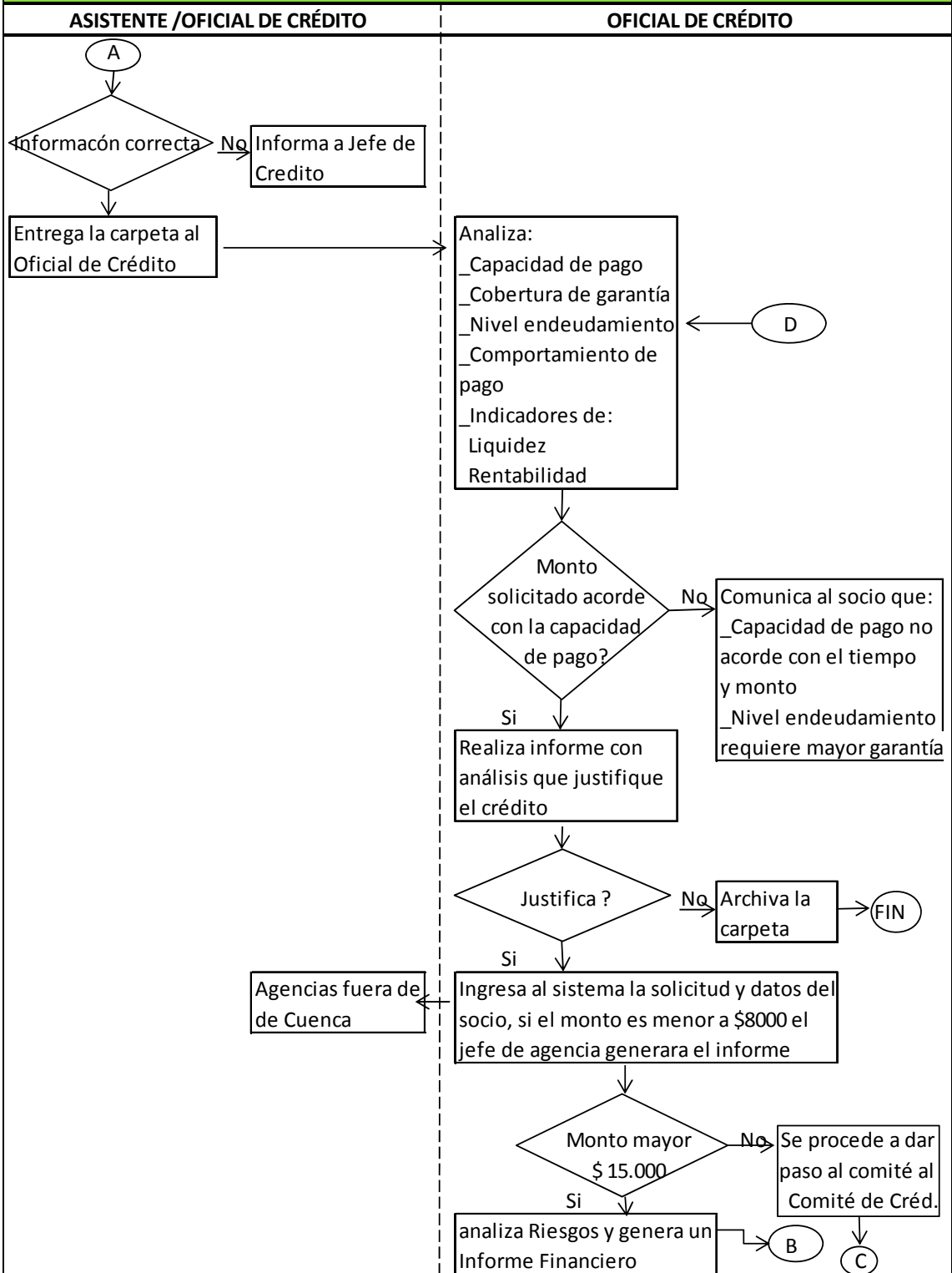


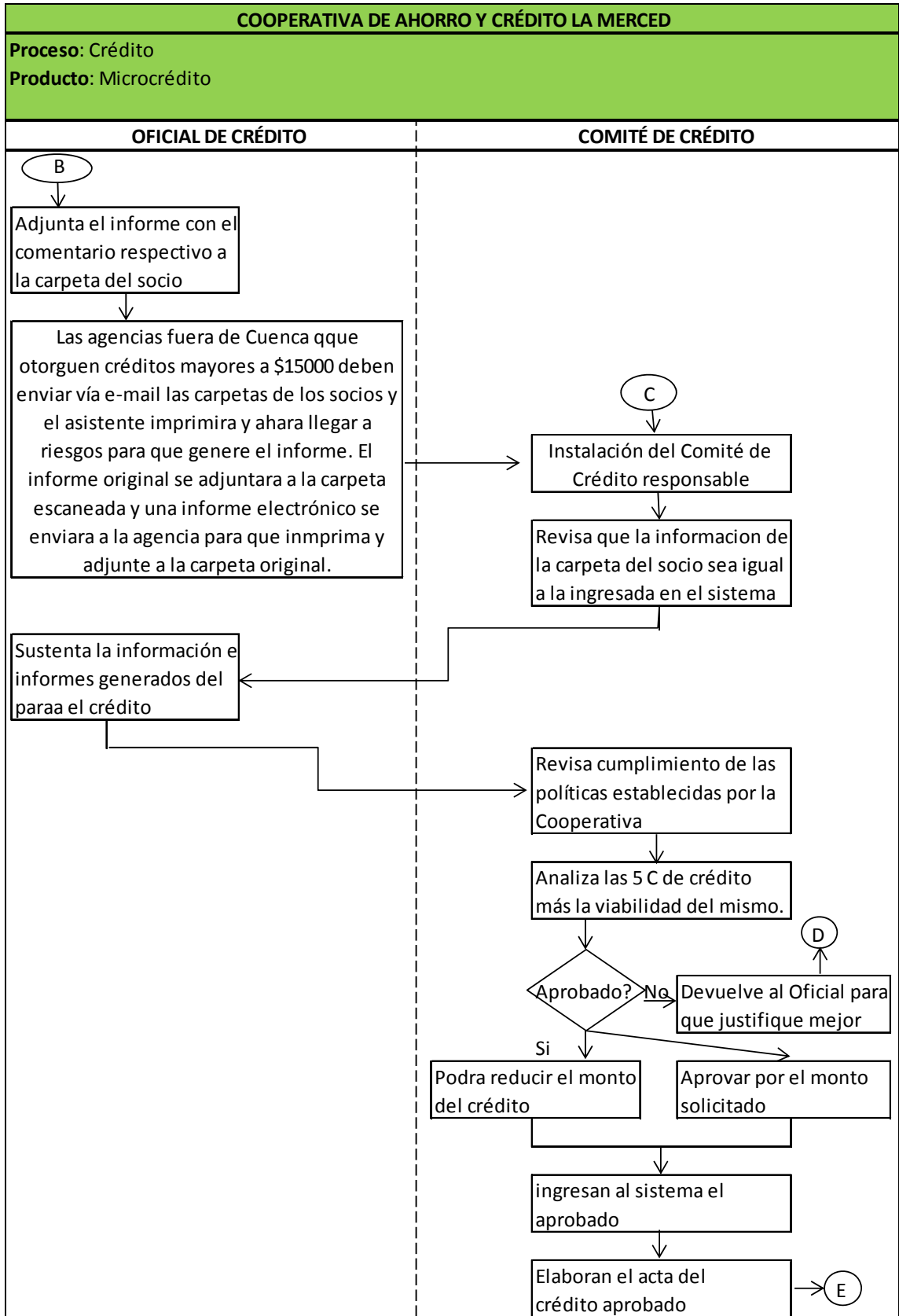
ANEXO 6 Flujoograma - Microcrédito



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED

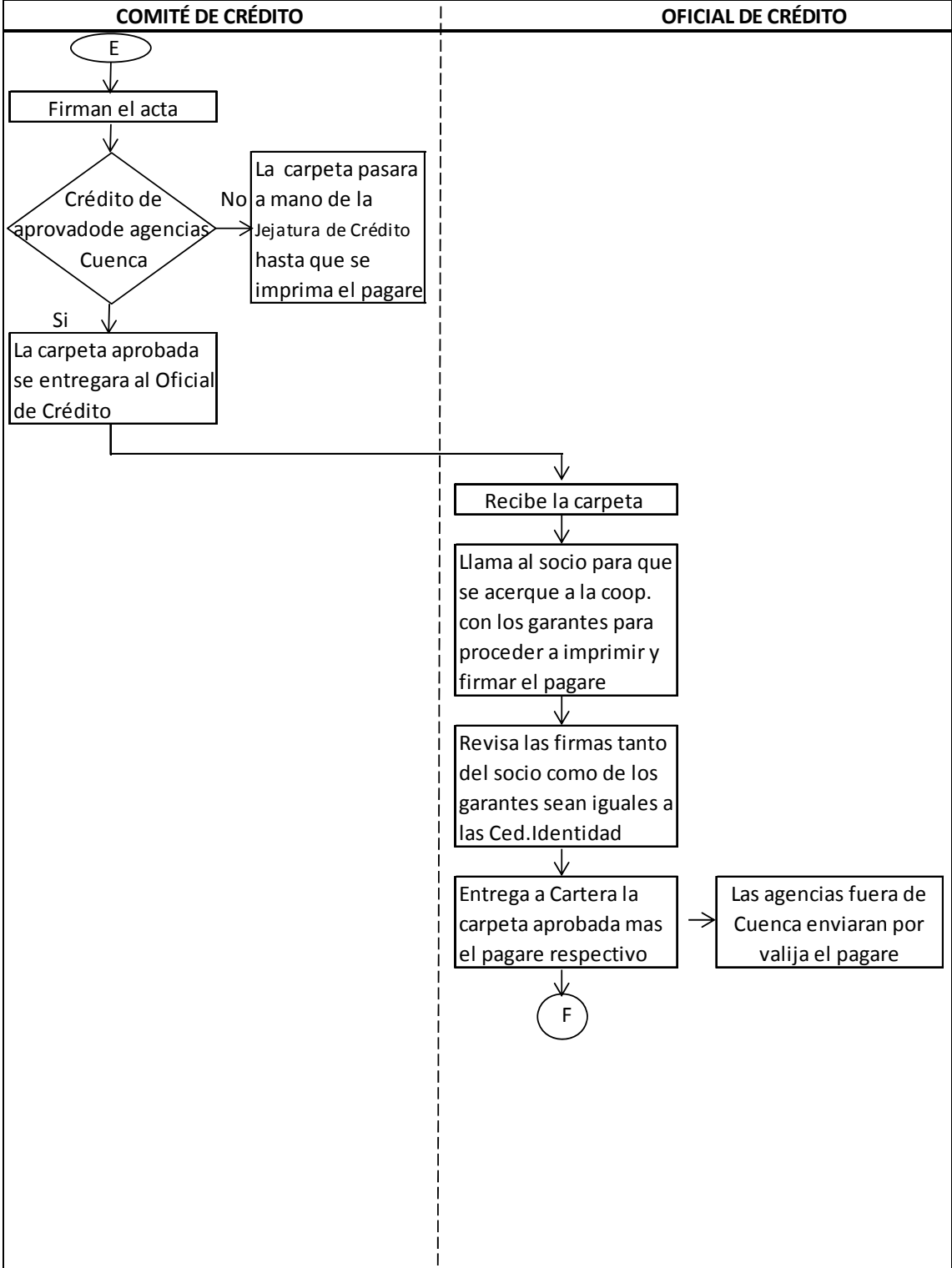
Proceso: Crédito
Producto: Crédito Microcrédito

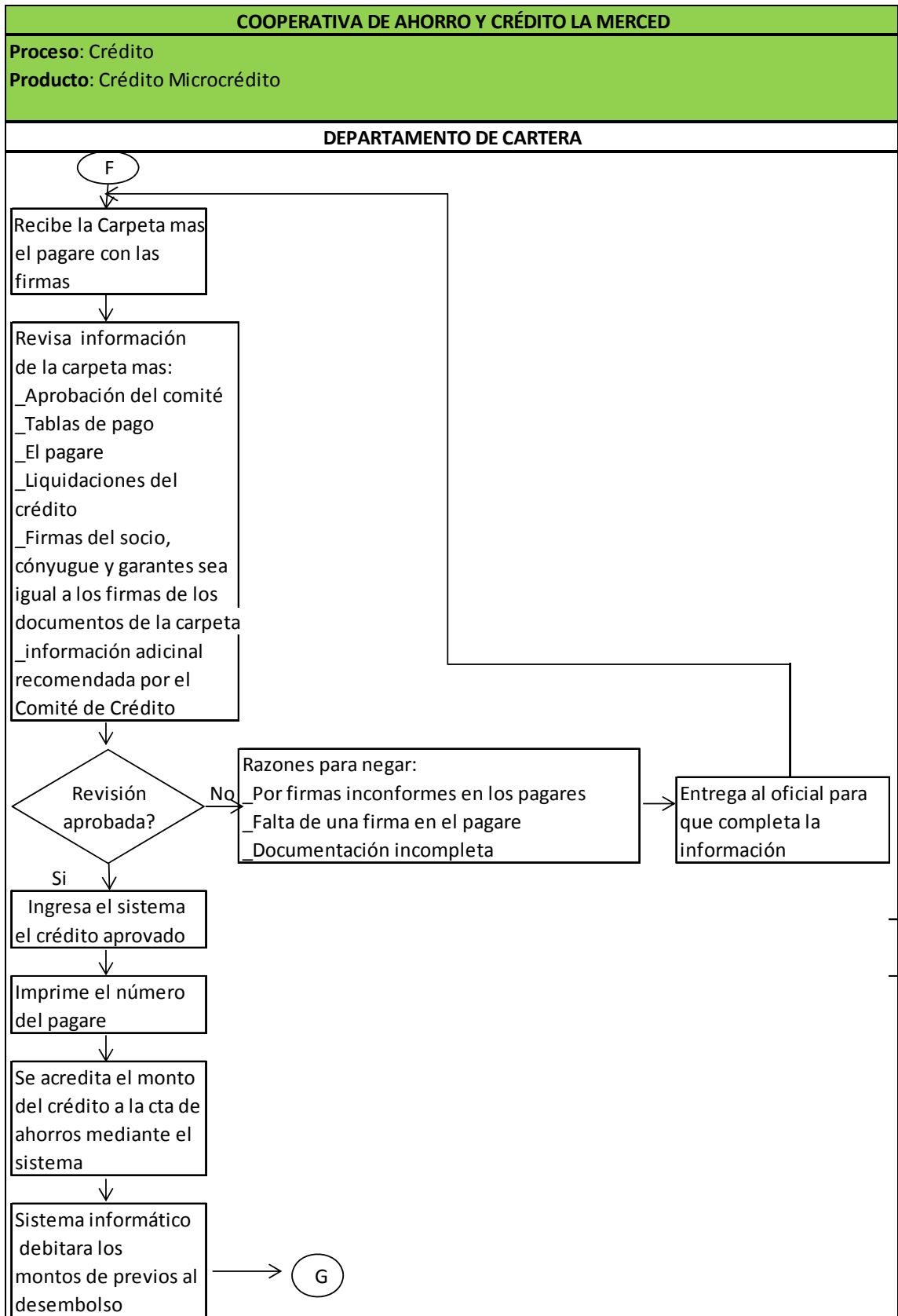




COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED

Proceso: Crédito
Producto: Crédito Microcrédito



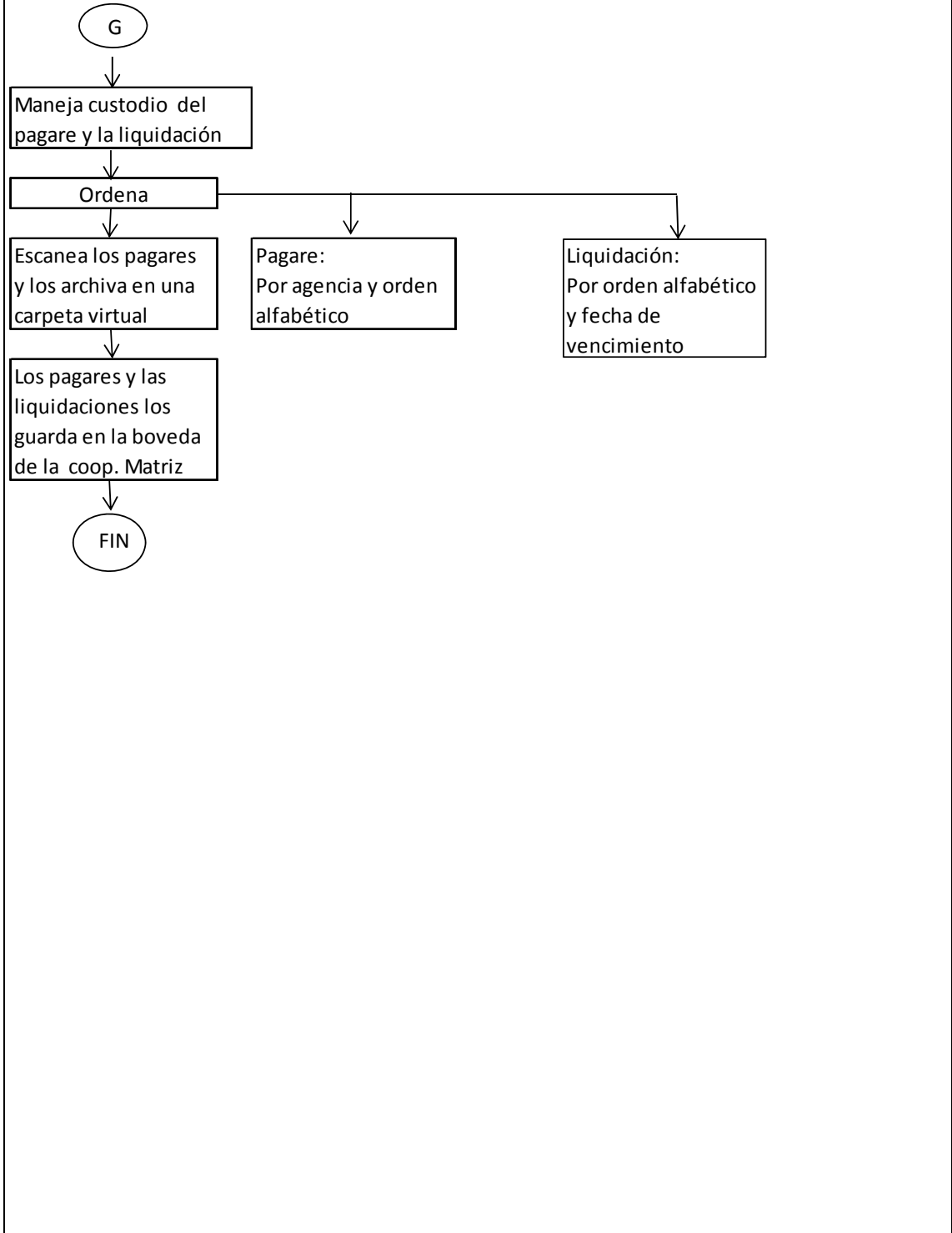


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED

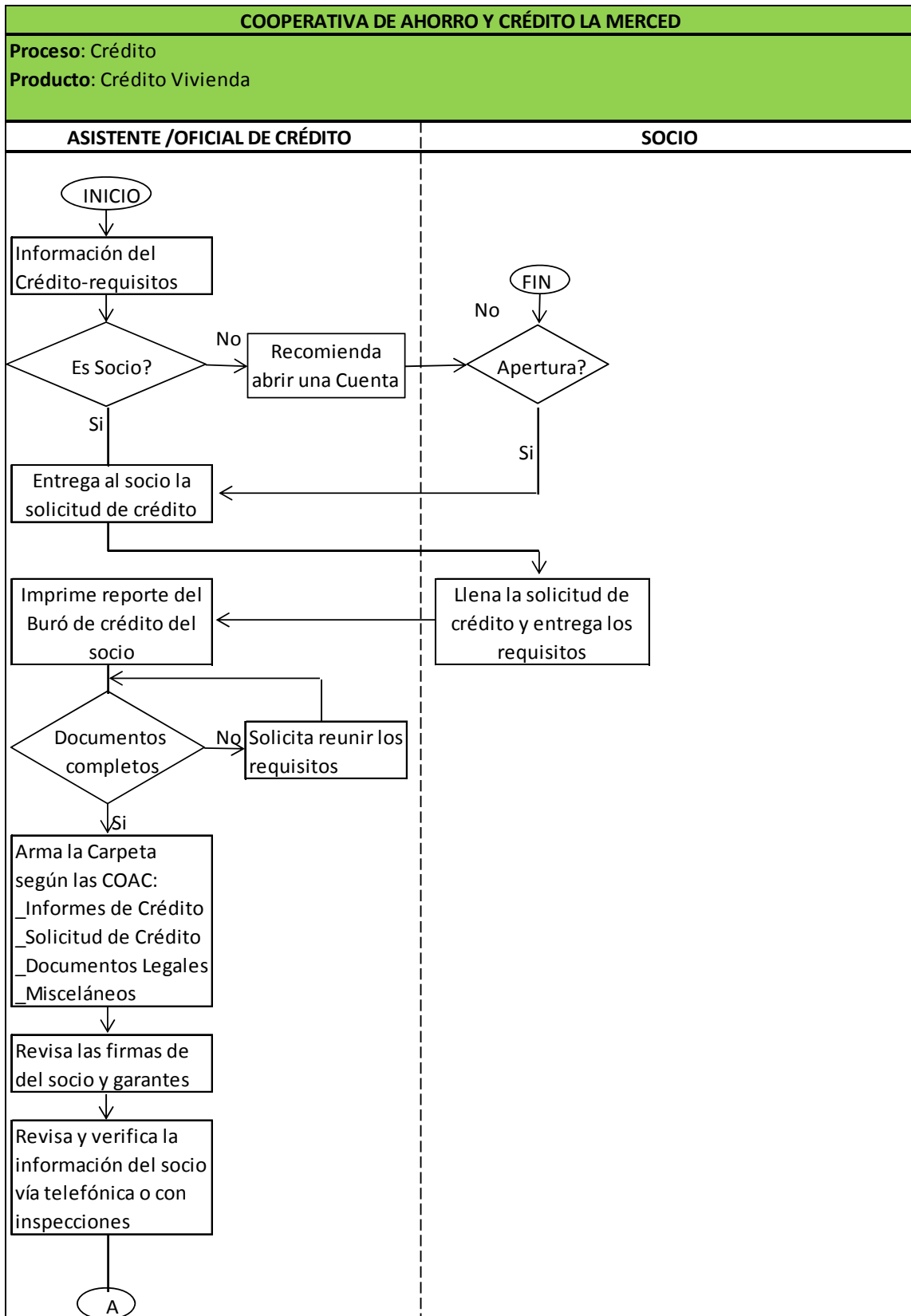
Proceso: Crédito

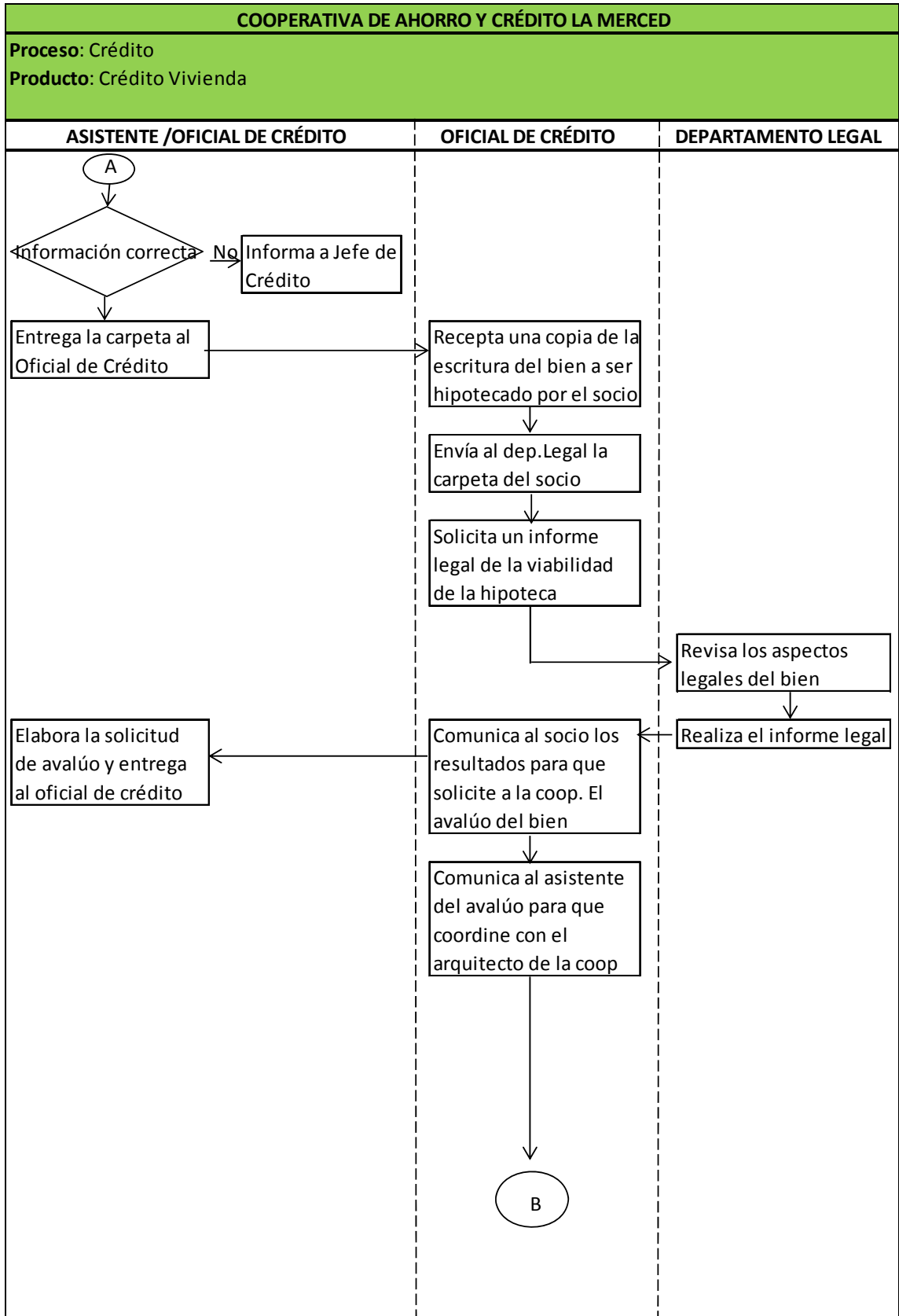
Producto: Crédito Microcrédito

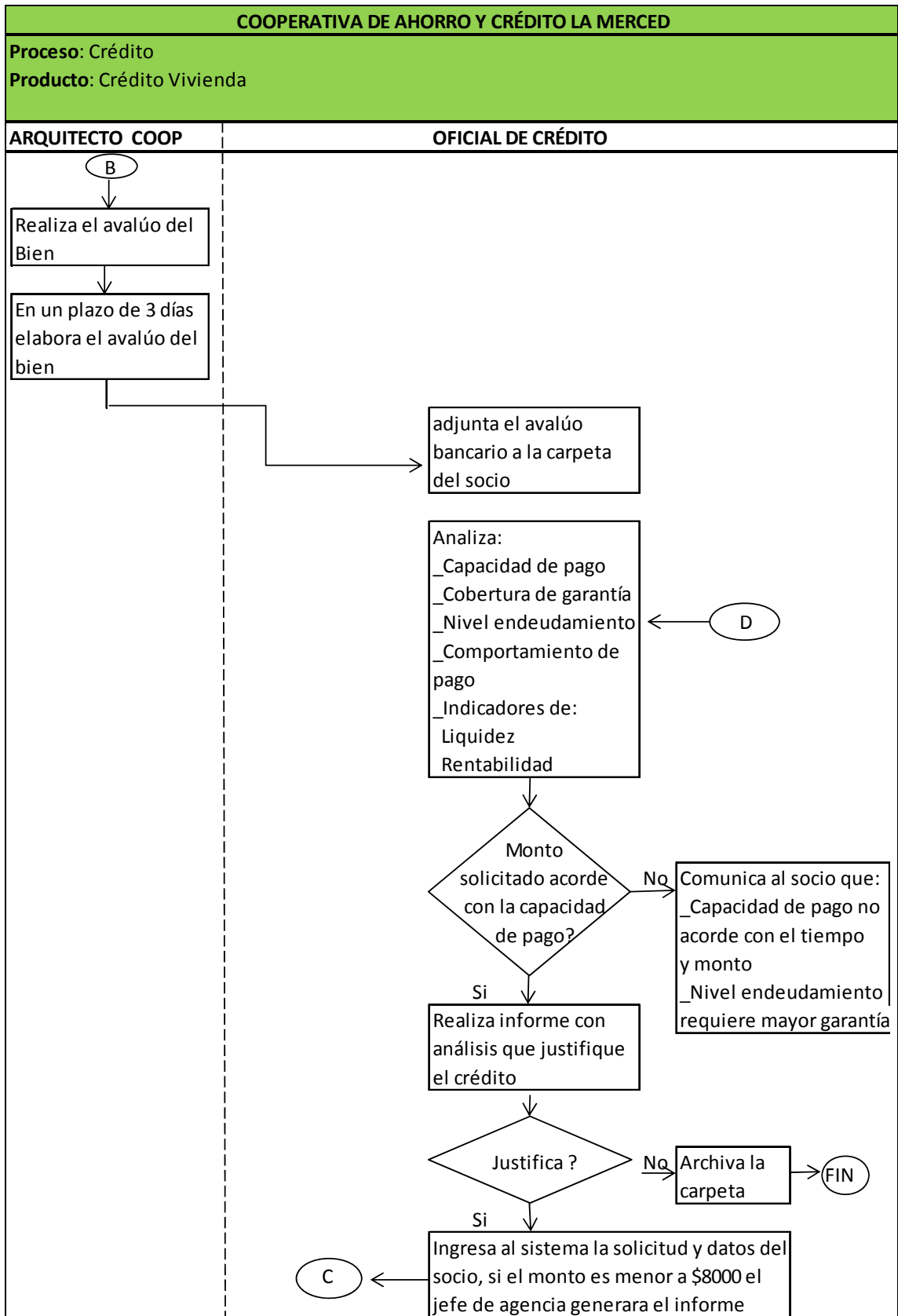
DEPARTAMENTO DE CARTERA

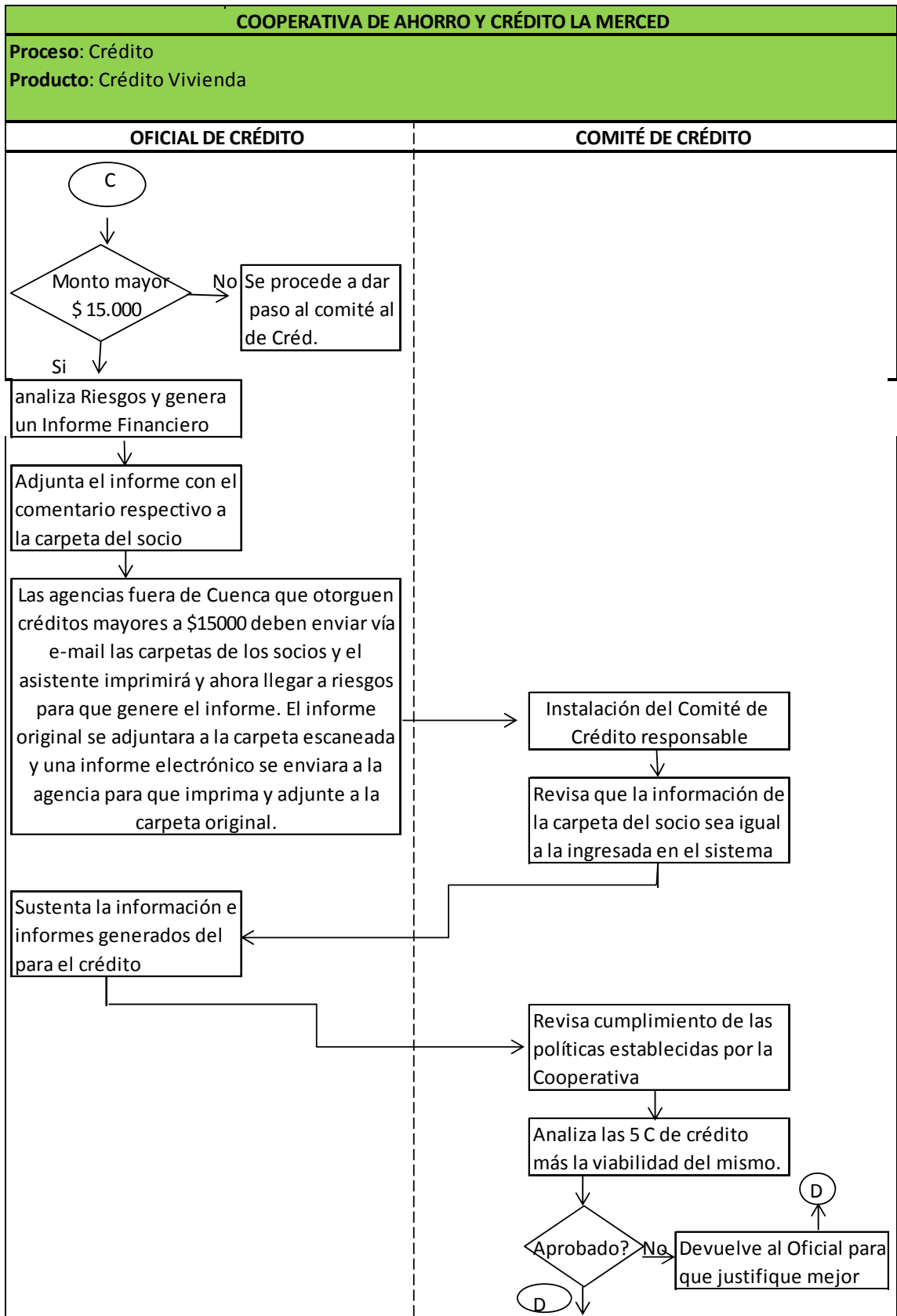


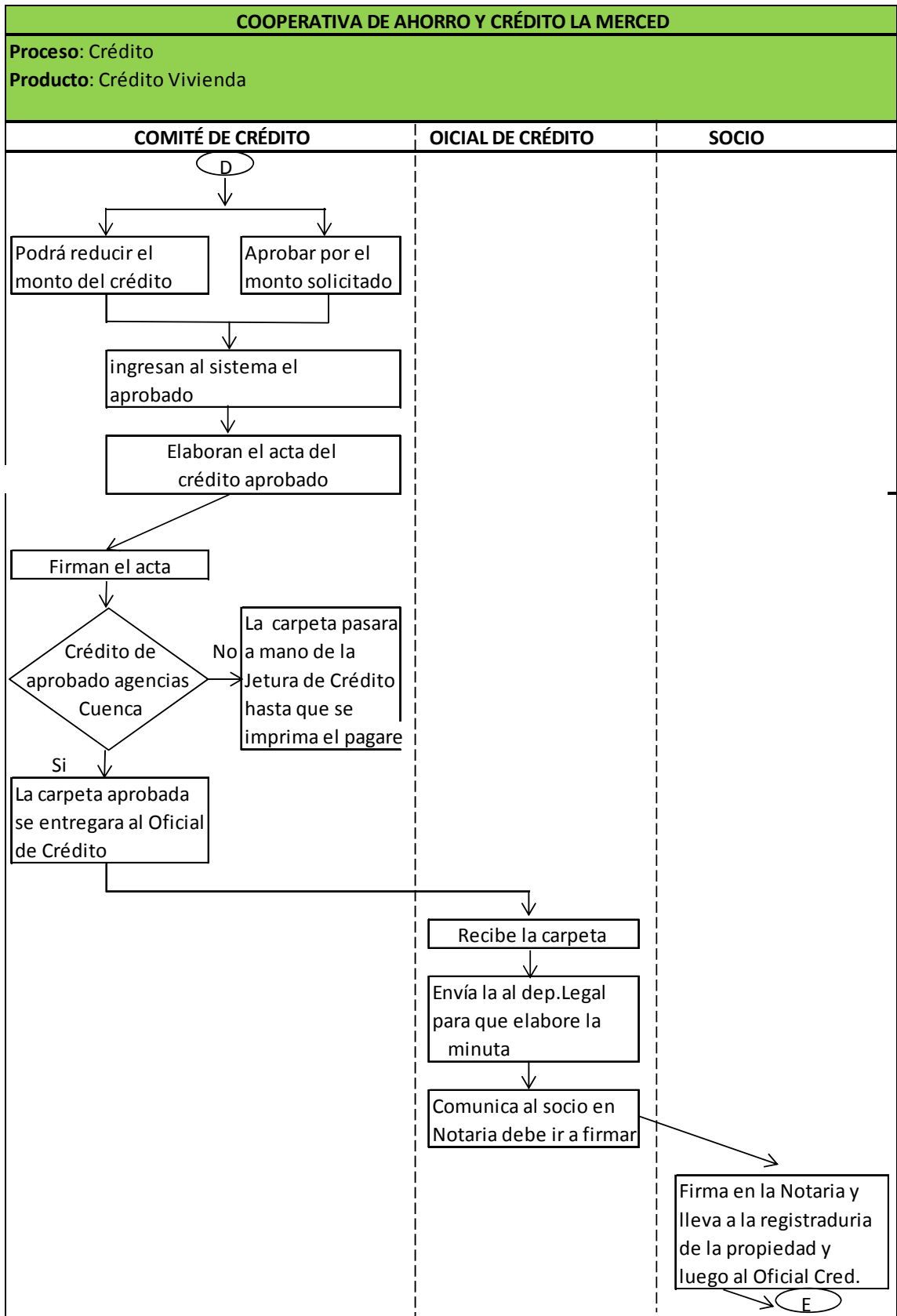
ANEXO7 Flujoograma – Crédito Vivienda

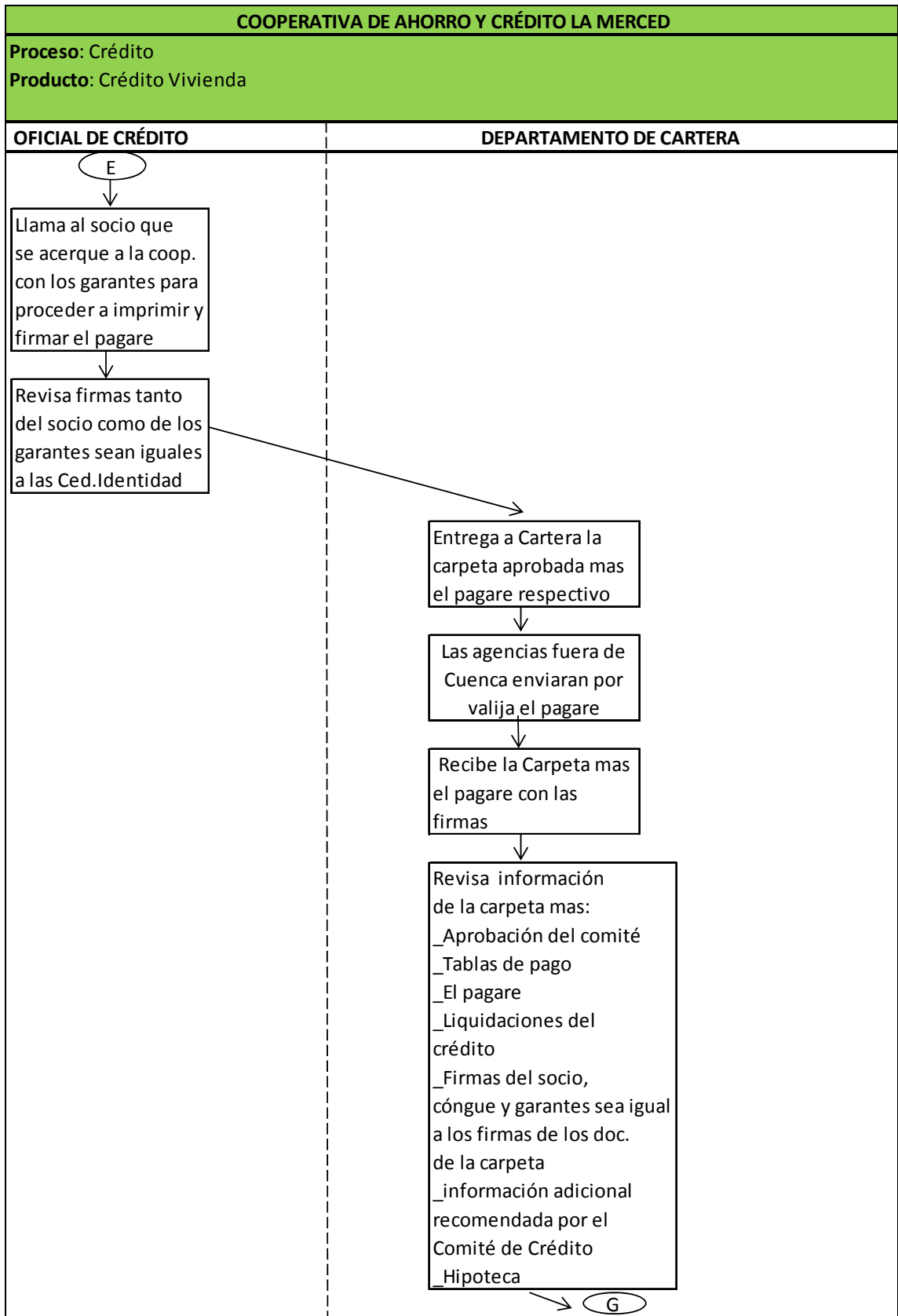










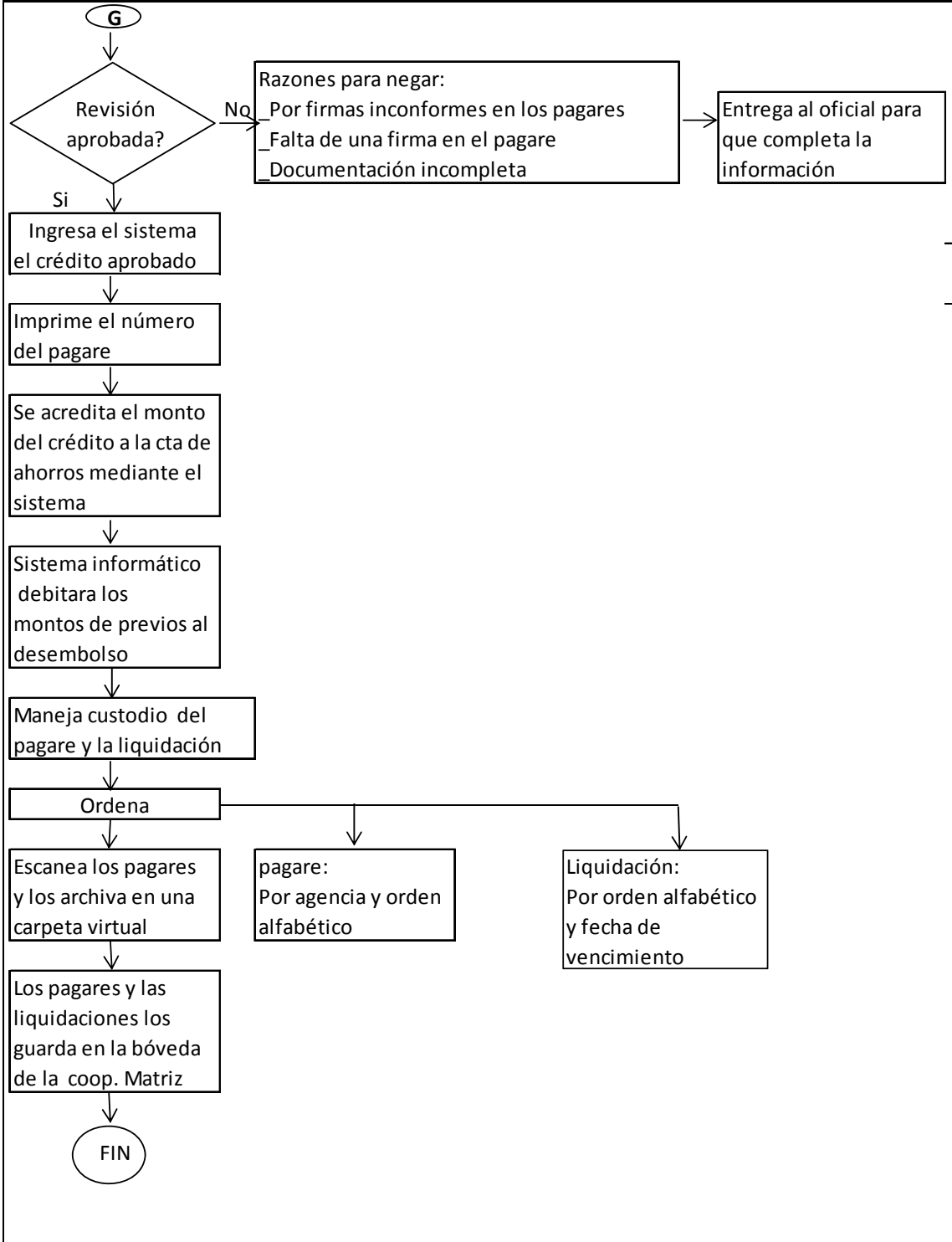


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED

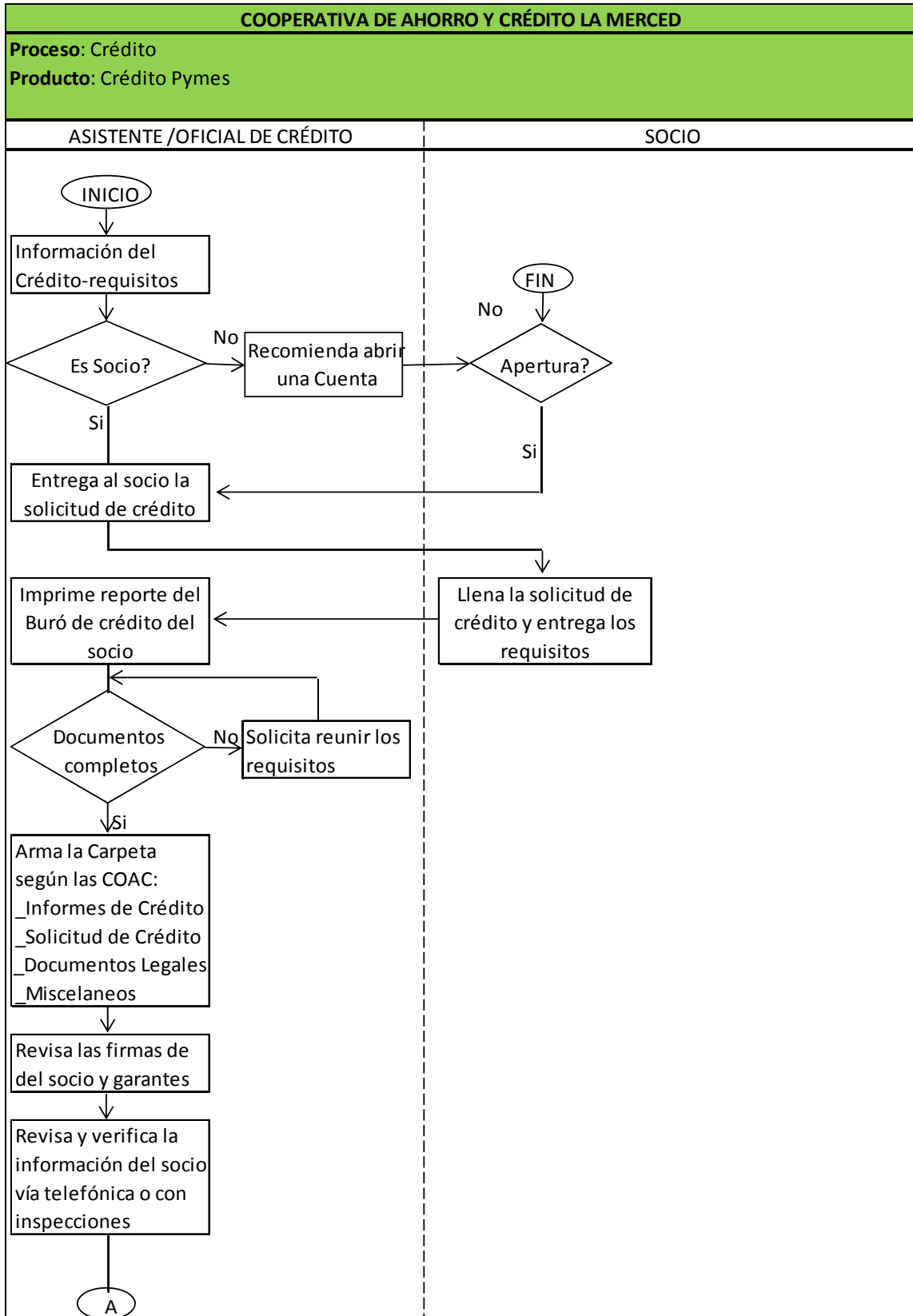
Proceso: Crédito

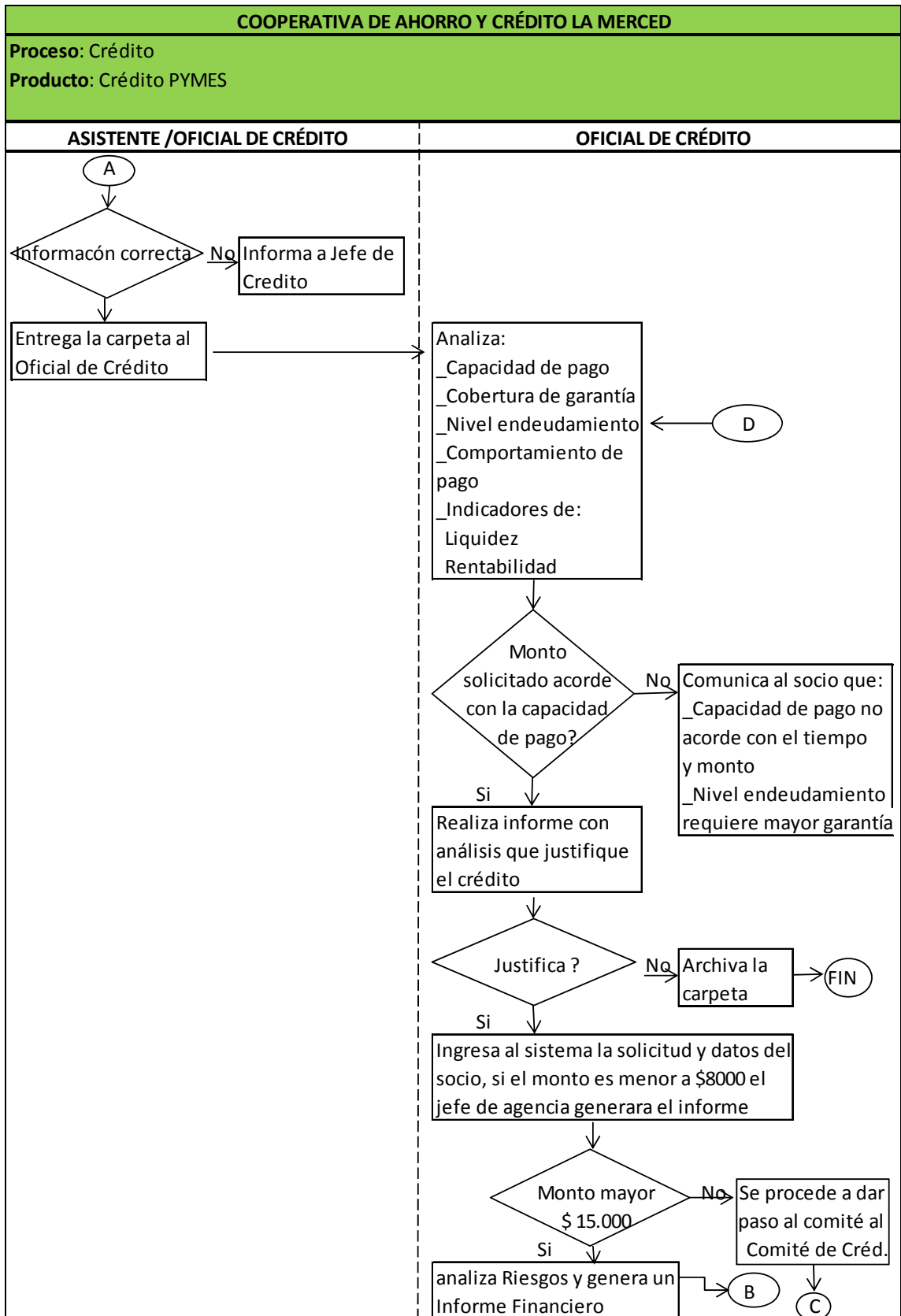
Producto: Crédito Vivienda

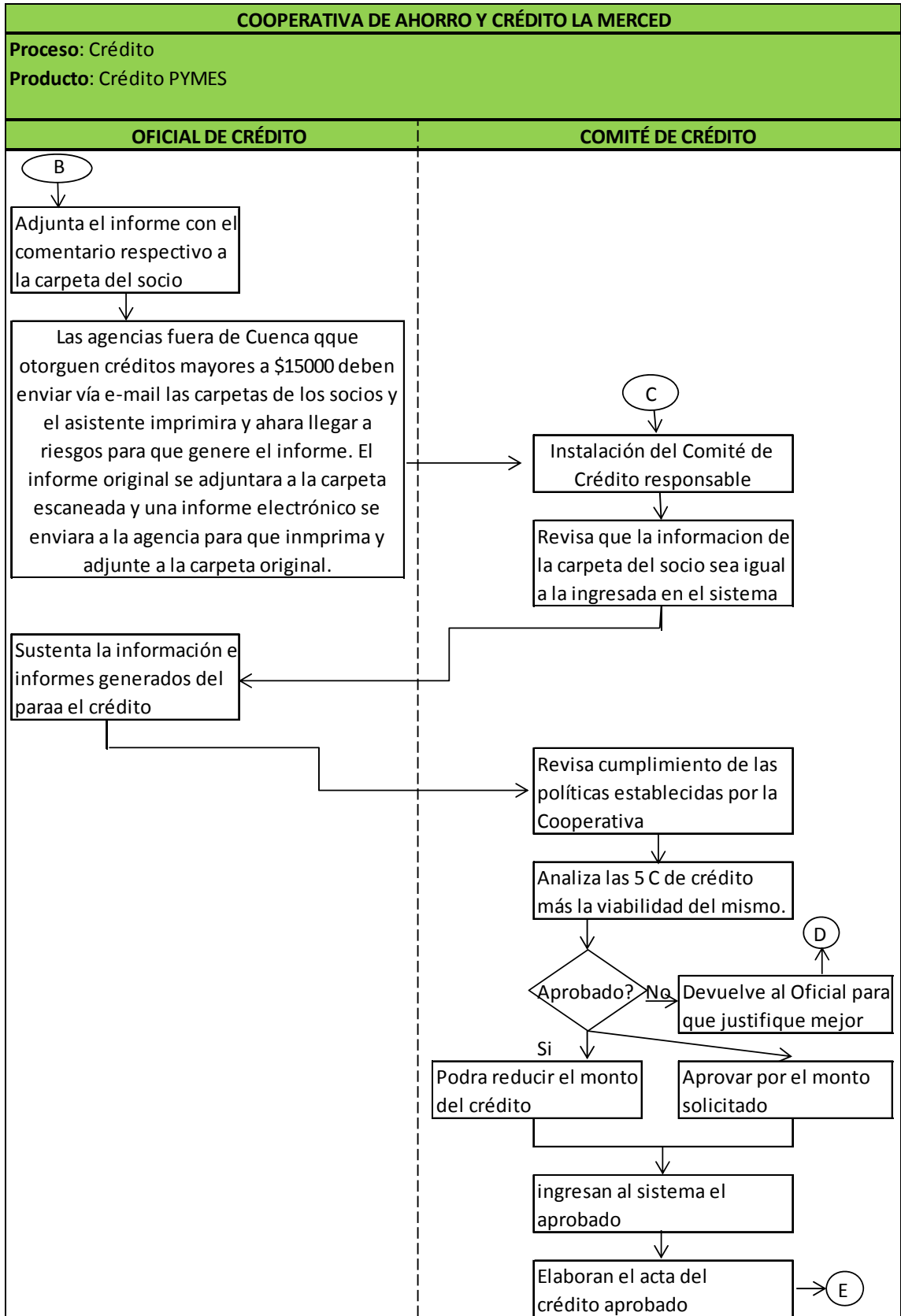
DEPARTAMENTO DE CARTERA



ANEXO 8 Flujoograma – Crédito para Pymes



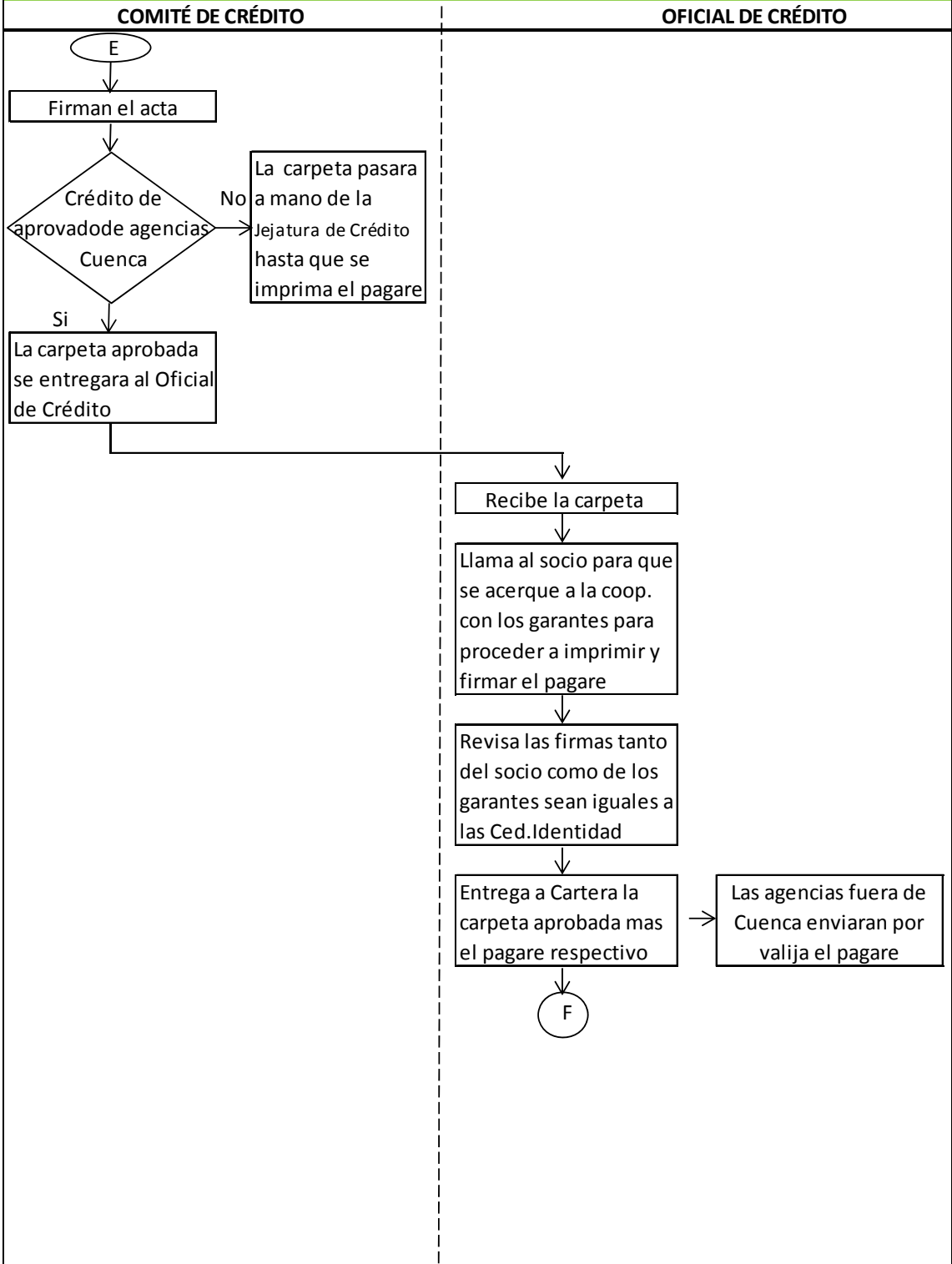


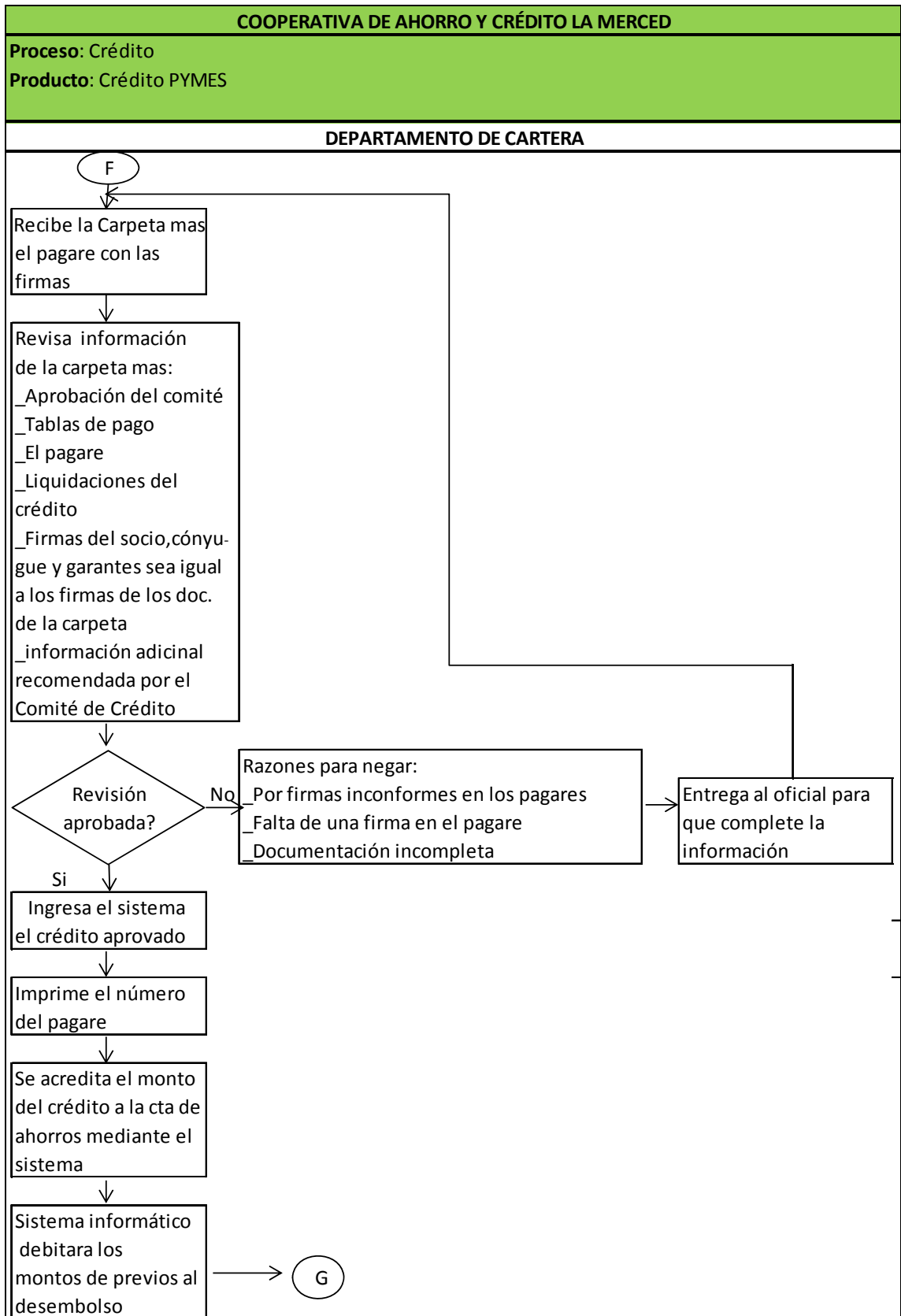


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED

Proceso: Crédito

Producto: Crédito PYMES



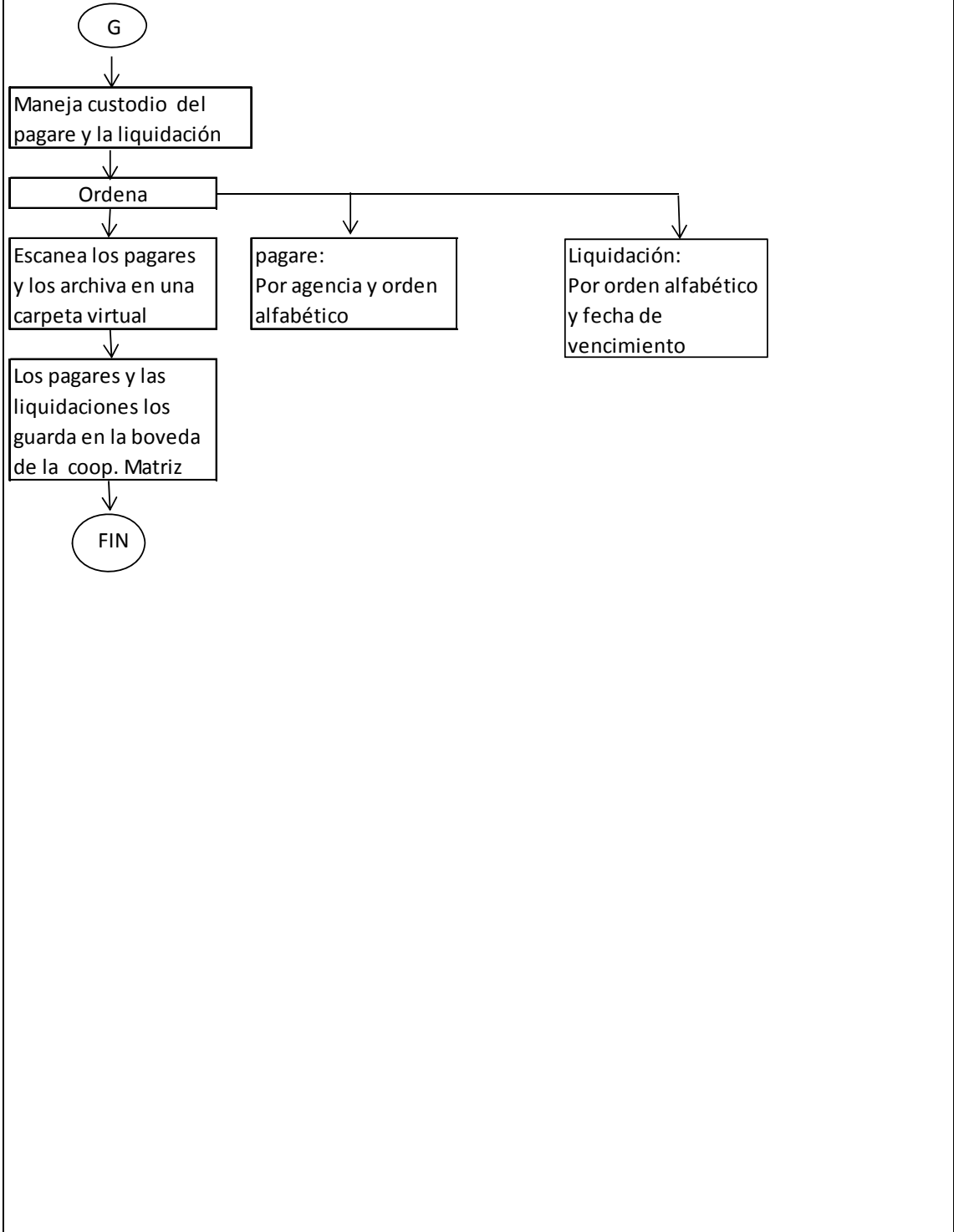


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED

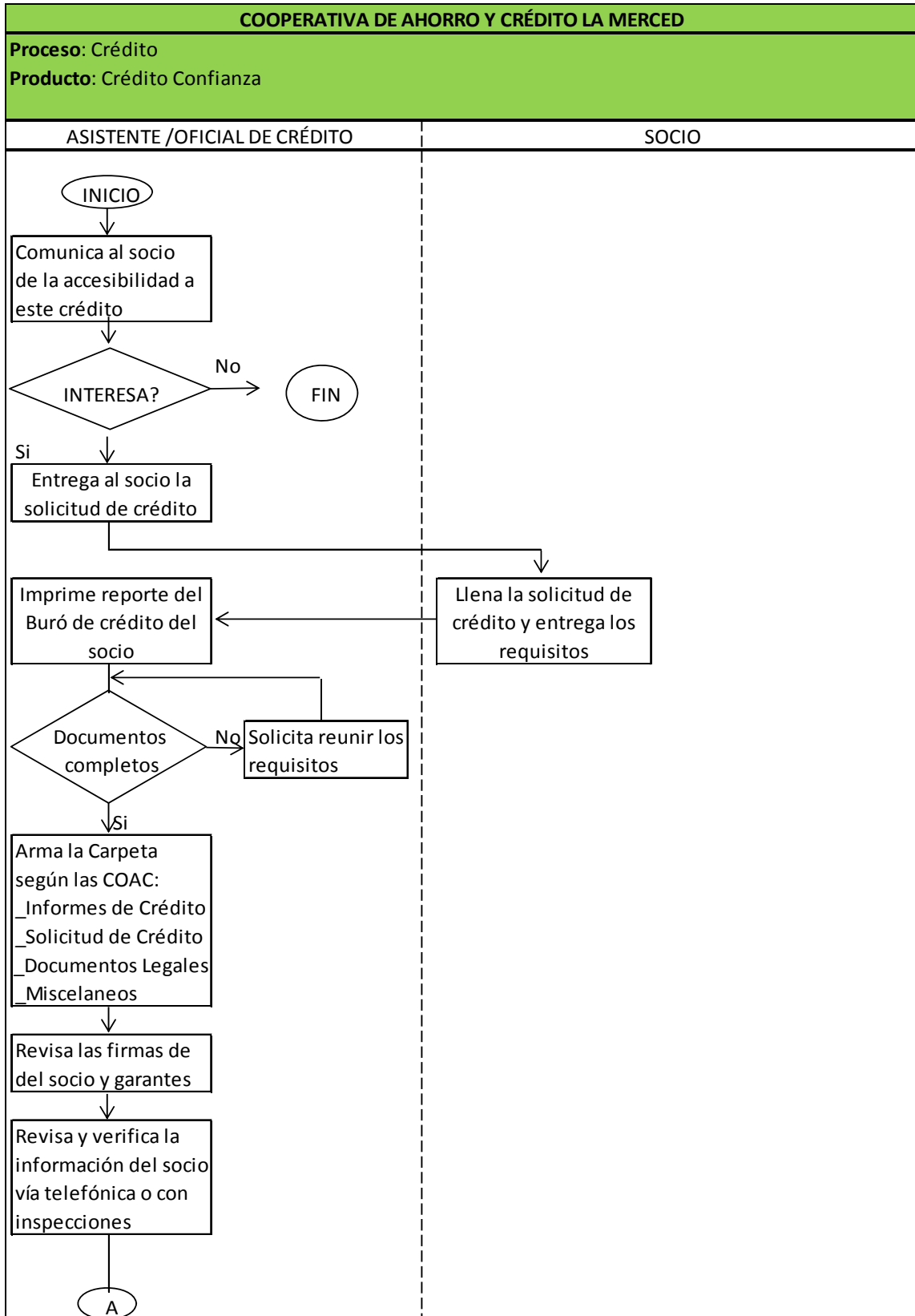
Proceso: Crédito

Producto: Crédito PYMES

DEPARTAMENTO DE CARTERA

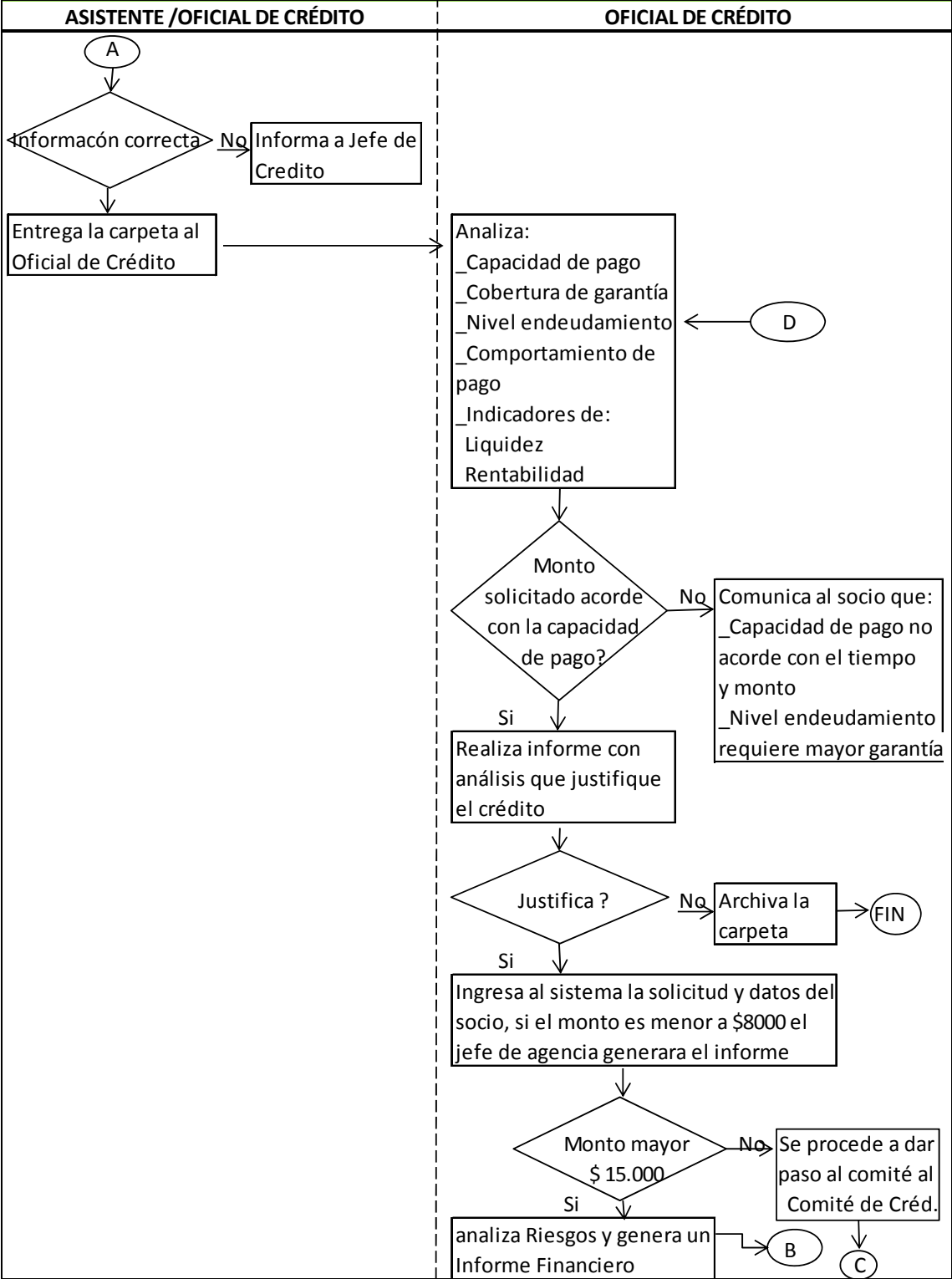


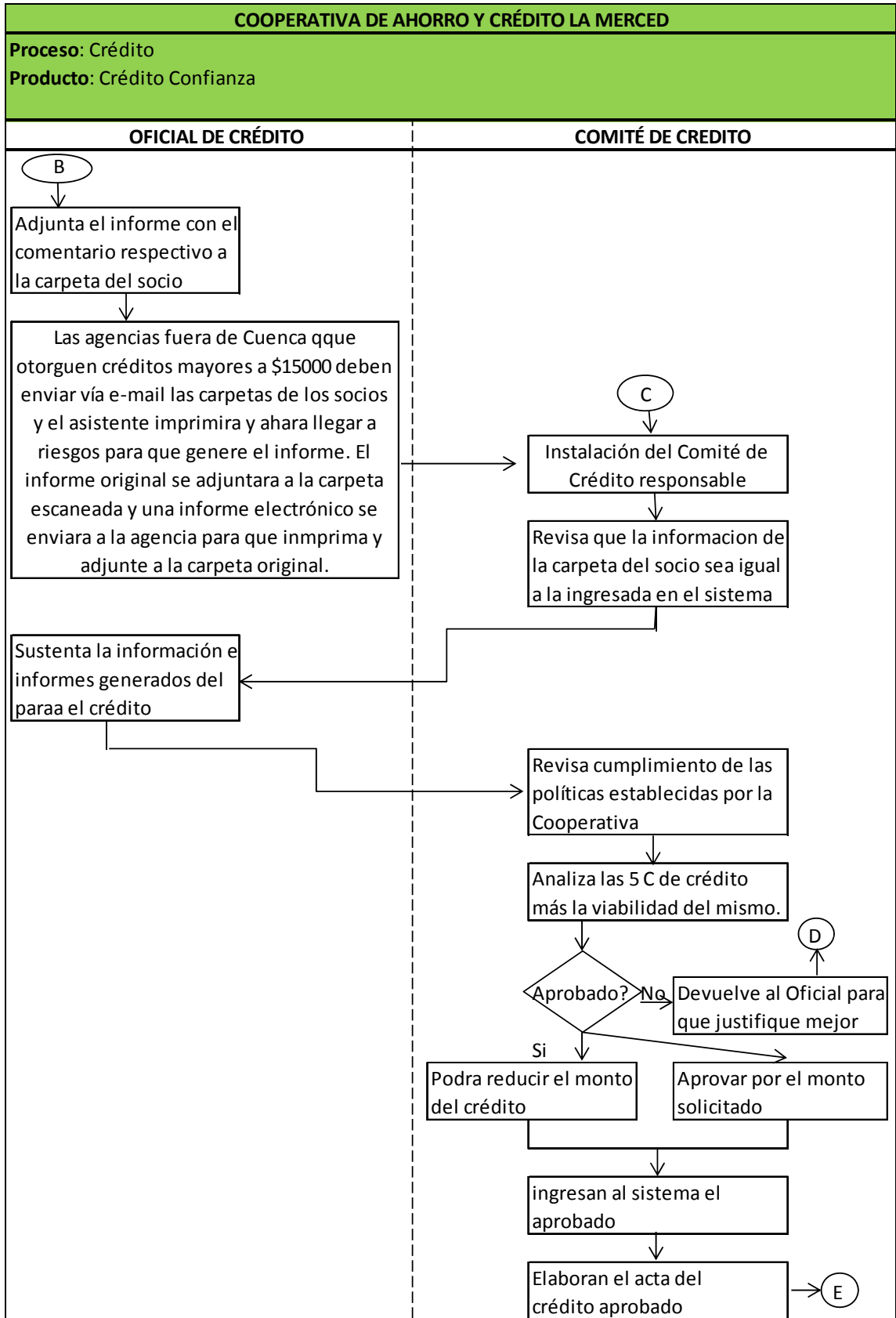
ANEXO 9 Flujoograma – Crédito Confianza



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED

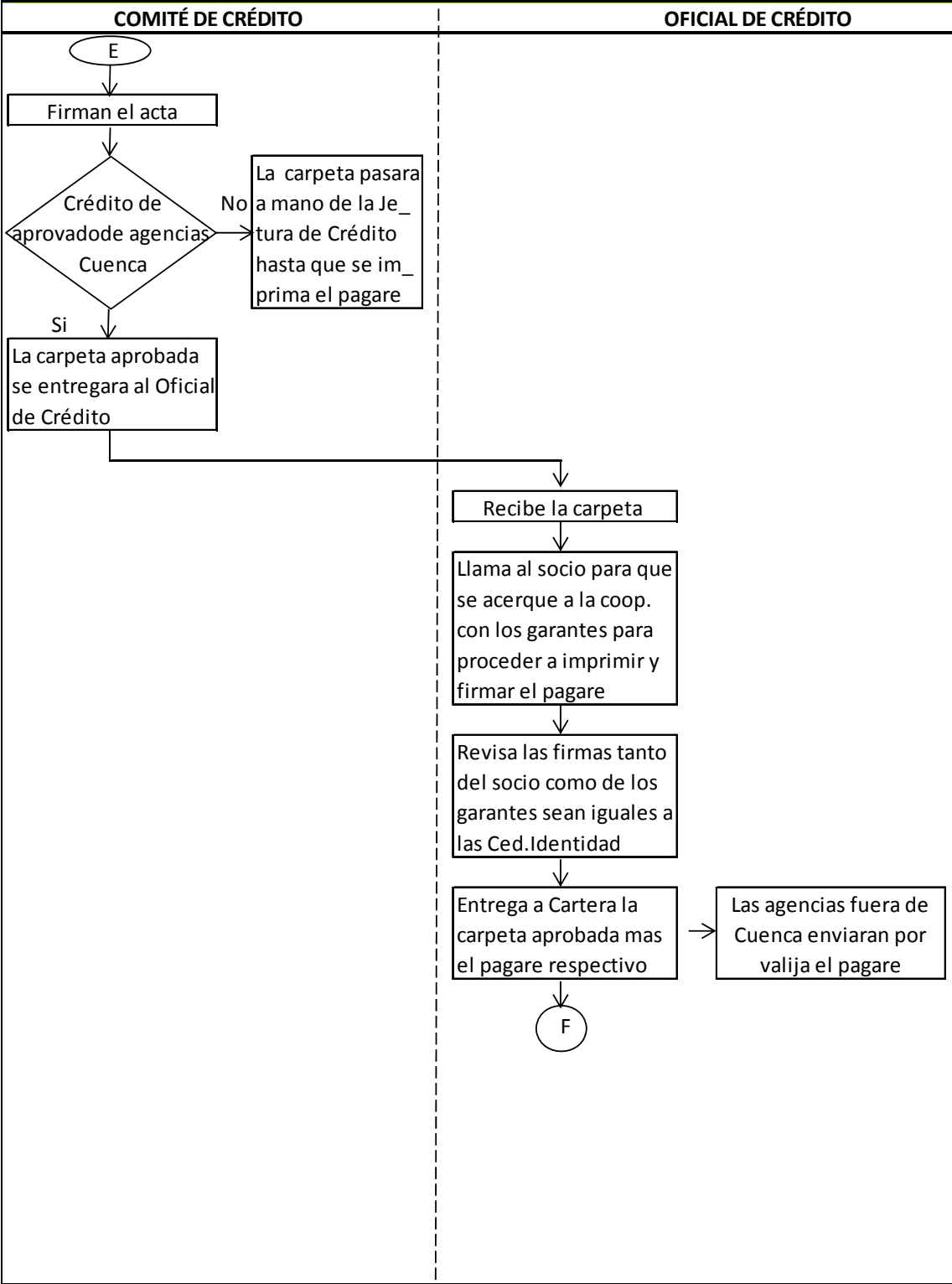
Proceso: Crédito
Producto: Crédito Confianza

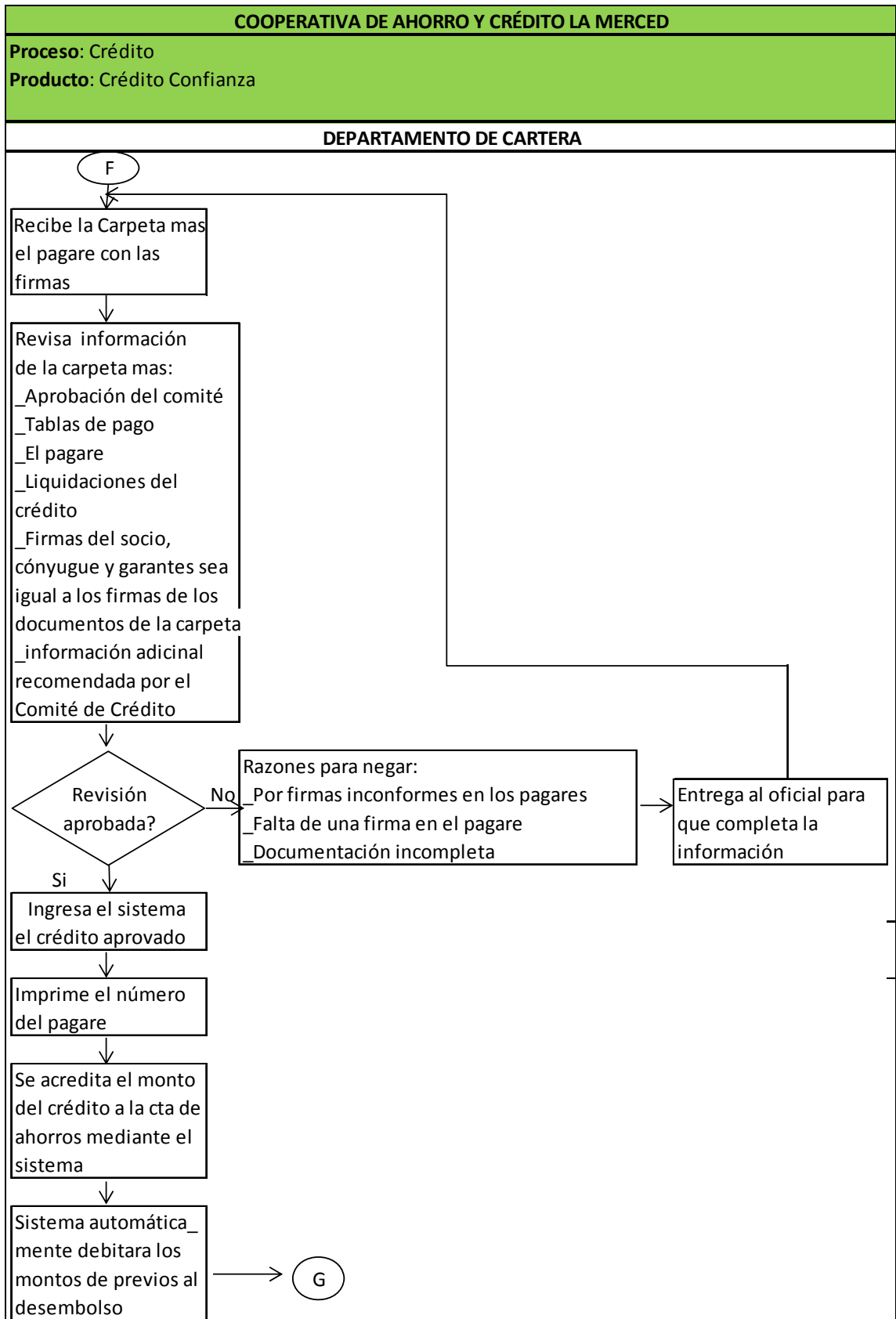




COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED

Proceso: Crédito
Producto: Crédito Confianza



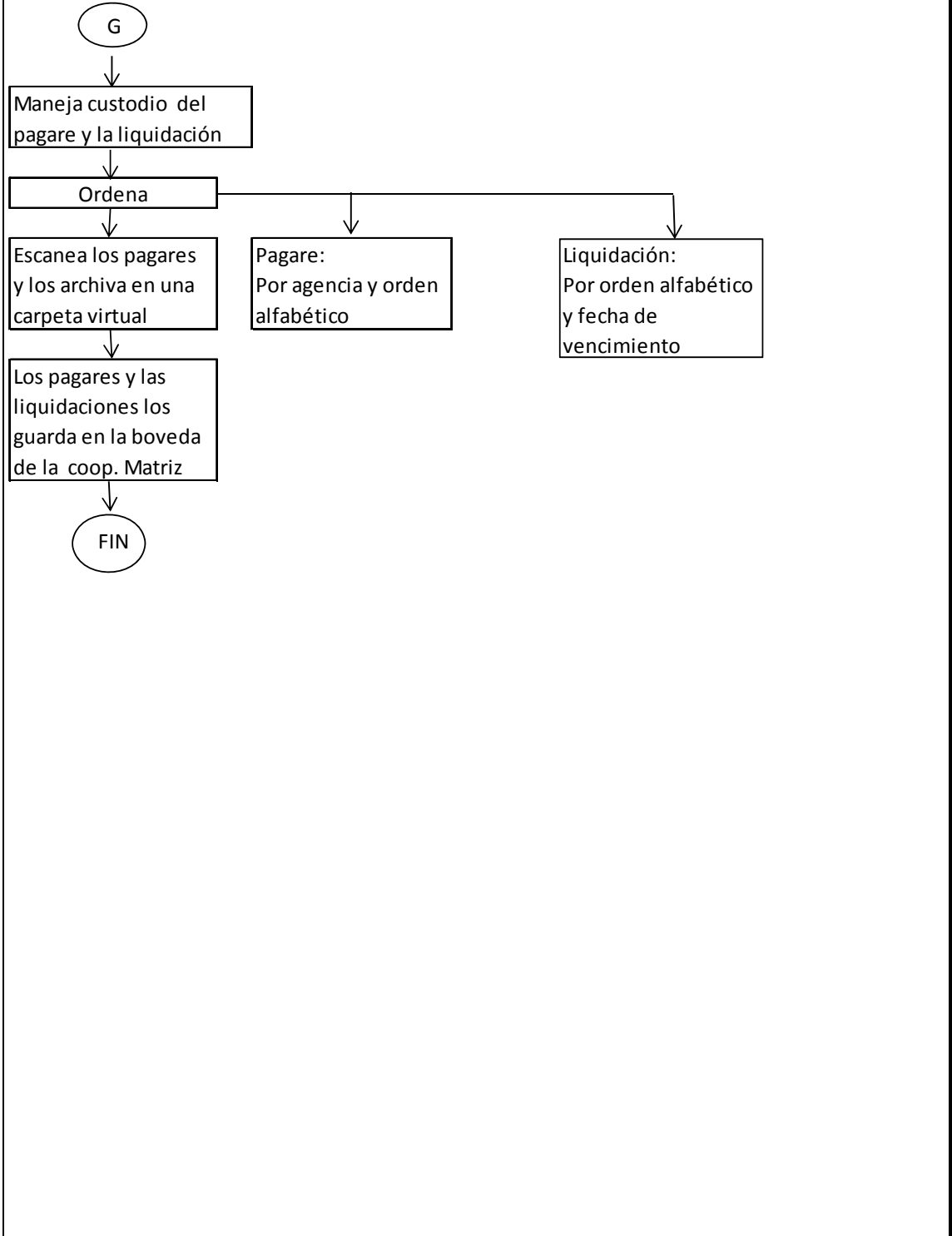


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED

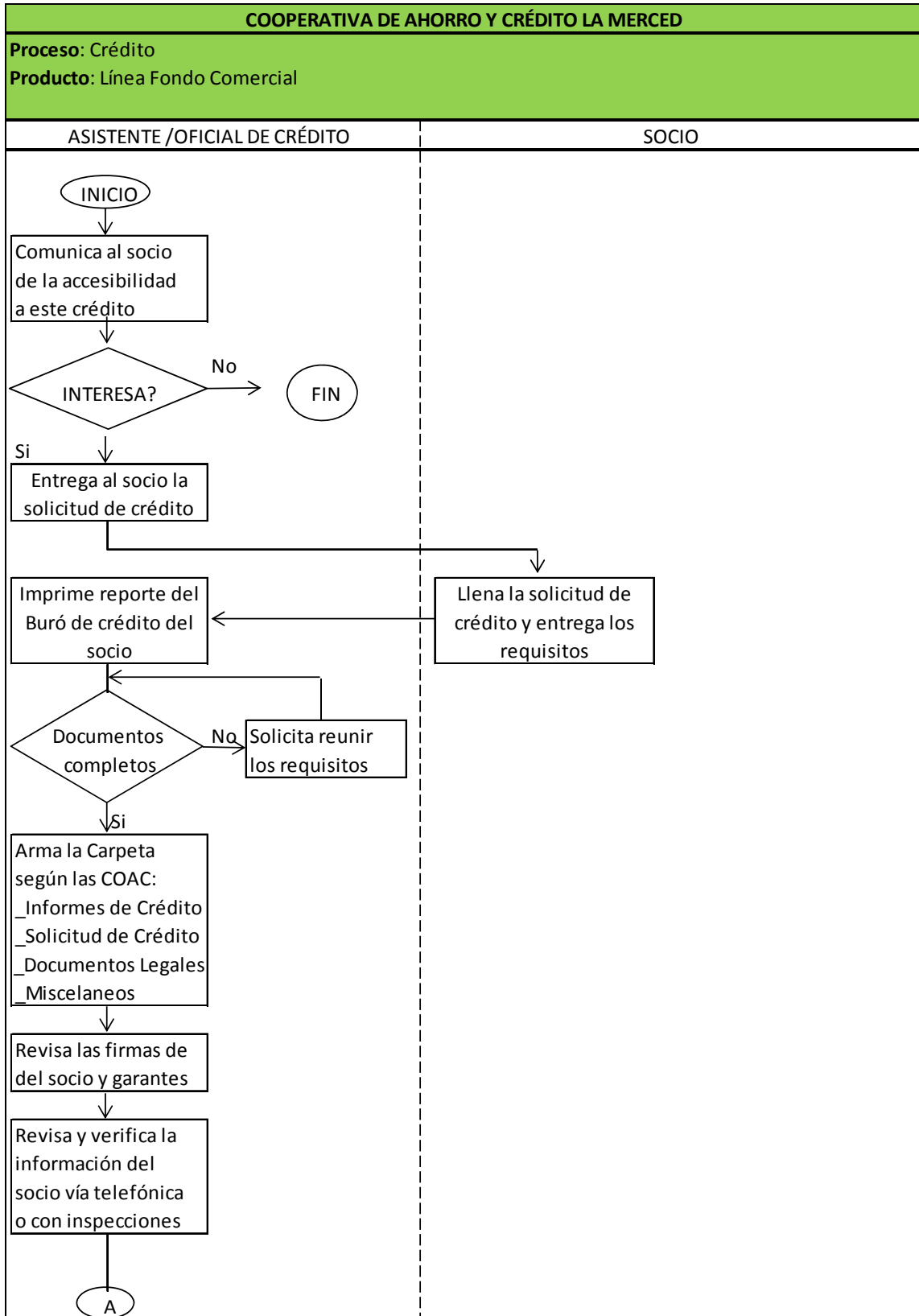
Proceso: Crédito

Producto: Crédito Confianza

DEPARTAMENTO DE CARTERA

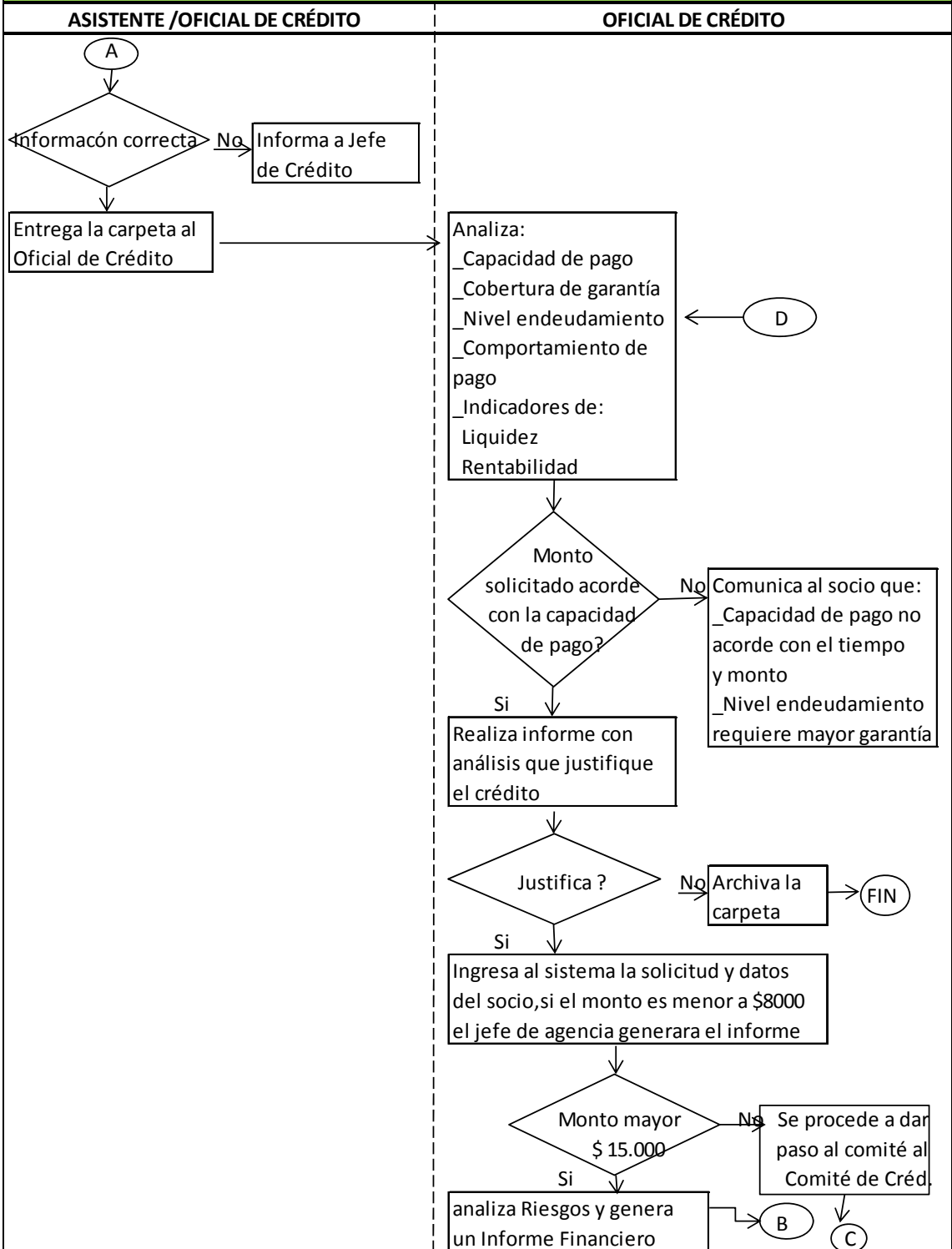


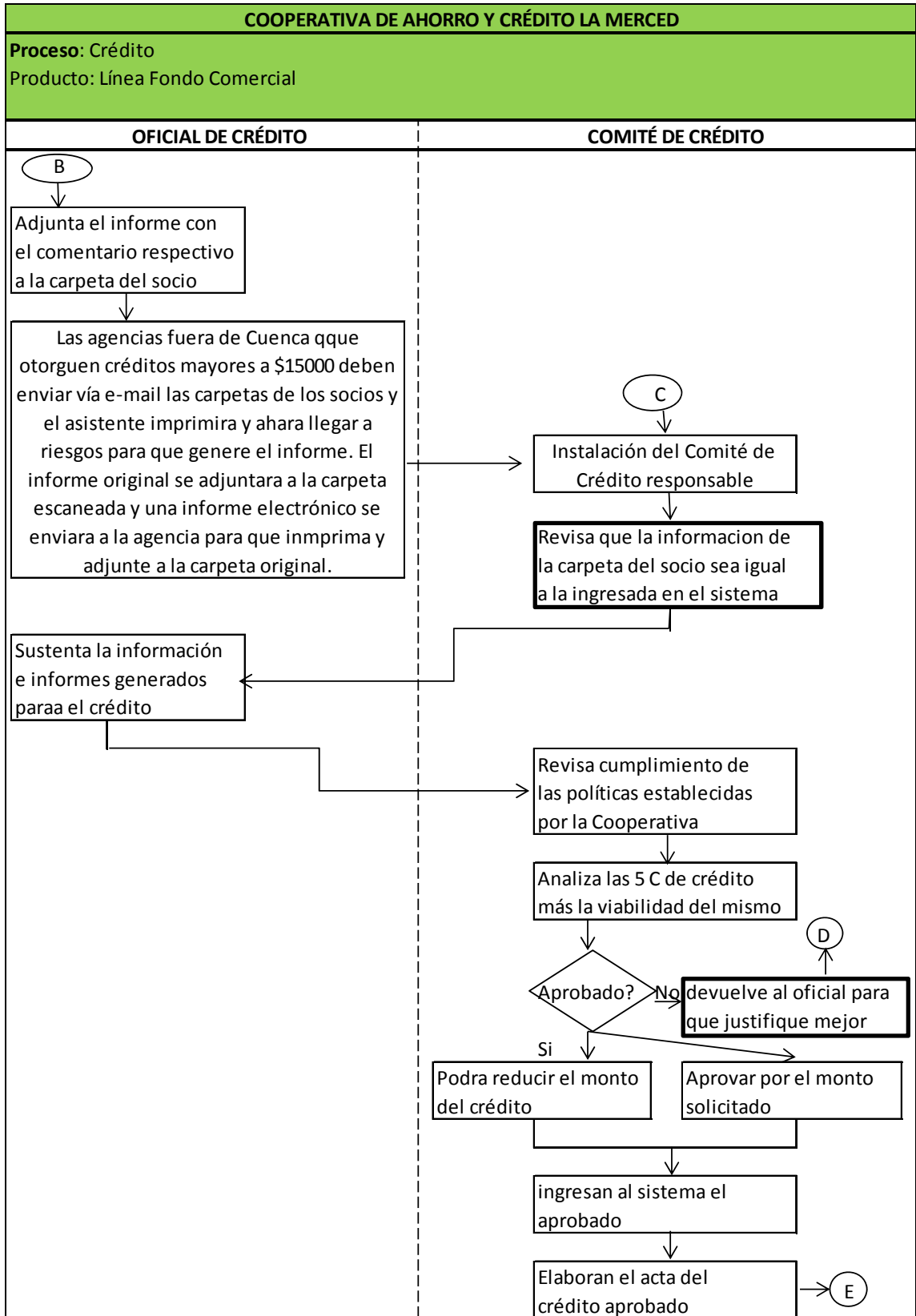
ANEXO 10 Flujoograma - Línea de Crédito Fondo Comercial



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED

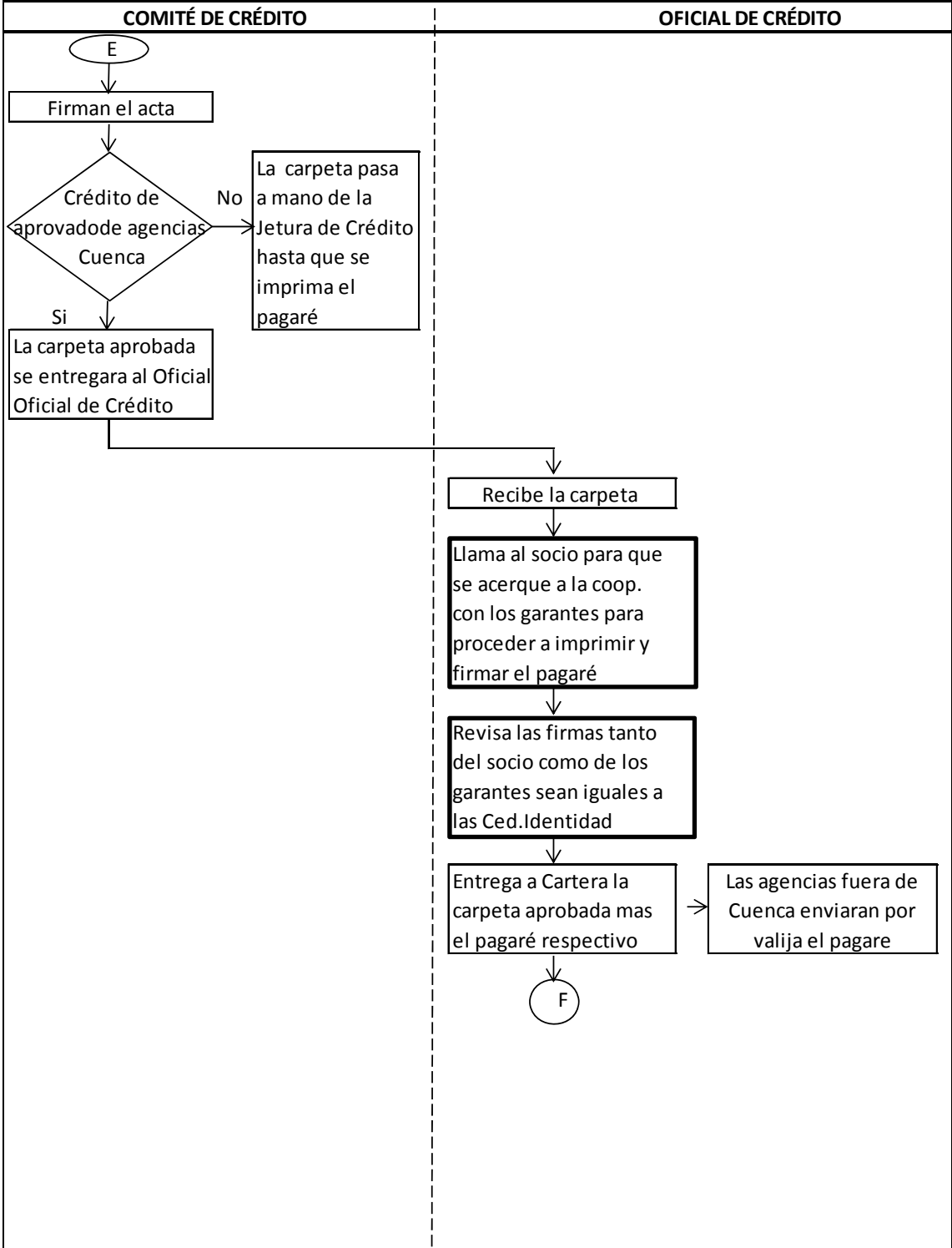
Proceso: Crédito
Producto: Línea Fondo Comercial





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED

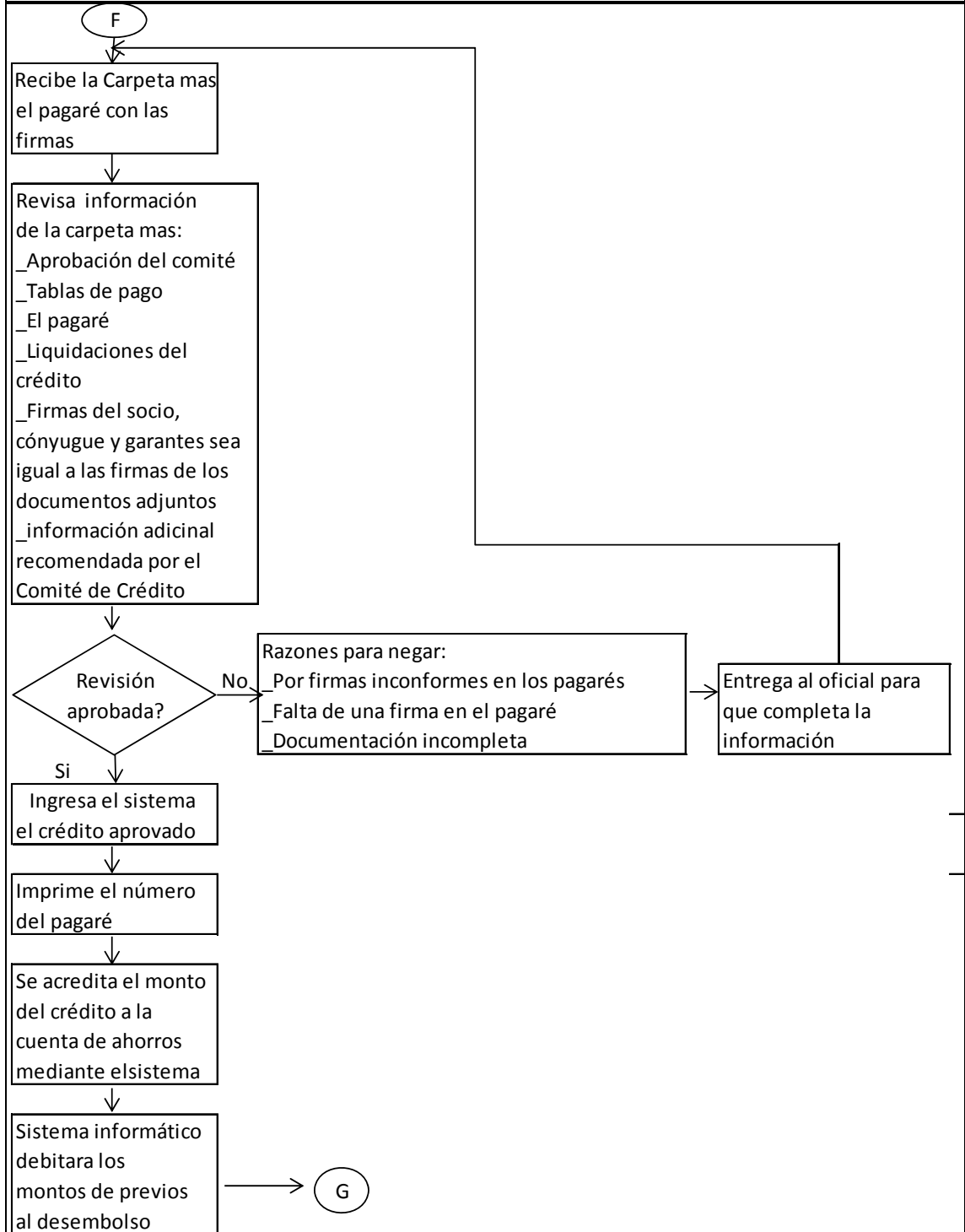
Proceso: Crédito
Producto: Línea Fondo Comercial



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED

Proceso: Crédito
Producto: Línea Fondo Comercial

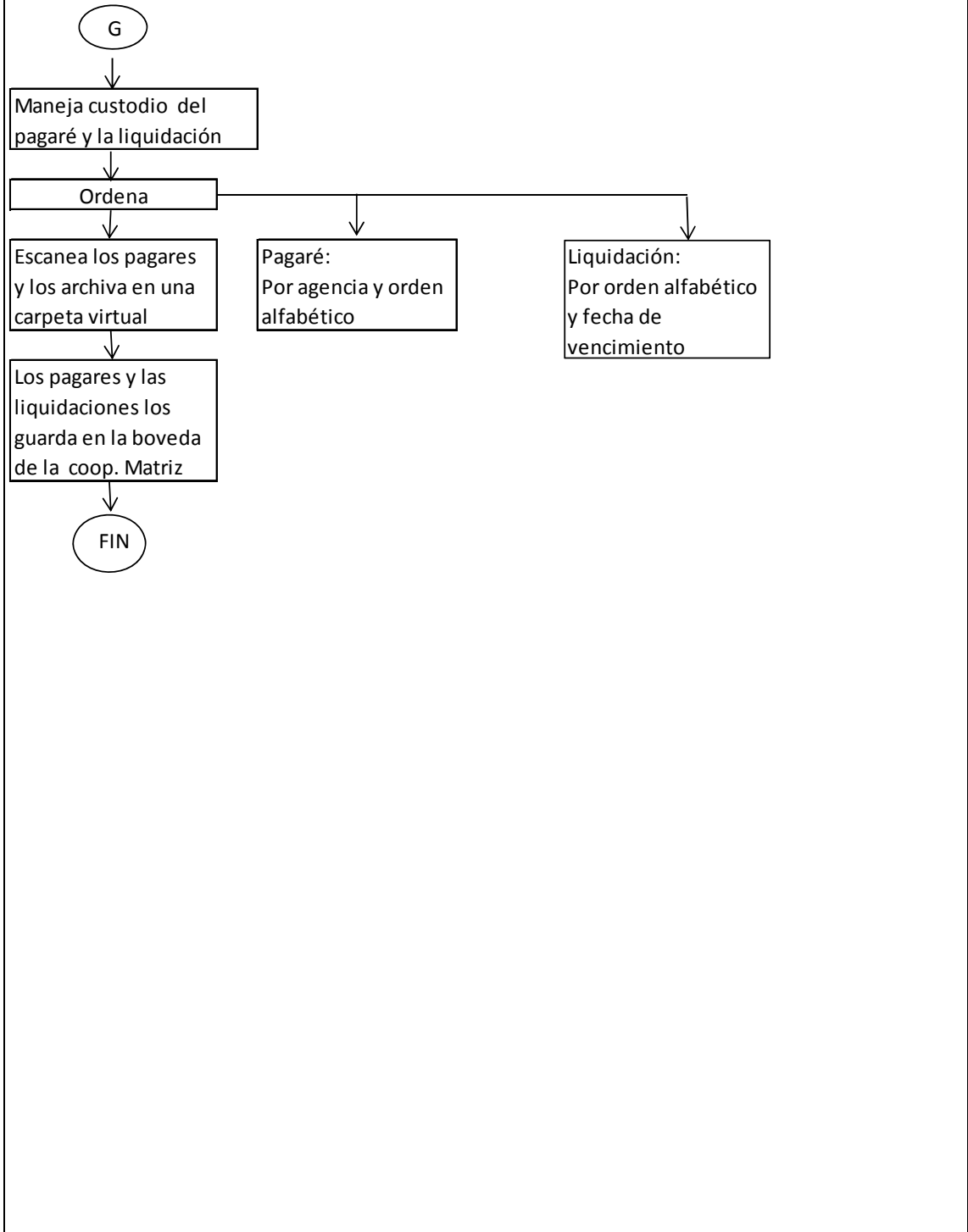
DEPARTAMENTO DE CARTERA



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED

Proceso: Crédito
Producto: Línea Fondo Comercial

DEPARTAMENTO DE CARTERA



ANEXO 11 Cuestionario de Captación de Recursos

CUESTIONARIO DE RIESGO OPERATIVO			
ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS			
Departamento: Captación de Recursos			
Fecha:			
#	PREGUNTAS	Respu	
		SI	NO
1	La cooperativa cuenta con un departamento de riesgos que evalúe la captación de recursos?		
2	La Alta Gerencia de la Cooperativa está integrada por presidentes y vicepresidentes ejecutivos, gerentes generales, vicepresidentes o gerentes departamentales, entre otros, responsables de ejecutar las disposiciones del directorio u organismo que haga sus veces, quienes toman decisiones de alto nivel?		
3	Existe un manual que detalle paso a paso el proceso que describa como captar recursos?		
4	Existe un plan de contingencia diseñado para el área encargada de la captación de recursos que involucre los recursos humanos, tecnológicos, eventos externos a la cooperativa?		
5	Se elabora un plan de contingencia para los puntos críticos identificados en el desarrollo de la captación de recursos?		
6	La cooperativa cuenta con un sistema informático ajustado a sus necesidades?		
7	Los sistemas informáticos tienen las herramientas necesarias de cálculos matemáticos y financieros involucrados en el proceso de captación de recursos?		
8	Es adecuada la infraestructura física (espacio físico) utilizada en el proceso de captación de recursos?		
9	Las políticas y los procedimientos de captar recursos están sujetos a las leyes, reglamentos y decretos de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador?		
10	La información es manejada con la debida seguridad en el transcurso del proceso de captación de recursos?		
11	El proceso que describe la captación de recursos es desarrollado con eficacia y eficiencia?		
12	El personal involucrado en el proceso de captación de recursos tiene la capacidad suficiente para desarrollar sus actividades?		
13	Existen capacitaciones periódicas al personal involucrado en el proceso de captación de recursos?		
14	Existe rotación continua del personal que interviene en el proceso de captación de recursos?		
15	La cooperativa maneja un organigrama de funciones dirigido al área encargada de la captación de recursos?		
16	El desempeño del personal del área encargada de la captación de recursos es medido?		
17	El personal está debidamente calificado para realizar las actividades correspondientes a la captación de recursos?		

CUESTIONARIO DE RIESGO OPERATIVO**ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS****Departamento:** Captación de Recursos**Fecha:**

#	PREGUNTAS	Respu	
		SI	NO
18	Se capacita y entrena al personal del área de de captación de recursos en relacion al proceso informatico?		
19	Conoce usted de planes de contigencia frente a desastres naturales?		
20	Se diseñan campañas publicitarias dirigidas netamente a la captación de recursos?		
21	Se utiliza mas de un medio para captar recursos?		
22	Existe un proceso diseñado que indique paso a paso la apertura de una cuenta de ahorros?		
23	La apertura de una cuenta de ahorros se puede realizar de manera manual?		
24	Los cambios en el sistema informatico con respecto al proceso de aperturar una cuenta de ahorros son comunicados al personal involucrado en el proceso?		
25	Existe un manual que detalle paso a paso el proceso que describe como se maneja el ahorro programado?		
26	El oficial de crédito o jefe de agencia pueden en caso de no existir fondos en la libreta de ahorros hacer el debito correspondiente a la cuota del ahorro programado visitando al socio y relizar la recudación en el domicilio del socio?		
27	Las cuotas cobradas correspondientes al ahorro programado en el domicilio del socio son depositados el mismo día de cobro?		
28	El oficial de crédito o jefe de agencia cuando cobra cuotas en el domicilio del socio entrega algún documento de constacia?		
29	Existe un manual que detalle paso a paso el proceso que describe como se captan recursos a traves de depósitos a plazo fijo?		

Cuestionario elaborado por: Yolanda Sinchi

ANEXO 12 Cuestionario de Colocación de Créditos

CUESTIONARIO DE RIESGO OPERATIVO			
ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS			
Departamento: Colocación de Créditos			
Fecha:			
#	PREGUNTAS	Respu	
		SI	NO
2	La Alta Gerencia de la Cooperativa esta integrada por presidentes y vicepresidentes ejecutivos, gerentes generales, vicepresidentes o gerentes departamentales, entre otros, responsables de ejecutar las disposiciones del directorio u organismo que haga sus veces, quienes toman decisiones de alto nivel?		
3	Existe un manual que detalle paso a paso el proceso a seguir para otorgar un Crédito?		
4	Existe un plan de contingencia para el area de crédito y cobranzas que involucre los recursos humanos, tecnológicos, eventos externos a la cooperativa?		
5	Se elabora un plan de contingencia para los puntos críticos identificados en el desarrollo del proceso para otorgar un crédito?		
6	La cooperativa cuenta con un sistema informático ajustado a sus necesidades?		
7	Los sistemas informáticos tienen las herramientas necesarias de cálculos matemáticos y financieros involucrados en el proceso de otorgar un crédito?		
8	La infraestructura física (espacio físico) que utilizada El equipo informático es la adecuada en cuanto al proceso de otaorgar un crédito?		
9	Las políticas y los procedimientos de otorgar un crédito esta sujetos a las leyes, reglamentos y decretos de la Seper de Bancos y Seguros del Ecuador?		
10	La información es manejada con la debida seguridad en el transcurso del proceso para otorgar un crédito?		
11	El proceso para otorgar un crédito es desarrollado con eficacia y eficiencia?		
12	La instalación del Comité de Crédito sigue un proceso de instalación para la aprovacion de un crédito?		
13	El personal involucrado en el proceso de crédito tiene la capacidad suficiente para desarrollar sus actividades?		
14	Existen capacitaciones periódicas al personal involucrado en el proceso de crédito?		
15	Existe rotación continua del personal que interviene en el proceso de ejecutar un crédito?		
16	La cooperativa maneja un organigrama de funciones dirigido al area de crédito y cobranzas?		
17	El desempeño del personal del área de créditos y cobranzas es medido?		
18	el personal esta debidamente calificado para realizar las actividades de otorgar un crédito?		
19	El departamento informático tiene diseñado un plan de contingencias en relacion al área de crédito y cobranzas?		

CUESTIONARIO DE RIESGO OPERATIVO**ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS****Departamento:** Colocación de Créditos**Fecha:**

#	PREGUNTAS	Respu	
		SI	NO
20	Los cambios realizados en los procesos informáticos en relacion a los créditos son comunicados a los involucrados?		
21	Se capacita y entrena al personal del área de crédito en relacion al proceso informatico dentro del otorgamiento de un crédito?		
22	Conoce usted de planes de contingencia frente a desastres naturales?		
25	Se analiza si existe vinculacion alguna entre e socio solicitante de crédito y el abogado encargado del analisis legal de las hipotecas?		
26	Se analiza si existe vinculacion alguna entre e socio solicitante de crédito y el arquitecto evaluador del bien a ser hipotecado?		
27	El proceso para otorgar un crédito es desarrollado con eficacia y eficiencia?		
28	Los oficiales de crédito confirman la informacion dada por el socio?		
29	Si la informacion proporcionada por el socio es incorrecta se comunica a gerencia?		
30	Gerencia analiza y toma decisiones acerca de la informacion del socio falsa?		
32	Las carpetas de los socios que no son aceptadas se archivan en la cooperativa?		
33	Existen suplentes para el Comité de Crédito?		
34	La inscripción en el registro de la propiedad o registro mercantil es realizado por personal de la cooperativa?		
35	El traslado de los documentos es realizado con la seguridad de la notaria a la cooperativa.?		

Cuestionario elaborado por: Yolanda Sinchi

ANEXO 13 Cuestionario Recuperación de Cartera

CUESTIONARIO DE RIESGO OPERATIVO			
ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS			
Departamento: Recuperación de Cartera			
Fecha:			
#	PREGUNTAS	Respu	
		SI	NO
1	La cooperativa cuenta con un departamento de riesgos ?		
2	El departamento de riesgos realiza un informe del posible incobro del crédito?		
3	La Alta Gerencia de la Cooperativa esta integrada por presidentes y vicepresidentes ejecutivos, gerentes generales, vicepresidentes o gerentes departamentales, entre otros, responsables de ejecutar las disposiciones del directorio u organismo que haga sus veces, quienes toman decisiones de alto nivel?		
4	Existe un manual que detalle paso a paso el proceso a seguir para recuperar cartera?		
	La cooperativa cuenta con un organigrama de funciones para realizar la recuperación de la cartera?		
5	Existe un plan de contingencia para el area de crédito y cobranzas que involucre los recursos humanos, tecnológicos, eventos externos a la cooperativa?		
6	Se elabora un plan de contingencia para los puntos críticos identificados en el desarrollo del proceso para la recuperación de la cartera?		
7	La cooperativa cuenta con un sistema informático ajustado a sus necesidades?		
8	Los sistemas informáticos tienen las herramientas necesarias de cálculos matemáticos y financieros involucrados en el proceso de recuperación de la cartera?		
9	La infraestructura física (espacio físico) que utilizada El equipo informático es la adecuada en cuanto al proceso de recuperación de cartera?		
10	Las políticas y los procedimientos de recuperar la cartera esta sujetos a las leyes, reglamentos y decretos de la Seper de Bancos y Seguros del Ecuador?		
11	La información es manejada con la debida seguridad en el transcurso del proceso de recuperación de la cartera?		
11	El proceso de recuperación de la cartera es desarrollado con eficacia y eficiencia?		
12	Los abogados y arquitectos de la cooperativa estan a disposición de tiempo completo?		
13	El personal involucrado en el proceso recuperación de cartera tiene la capacidad suficiente para desarrollar sus actividades?		
14	Existen capacitaciones periódicas al personal involucrado en el proceso de crédito?		
15	Existe rotación continua del personal que interviene en el proceso de recuperació de cartera?		
17	El desempeño del personal responsable de la recuperación de cartera es medido?		

CUESTIONARIO DE RIESGO OPERATIVO**ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS****Departamento:** Recuperación de Cartera**Fecha:**

#	PREGUNTAS	Respu	
		SI	NO
18	El personal esta debidamente calificado para realizar las actividades de recuperación de cartera?		
19	El departamento informático tiene diseñado un plan de contingencias en relacion al área responsable de recupererr cartera?		
20	Los cambios realizados en los procesos informáticos en relacion a los créditos son comunicados a los involucrados?		
21	Se capacita y entrena al personal del área de crédito en relacion al proceso informatico dentro de la recuperación de cartera?		
22	Conoce usted de planes de contingencia frente a desastres naturales?		
25	Se analiza si existe vinculacion alguna entre e socio y el abogado encargado de la recuperación de la cartera?		
26	Se analiza si existe vinculacion alguna entre el socio solicitante de crédito y el arquitecto evaluador del bien a ser hipotecado?		
27	El levantamiento de la hipoteca o prenda es realizado netamente por la cooperativa?		
28	La hipoteca o prenda a nombre de la coperativa es reguardada en la boveda de la cooperativa?		
29	Para retirar las hipotecas o prendas de boveda se necesita autotización de gerencia?		
30	Se presentan informes mensuales del seguimiento de cartera?		
31	Se presenta a gerencia informes periódicos de la cartera recuperada?		
32	Gerencia es informada periodicamente de la cartera vencida?		
33	Existen acciones extrajudiciales para recuperar cartera vencida?		
34	Existen acciones judiciales para recuperar cartera vencida?		
37	Las acciones judiciales y extrajudiciales para recuperar cartera son realizadas por los abogados de la cooperativa?		
35	Los pagares son devueltos a los socios una vez cancelado en su totalidad los créditos?		

Cuestionario elaborado por: Yolanda Sinchi

