



**Universidad del Azuay**

**Facultad de Ciencias de la Administración**

**Escuela de Contabilidad Superior**

“Análisis del riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral por el período  
2013”

Monografía previo a la Obtención del título  
de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría

**AUTORA:**

**Clara Lorena Chuchuca Clavijo**

**Jessica Eulalia Pauta Yunga**

**DIRECTOR:**

**Ing. Diego Aguilar**

**Cuenca – Ecuador**

**2015**

## **Dedicatoria**

Con cariño a Rosa Anahí Chapa  
Chuchuca, mi hija.

## **Agradecimiento**

A la Universidad del Azuay en la persona del Ing. Diego Aguilar quien fue mi director de la presente monografía.

# ÍNDICE

Portada.....	1
Dedicatoria.....	2
Agradecimiento .....	3
Resumen.....	6
Abstract.....	7
Introducción.....	8
<b>1 CAPÍTULO I. COAC INTEGRAL LTDA. HISTORIA Y EVOLUCIÓN.....</b>	<b>9</b>
1.1 Reseña Histórica.....	9
1.2 Departamento de Crédito .....	10
1.2.1 Estructura del Departamento de Crédito .....	10
1.2.2 Comisión de Crédito.....	11
1.2.3 Tipos de Crédito .....	12
<b>2 CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>14</b>
2.1 El Crédito.....	14
2.1.1 Definición e Historia.....	14
2.2 Normativa Nacional e Internacional.....	15
2.2.1 Políticas de Crédito .....	16
2.2.2 El Proceso de Crédito.....	17
2.2.2.1 Análisis .....	17
2.2.2.2 Aprobación.....	19
2.2.2.3 Desembolso.....	19
2.2.2.4 Seguimiento y Cobranza .....	20
2.3 El Riesgo de Crédito.....	21
2.3.1 Definición y Análisis.....	21
2.3.2 Calificación de Crédito .....	22
2.3.2.1 Créditos de Riesgo Normal.....	22
2.3.2.2 Créditos de Riesgo Potencial .....	22
2.3.2.3 Créditos Deficientes: .....	23
2.3.2.4 Créditos de Dudoso Recaudo: .....	23
2.3.2.5 Pérdida: .....	23
2.3.2.6 Cobertura de la Calificación para Créditos Consumo.....	24

2.3.2.7	Cobertura de la Calificación para Microcréditos .....	24
3	<b>CAPÍTULO III. DESARROLLO .....</b>	<b>26</b>
3.1	Análisis de la Estructura de la Cartera Crédito de la COAC Integral Ltda. ....	26
3.2	Análisis del Manual de Crédito.....	28
3.3	Análisis del Proceso Crediticio.....	29
3.3.1	Créditos de Consumo .....	29
3.3.1.1	Análisis del sujeto de crédito. ....	29
3.3.1.2	Aprobación del crédito.....	30
3.3.1.3	Desembolso.....	30
3.3.1.4	Seguimiento y Gestión de Cobro.....	31
3.3.2	Microcréditos.....	31
3.3.2.1	Análisis del sujeto de crédito. ....	31
3.3.2.2	Aprobación.....	32
3.3.2.3	Desembolso.....	32
3.3.2.4	Seguimiento y Gestión de Cobro.....	33
3.3.3	Mecanismo de Contabilización del Crédito en el Sistema Informático .....	33
3.3.4	Seguimiento del Proceso de Crédito .....	34
3.3.5	Análisis del Control Interno .....	35
3.4	Determinación de Factores de Riesgo que afectan la Calidad de la Cartera.....	36
4	<b>CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>38</b>
4.1	Conclusiones .....	38
4.2	Recomendaciones .....	39
	Bibliografía .....	42
	ANEXOS .....	44

## **Resumen**

El presente estudio tiene por objetivo general establecer la existencia, o no, factores adicionales de riesgo que afecten la calidad de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Ltda. Por lo que, como punto de partida se realiza una reseña histórica del crédito, se plantean los principales componentes del crédito en lo que respecta a las políticas y calificación del riesgo como componentes teóricos. Por su parte, el trabajo de campo implicó recabar información directa sobre la estructura de la cartera crédito, el manual de crédito, un análisis del proceso crediticio, el seguimiento del proceso de crédito y el análisis del control interno. Estos aspectos permitieron finalmente determinar los factores de riesgo que afectan la calidad de la cartera, los cuales son: errores al momento de ingresar la información, documentación legal y financiera incompleta, falta de procesos para determinación de capacidad de pago, entre otros, factores de riesgo que en mucho tienen que ver con la falta de personal capacitado; sin embargo, la deficiencia normativa interna y la falta de procedimientos claros afectan la calidad de la cartera de esta entidad.

## Abstract

The present study has as its general objective to establish the existence or not of additional risk factors that affect the quality of the loan portfolio of *Integral Ltda.* Savings and Credit Cooperative. Therefore, we start by a historical review of credit, its main components with respect to policies and risk rating, as well as the theoretical components. On the other hand, field work involved gathering direct information on the structure of credit portfolio, credit manual, analysis of the lending process, monitoring the credit process, and analyzing the internal control. Finally, these aspects enable to determine the risk factors that affect the quality of the portfolio, which are: errors when entering information, incomplete legal and financial documentation, and lack of processes for determining pay capacity, among others. These are risk factors that have a lot to do with the lack of trained personnel; however, internal regulations deficiency and lack of clear procedures affect the quality of this portfolio.



  
Translated by,  
Lic. Lourdes Crespo

## **Introducción**

La actividad financiera implica riesgos, pero en este estudio nos enfocaremos al riesgo que se deriva del proceso crediticio, es así que fue necesario partir de los niveles de morosidad existentes en la institución, los mismos que fueron analizados para identificar los riesgos a los cuales está expuesta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Ltda.

Es necesario que los Riesgos Crediticios encontrados sean analizados, facilitando la recuperación de la cartera en las condiciones establecidas con los socios, de este modo, determinar un nivel estimado de riesgo y los controles a implementar.

Con este estudio se pretende analizar el proceso de crédito para determinar y conocer si existe o no factores de riesgo que afectan la calidad de la cartera en la institución, ya que esta actividad es su principal fuente de ingresos; sin embargo, la misma puede ocasionar problemas de liquidez.

La metodología utilizada incluye aspectos relacionados con las políticas de crédito aprobadas por la institución: la capacitación que tienen los oficiales de crédito y los medios de los cuales disponen para el análisis y otorgamiento de créditos; así como las respectivas observaciones in situ.

Las fuentes de investigación utilizadas fueron, el manual, reglamento de crédito y el plan estratégico de la Cooperativa, así como la ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, reglamentos emitidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; y todas las leyes y reglamentos expedidas por la Superintendencia de Bancos . Además de ello, fuentes importantes fueron libros.

La base teórica planteada en el presente trabajo, se maneja a nivel nacional e internacional, la misma que fue fundamental, para poder contrastar los supuestos planteados inicialmente; de modo que en base a la información primaria, se pudo realizar la investigación secundaria, realizando visitas de campo y levantando la información en papeles de trabajo diseñados para cada una de las situaciones determinando así hallazgos, los mismos que se convirtieron en nuestra herramienta para poder emitir la opinión correspondiente sobre el proceso crediticio manejado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Ltda.

## **CAPÍTULO I. COAC INTEGRAL LTDA. HISTORIA Y EVOLUCIÓN**

### **1.1 Reseña Histórica**

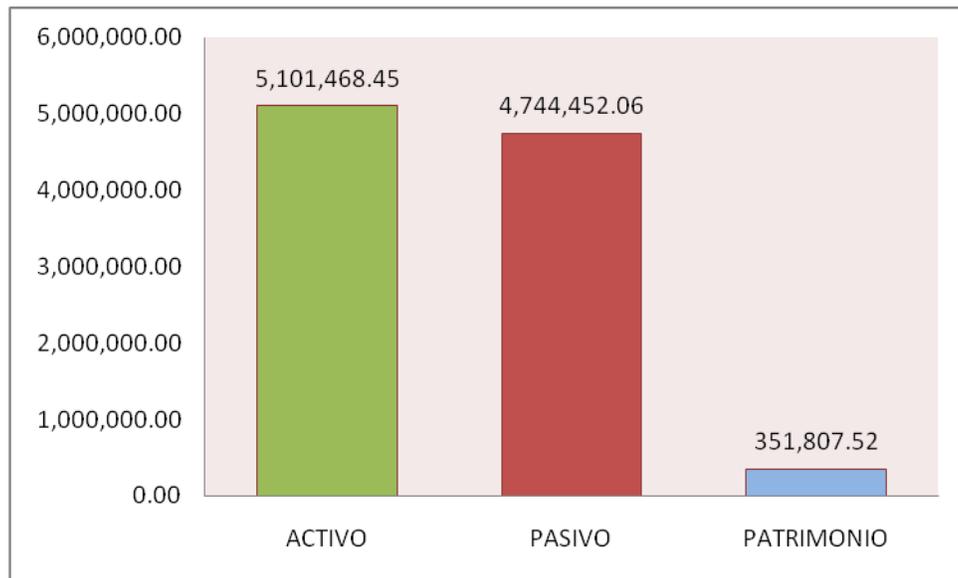
La Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Ltda., se creó mediante el Acuerdo Ministerial No. 000018, el 09 de febrero del 2004, con domicilio en el cantón Cuenca, provincia del Azuay y se inscribe para operar legalmente, en la Dirección Nacional de Cooperativas el 25 de abril de 2004, con la participación de 17 socios fundadores. Desde el año 2012 pasa a ser controlada y supervisada por la Superintendencia Economía Popular y Solidaria (COAC Integral Ltda, 2010). La Cooperativa Integral durante el periodo 2004-2007, no tuvo un buen manejo administrativo, como consecuencia de aquello, no se logró masificar el servicio financiero a la población, su enfoque era "empresarial", más no el de Economía Popular y Solidaria.

Estas razones llevaron al cambio en la dirección de la cooperativa, es así que a partir del 20 de agosto del 2007, la primera actividad de la nueva administración fue cambiar de lugar las oficinas de atención al público al Sector de la Virgen del Milagro. La administración recibió a la cooperativa con una deuda de USD 24.000,00, por lo tanto se reestructuraron muchos aspectos del manejo administrativo, financiero, crediticio y legal de la cooperativa. Actualmente la cooperativa cuenta con su oficina matriz en la entrada a la parroquia baños y dos sucursales, en el Cantón Portovelo de la Provincia de El Oro y en la parroquia Sinincay del Cantón Cuenca.

Cabe señalar que La Cooperativa, a finales del 2013 contaba con 5.710 socios y actualmente son alrededor de 6.189 socios

Según su balance general, con corte al 31 de diciembre del 2013, el total de Activos fue de \$USD 5.101.468,45; mientras que su Pasivo fue de \$ 4.744.452,06 y con un Patrimonio de \$ 351.807,52. A continuación se puede ilustrar los componentes mencionados en el siguiente gráfico (COAC Integral Ltda, 2010).

## GRAFICO N° 1. COMPOSICIÓN DEL BALANCE GENERAL



**Fuente: Balance General 2013. COAC Integral Ltda.**

**Elaborado por: Autores.**

Como se puede visualizar en el gráfico, el Pasivo representa el 93% del activo, mientras que el patrimonio representa el 6,90%.

Al ser la Cartera de Crédito el principal activo de la institución financiera, con una participación del 82,34%, realizaremos un análisis detallado de este componente con el objetivo de determinar la existencia de factores de riesgo que afecten a la calidad de la cartera, derivados del proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Ltda.

### 1.2 Departamento de Crédito

#### 1.2.1 Estructura del Departamento de Crédito

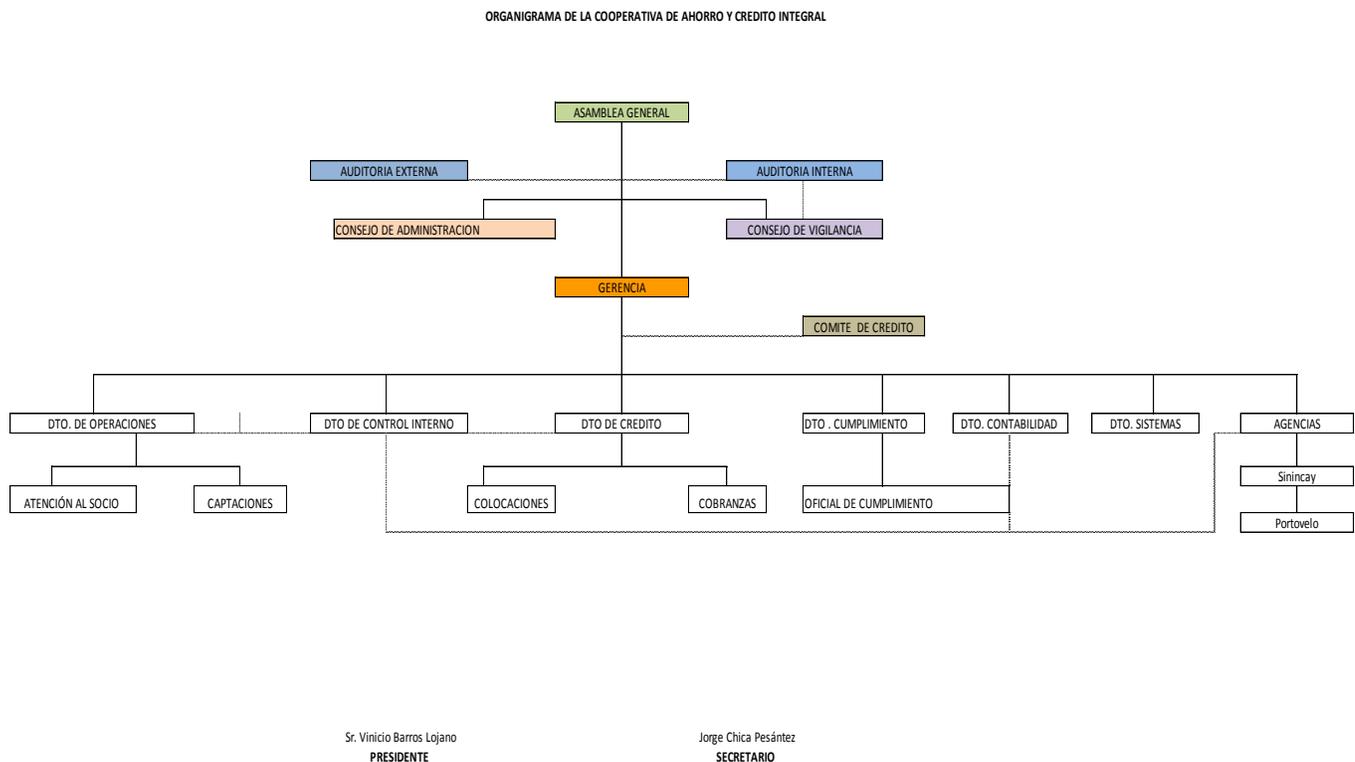
El Departamento de Crédito, según el organigrama funcional, se encuentra constituido por:

- Jefe de Crédito, o Jefe de Agencia: el departamento de crédito no posee un Jefe de Crédito, pero quien hace este rol en cada una de las oficinas es el Jefe de Agencia.

- Oficial de Crédito: es quien se encarga del análisis previo del crédito con cada uno de los socios y, a su vez, es quien ingresa y presenta la información al Comité de Crédito.
- Oficial de Cobranza: al momento estas funciones son realizadas por el mismo oficial de crédito quien se encarga de realizar el seguimiento y la recuperación según su cartera asignada.

A continuación se presenta un gráfico con el organigrama funcional de la Cooperativa.

## GRAFICO N°2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL COAC INTEGRAL LTDA.



**Fuente: Cooperativa Integral Ltda. Organigrama funcional 2013.**

### 1.2.2 Comisión de Crédito

La comisión de crédito estará conformada por un presidente, dos vocales y el jefe de crédito, los mismos que establecerán las políticas crediticias de la institución financiera, mismas que deberán estar a disposición del cuerpo directivo.

La comisión de crédito deberá elaborar los procedimientos para que los socios accedan a un producto de crédito; así como también deberá tomar en cuenta para la formulación de las políticas crediticias las disposiciones establecidas en la ley del sistema financiero nacional y la política monetaria y crediticia del país. La comisión de crédito pondrá a consideración las modificaciones y los nuevos productos de crédito, los mismos que han sido elaborados en base a estudios de demanda de crédito (COAC Integral Ltda., 2010)

No obstante, esta disposición, que consta en el Manual de Crédito de la Cooperativa (2010) está desactualizada, debido a que hoy en día se encuentra vigente el Código Orgánico Monetario y Financiero (Asamblea Legislativa del Ecuador, 2014), la normativa emitida por la Junta de Regulación Monetaria Financiera (2015), así como por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

### **1.2.3 Tipos de Crédito**

La Cooperativa no cuenta con un Reglamento de Crédito actualizado por efecto de la emisión de la resolución de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, expedida el 01 de Abril del 2015, la cual entra en vigencia a partir de la expedición del catálogo único de cuentas por parte del organismo supervisor, sin embargo, puedo indicar que actualmente la cooperativa ofrece a sus socios dos tipos de crédito:

- a) Créditos de Consumo; y
- b) Microcréditos o Créditos Productivos,

A) Créditos de Consumo: Por créditos de consumo se entiende “a los otorgados a personas naturales” que tengan por destino la adquisición de “bienes de consumo” o, adquisición de vehículos de uso privado o pago de obligaciones y servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011).

B) Microcréditos o Créditos Productivos: se puede definir como todo crédito concedido a un prestatario, persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificadas por la Cooperativa, Contempla también las

operaciones dirigidas a financiar necesidades de consumo de personas naturales que mantienen como principal fuente de pago los ingresos generados por el negocio (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011)

Para acceder a los créditos antes mencionados se deben cumplir los siguientes requisitos:

Las personas naturales dueñas de micro, pequeñas y medianas empresas, y las que trabajan bajo relación de dependencia u otras actividades por las que perciben rentas fijas mensuales; comprobables mediante documentos habilitados para el efecto, deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Ser mayores de 18 años con capacidad legal para contratar;
- b) Ser socio o usuario activo de la Cooperativa;
- c) Ejercer sus actividades empresariales en un lugar fijo y/o contar con estabilidad domiciliaria, localizados dentro del área de influencia de las Agencias de la cooperativa, o zonas declaradas como de interés de operación para la institución;
- d) Que desarrollen su actividad en los sectores de comercio, manufactura, servicios, agricultura, ganadería, formación capacitación, salud y otras actividades lícitas del sector productivo social y comunitario.
- e) Que su relación laboral o actividad económica tenga al menos seis meses consecutivos;
- f) Que la administración y operación del negocio esté a cargo del solicitante, su cónyuge o hijos;
- g) Acreditar encaje o la base referencial de apalancamiento según las condiciones del producto de crédito a solicitar;
- h) No ser garante o deudor solidario de prestatario en mora ante la Cooperativa o instituciones financieras;
- i) Disponer de capacidad de endeudamiento y pago;
- j) Poseer o presentar las garantías suficientes para el otorgamiento del crédito (COAC Integral Ltda., 2014).

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 El Crédito

#### 2.1.1 Definición e Historia

La palabra Crédito viene del latín *creditum*, que significa creer, por lo tanto el proceso de otorgar un crédito se vincula con la confianza. Pero financieramente es una operación en donde una persona natural o jurídica (prestatario), presta a otra persona (deudor) una cantidad determinada de dinero, y en la que el deudor se compromete a realizar dicha devolución del dinero en determinado tiempo e incluyendo un determinado costo interés.

En lo referente a la historia del crédito, este data de la época en la que el comercio se realizaba por medio del trueque y con el tiempo y debido a factores externos se veía la necesidad de recurrir a algún tipo de crédito entre comerciantes, lo cual con el pasar del tiempo fue evolucionando, hasta convertirse en una figura de tipo financiera por medio de la entidades privadas, los primeros en realizar estos tipos de operaciones fueron los bancos, pero la gente que no podía tener acceso a estos tipos de productos bancarios, decidieron asociarse y conformar pequeñas Cooperativas de Ahorro y Crédito, las mismas que tienen la filosofía de los Pioneros de Rochdale (quienes establecieron los principios Cooperativos que hasta la presente fecha predominan con algunos cambios en la mayoría en las Cooperativas), por lo que se logró conformar dos grandes sistemas de Ahorro y Crédito en Alemania. El primer sistema fue creado por Herman Schultze, con su ideología ayúdate a ti mismo, creando bancos populares para apoyar el financiamiento de pequeños comerciantes e industriales: “su beneficio principal es estimular al pequeño ahorro, ya favoreciendo la adquisición de acciones de manera paulatina y fácil, ya remunerando las adquiridas con un interés elevado.” (Tobar Donoso, 1942; citado en Miño Grijalva, 2013)

El segundo sistema fue creado por Frierich Raiffeisin, quien fue el promotor de las cajas rurales, las mismas que eran cajas de ahorro y crédito que tenían orientación el crédito al campesino.

Al Ecuador el sistema cooperativo llegó alrededor de la tercera década del siglo XX, con la ideología de los líderes sindicales, gremiales, pero los conceptos Europeos no fueron acogidos con gran profundidad en el Ecuador (Miño Grijalva, 2013).

En el siglo XIX en el Ecuador se conformaron las primeras cajas de ahorro y crédito que tenían como objeto apoyar al sector artesanal logrando satisfacer grandes necesidades humanas de los agremiados artesanales.

En el año de 1937, dentro de los aspectos fundamentales de la Ley de Cooperativas, se logró normar un sistema de crédito cooperativo, dicho sistema tenía una organización similar al de una Cooperativa ya que estaba conformada por un Consejo de Administración, por un Consejo de Vigilancia, y por Gerente (Miño Grijalva, 2013).

En la década de los 60 se crean organismos transversales de cooperación que fueron creadas por la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FECOAC), es así que se creó como banca de segundo piso el Banco de Cooperativas y la Agencia Internacional para el Desarrollo, su finalidad era fortalecer y estimular el desarrollo de las Cooperativas en el Ecuador (Miño Grijalva, 2013).

El crecimiento de la mayoría de Cooperativas de Ahorro y Crédito se da con el auge del petróleo, por lo que se logró desarrollar nuevos procesos y productos que surgieron con la expansión financiera, razón por la que las Cooperativas de Ahorro y Crédito tuvieron un gran e importante crecimiento dentro del Sistema Financiero Nacional (Miño Grijalva, 2013)..

## **2.2 Normativa Nacional e Internacional**

En lo referente a la normativa que está dirigida al sistema financiero, al momento no existe una normativa específica para la gestión del riesgo del crédito, desarrollada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, para entidades del segmento de la Cooperativa Integral; sin embargo, tomaremos como base teórica, lo definido por la Superintendencia de Bancos a nivel nacional y los lineamientos que plantea el Comité de Basilea, sobre los que está cimentada la normativa emitida por la Superintendencia de Bancos (Superintendencia de la Economía Solidaria de Colombia, 2010).

### **2.2.1 Políticas de Crédito**

De acuerdo con la normativa emitida por la Superintendencia de Bancos, el establecimiento de un ambiente apropiado para la gestión del riesgo de crédito, es una de las claves para poder tener una base apropiada para realizar actividades crediticias, para lo cual el Consejo de Administración de la Cooperativa tiene la responsabilidad de revisar y aprobar, de forma periódica, las estrategias, políticas de crédito, y las políticas sobre la administración del riesgo crediticio de la institución financiera.

Por lo que es responsabilidad de la Administración plantear las políticas de crédito a su Consejo, y esta instancia se encarga de aprobar las políticas con las que la institución deberá realizar su proceso de concesión de créditos a sus socios y a sus potenciales socios.

Las políticas de crédito deben incluir detalladamente todo el procedimiento para la identificación, medición, monitoreo y control del riesgo crediticio; además, la institución financiera debe considerar el riesgo existente en el crédito y en todas las actividades que realice la institución.

Lo que recomienda la normativa de la Superintendencia de Bancos es:

“Las instituciones controladas deben establecer esquemas eficientes de administración y control del riesgo de crédito al que se expone en el desarrollo del negocio.

Cada institución controlada tiene su propio perfil de riesgo según las características de los mercados en los que opera y de los productos que ofrece; por lo tanto, al no existir un modelo único de administración del riesgo de crédito, cada entidad debe desarrollar su propio esquema.

Las instituciones controladas deberán contar con un proceso formalmente establecido de administración del riesgo de crédito que asegure la calidad de sus portafolios y además permita identificar, medir, controlar / mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo de contraparte y las pérdidas esperadas, a fin de mantener una adecuada cobertura de provisiones o de patrimonio técnico” (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011).

## **2.2.2 El Proceso de Crédito**

Las instituciones financieras deben operar bajo un fuerte y definido criterio de concesión de créditos, por lo que es muy importante realizar un análisis, aprobación, desembolso y seguimiento del crédito.

El socio tiene que realizar una solicitud de crédito a la Institución Financiera, en la que deberá constar toda la información requerida por la entidad, así como la documentación que sustente la información entregada a la IFI, con la que el Oficial de Crédito deberá realizar el análisis de capacidad de pago para que pueda informar al Comité de Crédito y el Comité pueda tomar la decisión sobre la aprobación, o no, de la solicitud.

### **2.2.2.1 Análisis**

El análisis tiene como objetivo determinar la capacidad de pago del sujeto de crédito, así como también detectar y prevenir las dificultades económicas del solicitante, para poder garantizar la recuperación de las operaciones crediticias. Por lo que en todo crédito se debe realizar un análisis exhaustivo del sujeto de crédito, ya que si no se realiza dicho análisis, se incurre en una mayor probabilidad de riesgo de incumplimiento por parte del sujeto de crédito. El análisis tiene que comprender el conocimiento del sujeto de crédito, el propósito, estructura del crédito y su fuente de repago.

Teniendo en cuenta que la evaluación de la capacidad de pago y situación financiera del deudor, es el factor principal para el efecto:

- Capacidad de pago y situación financiera del deudor (incluido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011): El objetivo de la evaluación consiste en identificar la estabilidad y predictibilidad de la fuente primaria (capacidad de pago) de reembolso del crédito a través de la evaluación del flujo de caja proyectado y las razones financieras claves, del deudor y/o sus codeudores, teniendo en cuenta las características de la actividad productiva y del crédito, de conformidad con información financiera actualizada, documentada, de calidad y oportuna.

Factores cuantitativos mínimos a evaluar:

- Flujo de caja proyectado;
- Estado de flujo de efectivo;
- Liquidez;
- Apalancamiento;

- Rentabilidad y eficiencia (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011).

A manera general según nuestro criterio, los factores cuantitativos a evaluar, para otros tipos de créditos, que se pueden tomar en cuenta para el análisis pueden ser:

- Análisis de ingresos y gastos del sujeto de crédito.
- Análisis de la situación económica del sujeto de crédito.
- Análisis patrimonial del sujeto de crédito.
- Capacidad de pago del sujeto de crédito: este mide la capacidad actual de que un prestatario pueda generar los suficientes ingresos para poder cumplir con sus obligaciones, y así poder mantener en el tiempo un nivel de estabilidad y solvencia.

Factores cualitativos mínimos a evaluar.- El objetivo de la evaluación es identificar la capacidad de la administración de mantener en el tiempo al negocio viable, financiera y económicamente, con controles apropiados y un adecuado apoyo por parte de los accionistas:

- Competencia de la administración;
- Estructura organizacional;
- Tamaño y dependencia en el grupo económico, si fuere del caso; y,
- Composición de la estructura accionarial.
- Experiencia de pago: el objetivo de este aspecto es evaluar el desempeño de pago del deudor, la voluntad de pago y su carácter o actitud frente a sus deudas, evaluadas a través de su historial de pago en la propia institución del sistema financiero (morosidad, comportamiento de pagos e identificación de las formas de pago de las operaciones abonadas y/o canceladas) (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011).

Y según nuestro criterio, dentro de los factores cualitativos que se deben tomar en cuenta para el análisis de manera general para cualquier tipo de crédito, son los siguientes:

- Histórico de pagos dentro de la propia institución si lo tuviere, caso contrario recurrir al histórico de pagos dentro del sistema financiero nacional.
- Riesgo del entorno económico.
- Referencias personales, bancarias y comerciales.
- Estabilidad laboral.
- Situación del negocio en caso de no tener relación de dependencia, entre otros dependiendo del tipo de crédito.

### **2.2.2.2 Aprobación**

Realizado todo el análisis cuantitativo y cualitativo, el encargado de recopilar toda esta información dentro de la Cooperativa, deberá estructurar el informe técnico y económico del sujeto de crédito, para que el Comité, pueda revisar si todos los requisitos están dentro de los parámetros requeridos en el Manual y Reglamento de Crédito Institucional.

Por lo que el Comité de Crédito deben analizar y revisar que no se sobrepasen los límites de crédito establecidos en el Reglamento de la Cooperativa, según el tipo de crédito, ya que para crédito de consumo el monto mínimo es de \$ 4.000,00 y el máximo es de \$15.000,00, y para microcréditos el monto mínimo es de \$ 500,00 y el máximo de \$ 20.000,00, los mismos que deberán estar aprobados por el Consejo de Administración

Por lo que dentro de sus facultades, el Comité puede aprobar o negar las solicitudes de crédito existentes, si alguna solicitud de crédito no cumpliera los requisitos que se detallan en el Manual de Crédito, el Comité tiene la obligación de velar por los intereses institucionales y negar dicha solicitud.

En el caso de que el Comité decida aprobar la solicitud, levantará un acta en el cual deje constancia de su decisión, y procederá a dar luz verde al siguiente paso en el proceso de crédito.

### **2.2.2.3 Desembolso**

Una vez aprobada la solicitud de crédito por el Comité, este retorna donde el Oficial de Créditos, el cual tiene que notificar al solicitante que su solicitud está aprobada, y acordar con el solicitante, la fecha en las cuales es más conveniente para las dos partes el pago de las cuotas de la operación crediticia.

En esta fase del proceso, la institución financiera debe hacer firmar los documentos que garanticen la operación, como son el pagaré, tablas de amortización, etc. Luego se procede a realizar la correspondiente acreditación en la cuenta del socio, con lo cual el desembolso queda plasmado y registrado como operación crediticia, constituyéndose el mismo como nueva Cartera de Crédito para la institución financiera.

#### **2.2.2.4 Seguimiento y Cobranza**

El proceso de seguimiento consiste, en que una vez concedido el crédito, el deudor adquiere una obligación con la institución financiera, la misma que tiene que cumplir en las fechas y plazos establecidos de acuerdo a la tabla de amortización.

Por lo que, se puede dar el seguimiento claramente definido como el proceso de control para que no existan vencimientos; y además, el proceso de gestión de cobro de la cartera que ya está vencida, realizando así una segmentación de la cartera de créditos, con la finalidad de poder identificar la madurez de la misma, para lo cual se puede dar el cobro preventivo, administrativo, administrativo con aviso a deudores solidarios, pre jurídico y jurídico; clasificando la cartera vencida por edades en todas las líneas de crédito.

“La Etapa Preventiva: se realiza para aquellas obligaciones no vencidas, cuyo recaudo se realiza por ventanilla, se dará un aviso al deudor cada mes, por cualquiera de las siguientes canales: telefónico, correo electrónico o mensaje de texto al móvil, con 8 días de antelación al vencimiento de la respectiva cuota.

La Etapa Administrativa: se realiza para aquellas obligaciones que tienen entre uno y treinta días de mora, en esta etapa se debe gestionar y buscar solución de pago con el deudor, con una comunicación por los siguientes canales: telefónico, correo electrónico o mensaje al móvil.

La Etapa Administrativa con aviso a deudores solidarios: se realiza para aquellas obligaciones entre treinta y un y sesenta días de mora, en esta etapa se debe gestionar y buscar solución de pago, con una primera comunicación por escrito al deudor y deudores solidarios y una segunda comunicación al deudor y deudores solidarios por alguno de los siguientes canales: telefónico, correo electrónico o mensaje al móvil.

La Etapa Pre jurídica: pasado el estado administrativo de gestión sin respuesta satisfactoria y con mora superior a sesenta y un días y si el deudor o deudores solidarios no responden, se procederá con la etapa prejudicial, caso contrario se remitirá el proceso a los abogados.

La Etapa Jurídica: no existiendo solución de pago en las anteriores etapas de gestión y transcurridos noventa y un días sin resultado alguno, se judicializará la obligación a través

de abogados internos o externos contratados para el efecto” (Superintendencia de la Economía Solidaria de Colombia, 2010).

## **2.3 El Riesgo de Crédito**

### **2.3.1 Definición y Análisis**

“Riesgo de crédito es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.” (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011)

Cada institución financiera tiene su propio perfil de riesgo, según sus políticas y actividades, por lo que cada una debe definir un perfil propio.

Las políticas y estrategias de la institución financiera debe definir el nivel de riesgo considerado como aceptable; este nivel se manifiesta en límites de riesgo puestos en práctica a través de políticas, normas, procesos y procedimientos que establecen la responsabilidad y la autoridad para fijar esos límites (COAC Integral Ltda. , 2014).

La administración del portafolio de crédito incluye las siguientes etapas fundamentales: el otorgamiento que incluye las fases de evaluación, aprobación, instrumentación y desembolso; seguimiento; recuperación; y, control, para lo cual es necesario que las entidades establezcan, así lo plantea la Superintendencia de Bancos y Seguros (2011):

- Criterios, metodologías y sistemas internos de evaluación crediticia para la selección y otorgamiento de los créditos, que se ajusten al perfil de riesgo de la entidad, los que deben ser consistentes con la naturaleza, tamaño y complejidad de las operaciones de la institución controlada.
- Un sistema de seguimiento y control del riesgo de crédito de los diferentes portafolios, lo que implica un proceso continuo de calificación de los sujetos y operaciones coherente con el proceso de otorgamiento.

- Metodologías y técnicas analíticas basadas en el comportamiento histórico de las operaciones de crédito, que permitan determinar la pérdida esperada sobre la base de la probabilidad de incumplimiento, el nivel de exposición y la severidad de la pérdida.
- Un sistema de información basado en reportes objetivos, con información suficiente para satisfacer las necesidades de la institución, apoyar los procesos de toma de decisiones de la administración del riesgo de crédito y asegurar una revisión oportuna de las posiciones de riesgo y de las excepciones.

### **2.3.2 Calificación de Crédito**

A continuación se detalla la clasificación del riesgo a nivel general, luego se realizará la especificación de la cobertura para cada riesgo según el tipo de crédito que corresponda:

#### **2.3.2.1 Créditos de Riesgo Normal**

Del mismo modo la Superintendencia de Bancos y Seguros (2011) establece tres categorías al respecto:

- Categoría A1: capacidad de respuesta inmediata para poder enfrentar cambios en el mercado, no ha presentado retrasos en sus pagos en el sistema financiero. Rango de pérdida esperada 1%.
- Categoría A2: ha presentado retrasos en sus pagos en el sistema financiero, dentro de un rango de días aceptable. Rango de pérdida esperada 2%.
- Categoría A3: ha presentado retrasos en sus pagos en el sistema financiero, dentro de un rango de días aceptable superiores a los de la categoría A2. Rango de pérdida esperada 3% al 5%.

#### **2.3.2.2 Créditos de Riesgo Potencial**

La Superintendencia de Bancos y Seguros (2011) del mismo modo:

- Categoría B1: el sujeto ha presentado retrasos en sus pagos en el sistema financiero, superiores a los de la categoría A3, y representa un mayor riesgo de incumplimiento. Rango de pérdida esperada 6% al 9%.

- Categoría B2: el sujeto ha presentado retrasos en sus pagos en el sistema financiero, superiores a los de la categoría B1, y representa un mayor riesgo de incumplimiento. Rango de pérdida esperada 10% al 19%.

#### **2.3.2.3 Créditos Deficientes:**

La Superintendencia de Bancos y Seguros (2011) manifiesta que:

- Categoría C1: el sujeto ha presentado retrasos en sus pagos en el sistema financiero, y a otros acreedores, superiores a los de la categoría B2, y representa un mayor riesgo de incumplimiento. Rango de pérdida esperada 20% al 39%.
- Categoría C2: el sujeto ha presentado retrasos en sus pagos en el sistema financiero, y a otros acreedores, superiores a los de la categoría C1, y representa un mayor riesgo de incumplimiento. Rango de pérdida esperada 40% al 59%.

#### **2.3.2.4 Créditos de Dudoso Recaudo:**

La Superintendencia de Bancos y Seguros (2011) al respecto establece la categoría D:

- Categoría D: el sujeto ha presentado retrasos en sus pagos en el sistema financiero, y a otros acreedores, superiores a los de la categoría C2, y representa un mayor riesgo de incumplimiento, con un mayor rango de pérdida esperada 60% hasta el 99%. En esta instancia se emprenden ya acciones legales.

#### **2.3.2.5 Pérdida:**

Existe una categoría E en la Superintendencia de Bancos y Seguros (2011) que al respecto señala:

- Categoría E: el sujeto ha presentado retrasos en sus pagos en el sistema financiero, y a otros acreedores, superiores a los de la categoría D, y representa un mayor riesgo de incumplimiento, con un rango de pérdida esperada del 100%. Pese a las acciones legales son considerados como créditos incobrables.

Para poder enfrentar el riesgo que existe en el incumplimiento de obligaciones crediticias la Normativa de la Superintendencia de Bancos recomienda realizar provisiones para estas pérdidas esperadas según la edad de su cartera, días de morosidad, aplicando porcentajes dependiendo de la categoría en la cual se encuentre, con la finalidad de no afectar al

Patrimonio de la Institución, sino más bien poder protegerse de una posible pérdida futura que pueda darse con la cartera crediticia; esta medida se llama Cobertura para Cartera en Riesgo.

### 2.3.2.6 Cobertura de la Calificación para Créditos Consumo

La cobertura para este tipo de créditos es de acuerdo a la siguiente tabla fijada por la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2011):

**TABLA N° 2. CALIFICACIÓN DEL CRÉDITO DE CONSUMO Y PORCENTAJE DE PROVISIÓN**

Categorías	Días de Morosidad	Porcentaje de provisión por pérdida esperada	
		Mínimo	Máximo
A1	0	1 %	
A2	1 – 8	2 %	
A3	9 – 15	3 %	5 %
B1	16 – 30	6 %	9 %
B2	31 – 45	10 %	19 %
C1	46 – 70	20 %	39 %
C2	71 – 90	40 %	59 %
D	91 – 120	60 %	99 %
E	+ 120	100 %	

**Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.**

### 2.3.2.7 Cobertura de la Calificación para Microcréditos

La cobertura para este tipo de créditos es de acuerdo a la siguiente tabla fijada por la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2011):

**TABLA N° 4. CALIFICACIÓN DEL CRÉDITO MICROCRÉDITO Y PORCENTAJE DE PROVISIÓN**

Categorías	Días de Morosidad	Porcentaje de provisión por pérdida esperada	
		Mínimo	Máximo
A1	0	1 %	
A2	1 – 8	2 %	
A3	9 – 15	3 %	5 %
B1	16 – 30	6 %	9 %
B2	31 – 45	10 %	19 %
C1	46 – 70	20 %	39 %
C2	71 – 90	40 %	59 %
D	91 – 120	60 %	99 %
E	+ 120	100 %	

**Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.**

## CAPÍTULO III. DESARROLLO

### 3.1 Análisis de la Estructura de la Cartera Crédito de la COAC Integral Ltda.

Según el Balance General (Ver Anexo N°1), con corte al 31 de diciembre de 2013, la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Ltda., mantiene la siguiente estructura:

**TABLA N° 5. COMPOSICIÓN CARTERA DE CRÉDITOS SEGÚN BALANCE GENERAL**

14	CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 4.200.676,96
1401	Cartera de créditos comercial por vencer	\$ 430.404,96
1404	Cartera de créditos para la microempresa Vigente	\$ 3.234.788,09
1414	Cartera de créditos para la microempresa que no devengan intereses	\$ 479.277,33
1424	Cartera de créditos para la microempresa vencida	\$ 160.518,13
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-\$ 104.311,55

**Fuente: Estados Financieros COAC Integral Ltda.**

Con los datos anteriores se puede determinar que el indicador de morosidad<sup>1</sup> es del 15,23%, teniendo la Cooperativa un valor de cartera de \$ 639.795,46, el cual no genera interés, en tal sentido, no son valores productivos y generan riesgo para la institución.

Además, la provisión para créditos incobrables asciende a un valor de \$104.311,55, el mismo que no es suficiente si se considera el nivel de riesgo existente en la cartera de la institución. La cobertura de la provisión para la cartera improductiva es del 16,30% por lo que se tiene una deficiencia de US 535.483,91 con respecto al total de la cartera improductiva, la que representa el 83,70%.

Con esta información se puede establecer que la exposición de la Cooperativa al riesgos de crédito es alta debido a que no cuenta con una provisión suficiente como para cubrir la

---

<sup>1</sup> El índice de morosidad mide el porcentaje de la cartera improductiva (cartera vencida más cartera que no devenga interés) frente a la total cartera.

probabilidad de pérdida que representa la cartera improductiva, es decir, es una entidad vulnerable, pues no se estaría protegiendo de forma correcta ante la posibilidad de pérdidas por falta de pago, situación que podría afectar el patrimonio institucional.

Además, US 430.404,96 corresponden, de acuerdo con el balance de la entidad, a cartera comercial, a pesar de que la Cooperativa no otorga créditos comerciales, cuestión que, como se verá más adelante, no permite confiar en la información financiera generada en la entidad, pues es a todas luces inconsistente.

Con relación a la situación de falta de cobertura de la cartera en riesgo de la entidad, es necesario sugerir el desarrollo de un Plan de Acción que contribuya, tanto al mejoramiento del nivel de provisiones constituidas y por tanto al nivel de la cobertura de la cartera en riesgo así como al tratamiento de la cartera de dudosa recaudación. Dicho Plan debe ser autorizado por el Consejo de Administración, de tal manera que permita corregir de manera urgente la deficiencia encontrada, pues de no hacerlo, esta situación podría poner en riesgo la sostenibilidad financiera de la entidad.

Por otra parte, y según la base de datos proporcionada por la Institución, la estructura de la cartera de la entidad es como consta en el siguiente cuadro:

**TABLA N° 6. COMPOSICIÓN CARTERA DE CRÉDITOS SEGÚN BASE DE DATOS**

<b>SALDO</b>	<b>CARTERA POR VENCER</b>	<b>CARTERA QUE NO DEVENGA INTERÉS</b>	<b>CARTERA VENCIDA</b>	<b>TOTAL CARTERA</b>
<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>3.234.815,58</b>	<b>490.382,65</b>	<b>149.385,32</b>	<b>3.874.583,55</b>
A	3.234.815,58	0,00	0,00	3.234.815,58
B	0,00	53.395,42	1.792,00	55.187,42
C	0,00	55.450,58	1.879,66	57.330,24
D	0,00	140.629,38	4.990,39	145.619,77
E	0,00	240.907,27	140.723,27	381.630,54

**Fuente: Base de datos de créditos proporcionada por COAC Integral Ltda.**

Los valores que constan en la base de datos de cartera, no coincide con la información contenida en el Balance General; adicionalmente, en la base solo se registran operaciones por microcrédito por un valor de \$ 3.874.583,55 como total de cartera, mientras que, según el Balance General, el total de cartera es de \$ 4.200.676,96, existiendo una diferencia por un valor de \$ 430.404,96, cantidad que, según el Balance General, correspondería a la cartera comercial; no obstante, en la base de datos no existe registro alguno de dichas operaciones, situación que evidencia la inconsistencia de la información contenida en los estados financieros, la cual fue comentada en párrafos anteriores

Los valores por cartera que no devengan interés, así como los de la cartera vencida contenidos en la base de datos, tampoco coinciden con la información presentada en el Balance General, según se puede ver en las tablas N°5 y N°6; esto evidencia un problema de confiabilidad e integridad de la información contable, que repercute, adicionalmente en el nivel de provisiones de cobertura de la cartera improductiva.

### **3.2 Análisis del Manual de Crédito**

Se ha podido determinar que el Manual de Crédito contiene algunas deficiencias, las mismas que se detallan a continuación:

- El Manual de Crédito presenta contradicciones con el Reglamento de Crédito. En ambos documentos se establecen políticas crediticias, cuando lo correcto es que en el Reglamento se registren las políticas de crédito y que en el Manual de Crédito se establezcan los procesos necesarios para aplicar dichas políticas.
- El Manual no indica con qué frecuencia debe reunirse el Comité de Crédito para realizar sus actividades de aprobación de operaciones, de propuesta de estrategias y de políticas de crédito.
- Las políticas plasmadas en el Manual son muy generales para administrar eficientemente los riesgos. No contiene un proceso adecuado por medio del cual realizar un efectivo control de todo el proceso y, así, evitar posibles riesgos.
- En lo referente a nuevos productos, el Manual considera la posibilidad de crear los productos necesarios y adecuados para la institución, ello luego de efectuarse un

estudio de mercado pertinente; sin embargo, no existe el sustento técnico que permita su creación (factibilidad).

- No se detalla la metodología a seguir por los oficiales de crédito al momento de realizar el análisis de la capacidad de pago; solo se hace referencia a que la información debe ser analizada en garantías hipotecarias, reales y líquidas, tanto del sujeto de crédito como del garante, todo de manera muy general.
- La Cooperativa tiene problemas de morosidad; pese a ello no existe, en el Manual de Crédito, proceso alguno que haga referencia a la recuperación de crédito. En tal razón, se sugiere de manera urgente desarrollar un procedimiento para la ejecución del seguimiento y cobranza del crédito y que se deleguen los responsables para dicho proceso.

### **3.3 Análisis del Proceso Crediticio**

Al realizar el análisis de cómo la Cooperativa está gestionando su proceso de crédito, se identificaron cuatro etapas -claramente definidas-, a partir de las cuales se realizó, mediante una muestra de 10 carpetas de crédito (consumo y microcrédito), la revisión de las operaciones concedidas, y si éstas cumplen o no, la normativa emitida para el control y minimización de riesgos por parte de la Superintendencia de Bancos, como norma de referencia de las mejores prácticas así como de la normativa interna de la entidad.

#### **3.3.1 Créditos de Consumo <sup>2</sup>**

##### **3.3.1.1 Análisis del sujeto de crédito.**

A pesar de que, ni en los estados financieros ni en la base de datos de cartera, entregados por la cooperativa se menciona la existencia de operaciones de crédito de consumo, se pudo evidenciar la existencia de este tipo de operaciones, los cuales han sido incluidos en la muestra analizada, concluyendo que:

- 3 de las 5 solicitudes no registran las firmas de respaldo.

---

<sup>2</sup> (Ver Anexo N° 2)

- Falta de documentación requerida: copias de cédula de identidad (1), planillas de servicios básicos (2), documentos del buró de crédito (1). Todas estas de un total de 5 carpetas
- En 1 carpeta de crédito, no se indaga sobre la actividad a la que se dedica el deudor, ni existe registro de la misma.
- En 4 de las 5 carpetas de crédito, no hay documentos que respalden o justifiquen ingresos del deudor.
- Se detectó que no se habría tomado en cuenta el análisis de la capacidad de pago<sup>3</sup> del deudor, encontrándose que 3 de los 5 sujetos analizados no tenían capacidad para cubrir sus deudas; además, en uno de los casos no se pudo realizar el análisis, debido a que no se encontró información alguna.
- No existen documentos de justificación del patrimonio del deudor y/o garante. Se encontró que el porcentaje de incumplimiento es el 30%, y se constató que en las solicitudes de crédito, pese a indicarse la posesión de bienes inmuebles, no existen los respaldos que aseguren su existencia.

### **3.3.1.2 Aprobación del crédito.**

Para el proceso de aprobación, una vez que el socio presenta su solicitud, junto a la documentación recopilada por parte del oficial de crédito, se procede al respectivo análisis; ello permite conocer la situación financiera actual del socio y verificar si los riesgos que presenta pueden ser controlados. Sin embargo, se verificó que todas las solicitudes de crédito fueron aprobadas por el comité a pesar de la ausencia de documentación y firmas que justifiquen su aprobación.

### **3.3.1.3 Desembolso**

Una vez aprobada la solicitud de crédito se procede a informar al socio que el crédito fue aprobado para que este se acerque a la Cooperativa a firmar los documentos correspondientes y pueda acceder a su préstamo. En esta fase se

---

<sup>3</sup> Ver formato de Capacidad de Pago en el Anexo N° 3

encontró los siguientes incumplimiento; en 1 de las 5 carpetas de crédito faltan las firmas de los codeudores y garantes o de sus respectivos cónyuges, o por la ausencia de la firma del oficial de crédito responsable o de quien elabora el documento, ya que en 4 de las 5 carpetas no se encontraron firmas. A pesar de todas estas anomalías, se sigue con el proceso y se acredita el dinero a la cuenta del socio prestatario.

#### **3.3.1.4 Seguimiento y Gestión de Cobro.**

Luego de desembolsado el crédito, se procede al seguimiento permanente al mismo, esto con el fin de comprobar el cumplimiento del destino para el que fue concedido. Asimismo, se inicia el respectivo control por parte del oficial o del responsable de cobranzas.

Con respecto a esta etapa se encontró que en 4 de las 5 carpetas analizadas no se cumple el seguimiento del crédito, y que, en ningún caso se dieron acciones preventivas. Además, frente a los créditos vencidos solo se realizó gestión telefónica y por escrito, varios días después de haber vencido la totalidad del crédito.

### **3.3.2 Microcréditos<sup>4</sup>**

#### **3.3.2.1 Análisis del sujeto de crédito.**

El principal problema o factor de riesgo relacionado con la cartera de microcrédito, es la ausencia de una estructura especializada para la administración de este tipo de operaciones.

En lo referente al análisis efectuado del sujeto solicitante del préstamo en las operaciones de microcrédito, se evidenciaron varios factores que, a nuestro criterio, son la fuente principal de los problemas existentes y que causan la

---

<sup>4</sup> (Ver Anexo N° 4)

morosidad de esta cartera y, por tanto, del riesgo estos factores se detallan a continuación:

- En 2 de las 5 solicitudes no registran firmas de respaldo.
- Falta de documentación requerida 1 una carpeta de crédito: copia de un servicio básico.
- No existe el debido soporte de la justificación de ingresos del deudor, ya que se pudo determinar que, en 3 de las 5 carpetas analizadas, no justifican los ingresos detallados en la solicitud de crédito. Como rol de pagos o certificado de ingresos y RUC.
- Se detectó que no se habría tomado en cuenta el análisis de la capacidad de pago del deudor, encontrándose que, 4 de los 5 sujetos analizados, no tenían capacidad para cubrir los dividendos de los créditos.
- En 3 carpetas no se encontraron documentos que respalden o justifiquen los ingresos del garante; además, en uno de los casos se encontró, facturas de compras de máquinas que pasan como justificativo de ingresos.
- No existen documentos de justificación del patrimonio del deudor y/o garante. Se encontró que 2 carpetas de crédito no contiene en esta información, y se constató que en las solicitudes de crédito, pese a indicarse la posesión de bienes inmuebles, no existen los respaldos que aseguren su existencia.

### **3.3.2.2 Aprobación**

Una vez que el socio presenta la documentación requerida para acceder al crédito se procede a su análisis, para conocer su situación actual y verificar si los riesgos que presenta pueden ser controlados. No obstante, en la realidad se verificó que todas las solicitudes crédito fueron aprobados por el Comité de Crédito, pese a la falta de documentación y firmas que justifiquen su aprobación.

### **3.3.2.3 Desembolso**

Se constató el cumplimiento parcial de este aspecto. Documentos como el contrato o el pagaré cuentan con sus respectivas firmas, sin embargo, en 3 carpetas de crédito se pudo evidenciar la ausencia de firmas en, la tabla de amortización y la liquidación de crédito, del oficial de crédito o de quien elabora el documento.

#### **3.3.2.4 Seguimiento y Gestión de Cobro**

Una vez concedido el crédito se procede a dar seguimiento permanente al mismo para comprobar que el destino para el cual fue concedido se cumpla, pues el cambio de destino del crédito suele ser un factor que incrementa el riesgo de crédito de la operación.

En el análisis de esta fase se encontró que en 4 de las 5 carpetas analizadas, no se cumple el seguimiento de crédito, pues en ningún caso existen acciones preventivas; además, frente a los créditos vencidos solo se realizó gestión telefónica y por escrito y no se ha realizado ninguna acción judicial.

#### **3.3.3 Mecanismo de Contabilización del Crédito en el Sistema Informático<sup>5</sup>**

El Departamento de Sistemas de la Empresa RENAFIPSE es la encargada del proceso de contabilización de la cartera de crédito de la Cooperativa, y el sistema que utiliza esta empresa es Vimasystem.

El sistema, diariamente, genera asientos temporales de todos los créditos concedidos en el día, luego llega a una hora específica y registra todos los créditos concedidos en un solo asiento contable, en tanto que, los asientos temporales son encerrados, por lo que no queda registro alguno de éstos, debido a que las transacciones se consolidan y generan el asiento totalizado del día. Así, el proceso queda listo para que se registren los nuevos créditos que se van a conceder al día siguiente.

A continuación se explica el proceso de cartera de crédito, y su registro contable:

1. El sistema inicia el proceso analizando la maduración de cada operación de crédito, luego de este proceso, registra el crédito otorgado en cada una de las cuentas

---

<sup>5</sup> (Ver Anexo N° 5)

contables establecidas en bandas de maduración; esto dependerá del tipo de crédito y de los plazos del mismo.

2. **Liquidación de Crédito:** el sistema, al momento de la liquidación del crédito, genera automáticamente el pagaré y/o contrato de crédito, procediendo a realizar automáticamente una nota de crédito (incrementando la cuenta Depósitos de Ahorro a la Vista), que corresponde al desembolso del dinero en la cuenta de ahorros a la vista del beneficiario; este registro se lo realiza con el correspondiente cuenta del activo “Cartera de Crédito” (se clasifica de acuerdo al tipo de crédito solicitado). Además, se generan las transacciones en cuentas de orden por los documentos que quedan en custodia de la entidad y de las garantías recibidas.
3. Al momento en que el beneficiario retira el dinero, el sistema genera automáticamente el asiento respectivo, disminuyendo la cuenta de activo Caja-Bancos contra la cuenta de pasivo Depósito de ahorro a la vista.
4. El sistema registra automáticamente las provisiones de intereses de la cartera diariamente y, al final del mes, el sistema hace el reverso o ajustes de las provisiones; adicionalmente registra la mora, de ser el caso, los gastos y trámites que se generan por mora se registran en el sistema, originando el asiento respectivo, siendo estos valores sumados a la cuota cuando el crédito se encuentra vencido. También el sistema realiza una reclasificación de la cartera todos los días.
5. En la fecha de pago de la cuota, el sistema automáticamente procede a debitar de la cuenta de ahorro a la vista la cuota de pago correspondiente.
6. Cuando se realiza el pago total del crédito el sistema procede a realizar el reverso o ajuste de las cuentas de orden de todo lo que se relaciona con los documentos recibidos en custodia y las garantías.

#### **3.3.4 Seguimiento del Proceso de Crédito**

Según los niveles de morosidad detectados, el seguimiento desarrollado en la institución resulta deficiente, debido a que, en primera instancia, no existe un Manual de cobranzas, ni tampoco el personal especializado en recuperación de cartera, siendo el mismo asesor de crédito quien administra sus niveles de morosidad.

En tal razón, se propone la realización de un seguimiento y control de manera preventiva con la finalidad de que no ingresen nuevos créditos en riesgo; esto debe alternarse con el seguimiento a la cartera envejecida, acompañándolo de planes de refinanciamiento y restructuración. Ello contribuirá a mejorar las condiciones de garantías del crédito.

### **3.3.5 Análisis del Control Interno**

La Cooperativa a pesar de que tiene un Consejo de Vigilancia, éste no cumple sus funciones en el ámbito de control interno, por lo que el único control que existe es el que realiza cada uno de los oficiales e involucrados en el proceso de crédito.

El análisis del proceso de crédito realizado en la Cooperativa, con base en las diez carpetas de crédito, permitió determinar que la misma no está cumpliendo con aspectos específicos del manual, el reglamento de crédito y los procesos de control vigentes en la entidad, puntualmente la falta de cumplimiento se evidencia en siguientes aspectos:

- Se incumple el artículo 5 del reglamento de créditos (Requisitos para ser sujeto de crédito), pues no se evalúa: la capacidad de pago, estabilidad domiciliaria y laboral, poseer garantías suficientes, actividad a la que se dedica, etc.
- Se incumple el artículo 36 del reglamento de créditos (Políticas Generales de las Garantías), existiendo garantías que no están debidamente justificadas e instrumentadas.
- Se incumple el artículo 59 del reglamento de créditos, pues en los archivos de los socios que mantienen créditos no existe la documentación mínima necesaria que soporte, en primera instancia el crédito, así como tampoco el respectivo seguimiento que debe realizarse luego de la concesión.
- Se incumple el artículo 44 del reglamento de créditos, puesto que no se está verificando el destino final del crédito.
- Se incumplen los artículos 45, 46 y 47 del Reglamento de Créditos al no darse el seguimiento respectivo por parte de los responsables, ni de sus superiores. Esto se

debería a que la estructura organizativa de la Cooperativa no es la adecuada y a que los funcionarios no cumplen sus responsabilidades específicas, siendo más bien compartidas entre varios.

- En el tema de créditos de consumo, que contablemente han sido registrados como créditos comerciales debido a la migración de datos, dejan ver el incumplimiento del adecuado proceso. Según se indica en la normativa de la Superintendencia de Bancos: “En el proceso de administración de créditos de consumo se deberá dar especial importancia a la política que la institución del sistema financiero aplique para la selección de los sujetos de crédito, a la determinación de la capacidad de pago del deudor y a la estabilidad de la fuente de sus recursos, provenientes de sueldos, salarios, honorarios, remesas, rentas promedios u otras fuentes de ingresos redituables, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista” (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011). A eso se suma el incumplimiento para el proceso de microcréditos, específicamente en lo que concierne a la Tecnología Crediticia.

### **3.4 Determinación de Factores de Riesgo que afectan la Calidad de la Cartera.**

Con base en los resultados del análisis realizado sobre el cumplimiento del proceso de crédito, mediante diez carpetas de crédito seleccionadas aleatoriamente como muestra de las operaciones de crédito, nos permitimos concluir que los factores de riesgo más relevantes que afectan la cartera de la entidad son los siguientes:

- Errores en el ingreso de datos: Al revisar la información de los socios analizados se pudo comprobar que existen errores de digitación, esto se debe, básicamente, a la prisa al momento de realizar una operación o transacción. Esto es consecuencia de la ausencia de controles adecuados en el sistema informático para el proceso de ingreso de datos de las transacciones que prevengan los errores que podrían cometer los operadores.
- Documentación legal incompleta: De la revisión realizada a los expedientes de los socios que conformaron la muestra de operaciones de crédito, se pudo establecer

que la documentación existente no es, ni siquiera, la mínima requerida para soportar el crédito; esto a su vez, es consecuencia de la ausencia de controles que permitan verificar si los oficiales de crédito han recopilado y verificado toda la información establecida en el reglamento y manual de crédito.

- Créditos con desviación de destino de crédito: Al revisar la información contenida en las carpetas de los socios se pudo establecer que existen operaciones que fueron solicitadas con una finalidad, pero al momento de realizar el seguimiento se puede constatar que el destino final del crédito es distinto a aquel declarado por el socio. Esta deficiencia es, nuevamente, consecuencia de la falta de controles y de la definición de una metodología que posibilite la verificación de información.
- Análisis inadecuado: El oficial de crédito no realizó un proceso adecuado para el establecimiento de la capacidad de pago del socio o, a pesar de haber establecido que el socio no tenía capacidad de pago, no fue capaz de indicar al socio que su capacidad de pago no es la suficiente para poder contraer la deuda, e incluso, pese a conocer el problema de sobreendeudamiento del sujeto de crédito, éste recomendó la aprobación de la operación. Esta situación, está influyendo en el incremento del indicador de morosidad de la entidad y, en el mediano plazo, esta situación podría volverse inmanejable para la entidad y, por lo tanto, podría poner en riesgo su estabilidad.
- Falta de tecnología crediticia para la administración de los microcréditos.

## **CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1 Conclusiones**

La Cooperativa Integral Ltda., es una institución financiera de la Economía Popular y Solidaria, sin fines de lucro, generadora de desarrollo local. Su actividad principal consiste en ofrecer servicios financieros y no financieros para promover el desarrollo comunitario; por lo tanto, la cartera de créditos es su principal activo, por lo que, de la calidad de ésta, que es una consecuencia de su correcta administración, depende la generación de ingresos suficientes que permitan, y aseguren, el mantenimiento de la organización en el tiempo y el cumplimiento de su objeto social. Teniendo estos criterios como base del análisis hemos llegado a las siguientes conclusiones:

- El Balance General presenta inconsistencias, pues existen diferencias en el registro de operaciones de crédito pues éste mantiene registrados saldos en las cuentas de cartera comercial a pesar de que no existe operaciones de este tipo; en tanto que, no presenta saldos en cuentas de cartera de consumo a pesar de que la entidad si otorga este tipo de créditos; según los funcionarios del Departamento de Contabilidad, los datos contenidos en el balance son erróneos, y se deben a fallas en el proceso de migración al nuevo sistema informático. Los datos tendrían que haber sido registrados en la cuenta de los créditos de Consumo. Este hecho resta confiabilidad y consistencia a la información financiera de la entidad.
- La cartera de crédito de la Cooperativa tiene un nivel de morosidad alto, además de no contar con las provisiones de cartera necesarias para poder cubrir, por lo menos, la cartera improductiva, por lo que se debe establecer un plan de acción para que las provisiones sean adecuadas y cubran el 100% de la cartera improductiva.
- La falta de aplicación de un sistema de calificación de crédito, como el establecido en la normativa de la Superintendencia de Bancos, para las entidades financieras privadas, se constituye en el principal factor que influye en la deficiencia de las

provisiones para cartera de crédito que muestra la entidad, situación que incrementa el riesgo de la cartera de la organización.

- Falta de una estructura especializada para la administración de la cartera de microcréditos.
- El Manual de Créditos se encuentra desactualizado, en consecuencia no se ajusta a los procesos crediticios que se desarrollan en la actualidad; además, no considera un procedimiento adecuado para una adecuada Gestión y Seguimiento de la cartera en su etapa de prevención, así como tampoco considera uno para la Recuperación de la Cartera Vencida.
- Como resultado de la información analizada al proceso de crédito, se puede concluir que existe un elevado nivel de incumplimiento en todas las fases del proceso. Esta deficiencia se da por los siguientes problemas detectados:
  - No existe responsables en puestos claves como la Jefatura de Crédito y la Jefatura de Cobranzas.
  - Falta de personal capacitado. .
  - Pese a la existencia de un Consejo de Vigilancia y un Auditor Interno, no hay informes que mencionen procesos de verificación de los controles internos establecidos para la gestión de la cartera de crédito o sobre los controles existentes el proceso crediticio definido por la Cooperativa.
  - El Consejo de Vigilancia no muestra mayor compromiso en lo que respecta a su función básica, es decir las funciones de control y vigilancia, a pesar de tener reuniones periódicas como obliga la ley, en las cuales de manera muy ligera se aceptan los informes del auditor interno, sin generar observaciones sobre los mismos.

## **4.2 Recomendaciones**

La investigación realizada permite sugerir las siguientes recomendaciones para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Ltda.:

- Tomar los correctivos necesarios con la participación de los responsables encargados del sistema informático, para así evitar inconvenientes con datos de gran importancia como son los registros correctos de los datos de crédito en la base de datos pues éstos deben sustentar aquellos contenidos en el Balance General de modo que la información contenida en el sistema informático refleje la realidad de la cartera de crédito y, en general, de todas las cuentas de los estados financieros.
- Fortalecer los controles internos de la Institución, principalmente en el proceso de Créditos, pues no hay que olvidar que la cartera de créditos es el principal activo de la organización y, por tanto, su principal fuente de ingresos.
- Actualizar, tanto el reglamento como el Manual de Crédito, los que deberán contener las políticas generales de crédito, en el primer caso y, las políticas particulares y los procesos mediante los cuales se plasmen en la práctica esas políticas y los procedimientos de control, en el segundo caso. Esto permitirá que la entidad cuente con mecanismos efectivos para una adecuada selección del sujeto de crédito, así como su correspondiente seguimiento y recuperación.
- Debido a la emisión de la Resolución 043-2015-F por parte de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2015) expedida el 01 de abril del 2015, que entrará en vigencia a partir de la expedición del nuevo Catálogo Único de Cuentas por parte del organismo supervisor, se debe recomendar que la entidad inicie un proceso para acoplar el sistema informático y las políticas de crédito a los nuevos tipos de créditos.
- Desarrollar metodologías internas (*Scoring* interno, Calificación interna, capacidad de pago, etc.) que permitan al oficial de crédito realizar un adecuado análisis del sujeto de crédito, minimizando de esta manera el riesgo de incumplimiento y, por lo tanto, asegurando la recuperación de la operación en las condiciones establecidas.
- Desarrollar una estructura especializada para la administración de la cartera de microcréditos.

- Desarrollar un Plan de Acción para reducir sustancialmente los niveles de morosidad, así como constituir las provisiones suficientes para proteger la cartera de crédito, para ello se deberá adoptar una metodología para realizar una calificación crediticia adecuada, para lo cual podría adoptarse la metodología establecida en la Normativa emitida por la Superintendencia de Bancos.
- Contar con profesionales especializados en la concesión y recuperación del crédito
- Capacitación continua al personal existente así como delegación y separación de funciones para cada uno.

## Bibliografía

- Asamblea Constitucional del Ecuador. (2014). *Código Orgánico Monetario Financiero*. Quito: Asamblea Nacional. Obtenido de [http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/codigo\\_organico\\_monetario\\_financiero\\_sept\\_14.doc](http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/codigo_organico_monetario_financiero_sept_14.doc)
- COAC Integral Ltda. (2010). *Plan Estratégico Institucional de la COAC Integral Ltda.* Cuenca: COAC Integral.
- COAC Integral Ltda. . (2015). *Filosofía Institucional de la COAC Integral*. Obtenido de Sitio Web Oficial: <http://cooperativaintegral.fin.ec/historia/historia.php>
- COAC Integral Ltda. (2010). *Manual de Crédito*. Cuenca: COAC Integral Ltda.
- COAC Integral Ltda. (2014). *Balance General 2013* . Cuenca: COAC Integral.
- COAC Integral Ltda. (2014). *Reglamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Ltda.* Cuenca: COAC Integral.
- Gonzales Martínez, Á., & Martí Peña, R. (2005). *PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS CRÉDITOS PARA CAPITAL DE TRABAJO EN EL BANCO DE CRÉDITO Y COMERCIO DE LAS* . Obtenido de Eumed.net: [http://www.eumed.net/libros-gratis/2011d/1056/consideraciones\\_generales.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2011d/1056/consideraciones_generales.html)
- Landi, S., & Sanmartín, I. (2012). *Análisis de la administración de riesgo en la cartera de microcrédito de la cooperativa de ahorro y crédito Integral Ltda, 2012*. Cuenca: Tesis de CPA, Universidad de Cuenca.
- Miño Grijalva, W. (2013). *Historia del Cooperativismo en el Ecuador*. Quito: Ministerio coordinador de la política en Ecuador.
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2011). *Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero. Título IX.- De los Activos y de los Límites de Crédito (Vol. I)*. Quito: Superintendencia de Bancos y Seguros.

Superintendencia de Bancos y Seguros. (2015). *Boletines financieros: nota técnica 5*.

Obtenido de sbs.gob.ec:

[http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/codigo\\_organico\\_monetario\\_financiero\\_sept\\_14.doc](http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/codigo_organico_monetario_financiero_sept_14.doc)

Superintendencia de la Economía Solidaria de Colombia. (2010). *Reglamento seguimiento, control y cobranza de la cartera de créditos*. Obtenido de Página Oficial de la Superintendencia de Economía Solidaria de Colombia:

<http://www.supersolidaria.gov.co/>

Tobar Donoso, J. (1942). *Cooperativas y mutualidades*. Quito: La Prensa Católica.

## ANEXOS

### ANEXO N°1

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRAL LTDA.</b>					
<b>BALANCE GENERAL</b>					
<b>AL 31/12/2013</b>					
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN				
1	ACTIVO				\$ 5.101.468,45
11	FONDOS DISPONIBLES			\$ 443.215,79	
1101	Caja		\$ 138.628,90		
110105	Efectivo	\$ 138.378,90			
110110	Caja chica	\$ 250,00			
1103	Bancos y otras instituciones financieras		\$ 304.586,89		
110305	Banco Central del Ecuador	\$ 66.111,53			
110310	Bancos e instituciones financieras	\$ 238.475,36			
13	INVERSIONES			\$ 20.373,84	
1305	Mantenidas hasta el vencimiento de e		\$ 20.373,84		
130510	De 31 a 90 días	\$ 5.267,16			
130515	De 91 a 180 días	\$ 10.419,18			
130525	De 1 a 3 años	\$ 4.687,50			
14	CARTERA DE CRÉDITOS			\$ 4.200.676,96	
1401	Cartera de créditos comercial por vencer		\$ 430.404,96		
140105	De 1 a 30 días	\$ 430.404,96			
1404	Cartera de créditos para la microempresa Vigente			\$ 3.234.788,09	
140405	De 1 a 30 días	\$ 310.847,99			
140410	De 31 a 90 días	\$ 328.207,27			
140415	De 91 a 180 días	\$ 293.154,13			
140420	De 181 a 360 días	\$ 530.756,18			
140425	De más de 360 días	\$ 1.771.822,52			
1414	Cartera de créditos para la microempresa que no devengan intereses			\$ 479.277,33	
141405	De 1 a 30 días	\$ 18.609,41			
141410	De 31 a 90 días	\$ 32.710,01			

141415	De 91 a 180 días	\$ 42.359,83			
141420	De 181 a 360 días	\$ 80.326,05			
141425	De más de 360 días	\$ 305.272,03			
1424	Cartera de créditos para la microempresa vencida		\$ 160.518,13		
142405	De 1 a 30 días	\$ 11.545,92			
142410	De 31 a 90 días	\$ 24.414,45			
142415	De 91 a 180 días	\$ 18.249,64			
142420	De 181 a 360 días	\$ 28.884,08			
142425	De más de 360 días	\$ 77.424,04			
1499	(Provisiones para créditos incobrable			-\$ 104.311,55	
149920	(Cartera de créditos para la micro	-\$ 104.311,55			
16	CUENTAS POR COBRAR			\$ 187.940,73	
1603	Intereses por cobrar de cartera de c		\$ 28.788,24		
160320	Cartera de créditos para la microempresa	\$ 28.788,24			
1690	Cuentas por cobrar varias		\$ 159.152,49		
169005	Anticipos al personal	\$ 1.185,30			
169015	CHEQUES PROTESTADOS Y RECHAZADOS	\$ 4.707,77			
169090	Otras	\$ 153.259,42			
18	PROPIEDADES Y EQUIPO			\$ 25.468,07	
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina		\$ 21.263,84		
180505	Muebles, enseres y equipos de oficina	\$ 21.263,84			
1806	Equipos de computación		\$ 17.030,31		
180605	Equipos de computación	\$ 17.030,31			
1807	Unidades de transporte		\$ 19.990,00		
180705	Unidades de transporte	\$ 19.990,00			
1899	(Depreciación acumulada)			-\$ 32.816,08	
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina	-\$ 7.311,44			
189920	(Equipos de computación)	-\$ 11.844,77			
189925	(Unidades de transporte)	-\$ 13.659,87			
19	OTROS ACTIVOS			\$ 223.793,06	
1901	Inversiones en acciones y participaciones		\$ 29.715,05		
190110	En otras instituciones financieras	\$ 29.715,05			

1904	Gastos y pagos anticipados		\$ 10.065,62		
190410	Anticipos a terceros	\$ 8.333,48			
190490	Otros	\$ 1.732,14			
1905	Gastos diferidos		\$ 176.925,85		
190505	Gastos de constitución y organización	\$ 210.847,88			
190510	Gastos de instalación	\$ 3.135,00			
190520	Programas de computación	\$ 9.475,10			
190525	Gastos de adecuación	\$ 34.605,26			
190535	Seguros	\$ 6.740,50			
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	-\$ 87.877,89			
1990	Otros		\$ 7.086,54		
199010	Otros impuestos	\$ 6.434,37			
199015	Depósitos en garantía y para importaciones	\$ 652,17			
<b>TOTAL ACTIVOS:</b>					<b>\$ 5.101.468,45</b>
2	PASIVOS				\$ 4.744.452,06
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO			\$ 4.579.567,31	
2101	Depósitos a la vista		\$ 1.851.635,94		
210135	Depósitos de ahorro	\$ 1.851.043,28			
210150	Depósitos por confirmar	\$ 592,66			
2103	Depósitos a plazo		\$ 2.727.931,37		
210305	De 1 a 30 días	\$ 716.448,82			
210310	De 31 a 90 días	\$ 830.560,43			
210315	De 91 a 180 días	\$ 525.526,35			
210320	De 181 a 360 días	\$ 648.095,77			
210325	DE MAS DE 361 DÍAS	\$ 7.300,00			
25	CUENTAS POR PAGAR			\$ 97.143,86	
2501	Intereses por pagar		\$ 52.183,98		
250105	Depósitos a la vista	\$ 144,28			
250115	Depósitos a plazo	\$ 52.039,70			
2503	Obligaciones patronales		\$ 5.881,87		
250305	Remuneraciones	\$ 151,47			
250310	Beneficios Sociales	\$ 3.602,52			
250315	Aportes al IESS	\$ 2.127,88			

2505	Contribuciones, impuestos y multas		\$ 431,48		
250515	IMPUESTO AL VALOR AGREGADO	\$ 264,06			
250590	Otras contribuciones e impuestos	\$ 167,42			
2506	Proveedores		\$ 5.890,53		
250605	Servicios	\$ 5.890,53			
2590	Cuentas por pagar varias		\$ 32.756,00		
259090	Otras cuentas por pagar	\$ 32.756,00			
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS			\$ 67.740,89	
2603	Obligaciones con instituciones finan		\$ 67.740,89		
260325	De más de 360 días	\$ 67.740,89			
<b>TOTAL PASIVOS:</b>					<b>\$ 4.744.452,06</b>
3	PATRIMONIO				\$ 351.807,52
31	CAPITAL SOCIAL			\$ 137.133,66	
3103	Aportes de socios		\$ 137.133,66		
310305	Aportes de socios	\$ 137.133,66			
33	RESERVAS			\$ 13.055,23	
3301	Legales		\$ 5.516,47		
330105	Legales	\$ 5.516,47			
3303	Especiales		\$ 7.538,76		
330310	Para futuras capitalizaciones	\$ 7.538,76			
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES			\$ 201.618,63	
3402	Donaciones		\$ 421,40		
340205	Donaciones	\$ 421,40			
3490	Otros		\$ 201.197,23		
349005	Otros	\$ 201.197,23			
<b>TOTAL PATRIMONIO:</b>					<b>\$ 351.807,52</b>
<b>RESULTADO OPERATIVO:</b>					<b>\$ 5.208,87</b>
<b>TOTAL GENERAL:</b>					<b>\$ 5.101.468,45</b>

**ANEXO N° 2**

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRAL LTDA.</b> <b>ÁREA</b> <b>CARPETA DE CRÉDITO</b> <b>FECHA DE CORTE: AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</b>				<b>CRÉDITO CONSUMO TOTAL</b>	<b>REF:</b> PT # 7 <b>FECHA:</b> <b>ELABORA</b> Lorena <b>DO POR:</b> Chuchuca <b>REVISADO</b> <b>POR:</b>
<b>PROCESO DE CRÉDITO</b>		<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>NO APLICA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>A) ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN</b>					
a-1	<b>SOLICITUD DE CRÉDITO</b> FIRMA DEUDOR Y GARANTE (CÓNYUGES EN CASO DE APLICAR) COPIA DE CEDULA DE IDENTIDAD DEUDOR Y GARANTE COPIA DEL CERTIFICADO DE VOTACIÓN COPIA DEL SERVICIO BÁSICO (AGUA, LUZ, TELÉFONO) ACTIVIDAD A LA QUE SE DEDICA EL DEUDOR REGISTRO DEL BURO DE CRÉDITO PERSONA NATURAL REGISTRO DE LOS EEFF PERSONA JURÍDICA REGISTRO DE LOS EEFF  REGISTRO DE LA ENTREVISTA CON EL SOCIO (JUICIO SUBJETIVO)	 2 4 5 3 4 4 4  5	 3 1  2 1 1   	         5	Existe un 20% de incumplimiento, pues en las solicitudes no se encuentran las firmas de respaldo, falta documentación como copia de cedula de identidad, planilla de servicio básico, documento del buro de crédito, no se indica la actividad a la que se dedica el deudor. Se observó que los montos plazo y forma de pago están dentro de los límites permitidos pero los interés son diferentes pues se presta al 14% y lo correcto sería al 15%. en este análisis se encontró un crédito concedido para la compra de un vehículo pero este sobrepasa el límite del monto permitido y tiene como garantía una póliza
<b>SUMA</b>		<b>31</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>45</b>
a-2	<b>JUSTIFICACIÓN DE INGRESOS DEL DEUDOR</b> ROL DE PAGO O CERTIFICADO DE TRABAJO RUC (COMERCIANTE / AGRICULTOR) DECLARACIÓN DEL IVA	 1  	 4 1 1	  4	Se encontró que el 24% no cumple con este rubro ya que no hay documentos que respalden o justifiquen sus ingresos como son

4	DECLARACIÓN IMPUESTO A LA RENTA ULTIMO AÑO			5	roles de pagos, certificados de trabajo, se encontró un crédito que estaba garantizado con una póliza y no se llenó este campo. También se encontró que 3 de las 5 carpetas analizadas no tienen capacidad para cubrir sus deudas. en una caso no se pudo realizar el análisis pues no se encontró información ni documentos que permitan hacerlo
5	RISE			5	
<b>SUMA</b>		<b>1</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>25</b>
a-3	<b>JUSTIFICACIÓN DE INGRESOS DEL GARANTE</b>				existe un 12% de incumplimiento pues no se justifican los ingresos del deudor ya que no se encontraron documentos que como roles de pago o certificados de trabajo que lo que debería ser un requisito para calificar como garante
1	ROL DE PAGO O JUSTIFICACIÓN DE INGRESOS		<b>3</b>	<b>2</b>	
2	RUC (COMERCIANTE / AGRICULTOR)			<b>5</b>	
3	DECLARACIÓN DEL IVA			<b>5</b>	
4	DECLARACIÓN IMPUESTO A LA RENTA ULTIMO AÑO			<b>5</b>	
5	RISE			<b>5</b>	
<b>SUMA</b>		<b>0</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>25</b>
a-4	<b>DOCUMENTOS DEL PATRIMONIO QUE TIENE EL DEUDOR Y/O GARANTE</b>				Existe un incumplimiento del 30% ya que se constató que en las solicitudes se de crédito indican la propiedad o propiedades que posee, pero no se encontró documentos como copias de escritura o pagos de predio, matriculas de vehículo que justifique su patrimonio.
1	TÍTULOS DE PROPIEDAD	<b>2</b>	<b>3</b>		
2	IMPUESTO PREDIAL		<b>3</b>	<b>2</b>	
3	MATRICULA DEL VEHÍCULO	<b>2</b>		<b>3</b>	
4	FACTURA SI EL VEHÍCULO ES NUEVO			<b>5</b>	
<b>SUMA</b>		<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>20</b>
<b>B) APROBACIÓN</b>					
1	SOLICITUD APROBADA	<b>5</b>			Todos las solicitudes de créditos fueron aprobados por el comité de crédito a pesar que falta documentación y firmas que justifiquen su aprobación.
2	SOLICITUD EN ESPERA (FALTA DE DCTOS O NO PODER CONFIRMAR LA INF.)			<b>5</b>	
3	SOLICITUD RECHAZADA			<b>5</b>	
<b>SUMA</b>		<b>5</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>15</b>

<b>C) DESEMBOLSO</b>					
1	FIRMA DEUDOR Y GARANTE EN EL CONTRATO O PAGARE (conyugues si es el caso)	4	1		Se encontró que el 5% de incumplimiento se da por falta de firma de codeudores garantes o sus respectivos conyugues así también en la liquidación de crédito falta la firma del oficial de crédito o de quien elabora el documento, se acredita ala cuenta del beneficiario y se procede a la contabilización.
2	TABLA DE AMORTIZACIÓN	5			
3	ACREDITACIÓN O CUENTA DEL BENEFICIARIO	5			
4	REGISTRO CONTABLE DEL CRÉDITO	5			
<b>SUMA</b>		<b>19</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>20</b>
<b>D) SEGUIMIENTO</b>					
d-1	<b>ACCIÓN PREVENTIVA</b>				se encontró que el 34,29% no cumple con el seguimiento de crédito pues en ningún caso hay acciones preventivas o post vencidas existe un crédito vencido de 3 meses que solo se ha procedido a llamar y notificar, varios días después de haberse vencido el crédito con este retraso debería estar en la cobranza judicial
1	LLAMADA TELEFÓNICA (2 DÍAS)		5		
d-2	<b>ACCIONES POST VENCIMIENTO</b>				
1	LLAMADA TELEFÓNICA AL SIGUIENTE DÍA DEL VENCIMIENTO	1	2	2	
2	NOTIFICACIÓN POR MORA AL DEUDOR	1	1	3	
d-3	<b>COBRANZA OPERATIVA (15 DÍAS SIN CONTESTACIÓN DEL DEUDOR)</b>				
1	VISITAS PERSONALES DEUDOR / GARANTES		1	4	
d-4	<b>COBRANZA PREJUDICIAL (30 DÍAS)</b>				
1	ENVIÓ CARTA PREJUDICIAL		1	4	
d-5	<b>COBRANZA PREJUDICIAL (90 DÍAS)</b>				
1	DEMANDA CON LOS ABOGADOS		1	4	
2	SECUESTRO DE BIENES PARA REMATE		1	4	
<b>SUMA</b>		<b>2</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>35</b>
<b>CONCLUSIONES:</b> Existe un 20% de incumplimiento a nivel general de los Créditos de Consumo, según la muestra que se realizó a 5 carpetas de crédito en donde el mismo se da a personas naturales donde su fuente de pago proviene de sueldos o mensualidades, no se realiza una investigación minuciosa de cada sujeto de crédito pues falta firmas o documentos que justifiquen su aprobación, así como la falta de seguimiento del crédito por parte del personal de la institución.					
<b>RECOMENDACIONES:</b> la Coac Integral Ltda. Debe contar con profesionales especializados en la concesión de créditos o capacitar al personal existente para que pueda realizar una adecuada selección del sujeto de crédito. Contar con un Manual de Crédito de fácil comprensión en donde se describa los procesos que se deben seguir para el otorgamiento del crédito. Fortalecer Controles de seguimiento y recuperación del crédito en las condiciones establecidas para esto es necesario que exista delegación y separación de funciones del personal.					

**ANEXO N° 3**

 <b>FSCQUI02014 FORMATO SOPORTE APLICACIÓN DE CRÉDITOS</b>								
SOCIO: Sr.(a)		OFICINA		MATRIZ		FECHA <b>20/04/2015</b>		
<b>SEGMENTO CREDITICIO CONSIDERADO (LLENAR CON UNA X)</b>								
<input type="checkbox"/> MICROCREDITO		<input type="checkbox"/> CONSUMO		<input type="checkbox"/> VIVIENDA		<input type="checkbox"/> COMERCIAL		
LEGAL	TIPO DE RIESGO	NOVEDADES				OBSERVACIONES		
ASPECTOS LEGALES (demandas)	SOCIO							
	CONYUGUE							
	Garante 1							
	Garante 2							
BURÓ		SCORE del BURÓ	Monto deudas titular y codeudor	Monto garantías a cargo	CUOTA ESTIMADA DE PAGO como titular y codeudor	N° de Garantías	Observaciones	
BURÓ DE RIESGO (Análisis de endeudamiento y capacidad de pago)	SOCIO							
	Garante 1							
	Garante 2							
INGRESOS TOTALES DEL SOCIO >				<b>1.00</b>	CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO ESTIMADA AL 45 % >>>>>>			<b>0.45</b>
MONTO SOLICITADO	1.00	CUOTA DE NUEVA SOLICITUD	0.00	SALDO DE CAPACIDAD A FAVOR O EN CONTRA	FACTIBLE con riesgo bajo, utiliza menos del 80% de su capacidad de endeudamiento			
TOTAL A CONSIDERAR	1.00	TOTAL A PAGAR CON NUEVA DEUDA/MES	0.00					0.45
BIENES INMUEBLES	CASA PROPIA SI /NO	TERRENO PROPIO SI /NO	OTROS BIENES (especifique)	DOCUMENTO DE SOPORTE	check	OBSERVACIONES		
SOPORTES DE BIENES (tipo de bien y soporte)	SOCIO							
	Garante 1							
	Garante 2							
CRÉDITOS ANTERIORES	Integral..?: SI ___ NO <u>X</u>	Crédito 1	Crédito 2	Crédito 3	Crédito 4	Morosidad de último crédito		
Monto o valor concedido ==>						Total días		
calificación del pago						prom / mes		
RENEGOCIACIÓN Si / NO >>>>>		Monto Cred Actual >>>		No. cuotas Canceladas >		Cuotas Pend. >		
Documentos considerados completos / Verificado por: >>>>>				ADRIAN SERRANO RODRIGUEZ	Firma:			
<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 40px; margin: 10px auto;"></div>								

**ANEXO N° 4**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRAL LTDA.				REF:	PT # 13
ÁREA	CRÉDITO			FECHA:	Lorena
CARPETA DE CRÉDITO	MICROCRÉDITO O TOTAL			ELABORA DO POR:	Chuchuc a
FECHA DE CORTE: AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013				REVISAD O POR:	
PROCESO DE CRÉDITO	CU MPL E	NO CU MPL E	NO APL ICA	OBSERVACIONES	
<b>A) ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN</b>					
a -				Tiene un 6.67% de incumplimiento pues en el análisis de la solicitud se constató que la misma no cuenta con la firma del conyugue de quien pide el crédito así como falta copia del servicio básico, también se procedió a realizar el análisis de la capacidad de pago. Se encontró que los montos, plazos y formas de pago están dentro de los límites permitidos, pero los interese son diferentes pues se presta al 14% y no al 16%; el en análisis se encontró un crédito concedido como crediflash que no cumple con el monto plazo y forma de pago.	
1	<b>SOLICITUD DE CRÉDITO</b>				
1	FIRMA DEUDOR Y GARANTE (CÓNYUGES EN CASO DE APLICAR)	3	2		
2	COPIA DE CEDULA DE IDENTIDAD DEUDOR Y GARANTE	5			
3	COPIA DEL CERTIFICADO DE VOTACIÓN	5			
4	COPIA DEL SERVICIO BÁSICO (AGUA, LUZ, TELÉFONO)	4	1		
5	ACTIVIDAD A LA QUE SE DEDICA EL DEUDOR	5			
6	REGISTRO DEL BURO DE CRÉDITO	5			
7	PERSONA NATURAL REGISTRO DE LOS EEFF	5			
8	PERSONA JURÍDICA REGISTRO DE LOS EEFF			5	
9	REGISTRO DE LA ENTREVISTA CON EL SOCIO (JUICIO SUBJETIVO)	5			
	<b>SUMA</b>	<b>37</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>45</b>
a -				Se determinó que el 16% no cumple con este rubro ya que al realizar el análisis se encontró que no hay documentos que respalden o justifiquen sus ingresos como roles de pago o certificados de trabajo y ruc, se encontró que	
2	<b>JUSTIFICACIÓN DE INGRESOS DEL DEUDOR</b>				
1	ROL DE PAGO O CERTIFICADO DE TRABAJO	2	2	1	
2	RUC (COMERCIANTE / AGRICULTOR)		2	3	
3	DECLARACIÓN DEL IVA			5	
4	DECLARACIÓN IMPUESTO A LA RENTA ULTIMO AÑO			5	
5	RISE			5	

				un crédito tiene facturas de materia prima como justificativo de sus ingresos y se encontró que 4 de los 5 créditos analizados tiene capacidad para cubrir sus deudas.	
	<b>SUMA</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>25</b>
a	<b>JUSTIFICACIÓN DE INGRESOS DEL GARANTE</b>				No cumple el 12%, pues no se encontró roles de pagos o certificados de trabajo, ruc o declaraciones de IVA; existe facturas de compra de máquina que pasa como justificativo de ingresos
1	ROL DE PAGO O JUSTIFICACIÓN DE INGRESOS	2	1	2	
2	RUC (COMERCIANTE / AGRICULTOR)		1	4	
3	DECLARACIÓN DEL IVA		1	4	
4	DECLARACIÓN IMPUESTO A LA RENTA ULTIMO AÑO			5	
5	RISE			5	
	<b>SUMA</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>25</b>
a	<b>DOCUMENTOS DEL PATRIMONIO QUE TIENE EL DEUDOR Y/O GARANTE</b>				El 15% de la muestra con cumple con este rubro ya que se pudo constatar que no existe documentación como copias de escrituras o pagos de predios o matriculas de vehículo que justifiquen su patrimonio.
1	TÍTULOS DE PROPIEDAD	3	2		
2	IMPUESTO PREDIAL	2	1	2	
3	MATRICULA DEL VEHÍCULO			5	
4	FACTURA SI EL VEHÍCULO ES NUEVO			5	
	<b>SUMA</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>20</b>
<b>B) APROBACIÓN</b>					
1	SOLICITUD APROBADA	5			Se verifico que todas las solicitudes de crédito fueron aprobadas por el comité de crédito a pesar que falta documentación y firmas que justifiquen su aprobación.
2	SOLICITUD EN ESPERA (FALTA DE DCTOS O NO PODER CONFIRMAR LA INF.)			5	
3	SOLICITUD RECHAZADA			5	
	<b>SUMA</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>15</b>
<b>C) DESEMBOLSO</b>					
1	FIRMA DEUDOR Y GARANTE EN EL CONTRATO O PAGARE (CON CÓNYUGES SI ES EL CASO)	5			No se encontró nada de incumplimiento en este rubro los documentos como el contrato o pagares se encuentran con firmas, pero en la
2	TABLA DE AMORTIZACIÓN	5			
3	acreditación O CUENTA DEL BENEFICIARIO	5			
4	REGISTRO CONTABLE DEL CRÉDITO	5			

				tabla de amortización y en la liquidación de crédito faltan firmas del oficial de crédito o de quien elabora el documento.	
	<b>SUMA</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>
<b>D) SEGUIMIENTO</b>					
d					En el análisis de esta fase se encontró que el 34.29% no cumple con el seguimiento de crédito pues en ningún caso hay acciones preventivas, existen créditos vencidos de un mes que solo se ha procedido a llamar y notificar pero no se ha realizados las visitas personales ni el envío de la carta judicial, con esto el crédito debería estar en la ya en la etapa de cobranza prejudicial.
-					
1	<b>ACCIÓN PREVENTIVA</b>				
1	LLAMADA TELEFÓNICA (2 DÍAS)		5		
d					
-					
2	<b>ACCIONES POST VENCIMIENTO</b>				
1	LLAMADA TELEFÓNICA AL SIGUIENTE DÍA DEL VENCIMIENTO	1	2	2	
2	NOTIFICACIÓN POR MORA AL DEUDOR	1	2	2	
d					
-					
3	<b>COBRANZA OPERATIVA (15 DÍAS SIN CONTESTACIÓN DEL DEUDOR)</b>				
1	VISITAS PERSONALES DEUDOR / GARANTES		2	3	
d					
-					
4	<b>COBRANZA PREJUDICIAL (30 DÍAS)</b>				
1	ENVIÓ CARTA PREJUDICIAL		1	4	
d					
-					
5	<b>COBRANZA PREJUDICIAL (90 DÍAS)</b>				
1	DEMANDA CON LOS ABOGADOS			5	
2	SECUESTRO DE BIENES PARA REMATE			5	
	<b>SUMA</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>35</b>
<b>CONCLUSIONES:</b> Existe un 13.51% de incumplimiento a nivel general de los Créditos de Microcrédito, según la muestra que se realizó a 5 carpetas de crédito en donde la actividad a la que se dedica es su fuente de pago, no se realiza una investigación minuciosa de cada sujeto de crédito pues falta firmas o documentos que justifiquen su aprobación, así como la falta de seguimiento del crédito por parte del personal de la institución.					
<b>RECOMENDACIONES:</b> la Coac Integral Ltda. Debe contar con profesionales especializados en la concesión de créditos o capacitar al personal existente para que pueda realizar una adecuada selección del sujeto de crédito. Contar con un Manual de Crédito de fácil comprensión en donde se describa los procesos que se deben seguir para el otorgamiento del crédito. Fortalecer Controles de seguimiento y recuperación del crédito en las condiciones establecidas para esto es necesario que exista delegación y separación de funciones del personal.					

## ANEXO N° 5

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRAL Ltda.

	REF: PT # 14
RENACIFED	FECHA:
ING. ANDREA SARANGO	ELABORADO POR: Lorena Chuchuca
ÁREA : SISTEMAS	REVISADO POR:
CEDULA NARRATIVA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	
<p>OBJETIVO: Conocer el Mecanismo de Contabilización de la Cartera de Crédito del Sistema Informático, y conocer porque existió la diferencia en el Balance General en el rubro de Créditos Comerciales.</p> <p>El Departamento de Sistemas de la Empresa RENAFIPSE es el que se encarga del mecanismo de contabilización de cartera de crédito de la Coac Ltda.; el sistema que utiliza esta empresa es el llamado Vimasystem.</p> <p>El sistema diariamente genera asientos temporales de todos los créditos concedidos en el día, luego llega a una hora específica y registra, todos los créditos concedidos en solo asiento contable, por otra parte los asientos temporales son enserados o borrados, para que se registren los nuevos créditos que se van a conceder en el día siguiente; el proceso es el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>7. El sistema comienza analizando la maduración de la cartera de cada crédito, luego del cual registrar el crédito otorgado en cada banda, el mismo va a depender de las condiciones en el cual fue otorgado el crédito luego se procede a la;</li><li>8. Liquidación de crédito: el sistema al momento que se liquida el crédito genera automáticamente el pagare o contrato y procede hacer una nota de crédito por la acreditación del dinero en la cuenta de ahorro a la vista del beneficiario; a continuación registra en las cuentas de orden las garantías recibidas por el crédito.</li><li>9. Al momento que el beneficiario retira el dinero, el sistema genera automáticamente un asiento respectivo</li><li>10. El sistema realiza automáticamente la mora y las provisiones de intereses de la cartera, esta última se realiza diariamente y al final del mes el sistema hace el reverso o ajustes de las provisiones; los gatos y trámites que se generan por mora, se registran en el sistema</li></ol>	

generando el asiento respectivo y estos valores son sumados a la cuota vencida. También el sistema realiza una reclasificación de la cartera todos los días.

11. En la fecha de pago de la cuota, el sistema automáticamente procede a debitar de la cuenta de ahorro a la vista la cuota de pago correspondiente.
12. Cuando se realiza el pago total del crédito el sistema procede a realizar el reverso o ajuste de las cuentas de orden de todo lo que estaba en garantía.

#### Crédito Comercial

La diferencia que se presenta en el Balance General en el rubro de créditos comerciales se debió a un error involuntario esto se dio por el proceso de migración de los datos por la estructuración de los datos de sistemas diferentes, pero el error fue corregido mediante ajustes.

**ANEXO N° 6**

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRAL LTDA.</b>				<b>REF:</b> PT # 2
<b>ÁREA</b>		<b>CRÉDITO</b>		<b>FECHA:</b>
<b>CARPETA DE CRÉDITO</b>		<b>CONSUMO 1</b>		Lorena Chuchuc DO POR: a
<b>FECHA DE CORTE: AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</b>				<b>REVISADO POR:</b>
<b>PROCESO DE CRÉDITO</b>	<b>CU MPL E</b>	<b>NO CU MPL E</b>	<b>NO APL ICA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>A) ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN</b>				
a - 1	<b>SOLICITUD DE CRÉDITO</b>			se pudo observar que falta la firma del garante en la solicitud y la copia de la cedula de identidad. El monto plazo forma de pago y garantías si están de acuerdo al tipo crédito pero la tasa es del 15% no del 14%
1	FIRMA DEUDOR Y GARANTE (CÓNYUGES EN CASO DE APLICAR)		x	
2	COPIA DE CEDULA DE IDENTIDAD DEUDOR Y GARANTE		x	
3	COPIA DEL CERTIFICADO DE VOTACION	x		
4	COPIA DEL SERVICIO BASICO (AGUA, LUZ, TELEFONO)	x		
5	ACTIVIDAD A LA QUE SE DEDICA EL DEUDOR	x		
6	REGISTRO DEL BURO DE CREDITO	x		
7	PERSONA NATURAL REGISTRO DE LOS EEFF	x		
8	PERSONA JURIDICA REGISTRO DE LOS EEFF		x	
9	REGISTRO DE LA ENTREVISTA CON EL SOCIO (JUCIO SUBJETIVO)	x		
a - 2	<b>JUSTIFICACION DE INGRESOS DEL DEUDOR</b>			El deudor no presenta justificación de sus ingresos y no es factible no tiene capacidad de pago
1	ROL DE PAGO O CERTIFICADO DE TRABAJO		x	
2	RUC (COMERCIANTE / AGRICULTOR)		x	
3	DECLARACION DEL IVA		x	
4	DECLARACION IMPUESTO A LA RENTA ULTIMO AÑO		x	
5	RISE		x	
a - 3	<b>JUSTIFICACION DE INGRESOS DEL GARANTE</b>			el garante no presenta documento que justifique sus ingresos
1	ROL DE PAGO O JUSTIFICACIÓN DE INGRESOS		X	
2	RUC (COMERCIANTE / AGRICULTOR)		X	
3	DECLARACION DEL IVA		x	
4	DECLARACION IMPUESTO A LA RENTA ULTIMO AÑO		x	
5	RISE		x	

a						
-	<b>DOCUMENTOS DEL PATRIMONIO QUE TIENE EL DEUDOR Y/O GARANTE</b>					
4						
1	TITULOS DE PROPIEDAD	x				
2	IMPUESTO PREDIAL				x	
3	MATRICULA DEL VEHICULO	x				
4	FACTURA SI EL VEHICULO ES NUEVO				x	
<b>B) APROBACIÓN</b>						
1	SOLICITUD APROBADA	x			El crédito es aprobado a pesar que no presenta la documentación requerida y las firmas correspondientes.	
2	SOLICITUD EN ESPERA (FALTA DE DCTOS O NO PODER CONFIRMAR LA INF.)					x
3	SOLICIUTD RECHAZADA					x
<b>C) DESEMBOLSO</b>						
1	FIRMA DEUDOR Y GARANTE EN EL CONTRATO O PAGARE (CON CONYUGES SI ES EL CASO)			x	Se pudo constatar que el contrato o pagare falta la firma del 2 deudor; luego se acredita ala cuenta del beneficiario y se procede a la contabilización.	
2	TABLA DE AMORTIZACION	x				
3	ACREDITACION O CUENTA DEL BENEFICIARIO	x				
4	REGISTRO CONTABLE DEL CREDITO	x				
<b>D) SEGUIMIENTO</b>						
d					al deudor no se le hace la llamada respectiva	
-	<b>ACCION PREVENTIVA</b>					
1	LLAMADA TELEFONICA (2 DIAS)			x		
d					La deudora tiene 1 cuota vencida, no se le ha llamado ni notificado.	
-	<b>ACCIONES POST VENCIMIENTO</b>					
1	LLAMADA TELEFONICA AL SIGUEINTE DIA DEL VENCIMIENTO			x		
2	NOTIFICACION POR MORA AL DEUDOR				x	
d						
-	<b>COBRANZA OPERATIVA (15 DIAS SIN CONTESTACION DEL DEUDOR)</b>					
3	VISITAS PERSONALES DEUDOR / GARANTES				x	
d						
-	<b>COBRANZA PREJUDICIAL (30 DIAS)</b>					
4	ENVIO CARTA PREJUDICIAL				x	
d						
-	<b>COBRANZA PREJUDICIAL (90 DIAS)</b>					
5	DEMANDA CON LOS ABOGADOS					x
1	SECUESTRO DE BIENES PARA REMATE				x	
<b>CONCLUSIONES:</b> La carpeta de crédito de consumo 1, se encontró que no tiene los documentos y firmas respectivas como copia de la cedula y la firma del garante en la solicitud; El monto plazo forma de pago y						

garantías si están de acuerdo al tipo crédito pero la tasa es del 15% no del 14% según la calificación del crédito, el deudor no es factible no tiene capacidad de pago, además no se encontró documento alguno que justifique el ingreso del deudor y del garante. Sin embargo se continuó con el proceso de aprobación, en la etapa del desembolso los documentos no se encuentran con las firmas respectivas en el contrato o pagare, luego se hace la respectiva acreditación a la cuenta del beneficiario y se procede a la contabilización. En este crédito no existe ninguna acción a pesar que la deudora tiene 1 cuota vencida.

**RECOMENDACIONES:** la Coac Integral Ltda. Debe contar con profesionales especializados en la concesión de créditos o capacitar al personal existente para que pueda realizar una adecuada selección del sujeto de crédito. Contar con un Manual de Crédito de fácil comprensión en donde se describa los procesos que se deben seguir para el otorgamiento del crédito. Fortalecer Controles de seguimiento y recuperación del crédito en las condiciones establecidas para esto es necesario que exista delegación y separación de funciones del personal.

**ANEXO N° 7**

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTEGRAL LTDA.</b>				<b>REF:</b> PT # 3
<b>AREA</b>	<b>CRÉDITO</b>	<b>FECHA:</b>		
<b>CARPETA DE CREDITO</b>	<b>CONSUMO 2</b>	<b>ELABORADO POR:</b> Lorena Chuchuca		
<b>FECHA DE CORTE: AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</b>				<b>REVISADO POR:</b>
<b>PROCESO DE CRÉDITO</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>NO APLICA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>A) ANALISIS DE LA DOCUMENTACION</b>				
a - 1	<b>SOLICITUD DE CREDITO</b>			falta documentación requerida como copia de servicio básico
1	FIRMA DEUDOR Y GARANTE (CONYUGES EN CASO DE APLICAR)		x	documento del buro de crédito, así como falta la firma del esposo de quien solicita el crédito pero el Sr, vive en EEUU, de igual forma falta la firma de los garante en la solicitud. El monto plazo, forma de pago y garantía si están de acuerdo al tipo de crédito pero el interés es del 15% no del 14%.
2	COPIA DE CEDULA DE IDENTIDAD DEUDOR Y GARANTE	x		
3	COPIA DEL CERTIFICADO DE VOTACION	x		
4	COPIA DEL SERVICIO BASICO (AGUA, LUZ, TELEFONO)		x	
5	ACTIVIDAD A LA QUE SE DEDICA EL DEUDOR	x		
6	REGISTRO DEL BURO DE CREDITO		x	
7	PERSONA NATURAL REGISTRO DE LOS EEFF	x		
8	PERSONA JURIDICA REGISTRO DE LOS EEFF			x
9	REGISTRO DE LA ENTREVISTA CON EL SOCIO (JUCIO SUBJETIVO)	x		
a - 2	<b>JUSTIFICACION DE INGRESOS DEL DEUDOR</b>			Este crédito tiene como garantía un póliza y no se procedió llenar este rubro pero se logró verificar que la socia es Jubilada por un crédito concedido anteriormente ,no presenta ningún documento actualizado que justifique que su pensión. La socia es factible tiene capacidad de pago
1	ROL DE PAGO O CERTIFICADO DE TRABAJO		x	
2	RUC (COMERCIANTE / AGRICULTOR)			x
3	DECLARACION DEL IVA			x
4	DECLARACION IMPUESTO A LA RENTA ULTIMO AÑO			x
5	RISE			x
a - 3	<b>JUSTIFICACION DE INGRESOS DEL GARANTE</b>			no aplica porque tiene como garantía una póliza
1	ROL DE PAGO O JUSTIFICACIÓN DE INGRESOS			x

2	RUC (COMERCIANTE / AGRICULTOR)			X	
3	DECLARACION DEL IVA			X	
4	DECLARACION IMPUESTO A LA RENTA ULTIMO AÑO			X	
5	RISE			X	
a - 4	<b>DOCUMENTOS DEL PATRIMONIO QUE TIENE EL DEUDOR Y/O GARANTE</b>				En la carpeta no se encontraron documentos que justifiquen el patrimonio que posee, según la información proporcionada en la solicitud
1	TITULOS DE PROPIEDAD		x		
2	IMPUESTO PREDIAL		x		
3	MATRICULA DEL VEHICULO			x	
4	FACTURA SI EL VEHICULO ES NUEVO			x	
<b>B) APROBACIÓN</b>					
1	SOLICITUD APROBADA	x			El crédito es aprobado a pesar que no presenta las firmas ni documentación requerida
2	SOLICITUD EN ESPERA (FALTA DE DCTOS O NO PODER CONFIRMAR LA INF.)			x	
3	SOLICIUTD RECHAZADA			x	
<b>C) DESEMBOLSO</b>					
1	FIRMA DEUDOR Y GARANTE EN EL CONTRATO O PAGARE (CON CONYUGES SI ES EL CASO)	x			Se pudo constatar que en la liquidación del crédito falta firmas de quien elabora el documento; luego se acredita a la cuenta del beneficiario y se procede a la contabilización.
2	TABLA DE AMORTIZACION	x			
3	ACREDITACION O CUENTA DEL BENEFICIARIO	x			
4	REGISTRO CONTABLE DEL CREDITO	x			
<b>D) SEGUIMIENTO</b>					
d - 1	<b>ACCION PREVENTIVA</b>				al deudor no se le hace la llamada respectiva
1	LLAMADA TELEFONICA (2 DIAS)		x		
d - 2	<b>ACCIONES POST VENCIMIENTO</b>				
1	LLAMADA TELEFONICA AL SIGUEINTE DIA DEL VENCIMIENTO			x	
2	NOTIFICACION POR MORA AL DEUDOR			x	
d - 3	<b>COBRANZA OPERATIVA (15 DIAS SIN CONTESTACION DEL DEUDOR)</b>				
1	VISITAS PERSONALES DEUDOR / GARANTES			x	
d - 4	<b>COBRANZA PREJUDICIAL (30 DIAS)</b>				
1	ENVIO CARTA PREJUDICIAL			x	

d				
-				
5	<b>COBRANZA PREJUDICIAL (90 DIAS)</b>			
1	DEMANDA CON LOS ABOGADOS			x
2	SECUESTRO DE BIENES PARA REMATE			x
<p><b>CONCLUSIONES:</b> La carpeta de crédito de consumo 2, se encontró que no cuenta con las firmas y documentos respectivos como copia de servicio básico, docto del buro de crédito y la firma de los garantes del esposo de la deudora en la solicitud, El monto plazo, forma de pago y garantía si están de acuerdo al tipo de crédito pero el interés es del 15% no del 14% según la calificación de crédito, este crédito tiene como garantía una póliza y no se procedió a llenar este rubro, no presenta ningún documento que justifique sus ingresos pero la socia es factible tiene capacidad de pago, se logró verificar que la socia es jubilada por un crédito concedido anteriormente, a pesar de la falta de documentos y firmas se continuo con el proceso de aprobación. en la etapa de desembolso la liquidación de crédito no se encuentra la firma respectiva, en la etapa de desembolso se acreditó a la cuenta respectiva y se procedió a la contabilización. En este crédito no existe ninguna acción preventiva pero la deudora no se encuentra en mora.</p>				
<p><b>RECOMENDACIONES:</b> la Coac Integral Ltda. Debe contar con profesionales especializados en la concesión de créditos o capacitar al personal existente para que pueda realizar una adecuada selección del sujeto de crédito. Contar con un Manual de Crédito de fácil comprensión en donde se describa los procesos que se deben seguir para el otorgamiento del crédito. Fortalecer Controles de seguimiento y recuperación del crédito en las condiciones establecidas para esto es necesario que exista delegación y separación de funciones del personal.</p>				

**ANEXO N° 8**

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTEGRAL LTDA.</b>				<b>REF:</b>	PT # 4
<b>AREA</b>	<b>CRÉDITO</b>			<b>FECHA:</b>	
<b>CARPETA DE CREDITO</b>	<b>CONSUMO 3</b>			<b>ELABORADO POR:</b>	Lorena Chuchuca
<b>FECHA DE CORTE: AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</b>				<b>REVISADO POR:</b>	
<b>PROCESO DE CRÉDITO</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPL E</b>	<b>NO APL ICA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	
<b>A) ANALISIS DE LA DOCUMENTACION</b>					
a - 1	<b>SOLICITUD DE CREDITO</b>			el monto, plazo forma de pago están de acuerdo al tipo de crédito pero el interés es del 15 no del 14% y la garantía no se cumple pues no presenta justificación de ingresos el garante	
1	FIRMA DEUDOR Y GARANTE (CONYUGES EN CASO DE APLICAR)	x			
2	COPIA DE CEDULA DE IDENTIDAD DEUDOR Y GARANTE	x			
3	COPIA DEL CERTIFICADO DE VOTACION	x			
4	COPIA DEL SERVICIO BASICO (AGUA, LUZ, TELEFONO)	x			
5	ACTIVIDAD A LA QUE SE DEDICA EL DEUDOR	x			
6	REGISTRO DEL BURO DE CREDITO	x			
7	PERSONA NATURAL REGISTRO DE LOS EEFF	x			
8	PERSONA JURIDICA REGISTRO DE LOS EEFF			x	
9	REGISTRO DE LA ENTREVISTA CON EL SOCIO (JUCIO SUBJETIVO)	x			
a - 2	<b>JUSTIFICACION DE INGRESOS DEL DEUDOR</b>			El socios es factible tiene capacidad de pago	
1	ROL DE PAGO O CERTIFICADO DE TRABAJO	x			
2	RUC (COMERCIANTE / AGRICULTOR)			x	
3	DECLARACION DEL IVA			x	
4	DECLARACION IMPUESTO A LA RENTA ULTIMO AÑO			x	
5	RISE			x	
a - 3	<b>JUSTIFICACION DE INGRESOS DEL GARANTE</b>			El segundo garante se dedica a la actividad de ganadería pero no presenta ningún documento que justifique sus ingresos	
1	ROL DE PAGO O JUSTIFICACIÓN DE INGRESOS		x		
2	RUC (COMERCIANTE / AGRICULTOR)			x	
3	DECLARACION DEL IVA			x	
4	DECLARACION IMPUESTO A LA RENTA ULTIMO AÑO			x	

5	RISE			X		
a	<b>DOCUMENTOS DEL PATRIMONIO QUE TIENE EL DEUDOR Y/O GARANTE</b>					
4	1	TITULOS DE PROPIEDAD	x			
	2	IMPUESTO PREDIAL			x	
	3	MATRICULA DEL VEHICULO			x	
	4	FACTURA SI EL VEHICULO ES NUEVO			x	
<b>B) APROBACIÓN</b>						
1	1	SOLICITUD APROBADA	x		El crédito es aprobado a pesar que no presenta toda la documentación requerida	
2	2	SOLICITUD EN ESPERA (FALTA DE DCTOS O NO PODER CONFIRMAR LA INF.)				x
3	3	SOLICITUD RECHAZADA				x
<b>C) DESEMBOLSO</b>						
1	1	FIRMA DEUDOR Y GARANTE EN EL CONTRATO O PAGARE (CON CONYUGES SI ES EL CASO)	x		Se pudo constatar que en la liquidación del crédito falta firmas de quien elabora el documento; luego se acredita a la cuenta del beneficiario y se procede a la contabilización.	
2	2	TABLA DE AMORTIZACION	x			
3	3	ACREDITACION O CUENTA DEL BENEFICIARIO	x			
4	4	REGISTRO CONTABLE DEL CREDITO	x			
<b>D) SEGUIMIENTO</b>						
d	1	<b>ACCION PREVENTIVA</b>			al deudor no se le hace la llamada respectiva	
	1	LLAMADA TELEFONICA (2 DIAS)		x		
d	2	<b>ACCIONES POST VENCIMIENTO</b>			tiene tres meses de retraso en el pago, se le ha llamado 7 veces y se ha procedido al notificar al deudor y garantes	
	1	LLAMADA TELEFONICA AL SIGUEINTE DIA DEL VENCIMIENTO	x			
	2	NOTIFICACION POR MORA AL DEUDOR	x			
d	3	<b>COBRANZA OPERATIVA (15 DIAS SIN CONTESTACION DEL DEUDOR)</b>			no se ha realizado las vista respectiva	
	1	VISITAS PERSONALES DEUDOR / GARANTES		x		
d	4	<b>COBRANZA PREJUDICIAL (30 DIAS)</b>			no se ha procedido al envío de la carta,	
	1	ENVIO CARTA PREJUDICIAL		x		
d	5	<b>COBRANZA PREJUDICIAL (90 DIAS)</b>			no se sabe cuándo se demandara al deudor, pues existe lentitud de los abogados	
	1	DEMANDA CON LOS ABOGADOS		x		
	2	SECUESTRO DE BIENES PARA REMATE		x		

**CONCLUSIONES:** La carpeta de crédito de consumo 3, se encontró el monto, plazo forma de pago están de acuerdo al tipo de crédito pero el interés es del 15% no del 14% según la calificación de crédito, el socio es factible tiene capacidad de pago, el segundo garante no presenta justificación de sus ingresos, pero a pesar de la falta del mismo se continuo con el proceso de aprobación. en la etapa de desembolso los documentos no se encuentran con las firmas respectivas en la liquidación del crédito, luego se acredita a la cuenta respectiva y se procede con la contabilización; en la etapa de seguimiento el deudor tiene 3 meses vencidos, no se ha realizado las llamada preventiva solo se ha procedido a las llamadas y a la notificación tanto al deudor como garante; no se ha tomado ninguna otra acción por parte del personal encargado, no se sabe cuándo va a proceder con la demanda pues existe lentitud de los abogados.

**RECOMENDACIONES:** la Coac Integral Ltda. Debe contar con profesionales especializados en la concesión de créditos o capacitar al personal existente para que pueda realizar una adecuada selección del sujeto de crédito. Contar con un Manual de Crédito de fácil comprensión en donde se describa los procesos que se deben seguir para el otorgamiento del crédito. Fortalecer Controles de seguimiento y recuperación del crédito en las condiciones establecidas para esto es necesario que exista delegación y separación de funciones del personal.

**ANEXO N° 9**

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTEGRAL LTDA.</b>				<b>REF:</b>	PT # 5
<b>AREA</b>	<b>CRÉDITO</b>			<b>FECHA:</b>	
<b>CARPETA DE CREDITO</b>	<b>CONSUMO 4</b>			<b>ELABORADO POR:</b>	Lorena Chuchuca
<b>FECHA DE CORTE: AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</b>				<b>REVISADO POR:</b>	
<b>PROCESO DE CRÉDITO</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>NO APLICA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	
<b>A) ANALISIS DE LA DOCUMENTACION</b>					
a - 1	<b>SOLICITUD DE CREDITO</b>				falta firma del esposo de la garante. este crédito no está clasificado de acuerdo al destino del crédito ya que se concede para la compra de un vehículo la tasa para crediconsumo es del 15% no del 14% el monto máximo es de 5000.00 no de 14500.00 a 24 meses y no a 48 meses y tiene como garantía una póliza.
1	FIRMA DEUDOR Y GARANTE (CONYUGES EN CASO DE APLICAR)		X		
2	COPIA DE CEDULA DE IDENTIDAD DEUDOR Y GARANTE	X			
3	COPIA DEL CERTIFICADO DE VOTACION	X			
4	COPIA DEL SERVICIO BASICO (AGUA, LUZ, TELEFONO)	X			
5	ACTIVIDAD A LA QUE SE DEDICA EL DEUDOR	X			
6	REGISTRO DEL BURO DE CREDITO	X			
7	PERSONA NATURAL REGISTRO DE LOS EEFF	X			
8	PERSONA JURIDICA REGISTRO DE LOS EEFF			X	
9	REGISTRO DE LA ENTREVISTA CON EL SOCIO (JUCIO SUBJETIVO)	X			
a - 2	<b>JUSTIFICACION DE INGRESOS DEL DEUDOR</b>				No presenta documento alguno que justifique sus ingresos como rol de pagos
1	ROL DE PAGO O CERTIFICADO DE TRABAJO		X		
2	RUC (COMERCIANTE / AGRICULTOR)			X	
3	DECLARACION DEL IVA			X	
4	DECLARACION IMPUESTO A LA RENTA ULTIMO AÑO			X	
5	RISE			X	
a - 3	<b>JUSTIFICACION DE INGRESOS DEL GARANTE</b>				tiene como garantía una póliza
1	ROL DE PAGO O JUSTIFICACIÓN DE INGRESOS			X	
2	RUC (COMERCIANTE / AGRICULTOR)			X	
3	DECLARACION DEL IVA			X	
4	DECLARACION IMPUESTO A LA RENTA ULTIMO AÑO			X	

5	RISE			X		
a	<b>DOCUMENTOS DEL PATRIMONIO QUE TIENE EL DEUDOR Y/O GARANTE</b>				En la carpeta no se encontraron doctos que justifiquen el patrimonio, según información proporcionada en la solicitud,	
1		TITULOS DE PROPIEDAD		x		
2		IMPUESTO PREDIAL		x		
3		MATRICULA DEL VEHICULO	x			
4		FACTURA SI EL VEHICULO ES NUEVO		x		
<b>B) APROBACIÓN</b>						
1	SOLICITUD APROBADA	x			El crédito es aprobado a pesar que no presenta las firmas ni documentación requerida, además el socio no tiene capacidad de pago	
2	SOLICITUD EN ESPERA (FALTA DE DCTOS O NO PODER CONFIRMAR LA INF.)			x		
3	SOLICIUTD RECHAZADA			x		
<b>C) DESEMBOLSO</b>						
1	FIRMA DEUDOR Y GARANTE EN EL CONTRATO O PAGARE (CON CONYUGES SI ES EL CASO)	x			Se pudo constatar que en la liquidación del crédito falta firmas de quien elabora el documento; luego se acredita a la cuenta del beneficiario y se procede a la contabilización.	
2	TABLA DE AMORTIZACION	x				
3	ACREDITACION O CUENTA DEL BENEFICIARIO	x				
4	REGISTRO CONTABLE DEL CREDITO	x				
<b>D) SEGUIMIENTO</b>						
d	<b>ACCION PREVENTIVA</b>				al deudor no se le hace la llamada respectiva	
1		LLAMADA TELEFONICA (2 DIAS)		x		
d	<b>ACCIONES POST VENCIMIENTO</b>					
1		LLAMADA TELEFONICA AL SIGUEINTE DIA DEL VENCIMIENTO				x
2		NOTIFICACION POR MORA AL DEUDOR				x
d	<b>COBRANZA OPERATIVA (15 DIAS SIN CONTESTACION DEL DEUDOR)</b>					
1		VISITAS PERSONALES DEUDOR / GARANTES				x
d	<b>COBRANZA PREJUDICIAL (30 DIAS)</b>					
1		ENVIO CARTA PREJUDICIAL				x
d	<b>COBRANZA PREJUDICIAL (90 DIAS)</b>					

1	DEMANDA CON LOS ABOGADOS			X	
2	SECUESTRO DE BIENES PARA REMATE			X	
<p><b>CONCLUSIONES:</b> La carpeta de crédito de consumo 4, se encontró que este crédito no se encuentra con las firmas respectivas, pues falta la firma del esposo de la garante. Este crédito no respeta los requisitos de crediconsumo ya que el mismo se concede para la compra de un vehículo pues el interés monto y plazo no son los correctos, el interés es del 15% no del 14% el monto máximo es de 5000.00 no de 14500.00 a 24 meses y no a 48 meses y tiene como garantía una póliza, no se presenta documentos de justificación de ingresos del deudor ni justificación del patrimonio deudor ni del garante siendo necesario llenar la información y respaldarla. Sin embargo, a pesar de la falta de docto y firmas se continuó con el proceso de aprobación, en la etapa de desembolso los documentos no se encuentran con las firmas respectivas en la liquidación del crédito, luego se procede a la acreditación respectiva y se procede a la contabilización. En este crédito no existe ningún la acción preventiva pero el deudor no se encuentra en mora.</p>					
<p><b>RECOMENDACIONES:</b> la Coac Integral Ltda. Debe contar con profesionales especializados en la concesión de créditos o capacitar al personal existente para que pueda realizar una adecuada selección del sujeto de crédito. Contar con un Manual de Crédito de fácil comprensión en donde se describa los procesos que se deben seguir para el otorgamiento del crédito. Fortalecer Controles de seguimiento y recuperación del crédito en las condiciones establecidas para esto es necesario que exista delegación y separación de funciones del personal.</p>					

**ANEXO N° 10**

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTEGRAL LTDA.</b>				<b>REF:</b>	PT # 6
<b>AREA</b>	<b>CRÉDITO</b>			<b>FECHA:</b>	
<b>CARPETA DE CREDITO</b>	<b>CONSUMO 5</b>			<b>ELABORADO POR:</b>	Lorena Chuchuca
<b>FECHA DE CORTE: AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</b>				<b>REVISADO POR:</b>	
<b>PROCESO DE CRÉDITO</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>NO APLICA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	
<b>A) ANALISIS DE LA DOCUMENTACION</b>					
a - 1	<b>SOLICITUD DE CREDITO</b>				Falta documentación requerida como copia de servicio básico, no indica la actividad a la que se dedica, se conoce que es ama de casa por un crédito concedido anteriormente; no se hizo un estado de sus ingresos y gastos. EL monto plazo están de acuerdo al tipo de crédito el interés es del 15% no del 14% y la garantiza no cumple
1	FIRMA DEUDOR Y GARANTE (CONYUGES EN CASO DE APLICAR)	x			
2	COPIA DE CEDULA DE IDENTIDAD DEUDOR Y GARANTE	x			
3	COPIA DEL CERTIFICADO DE VOTACION	x			
4	COPIA DEL SERVICIO BASICO (AGUA, LUZ, TELEFONO)		x		
5	ACTIVIDAD A LA QUE SE DEDICA EL DEUDOR		x		
6	REGISTRO DEL BURO DE CREDITO	x			
7	PERSONA NATURAL REGISTRO DE LOS EEFF		x		
8	PERSONA JURIDICA REGISTRO DE LOS EEFF			x	
9	REGISTRO DE LA ENTREVISTA CON EL SOCIO (JUCIO SUBJETIVO)	x			
a - 2	<b>JUSTIFICACION DE INGRESOS DEL DEUDOR</b>				No presenta justificación de sus ingresos, en un crédito concedido anteriormente se conoció que la Socia tiene el bono de desarrollo humano pero en este crédito presenta actualización de documentos. La socia no es factible no tiene capacidad de pago ya que no hay información necesaria ni documentos para el análisis
1	ROL DE PAGO O CERTIFICADO DE TRABAJO		x		
2	RUC (COMERCIANTE / AGRICULTOR)			x	
3	DECLARACION DEL IVA			x	
4	DECLARACION IMPUESTO A LA RENTA ULTIMO AÑO			x	
5	RISE			x	
a -	<b>JUSTIFICACION DE INGRESOS DEL GARANTE</b>				No se llena el campo de justificación de

3					ingresos del garante, y no se encuentra documentación alguna.
1	ROL DE PAGO O JUSTIFICACIÓN DE INGRESOS		x		
2	RUC (COMERCIANTE / AGRICULTOR)			x	
3	DECLARACION DEL IVA			x	
4	DECLARACION IMPUESTO A LA RENTA ULTIMO AÑO			x	
5	RISE			x	
a -	<b>DOCUMENTOS DEL PATRIMONIO QUE TIENE EL DEUDOR Y/O GARANTE</b>				No tiene llenado el campo de patrimonio de deudor ni garante, no se encuentra documento alguno
4					
1	TITULOS DE PROPIEDAD		x		
2	IMPUESTO PREDIAL		x		
3	MATRICULA DEL VEHICULO			x	
4	FACTURA SI EL VEHICULO ES NUEVO			x	
<b>B) APROBACIÓN</b>					
1	SOLICITUD APROBADA	x			El crédito es aprobado a pesar que no tiene información ni documentación requerida y necesaria
2	SOLICITUD EN ESPERA (FALTA DE DCTOS O NO PODER CONFIRMAR LA INF.)			x	
3	SOLICIUTD RECHAZADA			x	
<b>C) DESEMBOLSO</b>					
1	FIRMA DEUDOR Y GARANTE EN EL CONTRATO O PAGARE (CON CONYUGES SI ES EL CASO)	x			Se pudo constatar que en la liquidación del crédito falta firmas de quien elabora el documento; luego se acredita a la cuenta del beneficiario y se procede a la contabilización.
2	TABLA DE AMORTIZACION	x			
3	ACREDITACION O CUENTA DEL BENEFICIARIO	x			
4	REGISTRO CONTABLE DEL CREDITO	x			
<b>D) SEGUIMIENTO</b>					
d -	<b>ACCION PREVENTIVA</b>				al deudor no se le hace la llamada respectiva
1	LLAMADA TELEFONICA (2 DIAS)		x		
d -	<b>ACCIONES POST VENCIMIENTO</b>				No se ha tomado ninguna acción de llamadas telefónicas ni notificaciones al deudor ni garante
2					
1	LLAMADA TELEFONICA AL SIGUEINTE DIA DEL VENCIMIENTO		x		
2	NOTIFICACION POR MORA AL DEUDOR		x		
d -	<b>COBRANZA OPERATIVA (15 DIAS SIN CONTESTACION DEL DEUDOR)</b>				
3					
1	VISITAS PERSONALES DEUDOR / GARANTES			x	
d	<b>COBRANZA PREJUDICIAL (30 DIAS)</b>				

-					
4					
1	ENVIO CARTA PREJUDICIAL			x	
d					
-					
5	<b>COBRANZA PREJUDICIAL (90 DIAS)</b>				
1	DEMANDA CON LOS ABOGADOS			x	
2	SECUESTRO DE BIENES PARA REMATE			x	
<p><b>CONCLUSIONES:</b> La carpeta de crédito de consumo 5, se encontró que falta documentación requerida como copia de servicio básico, no se procedió a llenar el campo que indica la actividad a la que se dedica la socia, se conoce que es ama de casa y tiene el bono de desarrollo humano por un crédito concedido anteriormente; no se hizo un estado de sus ingresos y gastos. EL monto plazo están de acuerdo al tipo de crédito el interés es del 15% no del 14% y la garantiza se no cumple según a la calificación de crédito, no se encontró documentación actualizada que justifique sus ingresos ni de los garantes así como el patrimonio que posee; la socia no tiene capacidad de pago ya que no se encontró información ni documentación que permita realizar el análisis, a pesar de la falta de estos se continuo con el proceso de aprobación, en la etapa de desembolso los documentos no se encuentran con las firmas respectivas, se realizó la acreditación respectiva y se procedió a la contabilización. Este crédito se encuentra vencido; pero no se ha realizado ninguna acción preventiva ni post vencida.</p>					
<p><b>RECOMENDACIONES:</b> la Coac Integral Ltda. Debe contar con profesionales especializados en la concesión de créditos o capacitar al personal existente para que pueda realizar una adecuada selección del sujeto de crédito. Contar con un Manual de Crédito de fácil comprensión en donde se describa los procesos que se deben seguir para el otorgamiento del crédito. Fortalecer Controles de seguimiento y recuperación del crédito en las condiciones establecidas para esto es necesario que exista delegación y separación de funciones del personal.</p>					

**ANEXO N° 10**

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTEGRAL LTDA.</b>				<b>REF:</b>	PT # 8
<b>AREA</b>	<b>CRÈDITO</b>			<b>FECHA:</b>	
<b>CARPETA DE CREDITO</b>	<b>MICROCRÉDITO 1</b>			<b>ELABORADO POR:</b>	Lorena Chuchuca
<b>FECHA DE CORTE: AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</b>				<b>REVISADO POR:</b>	
<b>PROCESO DE CRÈDITO</b>		<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>NO APLICA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>A) ANALISIS DE LA DOCUMENTACION</b>					
a - 1	<b>SOLICITUD DE CREDITO</b>				El monto, plazo y forma de pagos son correctos pero el interés es del 16% no del 14% y la garantía se no cumple
1	FIRMA DEUDOR Y GARANTE (CONYUGES EN CASO DE APLICAR)	x			
2	COPIA DE CEDULA DE IDENTIDAD DEUDOR Y GARANTE	x			
3	COPIA DEL CERTIFICADO DE VOTACION	x			
4	COPIA DEL SERVICIO BASICO (AGUA, LUZ, TELEFONO)	x			
5	ACTIVIDAD A LA QUE SE DEDICA EL DEUDOR	x			
6	REGISTRO DEL BURO DE CREDITO	x			
7	PERSONA NATURAL REGISTRO DE LOS EEFF	x			
8	PERSONA JURIDICA REGISTRO DE LOS EEFF			x	
9	REGISTRO DE LA ENTREVISTA CON EL SOCIO (JUCIO SUBJETIVO)	x			
a - 2	<b>JUSTIFICACION DE INGRESOS DEL DEUDOR</b>				La socia es factible tiene capacidad de pago.
1	ROL DE PAGO O CERTIFICADO DE TRABAJO	x			
2	RUC (COMERCIANTE / AGRICULTOR)			x	
3	DECLARACION DEL IVA			x	
4	DECLARACION IMPUESTO A LA RENTA ULTIMO AÑO			x	
5	RISE			x	
a - 3	<b>JUSTIFICACION DE INGRESOS DEL GARANTE</b>				No se encontró documento que justifique sus ingresos
1	ROL DE PAGO O JUSTIFICACIÓN DE INGRESOS			x	
2	RUC (COMERCIANTE / AGRICULTOR)		x		
3	DECLARACION DEL IVA			x	
4	DECLARACION IMPUESTO A LA RENTA ULTIMO AÑO			x	

5	RISE			x		
a	<b>DOCUMENTOS DEL PATRIMONIO QUE TIENE EL DEUDOR Y/O GARANTE</b>				En la carpeta no se encontraron documentos que justifiquen el patrimonio, según la información proporcionada en la solicitud	
1		TITULOS DE PROPIEDAD		x		
2		IMPUESTO PREDIAL		x		x
3		MATRICULA DEL VEHICULO				x
4		FACTURA SI EL VEHICULO ES NUEVO				x
<b>B) APROBACIÓN</b>						
1	SOLICITUD APROBADA	x			El crédito es aprobado a pesar que no presenta la documentación requerida	
2	SOLICITUD EN ESPERA (FALTA DE DCTOS O NO PODER CONFIRMAR LA INF.)			x		
3	SOLICIUTD RECHAZADA			x		
<b>C) DESEMBOLSO</b>						
1	FIRMA DEUDOR Y GARANTE EN EL CONTRATO O PAGARE (CON CONYUGES SI ES EL CASO)	x			Se pudo constatar que en la tabla de amortización falta firma del oficial de crédito.	
2	TABLA DE AMORTIZACION	x				
3	ACREDITACION O CUENTA DEL BENEFICIARIO	x				
4	REGISTRO CONTABLE DEL CREDITO	x				
<b>D) SEGUIMIENTO</b>						
d	<b>ACCION PREVENTIVA</b>				al deudor no se le hace la llamada respectiva	
1		LLAMADA TELEFONICA (2 DIAS)		x		
d	<b>ACCIONES POST VENCIMIENTO</b>				La socia se encuentra en mora, se ha procedido llamar y notificar al deudor y garante.	
1		LLAMADA TELEFONICA AL SIGUEINTE DIA DEL VENCIMIENTO	x			
2		NOTIFICACION POR MORA AL DEUDOR	x			
d	<b>COBRANZA OPERATIVA (15 DIAS SIN CONTESTACION DEL DEUDOR)</b>				No se ha realiza visitas personales	
1		VISITAS PERSONALES DEUDOR / GARANTES		x		
d	<b>COBRANZA PREJUDICIAL (30 DIAS)</b>					
1		ENVIO CARTA PREJUDICIAL				x
d	<b>COBRANZA JUDICIAL (90 DIAS)</b>					
1		DEMANDA CON LOS ABOGADOS				x
2		SECUESTRO DE BIENES PARA REMATE				x
<b>CONCLUSIONES:</b> La carpeta de crédito de Microcrédito 1; se encontró que el monto, plazo y forma de						

pagos son correctos pero el interés es del 16% no del 14% y la garantía se no cumple según la calificación de crédito, la socia es factible tiene capacidad de pago, en lo que respecta al garante no se encontró documento que justifique sus ingresos y ni del patrimonio tanto deudor como garante, a pesar que falta documentos se continuo con el proceso de aprobación, en la etapa de desembolso falta firma del oficial de crédito en la tabla de amortización, en la etapa de seguimiento, este crédito se encuentra en mora; no se procedido con la acción preventiva, se le ha llamado y notificado al deudor y garante pero no se le realizado las visitas personales.

**RECOMENDACIONES:** la Coac Integral Ltda. Debe contar con profesionales especializados en la concesión de créditos o capacitar al personal existente para que pueda realizar una adecuada selección del sujeto de crédito. Contar con un Manual de Crédito de fácil comprensión en donde se describa los procesos que se deben seguir para el otorgamiento del crédito. Fortalecer Controles de seguimiento y recuperación del crédito en las condiciones establecidas para esto es necesario que exista delegación y separación de funciones del personal.

**ANEXO N° 11**

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTEGRAL LTDA.</b>				<b>REF:</b>	PT # 9
<b>AREA</b>	<b>CRÈDITO</b>			<b>FECHA:</b>	
<b>CARPETA DE CREDITO</b>	<b>MICROCRÉDITO 2</b>			<b>ELABORADO POR:</b>	Lorena Chuchuca
<b>FECHA DE CORTE: AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</b>				<b>REVISADO POR:</b>	
<b>PROCESO DE CRÈDITO</b>		<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>NO APLICA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>A) ANALISIS DE LA DOCUMENTACION</b>					
a - 1	<b>SOLICITUD DE CREDITO</b>				El monto, plazo, forma de pago son correctos, el interés es del 16% no del 14% la garantía no cumple pues no tienes justificación de ingresos.
1	FIRMA DEUDOR Y GARANTE (CONYUGES EN CASO DE APLICAR)	x			
2	COPIA DE CEDULA DE IDENTIDAD DEUDOR Y GARANTE	x			
3	COPIA DEL CERTIFICADO DE VOTACION	x			
4	COPIA DEL SERVICIO BASICO (AGUA, LUZ, TELEFONO)	x			
5	ACTIVIDAD A LA QUE SE DEDICA EL DEUDOR	x			
6	REGISTRO DEL BURO DE CREDITO	x			
7	PERSONA NATURAL REGISTRO DE LOS EEFF	x			
8	PERSONA JURIDICA REGISTRO DE LOS EEFF			x	
9	REGISTRO DE LA ENTREVISTA CON EL SOCIO (JUCIO SUBJETIVO)	x			
a - 2	<b>JUSTIFICACION DE INGRESOS DEL DEUDOR</b>				El socio es factible tiene capacidad de pago
1	ROL DE PAGO O CERTIFICADO DE TRABAJO	x			
2	RUC (COMERCIANTE / AGRICULTOR)			x	
3	DECLARACION DEL IVA			x	
4	DECLARACION IMPUESTO A LA RENTA ULTIMO AÑO			x	
5	RISE			x	
a - 3	<b>JUSTIFICACION DE INGRESOS DEL GARANTE</b>				No se encuentran documentos que justifiquen los ingresos los garantes
1	ROL DE PAGO O JUSTIFICACIÓN DE INGRESOS		x		
2	RUC (COMERCIANTE / AGRICULTOR)			x	
3	DECLARACION DEL IVA			x	
4	DECLARACION IMPUESTO A LA RENTA ULTIMO AÑO			x	

5	RISE			x	
a	<b>DOCUMENTOS DEL PATRIMONIO QUE TIENE EL DEUDOR Y/O GARANTE</b>				
1	TITULOS DE PROPIEDAD	x			
2	IMPUESTO PREDIAL			x	
3	MATRICULA DEL VEHICULO			x	
4	FACTURA SI EL VEHICULO ES NUEVO			x	
<b>B) APROBACIÓN</b>					
1	SOLICITUD APROBADA	x			El crédito es aprobado a pesar que no presenta documentación requerida
2	SOLICITUD EN ESPERA (FALTA DE DCTOS O NO PODER CONFIRMAR LA INF.)			x	
3	SOLICIUTD RECHAZADA			x	
<b>C) DESEMBOLSO</b>					
1	FIRMA DEUDOR Y GARANTE EN EL CONTRATO O PAGARE (CON CONYUGES SI ES EL CASO)	x			Se pudo constatar que en la resolución y liquidación del crédito falta firmas.
2	TABLA DE AMORTIZACION	x			
3	ACREDITACION O CUENTA DEL BENEFICIARIO	x			
4	REGISTRO CONTABLE DEL CREDITO	x			
<b>D) SEGUIMIENTO</b>					
d	<b>ACCION PREVENTIVA</b>				al deudor no se le hace la llamada respectiva
1	LLAMADA TELEFONICA (2 DIAS)		x		
d	<b>ACCIONES POST VENCIMIENTO</b>				
1	LLAMADA TELEFONICA AL SIGUEINTE DIA DEL VENCIMIENTO		x		
2	NOTIFICACION POR MORA AL DEUDOR		x		
d	<b>COBRANZA OPERATIVA (15 DIAS SIN CONTESTACION DEL DEUDOR)</b>				
1	VISITAS PERSONALES DEUDOR / GARANTES			x	
d	<b>COBRANZA PREJUDICIAL (30 DIAS)</b>				
1	ENVIO CARTA PREJUDICIAL			x	
d	<b>COBRANZA PREJUDICIAL (90 DIAS)</b>				
1	DEMANDA CON LOS ABOGADOS			x	
2	SECUESTRO DE BIENES PARA REMATE			x	
<b>CONCLUSIONES:</b> La carpeta de crédito de Microcrédito 2; se encontró que el monto, plazo , forma de pago					

de este crédito son correctos, el interés es del 16% no del 14% la garantía no cumple según la calificación de créditos pues no presenta justificación de ingresos, el socio es factible tiene capacidad de pago a pesar que falta este documento se continuo con el proceso de aprobación, en la etapa de desembolso falta la firma en la resolución y liquidación del crédito; este crédito se encuentra en mora no se ha tomado ninguna acción preventiva ni post vencida.

**RECOMENDACIONES:** la Coac Integral Ltda. Debe contar con profesionales especializados en la concesión de créditos o capacitar al personal existente para que pueda realizar una adecuada selección del sujeto de crédito. Contar con un Manual de Crédito de fácil comprensión en donde se describa los procesos que se deben seguir para el otorgamiento del crédito. Fortalecer Controles de seguimiento y recuperación del crédito en las condiciones establecidas para esto es necesario que exista delegación y separación de funciones del personal.

**ANEXO N° 12**

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTEGRAL LTDA.</b>				<b>REF:</b>	PT # 10
<b>AREA</b>	<b>CRÈDITO</b>			<b>FECHA:</b>	
<b>CARPETA DE CREDITO</b>	<b>MICROCRÉDITO 3</b>			<b>ELABORADO POR:</b>	Lorena Chuchuca
<b>FECHA DE CORTE: AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</b>				<b>REVISADO POR:</b>	
<b>PROCESO DE CRÈDITO</b>		<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>NO APLICA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>A) ANALISIS DE LA DOCUMENTACION</b>					
a - 1	<b>SOLICITUD DE CREDITO</b>				Falta firma del conyugue de la socia, el monto, plazo, forma de pago están dentro de los limites pero el interés no ay que es el 16% y no el 14% la garantía si cumple.
1	FIRMA DEUDOR Y GARANTE (CONYUGES EN CASO DE APLICAR)		x		
2	COPIA DE CEDULA DE IDENTIDAD DEUDOR Y GARANTE	x			
3	COPIA DEL CERTIFICADO DE VOTACION	x			
4	COPIA DEL SERVICIO BASICO (AGUA, LUZ, TELEFONO)	x			
5	ACTIVIDAD A LA QUE SE DEDICA EL DEUDOR	x			
6	REGISTRO DEL BURO DE CREDITO	x			
7	PERSONA NATURAL REGISTRO DE LOS EEFF	x			
8	PERSONA JURIDICA REGISTRO DE LOS EEFF			x	
9	REGISTRO DE LA ENTREVISTA CON EL SOCIO (JUCIO SUBJETIVO)	x			
a - 2	<b>JUSTIFICACION DE INGRESOS DEL DEUDOR</b>				Se encontró facturas de compra de materia prima como justificativo de sus ingresos La socia no tiene capacidad de pago.
1	ROL DE PAGO O CERTIFICADO DE TRABAJO			x	
2	RUC (COMERCIANTE / AGRICULTOR)		x		
3	DECLARACION DEL IVA			x	
4	DECLARACION IMPUESTO A LA RENTA ULTIMO AÑO			x	
5	RISE			x	
a - 3	<b>JUSTIFICACION DE INGRESOS DEL GARANTE</b>				
1	ROL DE PAGO O JUSTIFICACIÓN DE INGRESOS	x			
2	RUC (COMERCIANTE / AGRICULTOR)			x	
3	DECLARACION DEL IVA			x	
4	DECLARACION IMPUESTO A LA RENTA ULTIMO AÑO			x	

5	RISE			x	
a	<b>DOCUMENTOS DEL PATRIMONIO QUE TIENE EL DEUDOR Y/O GARANTE</b>				
4		x			
1	TITULOS DE PROPIEDAD	x			
2	IMPUESTO PREDIAL			x	
3	MATRICULA DEL VEHICULO			x	
4	FACTURA SI EL VEHICULO ES NUEVO			x	
<b>B) APROBACIÓN</b>					
1	SOLICITUD APROBADA	x			El crédito es aprobado a pesar que no presenta documentación requerida
2	SOLICITUD EN ESPERA (FALTA DE DCTOS O NO PODER CONFIRMAR LA INF.)			x	
3	SOLICIUTD RECHAZADA			x	
<b>C) DESEMBOLSO</b>					
1	FIRMA DEUDOR Y GARANTE EN EL CONTRATO O PAGARE (CON CONYUGES SI ES EL CASO)	x			Se pudo constatar que en la liquidación del crédito falta firmas de quien elabora el documento.
2	TABLA DE AMORTIZACION	x			
3	ACREDITACION O CUENTA DEL BENEFICIARIO	x			
4	REGISTRO CONTABLE DEL CREDITO	x			
<b>D) SEGUIMIENTO</b>					
d	<b>ACCION PREVENTIVA</b>				
1	LLAMADA TELEFONICA (2 DIAS)		x		a la deudora no se le hace la llamada respectiva
d	<b>ACCIONES POST VENCIMIENTO</b>				
1	LLAMADA TELEFONICA AL SIGUEINTE DIA DEL VENCIMIENTO			x	
2	NOTIFICACION POR MORA AL DEUDOR			x	
d	<b>COBRANZA OPERATIVA (15 DIAS SIN CONTESTACION DEL DEUDOR)</b>				
1	VISITAS PERSONALES DEUDOR / GARANTES			x	
d	<b>COBRANZA PREJUDICIAL (30 DIAS)</b>				
1	ENVIO CARTA PREJUDICIAL			x	
d	<b>COBRANZA PREJUDICIAL (90 DIAS)</b>				
1	DEMANDA CON LOS ABOGADOS			x	
2	SECUESTRO DE BIENES PARA REMATE			x	
<b>CONCLUSIONES:</b> La carpeta de crédito de Microcrédito 3, se encontró que falta firma del conyugue de la					

socia, el monto, plazo, forma de pago están dentro de los límites pero el interés es el 16% y no el 14% la garantía si cumple según la calificación de crédito; la socia es factible tiene capacidad de pago, presenta facturas de materia prima como justificativo de sus ingresos lo que no es correcto; a pesar que falta este documento se continuo con el proceso de aprobación se continua con la etapa de desembolso en donde faltan firmas en la liquidación del crédito, En este crédito no existe ninguna acción preventiva pero la deudora no se encuentra en mora.

**RECOMENDACIONES:** la Coac Integral Ltda. Debe contar con profesionales especializados en la concesión de créditos o capacitar al personal existente para que pueda realizar una adecuada selección del sujeto de crédito. Contar con un Manual de Crédito de fácil comprensión en donde se describa los procesos que se deben seguir para el otorgamiento del crédito. Fortalecer Controles de seguimiento y recuperación del crédito en las condiciones establecidas para esto es necesario que exista delegación y separación de funciones del personal.

**ANEXO N° 13**

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTEGRAL LTDA.</b>				<b>REF:</b>	PT # 11
<b>AREA</b>	<b>CRÈDITO</b>			<b>FECHA:</b>	
<b>CARPETA DE CREDITO</b>	<b>MICROCRÉDITO 4</b>			<b>ELABORADO POR:</b>	Lorena Chuchuca
<b>FECHA DE CORTE: AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</b>				<b>REVISADO POR:</b>	
<b>PROCESO DE CRÈDITO</b>		<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>NO APLICA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>A) ANALISIS DE LA DOCUMENTACION</b>					
a - 1	<b>SOLICITUD DE CREDITO</b>				falta documento de la copia de servicio básico con resto al monto, plazo, forma de pago si son correctos pero el interés es del 16%, la garantía si se cumple
1	FIRMA DEUDOR Y GARANTE (CONYUGES EN CASO DE APLICAR)	x			
2	COPIA DE CEDULA DE IDENTIDAD DEUDOR Y GARANTE	x			
3	COPIA DEL CERTIFICADO DE VOTACION	x			
4	COPIA DEL SERVICIO BASICO (AGUA, LUZ, TELEFONO)		x		
5	ACTIVIDAD A LA QUE SE DEDICA EL DEUDOR	x			
6	REGISTRO DEL BURO DE CREDITO	x			
7	PERSONA NATURAL REGISTRO DE LOS EEFF	x			
8	PERSONA JURIDICA REGISTRO DE LOS EEFF			x	
9	REGISTRO DE LA ENTREVISTA CON EL SOCIO (JUCIO SUBJETIVO)	x			
a - 2	<b>JUSTIFICACION DE INGRESOS DEL DEUDOR</b>				la Socia es comerciante pero no presenta ningún documento que justifique sus ingresos, tiene capacidad de pago
1	ROL DE PAGO O CERTIFICADO DE TRABAJO		x		
2	RUC (COMERCIANTE / AGRICULTOR)		x		
3	DECLARACION DEL IVA			x	
4	DECLARACION IMPUESTO A LA RENTA ULTIMO AÑO			x	
5	RISE			x	
a - 3	<b>JUSTIFICACION DE INGRESOS DEL GARANTE</b>				
1	ROL DE PAGO O JUSTIFICACIÓN DE INGRESOS	x			
2	RUC (COMERCIANTE / AGRICULTOR)			x	
3	DECLARACION DEL IVA			x	
4	DECLARACION IMPUESTO A LA RENTA ULTIMO AÑO			x	

5	RISE			x	
a	<b>DOCUMENTOS DEL PATRIMONIO QUE TIENE EL DEUDOR Y/O GARANTE</b>				
1	TITULOS DE PROPIEDAD	x			
2	IMPUESTO PREDIAL	x			
3	MATRICULA DEL VEHICULO			x	
4	FACTURA SI EL VEHICULO ES NUEVO			x	
<b>B) APROBACIÓN</b>					
1	SOLICITUD APROBADA	x			El crédito es aprobado a pesar que falta documentación requerida
2	SOLICITUD EN ESPERA (FALTA DE DCTOS O NO PODER CONFIRMAR LA INF.)			x	
3	SOLICIUTD RECHAZADA			x	
<b>C) DESEMBOLSO</b>					
1	FIRMA DEUDOR Y GARANTE EN EL CONTRATO O PAGARE (CON CONYUGES SI ES EL CASO)	x			
2	TABLA DE AMORTIZACION	x			
3	ACREDITACION O CUENTA DEL BENEFICIARIO	x			
4	REGISTRO CONTABLE DEL CREDITO	x			
<b>D) SEGUIMIENTO</b>					
d	<b>ACCION PREVENTIVA</b>				a la deudora no se le hace la llamada respectiva
1	LLAMADA TELEFONICA (2 DIAS)		x		
d	<b>ACCIONES POST VENCIMIENTO</b>				El socio esta se encuentra en mora, no se le ha realizado ninguna acción.
1	LLAMADA TELEFONICA AL SIGUEINTE DIA DEL VENCIMIENTO		x		
2	NOTIFICACION POR MORA AL DEUDOR		x		
d	<b>COBRANZA OPERATIVA (15 DIAS SIN CONTESTACION DEL DEUDOR)</b>				no se ha tomado ninguna acción
1	VISITAS PERSONALES DEUDOR / GARANTES		x		
d	<b>COBRANZA PREJUDICIAL (30 DIAS)</b>				no se ha tomado ninguna acción
1	ENVIO CARTA PREJUDICIAL		x		
d	<b>COBRANZA PREJUDICIAL (90 DIAS)</b>				
1	DEMANDA CON LOS ABOGADOS			x	
2	SECUESTRO DE BIENES PARA REMATE			x	
<b>CONCLUSIONES:</b> La carpeta de crédito de Microcrédito 4, se encontró que falta la copia de servicio					

básico con respecto al monto, plazo, forma de pago si son correctos pero el interés es del 16%, la garantía si se cumple según la calificación de crédito, la deudora no presenta un certificado que justifique sus ingresos; a pesar que faltan estos documentos se continuo con el proceso de aprobación, en la etapa de desembolso este crédito es concedido al interés 14% lo que no debería ser así, pues para este tipo de crédito sería del 16% según la calificación de crédito, también se encontró que el crédito es registrado en un asiento provisional. En este crédito no existe ninguna acción a pesar que la señora se encuentra en mora.

**RECOMENDACIONES:** la Coac Integral Ltda. Debe contar con profesionales especializados en la concesión de créditos o capacitar al personal existente para que pueda realizar una adecuada selección del sujeto de crédito. Contar con un Manual de Crédito de fácil comprensión en donde se describa los procesos que se deben seguir para el otorgamiento del crédito. Fortalecer Controles de seguimiento y recuperación del crédito en las condiciones establecidas para esto es necesario que exista delegación y separación de funciones del personal.

**ANEXO N° 14**

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTEGRAL LTDA.</b>				<b>REF:</b>	PT # 12
<b>AREA</b>	<b>CRÉDITO</b>			<b>FECHA:</b>	
<b>CARPETA DE CREDITO</b>	<b>MICROCRÉDITO 5</b>			<b>ELABORADO POR:</b>	Lorena Chuchuca
<b>FECHA DE CORTE: AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013</b>				<b>REVISADO POR:</b>	
<b>PROCESO DE CRÉDITO</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>NO APLICA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	
<b>A) ANALISIS DE LA DOCUMENTACION</b>					
a - 1	<b>SOLICITUD DE CREDITO</b>			Al momento de realizar el análisis de la información se encontró que este crédito se le concedió como crediflash pero no llena los requisitos para ser considerado como tal pues el interés es al 24% no al 14% a 3 meses no al 12 meses y el pago es diario o semanal no mensual	
1	FIRMA DEUDOR Y GARANTE (CONYUGES EN CASO DE APLICAR)	x			
2	COPIA DE CEDULA DE IDENTIDAD DEUDOR Y GARANTE	x			
3	COPIA DEL CERTIFICADO DE VOTACION	x			
4	COPIA DEL SERVICIO BASICO (AGUA, LUZ, TELEFONO)	x			
5	ACTIVIDAD A LA QUE SE DEDICA EL DEUDOR	x			
6	REGISTRO DEL BURO DE CREDITO	x			
7	PERSONA NATURAL REGISTRO DE LOS EEFF	x			
8	PERSONA JURIDICA REGISTRO DE LOS EEFF			x	
9	REGISTRO DE LA ENTREVISTA CON EL SOCIO (JUCIO SUBJETIVO)	x			
a - 2	<b>JUSTIFICACION DE INGRESOS DEL DEUDOR</b>			La socia presenta un certificado de trabajo donde labora 2 años, pero el certificado no tiene cello de la empresa es una hoja simple. La socia es factible tiene capacidad de pago	
1	ROL DE PAGO O CERTIFICADO DE TRABAJO		x		
2	RUC (COMERCIANTE / AGRICULTOR)			x	
3	DECLARACION DEL IVA			x	
4	DECLARACION IMPUESTO A LA RENTA ULTIMO AÑO			x	
5	RISE			x	
a - 3	<b>JUSTIFICACION DE INGRESOS DEL GARANTE</b>			Es dueño de un taller, presenta solo facturas de compra de una máquina y presenta certificado de un cliente indicando que presta servicios de confección de jeans.	
1	ROL DE PAGO O JUSTIFICACIÓN DE INGRESOS			x	
2	RUC (COMERCIANTE / AGRICULTOR)		x		
3	DECLARACION DEL IVA		x		
4	DECLARACION IMPUESTO A LA RENTA ULTIMO AÑO			x	

5	RISE			x	
a	<b>DOCUMENTOS DEL PATRIMONIO QUE TIENE EL DEUDOR Y/O GARANTE</b>				En la carpeta no se encontraron documentos que justifique el patrimonio.
1	TITULOS DE PROPIEDAD		x		
2	IMPUESTO PREDIAL			x	
3	MATRICULA DEL VEHICULO			x	
4	FACTURA SI EL VEHICULO ES NUEVO			x	
<b>B) APROBACIÓN</b>					
1	SOLICITUD APROBADA	x			El crédito es aprobado a pesar que no presenta la documentación requerida
2	SOLICITUD EN ESPERA (FALTA DE DCTOS O NO PODER CONFIRMAR LA INF.)			x	
3	SOLICIUTD RECHAZADA			x	
<b>C) DESEMBOLSO</b>					
1	FIRMA DEUDOR Y GARANTE EN EL CONTRATO O PAGARE (CON CONYUGES SI ES EL CASO)	x			Se encontró que el crédito concedido fue dado a un interés del 14 %; este crédito según el destino no cumple con el plazo ni el interés de crediflash.
2	TABLA DE AMORTIZACION	x			
3	ACREDITACION O CUENTA DEL BENEFICIARIO	x			
4	REGISTRO CONTABLE DEL CREDITO	x			
<b>D) SEGUIMIENTO</b>					
d	<b>ACCION PREVENTIVA</b>				al deudora no se le hace la llamada respectiva
1	LLAMADA TELEFONICA (2 DIAS)		x		
d	<b>ACCIONES POST VENCIMIENTO</b>				
1	LLAMADA TELEFONICA AL SIGUEINTE DIA DEL VENCIMIENTO			x	
2	NOTIFICACION POR MORA AL DEUDOR			x	
d	<b>COBRANZA OPERATIVA (15 DIAS SIN CONTESTACION DEL DEUDOR)</b>				
1	VISITAS PERSONALES DEUDOR / GARANTES			x	
d	<b>COBRANZA PREJUDICIAL (30 DIAS)</b>				
1	ENVIO CARTA PREJUDICIAL			x	
d	<b>COBRANZA PREJUDICIAL (90 DIAS)</b>				
1	DEMANDA CON LOS ABOGADOS			x	
2	SECUESTRO DE BIENES PARA REMATE			x	

**CONCLUSIONES:** La carpeta de crédito de Microconsumo 5, se encontró al momento de realizar el análisis de la información se encontró que este crédito se le concedió como crediflash pero no llena los requisitos para ser considerado como tal pues el interés es al 24% no al 14% a 3 meses no al 12 meses y el pago es diario o semanal no mensual, además no presenta documentos de rusticación de ingresos del deudor ni justificación de ingresos del garante, presenta factura de compra de máquina y un certificado de un cliente. no se encontró documentos que justifique su patrimonio deudor ni garante, sin embargo, a pesar de la falta de documentos se continuo con el proceso de aprobación; en la siguiente etapa de desembolso se encontró que el crédito es concedido al interés 14% a 12 meses lo que no debería ser así, pues para este de crediflash sería el interés del 24% a plazo mensual o semanal y aun plazo de 3 meses según la calificación de crédito; también se encontró que el crédito es registrado en un asiento provisional. En este crédito no existe ningún la acción preventiva el deudor no se encuentra en mora.

**RECOMENDACIONES:** la Coac Integral Ltda. Debe contar con profesionales especializados en la concesión de créditos o capacitar al personal existente para que pueda realizar una adecuada selección del sujeto de crédito. Contar con un Manual de Crédito de fácil comprensión en donde se describa los procesos que se deben seguir para el otorgamiento del crédito. Fortalecer Controles de seguimiento y recuperación del crédito en las condiciones establecidas para esto es necesario que exista delegación y separación de funciones del personal.

**ANEXO N° 15**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTEGRAL LTDA.		CRÈDITO MICROCRÈDITO TOTAL			REF: PT # 13
AREA	CARPETA DE CREDITO	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICABLE	FECHA: ELABORADO POR: REVISADO POR:
	FECHA DE CORTE: AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013				Lorena Chuchuc a
PROCESO DE CRÈDITO		CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICABLE	OBSERVACIONES
<b>A) ANALISIS DE LA DOCUMENTACION</b>					
a - 1	<b>SOLICITUD DE CREDITO</b>				Tiene un 6.67% de incumplimiento pues en el análisis de la solicitud se constató que la misma no cuenta con la firma del conyugue de quien pide el crédito así como falta copia del servicio básico, también se procedió a realizar el análisis de la capacidad de pago. se encontró que los montos, plazos y formas de pago están dentro de los límites permitidos, pero los interese son diferentes pues se presta al 14% y no al 16%; el en análisis se encontró un crédito concedido como crediflash que no cumple con el monto plazo y forma de pago.
1	FIRMA DEUDOR Y GARANTE (CONYUGES EN CASO DE APLICAR)	3	2		
2	COPIA DE CEDULA DE IDENTIDAD DEUDOR Y GARANTE	5			
3	COPIA DEL CERTIFICADO DE VOTACION	5			
4	COPIA DEL SERVICIO BASICO (AGUA, LUZ, TELEFONO)	4	1		
5	ACTIVIDAD A LA QUE SE DEDICA EL DEUDOR	5			
6	REGISTRO DEL BURO DE CREDITO	5			
7	PERSONA NATURAL REGISTRO DE LOS EEFF	5			
8	PERSONA JURIDICA REGISTRO DE LOS EEFF			5	
9	REGISTRO DE LA ENTREVISTA CON EL SOCIO (JUCIO SUBJETIVO)	5			
	<b>SUMA</b>	<b>37</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>45</b>
a - 2	<b>JUSTIFICACION DE INGRESOS DEL DEUDOR</b>				Se determinó que el 16% no cumple con este rubro ya que al realizar el análisis se encontró que no hay documentos que respalden o justifiquen sus ingresos como roles de pago o certificados de trabajo
1	ROL DE PAGO O CERTIFICADO DE TRABAJO	2	2	1	
2	RUC (COMERCIANTE / AGRICULTOR)		2	3	
3	DECLARACION DEL IVA			5	
4	DECLARACION IMPUESTO A LA RENTA ULTIMO AÑO			5	
5	RISE			5	

					y ruc, se encontró que un crédito tiene facturas de materia prima como justificativo de sus ingresos y se encontró que 4 de los 5 créditos analizados tiene capacidad para cubrir sus deudas.	
<b>SUMA</b>		<b>2</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>25</b>	
a	<b>JUSTIFICACION DE INGRESOS DEL GARANTE</b>				No cumple el 12%, pues no se encontró roles de pagos o certificados de trabajo, ruc o declaraciones de IVA; existe facturas de compra de máquina que pasa como justificativo de ingresos	
-						
3		<b>ROL DE PAGO O JUSTIFICACIÓN DE INGRESOS</b>	<b>2</b>	<b>1</b>		<b>2</b>
1		<b>RUC (COMERCIANTE / AGRICULTOR)</b>		<b>1</b>		<b>4</b>
2		<b>DECLARACION DEL IVA</b>		<b>1</b>		<b>4</b>
3		<b>DECLARACION IMPUESTO A LA RENTA ULTIMO AÑO</b>				<b>5</b>
4	<b>RISE</b>			<b>5</b>		
<b>SUMA</b>		<b>2</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	
a	<b>DOCUMENTOS DEL PATRIMONIO QUE TIENE EL DEUDOR Y/O GARANTE</b>				El 15% de la muestra con cumple con este rubro ya que se pudo constatar que no existe documentación como copias de escrituras o pagos de predios o matriculas de vehículo que justifiquen su patrimonio.	
-						
4		<b>TITULOS DE PROPIEDAD</b>	<b>3</b>	<b>2</b>		
1		<b>IMPUESTO PREDIAL</b>	<b>2</b>	<b>1</b>		<b>2</b>
2		<b>MATRICULA DEL VEHICULO</b>				<b>5</b>
3	<b>FACTURA SI EL VEHICULO ES NUEVO</b>			<b>5</b>		
4						
<b>SUMA</b>		<b>5</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	
<b>B) APROBACIÓN</b>						
1	<b>SOLICITUD APROBADA</b>	<b>5</b>			Se verifico que todas las solicitudes de crédito fueron aprobadas por el comité de crédito a pesar que falta documentación y firmas que justifiquen su aprobación.	
2				<b>5</b>		
3				<b>5</b>		
<b>SUMA</b>		<b>5</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	
<b>C) DESEMBOLSO</b>						
1	<b>FIRMA DEUDOR Y GARANTE EN EL CONTRATO O PAGARE (CON CONYUGES SI ES EL CASO)</b>	<b>5</b>			No se encontró nada de incumplimiento en este rubro los documentos como el	
2		<b>5</b>				
3		<b>5</b>				

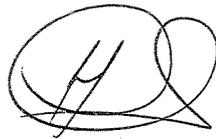
4	REGISTRO CONTABLE DEL CREDITO	5	0	0	contrato o pagares se encuentran con firmas, pero en la tabla de amortización y en la liquidación de crédito faltan firmas del oficial de crédito o de quien elabora el documento.
<b>SUMA</b>		<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>
<b>D) SEGUIMIENTO</b>					
d					En el análisis de esta fase se encontró que el 34.29% no cumple con el seguimiento de crédito pues en ningún caso hay acciones preventivas, existen créditos vencidos de un mes que solo se ha procedido a llamar y notificar pero no se ha realizados las visitas personales ni él envió de la carta judicial, con esto el crédito debería estar en la ya en la etapa de cobranza prejudicial.
-					
1	<b>ACCION PREVENTIVA</b>				
1	LLAMADA TELEFONICA (2 DIAS)		5		
d					
-					
2	<b>ACCIONES POST VENCIMIENTO</b>				
1	LLAMADA TELEFONICA AL SIGUEINTE DIA DEL VENCIMIENTO	1	2	2	
2	NOTIFICACION POR MORA AL DEUDOR	1	2	2	
d					
-					
3	<b>COBRANZA OPERATIVA (15 DIAS SIN CONTESTACION DEL DEUDOR)</b>				
1	VISITAS PERSONALES DEUDOR / GARANTES		2	3	
d					
-					
4	<b>COBRANZA PREJUDICIAL (30 DIAS)</b>				
1	ENVIO CARTA PREJUDICIAL		1	4	
d					
-					
5	<b>COBRANZA PREJUDICIAL (90 DIAS)</b>				
1	DEMANDA CON LOS ABOGADOS			5	
2	SECUESTRO DE BIENES PARA REMATE			5	
<b>SUMA</b>		<b>2</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>35</b>
<b>CONCLUSIONES:</b> Existe un 13.51% de incumplimiento a nivel general de los Créditos de Microcrédito, según la muestra que se realizó a 5 carpetas de crédito en donde la actividad a la que se dedica es su fuente de pago, no se realiza una investigación minuciosa de cada sujeto de crédito pues falta firmas o documentos que justifiquen su aprobación, así como la falta de seguimiento del crédito por parte del personal de la institución.					
<b>RECOMENDACIONES:</b> la Coac Integral Ltda. Debe contar con profesionales especializados en la concesión de créditos o capacitar al personal existente para que pueda realizar una adecuada selección del sujeto de crédito. Contar con un Manual de Crédito de fácil comprensión en donde se describa los procesos que se deben seguir para el otorgamiento del crédito. Fortalecer Controles de seguimiento y recuperación del crédito en las condiciones establecidas para esto es necesario que exista delegación y separación de funciones del personal.					

Doctora Jenny Ríos Coello, Secretaria de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Azuay,

**CERTIFICA:**

Que, el H. Consejo de Facultad en sesión realizada el 30 de enero del 2015, conoció la petición de las estudiantes: **JESSICA EULALIA PAUTA YUNGA** con código 41353 y **CLARA LORENA CHUCHUCA CLAVIJO** con código 46421, que denuncian su trabajo de titulación "**ANALISIS DEL RIESGO CREDITICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTEGRAL CIA LTDA POR EL PERIODO 2013**", previa a la obtención del Grado de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. El Consejo de Facultad acoge el informe de la Junta Académica y aprueba la denuncia del trabajo de **monografía**. Designa como **Director al Ing. Diego Aguilar Espinoza** y como miembro del Tribunal Examinador al Eco. Teodoro Cubero Abril. De conformidad con las disposiciones reglamentarias el denunciante deberá presentar su trabajo de monografía en un plazo máximo de **TRES MESES**, contados a partir de la fecha de aprobación, esto es **hasta el 30 de abril de 2015**.

Cuenca, febrero 3 de 2015

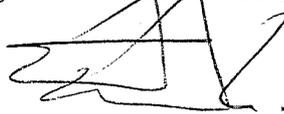
A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'H' followed by a large, circular flourish.

## CONVOCATORIA

Por disposición de la Junta Académica de Contabilidad Superior **CONVOCO** a los Miembros del Tribunal Examinador a la sustentación del Protocolo del Trabajo de Titulación denominado: **“ANALISIS DE RIESGO CREDITICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTEGRAL CIA. LTDA POR EL PERIODO 2013”** presentado por la señorita **CLARA LORENA CHUCHUCA CLAVIJO (46421)** y **JESSICA EULALIA PAUTA YUNGA (41353)** previa a la obtención del grado de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, para el día **MIÉRCOLES 5 DE NOVIEMBRE DE 2014, a las 20h00**

Martes 04 - 11 - 2014

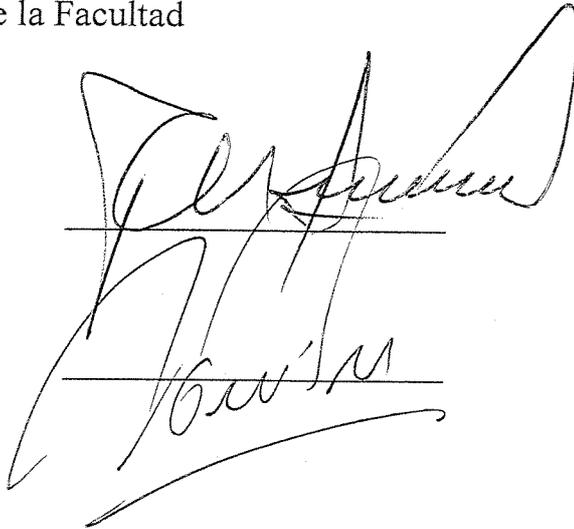
Cuenca, 30 de octubre de 2014



Dr. Romel Machado Clavijo  
Secretario de la Facultad

Ec. Teodoro Cubero A.

Ing. Diego Aguilar E.



Comunicado  
Yunga

Sustentación del Diseño de Monografía (DOCTOR ROMEL MACHADO CLAVIJO)

Fecha: 29-10-2014

**ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR**

**Diseño de Monografía**  
**Escuela de Contabilidad Superior**

**Estudiante:** Clara Lorena Chuchuca Clavijo con código 46421 y Jessica Eulalia Pauta Yunga con código 41353.

**Tema:** "ANALISIS DE RIESGO CREDITICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTEGRAL CIA LTDA POR EL PERIODO 2013"

**Para:** La obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría

**Director:** Econ. Teodoro Cubero.

**Tribunal:** Ing. Diego Aguilar.

DIA: *Miércoles.*

FECHA: *5 noviembre*

HORA: *20:00.*

**UNIVERSIDAD DEL AZUAY**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN**  
**DIRECCIÓN ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR**

**OFICIO:** No. 302 - ECA  
**ASUNTO:** Reunión Junta Académica de Contabilidad Superior  
Conocimiento de trabajo de Titulación  
**FECHA:** Cuenca, 23 de Octubre de 2014

Señor Ingeniero  
Xavier Ortega Vásquez

**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN**  
En su despacho:

Señor Decano:

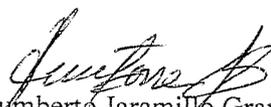
La Junta Académica de la Escuela de Contabilidad Superior, reunida el día 23 de Octubre del año en curso, conoció la propuesta del Proyecto de trabajo de titulación, denominado: "Análisis del Riesgo Crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Cía. Ltda. por el período 2013", presentado por las señoritas Jessica Eulalia Pauta Yunga, con código 41353, y Clara Lorena Chuchuca Clavijo, con código 46421, estudiantes de la Escuela de Contabilidad Superior, previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

A fin de aplicar la guía de elaboración y presentación de la denuncia/protocolo de trabajo de titulación, la Junta Académica de Contabilidad Superior, considera que la propuesta presentada por las estudiantes, presenta una estructura teórica, metodológica, técnica, objetiva y coherente, que cumple con todos los requisitos establecidos en la guía antes mencionada, por lo que de conformidad con el Reglamento de Graduación de la Facultad, resolvió designar el tribunal que estará integrado por el Econ. Teodoro Cubero A. como Director, y como miembro del tribunal al Ing. Diego Aguilar Espinoza, quienes recibirán la sustentación del diseño del trabajo de titulación, previo al desarrollo del mismo.

En caso de existir la aprobación con modificaciones la Junta Académica resuelve que el Director del tribunal sea quién realice el seguimiento a las modificaciones recomendadas.

Por lo expuesto solicitamos se realice el trámite correspondiente, y el tribunal suscriba el acta de sustentación de la denuncia de trabajo de titulación.

Atentamente,

  
Ing. Humberto Jaramillo Granda  
Miembro Junta Académica

  
Ing. Jorge Espinoza Idrovo  
Miembro Junta Académica

  
Ing. Augusto Bustamante Fajardo  
Director de la Escuela de Contabilidad Superior



ACTA

SUSTENTACIÓN DE PROTOCOLO/DENUNCIA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

1.1.1. Nombre del estudiante: CLARA LORENA CHUCHUCA CLAVIJO y JESSICA EULALIA PAUTA YUNGA

1.1.2. Código 46421 y 41353

1.1.3. Director sugerido: Eco. Teodoro Cubero A.

1.1.4. 1.1.3 Codirector (opcional): \_\_\_\_\_

1.1 Tribunal: Ing. Diego Aguilar

1.2 Título propuesto: "ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTEGRAL CIA. LTDA. POR EL PERIODO 2013"

1.3 Resolución:

1.3.1 Aceptado sin modificaciones \_\_\_\_\_

1.3.2 Aceptado con las siguientes modificaciones:

*Cambio de nombre de la tesis conforme lo sugerido. Cambio de Objetivos conforme lo propuesto. Reestructuro los objetivos general y específicos. Reestructuro el esquema conforme lo sugerido.*

1.1.1 Responsable de dar seguimiento a las modificaciones (designado por la Junta Académica de entre los Miembros del Tribunal): Eco. Teodoro Cubero

1.1.2 No aceptado

• Justificación:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Tribunal

*[Signature]*  
.....  
Eco. Teodoro Cubero

*[Signature]*  
.....  
Ing. Diego Aguilar E.

*[Signature]*  
.....  
Srta. Clara L. Chuchuca C.

*[Signature]*  
.....  
Srta. Jessica E. Pauta Y.

.....  
Secretario de Facultad

Fecha de sustentación: 24/11/ 2014



## RÚBRICA PARA LA EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO DE TRABAJO DE TITULACIÓN

1.1.1. **1.1 Nombre del estudiante:** CLARA LORENA CHUCHUCA CLAVIJO y JESSICA EULALIA PAUTA YUNGA

1.1.2. Código 46421 y 41353

1.1.3. **1.2 Director sugerido:** Eco. Teodoro Cubero

1.3 **Codirector (opcional):**

1.1.1.4. **Título propuesto:** "ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTEGRAL CIA. LTDA. POR EL PERIODO 2013"

1.2 **Revisores (tribunal):** Ing. Diego Aguilar

1.3 **Recomendaciones generales de la revisión:**

	Cumple totalmente	Cumple parcialmente	No cumple	Observaciones (*)
<b>Línea de investigación</b>				
1. ¿El contenido se enmarca en la línea de investigación seleccionada?	✓			
<b>Título Propuesto</b>				
2. ¿Es informativo?	✓			
3. ¿Es conciso?	✓			
<b>Estado del arte</b>				
4. ¿Identifica claramente el contexto histórico, científico, global y regional del tema del trabajo?	✓			
5. ¿Describe la teoría en la que se enmarca el trabajo	✓			
6. ¿Describe los trabajos relacionados más relevantes?	✓			
7. ¿Utiliza citas bibliográficas?	✓			
<b>Problemática y/o pregunta de investigación</b>				
8. ¿Presenta una descripción precisa y clara?		✓		
9. ¿Tiene relevancia profesional y social?		✓		
<b>Hipótesis (opcional)</b>				
10. ¿Se expresa de forma clara?	✓			
11. ¿Es factible de verificación?	✓			
<b>Objetivo general</b>				
12. ¿Concuerda con el problema formulado?	✓			
13. ¿Se encuentra redactado en tiempo verbal infinitivo?	✓			
<b>Objetivos específicos</b>				
14. ¿Concuerdan con el objetivo general?	✓			
15. ¿Son comprobables cualitativa o cuantitativamente?	✓			
<b>Metodología</b>				



16. ¿Se encuentran disponibles los datos y materiales mencionados?	/			
17. ¿Las actividades se presentan siguiendo una secuencia lógica?	/			
18. ¿Las actividades permitirán la consecución de los objetivos específicos planteados?	/			
19. ¿Los datos, materiales y actividades mencionadas son adecuados para resolver el problema formulado?	/			
<b>Resultados esperados</b>				
20. ¿Son relevantes para resolver o contribuir con el problema formulado?	/			
21. ¿Concuerdan con los objetivos específicos?	/			
22. ¿Se detalla la forma de presentación de los resultados?	/			
23. ¿Los resultados esperados son consecuencia, en todos los casos, de las actividades mencionadas?	/			
<b>Supuestos y riesgos</b>				
24. ¿Se mencionan los supuestos y riesgos más relevantes?	/			
25. ¿Es conveniente llevar a cabo el trabajo dado los supuestos y riesgos mencionados?	/			
<b>Presupuesto</b>				
26. ¿El presupuesto es razonable?	/			
27. ¿Se consideran los rubros más relevantes?	/			
<b>Cronograma</b>				
28. ¿Los plazos para las actividades son realistas?	/			
<b>Referencias</b>				
29. ¿Se siguen las recomendaciones de normas internacionales para citar?	/			
<b>Expresión escrita</b>				
30. ¿La redacción es clara y fácilmente comprensible?	/			
31. ¿El texto se encuentra libre de faltas ortográficas?	/			

(\*) Breve justificación, explicación o recomendación.

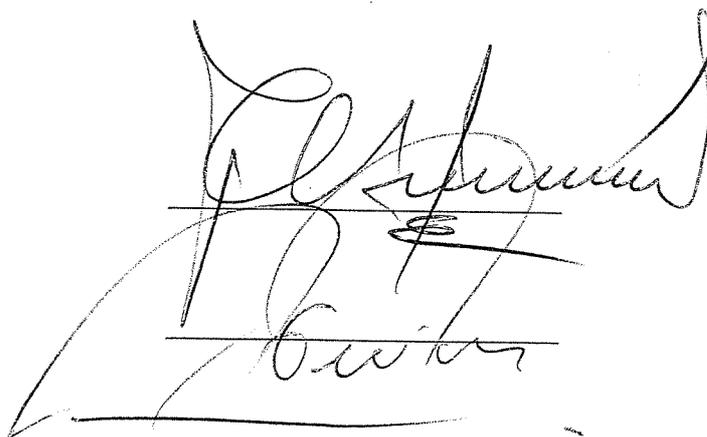
- Opcional cuando cumple totalmente,

- Obligatorio cuando cumple parcialmente y NO cumple.

.....  
.....  
.....  
.....

Ec. Teodoro Cubero A.

Ing. Diego Aguilar E.



Cuenca, 10 de Diciembre del 2014

Ing.

Xavier Ortega Vázquez

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

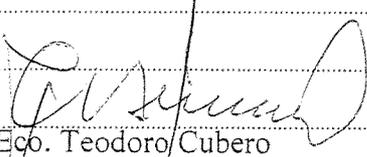
Presente

Señor Decano

Mediante la presente informo a usted que he procedido a revisar el Diseño de monografía con las modificaciones sugeridas por el Tribunal, vale informar conforme al acta de sustentación no se trata de cambio de nombre de la Monografía sino realizar los cambios en los objetivos tanto general como específicos y por ende reestructurar el esquema del diseño planteado.

En tal sentido las estudiantes: Clara Lorena Chuchuca Clavijo con código 46421 y Jessica Eulalia Pauta Yunga con código 41353, egresadas de la Escuela de Contabilidad Superior, precedieron a realizar los cambios sugeridos por el tribunal por lo que doy fe y emito un informe favorable para que se continúe con el trámite de trabajo de titulación.

Atentamente

  
Eco. Teodoro Cubero

Director Sugerido



UNIVERSIDAD DEL  
AZUAY

Cuenca, 25 de Agosto del 2014

Ing.

Xavier Ortega Vázquez

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

Presente.

Nosotras, Clara Lorena Chuchuca Clavijo con código 46421 y Jessica Eulalia Pauta Yunga con código 41353, egresadas de la Escuela de Contabilidad Superior, solicitamos a usted y por su intermedio al honorable consejo de la facultad, la aprobación de nuestro diseño de monografía, con el tema "Análisis de Riesgo Crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Cía. Ltda. Por el Periodo 2013", como requisito previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría.

Sugerimos el nombre del Eco. Teodoro Cubero Abril, como director, por cuanto hemos seguido su asesoramiento y contamos con su aprobación.

Por la favorable atención, expresamos nuestros más sinceros agradecimientos.

Atentamente:

Clara Lorena Chuchuca Clavijo

UA46421

Jessica Eulalia Pauta Yunga

UA41353

Cuenca, 25 de Agosto del 2014

Ing.

Xavier Ortega Vázquez

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

Presente.

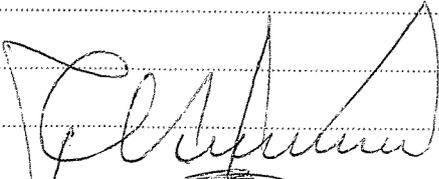
Señor Decano

Mediante la presente informo a usted que he procedido a revisar el Diseño de monografía, presentado por las estudiantes: Clara Lorena Chuchuca Clavijo con código 46421 y Jessica Eulalia Pauta Yunga con código 41353, egresadas de la Escuela de Contabilidad Superior, con el tema "Análisis de Riesgo Crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Cía. Ltda. Por el Periodo 2013", como requisito previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, sobre el cual emito el siguiente informe:

El diseño cumple con los requisitos metodológicos exigidos por la facultad en cuanto a la selección del tema, definición de los problemas, objetivos, estado del arte, esquema tentativo, metodología de investigación, recursos, cronograma y referencias bibliográficas para la elaboración de dicha investigación.

Por lo expuesto se emite un informe favorable y salvo su mejor criterio se recomienda su aprobación.

Atentamente

  
Eco. Teodoro Cubero

Director Sugerido



UNIVERSIDAD DEL  
AZUAY

DOCTORA JENNY RIOS COELLO SECRE-  
TARIA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
DE LA ADMINISTRACION DE LA UNI-  
VERSIDAD DEL AZUAY.

CERTIFICA:

Que, la señorita **Jessica Eulalia Pauta Yunga**, registrada con código 41353, una vez que aprobó todas las asignaturas del plan de estudios de la carrera de Contabilidad Superior, y luego de haber aprobado el examen de suficiencia de Inglés el 15 de Marzo de 2012, egresó de la Facultad el 6 de Septiembre de 2013.

Cuenca, Junio 26 de 2014

UNIVERSIDAD DEL  
AZUAY  
FACULTAD DE  
ADMINISTRACION  
SECRETARIA

No. Derecho 0101864

rgp.-





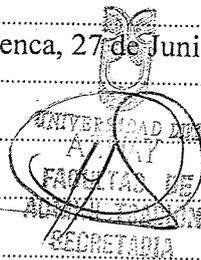
UNIVERSIDAD DEL  
AZUAY

DOCTORA JENNY RIOS COELLO, SECRETARIA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE  
LA ADMINISTRACION DE LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY

**CERTIFICA:**

Que, la señorita Clara Lorena Chuchuca Clavijo, con código 46421 luego de cumplir con todas las asignaturas del pensum de la Escuela de Contabilidad Superior y haber aprobado el examen de suficiencia de inglés el 13 de Marzo de 2013, egresó de la Facultad el 20 de Julio de 2013.

Cuenca, 27 de Junio de 2014



Derecho No. 101899

scv.-

Cuenca, 17 de marzo de 2014.

Señor

Ing. Xavier Ortega Vásquez, MBA

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION DE LA  
UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Ciudad

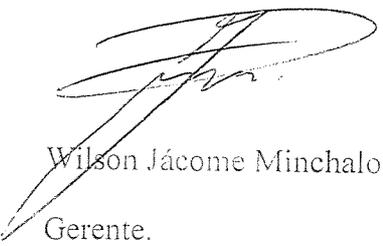
De mi consideración:

Dando respuesta a su atenta comunicación dirigida con oficio S/N° con fecha del 11 de marzo de 2014, en el mismo indica que las alumnas CLARA LORENA CHUCHUCA Y JESSICA PAUTA YUNGA, están interesadas en realizar la Monografía de grado aplicada a la Experiencia de nuestra Institución.

Nos permitimos señalar que con gusto hemos acogido su solicitud, en tal virtud autorizaremos a los departamentos correspondientes para que le proporcionen la información requerida a las estudiantes antes mencionadas.

Con la seguridad de que la presente tenga la favorable acogida, me anticipo en agradecerle.

Atentamente

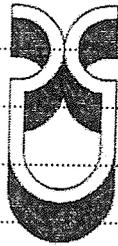
  
Wilson Jácome Minchalo

Gerente.





UNIVERSIDAD DEL  
AZUAY



UNIVERSIDAD DEL  
AZUAY

UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR

“ANÁLISIS DEL RIESGO CREDITICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO  
Y CRÉDITO INTEGRAL LTDA. POR EL PERIODO 2013.”

TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

AUTORES:

CHUCHUCA CLAVIJO CLARA LORENA

PAUTA YUNGA JESSICA EULALIA

TUTOR:

TEODORO EMILIO CUBERO ABRIL Eco.

CUENCA – ECUADOR

2014



## 1. DATOS GENERALES

1.1. **Nombre del estudiante:** Chuchuca Clavijo Clara Lorena; Pauta Yunga Jessica Eulalia

1.1.1. **Código:** 46421; 41353

1.1.2. **Contacto:** movistar, 099-802-7196; convencional, 072-856-630; mail, [l.chuchuca@hotmail.com](mailto:l.chuchuca@hotmail.com); movistar, 097-921-7926; convencional, 074-058-537; mail, [jessipauy@gamil.com](mailto:jessipauy@gamil.com)

1.2. **Director sugerido:** Teodoro Emilio Cubero Abril Eco.

1.2.1. **Contacto:** 098-667-8624

1.3. **Asesor metodológico:** Numa Sebastián Calle Lituma Mgt

1.4. **Tribunal designado:** ...

1.5. **Aprobación:** ...

1.6. **Línea de investigación de la carrera:**

1.6.1. **Código Unesco:** 5311.02

1.6.2. **Tipo de Trabajo:**

El presente trabajo se encuentra en la línea de organización y dirección de empresas, dentro del programa de gestión financiera y auditoría. El proyecto consiste en el Análisis del Riesgo Crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Ltda. Por el Periodo 2013. La presente investigación es de carácter preventivo.

1.7. **Área de estudio:**

Para ejecutar la siguiente investigación se requerirá conocimiento básico de las materias Contabilidad II, contabilidad bancaria, Administración Estrategia y de Riesgos, Auditoría Financiera II, Contabilidad Administrativa II, Auditoría de Gestión, Estadística.

1.8. **Título propuesto:**

Análisis del Riesgo Crediticio de la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Ltda." Por el Periodo 2013.

1.9. **Estado del proyecto:**

La presente investigación es de carácter descriptivo e interdisciplinario, aplicando los métodos cualitativos y cuantitativos pues se tomara como base la recolección de datos y su respectiva tabulación para llegar a la interpretación y análisis de los resultados encontrados que nos permitan evaluar los Riesgos a los que está expuesto la Cooperativa.

## **2. CONTENIDO**

### **2.1. Motivación de la investigación:**

Tomando en cuenta el desarrollo de la economía así como su evolución, el crédito juega un papel significativo pues impulsa al crecimiento de la economía; y las cooperativas ayudan a que esto ocurra, buscando la participación de todos sus socios basados en principios y valores del cooperativismo.

El crédito está directamente relacionado con el riesgo debido a que existe la probabilidad de incumplimiento de las condiciones pactadas por parte de los socios, razón por la que el análisis de la cartera de crédito en una institución financiera se vuelve fundamental debido a que es el componente más importante del activo, y además de esta cartera de crédito se generan los intereses que es su fuente principal de ingresos, por lo se debe proporcionar un sistema de alerta temprana para reducir el riesgo de crédito y con ello fortalecer la sostenibilidad y solvencia de la Cooperativa.

### **2.2. Problemática:**

Para poder realizar nuestra investigación es necesario partir de los niveles de morosidad existentes en la institución, los mismos que serán analizados y evaluados permitiendo identificar los riesgos a los cuales está expuesto la COAC Integral Ltda.

Por lo que es necesario que los Riesgos Crediticios encontrados sean analizados, facilitando la recuperación de cartera en las condiciones establecidas con los socios, determinar un nivel estimado de riesgo y los controles a implementar.

Las variables necesarias para realizar este análisis son las siguientes:

1. Información errónea de socio
2. Falta de programación periódica de pago según el destino del crédito.
3. Análisis inexacto de mercado para negocios nuevos.
4. Desconocimiento herramientas necesarias para otorgamiento del crédito.
5. Selección incorrecta del destino de crédito.



UNIVERSIDAD DEL  
AZUAY

6. Falta de actualización constante del oficial de crédito de acuerdo a las normativas crediticias.
7. Falta de un cronograma de recuperación de cartera in situ.
8. Desconocimiento de las alternativas del pago que ofrece la institución para minorar el índice de morosidad.
9. Falta de cumplimiento al manual de políticas de crédito y cobranzas de la cooperativa.

Con este estudio se pretende determinar que los controles en todo el proceso de crédito sean adecuados, permitiendo así que la actividad crediticia y la gestión de cobro, se desarrolle de una manera eficiente, lo que implica que el índice de morosidad este dentro de los niveles adecuados que establece el Sistema Financiero y a su vez minimizar el Riesgo Crediticio de la Institución

#### **Pregunta de investigación:**

¿Existen y se cumplen las políticas de crédito?

¿Existe un proceso de crédito?

¿Existe factores de riesgo que inciden en la calidad de la cartera?

### **2.3. Estado del Arte:**

#### **Riesgo e incertidumbre.**

“Existen tantas definiciones de riesgo e incertidumbre como libros existen sobre el tema. El riesgo en forma general, es una medida de la variabilidad de los eventuales resultados que se pueden esperar de un suceso. Tal vez la definición más simple e intuitiva de riesgo, es la que establece que es la posibilidad que ocurra una situación que afecte el cumplimiento de los objetivos a cualquier nivel.

Otra manera de entender qué es riesgo, es a partir de lo que se espera que ocurra en una situación específica. Se considera riesgo a todo lo que pueda hacer que el resultado sea inferior a las expectativas. El proceso de toma de decisiones se basa en definir qué hacer cuando es incierto lo que va a ocurrir. Al tomar una decisión informada ante las posibles ocurrencias de un evento, se realiza un esfuerzo consciente para manejar el riesgo.<sup>1</sup>

#### **Riesgo Operativo**

<sup>1</sup> Bravo Mendoza, Oscar, Sánchez Celis, Marleny, *Gestión integral de riesgos*, Bogotá, 4ta edición, enero, 2012, p. 18.

Es el riesgo que se da debido a la falta o falla en los procesos, el personal y los sistemas internos, para un mayor entendimiento detallaremos algunos conceptos básicos.

- Es la posibilidad de pérdida económica hecho que se genera por el incumplimiento del pago de las obligaciones de la contraparte.
- Riesgo que el valor de un portafolio disminuya debido a cambios en valor de los factores de riesgo de mercado.
- Incapacidad de disponer de los fondos necesarios para hacer frente a las obligaciones.
- Posibilidad de pérdidas financieras por fallas o eventos imprevistos
- Se deriva de la normativa legal

“Se entiende por riesgo en general a la probabilidad de una situación negativa en el futuro y a la posibilidad desde el punto de vista financiero de sufrir pérdidas a nivel económico, está asociado al concepto de incertidumbre, en cuanto a la posibilidad de sufrir una pérdida efectiva, cuantía de la misma e instante en que puede materializarse”.<sup>2</sup>

### **Calificación del riesgo.**

“Calificación de riesgo financiero de un título valor emitido y por colocar en el mercado de capitales ecuatoriano en la probabilidad de redención de este título, así como de su riesgo relativo frente a otras alternativas similares de inversión. Incluye un análisis sobre la capacidad e intención de pago de un emisor, con respecto a una obligación específica, si se trata de un título de deuda o de la fortaleza financiera de una entidad; si se trata de acciones o de la calidad de las colocaciones, si se refiere a un fondo”.<sup>3</sup>

### **Probabilidad de Incumplimiento.**

“Probabilidad de que una contrapartida no atienda con las obligaciones de pago en un periodo determinado de tiempo, depende exclusivamente de la capacidad y voluntad

<sup>2</sup> Fernández Gómez, Pilar, Partal Ureña, Antonio, *Gestión y control del riesgo del crédito en la banca*, Delta publicaciones, Madrid, 2010, p. 9.

<sup>3</sup> Chiriboga Rosales, Luis Alberto, *Sistema financiero*, Ecuador, 2007, p. 107.



de pago del deudor, condicionada por su situación financiera actual y otras circunstancias que puedan afectar a la voluntad de pago en el futuro".<sup>4</sup>

Las instituciones basadas en las microfinanzas presentan una serie de posibilidades para ampliar los mercados, reducir la pobreza y promover el cambio social al sostener que los mercados son competitivos porque hay relativamente libre entrada para los negocios locales al introducir nuevos fondos a bajas tasas de interés.

La economía moderna ha logrado grandes avances en la comprensión de los llamados problemas al identificar a los sujetos de crédito que tienen proyectos pero ningún dinero para financiarlo, en estos casos se da el denominado problema de agencia que consiste en la incapacidad del prestamista para observar las características del prestatario (es decir el riesgo del proyecto).

Los problemas que surgen en este caso se dividen en tres etapas:

1. Antes de conceder el préstamo el prestamista tiene poca información confiable sobre las cualidades del prestatario.
2. Una vez que se ha otorgado el préstamo el prestamista no sabe cómo usará el sujeto de crédito los recursos.
3. Una vez que se han obtenido ganancias de la inversión, el prestamista podría no estar en condición de verificar la magnitud de las ganancias, argumentando que su negocio no contó con la suerte necesaria pudiendo llegar a solicitar una suspensión temporal en el pago del préstamo.

Los problemas se acentúan en este sentido cuando las personas sujetas de crédito no pueden ofrecer una garantía que pueda embargarse lo que conlleva transacciones con un costo sumamente alto debido a las gestiones de cobro que la Cooperativa estaría implementado.

La situación se torna complicada cuando también se considera para la otorgación de un crédito a la población que representa un riesgo ya que las Cooperativas querrán cobrarles tasas de interés más altas para compensar el riesgo que conlleva el otorgamiento del crédito, el factor decisivo se debe a la falta de información de los prestamistas para saber quién es seguro y quien es riesgoso lo que conduce a que el ente crediticio no pueda ser capaz de encontrar una tasa de interés que sea atractiva para los clientes que ameritan el crédito y a su vez permita a la Cooperativa cubrir sus costos esperados.

El riesgo moral se presenta en situaciones en las cuales el riesgo para la Cooperativa está ligado a elecciones no puntuales y concisas de los prestatarios ya que no se puede observar las elecciones de los mismo ni si se obtienen los rendimientos esperados; por lo tanto si la Cooperativa quiere reducir su riesgo tendrá que optimizar tasas de interés que favorezcan especialmente al sector al que está dirigido

<sup>4</sup> Fernández Gómez, Pilar, Partal Ureña, Antonio, *Gestión y control del riesgo del crédito en la banca*, Delta publicaciones, Madrid, 2010, p. 13.

ya que al aumentar las tasas de interés no necesariamente aumentarían sus ganancias, es por ello que se requiere que el Gerente financiero realice una gestión adecuada dentro de la Cooperativa que busque minimizar los riesgos crediticios.”<sup>5</sup>

#### **2.4. Objetivo general:**

Determinar si existe o no factores de riesgo que afecten la calidad de la cartera dentro del proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Ltda.

#### **Objetivos específicos:**

- Analizar el Manual de Crédito.
- Analizar el Proceso de Crédito.
- Determinar los factores de riesgo que afecten la Calidad de Cartera.

#### **2.5. Metodología:**

##### **Investigación Bibliográfica.**

El tipo de investigación a realizar es experimental con un enfoque cuantitativo por lo que la bibliografía existente que podemos encontrar en la siguiente clasificación básica para las investigaciones es de: riesgo crediticio, recuperación de cartera y morosidad.

##### **Investigación de Campo.**

La metodología utilizada incluye varios aspectos relacionados con las políticas de crédito que dispone la institución, la capacitación que tienen los oficiales de crédito y los medios de los cuales dispone para el análisis y otorgamiento de los mismos; así como las respectivas inspecciones in situ.

##### **Fuentes de Información.**

Las fuentes de investigación primarias a utilizarse son los estatutos, manuales de políticas y funciones de la Cooperativa, así como la ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, reglamentos emitidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; y todas las leyes y reglamentos expedidas por la Superintendencia de Bancos. Las fuentes secundarias son libros, revistas y artículos indexados. Lo que permitirá recopilar información para el estudio a realizar.

---

<sup>5</sup> Pascale, Ricardo, *Decisiones financieras*, Pearson education, Buenos Aires, 2009, 6.a. ed. p. 19.



Las técnicas de investigación que se usaran son las siguientes:

UNIVERSIDAD DEL  
AZUAY

Tipo de técnica.	¿A quién se aplica?	¿Para qué se aplica?
Revisiones bibliográfica	Libros, artículos científicos; documentos de las normas, bibliotecas virtuales.	Para estructurar bases conceptuales sobre el riesgo crediticio, la normativa vigente con respecto al riesgo, la morosidad y la mitigación del mismo.
Entrevista	Profesionales expertos en el área financiera, contable y de riesgos	Buscamos generar conocimiento a través de la experiencia de las personas involucradas en los diferentes procesos.
Observación	Al personal del área financiera y contable.	Nos permite conocer detalladamente los diferentes procesos que entabla las funciones que son desempeñadas por cada colaborador.
Documentación de respaldo	A la alta gerencia de la Cooperativa.	Para conocer los estatutos y normativas vigentes.
Organigrama	A la estructura de la Cooperativa.	Para estar al tanto de la estructura organizacional de la empresa.

## 2.6. Alcances y Resultados Esperados:

Los resultados esperados de la presente investigación son:

Determinación de factores de riesgo que afectan la calidad de cartera de la Cooperativa, establecer medidas de tratamiento y controles internos que permitan medir la exposición de riesgo de la cartera de la Entidad.

Con lo mencionado anteriormente se lograra que la institución obtenga un flujo del efectivo y rentabilidad financiera de su principal activo de riesgo.

## 2.7. Supuestos y riesgos:

Los riesgos del trabajo de investigación son los siguientes:

No contar con información adecuada, restricción a la información y no planificar correctamente el tiempo para realizar el investigación.

## 2.8. Presupuesto

RUBRO O DENOMINACIÓN	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	JUSTIFICACIÓN
Movilidad	5,00 diarios	100,00	Para trasladarme a la empresa objeto de estudio y gestiones de la monografía
Alimentación	3,00 diarios	120,00	Para optimización de tiempo
Suministros y Materiales		50,00	Compra de varios material para la ejecución de la monografía
Impresiones y Copias		60,00	Para presentación de avances en la investigación
Comunicación		60,00	Para agilizar el proceso de investigación.
Gestión de Grado		67,00	Para obtener el título.
Misceláneas		30,00	Para gastos varios e imprevistos
<b>TOTAL</b>		<b>487,00</b>	



UNIVERSIDAD DEL

AZUAY

## 2.9. **Financiamiento:**

El valor antes provisto será cubierto en su totalidad por los investigadores.

## 2.10. **Esquema Tentativo:**

### **CAPÍTULO I**

#### **COAC INTEGRAL LTDA. HISTORIA Y EVOLUCIÓN**

1. Reseña Histórica
2. Departamento de Crédito
  - 2.1. Constitución del Departamento de Crédito
  - 2.2. Comisión de Crédito
  - 2.3. Tipos de Crédito

### **CAPÍTULO II**

#### **MARCO TEÓRICO**

1. El Crédito
  - 1.1. Definición e Historia
  - 1.2. Normativa Nacional e Internacional
    - 1.2.1. Políticas de Crédito
    - 1.2.2. El Proceso de Crédito
      - 1.2.2.1. Análisis
      - 1.2.2.2. Aprobación
      - 1.2.2.3. Desembolso
      - 1.2.2.4. Seguimiento
  - 1.3. El Riesgo de Crédito
    - 1.3.1. Definición y Análisis
    - 1.3.2. Calificación de Crédito

### **CAPÍTULO III**

#### **DESARROLLO**

1. Análisis de la Estructura de la Cartera Crédito de la COAC Integral Ltda.
2. Análisis del Manual de Crédito.
3. Análisis del Proceso Crediticio.
  - 3.1. Seguimiento del Proceso de Crédito

3.2. Análisis del Control Interno

4. Determinación de Factores de Riesgo que afectan la Calidad de la Cartera.

**CAPÍTULO IV**

1. Conclusiones y Recomendaciones

**2.11 Cronograma**

<b>MATRIZ CRONOGRAMA</b>			
<b>OBJETIVO ESPECIFICO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>TIEMPO EN SEMANA</b>
Análisis del Manual de Crédito	Solicitar y analizar el manual de crédito para determinar si tiene consistencia con las políticas, procesos y procedimientos establecidos en la Cooperativa.	Conocer si el Manual de Crédito se adapta o no a la realidad de la estructura de la Cooperativa.	2
Análisis del Proceso de Crédito.	Establecer la existencia de cada una de las fases de crédito a través de un muestro según el crédito	Conocer si las fases son consistentes con las políticas, procesos y procedimientos	2
	Análisis de la fases encontradas	Conocer si las fases son consistentes	1
	Análisis del Control Interno	Conocer si existencia procedimientos de control que garanticen la reducción del Riesgo.	1
Determinar factores de riesgo que afecten la Calidad de Cartera	Análisis de los resultados de las actividades anteriores	Conocer la existencia de factores de riesgo que afecten la calidad de la cartera.	2



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

## 2.12 Referencias

<sup>1</sup> Bravo Mendoza, Oscar, Sánchez Celis, Marleny, *Gestión integral de riesgos*, Bogota, 4ta edición, enero, 2012, p. 18.

<sup>1</sup> Fernández-Gómez, Pilar, Partal Ureña, Antonio, *Gestión y control del riesgo del crédito en la banca*, Delta publicaciones, Madrid, 2010, p. 9.

<sup>1</sup> Chiriboga Rosales, Luis Alberto, *Sistema financiero*, Ecuador, 2007, p. 107.

<sup>1</sup> Fernández Gómez, Pilar, Partal Ureña, Antonio, *Gestión y control del riesgo del crédito en la banca*, Delta publicaciones, Madrid, 2010, p. 13.

<sup>1</sup> Fernández Gómez, Pilar, Partal Ureña, Antonio, *Gestión y control del riesgo del crédito en la banca*, Delta publicaciones, Madrid, 2010, p. 40.

<sup>1</sup> Ídem., p. 40.

<sup>1</sup> Fernández Gómez, Pilar, Partal Ureña, Antonio, *Gestión y control del riesgo del crédito en la banca*, Delta publicaciones, Madrid, 2010, p. 41.

<sup>1</sup> Pascale, Ricardo, *Decisiones financieras*, Pearson education, Buenos Aires, 2009, 6 a. ed. p. 19.

## 2.13 Firmas de responsabilidad

Chuchuca Clara Lorena

Cód.: 46421

Pauta Jessica Eulalia

Cód.: 41353

## 2.14 Firma Director Sugerido

Teodoro Emilio Cúbero Abril Eco

## 2.15 Firma del Asesor Metodológico

Numa Sebastián Calle Lituma Mgt.

## 2.16 Fecha de entrega:

07 de Enero del 2015

