



**Universidad del Azuay**

**Facultad de Ciencias de la Administración**

**Escuela de Contabilidad Superior**

*Auditoria de Gestión al sistema de crédito de la Cooperativa Alfonso  
Jaramillo.*

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad  
y Auditoría.

**Autores:** Gabriela Belén Ávila Pacheco  
Carlos Andrés Egüez Abril

**Directora:**  
Econ. María Eugenia Elizalde Raad

**Cuenca, Ecuador**

**2015**

# DEDICATORIA

Queremos dedicarle este trabajo a Dios que nos ha dado la vida y fortaleza para terminar este proyecto de investigación, a nuestros Padres por estar cuando más los necesitamos con su ayuda y constante cooperación y a nuestras amadas parejas, por su comprensión y apoyo incondicional.

Gabriela Ávila

Andrés Egüez

## AGRADECIMIENTO

Por ser el Ser Supremo, queremos agradecer en primer lugar a **Dios**, por regalarnos sus dones de fortaleza y sabiduría y así tener la oportunidad de culminar con éxito nuestra carrera universitaria.

A nuestros **Padres**, porque su amor, entrega y sacrificio inculcaron en nosotros los valores que perduraran toda nuestra vida y ser mejores cada día.

A nuestro director de monografía Econ. María Eugenia Elizalde., por su dedicación, paciencia, voluntad, demostrado a lo largo de la elaboración de este proyecto, convirtiéndose en no solo nuestro ejemplo a seguir sino también en una amiga incondicional.

A todos los Directivos de “Cooperativa Alfonso Jaramillo León” por la apertura y el apoyo durante el desarrollo de esta monografía y a todas las personas que contribuyeron de una u otra forma para la elaboración de este trabajo.

Gabriela Ávila.

Andrés Egüez

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de gráficos .....	vii
Índice de anexos .....	viii
Resumen.....	ix
Abstract .....	x
Introducción .....	1
Capítulo 1: Marco conceptual .....	2
1.1    Estado del Arte .....	2
1.1.1 Etapas de la auditoria.....	3
1.2    Marco Legal .....	4
1.2.1 Auditoria de gestión.....	4
1.2.2 Manual de auditoría de gestión.....	6
1.2.3 Control interno.....	7
1.2.3.1 Definición .....	7
1.2.3.2 Objetivos del Control Interno .....	7
1.2.3.3 Valor agregado del control interno .....	8
1.2.3.4 Aplicaciones del Control Interno .....	8
1.2.4 Efectividad .....	8
1.2.5 Limitaciones a considerar .....	9
Capitulo 2: Recopilación de información de la Cooperativa Alfonso Jaramillo .....	10
2.1 Planificación Preliminar .....	10
2.1.1 Hoja de Información Básica .....	10
2.1.2 Misión, visión, manual de políticas y procedimientos.....	12
2.1.3 Plan anual de auditoria.....	13
2.1.4 Análisis general de información del proceso de crédito .....	15
2.2 Planificación Específica .....	17

2.2.1 Evaluación de control interno a los sub procesos de crédito .....	18
2.2.1.1 Nivel de cumplimiento de sub procesos .....	21
2.2.1.2 Resultados .....	22
2.2.2 Evaluación del manual del proceso de crédito.....	23
2.2.2.1 Resultados .....	26
2.2.3 Nivel de cumplimiento del manual de procesos .....	27
Capitulo 3: Ejecución de la auditoria. ....	28
3.1 Técnicas y procedimientos de auditoria .....	28
3.2 Aplicar pruebas de auditoria para la recolección de información .....	28
3.3 Desarrollo de hallazgos .....	31
3.4 Conclusiones y recomendaciones sobre los hallazgos .....	34
3.5 Comunicación de resultados y entrega de informe final .....	37
Conclusiones .....	40
Recomendaciones.....	41
Bibliografía .....	42
Anexos .....	44

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1: Plan anual de auditoría.....	13
Tabla 2.2: Nivel de cumplimiento de sub procesos .....	21
Tabla 2.3: Nivel de cumplimiento de sub procesos .....	22
Tabla 2.4: Evaluación del manual del proceso de crédito.....	23
Tabla 2.5: Evaluación del manual del proceso de crédito.....	26
Tabla 2.6: Nivel de cumplimiento del manual de procesos .....	27

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 2.1: Funcionamiento de crédito.....	16
Gráfico 2.2: Nivel de cumplimiento de sub procesos .....	23
Gráfico 2.3: Evaluación del manual del proceso de crédito.....	26
Gráfico 2.4: Secuencia Crediticia .....	29

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Manual de crédito de la Cooperativa Alfonso Jaramillo de la Cámara de Comercio de Cuenca “CAJA” .....	44
Anexo 2. Políticas de Crédito de la Cooperativa Alfonso Jaramillo.....	63
Anexo 3. Solicitud de crédito.....	82
Anexo 4. Informe de microcrédito .....	83



## **RESUMEN**

El presente trabajo de grado, trata sobre una “Auditoría de Gestión al Sistema de Crédito de la Cooperativa Alfonso Jaramillo” la cual pretende analizar el nivel de cumplimiento de manuales y políticas de crédito que tiene la institución, además de analizar todo el proceso de crédito desde la entrega de documentos, pasando por los distintos filtros, hasta llegar al análisis y aprobación, tratando de encontrar posibles demoras y errores en el proceso, para esto se utilizará las Normas de Contabilidad y Auditoría que servirá como herramienta para extender una opinión en la cual existan conclusiones y recomendaciones para la institución.

## ABSTRACT

### ABSTRACT

This graduation paper is about an "Audit Management to the Credit System of *Alfonso Jaramillo* Cooperative" which aims to analyze the level of compliance of the institution manuals and credit policies. Additionally, we aimed to analyze the entire credit process from the delivery of documents, going through different filters, until the analysis and approval, trying to find possible delays and errors in the process. In order to achieve this objective, we will use Accounting and Auditing Standards, which will serve as a tool to give an opinion that will include conclusions and recommendations for the institution.



  
Translated by:  
Lic. Lourdes Crespo

## INTRODUCCIÓN

Las instituciones financieras ofrecen a los ahorrantes una ganancia extra a cambio de recibir sus ahorros, también le cobran a personas a las que dan créditos, esto se conoce como tasa de interés, que dependiendo si se paga o es pagada es activa o pasiva.

Todo negocio y en este caso una Institución Financiera, debe aplicar o cumplir las etapas de un proceso administrativo que son: Planificación; organización, dirección y control.

En vista de crecimiento en las operaciones y funciones que diariamente se ejecutan en un ente financiero, el mantener un sistema de control es indispensable para alcanzar los objetivos trazados, por lo que; los Directivos deben establecer controles que permita detectar y prevenir errores en las labores realizadas dentro de la empresa y del proceso crediticio.

El control es un conjunto de procedimientos adoptados por la empresa, para comprobar el funcionamiento de las operaciones y de los diferentes pasos que realiza una institución.

A la vez dentro de esta etapa de proceso administrativo se crea el control también llamado “auditoría”, la misma que puede ser interna y externa y en el caso de este estudio es interna, la cual se la puede aprobar como un departamento de asesoría independiente dentro de la entidad, creada con el objeto de evaluar los sistemas de control interno.

En nuestro país por las diversas situaciones vividas debido a fraudes, malversación de dinero y distintas irregularidades en las actividades, hacen indispensable que cada institución cuente con un mecanismo de inspección propio, mediante la creación de un departamento de auditoria Interna, el mismo que evalué la eficiencia eficacia y economía de los controles.

Al realizar este proyecto no solo pretendemos cumplir con uno de los requisitos de toda institución educativa, sino más bien, aportar con los conocimientos adquiridos durante el tiempo de estudio y sobre todo con la experiencia necesaria en esta rama como es el caso de quien nos ha dirigido éste trabajo; dejando un análisis escrito para quienes deseen encontrar en el presente, una guía de consulta, siendo de utilidad a todas las personas que tengan interés en ésta importante carrera.

# CAPÍTULO I

## MARCO CONCEPTUAL

### 1.1 Estado del Arte

En los últimos años los servicios prestados por muchas instituciones financieras, han sido catalogados como demorados y complejos, ocasionando que los clientes tengan resistencia a visitar estas instituciones para solicitar sus servicios, acudiendo a otras fuentes de financiamiento que resultan excesivamente costosas e incluso ilegales.

Dichas Instituciones se han visto obligadas a proporcionar servicios eficientes con mejoras constantes, la misma que se ha convertido en una necesidad indispensable para sus usuarios y clientes, implementando normas internacionales para garantizar un alto nivel de competitividad en el mercado.

Es por ello que es necesaria una revisión de los procesos realizados en el área de crédito para conocer sus falencias y corregirlas por medio de una auditoria de gestión.

La misma que es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control. (Instituto de Auditores Internos, 2004, pág. 3)

Tomando en consideración este concepto podemos acotar que las organizaciones se han creado con el único fin de servir a la sociedad, satisfaciendo suficientemente sus necesidades ya que sus exigencias son cambiantes en la época actual, en donde ha mejorado y cambiado el nivel de vida, sumándose a esto los altos niveles de avances tecnológicos (Ministerio de Fomento, 2005, pág. 2); y a su vez imponiéndose nuevos métodos de evaluación realizadas por personal de la empresa que tiene a su cargo la evaluación permanente del control de las operaciones y se preocupa en sugerir el mejoramiento de métodos y procedimientos de control interno que redunde en una operación más eficiente y eficaz.

Tomando en consideración estos antecedentes la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo creada el 26 de junio de 1963, con sus principales fundadores el Sr. Alfonso Jaramillo León y Cornelio Vintimilla Muñoz, quienes enfocaron sus prodigiosos esfuerzos visionarios en la ayuda, la solidaridad, confianza y seguridad a sus socios, clientes y el público en general, por su afán de crecimiento y progreso ha decidido realzar una Auditoria de Gestión al proceso de Crédito, para lo cual se utilizara el siguiente proceso.

### **1.1.1 Etapas de la auditoria**

***Programación de la auditoria.-*** Dentro de la cual tenemos la determinación de la factibilidad de la auditoria, establecimiento del equipo de auditoria, un contacto inicial con el responsable del proceso auditado y el cronograma del periodo de la misma. (Fontalvo & Vergara, 2010, pág. 61)

***Planeación y preparación.-*** En la cual realizara la definición de los objetivos y criterios, la planificación de las actividades de la auditoria, asignación de responsabilidades del equipo auditor, establecimiento de documentos de trabajo y estudio de documentos. (Fontalvo & Vergara, 2010, pág. 61)

***Ejecución.-*** En esta etapa habrá una reunión de apertura, se efectuara una recopilación de información, aplicación de técnicas de auditoria, se identificara hallazgos de la auditoria y se realizara reuniones de alcance de información de los mismos, también se procederá a efectuar reuniones de retroalimentación comunicando al cliente del proceso auditado y finalmente se preparara una junta con el comité responsable de la finalización del proceso. (Fontalvo & Vergara, 2010, pág. 61)

***Informe.-*** Se procede a la entrega de los resultados obtenidos durante todas las etapas de la auditoria, indicando así la situación actual del proceso de crédito, dando el auditor a conocer sus opiniones, conclusiones y recomendaciones a la institución. (Fontalvo & Vergara, 2010, pág. 61)

Para la revisión de los procesos en el área de crédito, es necesario basarse en normas que garanticen que la auditoria se efectuara de manera adecuada y bajo los parámetros establecidos, por lo cual la norma internacional ISO “International

Standard Organization se encargara de establecer estándares internacionales y mundiales (ISO 19011: 2008)

La ISO 9001: 2008 también “promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.” (ISO 9001: 2008, 2008, pág. 34)

Toda la información recopilada en el presente trabajo, proporcionara algunas guías de mejora, que podrían ser utilizados por la Cooperativa Alfonso Jaramillo u otras instituciones financieras que manejen de manera similar dicho proceso, identificando debilidades y oportunidades de avance aplicables a este proceso de manera continua.

## **1.2 Marco Legal**

### **1.2.1 Auditoria de gestión**

Toda gestión en la empresa debe evaluarse y verificarse para determinar el cumplimiento de los objetivos y logro de los resultados, dándonos así una noción mucho más amplia sobre lo que trata en sí la auditoria de gestión.

Podemos deducir que la auditoria de gestión es la evaluación de todo o parte de los procesos de una organización en términos de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología con la finalidad de informar sobre los resultados obtenidos y proponer recomendaciones para optimizar la gestión institucional a corto, mediano y largo plazo. (Colegio de Contadores de Chile, 2012, pág. 1)

Mediante Acuerdo 047-CG-2011 el 2 de diciembre de 2011, de la Contraloría General del Estado (2011) estable que:

La auditoría de gestión, es un examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; determinar el grado de economía y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; medir la calidad de los servicios, obras o bienes

ofrecidos; y, el impacto socio- económico derivado de sus actividades.  
(Contraloría General del Estado, 2011, pág. 36)

Con arreglo al artículo 27 del Reglamento Financiero aplicable al Presupuesto General de las Comunidades Europeas:

(El "Reglamento Financiero"), el concepto de buena gestión financiera se basa en los principios de economía, eficiencia y eficacia, que se definen del modo siguiente:

El principio de ECONOMÍA prescribe que la entidad controlada deberá disponer, en el momento oportuno, de los medios necesarios para llevar a cabo sus actividades, en la cantidad y calidad apropiada y al mejor precio;

El principio de EFICIENCIA se refiere a la mejor relación entre los medios, empleados y los resultados obtenidos;

El principio de EFICACIA se refiere a la consecución de los objetivos específicos fijados y al logro de los resultados previstos. (ADAR, 2009, pág. 9)

La auditoría de gestión necesita, al igual que la auditoría financiera, ser lo más sistemática posible en la realización de sus trabajos. La sistematización precisa un método de uso general aplicable a cualquier área, estructura, funciones, etc., que se audite. Este método consiste en un análisis en profundidad y con los máximos detalles utilizando las preguntas clásicas: Qué se quiere, cómo y cuándo se quiere, dónde, por qué, qué medios se deben utilizar, etc., realizando, además, las siguientes investigaciones: Estudio de los elementos que componen el sector auditado, diagnóstico detallado, determinación de fines y medios, investigación de las deficiencias, balance analítico, comprobación de la eficacia, búsqueda de problemas, proposición de soluciones, indicación de alternativas y mejora de la situación. Este trabajo se lleva a cabo por medio de entrevistas personales con los responsables de las unidades, áreas o actividades auditadas, en sus centros de trabajo u oficinas, esto exige que el consultor disponga de cuanta información exista en relación con el área auditada. (Hevia, 1989)

Para la ejecución de una auditoría interna o de gestión es imprescindible contar con un manual que guíe cada paso a realizarse en el examen a realizarse.

### **1.2.2 Manual de auditoría de gestión**

El manual de auditoría de gestión, según el ADAR (2009), también denominada auditoría operativa o auditoría del rendimiento, forma parte de un conjunto de procedimientos y orientaciones establecidos por el Tribunal, y tiene por objeto:

Objetivo – Calidad:

- Contribuir a la realización de auditorías de gestión de calidad elevada;
- Fomentar la competencia profesional de los auditores en este ámbito.

El manual ha sido redactado con el fin de satisfacer las necesidades de los auditores y de los responsables de la fiscalización, y explica en términos generales cómo llevar a cabo la planificación y ejecución de las auditorías de gestión, así como la elaboración de los informes correspondientes. (ADAR, 2009, pág. 3)

Contenido:

El manual está basado en los principios generalmente aceptados de la auditoría de gestión, como muestran las directrices de aplicación de las normas de auditoría de gestión, preparadas por la INTOSAI y las buenas prácticas actuales en la materia. Propugna el ejercicio del juicio profesional en todas las fases de la auditoría, lo que resulta esencial, dada la gran diversidad de temas potenciales, objetivos, así como métodos de obtención y de análisis de datos existentes en el ámbito de la auditoría de gestión. (ADAR, 2009, pág. 3)

Los procedimientos de la auditoría de gestión, que se enuncian empleando el verbo "deber", derivan de las políticas y normas de auditoría del Tribunal y son obligatorios.

Como una base fundamental para la ejecución de una auditoría de gestión es el control interno por lo cual es necesario mencionar su concepto así como sus objetivos.



### 1.2.3 Control interno

#### 1.2.3.1 Definición

De acuerdo a Bermúdez (2000), el Control Interno es el proceso ejecutado por la junta directiva, un grupo directivo gerencial y por el personal, diseñado para proporcionar seguridad razonable en conseguir los siguientes objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Suficiencia y confiabilidad de la información
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Bermúdez, 2000)

#### 1.2.3.2 Objetivos del Control Interno

1. El control interno es **un proceso**. Es un medio para lograr un fin, no un fin en sí mismo.
2. Es llevado a cabo por **personas**. No se trata de manuales, normas y políticas, sino de personas que lo ejecutan en cada nivel de la organización.
3. Se aporta un grado de **seguridad razonable**, para la dirección, el Consejo de Administración y para los clientes que necesitan de una seguridad cuando depositan sus dineros.
4. Diseñado para facilitar la consecución de los **objetivos y metas institucionales**, no para obstaculizarlos (menos y mejores controles). (Universidad Nacional de Salta, 2010, pág. 2)

### **1.2.3.3 Valor agregado del control interno**

Entre otros aspectos, el control interno agrega valor al:

- ✓ Ayudar a que la institución alcance sus objetivos de rentabilidad y rendimiento, previniendo la pérdida de recursos.
- ✓ Apoyar en la obtención de información financiera confiable y oportuna.
- ✓ Reforzar la confianza en el cumplimiento de la normatividad aplicable.
- ✓ Evitar peligros y sorpresas (riesgos) en el camino. (Torres & Vivar, 2010, pág. 11)

### **1.2.3.4 Aplicaciones del Control Interno**

- ✓ El Control Interno es el medio que las instituciones aplican para asegurar de manera razonable que se cumplan las Metas y Objetivos.
- ✓ Es un frente en el combate a la corrupción.
- ✓ Aporta una estructura adecuada para la rendición de cuentas y fomenta la transparencia.
- ✓ Es responsabilidad de la administración, a todos los niveles y en todos los ámbitos.
- ✓ Previene riesgos que pueden impedir el logro de las Metas y Objetivos.
- ✓ Promueve la eficiencia, eficacia y economía en el manejo y aplicación de recursos.

### **1.2.4 Efectividad**

Los S.C.I. pueden operar con distintos niveles de efectividad, para poder medir esta efectividad el consejo de administración y la gerencia deben tener una razonable seguridad de que:

- ✓ Entienden el grado en que se alcanzan los objetivos de las operaciones de las entidades.
- ✓ Los EEFF preparados en forma confiable
- ✓ Se observan las leyes y reglamentos aplicables.

### **1.2.5 Limitaciones a considerar**

- ✓ La confianza en el sistema de control interno no debe dejar de considerar que:
  - ✓ Pueden existir fallas resultantes de errores de juicio.
  - ✓ La colusión de dos o más personas o la acción de la Dirección pueden burlar el sistema.
  - ✓ El sistema a diseñar debe explicitar las limitaciones de recursos (relación costo beneficio).

### ***Funciones y responsabilidades***

La presente información se obtuvo en visita de campo en la cual se fue obteniendo el proceso de crédito y sus filtros paso a paso.

- ✓ ***La Alta Gerencia*** es la responsable máxima del sistema de control: La integridad y la ética. Direccionar a los demás Gerentes.
- ✓ ***El Consejo de Administración*** fija las pautas y la visión global del negocio. Vías de comunicación efectivas con la Alta Dirección y las áreas financieras, legales y de auditoría interna.
- ✓ ***La Auditoría Interna*** supervisión sobre la eficiencia y permanencia de los sistemas de control.
- ✓ ***Los empleados*** en general tienen la responsabilidad de participar. comunicar al nivel superior las desviaciones que detecten a los códigos de conducta, a las políticas establecidas o la legalidad de las acciones realizadas.
- ✓ ***Los Clientes*** genera confianza, fidelidad del cliente y satisfacción.

## **CAPITULO II**

### **RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN DE LA COOPERATIVA ALFONSO JARAMILLO.**

#### **2.1 Planificación Preliminar**

La presente auditoría interna servirá para evaluar el sistema de crédito de la Cooperativa Alfonso Jaramillo León, de manera que se puedan identificar posibles cuellos de botella y oportunidades de mejora

La planificación preliminar es un proceso que se inicia con la emisión de la orden de trabajo, continua con la aplicación de un programa general de auditoría y culmina con la emisión de un reporte para el conocimiento del jefe de auditoría. Las principales técnicas utilizadas para desarrollar la planificación preliminar son las entrevistas, las observaciones y la revisión selectiva dirigida a obtener o actualizar la información importante relacionada con el examen. (Contraloría General del Estado, 2001)

Tomando en consideración el concepto que antecede se ha recopilado la información necesaria según los requerimientos además de llenar la hoja de información básica de la institución.

##### **2.1.1 Hoja de Información Básica**

Información obtenida de la revista emitida por los 50 años de la Cooperativa, el departamento de crédito, y entrevistas al personal de la institución en distintos cargos.

**Razón Social Completa:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ALFONSO JARAMILLO LEON C.C.C.

**Fecha de constitución de la sociedad:** Creada el 26 de junio de 1963 y constituida jurídicamente el 17 de mayo de 1967.

**Dirección:** Oficina Principal, Calle Presidente Córdova 7-55 y Borrero. Cuenca Ecuador.

**Telefax:** 072-831710

**Tipo de Sociedad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito

**Número de Socios:** 11.820

**Número de miembros de la junta directiva:** 16 Principales y 16 suplentes

**Nombre del Presidente de la Junta:** Eduardo Malo Abad.

**Nombre del Gerente:** Ing. Iván Astudillo Córdova.

**Funcionarios Claves:** Directorio, Jefe de Riesgo, Jefe de Crédito, Equipo Comercial

**Director de Contabilidad:** CPA. Eliana Espinoza

**Número de Empleados:** 41

**Información Financiera al:** 31/12/2013

<b>a). Patrimonio:</b>	4,312837.57
<b>b). Activos Totales:</b>	24,342.819.37
<b>c). Pasivos Totales:</b>	20,029.881.80
<b>d). Ingresos Brutos:</b>	2,738.107.09
<b>e). Gastos Totales:</b>	2,610.643.66
<b>f). Ganancia Neta:</b>	127.463,43

**Conocimiento Preliminar:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León de la cámara de Comercio de Cuenca, nace con la finalidad de estimular el ahorro, otorgar ayuda crediticia contribuyendo de esta manera al desarrollo social de la Ciudad.

Creada el 26 de Junio de 1963, constituida jurídicamente con el Acuerdo Ministerial Nro. 8956 con fecha 17 de Mayo de 1967, e inscrito en el Registro General de Cooperativas con el Nro. De orden 0093 del 18 de mayo de 1967, reformada mediante acuerdo ministerial Nro. 0852 del 21 de Junio de 1978.

Se trata de una Institución sólida, bajo la dirección de su Presidente el Sr. Eduardo Malo Abad y su Gerente General el Ing. Iván Astudillo Córdova, contando con un personal calificado con altos valores corporativos como la honestidad, responsabilidad y disciplina que hace que estén más de 50 años en el mercado.

### **2.1.2 Misión, visión, manual de políticas y procedimientos**

La presente información ha sido tomada de la página web de la institución

**Misión:** La misión de la Cooperativa Alfonso Jaramillo es brindar servicios financieros ágiles y modernos, fomentando un crecimiento continuo, basado en confianza, solvencia y experiencia que permita colaborar con el desarrollo de nuestros y clientes internos, a la par con las necesidades de las localidades y la región. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo Arteaga, 2014)

**Visión:** La visión de la Institución es ser una cooperativa eficiente, solidaria, participativa, y competitiva, posicionando en el sector financiero mediante la optimización de los servicios y el control interno de los procesos. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo Arteaga, 2014)

#### **Manuales, Políticas, Procedimientos:**

Basados en la necesidad del presente trabajo se ha visto necesario incluir dentro del Manual de Políticas y Procedimientos únicamente la que compete al área de crédito y todo el proceso que lo rodea.

A continuación se adjunta la información sobre el manual de crédito de la institución, objeto del estudio, además de incorporar tipos de crédito, requisitos e información relevante para la obtención de un crédito en la Cooperativa Alfonso Jaramillo de la Cámara de Comercio, última actualización emitida en el 2011 y aprobado por el consejo de administración. (Anexo 1 y Anexo 2)

### 2.1.3 Plan anual de auditoría

Es el documento de trabajo detallado que se constituye en la guía para la ejecución de los programas de auditoría interna a desarrollar. El programa de auditoría lo realiza el jefe de comisión en el caso de auditoría externa y en el caso de auditoría interna lo realiza el auditor interno, quien es el responsable de la conducción del proceso mismo desde su planificación hasta la presentación de los informes respectivos señalados en el contrato de trabajo por los auditores y la gerencia.

En el presente plan se ha tenido la autorización de la gerencia, la colaboración del Jefe de Crédito y Auditoría además de los autores del presente trabajo.

**Tabla 2.1: Plan anual de auditoría**

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALFONSO JARAMILLO LEÓN C.C.C</b>
<b>PLAN DE AUDITORIA</b>

<b>EMPRESA:</b>	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ALFONSO JARAMILLO LEÓN</b>
<b>DIRECCIÓN:</b>	Oficina Principal, Calle Presidente Córdova 7-55 y Borrero. Cuenca Ecuador.

<b>ALCANCE</b>	Valoración y verificación del proceso de otorgación crediticia comprendido en el periodo de Enero a Junio de 2014.
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	Gabriela Ávila, Andrés Egüez.
<b>FECHA DE AUDITORIA</b>	1 de Noviembre del 2014
<b>LUGAR</b>	Instalaciones de la Institución
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA</b>	Manual de Crédito Políticas de Crédito Manual de Auditoría Interna Documentación del Sistema de

	<p>Crédito</p> <p>Normas de Auditoria</p> <p>Normas de Contabilidad</p> <p>Normas del Código Tributario</p> <p>Normas del Código de Trabajo entre otras.</p>
<p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ALFONSO JARAMILLO LEON C.C.C</b></p>	
<p><b>PROGRAMA DE AUDITORIA</b></p>	

ACTIVIDADES	FECHA ESTIMADA
<p><b>Reunión Inicial</b></p>	20 de Octubre del 2014
<p><b>Asistentes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo Auditor</li> <li>- Representantes de la Institución</li> </ul>	20 de Octubre del 2014
<p><b>Objeto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de Auditores</li> <li>- Presentación de la Institución</li> <li>- Confirmación del Programa de Auditoria</li> </ul>	20 de Octubre del 2014
<p><b>Verificación de Requisitos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas de Crédito de la Institución</li> <li>- Planificación</li> <li>- Procedimiento de Otorgación de Créditos</li> <li>- Verificación de Procesos</li> <li>- Revisión de los expedientes de crédito con la finalidad de verificar la documentación y el cumplimiento de las disposiciones internas y legales, sustentando los informes de créditos.</li> </ul>	4 Noviembre del 2014 al 21 de Noviembre del 2014



<p><b>Elaboración del Informe</b></p> <p>Una vez revisada la información de la institución se revisa las evidencias, hallazgos y se emite un juicio sobre la situación actual del proceso.</p>	<p>2 de diciembre de 2014</p>
<p><b>Reunión Final:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de observaciones a cargo del equipo auditor el mismo que se encuentra dirigido por el Jefe de Auditoria; se comenta y discute los hallazgos y evidencias encontrados a lo largo de la auditoria, de forma que permite conocer la opinión de todos los auditores sobre el estado del sistema de gestión.</li> </ul>	<p>8 de diciembre de 2014</p>
<p><b>Asistentes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auditores</li> <li>- Representantes de la Institución.</li> </ul>	<p>8 de diciembre de 2014</p>
<p><b>Objeto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dar lectura a los hallazgos detectados</li> <li>- Presentación de pruebas y evidencias</li> <li>- Conclusiones y Recomendaciones</li> <li>- Discusión del informe con la Administración</li> </ul>	<p>8 de diciembre de 2014</p>

**Fuente:** Cooperativa CAJA (2014)

**Elaborado por:** los autores

#### 2.1.4 Análisis general de información del proceso de crédito

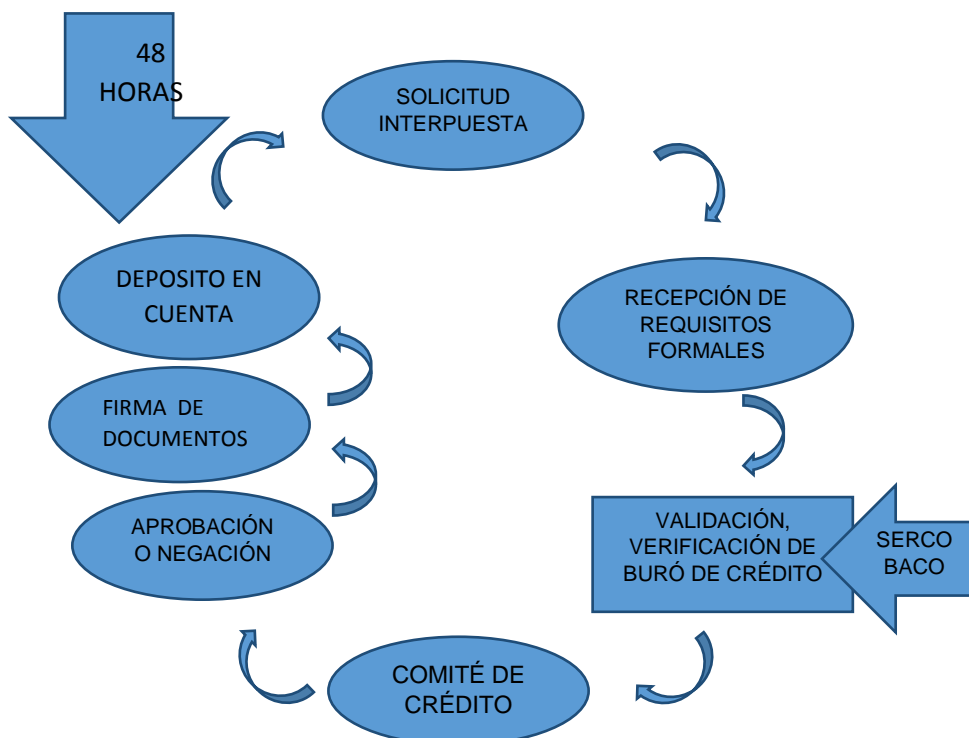
La concesión de crédito para los socios se la realiza previa solicitud escrita interpuesta, firmada por el posible deudor y garante en el formulario que para el efecto maneja la Cooperativa, más todos los documentos de respaldo que indica el deudor y garante en toda solicitud de préstamo entregada. Se valida la información del solicitante, dirección domiciliaria, datos de la vivienda, actividad económica,

referencias crediticias, entre otros. El valor a solicitar y su posterior concesión dependerá del nivel de ingresos y el historial crediticio que mantenga el deudor en el sistema financiero.

El asistente de crédito está obligado a verificar la información crediticia en la Central de Riesgos o Buró de Crédito. Adicionalmente, la Cooperativa mantiene relaciones de contratación externa con SERCOBACO, empresa de la ciudad que se dedica a la verificación domiciliaria de deudores y garantes. Una vez receptado el formulario con las firmas de ley, se procede a remitir al Comité de Crédito de la Cooperativa. En el lapso de 48 horas de cumplirse con los requisitos formales y de análisis de riesgo crediticio, la operación puede ser negada, se informa al socio o caso contrario, de ser aprobada y se procede a la ejecución de la respectiva firma de documentos habilitantes para finalmente depositar en cuenta el monto solicitado por el socio.

A continuación se presenta un esquema gráfico del funcionamiento del crédito.

**Gráfico 2.1: Funcionamiento de crédito**



**Fuente:** Cooperativa CAJA (2014)

**Elaborado por:** los autores

Una vez otorgado el crédito, el mismo se registra en el software que para el efecto dispone la Cooperativa, denominado FINANCIAL-BUSINESS-SYSTEM.

Dicho sistema informático cuenta con los siguientes datos:

- ✓ Razón Social Del Cliente.
- ✓ Numero De Cedula O Registro Único Contribuyente (RUC).
- ✓ Dirección Domiciliaria, Teléfono, Fax, Correo Electrónico, Teléfono Móvil.
- ✓ Información Crediticia: Tipo De Crédito, Monto. Plazo. Tasa De Interés.
- ✓ Tabla De Amortización.
- ✓ Agencia Responsable.
- ✓ Tipo de calificación actual más baja (como referencia, el sistema muestra el nivel de calificación más baja que hubiera obtenido en su historial crediticio) – central de riesgos.
- ✓ Vencimiento.

El FINANCIAL-BUSINESS-SYSTEM es un sistema integrado modular, y se encuentra interconectado al Sistema de Contabilidad. Trabaja con la plataforma C Sharp en línea con todas las agencias. El software se adquirió en el año 2007 con sus respectivos códigos y las fuentes; y hasta la fecha las mejoras y adaptaciones las han desarrollado el área de informática en base a los requerimientos del usuario.

Antes del 2007, la Cooperativa funcionaba con el denominado SOLUCIONES INTEGRADAS.

El sistema es totalmente parametrizable, se trabaja en roles de usuarios y las agencias se encuentran interconectadas a través del sistema de radio. Existen varios módulos: Crédito, Inversiones; depósitos, Portafolio; cobranzas, entre otros, los cuales, como se indicó anteriormente, se entrelazan con el Sistema de Contabilidad.

## **2.2 Planificación Específica**

En esta fase se define la estrategia a seguir en el trabajo. Tiene incidencia en la eficiente utilización de los recursos y en el logro de las metas y objetivos definidos para la auditoría. Se fundamenta en la información obtenida durante la planificación preliminar. La planificación específica tiene como propósito principal evaluar el control interno, evaluar y calificar los riesgos de la auditoría y seleccionar los procedimientos de auditoría a ser aplicados a cada componente en la fase de ejecución mediante los programas respectivos. (Contraloría General del Estado, 2011, pág. 86)

Con la información proporcionada debemos considerar la forma en la que se presente la información crediticia, verificar la veracidad y realidad de sus registros, la adecuada revisión, valoración y acumulación de transacciones crediticias de cada socio, se deben considerar los factores de riesgo inherente y de control, falta de información significativa y confiable para realizar las operaciones de crédito de forma eficiente. Al revisar la documentación de planificación preliminar, a fin de verificar el alcance de la planificación específica se debe seleccionar procedimientos de auditoría para considerar el efecto de los factores de riesgo y asegurarse que el plan de auditoría que se prepara en esta fase considere dichos riesgos.

### **2.2.1 Evaluación de control interno a los sub procesos de crédito**

Proceso de crédito:

La información detallada a continuación fue obtenida mediante investigación in situ, y entrevista realizada a cada uno de empleados que están involucrados en el proceso de crédito.

Pasos:

- 1) El Proceso de crédito inicia con la visita de un asesor a un prospecto de socio que tiene una necesidad de crédito, o la visita de un socio a la cooperativa para obtener un crédito.
- 2) Una vez entregados los requisitos el ejecutivo de negocios o jefe de agencia inicial el trámite de análisis, revisión e ingreso al sistema.

- 3) Una vez analizado, se realiza el Comité Agencia donde el Ejecutivo de Negocio con el Jefe de agencia discuten sobre el préstamo propuesto y si este cubre las condiciones requeridas para ser aprobado, de estar de acuerdo con el mismo se pasa al comité para continuar el proceso.
- 4) En el siguiente paso, el auxiliar operativo revisa que la documentación que está en la carpeta enviada sea la requerida para el cumplimiento del manual, documentación tanto de deudores como de garantes, de estar todo correcto se califica la propuesta e ingresa al comité.
- 5) En el comité se reúne el oficial de riesgo, el jefe de crédito con el Gerente de la Cooperativa para revisar la propuesta y si está dentro del cupo (\$30,000.00) será aprobado, rechazado o se solicita cambios en la propuesta según el análisis realizado por el comité, en caso de ser un valor mayor al antes mencionado será recomendado al nivel superior que es el presidente de la Cooperativa quien aprueba o rechaza hasta 50,000.00 y en montos superiores a este será el consejo de administración quien revisa la propuesta y toma la decisión sobre el crédito.
- 6) El paso final, es la firma de documentos para el desembolso del préstamo y el seguimiento para que las cuotas sean pagadas de manera puntual durante el plazo del mismo.

Personal que interviene y funciones que realiza cada uno:

**Ejecutivo de Negocio:** Recibe la documentación requerida, revisa que este completa e inicia el trámite de análisis, imprime buros de crédito, paginas judiciales de cada interviniente, verifica referencias comerciales y personales del deudor, en caso de clientes independientes se visita el local o el lugar donde se desarrolla la actividad económica y se realiza un levantamiento de información que servirá para el análisis crediticio, una vez completado estos pasos, se pasa la documentación entregada por el socio, los buros y funciones judiciales más el formulario de evaluación crediticia al Jefe de agencia para que proceda con la creación de perfiles de socios e ingreso al sistema para pasar a la etapa de visado de documentos.

**Jefe de Agencia:** El jefe de agencia recibe la documentación del socio, revisa que la documentación se encuentre completa de acuerdo a lo requerido en el manual, crea cada uno de los socios en el sistema, tanto deudores como garantes, ingresa la información del formulario de evaluación crediticia al sistema, solicita verificación de domicilios a través de SERCOBACO empresa la cual presta este servicio, imprime el check list para garantizar que la documentación este completa además de confirmar que la solicitud se encuentre debidamente llenada; Pasando la propuesta en el sistema a estado de INGRESADO, luego de lo cual el Ejecutivo de Negocio y el Jefe de Agencia llenan un informe en el sistema con firma electrónica aprobando y apoyando la solicitud, cambiando a estado PENDIENTE.

**Correspondencia:** El encargado de la correspondencia pasa una vez en la mañana por cada agencia retirando los documentos y propuestas que están listas para entrar a comité de crédito.

**Visado de Operaciones:** En el área de visado de operaciones el encargado revisa que las solicitudes se encuentren debidamente llenadas, que los documentos sean correctos y actualizados, que los socios tengan sus operaciones al día en la institución y en otras IFIS deudor y garantes, también revisa que la operación sea ingresada según lo requerido en la solicitud de crédito, de encontrar algún error se registra a estado DEVUELTA y si la información esta correcta y la propuesta está lista para comité pasa a estado CALIFICADA.

**Pre-Comité de Riesgo:** El encargado de Riesgo y Recuperación conjuntamente con el Jefe de Crédito realizan un análisis técnico conjunto de las 5 C's de crédito para ver si la propuesta este bien planteada, posea capacidad de pago, que el socio cuente con capital, que deba tener un Colateral adecuado según el monto y las características dictadas por el manual, además de un buen Carácter Crediticio en el buró de crédito y las condiciones adecuadas tanto para el socio como para la institución. En este Comité se filtran las operaciones según los montos, hasta 30,000.00 dólares el Comité Gerencial, más de este monto la propuesta entra a Comité con Presidencia hasta 50,000.00 dólares y montos mayores a este son revisados con el Consejo de Administración; cada uno de los integrantes del Comité de Crédito firma la solicitud y registra la firma digital en el sistema de crédito,

pasando de estado CALIFICADA a estado NEGADO, DEVUELTO O APROBADO.

**Jefe de Agencia:** El jefe de agencia notifica al socio del resultado de la propuesta, en caso de encontrarse negado se termina el proceso, de encontrarse devuelto se ajusta condiciones según lo requerido por el comité y se reingresa la propuesta nuevamente al flujo, y de ser aprobado se firma la documentación requerida para la acreditación del dinero a la cuenta del socio.

### 2.2.1.1 Nivel de cumplimiento de sub procesos

A continuación se ha preparado un grupo de preguntas preparadas por los autores del trabajo, las mismas que nos servirán para identificar posibles riesgos de incumplimiento de procesos en la institución, las preguntas se realizaron al personal del Equipo Comercial de la institución.

**Tabla 2.2: Nivel de cumplimiento de sub procesos**

N	PREGUNTAS	SI	NO	VALOR	OBSERVACIÓN
1	El Ejecutivo de Negocios tiene fácil acceso a la información de todos los socios.	X		1	Cuenta con equipo tecnológico para verificación en campo
2	Existen filtros de control que validan que la documentación de los préstamos es correcta.	X		1	El jefe de Agencia, y en visado operativo se revisa.
3	Existe un control para monitorear las visitas a los socios		X	0	Es responsabilidad de cada Ejecutivo visitar al socio, mas no existe un seguimiento de la jefatura
4	Existe algún tipo de verificación en el desarrollo de las actividades de crédito del Jefe de Agencia para evitar errores.	X		1	Visado operativo realiza esta actividad.
5	Una vez ingresada la	X		1	Si en la etapa de

	propuesta de crédito en el flujo, existe alguna alerta cuando está muy demorada.				comité que es la crucial.
6	Existe algún tipo de alerta en el sistema para notificar que todos los filtros tienen operaciones pendientes por firmar.		X	0	Al momento se maneja de forma personal y verbal.
7	El visado de operaciones cumple cabalmente con sus funciones designadas	X		1	
8	El comité de crédito analiza la propuesta con el fin de minimizar el riesgo usando las 5 Cs de crédito	X		1	
9	Los comités de crédito respetan los montos de aprobación.	X		1	Cada operación es analizada por el comité correspondiente.
10	Una vez aprobada los pagarés firmados por el socio son manejados como efectivo para minimizar riesgo de pérdida.		X		Los documentos de crédito se manejan como correspondencia regular.

**Fuente:** Cooperativa CAJA (2014)

**Elaborado por:** los autores

### 2.2.1.2 Resultados

**Tabla 2.3: Nivel de cumplimiento de sub procesos**

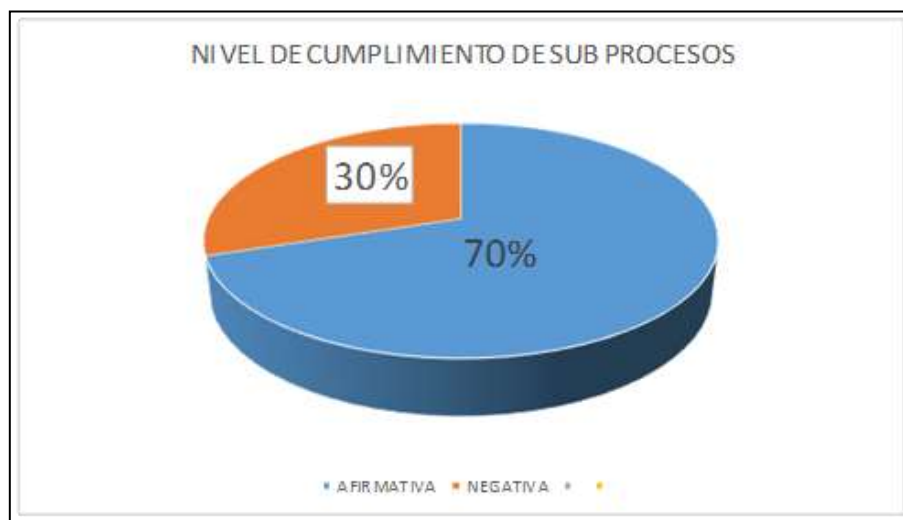
<b>RESPUESTAS AFIRMATIVAS</b>	<b>RESPUESTAS NEGATIVAS</b>
<b>7</b>	<b>3</b>

**Fuente:** Cooperativa CAJA (2014)

**Elaborado por:** los autores



**Gráfico 2.2: Nivel de cumplimiento de sub procesos**



**Fuente:** Cooperativa CAJA (2014)

**Elaborado por:** los autores

### 2.2.2 Evaluación del manual del proceso de crédito

**Tabla 2.4: Evaluación del manual del proceso de crédito**

N	PREGUNTAS	SI	NO	VALOR	OBSERVACIÓN
1	¿Se cumplen las Políticas y Manuales de la Cooperativa con el fin de cumplir la misión y visión de la Institución?	X		1	
2	¿Existe presión por parte del personal para cumplir con los objetivos institucionales?	X		1	
3	¿El incumplimiento de políticas y normas impuestas en los manuales de crédito de la Institución son sancionadas?		X	0	La institución no cuenta con un buen sistema de control.
4	¿Al momento de la recepción de la solicitud de crédito, se cumplen con los procesos para	X		1	

	su aprobación?				
5	¿Al momento de cumplir con el proceso de otorgación de crédito, son los mismos requisitos para cada socio según sea el monto solicitado?	X		1	
6	¿Es responsabilidad del Comité de Crédito y de la Junta asumir el riesgo por la otorgación de créditos?	X		1	
7	¿Cada oficial de crédito, busca recomendar el mejor tipo de producto con el fin de ayudar y asesorar a sus socios?	x		1	El cumplimiento se limita a los oficiales de crédito, otro personal involucrado en crédito se limita a tomar la solicitud del socio.
8	¿La Cooperativa posee manuales de ética para sus Oficiales de Crédito?		X	0	Existe uno general para toda la institución.
9	¿Las garantías y los plazos a los socios son requeridas y otorgadas de acuerdo al manual de crédito?	X		1	
10	¿El seguimiento de cobranzas realizada por los empleados de la Cooperativa se manejan de acuerdo a las fechas estimadas señaladas en el manual de crédito?	X		1	

1 1	¿Las políticas de la Cooperativa cumplen con lo establecido en la Ley de Sistema Financiero?	X		1	
1 2	¿Se revisa periódicamente los documentos manejados por el departamento de crédito de la Cooperativa		X	0	Son revisiones esporádicas, muy espaciadas en las agencias
1 3	¿Se realiza una auditoria interna semestral al departamento de crédito?		X	0	Departamento de auditoria se enfoca en otras áreas y créditos de montos altos.
1 4	¿Según las políticas de crédito es necesario tener un movimiento de la cuenta de ahorros de la Cooperativa previo a la obtención de un Crédito?		X	0	La presente política no se cumple en la práctica, debido a la alta competencia
1 5	¿Es indispensable presentar todos los documentos requeridos para la obtención de un crédito?	X		1	
1 6	¿Las Disposiciones para ser garantes se cumplen de acuerdo al Manual de Políticas de Crédito?	X		1	
1 7	¿Es indispensable las garantías de acuerdo al monto solicitado en el crédito?	X		1	
1 8	¿Cada uno de los niveles de aprobación del crédito,	X		1	

	responde según los tiempos estimados para su otorgación?				
19	¿Los oficiales de crédito se encargan personalmente de la verificación de documentos?	X		1	
20	¿El sistema crédito cuenta con toda la información necesaria para realizar aprobaciones en línea?	X		1	

**Fuente:** Cooperativa CAJA (2014)

**Elaborado por:** los autores

### 2.2.2.1 Resultados

**Tabla 2.5: Evaluación del manual del proceso de crédito**

RESPUESTAS AFIRMATIVAS	RESPUESTAS NEGATIVAS
<b>15</b>	<b>5</b>

**Fuente:** Cooperativa CAJA (2014)

**Elaborado por:** los autores

**Gráfico 2.3: Evaluación del manual del proceso de Crédito.**



**Fuente:** Cooperativa CAJA (2014)


**Elaborado por:** los autores

### 2.2.3 Nivel de cumplimiento del manual de procesos

En el proceso de crédito, al validar las respuestas con personal de la institución, se ha obtenido un resultado del 75% de cumplimiento, el mismo que no es óptimo, pero sin embargo es razonable

**Tabla 2.6: Nivel de cumplimiento del manual de procesos**

	<b>NIVEL</b>	<b>PUNTUACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>1</b>	ALTO	18 – 20	90 – 100%
<b>2</b>	RAZONABLE	14 – 17	70 – 85%
<b>3</b>	MEDIO	7 – 13	35 – 65%
<b>4</b>	BAJO	0 – 6	0 – 30%



**Fuente:** Cooperativa CAJA (2014)

**Elaborado por:** los autores

## CAPITULO III

### EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA.

#### 3.1 Técnicas y procedimientos de auditoria

Las técnicas de auditoria son métodos prácticos de investigación y prueba que el auditor utiliza para comprobar la razonabilidad y lograr la información y comprobación necesaria para poder emitir su opinión profesional. (Córdova, 2006)

- ✓ Ocular.
  - ✓ Observación: Establecer el desarrollo de una actividad.
  - ✓ Revisión Selectiva: Separar mentalmente los asuntos que no son comunes.
  - ✓ Rastreo: Seguimiento del proceso de crédito.
  
- ✓ Verbal.
  - ✓ Indagación: Dialogo no planificado.
  - ✓ Entrevista: encuentro entre auditor y auditados para tratar sobre el proceso de la auditoria; el mismo que posteriormente tiene que ser indicado por escrito para que tenga validez plena.
  
- ✓ Escrita.
  - ✓ Análisis: Descomponer el todo en sus elementos.
  - ✓ Confirmación: Obtener información escrita de terceras personas.
  
- ✓ Documental.
  - ✓ Computación: Verificación de manuales en el sistema.
  - ✓ Comprobación: Determinar si los documentos que amparan un acto demuestran: Autoridad, legalidad, propiedad y veracidad.
  
- ✓ Físicas.
  - Inspección: Existencia de documentos.

#### 3.2 Aplicar pruebas de auditoria para la recolección de información

Durante la auditoria al Proceso de Crédito, se aplicó las siguientes pruebas:

A través de la técnica ocular, utilizando el método de observación se obtuvo información de cada etapa por la cual atraviesa un crédito y los controles que la misma tiene, adicionalmente se utilizó también el rastreo para hacer seguimiento de la propuesta desde su origen hasta la finalización de la misma, obteniendo de esta técnicas las siguientes evidencias:

- ✓ Al momento de la recepción de la solicitud de crédito existen errores en el llenado de la misma por parte del cliente, además de no existir una revisión minuciosa y oportuna de los documentos de respaldo que garantizan la veracidad de la información proporcionada por los socios. (Anexo 3)
- ✓ Se pudo también observar que en los informes de crédito no constan las respectivas firmas del comité agencial, presentadas por diversas situaciones, lo que ocasiona una falta de criterio que sustente la aprobación de la propuesta. (Anexo 4)

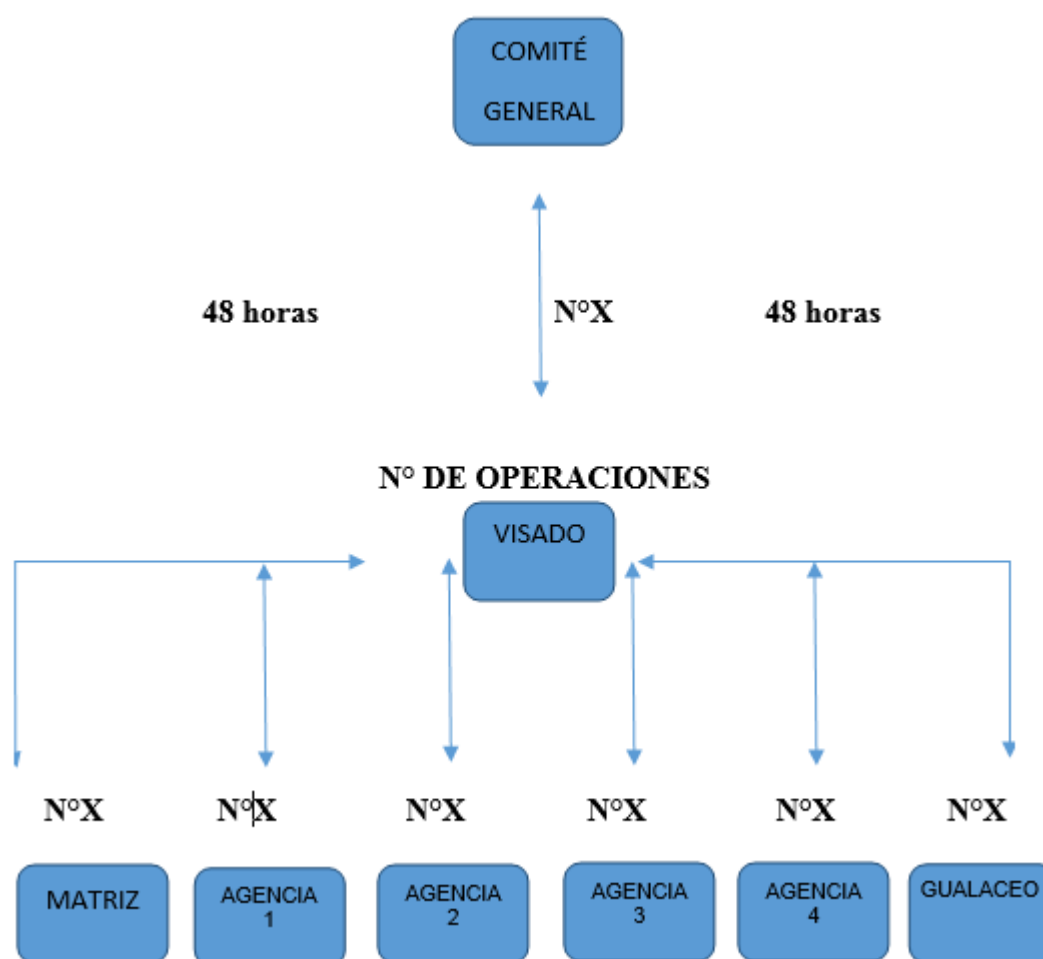
En la aplicación de otras técnicas de auditoria encontramos dos métodos indispensables que son: entrevista y análisis, ayudando a recolectar de forma inmediata y directa evidencias.

Mediante la entrevista al personal involucrado en el proceso de crédito, obtuvimos la información de cuál es la etapa de maneja cada uno de ellos y hasta donde llega la responsabilidad de su cargo.

Analizando los datos antes mencionados se conocieron los tiempos de respuesta de cada sub proceso, revelando la etapa en la que se generan demoras para continuar con el flujo de crédito; mediante lo cual se obtuvo la siguiente evidencia.

- ✓ La etapa en la cual existen demoras es el Área de Visado, puesto que recibe información de 6 Agencias que ingresan crédito, en ocasiones se congestiona el área produciendo demoras en el proceso de crédito que debería tomar como máximo 48 horas.

#### **Gráfico 2.4: Secuencia Crediticia**



**Fuente:** Cooperativa CAJA (2014)

**Elaborado por:** los autores

Utilizando los métodos de comprobación e inspección, se obtuvo nueva evidencia que nos permite continuar con nuestra auditoria; con la técnica de comprobación e inspección se ha confirmado la existencia y veracidad de la documentación en las carpetas de crédito revisadas, proporcionando también algunas evidencias.

- ✓ Se ha evidenciado que en el comité de crédito en caso de una negativa parcial, es decir están de acuerdo pero no por el valor total, optan por tachar el valor original de la solicitud y registrar el nuevo valor aprobado, lo cual incumple lo dispuesto en el manual de políticas de crédito. “Inciso 3.1.3 Documentación requerida para gestión de crédito”
- ✓ Otro incumplimiento encontrado es la falta de tiempo mínimo de movimiento de la cuenta, el cual es de 15 días desde su apertura para aplicar a un



préstamo, según indica el manual de políticas de crédito. “Inciso 3.1 Consideraciones Generales”

### 3.3 Desarrollo de hallazgos

Según lo indicado en el artículo de Araya (2013), se puede dar el siguiente concepto sobre los hallazgos:

- ✓ Entiendo como “hallazgo de auditoría”, aquellas situaciones que revisten importancia relativa, para la actividad u operación objeto de examen del auditor, que requiere ser documentada y debidamente comprobada, que va a ser de utilidad para exponer o emitir criterio, en el respectivo documento o informe de auditoría. Estos hallazgos deben ser obtenidos mediante la aplicación sistemática y profesional de procedimientos de auditoría, de acuerdo con las mejores prácticas y estándares de trabajo que se tengan debidamente formalizados y establecidos en los manuales de trabajo de la auditoría interna y en la aplicación de las normas que regulan el ejercicio de la profesión. de (Araya, 2013, pág. 1)

Adicionalmente se requiere que cada hallazgo cuente con los siguientes componentes para ser identificado como tal:

**Condición:** Situaciones actuales encontradas, el hecho irregular.

**Criterio:** Medidas o normas aplicables, es decir lo que debe ser según la norma.

**Causa:** Razones de desviación, motivo por el cual sucedió el hecho.

**Efecto:** Importancia relativa del asunto, señala el impacto o eventuales consecuencias derivadas por el incumplimiento.

Con estos antecedentes se procedió a verificar las evidencias y se encontró los siguientes hallazgos:

1.- Se comprobó que al momento de recibir las solicitudes de crédito el ejecutivo o jefe de agencia, en ocasiones no revisa la solicitud buscando errores de forma, como nombres invertidos y usando campos inadecuados, números de cedula mal

registrados, números telefónicos con más dígitos, no registra el croquis y en ocasiones solicitudes sin firma de deudores o garantes entre otros, ocasionando esto un retraso en el proceso que debería ser de 48 horas según lo dispuesto en el manual de crédito, así como también habla de la correcta y completa información requerida para la gestión de crédito; en la mayoría de los casos esto ocurre por falta de asesoría al socio.

**Condición:** Errores en llenado de Solicitud de Crédito.

**Criterio:** Artículo 3.1.3 documentación requerida para la gestión de crédito, manual de políticas de crédito.

**Causa:** Falta de información a los socios para llenar las solicitudes de crédito.

**Efecto:** Demoras en la aprobación de crédito.

2.- Otra observación hallada, es informes de crédito sin firmas del comité agencial, por diversos motivos entre los cuales indican, vacaciones, enfermedades, permisos, etc. Esto puede ocasionar demoras en el área de visado o un análisis crediticio deficiente, según el manual de crédito, existen autoridades crediticias a las que obligatoriamente debe someterse cada propuesta. Esto se da porque no existe suficiente personal para reemplazos en el área comercial.

**Condición:** Ausencia de personal comercial.

**Criterio:** Autoridades crediticias establecidas en el manual de crédito Capítulo 2, Art.4.

**Causa:** Falta de personal capacitado en el área comercial.

**Efecto:** Demoras, análisis crediticio deficiente.

3.- Una etapa en el proceso de crédito que es de vital importancia y al mismo tiempo genera inconvenientes, es el área de Visado. Cuando existe aglomeración de operaciones, las mismas toman más de 48 horas para una respuesta del Comité, difiriendo de lo propuesto en el Manual de Políticas de Crédito, generando inconformidad en los socios y un servicio deficiente por no cumplir con los plazos establecidos en el manual antes mencionado; esta situación se ha presentado ya que

cada oficina debe cumplir con ciertas metas de crédito conocidas por cada uno de los asesores de crédito y sus respectivos Jefes de Agencia.

**Condición:** Aglomeración de operaciones

**Criterio:** Cumplimiento de plazos establecido en el Manual de Políticas de Crédito.

**Causa:** Consecución de metas mensuales por el personal de crédito.

**Efecto:** Pérdida de competitividad en el mercado por inconformidad en el servicio.

- ✓ Se ha evidenciado que en el comité de crédito en caso de una negativa parcial, es decir están de acuerdo pero no por el valor total, optan por tachar el valor original de la solicitud y registrar el nuevo valor aprobado, lo cual incumple lo dispuesto en el manual de políticas de crédito. “Inciso 3.1.3 Documentación requerida para gestión de crédito”

4.- Otro hallazgo correspondiente en el manejo de solicitud de crédito es la existencia de alteraciones o modificaciones en el monto o plazo por parte del Comité de Crédito a dicha solicitud, cuando en el Manual se indica que no podrán existir tachones, borrones o enmendaduras. Esto se origina ya que para criterio del Comité de Crédito la propuesta no cumple con los parámetros mínimos requeridos, ocasionando problemas legales, observación por lo entes de control y pérdida de credibilidad ante el mercado.

**Condición:** Modificaciones a la solicitud de crédito en monto o plazo.

**Criterio:** Documentación requerido para la Gestión de Crédito, Manual de Políticas de Crédito.

**Causa:** Incumplimiento de parámetros requeridos por la Institución.

**Efecto:** Disminución de competencia ante otros entes financieros

- ✓ Otro incumplimiento encontrado es la falta de tiempo mínimo de movimiento de la cuenta, el cual es de 15 días desde su apertura para aplicar a un préstamo, según indica el manual de políticas de crédito. “Inciso 3.1 Consideraciones Generales”

5.- Otra observación encontrada durante la auditoria al departamento de crédito es la falta de cumplimiento al Manual de Políticas de Crédito literal 3.1 consideraciones generales, en donde se especifica que el socio deberá registrar un mínimo de 15 días de movimiento en la cuenta de ahorros para acceder a la tramitación de una operación de crédito, esta práctica la realizan los asesores para mantener a la institución competitiva frente a otras entidades financieras ya que los tiempos de respuesta por crédito es de 48 horas y da como resultado un promedio de saldo no apropiado para obtener el monto solicitado.

**Condición:** Incumplimiento en movimiento de cuentas por parte de los socios.

**Criterio:** Manual de Políticas de Crédito literal 3.1 consideraciones generales.

**Causa:** Diligencia en tiempos de respuesta.

**Efecto:** promedio de saldo no apropiad y retraso en operaciones.

### **3.4 Conclusiones y recomendaciones sobre los hallazgos**

#### **1.- Conclusión**

Según lo manifestado en el Manual de Crédito y Políticas, las solicitudes de crédito, una vez llenadas y entregadas, conjuntamente con los documentos requeridos por la institución, deben ser aprobadas en el lapso de 48 horas, plazo que no se está cumpliendo por distintas circunstancias tales como, existe la falta de tiempo para revisar y analizar dicha documentación por los Asesores Comerciales y Jefes de Agencia puesto que tienen una excesiva carga laboral, mala organización y otros factores que afecten la diligencia del proceso, lo que se vuelve una molestia para el cliente, causando inconformidad del servicio, falta de credibilidad ante los socios y pérdida de mercado.

#### **Recomendación**

Es importante ofrecer un excelente servicio y mantenerse en el mercado en un puesto competitivo para lograr cumplir los objetivos establecidos por la institución conjuntamente con su misión y visión; esto depende gran parte de sus empleados y de la eficiencia con la que cumplan y desarrollen sus funciones, debiendo estos ser

capacitados debidamente para realizar de la mejor manera sus tareas encomendadas. La debida instrucción a los clientes por parte del personal comercial debe ser completa y veraz, a su vez resolver las inquietudes que se pudieran generar durante su solicitud al crédito.

Los Asesores comerciales debieren organizar sus tiempos de atención al cliente, y explicar de la mejor manera posible requisitos y llenado de formularios para así tener la menor cantidad de errores posibles, facilitando el proceso posterior.

## **2.- Conclusión**

Se ha observado que la institución tiene un limitado personal de crédito que está involucrado en el área operativa, teniendo este que realizar visado de operaciones, comités de créditos de la agencia lo cual limita su gestión, y en el caso de no estar presentes en las oficinas por las tareas encomendadas, ocasiona que se generen demoras e incumplimiento de procesos en las agencias.

## **Recomendación**

La institución deberá buscar la mejor manera de que este puesto cuente con un reemplazo, o que estas funciones operativas sean asignadas a personal que permanezca en las oficinas, para de esta forma no tener inconvenientes por la falta del ejecutivo de negocios, adicionalmente se ha comprobado que la Cooperativa no ha ejecutado el programa de capacitación al personal relacionado con el área de crédito para poder tener reemplazos para periodos de vacaciones o eventualidades que se puedan presentar.

## **3.- Conclusión**

Durante el proceso se ha verificado que la Cooperativa no cuenta con el suficiente personal dentro del Área de Visado para revisar y analizar de forma eficiente y eficaz los documentos solicitados a los socios y a su vez poder seguir con el paso siguiente del crédito que es la aprobación, negación o modificación del préstamo.

## **Recomendación**

Para mejorar la eficacia en todo el proceso del área de crédito y a su vez la satisfacción en el servicio prestado a los socios, es indispensable contar con el personal necesario que cubra la demanda y exigencias requeridas del mercado. A medida del crecimiento de la Institución y la apertura de nuevas agencias se hace imprescindible contar con más elementos dispuestos a desarrollar las actividades requeridas por la Cooperativa para agilizar los tiempos de respuesta de los créditos ante los clientes y cumplir con lo dispuesto en los manuales.

#### **4.- Conclusiones**

El Comité de Crédito no está cumpliendo con lo dispuesto en sus manuales y políticas institucionales y de crédito al corregir sus solicitudes en monto y plazo, así como no ha ejecutado un programa para cambios relacionado con los formularios de manera virtual.

#### **Recomendaciones**

Como ya se menciona es importante la creación de un programa que sea ayuda para el Comité de Crédito, para que al momento en cuanto se termine el análisis de la propuesta y en caso de ser aprobada por otro valor y otro plazo al solicitado, se pueda generar otra solicitud inmediatamente sin ningún tachón o borrón, más una carta de aceptación a la modificación del formulario con la debida firma del deudor.

#### **5.- Conclusión**

El movimiento de la cuenta de ahorros durante 15 días es con el fin de verificar que el cliente mantenga un saldo considerado como aceptable para lograr obtener un préstamo por parte de la Cooperativa Alfonso Jaramillo León, además de considerar a los posibles deudores como socios permanentes de la Institución. Sin embargo dicha política de crédito se encuentra obsoleta puesto que no se cumple en ningún caso de otorgación de crédito para socios nuevos.

#### **Recomendación**

Es necesario actualizar el manual de políticas de crédito en consideraciones generales para lograr cumplir con lo establecido dentro de los objetivos establecidos por la institución; sin embargo dicha política no es favorable para la Cooperativa puesto

que la exigencia requerida disminuye el interés de nuevos socios a adquirir un crédito, ya que la competencia ofrece este servicio sin requerir tiempos de espera.

### **3.5 Comunicación de resultados y entrega de informe final**

#### **Informe de Auditoría Interna:**

El presente informe está dirigido a la Asamblea General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León de la Cámara de Comercio de Cuenca “CAJA”.

Se han auditado los procesos de crédito de la Cooperativa Alfonso Jaramillo “CAJA” que comprenden el periodo de 02 de Enero de 2013 al 30 de Junio de 2013, revisando el nivel de cumplimiento de los manuales en las carpetas de crédito, procesos realizados por cada uno de los departamentos.

#### **Responsabilidad de la Administración de la Cooperativa:**

La administración de la Cooperativa, es responsable de verificar el cumplimiento del Manual de Crédito de la Institución, el correcto archivo y verificación de la documentación que mantiene la institución de cada operación de crédito, además del respectivo análisis de crédito y verificar la responsabilidad de cada uno de los filtros del proceso crediticio.

#### **Responsabilidad de los Auditores:**

La responsabilidad de los Auditores es expresar una opinión sobre el proceso verificado durante la presente auditoría, en el periodo antes indicado, utilizando las normas Internacionales de Auditoría, Estas normas determinan que cumpla requerimientos éticos, planifique y realice la auditoría para obtener la información razonable sobre el proceso de crédito de la Cooperativa Alfonso Jaramillo “CAJA”

La Auditoría implica efectuar procedimientos para obtener evidencia sobre los procesos más relevantes en la aprobación de crédito que puedan presentar errores importantes de cualquier índole; Esta evaluación toma en consideración los controles internos que mantiene la institución.

**Opinión:**

En nuestra Opinión, los procesos de crédito de la Cooperativa revisados del periodo de 01 de Enero de 2013 a 30 de Junio de 2013 presentan razonablemente cumplimiento en los aspectos más importantes, con salvedades que se indican a continuación y se ha presentado las respectivas recomendaciones para corregir estos errores.

Según lo manifestado en el Manual de Crédito y Políticas, las solicitudes de crédito, una vez llenadas y entregadas, conjuntamente con los documentos requeridos por la institución, deben ser aprobadas en el lapso de 48 horas, plazo que no se está cumpliendo por distintas circunstancias tales como, existe la falta de tiempo para revisar y analizar dicha documentación por los Asesores Comerciales y Jefes de Agencia puesto que tienen una excesiva carga laboral, mala organización y otros factores que afecten la diligencia del proceso, lo que se vuelve una molestia para el cliente, causando inconformidad del servicio, falta de credibilidad ante los socios y pérdida de mercado.

**Recomendación:**

Es importante ofrecer un excelente servicio y mantenerse en el mercado en un puesto competitivo para lograr cumplir los objetivos establecidos por la institución conjuntamente con su misión y visión; esto depende gran parte de sus empleados y de la eficiencia con la que cumplan y desarrollen sus funciones, debiendo estos ser capacitados debidamente para realizar de la mejor manera sus tareas encomendadas. La debida instrucción a los clientes por parte del personal comercial debe ser completa y veraz, a su vez resolver las inquietudes que se pudieran generar durante su solicitud al crédito.

Los Asesores comerciales debieren organizar sus tiempos de atención al cliente, y explicar de la mejor manera posible requisitos y llenado de formularios para así tener la menor cantidad de errores posibles, facilitando el proceso posterior.

Se ha observado que la institución tiene un limitado personal de crédito que está involucrado en el área operativa, teniendo este que realizar visado de operaciones, comités de créditos de la agencia lo cual limita su gestión, y en el caso de no estar



presentes en las oficinas por las tareas encomendadas, ocasiona que se generen demora e incumplimiento de procesos en las agencias.

**Recomendación:**

La institución deberá buscar la mejor manera de que este puesto cuente con un reemplazo, o que estas funciones operativas sean asignadas a personal que permanezca en las oficinas, para de esta forma no tener inconvenientes por la falta del ejecutivo de negocios, adicionalmente se ha comprobado que la Cooperativa no ha ejecutado el programa de capacitación al personal relacionado con el área de crédito para poder tener reemplazos para periodos de vacaciones o eventualidades que se puedan presentar.

Durante el proceso se ha verificado que la Cooperativa no cuenta con el suficiente personal dentro del Área de Visado para revisar y analizar de forma eficiente y eficaz los documentos solicitados a los socios y a su vez poder seguir con el paso siguiente del crédito que es la aprobación, negación o modificación del préstamo.

**Recomendación:**

Para mejorar la eficacia en todo el proceso del área de crédito y a su vez la satisfacción en el servicio prestado a los socios, es indispensable contar con el personal necesario que cubra la demanda y exigencias requeridas del mercado. A medida del crecimiento de la Institución y la apertura de nuevas agencias se hace imprescindible contar con más elementos dispuestos a desarrollar las actividades requeridas por la Cooperativa para agilizar los tiempos de respuesta de los créditos ante los clientes y cumplir con lo dispuesto en los manuales.

El Comité de Crédito no está cumpliendo con lo dispuesto en sus manuales y políticas institucionales y de crédito al corregir sus solicitudes en monto y plazo, así como no ha ejecutado un programa para cambios relacionado con los formularios de manera virtual.

**Recomendación:**

Como ya se menciona es importante la creación de un programa que sea ayuda para el Comité de Crédito, para que al momento en cuanto se termine el análisis de la

propuesta y en caso de ser aprobada por otro valor y otro plazo al solicitado, se pueda generar otra solicitud inmediatamente sin ningún tachón o borrón, más una carta de aceptación a la modificación del formulario con la debida firma del deudor.

El movimiento de la cuenta de ahorros durante 15 días es con el fin de verificar que el cliente mantenga un saldo considerado como aceptable para lograr obtener un préstamo por parte de la Cooperativa Alfonso Jaramillo León, además de considerar a los posibles deudores como socios permanentes de la Institución. Sin embargo dicha política de crédito se encuentra obsoleta puesto que no se cumple en ningún caso de otorgación de crédito para socios nuevos.

**Recomendación:**

Es necesario actualizar el manual de políticas de crédito en consideraciones generales para lograr cumplir con lo establecido dentro de los objetivos establecidos por la institución; sin embargo dicha política no es favorable para la Cooperativa puesto que la exigencia requerida disminuye el interés de nuevos socios a adquirir un crédito, ya que la competencia ofrece este servicio sin requerir tiempos de espera.

## **CONCLUSIONES**

En el proceso de Auditoria de Gestión al sistema de crédito de la Cooperativa Alfonso Jaramillo, hemos evaluado el control interno de la institución para determinar los procedimientos a aplicarse en la aprobación de créditos.

Mediante las acciones correctivas que tome la Gerencia en función del informe presentado, se verificarán los procesos por los cuales cada crédito es sometido con el fin de lograr los objetivos de la institución.

Que la elaboración del Plan de Auditoría, los programas y cuestionarios, permitirán una participación técnica del Departamento de Crédito, evitando pérdida de tiempo innecesario y ahorro de recursos.

La gerencia podrá encaminarse a la adopción de medidas correctivas, mediante la ejecución de los procedimientos de verificación y evaluación, siendo esto de gran valor para la toma de decisiones y para salvaguardar sus activos.

## **RECOMENDACIONES**

Una vez concluido el presente trabajo de grado se puede recomendar a la institución Auditada que realice auditorías con regularidad sobre el tema de crédito, para de esta manera mejorar el servicio a los socios y poder mantener la competitividad en el mercado cooperativo de la ciudad.

Adicionalmente, se debe tomar en consideración que el manual de crédito debe ser revisado y cambiado según las necesidades de la institución para que

de esta manera no existan inconsistencias entre el manual de crédito y las prácticas realizadas por la institución.

Finalmente se recomienda la retroalimentación del personal involucrado en el proceso, pues son la principal fuente de información de contacto al cliente, proceso que se realiza y practicas regulares del tema, lo cual podría enriquecer notablemente el proceso y plantear mejoras al manual de crédito.

## **BIBLIOGRAFÍA**

ADAR. (2009). *European Court Auditors*. Obtenido de Manual de Auditoría de Gestión:

[http://www.eca.europa.eu/Lists/ECADocuments/PERF\\_AUDIT\\_MANUAL/PERF\\_AUDIT\\_MANUAL\\_ES.PDF](http://www.eca.europa.eu/Lists/ECADocuments/PERF_AUDIT_MANUAL/PERF_AUDIT_MANUAL_ES.PDF)

Araya, J. d. (2013). *Instituto de Auditores Internos de Costa Rica*. Obtenido de Los hallazgos de auditoría interna en el sector público:

[http://www.iaicr.com/boletin/boletin07/hallazgos\\_auditoria\\_interna.pdf](http://www.iaicr.com/boletin/boletin07/hallazgos_auditoria_interna.pdf)

Bermúdez, H. (2000). *Esbozo de la Auditoría y el Control Interno en las organizaciones privadas*. Cali: Universidad Javeriana.

- Colegio de Contadores de Chile. (2012). *Glosario de términos y conceptos de auditoría interna y de gestión*. Santiago: Colegio de Contadores de Chile.
- Contraloría General del Estado. (2001). *Manual de auditoría financiera gubernamental*. Quito: Contraloría General del Estado.
- Contraloría General del Estado. (2011). *Manual de Auditoría de Gestión*. Quito: Contraloría General del Estado.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo Arteaga. (2014). *Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo*. Obtenido de <https://www.caja.com.ec/contenido.aspx>
- Córdova, M. A. (2006). *Manual de auditoría de gestión Rexa Asociados Cobranzas*. Quito: Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Fontalvo, T., & Vergara, J. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios: ISO 9001: 2008*. Malaga: Eumed.
- Hevia, E. (1989). *Manual de auditoría interna. Enfoque operativo y de gestión*. Barcelona: Centrum técnicas y científicas.
- Instituto de Auditores Internos. (2004). *Código de Ética*. Florida: Instituto de Auditores Internos.
- ISO 9001: 2008. (2008). *Norma ISO 9001: 2008 Gestión de la calidad*. ISO 9001: 2008. Obtenido de [https://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=8&cad=rja&uact=8&ved=0CEwQFjAH&url=http%3A%2F%2Fwww.qmtltda.com%2Findex.php%3Foption%3Dcom\\_phocadownload%26view%3Dcategory%26download%3D167%3Aguias-y-normas%26id%3D21%3Aguias-y-normas%26Itemid%3](https://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=8&cad=rja&uact=8&ved=0CEwQFjAH&url=http%3A%2F%2Fwww.qmtltda.com%2Findex.php%3Foption%3Dcom_phocadownload%26view%3Dcategory%26download%3D167%3Aguias-y-normas%26id%3D21%3Aguias-y-normas%26Itemid%3)
- Ministerio de Fomento. (2005). *La gestión por procesos*. Barcelona: Ministerio de Fomento de España.
- Torres, M., & Vivar, M. (2010). *Gestión de riesgos y créditos y cobranzas de la empresa Cerámica Andina*. Cuenca: Universidad de Cuenca.

Universidad Nacional de Salta. (31 de Octubre de 2010). *Universidad Nacional de Salta*. Obtenido de Control Interno: <http://www.economicas.unsa.edu.ar/web/archivo/otros/control-unsasistema-de-control-interno.pdf>

Whittington, R., & Pany, K. (2005). *Principios de auditoría*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.

## **ANEXOS**

### **Anexo 1. Manual de crédito de la Cooperativa Alfonso Jaramillo de la Cámara de Comercio de Cuenca “CAJA”**

#### **EI CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ALFONSO JARAMILLO LEÓN” DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CUENCA.**

#### **CONSIDERANDO**

Que es necesario mantener actualizada la normativa interna, de acuerdo a la LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO y al marco legal vigente aplicable a la Cooperativa.

En uso de las atribuciones y facultades constantes en el Art. 38 de la LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO y estatutos de la Cooperativa, acuerda dictar lo siguiente:

## **MANUAL DE CRÉDITO**

### **CAPITULO I**

#### **ASPECTOS GENERALES**

##### **1.1 ÁMBITO DE APLICACIÓN**

###### Artículo 1.

El presente Manual de Crédito tiene la finalidad de regular el servicio de crédito que la Cooperativa presta a sus socios, a través de un conjunto de normas, métodos y procedimientos que surgen de la legislación vigente y que han sido armónicamente estructurados, los cuales facilitan cumplir profesionalmente las funciones asignadas, evaluar el cumplimiento de las normas de control interno aplicar medidas preventivas y correctivas, así como minimizar el riesgo crediticio.

##### **1.2 DE LOS OBJETIVOS DEL MANUAL DE CRÉDITO**

###### Artículo 2.

El manual de crédito tiene como objetivo la descripción metodológica de las normas que la administración de la Cooperativa ha determinado para la evaluación, calificación, aprobación, concesión y administración de crédito y otros riesgos crediticios, está dirigido a todos los empleados con responsabilidad crediticia y operativa de la Cooperativa (funcionarios), y miembros del Consejo de Administración.

##### **1.3 DE LA APLICACIÓN, CONOCIMIENTO USO Y ACCESO DEL MANUAL DE CRÉDITO**

### Artículo 3.

#### a) Aplicación del Manual de Crédito

El presente manual de Crédito tiene como finalidad que el personal que labora en la Cooperativa en todo lo relacionado al crédito y su recuperación lo conozca y lo aplique.

Todas las normas establecidas en el presente manual tienen el carácter de obligatorio y la falta de observancia, conlleva la aplicación de sanciones predeterminadas para el efecto.

El Consejo de Administración tendrá a su cargo el control y seguimiento de la correcta aplicación de las disposiciones emitidas en este documento y de las disposiciones emitidas por la Asamblea General como máximo organismo de la Cooperativa.

#### b) Conocimiento Manual de Crédito

El conocimiento de las normas que constan en el presente Manual de crédito forma parte de los deberes y obligaciones que tiene todo el personal que interviene en el proceso crediticio. Su desconocimiento no los libera de las sanciones que se puede imponer por su inobservancia.

#### c) Conocimiento de las disposiciones legales vigentes en materia crediticia.

Es obligación del personal involucrado en el proceso de crédito conocer las disposiciones legales sobre el análisis, instrumentación, aprobación y recuperación de los créditos, así como también los procedimientos de inscripción, custodia, cesión en general todos los aspectos legales que tienen relación con la toma de decisiones crediticias.

#### d) Acceso y Uso del Manual

Este Manual está elaborado para uso de los empleados de la Cooperativa que tengan responsabilidad crediticia, y además miembros del Consejo de Administración.



## CAPÍTULO II

### DE LAS AUTORIDADES CREDITICIAS

#### Artículo 4.

La máxima autoridad crediticia es el Consejo de administración, las autoridades crediticias y los procedimientos de aprobación se basan en niveles de autorización estructurados en función del monto, tipo de crédito y plazo que estará incluido en el manual de políticas de crédito.

Las autoridades de crédito son:

- Consejo de administración
  - Comités de Crédito: Comité Mayor Y Menor
  - Gerente General:
  - Jefe de Crédito
  - Jefe de Agencia
  - Oficiales de Crédito
- a) Responsabilidad del consejo de Administración: Dictar las normas de crédito de la institución las mismas que serán aplicadas de acuerdo a las leyes establecidas.
- b) Responsabilidad del Comité de Crédito: Corresponde definir las directrices estrategias que regulen la administración de riesgos crediticios que estandaricen y normen la gestión de crédito de la institución.
- El comité de crédito deberá someter a conocimiento y aprobación del consejo de administración las reformas y actualizaciones del presente reglamento de crédito.
- El comité de crédito es el segundo nivel de importancia respecto a la aprobación de montos y plazos, este deberá estar constituido por tres miembros principales, y dos suplentes, debiendo estar ceñido a los más altos principios de ética y a un adecuado conocimiento técnico de crédito.
- c) De la conformación del Comité de Crédito: Como principio de la conformación de comités de crédito se establece que: a mayor exposición del riesgo bajo consideración, mayor debe ser la jerarquía crediticia de los

funcionarios que participan en la aprobación o negación de las operaciones propuestas.

- d) **Comités de Crédito Autorizados:** Los comités de créditos son entes colegiados con responsabilidad crediticia, cuya conformación es necesaria para la aprobación de toda operación crediticia, excepto aquellas autorizadas por el consejo de administración.

Los comités de crédito e instancias que se encuentran autorizados en la Cooperativa son:

### **El Concejo de Administración.**

Dentro de las facultades legales, conocerá y resolverá la concesión de cualquier crédito y de forma privativa los siguientes casos:

- Toda operación que exceda de las facultades que se determine para el comité crédito
- Todas aquellas operaciones que por disposición de la asamblea general, por sugerencia del comité de crédito o por la ley, se juzgare conveniente que lo resuelva el directorio.
- Las solicitudes de créditos de los vocales del consejo de administración, del consejo de vigilancia, de los gerentes, del auditor y de los demás funcionarios de la cooperativa que toman decisiones de autorización de créditos y de las personas vinculadas a ellos serán resueltas por el consejo de administración.

### **Comité Especial.**

Considera operaciones de crédito que superan el cupo de operación asignado a funcionarios o empleados con capacidad de aprobación, estarán definidos en el manual de políticas y procesos de crédito; y, están conformados por los siguientes funcionarios.

- Presidente, quien lo presidirá.
- Gerente General.
- Jefe de crédito de la Matriz

- Secretario, escogido dentro de los funcionarios de la cooperativa.

Podrán actuar como suplentes los oficiales de créditos, en el orden que han sido asignados en la matriz y los jefes de agencia.

### **Comité de Crédito**

Considera operaciones de crédito que superan el cupo de aprobación asignado a funcionarios o empleados con capacidad de aprobación que estarán definidos en el manual de políticas y procesos de crédito; y, está conformado por los siguientes funcionarios:

- Gerente General, quien lo presidirá.
- Jefe de crédito de la matriz.
- Secretarios escogido dentro de los funcionarios de la cooperativa

Podrán actuar como suplentes los oficiales de créditos, en el orden que han sido asignados en la matriz y los jefes de agencia.

## **CAPITULO III**

### **MARCO GENERAL DE NORMAS**

#### **3.1 NORMAS A APLICARSE**

##### **Artículo 5.**

- a) La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Alfonso Jaramillo León” de la Cámara de Comercio de Cuenca concede créditos a personas naturales y jurídicas de acuerdo a la LEY ORGANICA DE LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO.
- b) Los créditos que concede la Cooperativa son orientados preferentemente, para la ampliación, fortalecimiento de actividades productivas, comercio, servicios, artesanías, entre otras y de consumo; sean estas explotadas

individualmente, por el núcleo familiar, o por asociación con otras personas, microempresarios y PYMES.

- c) En la administración de cartera, toma en consideración, la no concentración del crédito, en personas en actividades económicas; así mismo, considera la canalización de recursos de organismos de desarrollo, que beneficien a nuestros asociados.
- d) Al momento de conceder un crédito se considera la capacidad de pago del socio, las garantías personales y las garantías o avales de otra persona, mismas que ocupan un segundo lugar de importancia en la evaluación del crédito.
- e) Además para la concesión de un crédito, se deberá analizar, evaluar y calificar el riesgo crediticio en base a las cinco C's de crédito:

**CARÁCTER:** Integridad / Deseo de pagar / Características morales y éticas de los socios y clientes.

**CAPACIDAD:** Capacidad de pago como primera fuente de repago.

**CAPITAL:** Solvencia económica y financiera

**CONDICIONES:** Situación Económica macro y micro / Situación de mercado / Situación Política.

**COLATERAL:** Garantías adecuadas y suficientes que respalden la recuperación cuando se deteriore la capacidad de pago.

- f) Las vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerente y empleados de la Cooperativa no podrán obtener créditos directos o indirectos en condiciones preferenciales de plazo, monto, garantía y tasa de interés. Respecto de los cupos de crédito se deberá tender a que los mismos no excedan el cupo de crédito en forma individual y como grupo conforme lo establece la LEY ORGANICA DE LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO incluyendo en este punto a sus conyugues o convivientes en unión de hecho

legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad.

### **3.2 LÍMITES Y PARÁMETROS**

#### Artículo 6.

##### a) Monto Máximo de Crédito para Personas Vinculadas a la Cooperativa

La Cooperativa maneja un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocida y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad, cupo que no podrá exceder el límite individual y como grupo señalado en la LEY ORGANICA DE LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA Y EL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO.

Las solicitudes de crédito de las persona señaladas anteriormente serán siempre resueltas por el Consejo de Administración.

### **3.3 CALIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITO**

#### Artículo 7.

Para poder alcanzar la rentabilidad y solvencia en el proceso crediticio, es necesario balancear la calidad del portafolio de préstamos.

La calidad del portafolio de préstamos es responsabilidad de los Comités de Crédito y del Consejo de Administración respecto de aquellos que le corresponde a su aprobación. Es obligación conocer y administrar los riesgos que se asumen.

## **CAPITULO IV**

### **DE LAS OPERACIONES CREDITICIAS**

## 4.1 DEL DESTINO DE LOS CRÉDITOS

### Artículo 8

Todo crédito tiene un objetivo específico, el solicitante deberá expresar el destino en la solicitud de crédito. Se valida la información presentada por el socio para el otorgamiento del crédito solicitado.

La Cooperativa concederá créditos a sus asociados para los siguientes fines:

- a) **Productivos, o Microempresas.-** Créditos orientados a financiar proyectos de inversión, incrementar el capital de trabajo y/o infraestructura – activo fijo de las empresas individuales, del núcleo familiar, microempresa, PYMES que tiendan a incrementar y/o fortalecer su actividad productiva.
- b) **Comercio.-** Son los créditos destinados a financiar las compras de productos de origen nacional o importado y su negociación en el mercado nacional o internacional, que incluye el financiamiento de locales comerciales.
- c) **Servicios.-** Son los créditos destinados a impulsar el desarrollo de las actividades que cumplen toda clase de profesionales, los mismos que están destinados a financiar la compra de equipos de oficina y equipos de transporte y la adquisición o construcción de talleres, oficinas o consultorios.
- d) **Micro crédito.-** son los crédito concedidos a un prestatario, sea persona natural o jurídica; o un grupo de personas con garantía personal o solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades.
- e) **Consumo.-** préstamos orientados a satisfacer necesidades inmediatas del socio, como: nivelación del presupuesto familiar, compra de artículos del hogar, salud, vestuario, viajes, vehículos de uso particular, etc.

Los destinos u operaciones que no financia la Cooperativa son:

- Crédito para proyectos muy especializados o áreas muy experimentales, salvo los casos en los cuales la Cooperativa puede acceder a la experiencia de asesores calificados.
- Créditos con garantías que al momento de ejecutarlas pueden generar una opinión pública adversa.
- Créditos para socios que hayan sido demandados por la Cooperativa, quedando a criterio del Comité de Crédito cuando se haya justificado plenamente un cambio de situación.
- Socios que garanticen a otras personas cuyas obligaciones estén vencidas y no justifiquen en estar al día en sus obligaciones indirectas.
- Socios que consten en el listado del CONSEP, hasta que presenten el justificativo que son homónimos.
- Socios con problemas judiciales y de morosidad.

## **4.2 DEL MONTO DEL CRÉDITO**

### Artículo 9

Se concederá créditos por montos definidos, de acuerdo a requerimientos y necesidades del socio, se analizara su capacidad de pago viabilidad del sector económico en el que se desarrolla sus actividades, del tipo de operación, garantías a satisfacción de la Cooperativa, y de la rentabilidad institucional.

## **4.3 DEL PLAZO**

### Artículo 10

- a) El plazo de los créditos se establecerá en base al tipo de operación, al destino del crédito, a la capacidad de pago y a la generación de flujos de caja del socio y las condiciones del mercado.
- b) Los créditos promovidos por líneas de financiamiento de instituciones nacionales y/o extranjeras, s sujetaran a las condiciones que contemplen los convenios específicos.

## **4.4 DE LAS TASAS DE INTERÉS**

## Artículo 11

El Consejo de Administración fijara las tasas de interés a propuesta de la gerencia. Las tasas serán permanentemente revisadas y podrán variar de acuerdo a las circunstancias del mercado financiero, y a la situación económica de la cooperativa. La Cooperativa estará sujeta a limitaciones de tasas de interés que por las normas legales vigentes sean aplicables.

Los créditos q incurriesen en mora estarán sujetos a la tasa de interés moratoria; esta tasa será la vigente al momento de su aplicación y será la máxima emitida por la autoridad correspondiente.

Las tasas de interés activas de la Cooperativa son de libre contratación, y podrán ser reajustables si el caso lo amerita.

Los créditos que se otorguen con línea de financiamiento de instituciones de desarrollo nacionales y/o extranjeras se sujetarán al marco de las condiciones que se establezca con el organismo que financia, todo bajo la autorización del Consejo de Administración.

## **4.5 DE LAS GARANTÍAS**

### Artículo 12.

Las garantías serán obligatorias en todo préstamo y deberán otorgarse de acuerdo al manual de políticas de crédito según el monto y el plazo de los mismos, y constituyen respaldo del crédito ante eventuales dificultades de pago por parte del socio; las garantías serán calificadas por las autoridades del crédito correspondiente; serán a satisfacción de la cooperativa.

Estableciéndose entre otras las siguientes:

- a) **Aval personal y solidario.-** Puede ser socio de la cooperativa, personas solventes económicamente, con actividad y domicilio conocido y siempre a través de garantía solidaria.



- b) **Prendaría.-** Cuando la cooperativa financie la adquisición de maquinarias u otros bienes productivos, preferentemente estos bienes, constituirán garantía, parcial o total, previa calificación y a satisfacción de la cooperativa.

Tratándose de garantía prendaría el usuario debe acreditar la legitimidad la propiedad del bien a preñar, que esté libre de todo gravamen; así mismo, deberá tener cobertura ante eventuales siniestros (robo, incendio, daños contra terceros, etc.), a través de pólizas de seguros debidamente endosada a favor de la cooperativa, cuya cobertura alcanza el tiempo de vigencia del crédito.

También podrá tomarse garantía prendaría en otros créditos, a satisfacción de la cooperativa.

La garantía prendaría, deberá formalizarse a través de un contrato de prenda y, concluye con inscripción en el registro de la propiedad mercantil o la que corresponda.

- c) **Hipotecaria.-** Constituido por un bien inmueble; terreno, casa, departamento o edificio o por destinación. Cuando la cooperativa financie la adquisición de bienes inmuebles, el inmueble preferentemente deberá garantizar el crédito.

Para los defectos de la hipoteca y prohibición de enajenar, se aceptará que el monto del crédito alcance como máximo el 60% del avalúo comercial, mismo que dependerá de la ubicación y posibilidad de realización ante eventual ejecución; en ningún caso el monto del crédito podrá superar el 60% referido, salvo decisión diferente del Consejo de Administración. Todo bien hipotecado deberá tener cobertura ante eventuales siniestros (robo, incendio, daños contra terceros, etc.), a través de pólizas de seguros debidamente endosada a favor de la cooperativa, cuya cobertura alcanza el tiempo de vigencia del crédito.

El deudor o propietario del bien que hipotecará, deberá acreditar su propiedad y estar libre de todo gravamen; la formalización se concreta con la inscripción del bien ante los Registros Públicos de la propiedad, en la que constará hipotecada a favor de la cooperativa y permanecerá así, hasta la cancelación total de la deuda.

La cooperativa sólo admitirá primera hipoteca; así mismo, los socios podrán constituir hipoteca abierta, para mayor facilidad en sucesivos créditos.

- d) **Sobre inversiones.-** Se recibirán en garantía certificados de depósitos a plazo fijo emitidos por la Cooperativa, previa autorización del Gerente y Jefe de Crédito. Los títulos valores de otras Instituciones Financieras, podrán ser recibidos en garantía previa autorización del Gerente. La cooperativa aceptara el uso de una garantía intangible, denominada garantía mancomunada o solidaria, q se basa en el compromiso de todos los integrantes de un crédito de grupo para responder ante una eventual falta de pago de uno de sus miembros.

#### **4.6 DE LA AMORTIZACIÓN Y FORMA DE PAGO**

##### Artículo 13.

- a) Los créditos que otorgue la cooperativa son a plazo determinado, o con amortizaciones que pueden ser: mensual, trimestral, semestral. Se aceptaran abonos parciales y pre cancelaciones.
- b) Determinados financiamientos a actividades productivas podrán concederse a plazos trimestrales, semestrales o, al término que coincida con el ciclo productivo; en este caso, el interés y el capital se podrán considerar su cancelación en una sola cuota o de acuerdo al proceso productivo.

#### **4.7 DE LAS RETENCIONES**

##### Artículo 14.

Los créditos estarán sujetos a las retenciones establecida en la legislación vigente, así como los porcentajes determinados por el Consejo de Administración para gastos de recuperación, Certificados de Aportación, coberturas por seguro, aportes patrimoniales, etc.

Cada una de las retenciones por línea de producto se especificará en el Manual de Políticas de Crédito.

#### **4.8 DE LAS RENOVACIONES O AMPLIACIONES**

##### Artículo 15.

La Cooperativa podrá conceder renovaciones o ampliaciones de los créditos cuando los socios hayan demostrado en sus amortizaciones capacidad de pago y siempre y cuando paguen todos los intereses, no pudiendo capitalizarse intereses para renovaciones.

#### **4.9 DEL ANÁLISIS CREDITICIO**

##### Artículo 16.

- a) Necesariamente, todas las solicitudes de crédito, previo su aprobación, en cualquier instancia prevista en el presente Manual de Crédito, deberán contar con la evaluación, calificación y opinión técnica de los oficiales de crédito y/o el Jefe de Crédito, donde se exprese la recomendación de aprobación o negación de la operación analizada.
- b) El departamento de crédito y cobranzas, constituye el área técnica, es responsable de todo el proceso operativo crediticio, desde la recepción, calificación, negociación, formalización, desembolso y seguimiento, hasta la recuperación de la operación. En las Agencias de la Cooperativa, asume esa responsabilidad el jefe de la agencia.

#### **4.10 NIVELES DE APROBACIÓN**

##### Artículo 17.

En la definición de los niveles de aprobación se consideran a las autoridades crediticias establecidas en la Cooperativa, los montos asignados se especificaran en el Manual de Políticas de Crédito, además se debe considerar los siguientes aspectos:

- a) Las resoluciones del comité de crédito menor será por unanimidad, y las resoluciones del comité del Crédito Mayor y Consejo de Administración al respecto se tomaran por mayoría simple, teniendo el Presidente voto directamente.
- b) La Gerencia, con la frecuencia que estime necesaria, someterá a la resolución del Consejo de Administración los montos que puede autorizar las distintas autoridades crediticias, mediante la reforma al Manual de Políticas de Crédito, mismos que se fijaran en función de la situación macroeconómica del país, de los diferentes sectores económicos y de la Cooperativa.

## **CAPITULO V.**

### **ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS.**

#### **5.1 SUPERVISIÓN Y TRÁMITE DEL CRÉDITO.**

##### Artículo 18.

- a) Todo crédito se inicia con la presentación de la solicitud por parte del solicitante; la cooperativa tiene establecido un formulario para el efecto; el socio acompañara a la solicitud la información y/o documentación que acredite, su identidad, la de su conyugue, los garantes, sus ingresos, domicilio, propiedad de bienes que ofrezca en garantía; todo ello constituye el “expediente” del solicitante.
- b) El expediente es sujeto de evaluación, calificación, y la base para la negociación con el solicitante, en la que el funcionario y/o el Jefe de Crédito emitirá su opinión técnica al Comité de Crédito correspondiente, además de su propia evaluación.
- c) Las resoluciones adoptadas en los Comités de Crédito o Consejos de Administración al respecto son inapelables.
- d) Una vez aprobada la solicitud de crédito, se procederá a su formalización, con la firma de los títulos valores correspondientes (pagare a la orden, letras de cambio) por el prestatario, su conyugue; garantes; contrato de garantías e inscripción en los registros públicos. Posteriormente a este trámite se procederá al desembolso

- e) Los documentos de crédito, como el pagare, tabla de amortización, garantías y demás, obligatoriamente y bajo responsabilidad de los funcionarios y bajo la supervisión del Jefe de Crédito, serán suscritos obligatoriamente por los intervinientes en las oficinas de la Cooperativa, salvo que deban realizarse ante Notario Público, siempre en presencia de los funcionarios de la Cooperativa y previa la presentación de la cedula de identidad.

## 5.2 SEGUIMIENTO Y COBRANZA

### Artículo 19

La Cooperativa, se propone brindar servicios financieros de calidad, en este marco, define su propósito de mantener una cartera sana y productiva, para lo cual debe realizar acciones de control y seguimiento de los créditos hasta lograr la total recuperación del mismo, los lineamientos a seguir a fin de contrarrestados son:

**LLAMADAS TELEFÓNICAS Y MENSAJES ELECTRÓNICOS.-** Si las mismas no tienen una respuesta favorable, el Jefe de Crédito o los Jefes de Agencia de la institución pueden llamar al socio y exigirle el pago inmediato. Si el socio tiene una excusa razonable se pueden hacer arreglos para prorrogar los periodos de pagado estableciendo una fecha máxima de cumplimiento, sino lo realiza se tiene que llamar al garante de la operación e informarle la situación.

**CARTAS Y VISITAS.-** Después de cierto número de días contados a partir de la fecha de llamada, se deberá entregar una carta al socio y garantes recordándole su obligación. Si la cuenta no se cobra dentro de un periodo determinado se le realiza una visita al socio.

**PROCEDIMIENTO LEGAL.-** Este es el paso final en el proceso de cobro. Es una alternativa q se utiliza una vez no ha dado resultado ningún tipo de negociación y no se ha podido obtener el pago de la obligación por parte del socio o su garante.

El prestatario tiene la opción, a plantear arreglo extrajudicial durante el proceso; si conviene a la Cooperativa puede llegarse a esta transacción, haciendo constar en el mismo proceso judicial y se mantendrá hasta su total cancelación, con lo cual la cooperativa desistirá del juicio por haberse superado la causa que lo diera origen a la demanda.

Los costos que demanden las gestiones de cobranzas tanto administrativas como judiciales correrán por cuenta del deudor y se le debitará a su cuenta.

Los créditos que se hubieren otorgado con cuotas de amortización trimestral, semestral o por la vigencia del ciclo productivo, se le dará el mismo procedimiento de haber acumulado más de 90 días de atraso en unas de sus cuotas o de su vencimiento.

### **5.3 MOROSIDAD Y SANCIONES**

#### Artículo 20.

- a) Todo socio que obtenga un crédito de esta cooperativa está obligado a cumplir estrictamente con las condiciones del préstamo previamente convenidas.
- b) En la eventual mora que incurriese el socio prestarlo, deberá comunicar a la cooperativa, a fin de, evaluar la situación particular.
- c) El socio en mora, de no plantear voluntariamente su situación, exponiendo sus causas, será requerido, para que cumpla con regularizar su obligación; la Cooperativa, podrá declarar el préstamo de termino vencido, liquidando sus depósitos que tuviere en libretas de ahorros y certificados de depósito a plazo fijo, e iniciar el trámite judicial correspondiente, hasta recuperar totalmente el crédito, con sus respectivos intereses y gastos.

### **5.4 DEL CONFLICTO DE INTERESES**

#### Artículo 21.

- a) No podrá evaluar una solicitud de crédito, ni recomendarla, ni aprobarla, ni votar en los organismos de crédito, los Vocales de los Consejos

de Administración y Vigilancia, Gerente y empleados de la Cooperativa que vayan a ser beneficiarios de dicho crédito o que pertenezcan a la empresa prestaría como administradores, directores, socios, accionistas o empleados.

- b) Asimismo, no podrán recibir una solicitud de crédito, ni recomendarla, ni aprobarla, ni votar en el organismo de crédito, los Vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerente y empleados de la Cooperativa que tengan relación de parentesco en el segundo grado de consanguinidad o de afinidad o de negocios con el socio solicitante.
- c) Los empleados no podrán actuar como garantes de operación de crédito.

## **5.5 DEL CASTIGO DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO**

### **Artículo 22.**

#### **CASTIGOS OBLIGATORIOS**

La Cooperativa con todos los medios legales a su alcance procura la recuperación de los créditos concedidos.

De acuerdo con lo dispuesto por la Ley, se castigara obligatoriamente el valor de todo préstamo, cuyo deudor estuviera en mora cinco años, para cuyo efecto deberá haber provisionada el 100% de los valores a castigarse.

En el caso de operaciones que se contratan bajo la modalidad de cuotas o dividendos, si un dividendo se encuentra en mora por el lapso de tres años, la totalidad de la operación deberá ser castigada.

De los castigos de los créditos el Gerente informará al Consejo de Administración con las justificaciones del caso.

## **CAPITULO VI**

### **DISPOSICIONES GENERALES FINALES**

### Artículo 23.

En complemento se establecen las siguientes disposiciones generales:

- a) Las decisiones finales sobre los aspectos crediticios serán a criterio de los Comité de Crédito y/o Consejo de Administración en los casos que amerite.
- b) El socio que tuviere garantía a favor de otro socio, cuya obligación no haya sido cancelada, no podrá retirarse de la Cooperativa, mientras no cancele la deuda pendiente el deudor.
- c) Todos los gastos que se incurran en la formalización del crédito, como tasaciones, inspecciones, inscripción de garantías ante los registros públicos, así como a la cancelación, por su levantamiento, correrán por cuenta del socio prestatario.
- d) Los estamentos resolutivos de crédito, sesionaran en la sede institucional de la Cooperativa. Las sesiones del Comité de Crédito tendrán la frecuencia que sea necesaria para atender con oportunidad las solicitudes en trámite.
- e) La Gerencia, informará al Consejo de Administración cuando este los solicite, la relación de los créditos aprobados, comprendiendo todas las instancias resolutivas y de todos los puntos de venta.
- f) Los créditos que se financien con recursos de organizaciones de desarrollo, nacionales y/o extranjeras, tendrán normativa específica, según las condiciones que se convenga, y, serán complementarias al presente Manual de Crédito y Cobranzas.

El presente Manual entrará en plena vigencia previa aprobación del Consejo de Administración, y luego de haberse incorporado las recomendaciones o exigencias legales que pudiera sugerir en el futuro la entidad de control.

Certifico, que el presente Manual fue APROBADO por el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León de la Cámara de Comercio de Cuenca, a los ocho días de mes de diciembre del 2011, consecuentemente, se dispone su vigencia.



## **Anexo 2. Políticas de Crédito de la Cooperativa Alfonso Jaramillo**

### **1 OBJETIVOS**

#### **1.1 GENERAL**

Ser los mejores en calidad de servicio, aprovechando y explotando nuestras fortalezas; manteniendo una abierta y continua comunicación con nuestros colaboradores: realizando una revisión constante de las políticas, procedimientos y métodos de información, a fin de optimizar los procesos y perfeccionar la atención a nuestros clientes.

#### **1.2 CREDITOS**

El presente manual tiene por objeto determinar políticas y parámetros de crédito, con el fin de identificar, medir, monitorear, controlar e informar de los diferentes tipos de riesgo a que está expuesto el sector crediticio. De esta manera se procura facilitar a nuestros socios el acceso al crédito con productos que satisfagan integralmente sus necesidades de financiamiento tanto productivas como personales.

Atraer la mayor cantidad de clientes de confíen en la Cooperativa, conforme a los planes establecidos mediante estrategias de negociación y asesoramiento financiero que persuadan a los socios a trabajar con nuestra institución, demostrando dinamismo y efectividad en la preparación y entrega de los productos y servicios que disponen el departamento, con el fin de alcanzar mayores mejores resultados.

### **2 POLITICAS GENERALES**

Las políticas de la Cooperativa es cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias y cometerse a las respectivas revisiones de los Organismos de Control interno y externo, según lo definido en la normativa del Sistema Financiero Ecuatoriano.

El presente manual debe ser expuesto en conocimiento del personal de la Cooperativa en forma obligatoria y oportuna. El jefe de crédito analizará y valorará

la correcta interpretación de su contenido.

La inobservancia de las Políticas y Procedimientos establecidos, estará sujeta a las sanciones determinadas por el incumplimiento.

Como mínimo cada seis meses Auditoría Interna, realizará las revisiones y pruebas correspondientes al personal involucrado del área, por cuanto es su responsabilidad verificar el fiel cumplimiento de las políticas y procedimientos contenidos de este manual.

Cualquier excepción a las Políticas y Procedimientos contenidos en el presente manual, será analizada y aprobada por la Gerencia General.

Departamentos y funcionarios involucrados

- Negocio-Oficiales de Crédito-Jefes de Agencia
- Comités de Créditos
- Asistentes de crédito o personal en el desembolso
- Recuperación
- Departamento legal
- Auditoría interna

## **POLITICAS DE CREDITO.**

### **3.1 CONSIDERACIONES GENERALES**

Los créditos se otorgan únicamente a los socios de la Cooperativa

Todas las operaciones de crédito sin excepción iniciaran con la promoción del producto, las solicitudes de crédito, la asesoría financiera, el otorgamiento y su recuperación total.

El socio debe registrar un mínimo de 15 días de movimiento en la cuenta de ahorros para accederá la tramitación de una operación de crédito. Quedará a criterio de los oficiales de crédito en caso de ser un buen cliente dar paso al trámite inmediato a la presentación de una solicitud de crédito.

La aprobación de todas las operaciones crediticias estará sujeta a lo resuelto en el comité de crédito, previa revisión, y sustentación por parte de los oficiales de crédito proponentes

El Comité de Crédito es el responsable de analizar y aprobar las operaciones presentadas por los Oficiales de Crédito de acuerdo al nivel de aprobación.

Las decisiones finales serán a criterio del COMITÉ DE CREDITO.

### **3.1.1 DESTINO DE LOS CREDITOS**

La Cooperativa concederá créditos a sus asociados, para los siguientes fines:

Productivos.- Créditos orientados a financiar proyectos de inversión, incrementar el capital de trabajo y/o infraestructura – activo fijo de las empresas individuales, del núcleo familiar, micro empresa, PYMES que tiendan a incrementar y fortalecer su actividad productiva.

Se considera créditos productivos, la actividad de transformación manufacturera, agricultura, ganadería, pesca artesanal, piscicultura, crianza de animales menores, artesanía y, otras tipificadas como productivas.

Comercio.- son los créditos destinados a financiar la compra de productos de origen nacional o importado y su negociación en el mercado nacional o internacional, incluye el financiamiento de locales comerciales

Servicio.- son los créditos destinados a impulsar el desarrollo de las actividades que cumplen toda clase de profesionales, los mismos que están destinados a financiar la compra de equipos de oficina y equipos de transporte y la adquisición o construcción de talleres, oficinas o consultorios .

Micro crédito.- son los concedidos aun prestatario, sea persona natural o jurídica; o un grupo de personas con garantía personal o solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización de servicios, cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades.

Consumo.- prestamos orientados a satisfacer necesidades inmediatas del socio, como nivelación del presupuesto familiar, compra de artículos del hogar, salud, vestuario, viajes de uso particular etc.

### **3.1.3 DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA LA GESTIÓN DE CRÉDITO**

A continuación se detalla la documentación básica que deberá ser presentada por deudores y garantes para el análisis individual de un crédito.

La validez de la documentación para el análisis será máxima de 30 días a partir de la fecha de presentación, excepto la solicitud del crédito y pago de impuesto predial cuya vigencia es de un año.

La responsabilidad de presentar la información correcta y completa es del oficial de crédito, previo al envío de documentación es responsabilidad del Jefe de Crédito, verificar el cumplimiento de la documentación requerida para cada producto.

Solicitud de crédito, debidamente llenada, el formulario debe estar firmado por el cliente, así como por su respectivo garante.

Cedula.- copia legible de las cédulas de los participantes.

Papeleta de votación.- copia de papeletas de votación de todos los participantes de las últimas elecciones.

Central de riesgo.- buró de crédito de todos los participantes.

Documento que certifique la existencia del negocio.- copia de RUC o RISE vigente, a falta de esta deberá presentarse, permiso de funcionamiento, patente, carnet de asociación vigente, facturas de compra, notas de ventas o certificado que certifique su antigüedad y su propietario.

Certificado de ingresos.- documento para justificar los ingresos para créditos de consumo o nuestros socios que trabajen en relación de dependencia, sea en empresa pública o privada.

Jubilados.- debe presentar ultimo soporte de pago de jubilación.

Profesionales independientes.- de no presentar RUC, se requiere copia de carnet de afiliación al colegio profesional o registro profesional respectivo.

Rentistas.- si nuestros socios poseen ingresos por arriendo de bienes inmuebles de su propiedad como soporte de estos ingresos deberán presentar copia de contratos de arrendamientos.

Soportes patrimoniales.- como soporte de casa o de local propio se deberán presentar los siguientes documentos:

- a) Copia simple del impuesto predial del último año
- b) Copia de la escrituras del bien de su propiedad

Vehículo propio.- para justificar la existencia de este bien se adjuntara copia de la matrícula.

Planilla de servicios básicos.- copia de recibo, agua, luz, o teléfono, emitida hasta dos meses atrás presentadas a la fecha de la solicitud.

El socio debe adjuntar a las solicitudes de crédito los siguientes documentos:

Persona Natural:

- Copia de cedula de ciudadanía
- Copia de papelea de votación
- Certificado de ingresos
- Pago de agua, teléfono, o energía eléctrica
- Copia de pago de predio o escritura (opcional)
- Copia de matrícula de vehículo (opcional)
- Croquis (dirección)

Persona Jurídica:

- Copia de RUC
- Copia de nombramiento de representante legal
- Copia de cedula de ciudadanía de representante legal
- Tres últimas declaraciones al SRI

### **3.1.4 REQUISITOS PARA SER DEUDOR.**

- Edad: mínima 21 años (cumplidos a la fecha de presentar la solicitud de crédito) y edad máxima para la cual se concederá préstamos es 80 años.
- Nacionalidad: ecuatoriana, extranjeros residentes mínimos 4 años, con estabilidad laboral o negocio propio con una estabilidad mínima de 2 años.

### **REQUISITOS PARA SER GARANTE:**

- mínima 21 años (cumplidos a la fecha de presentar la solicitud de crédito) y edad máxima 60 años.
- Nacionalidad ecuatoriana. No se aceptan garantes extranjeros.
- Residencia: debe habitar dentro de la provincia.

### **3.1.5 SUJETOS DE CREDITO**

Serán sujetos de crédito las personas naturales o jurídicas, o un grupo de personas; socios, los propietarios o representantes legales acreditados de medianas, pequeñas y micro empresas, constituidas según las leyes del país, registrados; que realicen actividades lícitas, productivas y rentables, que no registren antecedentes cuestionables desde el punto de vista moral y ético, y que cumplan con los siguientes requisitos:

- Cumplir satisfactoriamente con los parámetros cuantitativos y cualitativos establecidos por la Cooperativa en la evaluación de riesgos (carácter, capacidad de pago, solvencia, colaterales y condiciones del entorno)
- Demostrar la viabilidad y factibilidad económica y financiera de los proyectos de inversión.
- Demostrar estabilidad residencial y ocupacional.
- Demostrar experiencia y conocimientos en la actividad a emprender.

- Desarrollar la actividad económica preferentemente dentro de la zona geográfica en la que opera la Cooperativa.
- Presentar garantías a satisfacción de la Cooperativa según la especificación por la línea de producto.

Los cónyuges socios de la Cooperativa, podrán ser sujetos de créditos en forma individual o mancomunadas; sin embargo, como límite máximo de crédito para la sociedad conyugal no podrá superar el porcentaje máximo designado por el Consejo de Administraron del patrimonio técnico de la Cooperativa. Los socios de la Cooperativa podrán acceder a diferentes líneas de crédito, siempre y cuando su capacidad de endeudamiento, colaterales, condiciones, etc. Lo permita, enmarcado en las políticas crediticias institucionales.

No se consideran sujetos de créditos a las siguientes personas:

- Personas naturales o jurídicas mantuvieran créditos en mora o créditos castigados en la Cooperativa o en las instituciones del sistema financiero público o privado, bien sea como deudor principal o garante.
- Personas naturales o jurídicas q mantuvieren créditos calificados como de dudoso recaudo o pérdida en la central de riesgos en la superintendencia de bancos.
- Personas naturales o jurídicas que tuvieren antecedentes delictivos en especial los que tengan relación con el narcotráfico y lavado de dinero o que tengan impedimento legal de cualquier naturaleza.
- Ser garante o deudor solidario de prestatario en mora, con más de dos cuotas.
- Personas naturales que han sido procesadas penalmente y que hayan recibido sentencia condenatoria; así como ellos que se encuentran enjuiciados por infracciones penales mientras no tengan un sobre seguimiento definitivo.

### **3.1.7 GARANTES/ Y O GARANTIAS.**

Las operaciones de crédito por un monto de hasta 5000 dólares solo requieren un garante que posea de preferencia un vehículo.

Las operaciones de crédito mayores a 5000 dólares requieren de dos garantes. El primero que posea un bien inmueble de preferencia casa o vehículo y el segundo garante que posea un vehículo.

Las operaciones de crédito mayores a 20.000 dólares requieren hipoteca excepto respaldo en documentos.

El garante tiene que poseer un vehículo cuya matrícula está registrada a su nombre

### **3.1.8 RUBROS Y DESCUENTOS,**

Se cobrara en cada operación de crédito:

1. Certificados de aportación.- Se retendrá el 1 % del monto despachado por cada operación de crédito.
2. Seguro de desgravamen.- Se retendrá el 0.15% sobre el saldo de la operación por cada cuota de la operación del crédito al vencimiento de la misma.

### **3.2 PARAMETROS DE EVALUACION CREDITICIA.**

#### **Capacidad De Pago**

Para estimar la capacidad de pago del deudor se deberá recopilar la información necesaria y suficiente para elaborar un estado de resultados mensual, un balance general y un flujo de caja mensual.

Si el negocio tiene estacionalidad deberá tomarse en cuenta el periodo de financiamiento, de tal manera que no se sobre endeude, debido a una caída de las ventas en periodos bajos.

### **3.3 PROCESOS DE CREDITOS**



El proceso de crédito pretende recopilar información y evaluar los riesgos para estructurar el crédito, de tal forma que se equiparen las necesidades del cliente con el riesgo que la Cooperativa está dispuesta a aceptar.

La concesión de operaciones de crédito está sujeta al siguiente proceso operativo:

1. Entrevista / Requerimientos
2. Recepción de documentos.
3. Verificación, inspección e informe.
4. Análisis, evaluación y calificación del crédito
5. Aprobación y legalización del crédito
6. Desembolso.

### **3.3.1 Entrevista y requerimientos**

Los procesos operativos del crédito los realizan exclusivamente los oficiales de crédito. Se inician con la entrevista que el oficial de crédito mantiene con el actual o potencial sujeto de crédito, en la entrevista se trata de conocer algo adicional de lo expuesto en la solicitud de crédito, en esta actividad se pretende determinar el carácter del sujeto del crédito; estudiando las características de honestidad, moral, ética e integridad, es importante el criterio subjetivo del oficial.

Normas: Establecidas por la Coop. Alfonso Jaramillo

- a. Planificar las entrevistas tomando en consideración si se trata de persona natural o jurídica.
- b. El Oficial de Crédito debe ser un funcionario con suficiente experiencia y conocimientos económicos, financieros y de mercado.
- c. Contar con la información actualizada de las principales actividades que financian la Institución.
- d. Solicitar del cliente la información necesaria y suficiente que permita medir el riesgo a aceptar

Procedimiento:

Conocer las necesidades del socio o cliente.

- ✓ Obtener del socio o cliente la información precisa y adecuada que le permita recomendar con la mayor certeza posible la mejor alternativa de financiamiento que satisfagan las aspiraciones del socio o cliente y los requerimientos de seguridad y rentabilidad de la Cooperativa.
- ✓ Identificar la situación económica y financiera actual y proyectada del interesado y de las condiciones del sector económico en el que desarrolla sus actividades.
- ✓ Asesorar sobre el tipo de crédito más conveniente a sus intereses y se le informará sobre la documentación que deberá presentar junto con la solicitud de crédito.
- ✓ Informar sobre las circunstancias que pueden afectar la decisión de aprobar el crédito.
  - ✓ Si mantuvieren en el Sistema Financiero créditos, calificados como de dudoso recaudo o pérdida.
  - ✓ Si tuvieran créditos en mora o castigados en la Institución, sea como deudor principal o garante.

### **3.3.2 Recepción de Documentos**

La recepción de documentos permite continuar con los procesos de inspección y evaluación del crédito.

Normas:

- a. Recibir la solicitud que cumplan todos los requisitos internos. Receptar solicitudes solamente si cumplen con toda la información y documentación básica necesaria para su análisis.

Procedimiento:

- ✓ Revisar la base referencial de apalancamiento necesaria para la operación solicitada.
- ✓ Revisar la documentación y verificar que la solicitud esté debidamente firmada y cumpla con los requerimientos solicitados.

- ✓ Comunicar al socio o cliente que el proceso de análisis, evaluación y aprobación del crédito dependerá fundamentalmente de la legitimidad de la información por el presentado.
- ✓ Ordenar la información de acuerdo al estándar establecido.

La tramitación de los créditos a empleados se realiza únicamente en la Matriz, los empleados deberán presentar la solicitud y documentación requerida en el Departamento de Crédito.

Los empleados no podrán ser garantes de ningún tipo de operación de crédito de nuestros socios o de otro empleado de la Cooperativa.

### **Verificación, inspección e informe**

La verificación tiene por objetivo constatar los datos de la solicitud de crédito, así como la verificación de documentos de respaldo, se podrá constatar con verificaciones físicas o telefónicas según sea el caso.

Normas:

- a. Verificar personalmente las solicitudes que no tengan antecedentes de morosidad en la Institución.
- b. Las operaciones que tengan antecedentes y los datos de domicilio y actividad laboral sean iguales se elaborará en informe vía carpeta de crédito.

Procedimiento

- ✓ Imprimir el informe de la central de riesgos del Buró de información Crediticia del deudor, garantes y conyugues.
- ✓ Elaborar el informe en que conste:
  - ✓ Características de la vivienda.
  - ✓ Características de la actividad económica / negocio, si es el caso.
  - ✓ Fecha de la inspección, y firma del responsable.

### **3.3 4 Análisis, Evaluación y Aprobación del Crédito**

El oficial de crédito efectuara las evaluaciones necesarias para determinar la calificación del deudor respecto a las 5 c del crédito, para el efecto utilizará la documentación recopilada, las conclusiones de la entrevista, el informe de verificación y demás información recabada.

#### Procedimiento

- El oficial establecerá la capacidad de pago del deudor y garante y solvencia de sus avalistas lo cual se determinará del análisis de información financiera actualizada.
- Establecerá la naturaleza y valoración de las garantías ofrecidas.
- Medirá la experiencia crediticia del cliente, en especial a lo referente de sus deudas y al cumplimiento de los términos y condiciones preestablecidas.
- Considerará el riesgo de mercado, entorno económico y perspectivas del sector en que se desarrolla sus actividades del deudor principal.
- En el análisis de solicitudes de crédito de personas naturales se deberá investigar también los ingresos permanentes y el patrimonio del cliente.
- Establecer la permanencia y estabilidad laboral y residencial.
- Estructuración adecuada del crédito.

Los parámetros (5 C de crédito) que deban considerarse a efectos de disminuir el riesgo de recuperación son los siguientes:

**Carácter.-** se refiere a las condiciones o características del sujeto de crédito, estudiando sus condiciones de honestidad, moral, ética e integridad. Medición subjetiva el presentimiento que da la experiencia.

**Capacidad.-** se mide al sujeto sobre su capacidad de pago, estabilidad laboral, residencial, referencias bancarias y comerciales, experiencia en crédito, administrativa, producción y ventas, capacidad técnica.

**Capital.-** se mide el grado de autonomía del sujeto de crédito (fondos propios), determinar la solvencia, capacidad de endeudamiento y su cobertura, se mide del balance de situación y de resultados.

**Colateral.-** es la fuente secundaria de pago, es la garantía que permitirá recuperar la operación en caso que el deudor principal sufra problemas que imposibilite su pago. Una buena garantía no le hace buen al crédito.

**Condiciones.-** constituye la situación del entorno donde se desenvuelve el individuo, situación económica política del país, actividad a que se dedica etc.

La estructuración adecuada del crédito, debe enmarcarse en las siguientes características:

- Que el plazo sea compatible con el propósito del crédito.
- Que las fuentes de repago sean los ingresos directos como primera fuente de referencia;
- Las condiciones se presenten razonablemente para que el cliente las acepte, realistas para que se puedan cumplir, adecuadas a fin de proteger el crédito;
- Las garantías representen una segunda fuente de repago, no basar la concesión del crédito en las garantías:
- Los planes de pago deben estar de acuerdo al monto solicitado, plazo, tasa de interés y capacidad financiera real del deudor.

La aprobación del crédito dependerá del monto y cupo de autorización que tenga cada una de los niveles de aprobación.

Niveles de aprobación del crédito dependerá del monto y cupo de autorización que tenga cada una de los niveles de aprobación.

Niveles de aprobación por monto de solicitado:

- Comité de crédito
  - o Aprobará solicitudes de crédito en un rango de 1 a 20000 de monto
- Comité Especial ( Gerente General y Presidente)
  - o Aprobará solicitudes de crédito en un rango de 20001 y 40000
- Consejo de Administración
  - o Aprobará solicitudes de crédito mayores a 40000

La Propuesta de Crédito dependiendo del monto del crédito solicitado, estará dirigida a los funcionarios u órganos internos que les corresponda aprobar la operación. Su contenido incluirá, en forma sucinta, aspectos como:

- Antecedentes
- Situación económica financiera del solicitante
- Análisis laboral y capacidad de gestión empresarial
- Perspectivas futuras
- Capacidad de paga del crédito a otorgarse
- Análisis de garantía y avalúos
- Conclusiones y recomendaciones

### **3.3 5 Legalización**

Aprobada la operación de crédito se procederá a legalizarla constituyendo las garantías de acuerdo a las condiciones de la operación.

#### Normas

- a. Receptar firmas en pagaré o letras de cambios debidamente llenos. En las letras de cambio la fecha de inscripción y las fechas de vencimiento se llenaran a lápiz.
- b. Receptar firmas en tablas de pago y liquidación
- c. Instrumentar la legalización de garantías solamente si el crédito se encuentra aprobado.

#### Procedimiento

- El oficial de crédito llena pagarés o contrato de acuerdo a condiciones de aprobación.
- La suscripción de todo pagaré o letra de cambio se realizará en las oficinas de la Cooperativa en presencia de la jefa de agencia u Oficial de Crédito, siendo responsables de constatar la legalidad de las rúbricas con la cédula de ciudadanía o identidad.
- Revisar que las garantías legales se encuentran legalizadas e inscritas, sus correspondientes avalúos y pólizas de seguro de las prendas. Mejorar la reacción creo que se refiere a garantías reales

### 3.3.6 Desembolso

El desembolso se efectúa una vez legalizada la operación.

Procedimiento

- Acreditar el monto aprobado en la cuenta de ahorros y emitir tabla de amortización y liquidaciones.

Al cliente se le entregara la siguiente documentación:

- Un ejemplar de la liquidación de la operación.
- Un ejemplar de la tabla de pagos, excepto en los trimestrales.
- Archivar el expediente del cliente.
- Remitir el pagaré y la tabla de pago al jefe de crédito para su custodia

La liquidación de operaciones contendrá toda la información relativa a la operación que ha sido aprobada.

## 3.4 PRODUCTOS

Los productos que ofrece la Cooperativa para sus operaciones de crédito son:

- **Amortización gradual:**
  - ✓ Plazo:
    - ✓ Mínimo: 4 meses
    - ✓ Máximo: 30 meses con garantes / 36 meses con hipoteca
  - ✓ Monto:
    - ✓ Mínimo: \$ 400
    - ✓ Máximo: de acuerdo a la capacidad de pago del socio.
  - ✓ Compras certificadas de aportación:
    - El 0.5 % del monto acreditado por cada operación
  - ✓ Tasa de interés:
    - ✓ 16.90% en operaciones microcrédito <=\$5000
    - ✓ 16.30% resto de operaciones
  - ✓ Forma de pago:

- ✓ Pagos mensuales o trimestrales
  - ✓ Pre cancelación
    - ✓ A partir del cuarto mes de vigencia, si ninguna penalización.
- **Descuento de Cartera:**
  - ✓ Plazo:
    - ✓ Mínimo: 10 días
    - ✓ Máximo: 120 días
  - ✓ Monto:
    - ✓ Mínimo: \$200
    - ✓ Máximo: de acuerdo a la capacidad pago de socio
  - ✓ Compras certificadas de aportación:
    - ✓ El 0.5 % del monto acreditado por cada operación
  - ✓ Tasa de interés:
    - ✓ 16.90% en operaciones microcrédito <=\$5000
    - ✓ 16.30% resto de operaciones
  - ✓ Forma de pago:
    - ✓ Al vencimiento de cada cuota
  - ✓ Pre cancelación
    - ✓ A partir del cuarto mes de vigencia, sin ninguna penalización.
- **Trimestrales**
  - ✓ Plazo:
    - ✓ Mínimo: 87 días
    - ✓ Máximo: 96 días
  - ✓ Monto:
    - ✓ Mínimo: \$1000
    - ✓ Máximo: de acuerdo a la capacidad pago de socio
  - ✓ Compras certificadas de aportación:
    - ✓ El 0.5 % del monto acreditado por cada operación
  - ✓ Tasa de interés:
    - ✓ 16.90% en operaciones microcrédito <=\$5000
    - ✓ 16.30% resto de operaciones
  - ✓ Forma de pago:



- ✓ Al vencimiento de cada cuota
- ✓ Pre cancelación
- ✓ A partir de los 60 días de vigencia, si ninguna penalización.

## **TIEMPO DE DESEMBOLSO**

Tiempo de desembolso por operación de crédito: máximo 48 horas.

## **3.6 SERVICIOS**

Todas las operaciones de crédito de personas naturales están cubiertas por seguro desgravamen solidario.

## **3.7 COBRANZAS**

La gestión de recuperación en la gestión de cobranzas deberá enfocarse de preferencia en el siguiente orden:

### **3.7.1 Cancelación a tiempo**

Es la óptima manera de recuperación de cartera. El socio depositara el valor a cancelar en su cuenta de ahorros y se realizara el débito automático al cierre del día.

No se aceptara cheques posfechados como forma de pago.

Si el cliente realizara el pago con cheques debe depositar en su cuenta de ahorros con anticipación mínima de 3 días a la fecha de pago de cuota, a fin de evitar retrasos innecesarios.

### **3.7.2 Gestión de Recuperación**

Gestión de recuperación en el proceso de cobranzas, deberá enfocarse de preferencia en el siguiente orden:

1. Acuerdo de pagos: es un acuerdo verbal entre el deudor y la Cooperativa para establecer una modalidad de abonos

2. Refinanciamiento: la refinanciación de una deuda procede cuando al cliente solicita cambiar la forma de pago original aprobada, razón de que no está en capacidad de honrar su obligación en el plazo estipulado.

### **3.7.2.1 Proceso de Recuperación**

#### **a. Llamadas Telefónicas**

Cada semana las encargadas de recuperación de cartera generaran del FINANCIAL el reporte guía para llamadas telefónicas, la gestión se realizará priorizando:

Operación de mayor valor

Operaciones más vencidas

Operaciones recién vencidas

A partir de los 45 días de vencida la operación, las llamadas se las realizará a deudores y garantes.

#### **b. Notificaciones por escrito**

Las cartas de notificaciones de emitirán desde financiero y la entrega se hará por medio del personal designado

- Primera notificación: a los 30 días de vencido una operación se entregará al deudor la carta firmada por el Jefe de Agencia.
- segunda notificación: a los 60 días de vencido una operación se entregará la carta al deudor y garante firmada por el jefe de crédito.
- Tercera notificación: a los 90 días de vencido una operación se entregará la carta al deudor y garante firmada por el gerente general.

#### **c. Demanda Judicial**

A partir de los 120 días de vencida una operación ingresara al trámite de demanda judicial con la autorización del comité de crédito.

Los oficiales de crédito podrán realizar visitas personales a los deudores como parte de su gestión de recuperación.


### **3.7.2.2 Penalizaciones por incumplimiento en la cancelación de obligaciones.**

- 1 Mora.- se calculará a partir del primer día de vencida la cuota
- 2 Gastos de Recuperación: se cobrará 1 \$ a partir del quinto día, por cada cuota vencida de una operación de crédito.
- 3 El porcentaje de mora es el resultado de multiplicar:  
Tasa de interés de la operación x 1.1

### Anexo 3. Solicitud de crédito

CAJA		SOLICITUD DE CRÉDITO			
<input checked="" type="checkbox"/> DEUDOR <input type="checkbox"/> GARANTE		GARANTÍA: <input checked="" type="checkbox"/> HIPOTECARIA <input type="checkbox"/> PRENDARIA <input type="checkbox"/> CERT. INV.			
Solicitud N°	Fecha / Mes / Hora	Socio N°	Monto Solicitado US \$	Pazo	Forma de Pago
	11/03	79918	25.000	36	Trimestral <input type="checkbox"/> Mensual <input checked="" type="checkbox"/>
Día del mes que debe pagar:					
Flujo de Pago: <input checked="" type="checkbox"/> Sueldo <input type="checkbox"/> Rentas <input type="checkbox"/> Negocio <input type="checkbox"/> Otros:					
Destino del Crédito: <input type="checkbox"/> Capital de Trabajo <input checked="" type="checkbox"/> Consumo <input type="checkbox"/> Activo Intangible <input type="checkbox"/> Otros: <u>Comodidad deudas</u>					
INFORMACION DEL SOLICITANTE					
Nombres		Apellidos		Cédula	Fecha Nacimiento
Silvia Lorenz		Cruz Abril		0109206005	19-02-1972
Estado Civil			Nivel de Instrucción		
<input type="checkbox"/> Soltero(a) <input type="checkbox"/> Viudo(a) <input type="checkbox"/> Unión Libre <input type="checkbox"/> Casado(a) <input type="checkbox"/> Divorciado(a)			<input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Técnica <input type="checkbox"/> Ninguna <input type="checkbox"/> Secundaria <input checked="" type="checkbox"/> Universitaria <input type="checkbox"/> Otro:		
Profesión	Separación Bienes	Cargos Familiares	Nacionalidad	Email	
H Hotel y Turismo	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	2	Ecuatoriana	silvia-cruz@hotmail.com	
DIRECCIÓN DOMICILIARIA					
Calle		Número	Calle de Intersección	Teléfono	
Luis Cordero		5-21	Honorato Urzuega	282-4872	
Provincia	Cantón	Parroquia		Barrio Sector	
Azuay	Quevedo			Centro	
Referencia Domicilio: Edificio Luis Cordero 3er Piso dep 3B.					
DATOS DE LA VIVIENDA					
¿Su vivienda es		Hipotecada	Tiempo residencial	Nombre del propietario o arrendatario	
<input checked="" type="checkbox"/> Propia <input type="checkbox"/> De Familia <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Alquilada <input type="checkbox"/> Por Servicio		<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No	Años, Meses	Teléfono	
			10 Años		
ACTIVIDAD ECONÓMICA					
<input type="checkbox"/> Independiente	Nombre del negocio		Actividad del negocio		Año(s) de actividad
<input checked="" type="checkbox"/> Empleado	Nombre de la empresa		Actividad de la empresa		Cargo
<input type="checkbox"/> Público	<input checked="" type="checkbox"/> Privado	Aviles Travel	Agencia Turismo		Cofe Counter
Dirección: Calle San Blas 207 y 7-Veg. Parroquia			Teléfono: 284-1656		
Año(s) de actividad: 10 Años					
DATOS DEL CÓNYUGE					
Nombres		Apellidos		Cédula	Socio N°
Cesar Augusto		Placencia Cobos		0102980380	72515
E-mail: placenciacobos@hotmail.com Celular: 0999463338					
ACTIVIDAD DEL CÓNYUGE					
<input checked="" type="checkbox"/> Independiente	Nombre del negocio		Actividad del negocio		Año(s) de actividad
<input checked="" type="checkbox"/> Empleado	Nombre de la empresa		Actividad de la empresa		Cargo
<input type="checkbox"/> Público	<input type="checkbox"/> Privado	Cesar's Peluqueria	Peluqueria		10 años
Dirección: González Suarez 12-74			Parroquia: Totora Vieja Teléfono: 282-4872		
REFERENCIAS					
Banco	Cuenta Corriente N°	Cuenta de Ahorros N°	Tarjeta de Crédito N°	Otro Documento	

### Anexo 4. Informe de microcrédito



**CAJA**  
CENTRO AJUSTADO

**INFORME DE MICROCRÉDITO**  
CRD-002

MRO. CUENTA:		75162	ANTIGÜEDAD SOCIO EN C/		13/02/2014
SOCIO:		NICOLA GUFRACDCHA MIRIAN XIMENA			
MONTO SOLICITADO:		\$ 4.000.00	PLAZO:	VENIMIENTO	
CUOTA ESTIMADA:		\$ 4.000.00			
ACTIVIDAD DEL NEGOCIO:		FABRICACION Y VENTA DE MUEBLES			
DESTINO DE CRÉDITO:		CAPITAL DE TRABAJO			
EXPERIENCIA EN EL NEGOCIO:		2 AÑOS			
EXPERIENCIA INTERNA EN CAJA:		*****			
VOLUNTAD DE PAGO:		*****			
RECORDO CREDITICIO:		NO REGISTRA			
VOLUNTAD DE PAGO:		NO REGISTRA			
PAGINA JUDICIAL:		NO REGISTRA			

ANALISIS DEL NEGOCIO	Detalle	VALOR	BALANCE GENERAL	VALOR
VENTAS		1.938.00	Disponible	0.00
COSTO DE VENTAS		2.866.88	Caja y Colmar	10.000.00
UTILIDAD BRUTA		3.000.00	Inventario de Mercaderías	5.000.00
GASTOS OPERATIVOS		891.00	Inventario Prod. Proceso	3.000.00
Sueldos	891.00		Inventario Prod. Terminados	20.000.00
Servicios	0.00		Total Activo Corriente	15.000.00
Arrendos	0.00		Activo Fijo Neto	35.886.88
Otros	0.00		TOTAL ACTIVOS	
UTILIDAD NETA		2.108.99	Caja y Pagar proveedores	2.000.00
+Otros Ingresos		0.00	Caja x Colmar	0.00
- Deudas pendientes / cuotas en bruto		279.00	Otros Caja x Pagar	0.00
- Gastos familiares			Otros Deudas Particulares	2.000.00
Comida	0.00		Total Pasivo Corrientes	0.00
Vivienda	0.00		Pasivo a Largo Plazo	2.000.00
Vestido	50.00		TOTAL PASIVOS	0.00
Transporte	20.00		vehículos	0.00
Servicios Públicos	0.00		casas y terrenos	0.00
Educación	0.00		otros	0.00
Salud	0.00		Patrimonio Familiar	33.886.88
Otros Gastos	200.00		PATRIMONIO	18.000.00
EXCEDENTE FAMILIAR MENSUAL		1.828.99	CAPITAL DE TRABAJO	

Deuda Total + Otros	18.45%	Crédito	12.38%
Patrimonio		Patrimonio	
Cuota Estimada	222.40%	Cuota sustentada	222.40%
Excedente		Excedente	
Utilidad Neta	11.72%	Utilidad Neta	42.18%
Capital Trabajo		Ventas	

NIVEL DE COMPETENCIA: ALTO / MEDIO / BAJO ALTO


  

CONDICIONES SUGERIDAS		
MONTO	PLAZO	CUOTAS
\$ 4.000.00	12 MO	\$ 4.000.00

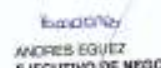
**REFERENCIAS CONFIRMADAS**  
 Confirmamos referencias familiares y personales quienes indican conocer a la socio como una persona sumamente responsable con sus obligaciones. Se confirma también actividad laboral con el Sr. Eduardo Vivanco persona gradada del certificado.

**RECOMENDACIONES DE COMITÉ AGENCIAL**  
 Luego de realizar el análisis respectivo, considerando capacidad, voluntad de pago, y respaldo patrimonial nos permitimos recomendar la presente operación de crédito por el monto y plazo solicitado.

Cuenca, 1 de Abril de 2014



ING. MERCEDES D.  
JEFE DE AGENCIA



ANDRES EGUIZ  
EJECUTIVO DE NEGOCIOS