



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

“Manual de procedimientos para el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha Ltda. Ubicada en el Cantón Quinindé de la Provincia de Esmeraldas, año 2009”

Tesis previa la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, Contador Público Auditor.

Autores: Carmen Maldonado Esterilla

José Vicente Sánchez Ordóñez

Directora: Dra. Zulema Malo Montoya

Centro Universitario: Quinindé, Provincia de Esmeraldas

2009

Doctora.

Zulema Malo Montoya

DOCENTE DE LA ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORIA

CERTIFICA:

Que el presente trabajo de práctica profesional realizado por los estudiantes: Carmen Maldonado Esterilla y José Vicente Sánchez Ordóñez, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por lo tanto autorizo su presentación.

Loja, Noviembre del 2009

Dra. Zulema Malo Montoya

DIRECTORA

CESION DE DERECHOS DE TESIS

Nosotros, Carmen Maldonado Esterilla y José Vicente Sánchez Ordóñez, declaramos conocer y aceptar las disposiciones del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en la parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos, técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

Carmen Maldonado Esterilla

José Vicente Sánchez Ordóñez

AUTORÍA

Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de los autores.

Carmen Maldonado Esterilla

José Vicente Sánchez Ordóñez

DEDICATORIA

A mi madre, mis hermanos y en especial al Lcdo. Galo Carrasco, los cuales me han apoyado a continuar mis estudios y así cumplir esta meta, para ellos que siempre estuvieron apoyándome.

Carmen Maldonado Esterilla

A mis hijos, especialmente “Antonella” que ha sido fuente de inspiración para continuar con mis metas a corto plazo y teniendo apenas 9 meses me ha dado el alimento espiritual para continuar con mis estudios.

José Vicente Sánchez Ordóñez

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica Particular de Loja por permitirnos realizar nuestros estudios profesionales, a través de la Educación a Distancia.

Al Sr. Gerente de la Cooperativa Antorcha Ltda. Lcdo. Galo Carrasco Villavicencio de la Ciudad de Quinindé, por su espíritu de colaboración a este proyecto y por el apoyo proporcionado la información requerida a estos servidores en el desarrollo de la tesis.

Nuestra gratitud a la Dra. Zulema Malo Montoya, quien dirigió nuestra investigación dando la pedagogía necesaria para el feliz termino de nuestro proyecto.

Existen muchas estrellas que alumbraron nuestros caminos y muchos ángeles que nos supieron guiar, es para ellos nuestros más sinceros agradecimientos que sin pedir nada a cambio han dejado huellas para que nosotros encontremos los caminos científicos, llenos de muchas esperanzas de fe.

Carmen Maldonado Esterilla

José Vicente Sánchez Ordóñez

ÍNDICE DE CONTENIDOS

		PÁGINA
	RESUMEN EJECUTIVO	xv - xvi
CAPÍTULO I		
1	Antecedentes de la cooperativa de ahorro y crédito Ltda. De la ciudad de Quinindé, provincia de Esmeraldas 2009.	1
1.1	Base Legal y Reglamentos internos	4
1.2	Estructura de la organización y niveles de responsabilidad.	9
1.3	Servicios financieros que ofrece a los socios	17
1.4	Políticas de Crédito	18
CAPÍTULO II		
2	Marco de Referencia	21
2.1	Administración de crédito	21
2.1.1	Definición	21
2.1.2	Clasificación	22
2.1.3	Tipos de crédito	27

2.1.4	El departamento de crédito	39
2.1.4.1	Organización	39
2.1.4.2	Políticas de crédito	39
2.1.4.3	Estructura del área de crédito	41
2.1.4.4	Manual de procedimientos	46
2.1.5	La instrumentación del crédito	47
2.1.5.1	Documentación requerida	47
2.1.5.2	Flujo del proceso de crédito	47
2.1.6	El Riesgo	52
2.1.6.1	Causas del riesgo	52
2.1.6.2	Riesgo de crédito	52
2.1.6.3	Administración de riesgos	52

2.1.6.3.1	Riesgo de inversión	53
2.1.6.3.2	Riesgo de mercado	53
2.1.6.3.3	Riesgo de liquidez	53
2.1.6.3.4	Riesgo de crédito	53
2.1.6.3.5	Riesgo operativo y tecnológico	53
2.1.6.3.6	Riesgo legal	54
2.1.6.3.7	Riesgo de reputación	54
2.1.6.4	Evaluación del sujeto de crédito	54
2.2	Manuales de Procedimientos	60
2.2.1	Definición e importancia	60
2.2.2	Características	61
2.2.3	Estructura del manual de procedimientos	62

CAPÍTULO III

3	Manual de procedimientos para el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha Ltda.	70
3.1	Introducción.	70
3.2	Instrucciones para el manejo y modificaciones de los aspectos tratados en el manual.	70
3.3	Definición de conceptos básicos.	71
3.3.1	Otorgar Créditos recuperables.	71
3.3.2	Atender las necesidades reales de créditos a los socios.	72
3.3.3	Llevar a cabo el proceso del crédito dentro de una concepción legal y ética.	72
3.3.4	Actualización del manual de procedimientos	72
3.4	Políticas Generales.	73
3.4.1	Políticas de tasas de interés.	75
3.4.2	El departamento de Crédito.	76
3.5	Procesos del departamento de crédito.	76
3.5.1	Primer Proceso: Solicitud y análisis del sujeto de crédito	76

3.5.1.1	Entrevista del oficial de crédito con el solicitante.	77
3.5.1.2	Documentos del solicitante que deberá entregar al Oficial de Crédito	77
3.5.1.3	Recepción de la solicitud de crédito	79
3.5.1.4	Solicitud de crédito	79
3.5.1.5	Verificación de información	82
3.5.1.6	Tramitación de la solicitud de crédito.	83
3.5.1.7	Flujograma del primer proceso de crédito: Solicitud y análisis del sujeto de crédito	84
3.5.2	Segundo Proceso de Crédito: Autorización y Aprobación del crédito	86
3.5.2.1	Análisis del Jefe de Crédito	86
3.5.2.2	Factores en la toma de decisiones en la aprobación del crédito	87
3.5.2.3	Evaluación de la solicitud y verificación de cifras.	89
3.5.2.4	Análisis técnico.	90

3.5.2.5	Decisión sobre su aprobación	90
3.5.2.6	Flujograma del segundo proceso del crédito: Autorización y aprobación del crédito	91
3.5.3	Tercer Proceso de crédito: Comisión de Crédito	92
3.5.3.1	Comisión de crédito	92
3.5.3.2	Formalización de la aprobación del crédito	93
3.5.3.3	Constitución de la Garantía	93
3.5.3.4	Desembolso del préstamo.	93
3.5.3.5	Seguimiento de crédito	94
3.5.3.6	Custodia de los documentos y archivos del socio	95
3.5.3.7	Flujograma del tercer proceso del crédito: Aprobación por la comisión de crédito	96
3.5.4	Cuarto proceso de crédito: Cobranzas de los créditos otorgados	97
3.5.4.1	Políticas	97

3.5.4.2	Del procedimiento de recuperación	99
3.5.4.3	Primer aviso de morosidad	99
3.5.4.4	Segundo aviso de morosidad	100
3.5.4.5	Tercer aviso de morosidad	100
3.5.4.6	Gestión de recuperación Legal	101
3.5.4.7	Cobranza extrajudicial	101
3.5.4.8	Control Judicial	102
3.5.4.9	Procedimiento, trámite de cartera judicial	103
3.5.4.10	De la recuperación Cartera Judicial	104
3.5.4.11	Flujograma del cuarto proceso del crédito: Cobranza de los Créditos Otorgados	105
3.5.5	Procedimientos de los controles	106
3.5.5.1	Políticas.	106

3.5.5.2	Controles diarios.	107
3.5.5.3	Cuadre diarios de transacciones	108
3.5.5.4	Cuadre de saldos de préstamos	108
3.5.5.5	Controles mensuales	108
	Conclusiones	110
	Recomendaciones	112
	Bibliografía	115
	Folletos	115
	Anexos	116

RESUMEN EJECUTIVO

Las cooperativas no reguladas, en los actuales momentos están pasando duras crisis en su recuperación de cartera, la alta morosidad de castigo que existe por falta de manuales de control ha llevado a muchas a la quiebra; éstas no tienen una estructura sólida en el manejo y control de sus actividades propias como son el ahorro y el crédito.

Se han olvidado de su misión social y se enrumban a buscar una solvencia económica con la colocación de un crédito y están ofreciendo sus productos equivocadamente a mantener una solides con los créditos hipotecarios ya que es una fuente de recuperación con la vía judicial.

La cooperativa Antorcha Limitada de la ciudad de Quinindé, no es la excepción, la falta de organización, planificación, manuales de trabajo y la falta de control interno, se han visto reflejadas en un alto nivel de morosidad; el departamento de crédito tiene un reglamento de crédito que no lo ponen en práctica en su totalidad y no existen comunicación directas con su jefatura y tal parece que al carecer de manuales de procedimientos que le permitan al jefe de crédito y su personal, conocer los procesos internos que llevaría al departamento de crédito, entregar créditos de calidad con una fuente de retorno sin vía judicial.

Carecen de manuales que les permitan conocer cuales son los pasos necesarios y hasta donde pueden llegar desde su inicio hasta los resultados de sus objetivos, no tienen manuales de procedimientos que les permita conocer sus fortalezas y debilidades y no tienen bien definido sus procesos de control.

La Cooperativa Antorcha Ltda. Tiene más de 5.000 socios, de los cuales 3.000 están morosos, por la falta de seguimientos y controles claros. La preocupación de nuestro trabajo es dejar una herramienta, en la implementación de manuales de procedimientos para el departamento de crédito, implantar éste recurso que le permita entregar créditos y recuperarlos, manejar bien sus objetivos y tener resultados a corto plazo para llegar a recuperar el 100% de su cartera y que luego que se implemente estos manuales la entidad pueda abarcar las otras áreas de la cooperativa.

Los manuales de procedimientos, fuente de ésta investigación tendrá como objetivo, encontrar las debilidades del departamento, cumplir y llegar a obtener buenos resultados, saber encontrar el como, que, cuando, dónde, y tener los procesos bien definidos desde su inicio que son los oficiales de crédito, el jefe del departamento, la comisión de crédito, el Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia hasta llegar a su recuperación total.

Permitirá que el procedimiento que tendrán que realizar el departamento de crédito desde la solicitud hasta el otorgamiento, deje de ser una debilidad en su recuperación, para proyectar ventajas en la rotación de una cartera positiva y atender a otros socios y así obtener la rentabilidad social que busca el compromiso cooperativista.

Esta investigación de una estructura de manual de procedimientos, deja de ser no solo una alimentación de intelecto, sino que hemos puesto nuestro corazón para que ésta entidad financiera pueda convertirse en una parte social de nuestro cantón y pueda cambiar la realidad que actualmente vive, para transformarse en líder de todas las Cooperativas del Ecuador.

La presente investigación esta estructurada en tres capítulos:

CAPÍTULO I.- Se hace referencia a la base legal, reglamentos internos, estructura de la organización, niveles de responsabilidad, servicios financieros que ofrece a los socios y políticas de crédito.

CAPITULO II.- Es la base teórica conceptual de la práctica profesional, nos permite conocer cual es la Administración del crédito, el riesgo y los manuales de procedimientos.

CAPITULO III.- Comprende los Manuales de procesos del Departamento de Crédito, como herramienta de apoyo, desde su preparación hasta la recuperación de la cartera, los manuales permitirán mayor eficiencia en el desarrollo de sus actividades.

CAPÍTULO I

**ANTECEDENTES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA. DE LA CIUDAD DE
QUININDÉ, PROVINCIA DE ESMERALDAS 2009.**

CAPITULO II

MARCO DE REFERENCIA

CAPITULO III

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO ANTORCHA LTDA. 2009**

CAPITULO I

Antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha Ltda. De la ciudad de Quinindé, Provincia de Esmeraldas 2009.

En la década de los sesenta, en muchas ciudades del Ecuador despierta el afán de organizarse en cooperativas de ahorro y crédito, bajo siete principios bien definidos, mediante la ayuda mutua, reunir dinero, conceder créditos, fomentar la cultura del ahorro y el pronto pago a fin de mejorar la calidad de vida de los socios.

Por septiembre del 1968 el sacerdote **Alberto Buffoni**, quien se ganó el aprecio de toda la comunidad **Quinindeña** y ante la persistencia del un ciudadano llamado José Tapia Cañizares, trajo a dos pioneros Cooperativistas: un ecuatoriano llamado Benigno Dávila y a un alemán para realizar una sesión con más de 200 personas. Los mencionados extensionistas hicieron conocer los avances que este sistema de cooperación ha tenido éxito en otras ciudades del mundo y que podíamos formar también una cooperativa en Quinindé.

Después de conocer la organización, funcionamiento y aspectos legales, las personas salieron satisfechas para motivar al resto de ciudadanos.

Posteriormente en sesión realizada el 4 de noviembre de 1968 acordaron crear la Pre-Cooperativa con 41 socios fundadores y cuyo nombre será ANTORCHA LTDA.

La directiva provisional estuvo conformada: -por el Sr. René Obando como presidente, Bolívar Caiza como secretario, Galo Carrasco como Vocal, Padre Modesto Pacheco como Presidente de Vigilancia, Marco Duque como secretario de Vigilancia y Carlos Franco como

Gerente.

Estas personas, bajo la dirección de Don Benigno Dávila, prepararon los Estatutos y en tres asambleas quedó listo para solicitar al Ministerio de Bienestar Social la vida jurídica.

El Ministerio mediante Acuerdo Ministerial N° 0783 de fecha 16 de enero del 1969 decretó la vida jurídica de la actual Cooperativa Antorcha Ltda.

Conforme al estatuto, en magna asamblea, se procedió a formar los Consejos de Administración y Vigilancia, Secretario y Gerente. En tal virtud: El señor Francisco Aguilar fue el Presidente, el señor Bolívar Caiza secretario, el señor Mario Avenatty Gerente,

Presidente de Vigilancia el Padre Modesto Pacheco y Presidente de Comité de Crédito el señor Alejandro Erazo. Para el mes de mayo del mismo año asumió la Gerencia el señor Galo Carrasco Villavicencio

Quinindé, en ese entonces, una ciudad pequeña con veinte mil habitantes, habían pocos negocios, el movimiento económico era escaso, estaba decayendo la producción del banano, iniciaba la siembra de la palma africana, la única carretera lastrada unía a Quinindé con Santo Domingo y Esmeraldas. El comercio de la madera se hacía por agua aprovechando la vía fluvial que conducía hasta Esmeraldas.

Los primeros socios eran profesores y empleados públicos y privados de la ciudad y un escaso número de pequeños comerciantes. Los que más comenzaron a ahorrar eran los profesores, quienes al fin del año retiraban sus ahorros.

La oficina de la Cooperativa Antorcha funcionaba en la casa cural, por lo que a los ocho años se resolvió buscar una oficina en el centro de la ciudad en la Av. 6 de diciembre y Víctor Villegas. Con este cambio comenzaron algunos comerciantes y trabajadores a abrir

sus cuentas, pero el movimiento era poco. La nueva oficina funcionó con solo el Gerente que trabajó a medio tiempo y sin sueldo. En 1975 la Cooperativa se hizo socia de Coopseguros del Ecuador para ofrecer un seguro sobre ahorros y el seguro de desgravamen. Para 1978 se contrata los servicios de la señorita Carmen Maldonado, como contadora y cajera y el Gerente Galo Carrasco con trabajo medio tiempo.

En 1983 se realizó la primera auditoría por parte del Ministerio de Bienestar Social obteniendo resultados halagadores, lo que dio mayor confianza a los socios.

En medio de dificultades y éxitos y acorde a los Estatutos y Reglamentos se continuó con paso firme captando ahorros, otorgando créditos y dictando cursos de capacitación a los socios para que entiendan las reglas del quehacer cooperativo y aprovechen de la mejor manera los servicios de la cooperativa.

En la actualidad la institución, tiene como objetivo cooperativista:

- Misión.- "Pensando en los socios, servir con diligencia, procurando otorgar créditos en base al ahorro sistemático y a la capacidad de pago. Con la experiencia y solidez trabajan por un capital en manos del pueblo"
- Visión.- En cinco años quieren ser una entidad solidaria, en sitios estratégicos en La Provincia y el Ecuador; en base a una muy buena rentabilidad financiera logrando una excelente rentabilidad social, para crecer juntos con los socios y sus familiares.
- Compromiso.- Ofrecer servicios financieros de calidad, oportunos y competitivo, para mejorar la calidad de vida de sus asociados.

1.1. Base legal y reglamentos internos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha Limitada, tiene su domicilio en la ciudad de Quinindé, Provincia de Esmeraldas. Fue constituida Jurídicamente mediante Acuerdo Ministerial No. 0783, e inscrita en el registro General de Cooperativas con el número de orden 401 de enero 16 de 1969.

De acuerdo con el Art. 2 del Estatuto, la Cooperativa tiene una duración indefinida pudiendo disolverse o liquidarse por las causas previstas en la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y el Estatuto.

La Cooperativa cuenta con la siguiente modalidad interna:

- **Estatuto.**- Reformado el 6 de abril del 2008.
- **Reglamento Interno:** Vigente desde mayo 7de 1994.
- **Reglamento de Crédito:** Vigente desde octubre 14 del 2008.
- **Reglamento para otorgar seguros de vida sobre ahorros, préstamos y fondo mortuario:**
Vigente desde junio 5 del 2003.
- **Reglamento de Caja Chica:** Sin fecha de vigencia.

Estatuto.

Es un conjunto de normas que inspirados en una Ley Superior, manda, prohíbe y permite, como principio estos son algunos de los articulados que citamos a continuación.

Las solicitudes de crédito se dirigirán a la Comisión de Crédito en un formulario preparado para el efecto, proveyendo toda la información solicitada por dicha Comisión e indicando la garantía correspondiente.

El tipo de interés lo fijará el Consejo de Administración pero en ningún caso será mayor al 10% anual sobre los préstamos concedidos a plazo fijo o del 1% mensual sobre los saldos adeudados cuando la devolución del préstamo se haga por dividendos.

Ningún préstamo excederá del 10% del activo total de la Cooperativa.

Los prestatarios no podrán variar el destino de los préstamos ni desmejorar la garantía otorgada. Si violan estos requisitos, la Cooperativa podrá dar por vencidos los plazos y exigir el pago total de inmediato de las sumas pendientes más los intereses correspondientes.

Las transacciones de los asociados con la Cooperativa se anotarán en una libreta preparada para el efecto, que debe estar siempre en poder de aquellos. No se realizará ninguna transacción sin la presentación de esta libreta, y su pérdida debe ser informada inmediatamente al Gerente-Tesorero para la emisión de un duplicado. Los socios pueden comprobar los asientos en sus libretas con el estado de cuentas en el libro correspondiente de la Cooperativa.

La Cooperativa podrá gravar a su favor los certificados de aportación, participaciones y otras aportaciones de los afiliados por las obligaciones que estos contraigan con aquella.

No podrán servir como fiadores los miembros del Consejo de Vigilancia, del Consejo de Administración, de la Comisión de Crédito, o de cualquier otro funcionario de la Cooperativa, como tampoco podrán ocupar los puestos directivos de la Entidad, las personas que tengan entre sí, parentesco que vayan al cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

Los miembros de dichos Consejos y Comisión citados, no podrán obtener préstamos en exceso del monto de sus certificados de aportación, a menos que sus solicitudes sean aprobadas por las dos terceras partes de los miembros de los Consejos mencionados, reunidos en sesión especial convocada para este fin.

Los prestatarios, podrán pagar sus préstamos antes de la fecha de su vencimiento, pudiendo solicitar en este caso a la Cooperativa la re-liquidación de los intereses fijados por el préstamo otorgado.

Las operaciones entre los asociados y la Cooperativa tendrán carácter confidencial.

La Comisión de Crédito estará constituida por tres personas, elegidas por la Asamblea General. El primer año elegirá uno por un año, otro por dos años y otro por tres años. Posteriormente los miembros se nombrarán por tres años. Decidirá lo relacionado con las solicitudes de préstamos de los socios de conformidad con las normas establecidas sobre préstamos por el Consejo de Administración.

La Comisión de Crédito determinará en cada caso si el solicitante está o no obligado a presentar garantías y la naturaleza de las mismas. y de común acuerdo con el prestatario, fijará los plazos en que el préstamo debe ser cancelado. (Ver Anexo. No.1)

Reglamento interno de la cooperativa de ahorro y crédito Antorcha Ltda.

Es un conjunto de normas y políticas que se adoptan mediante un consenso de los involucrados, pero que en ningún caso será contraria a la Ley y a los Estatutos, el Consejo de Administración reglamentará el uso de éste reglamento y a continuación citamos los más importantes.

Cuando llegue a conocimiento del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia o Gerencia General que un socio ha cometido actos que determinen su exclusión o expulsión, se oficiará al Presidente del Consejo de Administración para que incluya en el orden del día del Consejo de Administración el conocimiento de este hecho; de aprobar el Consejo de Administración el proceso de la expulsión del socio se sustanciará un sumario que se iniciará con la comisión al Presidente del Consejo de Vigilancia para que presenten un informe en la siguiente sesión del Consejo sobre los hechos y la determinación de las causales que originarían la expulsión; dicho informe será notificado al socio junto con la instauración del expediente, señalándole que puede presentarse en la siguiente sesión del Consejo de Administración para que fundamentadamente sustente su defensa. (Ver Anexo. No.2)

Reglamento General de Crédito

Es un conjunto de normas y procedimientos que guía a un determinado estamento de una organización los mismos que citamos a continuación.

Conformación del Comité de Crédito.- El Comité de Crédito estará integrado por el Delegado del Consejo de Administración, que lo presidirá, el Gerente y el Jefe General de Crédito y Cobranzas, en caso de ausencia del Delegado del Consejo de Administración, el Gerente lo Presidirá. El Oficial de crédito asistirá a todas las sesiones con voz informativa. Aprobar las solicitudes de crédito dentro del ámbito de su competencia.

Los plazos de los préstamos serán fijados por el Consejo de Administración, según informe del Gerente.

Son Créditos Comerciales los que registren ventas iguales o superiores a 100.000 USD, son aquellos créditos dirigidos a financiar las diversas actividades productivas. Para operaciones de crédito superiores a 600 USD para adquirir bienes o pagar servicios.

También se considera el de consumo minorista que son los créditos iguales o inferiores a 600 dólares.

Micro crédito de acumulación simple.- Créditos entre seiscientos y ocho mil quinientos dólares para empresarios que vendan menos de cien mil dólares

Micro créditos de subsistencia.- Son créditos hasta seiscientos dólares para microempresarios que vendan menos de cien mil dólares

Créditos sobre inversiones y ahorros en la cooperativa.- Los depósitos o inversiones que constituyan la garantía deberán ser equivalentes, al menos al 125% del monto de crédito solicitado.

Montos y plazo

Los créditos solidarios se otorgaran hasta 36 meses plazo, los créditos de hasta mil dólares con dos garantes hasta 18 meses plazo, los hipotecarios hasta 36 meses plazo y los estudiantiles hasta 9 meses plazo. Los créditos se aprobaran de acuerdo a los siguientes niveles.

Tanto el Gerente como la Jefatura de Crédito informarán sobre los créditos otorgados, en la sesión próxima del Comité de Crédito.

Frecuencia de pago.- En el caso de los créditos solidarios y Micro créditos el pago podrá ser trimestral, semestral o anual. y multa, para reestructurar el crédito.

El control lo realizara el Consejo de Vigilancia que informara periódicamente al Consejo de Administración.

Montos de créditos.- Los créditos vinculados no podrán ser otorgados con plazos, montos, garantías, encajes, distintos a los que se otorgan a los socios.

Aprobación de crédito vinculados.- Es atribución exclusiva e indelegable del Consejo de Administración la aprobación de los créditos de todo el personal de la Cooperativa y adicionalmente los créditos de los miembros principales y suplentes del Consejo de Administración y Vigilancia, Delegados a la Asamblea, sus cónyuges y parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad. (Ver Anexo. No.3)

Reglamento para otorgar seguro de vida sobre ahorros, préstamos y fondo mortuario.

Éste reglamento sirve como control interno para el pago de siniestros de los socios fallecidos con créditos y del ahorro que mantuvieron. (Ver Anexo. No.4)

Reglamento de Caja Chica.-

Este reglamento se lo utiliza para efectuar el control interno sobre el desembolso de dinero menor el monto del fondo es de cinco salarios unificados, para la oficina y el manejo y custodia del mismo estará bajo la responsabilidad del auxiliar de tesorería.

Los Egresos a atenderse con cargo a este fondo serán por valores menores y calificados como emergentes de hasta el 20% de un salario unificado.

Queda prohibido utilizar el fondo de caja chica para cambios de cheques, préstamos o anticipos.

Una vez utilizado por lo menos el 70% del fondo, el custodio solicitará su reposición mediante

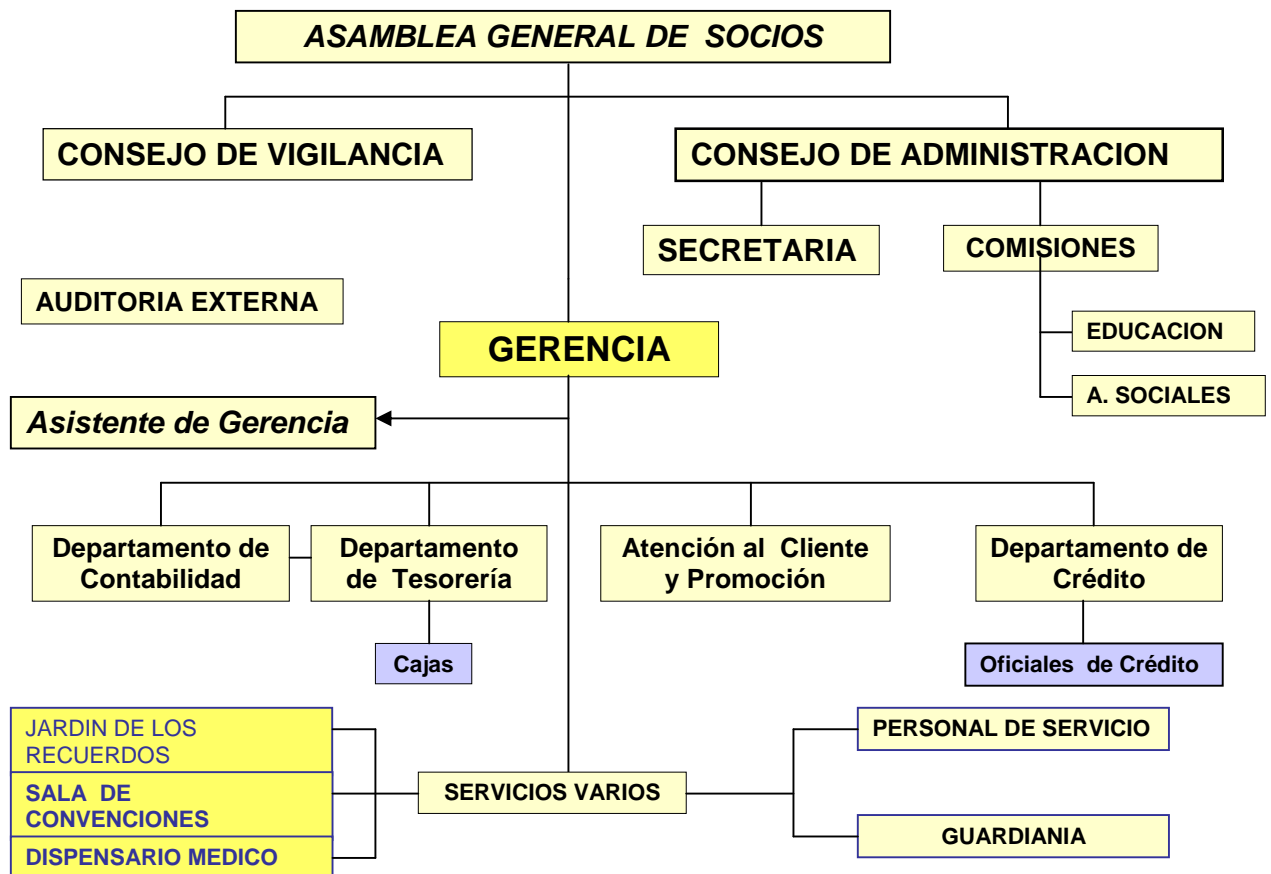
presentación de la solicitud de reposición de caja chica adjuntando sus justificativos correspondientes.

El dinero en efectivo de reposición del fondo se entregará directamente al custodio del mismo, quien deberá justificar ante los organismos de control los documentos de respaldo y el saldo del dinero a su cargo. La autorización para reposición del fondo deberá solicitarse a la Gerencia General.

Si existen egresos por conceptos no especificados que no justifiquen el gasto, serán declarados de responsabilidad y con cargo a la persona que maneje el fondo de Caja Chica. (Ver Anexo. No.5)

1.2. Estructura Organizativa y niveles de responsabilidad.

ORGANIGRAMA GENERAL DE LA COOPERATIVA ANTORCHA



Fuente: Cooperativa Antorcha.
Elaborado: Los autores.

- **Asamblea General de Socios.-** La Asamblea General es el máximo organismo que representa a la Cooperativa y estará presidida por el Presidente del Consejo de Administración, en su ausencia o cuando el Presidente se lo encargue actuará el Vicepresidente.
- **Consejo de Vigilancia.-** Es el control interno.- La Asamblea General nombrará a profesionales idóneos en el campo Contable – Financiero El Presidente será nombrado por el Consejo de Vigilancia de entre sus miembros. Durará en funciones un periodo de dos años, salvo que haya salido sorteado en la renovación de mayorías y minorías.
- **Consejo de Administración.-** El Consejo de Administración es el organismo directivo de la Cooperativa, se integra por nueve vocales principales y cinco suplentes, elegidos por la Asamblea General de Representantes.
- **La Gerencia.-** El Gerente General estará protegido por las leyes laborales y del Seguro Social. Su nombramiento por el Consejo de Administración será con el carácter de indefinido y su remuneración se la fijará de acuerdo con la capacidad económica de la Cooperativa, pero en ningún caso será inferior al de otro empleado o funcionario de la misma.
- **Departamento de Crédito.-** Esta formado por un jefe de crédito y tres oficiales, dentro de sus funciones se encuentran las siguientes:
 1. Administrar el Departamento de Crédito
 2. Instruir al personal a su cargo sobre los reglamentos de concesión, control y recuperación de los créditos.

3. Distribuir el trabajo a los Oficiales de Crédito mediante el manual de políticas, procedimientos y control del crédito.
 4. Verificar la pertinencia y veracidad de las solicitudes de crédito según las normas establecidas y presentar las solicitudes al Comité de Crédito o Consejo de Administración según los casos, para su aprobación.
 5. Ordenar la liquidación de los créditos aprobados de acuerdo a la disponibilidad de fondos.
 6. Asesorar a los socios potenciales.
 7. Coordinar las acciones administrativas de cobro de créditos en mora y proveer de los documentos de soporte para las acciones judiciales.
 8. Verificar la cancelación total de los créditos concedidos y devolver los documentos de garantías presentados por principales y garantes.
 9. Supervisar y controlar el cumplimiento de las políticas internas por parte de los oficiales de Crédito.
 10. Informar mensualmente a Gerencia sobre todas actividades crediticias;
 11. Formar parte del Comité de Crédito
 12. Preparar con los miembros del Comité los informes semestrales y anuales para presentar a las Asambleas..
 13. Otorgar los créditos en los montos autorizados según el Reglamento de crédito.
 14. Se encargará del Control de Personal de toda la Cooperativa
- **Contabilidad.-** Se encuentra formado de un Jefe y un ayudante, es el control de los movimientos diarios y sus funciones son las siguientes:

- **En el área de Contabilidad.**

1. Realiza el registro de la información contable por varios conceptos según las normas y procedimientos establecidos.
2. Realiza el ingreso de información en los formularios prediseñados para cumplir con las obligaciones tributarias según las disposiciones vigentes.
3. Coordina la elaboración, cumplimiento y control del presupuesto anual según las políticas y normas vigentes.

- **En el manejo del Sistema Conexus.**

1. Maneja el sistema CONEXUS y da soporte a todas las estaciones de trabajo.
2. Hará mantenimiento de primera mano en los equipos informáticos y del Sistema.
3. Reportará cualquier novedad a la firma AVMEI de manera urgente sobre el funcionamiento del Sistema.

- **Departamento Atención al Cliente.-** Se encarga de dar información a los clientes y sirve de enlace con los demás departamentos y organismo administrativos y de control y se encuentra una empleada como asesora, sus funciones son las siguiente:

1. Información sobre requisitos para ser socio y sobre los servicios que ofrece la Cooperativa.
2. Apertura cuentas e ingreso de datos en el sistema Conexus y hacer firmar la cartolas de ingreso.
3. Armar la carpeta de documentos de los socios nuevos, llenar el libro de ingreso de socios nuevos y presentar al fin de cada semana un listado de los socios nuevos y de los retirados.

- **Tesorería.-** Es el departamento que se encarga de la recaudación del efectivo de los depositantes y se encuentran atendiendo dos personas que rotan entre sí, sus funciones son las siguientes:

1. Recibir y verificar la cantidad y autenticidad del fondo de cambio según el procedimiento establecido y formato aprobado.
2. Recibir y pagar dinero por varios conceptos, según los requerimientos de los socios, verificando montos, autenticidad papeletas, cedula de identidad y más aspectos. Exigir la huella digital.
3. Entregar papeletas y otros documentos de soporte a las unidades correspondientes mediante los procedimientos establecidos.

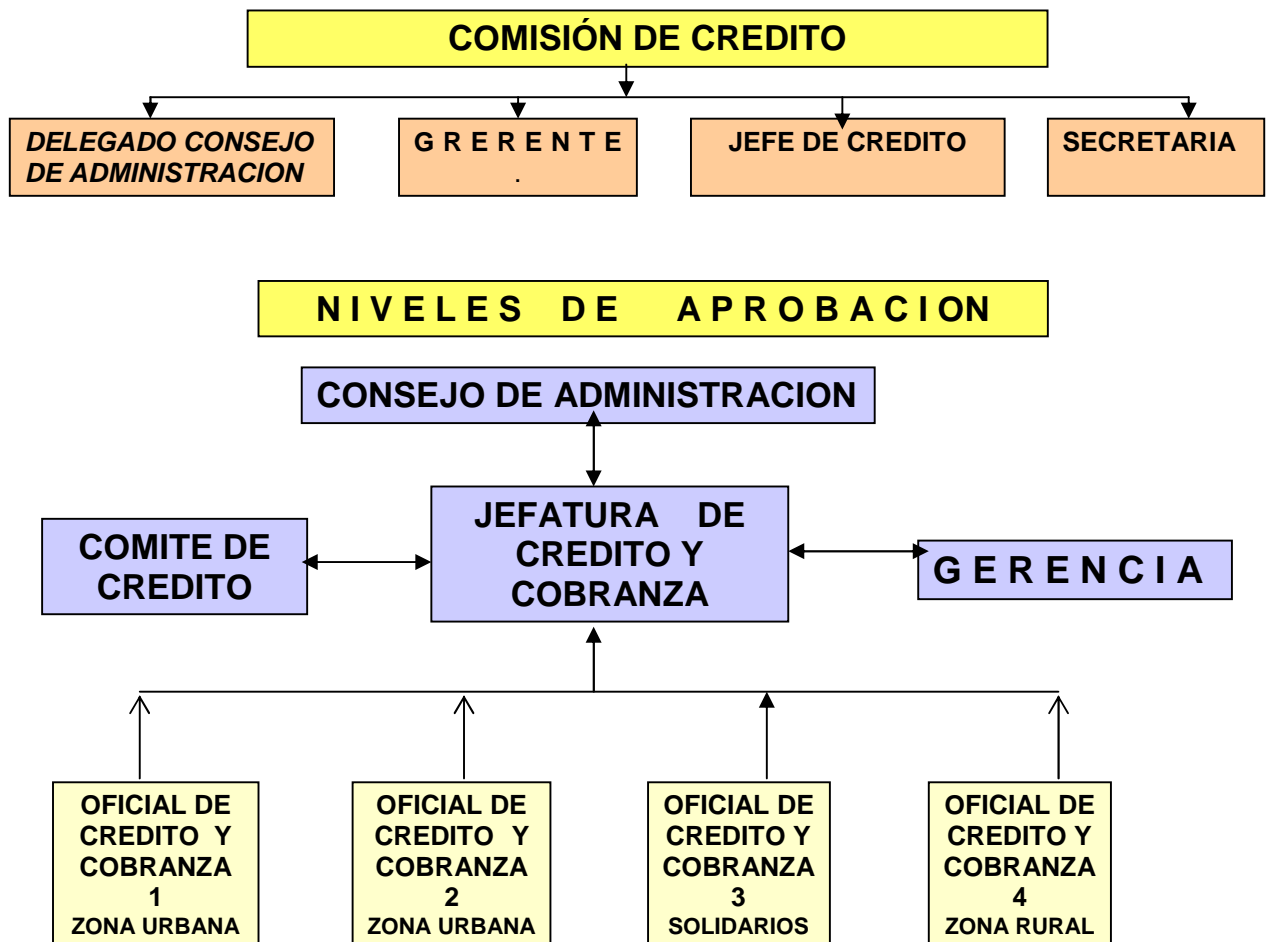
- **Servicios Varios.-** Son las personas encargadas al servicio auxiliares, ya sea limpieza, funciones bancarias, y atención al jardín de los recuerdos, el cual no se encuentra prestando los servicios actualmente, esta encargado dos personas y sus funciones son las siguientes:

1. Abrir y cerrar las oficinas a la hora indicada por la Gerencia.
2. Hacer labores de limpieza en las áreas de trabajo señaladas por la Gerencia.
3. Responsabilizarse por la custodia de las llaves de acceso a las dependencias de la Cooperativa.
4. Hacer los depósitos de dinero al banco, hacer certificar cheques, retirar estados de cuenta y otros en los Bancos con los que trabaja la Cooperativa.

- **Guardianía.-** Están encargados de velar por la seguridad de las instalaciones de la

Institución, son cuatro personas que ya laboran las 24 horas, y sus funciones son las siguientes:

Con la finalidad de proteger los bienes de la Cooperativa, la integridad de los socios y del personal que trabaja en la institución, por disposición del Consejo de Administración se mantiene cuatro guardias cuyas funciones sirven para mantener la seguridad de las instalaciones durante las 24 horas del día y los 365 días del año.



Fuente: Cooperativa Antorcha.
Elaborado: Los autores

➤ **La comisión de crédito y sus niveles de aprobación.-**

La comisión de Crédito estará integrado por el Delegado del Consejo de Administración, que lo presidirá, el Gerente y el Jefe General de Crédito y Cobranzas, en caso de ausencia del Delegado del Consejo de Administración, el Gerente lo Presidirá. En este caso los dos funcionarios forman la mayoría para resolver oportunamente las demandas de crédito. El Oficial de crédito asistirá a todas las sesiones con voz informativa. Se nombrará un Secretario de entre los empleados de la Cooperativa. Se reunirá las veces que sean necesarias dentro del horario normal de trabajo y en las oficinas de la Cooperativa.

Toda aprobación de concesión de créditos que no cumpla con lo arriba indicado será declarado nula.

➤ **Funciones de la comisión de crédito** – La comisión de crédito tendrá las siguientes funciones y atribuciones.

- a. Cumplir y hacer cumplir las normas, procedimientos y requisitos establecidos en el presente reglamento.
- b. Aprobar las solicitudes de crédito dentro del ámbito de su competencia.
- c. Mantener un libro de actas de cada reunión en forma ordenada y actualizada como constancia de lo actuado.
- d. Mantener el carácter confidencial de la información.
- e. Atender los reclamos y apelación que se presentaren por parte de los prestatarios.
- f. De los análisis que realice el comité, podrá exonerar el cumplimiento de alguno de los requisitos que no impliquen riesgo en su recuperación, pero no podrá exonerar en ningún caso de la presentación y constitución de las garantías suficientes, de la capacidad de endeudamiento y pago de los deudores y garantes en caso de que se

requieran de ello. Los requisitos de créditos vinculados y de todo aquello que pueda convertir al crédito concedido en vinculado por presunción.

- **Niveles de aprobación de créditos.-** Los créditos se aprobarán de acuerdo a los siguientes niveles.
- **El comité de crédito** aprobará todos los créditos ordinarios: los comerciales, para vivienda, para consumo y micro créditos mayores a dos y medio salarios mínimos vitales
- **Gerencia General.-** Aprobará Los solidarios de quinientos uno a cinco mil dólares y los estudiantiles de cien hasta ciento ochenta dólares
- **La Jefatura de Crédito** hasta un mil dólares y si se tratare de socios solventes y clase A se los otorgará en el menor tiempo posible, siempre que cumplan con requisitos establecidos.

Tanto el Gerente como la Jefatura de Crédito informarán sobre los créditos otorgados, en la sesión próxima del Comité de Crédito.

El Consejo de Administración aprobará los créditos, por cualquier monto de los fijados, de todos, los empleados de la Cooperativa, de los miembros del Consejo de Administración y Vigilancia principales y suplentes.

- **Los Oficiales de Crédito y Cobranzas.**- Los oficiales de crédito son voz informativa y presentan informes por escrito de la verificación de los datos asentados en la solicitud de crédito como son inspecciones, con sus respectivos informes.

1.3 .Servicios financieros que ofrece a los socios.

Los servicios que presta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha citamos los siguientes:

Ahorros: Los socios podrán depositar en una cuenta de ahorro en la Cooperativa el dinero que tengan disponible y que no deseen invertir en certificados de aportación.

Inversiones.- Son depósitos que el socio puede depositar en la Cooperativa para obtener una mejor rentabilidad que comúnmente se lo conocen como depósitos a plazos fijos.

Préstamos.- Los préstamos son aquellos que se otorgan solamente a los socios de la Cooperativa. Estos préstamos deberán llenar las condiciones y garantías que exija la comisión de crédito.

Ahorro programado.- Son depósitos que el socio realiza diariamente o mensualmente en una cuenta especial y recibe un interés que es capitalizable mensualmente, este dinero lo podrá retirar después de cinco años si el socio lo requiere.

Seguros de ahorros.- Este seguro la cooperativa lo paga a la aseguradora por cada socio gratuitamente hasta la edad de 70 años en caso de muerte reciben los familiares de acuerdo al monto ahorrado como puede ser el 100%, 75% hasta el 50%.

Seguros de préstamos.- Este es un seguro sobre los créditos que mantienen los socios a una tasa

mensual de 0,75 X 1000. La prima cubre el 100% si no se encuentra en mora.

Fondo mortuario.- Fue creado por la Institución, cubre el siniestro hasta el monto de 200 dólares para los socios que no han alcanzado los 70 años y 400 pasados los 70 años de edad.

Dispensario medico.- Es un servicio aprobado y que se encuentra en construcción que servirá para la atención médica a los socios con un mínimo pago.

Jardín de los recuerdos.- Cuenta actualmente con la aprobación municipal de los terrenos y planos que se encuentran aprobados, estará a disposición de todos los socios.

Capacitación.- La cooperativa mantiene una comisión de educación donde capacitan a todos los socios nuevos que ingresan a la institución..

Servicio de garaje.- Ofrece a la comunidad éste servicio con seguridad privada y su costo es bajo.

1.4. Políticas de crédito.

La cooperativa como políticas de crédito y fuentes de financiamiento, tiene las siguientes:

- a) Democratizar los recursos financieros, diversificando en el mayor número de socios para evitar los riesgos de la concentración.
- b) El crédito estará orientado prioritariamente al financiamiento de las actividades productivas, consumo, comercio, vivienda, micro crédito y toda actividad que constituya mejoramiento de la calidad de vida de los prestatarios.
- c) La principal fuente de recursos para la concesión del crédito serán todos los tipos de captación

lícitos, acordados por Asambleas o Consejo de Administración (Ahorro a la vista, ahorro programado, depósitos a plazo mayor y los certificados de aportación que se incrementarán por disposiciones de Asamblea).

- d) El otorgamiento del crédito buscará la adecuada rotación de la cartera; optimizará los plazos, montos, frecuencia de pago y tendrá un control eficiente en la gestión de recuperación de la misma.
- e) La cooperativa concederá créditos a socios que al analizar su situación financiera, califiquen como sujetos de créditos.
- f) Las operaciones de créditos que conceda la Cooperativa a su socio no superará el porcentaje máximo permitido por la Ley.
- g) La Cooperativa podrá variar sus normas, políticas y procedimientos de otorgamiento de crédito según las condiciones del entorno regional, del mercado nacional y disposiciones de los organismos de Control Financiero Nacional, procurando en todo momento optimizar la gestión en beneficio de los usuarios de este servicio y al mismo tiempo garantizando su solvencia financiera.
- h) La solicitud de crédito de los vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia, sus respectivos suplentes, del Gerente, de los demás funcionarios y empleados de la Cooperativa y de las personas vinculadas a ellos, será resuelta y aprobada por el Consejo de Administración en sesión, a excepción de los emergentes.
- i) El mercado meta de la Cooperativa estará determinado preferentemente a su radio de operación geográfica es decir la zona de influencia donde la Cooperativa tenga puntos de venta. En caso de que el crédito o la garantía se encuentre fuera del área de influencia de la

Cooperativa, deberá ser otorgado minimizando el riesgo.

- j) Los valores en certificado de aportación, ahorros, ahorro plan y depósitos a plazo mayor, tanto del principal como de su cónyuge en caso de mora, serán bloqueados; y, de persistir mora, esos valores servirán para bajar el riesgo del crédito, lo mismo se aplicarán a los garantes y sus conyugues.
- k) La cooperativa deberá, a través de sus funcionarios, realizar el seguimiento del crédito concedido, a excepción del de consumo, supervisando que se haya cumplido el destino para el cual fue otorgado.
- l) Todo crédito deberá tener su seguimiento de recuperación por parte del personal que trabaja en el área de crédito y del Consejo de Administración si se trata de los vinculados. Tendrán prioridad aquellos créditos que hayan sido castigados.
- m) La administración de la base de apalancamiento del crédito, denominado encaje, será responsabilidad de la Gerencia, que dará las disposiciones necesarias para su correcto manejo, señalando su monto mínimo en cada nivel; dependiendo para su fijación de los índices de liquidez y del comportamiento de la demanda del crédito. Dicho encaje no podrá ser utilizado por el socio mientras mantenga deudas en la Cooperativa como principal, o si sus garantizados se hallen en mora.

CAPÍTULO II

MARCO DE REFERENCIA

2.1. Administración de Crédito

“El proceso de Administración de Créditos se inicia al momento del registro del crédito otorgado (generalmente es al momento de la firma de la escritura) y termina al momento del pago de la última cuota del crédito otorgado (también considera la administración de las actividades de cobranza prejudicial, judicial y regularización de los dividendos morosos).

El servicio prestado por esta solución corresponde a la administración integral de carteras de créditos hipotecarios, posterior a la activación del crédito. Involucra aspectos de conocimiento de producto en ámbito de tipo contable, normativa superintendencia y bancos, procedimientos de mantenimiento de cartera y aspectos operativos en general.

2.1.1. Definición

“De manera muy sencilla podemos definir al crédito como aquella operación contractual de carácter mercantil por la cual una de las partes entrega a la otra una cantidad específica de dinero con la condición de que le sea devuelta en una fecha futura, junto con un pago adicional denominada interés, en la forma y plazo acordado previamente.

La importancia del crédito es muy notable y amplia. Gracias al crédito, las personas, empresas y los Estados pueden tener acceso a recursos que, de otra forma, serían difíciles de obtener. Los créditos pueden incentivar el consumo de las personas y de esta forma activar el sistema productivo del país. Las empresas, gracias a los créditos, pueden realizar, proyectos e inversiones que les permitan mejorar su producción y sus ingresos, que en última instancia, también son ingresos para el país. Al Estado, los créditos le permiten llevar a cabo inversión social en infraestructura y en otros propósitos para mantener la actividad económica del país en niveles aceptables o favorables. Sin embargo, el nivel de endeudamiento debe mantenerse en niveles aceptables, de tal suerte que no se afecte la estabilidad económica de las personas, las empresas, las organizaciones y del país en general.

El término crédito proviene del latín *credium*, de *credere*, tener confianza. Aun cuando no existe una definición generalmente aceptada, podemos definir la operación de crédito como “la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado”¹

2.1.2 Clasificación de Crédito.

“Las operaciones de crédito están sujetas a varias clasificaciones, dependiendo del factor involucrado que consideremos. Esto es:

- a) Por el destino**
- b) Por el plazo**
- c) Por el sujeto**
- d) Por el tipo de garantía**
- e) Por las condiciones de plazo de pago**

a) Por el destino del crédito

Esta clasificación toma en consideración el uso que el cliente va dar a los recursos que obtiene en préstamo de tal manera se clasifican en:

- 1. Crédito de consumo**
- 2. Crédito comercial**

1. Crédito de consumo

Podemos indicar que estamos ante un Crédito de Consumo cuando los recursos financieros obtenidos con la operación de crédito van a ser destinados por el cliente a efectuar compras o gastos personales o familiares, al margen de su actividad empresarial o profesional.

¹ www.superban.gov.ec Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

2. Créditos comerciales

Identificamos a un Crédito Comercial cuando los recursos financieros obtenidos con la operación de crédito van a ser invertidos por el prestatario en su actividad empresarial o profesional, es decir en aquello que le genera ingresos.

b) Por el plazo del crédito

Esta clasificación considera el plazo máximo de pago acordado en la operación de crédito. Así tenemos:

1. De corto plazo

2. De mediano plazo

3. De largo plazo

1. De corto plazo

Aquellas operaciones de crédito que se conceden con un plazo máximo de pago de un año.

2. De mediano plazo

Aquellas operaciones de crédito que se conceden con plazos de pago de más de un año y hasta 3 años.

3. De largo plazo

Aquellas operaciones de crédito que se conceden con plazos de pago de más de 3 años, en adelante.

c) Por el sujeto del crédito

Esta clasificación considera al beneficiario o receptor de la operación de crédito. Así:

1. Personal

2. Microempresarial

3. Empresarial

4. Corporativo

1. Personal

Cuando la operación crediticia es otorgada a una persona natural, normalmente con fines de gastos de consumo o particulares, y cuya fuente de pago esta basada en ingresos del cliente no relacionados con el destino del préstamo. Suele manejarse a través de la denominada Banca de Personas o Banca de Consumo.

2. Microempresarial

Cuando la operación crediticia es otorgada a una persona natural o grupo de personas, con fines de financiamiento de una actividad económica o negocio que puede considerarse bajo la calificación de Pequeña y Mediana Empresas, o Pyme, y cuya fuente de pago esta basada en la rentabilidad o ingresos generados por dicha actividad. Suele manejarse a través de la denominada banca de micro empresa o banca pyme.

3. Empresarial

Cuando la operación de crédito es otorgada a una empresa o persona jurídica, con fines de financiamiento de su actividad económica, y cuya fuente de pago está directamente basada en la rentabilidad o ingresos propios de su actividad. Normalmente, se incluye bajo esta clasificación a empresas cuyas ventas anuales sean de hasta 10 millones de dólares. Suele manejarse a través de la denominada Banca de Empresas

4. Corporativo

Cuando la operación de crédito es otorgada, a una empresa o persona jurídica, con fines de financiamiento de su actividad económica, y cuya fuente de pago esta directamente basada en la rentabilidad o ingresos propios de su actividad. Bajo esta clasificación se incluye a empresas

cuyas ventas anuales sean superiores a 10 millones de dólares. Suele manejarse a través de la denominada Banca Corporativa.

d) Por el tipo de garantía

Esta clasificación toma en consideración el tipo de la garantía que esta incorporada a la operación de crédito. Así:

1. Con garantía personal

2. Con garantía real

1. Con garantía personal

Adicional al respaldo que ofrece la solvencia del prestatario, se incorpora además la garantía personal de terceros, el cual puede ser individual o colectiva, constituyéndose cada uno de ellos en avalistas o garantes de la operación de crédito, con similar responsabilidad que el deudor en la obligación de pago de la deuda asumida ante la entidad financiera.

2. Con garantía real

Que incorpora una garantía real, es decir el gravamen sobre un bien mueble o inmueble, como respaldo de la recuperación del préstamo. Es importante indicar que esta garantía real puede ser otorgada por el propio cliente o deudor, así como por una tercera persona o empresa.

e) Por las condiciones de plazo de pago

Esta clasificación toma en consideración la forma de pago del capital e intereses del crédito otorgado, tomando en cuenta que existen diversas condiciones de estructuración de los pagos de una deuda bancaria. Así:

1. Cancelación al vencimiento

2. Renovable

3. Bajo tabla de amortización

1. Cancelación al vencimiento

Cuando el pago o cancelación de la operación de crédito está pactado entre el banco y el cliente para que se realice en la fecha de vencimiento. En estos casos puede o no efectuarse abonos parciales durante la vigencia de la operación, pero de ninguna manera son obligatorios para el deudor. Implican además que al vencimiento la operación debe ser totalmente cancelada, y no prevé refinanciamientos o extensiones en el pago. Normalmente estas operaciones son de muy corto plazo; no mayores a 180 días.

2. Renovable

Cuando previo al desembolso de la operación de crédito, el Banco y el cliente han pactado la posibilidad de refinanciar al vencimiento una parte del capital, a través de una nueva operación de crédito, con la cual se cancele el préstamo original, siempre y cuando el cliente abone todo el interés devengado hasta ese momento y un porcentaje mínimo de capital previamente establecido. Este proceso de renovación puede repetirse varias veces, en función del acuerdo de amortización del capital que hayan acordado previamente tanto cliente como Banco, aunque en estos acuerdos previos pueden ser modificados en base de las circunstancias del momento. Al igual que en el caso anterior, normalmente en estos casos puede o no efectuarse abonos parciales durante la vigencia de la operación, pero no son obligatorios para el deudor.

3. Bajo tabla de amortización

Cuando las fechas y montos de capital e intereses de un préstamo son previamente establecidas, siendo legalmente obligatorias para ambas partes, es decir que tanto el deudor como el acreedor deben ajustarse estrictamente a las condiciones definidas en una tabla de amortización, que incluye el detalle del capital y del interés, e inclusive comisiones o costos adicionales que deben ser pagados en fechas previamente determinadas. En estas operaciones puede o no estar contemplada la posibilidad de pagos parciales fuera de las fechas de pago establecidas en la tabla de amortización, y en general las cancelaciones anticipadas

son un privilegio que queda a criterio del deudor.

Las tablas de amortización pueden establecer fechas sin pago de capital o de intereses, o de ambos, comúnmente denominados "periodos de gracia", y las tablas de amortización pueden estar calculadas de 2 maneras.

1. Por amortización fija del capital.

2. Por amortización gradual

1. Por amortización fija del capital

En las cuales el capital a pagar en cada dividendo es el resultado de dividir el monto total del capital concedido en préstamo para el número de dividendos que incluyen el pago de capital, es decir excluyendo cuotas de pago exclusivo de intereses, si los hubiere.

2. Por amortización gradual

Denominada también amortización francesa, en la cual el valor del dividendo es un valor fijo y constante para todas las cuotas, siendo el resultado de un cálculo que distribuye las porciones de capital e intereses de cada pago de tal manera que permitan un dividendo fijo, calculando para cada cuota el interés devengado por el saldo de capital vigente de cada dividendo.

2.1.3. Tipos de créditos

Son aquellas operaciones de crédito concedidas por las entidades financieras con el fin de financiar la adquisición o pago de compras o gastos cuyo costo no puede ser afrontado por el cliente al contado debido a su elevado precio o por una situación temporal de iliquidez financiera. Bajo este tipo de créditos, las personas pueden financiar todo tipo de gastos, desde la compra de una casa, vehículo o electrodoméstico, el pago de servicios, como por ejemplo un tratamiento dental, hasta un viaje o una oportunidad de inversión.

a) Créditos de Consumo

Bajo este apartado podemos identificar una serie de operaciones crediticias, con características específicas, pudiendo detallar las siguientes:

1. Crédito de vivienda

2. Crédito automotriz

3. Crédito educativo

4. Tarjetas de crédito

1. Créditos de Vivienda

Los financiamientos de vivienda, también conocidos como créditos hipotecarios, son operaciones concedidas bajo la Banca de Consumo, y cuyo objeto es la facilitación de recursos financieros a las personas naturales para compra de un bien inmueble, generalmente destinado a fines de vivienda del cliente y su familia, es decir para la adquisición de casas, departamentos, lotes de terreno para construcción de vivienda, aunque dependiendo de la política de crédito de la institución financiera, se puede incluir bajo esta facilidad crediticia la adquisición de bienes inmuebles cuyo fin no necesariamente es el de/vivienda, como por ejemplo el caso de oficinas, consultorios, quintas vacacionales, terrenos, bodegas, etc.

2. Créditos de Financiamiento Automotriz

Los financiamientos automotrices, son operaciones concedidas bajo la Banca de Consumo, y cuyo objeto es la facilitación de recursos financieros a las personas naturales, para compra de vehículos, generalmente nuevos, aunque bajo este tipo de financiamiento hay entidades crediticias que también financian vehículos de hasta 3 años de uso, pero siempre sujetos a su inspección previa: Además, esta línea de financiamiento puede incluir también vehículos adquiridos por empresas, destinados al uso en su actividad económica, incluyendo camiones, aunque suele estar limitado en estos casos a un máximo de tonelaje de entre 4 y 6 toneladas de capacidad de carga.

3. Créditos Educativos

Los créditos de financiamiento educativo, son operaciones concedidas bajo la Banca de Consumo, y cuyo objeto es la facilitación de recursos financieros a las personas naturales, para financiar gastos de educación superiores, tanto de pregrado como de postgrado, incluyendo: matrículas, pensiones, así como pasajes, hospedajes y alimentación si los estudios van a ser realizados en un lugar geográfico diferente al del domicilio normal del estudiante.

4. Tarjetas de Crédito

La tarjeta de crédito es un medio, tanto de pago como de financiamiento, ya que permite al tarjeta habiente realizar el pago de sus compras mediante su presentación al establecimiento afiliado, y realizar el pago de las mismas al emisor de la tarjeta bajo condiciones preestablecidas de crédito.

Las tarjetas de crédito emitidas por entidades financieras más importantes a nivel mundial son: Visa, Mastercard, Diners Club y American Express. Todas ellas se emiten y circulan normalmente en el Ecuador.

En el Ecuador también se emiten y circulan tarjetas de crédito emitidas por establecimientos comerciales, entre las que podemos mencionar: Sukasa, Todohogar, Casa tosí, Almacenes Juan Eljuri, entre otras.

Bajo esta modalidad de crédito de consumo existen 2 formas de financiamiento:

1. Crédito corriente

2. Crédito diferido

1. Crédito corriente

Bajo esta modalidad, el tarjeta habiente debe efectuar el pago de sus compras en una fecha de pago definida del mes siguiente a sus consumos. Varían entre cada emisor de

tarjetas las fechas de pago e inclusive la obligatoriedad o no de que se realice la cancelación total de los consumos del mes. Así por ejemplo, existen tarjetas como Diners Club que obligan al cliente a cancelar el mes siguiente el valor total de sus consumos corrientes, recompensándole con la exoneración del pago de intereses por estos consumos; mientras que Visa exige a sus tarjeta habientes un pago parcial de sus compras corrientes de entre el 10% y el 20%, a lo que denomina "Pago Mínimo", permitiéndole cancelar el saldo en pagos parciales durante los próximos meses, aunque en este caso el cliente debe cancelar intereses por los valores de sus compras desde las fechas de cargo.

2. Crédito diferido

Bajo esta modalidad, el valor de la compra o consumo mas un interés calculado previamente, se cancela por parte del tarjeta habiente en un número determinado de cuotas mensuales, generalmente similares, es decir mediante un cálculo de amortización gradual con dividendos fijos.

En nuestro medio los plazos de pago bajo esta modalidad se dan desde 3 hasta 36 meses; e inclusive entre 3 y 6 meses existe en varios establecimientos la posibilidad de aplicar esta modalidad sin pago de intereses, es decir se financia el pago con una tasa de interés equivalente a cero.

b) Créditos Comerciales

También denominados créditos productivos, son aquellas operaciones de crédito concedidas por las entidades financieras a personas o empresas con el fin de financiar actividades relativas a su actividad económica o negocio.

Bajo esta tipología podemos identificar básicamente dos tipos de créditos comerciales, en función del uso de los recursos financieros:

1. Créditos de capital de trabajo

2. Créditos de inversión

1. Créditos para Capital de Trabajo

Son aquellas operaciones de crédito destinadas a los rubros del negocio que se pueden considerar Capital de Trabajo, entre los que podemos mencionar:

- Inventarios o stock de mercaderías
- Créditos en ventas
- Gastos operacionales

2. Créditos de Inversión

Son aquellas operaciones de crédito destinadas a financiar infraestructura de una empresa o negocio, es decir activos fijos. En este caso podemos tener 2 casos:

1. Financiamiento de inversiones nuevas

2. Financiamiento de preinversión

1. Financiamiento de inversiones nuevas

Aplica en el caso de que el financiamiento esté destinado a un negocio o actividad económica nueva, es decir que no ha existido antes. Este tipo de créditos requieren un amplio y profundo análisis previo a la aprobación y desembolso, ya que al ser el objeto de financiamiento una actividad nueva, el grado de incertidumbre es muy alto pues no existen parámetros reales de previsión, sino mas bien expectativas y estudios técnicos del proyecto a desarrollar.

2. Financiamiento de reinversión

Este financiamiento se da cuando el crédito destinado a incrementar, ampliar o mejorar un negocio o actividad económica ya existente. Estos créditos pueden financiar cosas tales

como adquisición de maquinarias, vehículos de trabajo, bienes inmuebles, instalación de nuevas oficinas o galpones industriales, etc.

c) Operaciones Especiales

Existen algunas operaciones de crédito que por sus características muy particulares y especiales, deben ser descritas de manera individual. Las más importantes son:

1. Leasing

2. Factoring

3. Sobregiro

1. Leasing

Consiste en una forma de préstamo que se realiza mediante un contrato de alquiler del bien objeto del financiamiento, donde el arrendador adquiere un bien para alquilar su uso y disfrute, durante un plazo de tiempo determinado contractualmente, que normalmente coincide con la vida útil del bien. El arrendatario a cambio está obligado a pagar una cantidad periódica, constante o variable, suficiente para cubrir el valor de adquisición del bien y los gastos aplicables.

Una vez finalizado el contrato, el arrendatario tiene tres opciones:

- a) Ejercer la opción de compra del bien por el valor residual (diferencia entre el precio de adquisición inicial que tuvo el arrendador más los gastos e intereses, y las cantidades abonadas por el arrendatario).
- b) No ejercer la opción de compra y por tanto devolver el bien.
- c) Prorrogar el contrato de arrendamiento, con el pago de cantidades periódicas menores.

2. Factoring

Se denomina Factoring a la venta directa de cuentas por cobrar a una empresa financiera especializada en este tipo de operaciones denominada FACTOR u otra institución financiera. Aunque el factor es la principal institución de factoring, algunos bancos comerciales y compañías financieras comerciales también factorizan cuentas por cobrar.

El factoring de cuentas por cobrar puede considerarse como un préstamo a corto plazo, que usualmente tiene como destino financiar el capital de trabajo que se le ha disminuido a la empresa o negocio justamente por el crédito otorgado a sus clientes.

3. Sobregiro

Se trata de una operación de crédito otorgada a través de las cuentas corrientes permitiéndole al titular de la cuenta girar cheques por valores superiores al saldo que mantiene a su favor, lo que motiva el denominado "sobregiro" de la cuenta. Normalmente se trata de una autorización de giro por encima de su saldo, por un valor determinado.

Existen 2 modalidades de sobregiro:

a) Ocasional

b) Contratado

a) Sobregiro ocasional

Es aquel otorgado a un cliente de manera eventual, por un corto periodo de tiempo, no superior a 30 días. Generalmente el banco lo puede otorgar ante el simple requerimiento verbal del cliente, encontrándose amparado legalmente en el contrato de apertura de la cuenta corriente, por lo que no requiere de la suscripción de ningún documento adicional de cobranza.

En el caso que la entidad financiera deba recurrir a la instancia judicial para su recuperación, lo podrá realizar mediante la presentación del contrato de cuenta corriente

acompañado del estado de cuenta y una liquidación del sobregiro a la fecha.

b) Sobregiro contratado

Es aquel otorgado a un cliente por un periodo de tiempo determinado, contractualmente establecido entre el Banco y el cliente, tanto en el periodo de vigencia del mismo así como en el límite máximo autorizado de sobregiro.

Esta modalidad requiere, previo a su concesión, de la suscripción de un contrato, el cual, junto con el estado de cuenta y la liquidación del sobregiro, servirá para su recuperación o cobranza por la vía judicial si se hace necesario recurrir a ésta.

Es importante destacar que los sobregiros tienen un costo financiero para el cliente calculado diariamente, ya que las instituciones financieras solo pueden cobrar los intereses calculados sobre los valores que diariamente el cliente utiliza, y no sobre el monto total de sobregiro autorizado.

d) Operaciones Contingentes

Son aquellas operaciones en las cuales no existe inicialmente un desembolso o préstamo de recursos financieros al cliente, pero que sin embargo representa igualmente un riesgo asumido por la entidad financiera por cuenta del cliente ante un tercero.

La finalidad de las operaciones contingentes es facilitar el comercio externo e interno, eliminando la desconfianza que pudiera existir entre compradores y vendedores que desean celebrar sus operaciones como si lo hicieran en persona.

Cabe indicar que las operaciones contingentes, a diferencia de las operaciones de crédito, al no implicar un desembolso o uso de recursos monetarios, no aplican cobro de intereses, al menos al momento de su emisión, y mas bien las entidades financieras que las conceden cobran lo que se denomina comisiones por emitir estas operaciones contingentes, siendo este costo mucho menor en comparación al tipo de interés que cobran las instituciones de intermediación financiera por los préstamos de dinero que

realizan.

Las operaciones contingentes más comunes son:

- 1. Garantía Bancaria**
- 2. Carta de Crédito Doméstica**
- 3. Avaes**
- 4. Carta de Crédito de Importación**

1. Garantía Bancaria

Se trata de una operación mediante la cual una entidad financiera se compromete ante un tercero por el cumplimiento de una obligación contractual de un cliente con éste. Esta operación contingente se emite a partir del requerimiento expreso del cliente, y a partir del análisis de la obligación contractual que se va a garantizar.

a) Requisitos

Para la solicitud y emisión de una garantía bancaria, el cliente debe entregar al Banco los siguientes documentos:

- Carta de solicitud de la garantía bancaria, detallando las características que debe tener la misma.
- Contrato o convenio debidamente suscrito por el cliente y la entidad financiera.
- Copia del contrato suscrito por el cliente y quien va a ser beneficiario de la garantía bancaria, y que será materia de la garantía asumida por la entidad.

2. Carta de Crédito Doméstica

Se trata de una operación mediante la cual una entidad financiera se compromete ante un tercero por el pago de una compra efectuada por nuestro cliente en el propio país. Esta operación es aplicada generalmente cuando la compra se realiza entre 2 personas

(comprador y vendedor) que se encuentran en zonas geográficas distintas y distantes, pero en el mismo territorio nacional.

Esta operación contingente, al igual que en el caso anterior, se emite a partir del requerimiento escrito del cliente, y considerando la capacidad de pago de cumplir con el pago de su compra a quien va a ser el beneficiario de la carta de crédito doméstica.

Requisitos

Para la solicitud y emisión de una carta de crédito doméstica, el cliente debe entregar al Banco los siguientes documentos:

- Formulario de solicitud de la carta de crédito doméstica
- Contrato o convenio debidamente suscrito por el cliente y la entidad financiera.

3. Aroles

Se trata de una operación mediante la cual una entidad financiera gira una letra de cambio a favor de un tercero, a un plazo determinado, por cuenta de un cliente. Esta operación contingente se emite a partir del requerimiento expreso del cliente, y al igual que toda operación de riesgo requiere del análisis de la obligación contractual que se va a cancelar mediante esta letra de cambio, y la capacidad de pago del cliente para devolver o rembolsar el monto pagado por el banco mediante este título valor.

Los avales tienen como una de sus características fundamentales el hecho de que su pago va a ser realizado por la entidad financiera, ya que al ser una letra de cambio, el beneficiario solo debe presentar este título valor al Banco, en la fecha de vencimiento para hacerla efectiva de inmediato.

Por otra parte, al ser un título valor, es susceptible de ser negociado por el beneficiario inicial, mediante endoso, y seguir siendo redescontado por sus posteriores dueños, lo que lo convierte en un medio de pago a crédito sumamente solicitado, por su amplia

capacidad de poder ser convertido en efectivo en cualquier momento de su vigencia.

Requisitos

Para la solicitud y emisión de un aval bancario, el cliente debe entregar al Banco los siguientes documentos:

- Carta de solicitud del aval.
- Contrato o convenio debidamente suscrito por el cliente y la entidad financiera.

4. Cartas de Crédito de Importación

Las Cartas de Crédito se denominan también Créditos Documentarios, y constituyen operaciones en virtud de las cuales un Banco, actuando a petición de un comprador y de conformidad con sus instrucciones, se compromete a efectuar un pago a un vendedor contra la presentación de una serie de documentos exigidos dentro de un tiempo límite especificado, siempre y cuando se hayan cumplido los términos y las condiciones del crédito.

La emisión y cobro de las Cartas de Crédito de Importación implican a varios participantes:

Requisitos

Para la solicitud y emisión de una carta de crédito, el cliente debe entregar al Banco los siguientes documentos:

- Contrato o convenio debidamente suscrito por el cliente y la entidad financiera
- Documento Único de importación - D.L.I.I.
- Factura proforma

- Nota de pedido
- Póliza de seguro de transporte con endoso a favor del Banco

e) Líneas de Créditos

Una Línea de Crédito es un monto de financiamiento aprobado una determinada persona natural o jurídica, que estará a disponibilidad de este para su desembolso o proceso, durante un período convenido, pudiendo establecerse varios tipos de operaciones que pueden ser concedidas bajo la misma, de acuerdo a los requerimientos y necesidades del cliente, pudiendo pactar de antemano las tasas y comisiones a aplicarse.

Es una facilidad crediticia muy importante ya que el Banco esta de acuerdo en prestar a la empresa hasta una cantidad máxima, y dentro de cierto período, en el momento que lo solicite, y aunque por lo general no constituye una obligación legal entre las dos partes, la línea de crédito es casi siempre respetada por la entidad financiera.

Generalmente las Líneas de Crédito no implican un costo adicional para los clientes, ya que se trata básicamente de un monto de endeudamiento pre aprobado, y el costo financiero surte efecto únicamente cuando se acreditan las operaciones crediticias. Normalmente esta facilidad crediticia esta reservada para los clientes mas solventes del Banco, con los que además ya ha tenido una amplia experiencia previa en el cumplimiento y pago de sus obligaciones crediticias, y que ha sido exhaustivamente analizado por el Dpto. de Riesgos del Banco.

Las Líneas de Crédito autorizan montos de financiamiento a otorgar a un cliente, las cuales además establecen de antemano las garantías que deben ser constituidas previo a la vigencia de las mismas.

Debemos acotar que una vez finalizado el plazo negociado originalmente, la línea deja

de existir y las partes tendrán que negociar otra si así lo desean.”²

2.1.4 El departamento de crédito.- “Tiene como función la colocación de recursos financieros bajo márgenes que aseguren su recuperación, mediante créditos y otras operaciones de riesgo; conjuga su función de concesión de préstamos con la captación de fondos y con la gestión de otros negocios bancarios a efectos de conseguir para la entidad mayores volúmenes y variedades de negocios financieros, ampliando el marco de sus responsabilidades y objetivos, aunque sin perder su vista de función principal: la colocación segura de colocación crediticia.”³

2.1.4.1 Organización

“Es la comprensión de la determinación y enumeración de las actividades necesarias para lograr los objetivos de la empresa; la agrupación de estas actividades, la asignación de tales grupos de actividades a un ejecutivo: la delegación de autoridad para llevarla a cabo, y las medidas para coordinar las relaciones de la autoridad horizontal y vertical en la estructura organizadora.

La estructura organizadora no es, por supuesto, un fin en sí, sino una herramienta para conseguir los objetivos de la empresa. Una organización eficiente contribuirá al éxito de la empresa; por esta razón es muy importante aplicar los principios de organización. No obstante, es inútil esforzarse para conseguir una buena estructura sin tener preciso su uso preciso.

La organización debe ajustarse a la tarea, y no al contrario; debe reflejar, además, cualquier obligación y limitación impuesta al ejecutivo. A fin de hacer más clara y comprensible la definición anterior, aclaremos a continuación el significado de sus elementos básicos: función, jerarquía, organigrama y comunicación.”⁴

2.1.4.2 Políticas de Créditos

“Una política se puede definir como un curso general de acción para situaciones concurrentes, encaminada a alcanzar los objetivos establecidos, y que se constituye en

² Elementos de administración de crédito y cobranza - Emilio Villaseñor Fuente

³ Administración Crédito I – Texto Guía – Ec. Franz Vélez Núñez

⁴ Elementos de administración de crédito y cobranza - Emilio Villaseñor Fuente

el referente básico para la toma de decisiones; de esta manera los procesos administrativos están regidos por un criterio que sea compartido por todos y cada uno de los agentes que participan en las diferentes fases que lo componen. Dicho criterio, en términos de colocaciones bancarias, es lo que se conoce como política de crédito.

Al definir la política crediticia de una institución financiera se logra que todo el proceso que requiere esta gestión sea llevado a cabo en forma lo más eficiente y efectiva posible. Esto se debe a que la definición de la política implica que todos los agentes participantes en dicho proceso tengan claramente acordado y entendido el ámbito general de sus decisiones crediticias, y además, que conozcan cuáles son las exigencias que deben cumplir tanto ellos mismos como el resto de los comprometidos en la gestación del crédito. De tal manera, que al desarrollarse el proceso de crédito conforme a lo estipulado por la política establecida, el resultado final de una operación será el esperado, es decir, que ésta se cumpla en los términos estipulados originalmente.

Al contar con una política de crédito, las instituciones financieras logran que todo el proceso de crédito sea ágil y coherente en cada una de sus fases. Y al reconocerse que las instituciones bancarias operan en mercados cada vez más exigentes, la necesidad de una política crediticia es evidente. En efecto, la principal tarea de los ejecutivos bancarios que trabajan en bancas insertas en un mercado competitivo se puede definir como la búsqueda de nuevas opciones de negocios, ya sea con los clientes ya existentes o con nuevos. Para ello, estos ejecutivos deben contar con algún marco de referencia que les permita cumplir con su misión fundamental, en la cual, de no existir este delineamiento en su gestión, el resultado económico del banco se podría alejar del esperado por sus accionistas.

También, en virtud del cumplimiento de la política de crédito, se puede determinar el grado de compromiso existente entre los agentes participantes en el proceso de crédito con la institución bancaria. En la medida en que se dé un mayor cumplimiento de la

política, mayor será el compromiso de los ejecutivos con el banco, aspecto que es de suma importancia, en razón del alto nivel de confianza que debe existir entre los subordinados y subalternos de toda organización, pero especialmente en las firmas de giro financiero, que en el ámbito normal de su actividad asumen de manera continua riesgos financieros en el marco general de sus negocios.

Definir la política de crédito de una institución bancaria es una misión difícil; por tal motivo, es la alta gerencia de la organización la que debe asumir esta responsabilidad.

Por lo general, el comité de crédito es el encargado de esta tarea, y es frecuente que dicho comité esté formado por los gerentes de crédito, comercialización y finanzas, y el gerente general. Dependiendo de la estructura organizacional y consideraciones externas al banco, el comité de crédito puede estar compuesto por otros gerentes, pero siempre serán los de más alto nivel jerárquico en la tarea de toma de decisiones.

La complejidad que reviste la decisión de política de crédito se debe a que se ha de considerar un gran número de elementos inherentes al proceso y riesgo crediticio, además de ser una de las más importantes determinaciones que debe abordar la alta administración, ya que esta política será la principal herramienta para implementar la estrategia corporativa.

2.1.4.3 Estructura del área de crédito

El Departamento de Crédito tiene una estructura funcional que desde el punto de vista mas amplio está encabezado por el Directorio de la entidad financiera, puesto que generalmente existen montos de aprobación de crédito que solo pueden ser aprobados por este organismo del Banco, incluyéndose por esta misma justificación en el organigrama de este departamento a la Gerencia General de la entidad y otros niveles gerenciales subordinados.

Además de los niveles aprobatorios indicados, el departamento de crédito involucra

varios cargos de administración, gestión, análisis y soporte:

a) Gerente / Jefe de crédito

b) Oficiales de crédito

c) Analistas de crédito

d) Asistentes de crédito

a) Gerente o Jefe de Crédito

Tiene bajo su responsabilidad la administración general del Departamento de Crédito, incluyendo el manejo del personal, la buena marcha del departamento, así como la consecución de los objetivos y metas impuestas al departamento en su área de actividad, controlando la aplicación estricta de las políticas de crédito de la entidad financiera, a fin de que el desarrollo de su actividad se enmarque en los objetivos, y normativa de la entidad financiera, y bajo estricto apego al marco regulatorio y legal vigente.

Niveles de Reporte y Supervisión:

Se reporta a la Gerencia General de la entidad. Supervisa a los oficiales de crédito, analistas y asistentes.

Funciones: Supervisar la correcta aplicación de procedimientos, normas y políticas que hayan sido dispuestas para el desarrollo de los negocios crediticios de la entidad.

1. Coordinar con los gerentes o jefes de otros departamentos del Banco, actividades o funciones que impliquen la acción coordinada del Departamento de Crédito con otras áreas de la entidad.
2. Supervisar, controlar y evaluar las actividades del personal que labora en el Departamento de Crédito.
3. Efectuar contrataciones de personal para el Departamento de Crédito, en acción coordinada con el Departamento de Recursos Humanos

4. Supervisar la buena marcha administrativa del Departamento de Crédito, tanto en el orden administrativo como operativo.
5. Analizar y aprobar operaciones de crédito gestionadas por los oficiales de crédito.
6. Informar a la Gerencia General del Banco sobre las actividades y negocios gestionados en el Departamento de Crédito.
7. Controlar el desenvolvimiento de la cartera colocada, haciendo hincapié en el seguimiento y efectividad de las recuperaciones de cartera vencida.
8. Intervenir, con voz y voto, en las reuniones del Comité de Crédito.
9. Visitar a clientes en compañía de los oficiales de crédito, cuando el caso lo amerite.
10. Supervisar y aprobar las calificaciones de riesgos elaboradas por los oficiales de crédito.
11. Conceder sobregiros a los clientes, dentro de sus límites de aprobación asignados, y analizando las recomendaciones de los oficiales de crédito.
12. Suscribir por parte del Banco, contratos y documentos legales, relativos a las operaciones de crédito; por ejemplo: contratos de mutuo, constitución y liberación hipotecas y prendas, etc.

b) Oficial de crédito

Tiene bajo su responsabilidad la relación directa con el cliente, siendo por tanto el vínculo facilitador de la generación de negocios crediticios entre el Banco y sus clientes. Además, es el gestor responsable de la cartera de créditos colocada, siendo responsable de la administración de los préstamos desde su análisis y concesión hasta su recuperación total.

Niveles de Reporte y Supervisión:

Se reporta al Gerente o Jefe de Crédito. Supervisa a los asistentes de crédito.

1. Requerir de los clientes toda la información que sea necesaria para el análisis y concesión de operaciones de crédito.
2. Negociación de las condiciones de las operaciones de crédito con los clientes, esto es: montos, tasas de interés, plazos, mecanismos de amortización, garantías, etc.
3. Análisis de la viabilidad financiera y riesgo de las operaciones de crédito solicitadas por los clientes.
4. Presentación de las solicitudes de crédito, debidamente analizadas, a las instancias de aprobación interna: Gerente o Jefe de Crédito, Comité de Crédito, Gerencia General y Directorio, según corresponda.
5. Efectuar visitas a los clientes, con fines de afianzamiento de la relación crediticia y comercial, así como el conocimiento claro de la actividad y realidad económica, antes y durante la vigencia de las operaciones de créditos que les sean concedidas.
6. Conceder sobregiros a los clientes, dentro de sus límites de aprobación asignados, y gestionar la autorización de sobregiros de montos superiores ante el nivel jerárquico correspondiente.
7. Realizar gestiones personales tendientes a la recuperación de cartera vencida.
8. Supervisar las acciones del Departamento Legal en los casos de recuperación de cartera vencida que requiera del apoyo de acciones judiciales.
9. Realizar la calificación de activos de riesgo de su cartera asignada, en los plazos y períodos que le sean instruidos.
10. Atender a los clientes en sus requerimientos relacionados con el área crediticia de la entidad.

c) Analista de crédito

Encargado del análisis y evaluación técnica de las operaciones de crédito que le sean remitidas para esta labor, Considerando que su labor debe efectuarla sobre parámetros totalmente objetivos, que permitan la toma de decisiones crediticias en base de evaluaciones separadas de la relación y análisis subjetivo que pudiere realizar el oficial de crédito.

Niveles de Reporte v Supervisión:

Se reporta al Gerente o Jefe de Crédito.

Funciones:

- a) Evaluar solicitudes de crédito en base de la documentación que le es remitida para este efecto por los oficiales de crédito.
- b) Aplicar y analizar índices financieros en la evaluación crediticia.
- c) Determinar la suficiencia financiera de las garantías personales o reales ofrecidas por los clientes en respaldo de las operaciones de crédito que soliciten.
- d) Efectuar las observaciones y recomendaciones que consideren pertinentes previo a la aprobación e instrumentación de créditos.

d) Asistente de crédito

El Asistente de Crédito tiene funciones operativas y de soporte o ayuda en el funcionamiento y marcha normal del Departamento de Crédito.

Niveles de Reporte v Supervisión:

Se reporta al Oficial de Crédito Gerente o Jefe de Crédito.

Funciones:

- a) Registro de la información general de los clientes en los sistemas internos

establecidos para el efecto en el Banco, pudiendo ser informáticos o documentados.

- b) Elaboración de los documentos legales necesarios para la instrumentación de las operaciones crediticias: pagarés, contratos, tablas de amortización, etc.
- c) Archivo organizado de la documentación referente a las operaciones de crédito, manteniendo para el efecto una carpeta o file actualizado para cada cliente u operación.
- d) Notificación escrita o verbal de los vencimientos de crédito a los clientes, aplicando los procedimientos y sistemas establecidos para el efecto.
- e) Elaboración de reportes e informes administrativos relativos a la marcha de las actividades y resultados del Departamento de Crédito.
- f) Atención de requerimientos o consultas de clientes sobre asuntos crediticios, hasta el límite de sus funciones y responsabilidades asignadas.
- g) Asistencia administrativa al Oficial y Gerente o Jefe de Crédito, en los asuntos relacionados con la marcha del Departamento de Crédito”⁵

2.1.4.4 Manual de procedimientos

“El manual de procedimientos enmarca la manera de cumplir todos y cada uno de los procedimientos a los que debe sujetarse y desarrollar cada función y actividad de la empresa, las formas que deben elaborarse y manejarse y su distribución, y qué puestos intervienen específicamente en cada paso.

En algunos trabajos de organización, de modo especial en empresas de mediano y gran tamaño, se acostumbra preparar un manual de formas y reportes, donde se incluyen todas las formas, informes y reportes utilizados en la empresa, una vez elaborada la organización, cuya ventaja es el fácil control de las formas, ya que no

podrán usarse las no previstas en el manual. Su distribución y empleo deben hacerse cuidadosamente para que sólo llegue a quienes corresponda, y de este modo se faciliten su uso y clasificación y se eviten ejemplares innecesarios.”⁶

2.1.5 La instrumentación del crédito

“La instrumentación de crédito es simplemente la efectivización de la aprobación de un préstamo mediante el desembolso del mismo, previo a lo cual se debe realizar un proceso que parte del departamento de cartera con la entrega del dinero al prestatario y su respectivo registro operativo y contable en la entidad financiera.

2.1.5.1 Documentación requerida

Los títulos de crédito son documentos mercantiles que detallan un conjunto de frases con características especiales, que los convierten en lo que se denomina “Títulos de Crédito” cuyas características legales son muy particulares y especiales:

- ❖ So independientes de las personas pues tienen “vida propia” ya que contienen un derecho, una obligación y un valor propio, independientemente de quienes la suscriben y de quienes son sus beneficiarios.
- ❖ Nacen por voluntad de alguien convirtiéndose inmediatamente en un valor, conllevando además de una obligación de pago sujeta y amparada a las normas legales vigentes.

2.1.5.2 Flujo del proceso de crédito

El Proceso Del Crédito

El proceso del crédito, abarca los pasos seguidos por la institución prestamista, desde que el potencial prestatario solicita crédito, hasta que la operación crediticia se da por cancelada.

Consignamos este proceso desde dos perspectivas diferentes:

⁵ Administración Crédito I – Texto Guía – Ec. Franz Vélez Núñez

1. Global

2. Operativa.

1. Global

En esta etapa se debe generar un criterio de aprobación, esta etapa permitirá dar un valor con respecto a la relación visual con el socio, basado en los siguientes aspectos:

a) Valoración de la relación con el socio-prestatario.

Es importante buscar una relación que pueda consolidarse a futuro, de esta forma la cooperativa minimiza tanto sus costos - de investigación y trámite - como el riesgo, y establece relaciones institucionales de las que puede derivarse un provecho mutuo. El socio que por el momento solicita crédito, tendrá, eventualmente, necesidades de otra naturaleza que la cooperativa le puede ofrecer. Por lo cual es importante mirar, no sólo los aspectos concernientes a la relación crediticia inicial, sino los posibles derivados que puedan surgir de ésta. La confianza, tanto de la cooperativa hacia el cliente, como de éste hacia aquella, junto con la compatibilidad de mutuos satisfactorios, permiten valorar la relación con el socio.

b) Identificación de índices financieros.

Los índices permiten evaluar la utilidad que arrojan los servicios que prestan las instituciones. Cada servicio, se lo puede ver como una unidad económica independiente y caben análisis de costos fijos y variable, de múltiples formas.

En general, hay que recordar que si los costos fijos son relevantes, el costo promedio se reducirá por un aumento en la escala de producción del servicio del que trate. La estrategia será, entonces, incrementar el volumen del servicio.

Sí, por el contrario, el costo variable es el relevante, se deberá pensar en una estrategia de aumento del precio.

⁶ Elementos de administración y Cobranza –Emilio Villaseñor Fuente

c) Factores estratégicos

La planeación estratégica, en sentido amplio, permite identificar los objetivos a largo plazo; la adopción de acciones y la asignación de recursos para lograr estos objetivos, pero considerando la interacción del entorno en este proceso. Por ello, es una verdadera guía de acción para la empresa y nos permite evaluar la calidad de la administración. Un documento importante es el Plan de Negocios.

d) Calidad de la administración

- ✓ ¿Quiénes integran la gerencia?
- ✓ ¿Cuál es su experiencia?
- ✓ ¿Existe una estructura organizacional clara, bien definida?
- ✓ ¿Impera una cultura organizacional que revela fe en la misión de la empresa, y un alto grado de motivación y compromiso con las metas que esta se ha trazado? / ¿El organigrama refleja la relación directa entre la amplitud de éste y la complejidad de las operaciones?
- ✓ Si la empresa es de tipo familiar ¿Existen planes para suceder a aquel gerente que "puso la idea" y que obtuvo resultados exitosos?
- ✓ ¿Cuál es el grado de motivación en los niveles ejecutivos?
- ✓ ¿Rotan estos con frecuencia? (si lo hacen será un indicativo de inestabilidad)
- ✓ ¿Cómo se ha desempeñado la administración en tiempos de crisis? (Aquí es donde se "ponen a prueba" los mejores gerentes)

2.- Operativa

En etapa se origina, principalmente, en las siguientes causas:

1. Análisis sobre bases insuficientes

La información que provee el socio puede no corresponder a la verdad, o hacerlo en forma parcial o hacerlo en forma deliberadamente falsa.

La prevención de este riesgo, en primera instancia, se relaciona con un sólido reglamento de crédito en el que quede concretamente establecida, tanto en términos cualitativos como cuantitativos, la documentación que habrá de ser entregada por el potencial prestatario.

Muy importante será contar con un criterio de auditoria externa que respalde la confiabilidad de los Estados Financieros, en el caso de que el crédito sea destinado hacia fines productivos.

2. Desvío del destino previsto inicialmente

La aprobación del crédito reposa sobre elementos que interactúan, generando escenarios que se evalúan globalmente. Si, por ejemplo, el crédito se lo solicita para adquirir Capital de trabajo, pero se lo destina hacia adquisición de activo fijo no productivo, resulta que la fuente de repago se ve afectada, limitando el flujo de efectivo previsto inicialmente y que sirvió de indicador para la aprobación inicial.

3. Origen de la operación

El origen de la operación es importante, pues nada garantiza que un socio acuda a la cooperativa, debido a rechazos en otras entidades de financiamiento. Esta actitud puede incluso verse "beneficiada" por una recomendación. El origen de la operación debe, por tanto, respaldarse por las condiciones de la propia gestión interna de la empresa y no por otras de distinta índole.

4. Búsqueda de rentabilidad excesiva

En un ámbito competitivo, la institución financiera, al fijarse objetivos de ganar participación en el mercado, puede descuidar la calidad de sus decisiones crediticias. Por esta razón, es importante considerar la rentabilidad como un objetivo válido, pero frente a condiciones de riesgo administrables.

5. Monitoreo inadecuado

Se requiere un seguimiento posterior al otorgamiento del crédito, pues no siempre podrían prevalecer las condiciones originales que sirvieron para su aprobación. La carencia de seguimiento podría tener un doble efecto:

- Genera una concepción de descuido en el socio, que podría relajar su actitud de pago
- No permite detectar tempranamente el problema.

6. Falta de experiencia y poco entrenamiento de los oficiales de crédito.

Se requiere entrenamiento adecuado y un proceso de inmersión progresiva por parte de los oficiales de crédito, en su labor específica

7. Cobertura inapropiada

Las garantías reales cumplen un rol accesorio en la decisión de otorgamiento. Como se verá más adelante una buena garantía, mejora los factores relevantes que implica la decisión crediticia, pero no los reemplaza. Por ello, tal decisión no habrá de basarse ni en la cobertura monetaria de la garantía ni aun en la posibilidad de realización inmediata, factor este último que resulta más importante en una situación en la que se imponga una realización rápida.

8. Riesgo no controlable

Por supuesto, por más que se intente controlar y administrar el riesgo, son frecuentes factores que escapan a la óptica del oficial de crédito y que, en definitiva, se constituyen en factores de riesgo de difícil solución.

f) Estudio del entorno, tanto de la industria como de la economía.

El entorno de una empresa puede definirse, como todos los factores externos, que influyen en su actividad.

El entorno influenciará decisivamente sobre la actividad del socio-prestatario. Superar un entorno francamente adverso, es difícil y, no obstante, puede definir la supervivencia de la empresa, en pocos días. Por ello, exponemos una lista de los factores fundamentales cuyo análisis nos puede permitir una percepción de ese entorno, con fines de analizar las variables que pueden afectar la actividad del potencial deudor.”⁷

2.1.6. El Riesgo

“Es la posibilidad de que se produzca un hecho generador de pérdidas que afecten el valor económico de las instituciones.

2.1.6.1 Causas del Riesgo

- ⇒ Estado de crisis financiera, un análisis mal efectuado por los oficiales de crédito.
- ⇒ Económicos, sociales, políticos, climáticos, ecológicos, mercado, laborales, que afectan al segmento de mercado de la Cooperativa.
- ⇒ La Cooperativa de Ahorro y Crédito, además de cumplir su papel de intermediario financiero, cumple un rol fundamental en el desarrollo económico del país, así como en el desarrollo social de la comunidad donde están ubicadas su oficina. Por estas razones y en función de asumir riesgos crediticios potencialmente menores, es indispensable la definición de estrategias del crédito.

2.1.6.2 Riesgo de Crédito

Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.

2.1.6.3 Administración de riesgos.- Es el proceso mediante el cual las instituciones que integran el sistema nacional de seguridad social identifican, miden, controlan, mitigan y

⁷ Manual de Administración Financiera para Coop. Ahorro y Crédito – Alfonso Castro Chiriboga

monitorean los riesgos inherentes al negocio, con el objeto de definir el perfil de riesgo, el grado de exposición que la institución está dispuesta a asumir en el desarrollo del negocio y los mecanismos de cobertura, para proteger los recursos propios y de terceros que se encuentran bajo su control y administración.

2.1.6.3.1 Riesgos de Inversión: Abarca el riesgo de mercado, riesgo de liquidez, riesgo de crédito, riesgo operativo, que incluye el riesgo legal y riesgo tecnológico; y, riesgo país en el proceso de inversión.

2.1.6.3.2 Riesgo de Mercado.- Es la contingencia de que las instituciones que integran el sistema nacional de seguridad social incurra en pérdidas debido a variaciones en el precio de mercado del portafolio de inversión, como resultado de las posiciones que mantenga dentro y fuera de balance.

2.1.6.3.3 Riesgo de Liquidez.- Es la contingencia de pérdida que se manifiesta por la incapacidad de las instituciones que integran el sistema nacional de seguridad social para enfrentar una escasez de fondos y cumplir sus obligaciones, y que determina la necesidad de conseguir recursos alternativos, o de realizar activos en condiciones desfavorables;

2.1.6.3.4 Riesgo de Crédito.- Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.

2.1.6.3.5 Riesgo Operativo y Tecnológico.- Es la posibilidad de que se produzcan pérdidas debido a eventos originados en fallas o insuficiencia de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos. Incluye el riesgo legal pero excluye los riesgos sistémico y de reputación.

Agrupar una variedad de riesgos relacionados con deficiencias de control interno; sistemas, procesos y procedimientos inadecuados; errores humanos y fraudes; fallas en los sistemas

informáticos; ocurrencia de eventos externos o internos adversos, es decir, aquellos que afectan la capacidad de la institución para responder por sus compromisos de manera oportuna, o comprometen sus intereses.

2.1.6.3.6 Riesgo Legal.- Es la posibilidad de que se presenten pérdidas o contingencias negativas como consecuencia de fallas en contratos y transacciones que pueden afectar el funcionamiento o la condición de una institución que integra el sistema nacional de seguridad social, derivadas de error, dolo, negligencia o imprudencia en la concertación, instrumentación, formalización o ejecución de contratos y transacciones. El riesgo legal surge también de incumplimientos de las leyes o normas aplicables.

2.1.6.3.7 Riesgo de Reputación.- Es la posibilidad de afectación del prestigio de una institución que integra el sistema nacional de seguridad social por cualquier evento externo, fallas internas hechas públicas, o al estar involucrada en transacciones o relaciones con negocios ilícitos.

2.1.6.4 Evaluación del Sujeto de Crédito

- **CARÁCTER**

“El carácter en un riesgo de crédito comprende el conjunto de cualidades del sujeto que lo hacen querer pagar al vencimiento de una deuda. Carácter de crédito y carácter moral o reputación social, no son necesariamente sinónimos, aunque normalmente se relacionan entre sí.

El carácter de un individuo es el agregado de las cualidades morales y mentales que lo identifican. Se dice que una persona tiene carácter cuando está gobernada por un alto sentido de lo moralmente correcto. La honradez es una de las cualidades fundamentales del carácter, además de la integridad, la imparcialidad, la responsabilidad, la confianza, etc.

Así definido, el carácter se convierte en crediticio cuando estas cualidades se

combinan para hacer a alguien consciente de sus compromisos de crédito y deudas. En la mayoría de los casos, los individuos son más consistentes y la posibilidad de voluntad de pagar las deudas puede deducirse por indicios de carácter general.

El juicio del carácter debe basarse en pruebas, cuya búsqueda y apreciación constituyen uno de los trabajos técnicos de la gerencia de crédito.

Una de las mejores pruebas del deseo de pagar es un prolongado y consistente historial de pago en los créditos. El deudor que tiene antecedentes de crédito bien establecidos por razones de carácter rara vez se desvía de su pauta o patrón de pago.

Quienes hayan demostrado indiferencia a las deudas y aversión a cumplir obligaciones, con toda probabilidad volverán a acusar tales tendencias en el futuro. La prueba de un historial de pagos por lo común se obtiene directamente de otros acreedores, o bien de una organización intermedia.

Otras pruebas crediticias pueden buscarse en los puestos de confianza que un individuo haya desempeñado, en la estabilidad de su residencia, su empleo y sus relaciones profesionales o comerciales, en la extensión y la naturaleza de su educación y su desarrollo cultural, así como en la integridad que revele en una entrevista personal.

Cuando el cliente con quien se trata es una firma comercial, debe determinarse la voluntad de pago de dicha empresa. En general, el carácter de los negocios pequeños o grandes es el mismo de los individuos que los operan.

La identidad de empresa nada añade al carácter si la gerencia deja que desear en honradez y confianza. Por el contrario, las empresas pueden indicar la disposición de sus propietarios a comprometerse por sólo una cierta cantidad en una situación dada. Esto puede reconocerse al apreciar tal riesgo. El carácter de las grandes organizaciones comerciales, en cambio, puede ser distinto del carácter personal de su

gerencia, ya que sus operaciones suelen basarse en políticas más que en personas. Por lo tanto, se impone analizar las pruebas de las políticas de la gerencia, sus recursos para llevar registros fieles, la rutina de sus funciones de oficina y su conocimiento de las ventajas competitivas inherentes a los descuentos en pagos de contado, descuentos por pagos anticipados y otras prácticas similares.

Aquí también, el antecedente de pago actual reviste capital importancia por ser al menos sintomático, si no prueba externa, del carácter (y la capacidad) que se combinaron para forjarlo.

- **CAPACIDAD**

Capacidad en crédito significa la posibilidad y facilidad para pagar una deuda a su vencimiento. No obstante la disposición y el deseo de pagar del deudor, si no se tiene el dinero para efectuar el pago (o la capacidad de obtenerlo), se está frente a un riesgo.

Pero no siempre es fácil calcular la capacidad, ya que ésta comprende un sinnúmero de factores. Fundamentalmente, es cuestión de adquirir poder, ya que casi siempre los gastos y pagos dependen de los ingresos, más que de los ahorros. No obstante, los ingresos por sí solos no revelan por completo la capacidad, pues dichos ingresos pueden estar comprometidos a una deuda existente y el deudor puede o no tener más capacidad de crédito. Más aún, la capacidad de un cliente es afectada por su patrón de gastos y por sus adeudos. Por ejemplo, una familia con hijos numerosos probablemente sería un riesgo de crédito más alto que una pareja sin hijos y con los mismos ingresos. El tiempo también afecta la capacidad, ya que una obligación de crédito que puede cumplirse en un plazo largo, podría no serlo a corto plazo.

La prueba más importante de capacidad son los ingresos. Algunos analistas de crédito les conceden tanta importancia que descuidan otras pruebas. Los ingresos, empero, deben ser reconocidos como el producto de otros elementos que también significan

capacidad, por ejemplo, profesión, edad, estabilidad en el empleo, propiedad de bienes inmuebles, disposición a economizar recursos, deseos de progreso, etc.

La capacidad de un individuo para efectuar un negocio, o la capacidad de una empresa, también se relaciona con factores que afectan los ingresos, el presupuesto de gastos y los adeudos pendientes. El ingreso comercial se deriva esencialmente de las ventas; lo que afecte a las ventas determina en cierto grado la capacidad de crédito del negocio. La publicidad, el entrenamiento en ventas, la ubicación de la empresa, su organización, su antigüedad, el volumen de los inventarios, los servicios prestados, la competencia, las relaciones comerciales y con proveedores, las marcas, etc., son algunos de los factores que modifican la capacidad de un deudor.

La capacidad está determinada por el costo de la operación y por las ventas, ya que el operar con costos muy altos disminuye la utilidad y reduce así las posibilidades de cumplir con los adeudos contraídos al obtener créditos. Salarios, renta, energía y otros gastos, normalmente son atendidos con preferencia para mantener el negocio en marcha; los acreedores y proveedores deben tomar esto en consideración al calcular la capacidad de una firma comercial para cubrir oportunamente sus adeudos.

La capacidad también se ve afectada por la existencia de una deuda estructural de la organización. Si la deuda es alta, en términos de valor líquido de la inversión, los terceros tendrán demandas, las cuales pueden determinar una baja capacidad; más aún, cierto tipo de deudas altas se acompañan de altos tipos de interés.

- **COLATERALES**

Los colaterales constituyen las garantías que ofertará el prestatario. Los colaterales no hacen de un prestatario malo, uno bueno, simplemente mejoran un buen crédito. La decisión de prestar, no debe basarse en colaterales, ellos deben dar su aporte, al criterio de aprobación.

⇒ Garantías reales: hipotecarias, prendarias.

⇒ Garantías personales: de personas naturales.

⇒ Garantías adecuadas:

⇒ Proporción de cobertura con relación al valor del crédito (avalúos)

⇒ Un crédito disminuye su riesgo de recuperación cuando se lo ha colocado analítica, oportuna y eficientemente.

- **CAPITAL**

Para efectos de crédito, cabe entender por capital la fuerza financiera de un solicitante de crédito medida por el valor líquido de su negocio. Es la seguridad de pago que un deudor representa por sus bienes, así sea a largo plazo, si el carácter o la capacidad no fallaren. El capital es lo que un acreedor puede aprovechar como garantía del pago de la deuda. El crédito no se puede extender con base en la presunción de que el capital servirá como medio de pago, ya que recurrir a él por lo general significa el fin de la relación comercial. El crédito se otorga al tener la seguridad de que los pagos del deudor se harán normalmente, con la posibilidad de efectuar ventas ulteriores al mismo cliente.

Por lo general, el consumidor común tiene poco capital; lo que posee es mobiliario, aparatos de línea blanca, automóvil y objetos de uso personal. Algunos pueden reunir una modesta cantidad de efectivo, otros poseen valores o títulos financieros, y algunos un bien inmueble. Para efectos de crédito el valor de tal capital es importante y puede ser intrínseco en su totalidad más que de valor mercantil. Más aún, parte de un capital personal puede estar exento de embargo por las leyes del país. No obstante, la información y verificación del capital tiene gran valor para el otorgante del crédito, porque proyecta algo sobre el carácter y la capacidad del individuo.

El capital de los negocios establecidos normalmente se puede determinar a partir de sus estados financieros, cuando los activos están equilibrados contra los pasivos. Para calcular con acierto el capital, debe considerarse su valor de realización en el mercado, más que su valor en libros, ya que éste es el de adquisición y sufre considerables modificaciones.

Para la más adecuada inclusión y exactitud, el valor de los activos en consideración debe recibir especial atención además de la justa valuación de cada renglón contenido en el activo.

- **CONDICIONES**

Por muy digno de crédito que pueda considerarse a un individuo desde el punto de vista de su carácter, capacidad y capital, pudiera no siempre ser un buen negocio extenderle crédito. La confianza en el crédito no depende por entero de los factores inherentes al riesgo y sobre los cuales es presumible que el solicitante tenga control; en parte, también depende del desenvolvimiento económico, que siempre entraña riesgo.

Los negocios en general y las condiciones económicas sobre las que los individuos no tienen control, pueden alterar el cumplimiento del mejor riesgo de crédito, así como su deseo de cumplir sus obligaciones.

Las fluctuaciones a corto y a largo plazo en los negocios deben tomarse en consideración al evaluar las condiciones. Algunas de éstas pueden ser peculiares de alguna industria, de un área industrial, de una determinada región geográfica, etc.

Un tipo determinado de empresas se apega aun esquema más o menos definido de oscilación de prosperidad a depresión; otros pueden no ser muy exactos y con carácter de urgencia, no previsible y sin adaptarse a un patrón definido. El ejecutivo de crédito debe estar constantemente informado sobre los posibles cambios de las condiciones, como también le es vital saber advertir la dirección que van a tomar esos cambios, y

adaptarse a ellos.

Las modificaciones políticas, así como las económicas, tienen una notoria influencia sobre los riesgos de crédito en general y sobre algunos de ellos en particular. Los cambios en la legislación y en las actitudes administrativas pueden acentuar el riesgo. Los subsidios oficiales a los campesinos tienden a mejorar su nivel crediticio. La revisión de tarifas de importación y exportación también influye en los niveles de crédito de las empresas afectadas por este movimiento.

Las condiciones de competencia en una industria también afectan la evaluación de los riesgos de crédito; menos importante es la condición del mercado monetario: la facilidad o dificultad de obtener fondos, las tasas de interés y la demanda de crédito.

Todas estas condiciones deben tomarse en consideración, pues afectan directa o indirectamente al crédito.”⁸

2.2. Manuales de procedimientos

2.2.1 Definición e importancia

“Toda empresa necesita en algún momento documentar el trabajo que realizan los empleados para poder responder entre las siguientes interrogantes: ¿Quién?, ¿cómo?, ¿Cuándo? ¿Con qué frecuencia?, ¿por autorización de quién?, se llevan a cabo los procesos. La necesidad de establecer manuales administrativos surgen por varias razones y llevan a las organizaciones a plasmar en blanco y negro todos los procedimientos que se siguen en el desarrollo del trabajo diario. Con frecuencia muchas empresas se ven en la situación de absoluto desconocimiento del trabajo que es llevado a cabo por un empleado que se enferma, es despedido o se retira de la empresa quedando la posición sin posibilidades de ser cubierta inmediatamente, por cuanto no hay quien entre o capacite al

⁸ www.superban.gov.ec Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

suplente o nuevo trabajador sobre las labores a realizar. Esta debilidad es aun más crítica cuando tal situación sucede en el departamento de contabilidad.

La necesidad de documentación surge como respuesta para documentar el trabajo realizado por los empleados en algún tipo de instrumento organizacional mediante el proceso de comunicación, todas las actividades son plasmada de tal forma que cualquier empleado debidamente autorizado puede tener acceso a dicha información. La documentación de los sistemas se realiza por las siguientes razones:

- Sistematizar las realizaciones entre los empleados de una organización
- Instruir a los empleados acerca de aspectos tales como.: objetivos, normas, procedimientos, funciones y autoridad.
- Servir de guía para la ejecución de tareas para los empleados
- Servir de guía para la evaluación de eficiencia operacional
- Sistematizar los procedimientos que se emplean en la empresa
- Normalizar el desarrollo de las tareas
- Servir de guía para el entrenamiento del personal del seguimiento de la empresa.”⁹

2.2.2 Características

“Partiendo de las ventajas de la utilización de los manuales de procedimientos, se pueden enunciar algunas características que ellos deben cumplir:

- Satisfacer las necesidades reales de la empresa.
- Contar con instrucciones apropiadas de uso, manejo y conservación.
- Facilitar la localización de las orientaciones y disposiciones específicas mediante

⁹ Sistemas y procedimientos contables - Fernando Catacora

una diagramación que corresponda a su verdadera necesidad.

- Redacción simple, corta y comprensible.
- Hacer uso racional y adecuado, por parte de los destinatarios.
- Gozar de adecuada flexibilidad para cubrir diversas situaciones.
- Tener un proceso continuo de revisión y actualización.
- Facilitar, a través del diseño, su uso, conservación y actualización.
- Estar debidamente formalizado por la instancia correspondiente de la empresa.
- Un aspecto importante que debemos observar en materia de compilación y consulta de los manuales es el relacionado con la utilización de aplicaciones de sistemas que permiten actualización y consulta rápidas de ellos. En la medida en que la presentación y consulta de los manuales pueda llevarse a cabo por medios electrónicos mucho mejor desde el punto de vista de la agilidad, seguridad y costos.”¹⁰

2.2.3 Estructura del manual de procedimientos

“El manual de procedimientos deberá contener:

- Carátula. Es la cubierta exterior del documento donde se identifica el contenido, el logotipo, el nombre del manual y la organización responsable.
- Portada. Ésta continúa después de la carátula, lleva el nombre del manual, de la organización responsable de su aplicación y el lugar y la fecha de edición.
- Índice general. Es la presentación resumida y ordenada de los elementos constitutivos del documento.

¹⁰ html.rincondelvago.com/administracion-de-manuales-de-procedimiento-en-la-empresa.html

- Presentación. Es la explicación clara y concisa de los objetivos del manual y la exposición de la estructura del documento; incluye un mensaje y la autorización del titular.

Cada uno de los procedimientos del manual contendrá:

- Objetivos de procedimiento. Se planteará el propósito que se pretende lograr con la intervienen en el procedimiento de que se trate.
- Políticas y normas de operación. Exposición de criterios y normas que orienten la realización de las actividades sin tener que consultar los niveles jerárquicos superiores.

Descripción de las operaciones:

Presentación secuencial de los pasos que se deben realizar dentro de un procedimiento, al precisar los puestos o unidades responsables de su ejecución.

Diagrama de flujo. Representación del flujo de operaciones para mostrar las unidades que participan, las operaciones que realizan y la secuencia de las mismas, mediante el uso de la simbología definida en la sección "Metodología para la integración y aplicación del diagnóstico en los procedimientos"

Formas e instrucciones. Deberá presentarse un ejemplar de cada uno de los formularios que se utilicen en las distintas operaciones del procedimiento. Se anexaran, además, las instrucciones con las indicaciones específicas a las que debe sujetarse el llenado de los formatos.

Glosarios. Como parte final, se incluirá un compendio alfabético que contenga los conceptos referidos a acciones o mecanismos administrativos que se contemplan en el cuerpo del manual.

Por último, es conveniente, incluir la información referente a la duración aproximada y a la

frecuencia del procedimiento, así como los mecanismos que se utilizan para la revisión y actualización del manual.

Es necesario señalar que cuando un documento incluya un solo procedimiento deberá contener instrucciones, representación gráfica y descripción narrativa del conjunto de instrucciones específicas para realizar una gama de operaciones.

Al igual que en el manual de procedimientos, también se deberán especificar objetivos, políticas de operación, ámbito de aplicación, descripción de operaciones y diagramas.

También se deberá verificar si existen procedimientos de enlace con el nivel central, ya que es importante analizar cómo se enlazan los procedimientos desconcentrados con los centrales, pues en este punto es donde pueden existir mayor número de anomalías que obviamente se van a convertir en fallas de control, de coordinación, de fluidez y agilidad del procedimiento.

Además, se deberá analizar el flujo del procedimiento en las unidades administrativas centrales para que las actividades se realicen con la eficacia y eficiencia que exige proceso de desconcentración.

Este análisis abarcará todo el proceso hasta la consecución del producto final.

En este tipo de procedimiento es importante verificar los tiempos de ejecución desde el inicio hasta el fin, con el objeto de captar los puntos y las unidades en donde se presentan con mayor incidencia las demoras o problemas que obstaculizan el proceso en su conjunto.

Por otra parte, resulta importante analizar los volúmenes de trabajo y la frecuencia con que se realizan los procedimientos para determinar la importancia de los mismos y sugerir medidas que hagan eficiente su operatividad.

Finalmente, se deberá verificar que el procedimiento se ajuste a las guías de desconcentración establecidas y que respete normas emitidas por el nivel central, así como que se encuentren instrumentados los controles internos necesarios de acuerdo con la

materia específica de que se trata.

Los procedimientos específicos se realizan en una sola unidad administrativa; su análisis debe contemplar los siguientes aspectos:

Análisis del objetivo de la unidad en relación con el del procedimiento.

Este análisis abarcará todo el proceso hasta la consecución del producto final.

En este tipo de procedimiento es importante verificar los tiempos de ejecución desde el inicio hasta el fin, con el objeto de captar los puntos y las unidades en donde se presentan con mayor incidencia las demoras o problemas que obstaculizan el proceso en su conjunto.

Por otra parte, resulta importante analizar los volúmenes de trabajo y la frecuencia con que se realizan los procedimientos para determinar la importancia de los mismos y sugerir medidas que hagan eficiente su operatividad.

Finalmente, se deberá verificar que el procedimiento se ajuste a las guías de desconcentración establecidas y que respete normas emitidas por el nivel central, así como que se encuentren instrumentados los controles internos necesarios de acuerdo con la materia específica de que se trata.

Los procedimientos específicos se realizan en una sola unidad administrativa; su análisis debe contemplar los siguientes aspectos:

Análisis del objetivo de la unidad en relación con el del procedimiento.

Se analizará la congruencia entre ambos para verificar si el procedimiento coadyuva a Este análisis abarcará todo el proceso hasta la consecución del producto final.

En este tipo de procedimiento es importante verificar los tiempos de ejecución desde el inicio hasta el fin, con el objeto de captar los puntos y las unidades en donde se presentan con mayor incidencia las demoras o problemas que obstaculizan el proceso en su conjunto.

Por otra parte, resulta importante analizar los volúmenes de trabajo y la frecuencia con que

se realizan los procedimientos para determinar la importancia de los mismos y sugerir medidas que hagan eficiente su operatividad.

Finalmente, se deberá verificar que el procedimiento se ajuste a las guías de desconcentración establecidas y que respete normas emitidas por el nivel central, así como que se encuentren instrumentados los controles internos necesarios de acuerdo con la materia específica de que se trata.

Los procedimientos específicos se realizan en una sola unidad administrativa; su análisis debe contemplar los siguientes aspectos:

Análisis del objetivo de la unidad en relación con el del procedimiento.

Se analizará la congruencia entre ambos para verificar si el procedimiento coadyuva a la consecución del objetivo de unidad y si existe conveniencia entre ambos.

1.- Se deberá relacionar el procedimiento con la o las atribución y funciones a la que sirve como instrumento de ejecución.

2.- Si el análisis se refiere a un manual de procedimientos, estos interrelacionarán con las funciones y atribuciones asignadas a la unidad administrativa para verificar si los procedimientos que se realizan se encuentran interrelacionados con la totalidad de las funciones y/o atribuciones.

También se debe comprobar si existen algunas funciones cuya ejecución aún no se han instrumentado o bien no existen instrucciones por escrito aun cuando los procedimientos que se efectúen.

Análisis de procedimiento con las normas jurídico - administrativas. En este aspecto es importante verificar la concordancia del procedimiento con el marco existente y comprobar que no contradiga ninguna de las disposiciones vigentes.

Es necesario destacar la importancia que tienen el diagnóstico en los procedimientos

administrativos y los manuales de procedimientos, así como las técnicas de investigación documental y de campo.

Es menester que en todo diagnóstico de procedimiento y en los documentos normativos de los procedimientos, lleve un inventario inicial con el fin de detectar con claridad la existencia de los mismos y a su vez observar su aplicación y los elementos que participan en ellos al integrar el factor tiempo que se vincula en el procedimiento.

CONTENIDO DE MANUALES:

Manual de organización:

- 1.- Identificación.
- 2.- Índice
- 3.- Introducción
 - 3.1.- Objetivo del manual.
 - 3.2.- Ámbito de aplicación.
 - 3.3.- Autoridad
 - 3.4.- Como usar el manual.
- 4.- Directorio.
- 5.- Antecedentes Históricos.
- 6.- Base legal (en caso de organismo público).
- 7.- Organigrama.
- 8.- Estructura funcional.
- 9.- Objetivos de cada unidad orgánica.

Manual de procedimientos:

- 1.- Índice.
- 2.- Introducción
 - 2.1.- Objetivos del manual.
 - 2.2.- Alcance.
 - 2.3.- Como usar el manual.
 - 2.4.- Revisiones y Recomendaciones.
- 3.- Organigrama.
 - 3.1.- Interpretación de la estructura orgánica.
 - Sistemas de organización (línea, funcional, etc.)
 - Tipo de departamentalización (geográfica, por producto, etc.).
 - Amplitud de la descentralización y centralización.
 - Relación entre el personal con autoridad de línea y asesoría.
- 4.- Gráficas.
 - 4.1.- Diagramas de flujo.
- 5.- Estructura procedimental.
 - 5.1.- Descripción narrativa de los procedimientos.
- 6.- Formas.
 - 6.2.- Empleadas (por lo general planeadas y rediseñadas).
 - 6.3.-Instructivos de las formas empleadas. Juan Pablo Amador¹¹

¹¹ Sistemas y procedimientos Contables – Fernando Catacora
Manual Administración Financiera para Coop. Ahorro y Crédito – Alfonso Castro Chiriboga

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AREA DE CREDITOS		
ASUNTO	Descripción y procedimientos	Pág. No. 1 de 1
CAPÍTULO	II	Fecha de vigencia 08/2009
PUNTO	Créditos	Sustituye Pág.:
APROBADO POR:	Gerente General	Fecha de:
Procedimientos:	Oficial de créditos	
Objetivos:	Explicar actividades realizadas en un día de labores	
Codificación:	pma001	
Responsable:	jefe del departamento	
Oficial de créditos:	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Recibe solicitudes 2.- Realiza 10 llamadas telefónicas a los socios morosos 3.- Realiza citaciones a los socios morosos 4.- Visita con los abogados a los socios morosos 5.- Inspecciones para los créditos hipotecarios 6.- inspecciona ubicación de las solicitudes de créditos con Garantías. 7.- Visita con el alguacil para realizar conocimiento del domicilio Donde se va a realizar el embargo. 8.- Archiva la documentación que está bajo su responsabilidad. 	

CAPÍTULO III

3. Manual de procedimientos para el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha Ltda.

3.1 Introducción.-

El presente Manual de Procedimientos para el área de Crédito debe constituirse en una herramienta de apoyo para la prestación del servicio de crédito que la Cooperativa "ANTORCHA" Ltda. Corresponde a la Gerencia General, Comité de Crédito y demás personal relacionado, su revisión y ajustes se harán de acuerdo a las modificaciones que se introduzcan a las políticas de crédito, ya sea en forma trimestral o semestral o cuando las condiciones de mercado así lo ameriten. La Gerencia y el Comité de Crédito harán llegar las propuestas de modificación al Consejo de Administración para su aprobación.

El control de cumplimiento de este Manual, le corresponde al Consejo de Vigilancia, quien verificará su cumplimiento y harán llegar a la Gerencia General sus observaciones y recomendaciones.

3.2. Instrucciones para el manejo y modificaciones de los aspectos tratados en el manual.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito, tiene como propósito captar recursos financieros de personas con capacidad de ahorros y con estos apoyar a personas con necesidad de crédito, previo estudio con respecto a la capacidad de pago, solvencia moral y conveniencias que presenta o que ofrece el prestatario.

La prestación del servicio de crédito debe ser eficiente y oportuna, tomándose el nivel de riesgo adecuado al tipo de operación financiera y a las tasas de interés competitivas, con el propósito de satisfacer las necesidades crediticias del socio, sin exponer la seguridad y rentabilidad de los ahorros

y demás fondos que se administran.

La finalidad del crédito es poner a disposición de los socios dedicados a actividades comerciales, de producción y consumo, el capital solicitado; requiriendo que este capital tenga un destino productivo, que genere un beneficio para el socio, permitiéndole proyectar el crecimiento de su negocio, generando posibilidades de ahorro o cubrir necesidades personales o familiares y a la cooperativa satisfacer como mínimo; el costo de capital, los gastos operativos y administrativos.

La Cooperativa tiene por política declarada cumplir con todas las leyes aplicables en el Ecuador y en los reglamentos promulgados dentro del marco de las mismas. Esta política tiene como intención específica incluir todas las facetas de la concesión de créditos, el manejo y tramitación de solicitudes de crédito, consultas de crédito, datos relativos a tasas de interés, plazos y costos de crédito; así como las penalidades por mora.

No se negará el servicio a ningún socio de la Cooperativa por motivo de discriminación racial, religiosa, sexo, estado civil, incapacidad física o edad.

Ningún funcionario o empleado de la cooperativa podrá de manera alguna, desanimar a un socio de presentar una solicitud de crédito. La Cooperativa aceptará y dará curso a la solicitud de cualquier socio que desee someter un pedido de crédito.

3.3. Definición de conceptos básicos.

Este manual contiene políticas, normas y procedimientos que establecen los lineamientos a seguir en el proceso de crédito a fin de maximizar una base sólida el logro de los siguientes objetivos:

3.3.1 Otorgar créditos recuperables.

La cartera de préstamos de la Cooperativa debe ser principalmente de naturaleza exigible a corto,

mediano y largo plazo, haciendo los esfuerzos correspondientes para mantener una cartera sana y balanceada en razón de mantener una adecuada liquidez y menor riesgo de los recursos canalizados como préstamos.

Mantener el riesgo a un nivel razonable es de suma importancia y la calidad del crédito prevalecerá sobre las oportunidades comerciales. El mantenimiento de una buena calidad del crédito dependerá del otorgamiento de préstamos sólidos y del seguimiento de los mismos a través de la evaluación periódica de la calidad de la cartera y la adopción de medidas para su recuperación oportuna.

3.3.2 Atender las necesidades reales de crédito de los socios.

Asegurar respuestas oportunas, adecuadas y competitivas para las solicitudes, justificadas de préstamos, observando que las mismas representen formas viables para el empleo de fondos disponibles para su colocación. La Cooperativa mantendrá la respuesta social adecuada a los socios en una forma consistente con los principios sólidos de crédito.

3.3.3. Llevar a cabo el proceso de crédito dentro de una concepción legal y ética.

El Consejo de Administración, otros niveles resolutivos, funcionarios y empleados de la Cooperativa llevarán a cabo los trámites de préstamos en total acuerdo a los lineamientos éticos.

3.3.4 Actualización del manual de Procedimientos.

Las políticas crediticias de la Cooperativa, tal como se señala en este manual, serán revisadas y aprobadas por el Consejo de Administración al menos una vez al año. Esta revisión considerará los siguientes factores:

- Cambios dentro de las condiciones del mercado

- Cambios en leyes y reglamentos
- Cambios en la condición financiera de la Cooperativa y en su capacidad de préstamo.
- Cambios en los planes estratégicos de la Cooperativa
- Otros factores que puedan ser aplicables

Los cambios apropiados, de existir, se harán y se promulgarán por el Consejo de Administración y se comunicarán a todo el personal responsable de la administración financiera.

3.4 Políticas Generales

Las políticas generales que gobiernan las actividades de crédito de la Cooperativa son las siguientes:

- Los préstamos se otorgaran a personas naturales afiliadas a la Cooperativa, de acuerdo a la Ley de Cooperativas y su reglamento.
- El crédito que provea la Cooperativa debe orientarse periódicamente a la financiación de actividades productivas que incrementen los ingresos netos del socio y/o su familia; en segundo orden hacia actividades que generen mejoramiento en las condiciones de vida, tales como vivienda, vehículos, instalaciones físicas y terreros en tercer orden hacia destinos de consumo como: adquisición de electrodomésticos, financiamiento de viajes; etc.
- El servicio de crédito estará fundamentado en la captación de ahorros que la Cooperativa realice en su mercado de influencia. El financiamiento externo se considerará como una fuente complementaria y eventual, debiendo orientarse únicamente para satisfacer o financiar prioridades señaladas en el punto anterior.

- El crédito debe ser el mejor servicio de la cooperativa en conjunción con la captación de ahorros, para ello se buscará el máximo nivel de eficiencia en cuanto a la oportunidad de su entrega, montos ajustados a las necesidades y capacidad de pago de los socios, así como a las disponibilidades de la Cooperativa; buscando ampliar y diversificar el acceso al crédito evitando la concentración del riesgo.
- Debe mantenerse la máxima rotación de la cartera de préstamos, actuando prudentemente en la fijación de plazos, montos y modalidades de pago y,
- Una oportuna gestión de cobranza que asegure el más bajo índice de morosidad.
- Debe mantenerse una constante acción de información y asesoría a los socios sobre la correcta utilización del crédito.
- Se fijarán los plazos de los préstamos de acuerdo al destino de los mismos. Para lograr la máxima rotación se procurará mantener el más alto porcentaje de la cartera de préstamos a corto plazo.
- La Cooperativa debe actuar con la suficiente exigencia en cuanto a las garantías y al cumplimiento de los pagos, esto implica la preferencia de garantías reales, la amortización mediante las deducciones de los roles de pago para quienes sean empleados y la vigencia de los seguros de las garantías aceptadas, cuando el caso lo amerite. Para la aceptación de garantías personales, se debe evaluar la capacidad de pago del o los garantes previniendo que eventualmente se podría recurrir a ellos para la recuperación de la obligación. Para esto se tomarán en consideración las obligaciones directas y contingentes que los garantes tengan, más las que en ese momento estarían contrayendo.
- Los créditos concedidos deberán garantizar su retorno para continuar el ciclo multiplicador que beneficie a un mayor número de asociados, basándose en el principio crediticio que

señala que un crédito disminuye su riesgo de recuperación cuando se lo ha colocado analítica, oportuna y eficientemente.

- La Cooperativa evaluará periódicamente la calidad de su cartera y a la vez provisionará adecuadamente para la protección de la misma, efectuando además el saneamiento de los préstamos que se califiquen como irrecuperables.

3.4.1 Políticas de tasas de interés.

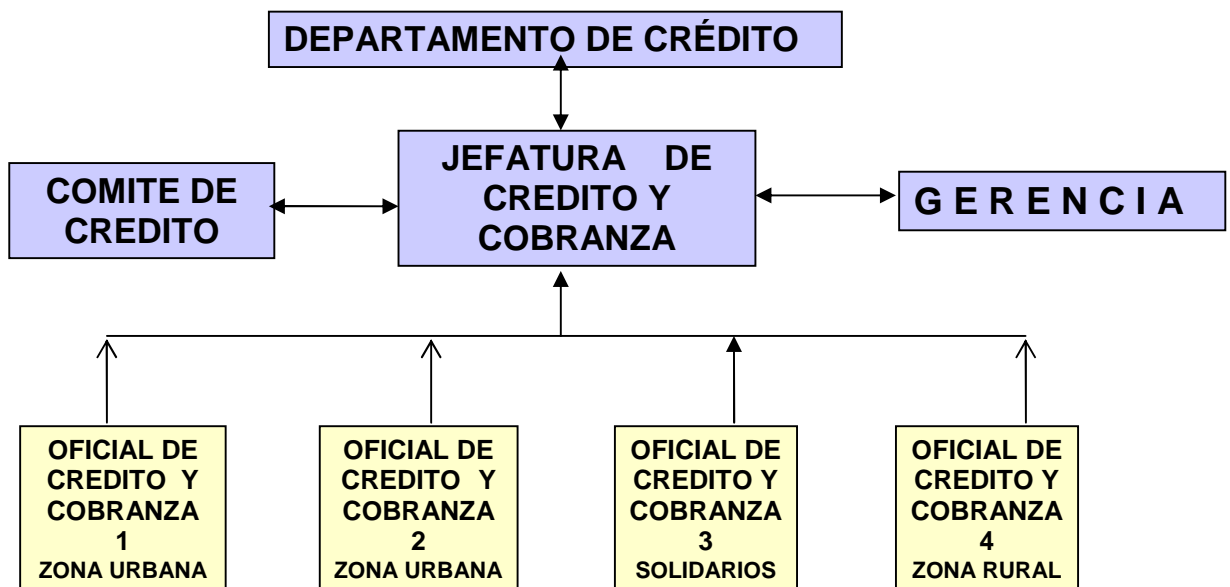
La tasa de interés sobre operaciones de crédito que otorgue la Cooperativa deberá cubrir los siguientes

costos:

- El costo financiero real de ahorros captados a corto, mediano y largo plazos.
- El costo operativo causado en la actividad de intermediación financiera que ejerce la Cooperativa.
- El costo de las provisiones para proteger la cartera de préstamos.
- El aumento de reserva institucional en proporción al crecimiento total de activos.
- El costo en las operaciones de bajo monto.
- El crédito ofrecido deberá estar disponible bajo condiciones de tasas de interés fijadas por la banca central y competitivas dentro del mercado financiero buscando márgenes de intermediación que garanticen la cobertura de los costos financieros, gastos administrativos operativos, protección de cartera, fortalecimiento del capital institucional y la generación de un excedente razonable.

3. 4. 2. El departamento de crédito.

Organigrama del Departamento de Crédito



Fuente: Cooperativa Antorcha 2009

Elaboración: Los Autores

3.5 Procesos del departamento de crédito.

3.5.1. Primer Proceso: Solicitud y análisis del sujeto de crédito

Los oficiales de créditos son los que inician el primer proceso en el departamento de crédito, el cual empieza con la entrevista del socio solicitante hasta que se analicen todos los documentos y se entregue la carpeta al Jefe del departamento para su aprobación.

3.5.1.1 Entrevista del Oficial de Crédito con el solicitante.

La entrevista personal permite:

- Establecer una relación personalizada con el cliente.
- Ampliar la información sobre el prestatario.
- Conocer efectivamente el destino del crédito.
- Identificar la frecuencia de los ingresos del cliente, y Orientar al cliente sobre la conveniencia o no del crédito y asesorarlo adecuadamente.

3.5.1.2 Documentos del solicitante que deberá entregar al Oficial de Crédito.

⇒ **Para otorgar créditos bajo garantías personales necesitan los siguientes documentos:**

- Fotocopias a colores (solicitantes, garantes y conyugues)
- Cédula actualizada (solicitante, garantes y conyugues.)
- Certificado de votación
- Una fotografía a color
- Completar el encaje y certificado de aportación
- Copia de planilla de luz, agua, o, teléfono.
- Croquis de la ubicación del domicilio y / o negocio
- Certificado de ingreso, (Rol de pago, factura, RUC, RISE y otros.)

➤ Convenio institucional.

⇒ **Para otorgar los créditos hipotecarios se necesita los siguientes documentos:**

➤ Fotocopias a colores (solicitantes, garantes y conyugues)

➤ Cédula actualizada (solicitante, garantes y conyugues.)

➤ Certificado de votación

➤ Una fotografía a color

➤ Completar el encaje y certificado de aportación

➤ Copia de planilla de luz, agua, o, teléfono.

➤ Croquis de la ubicación del domicilio y / o negocio

➤ Certificado de ingreso, (Rol de pago, factura, RUC, RISE y otros.)

➤ Convenio institucional.

➤ Certificado de no adeudar al agua potable.

➤ Certificado de no adeudar al municipio

➤ Certificado de avalúos y catastros

➤ Certificado del registro de la propiedad del bien a hipotecar

➤ Escritura de compra venta del bien inmueble

- Realizar la hipoteca a favor de la cooperativa.

3.5.1.3 Recepción de la solicitud.

El Oficial de Crédito es el responsable de aceptar las solicitudes, revisar si han sido llenadas adecuadamente; contengan la documentación que respalde a lo dicho en la solicitud, y se sujete a los requisitos establecidos en el Reglamento de Crédito Vigente. Para el caso de créditos con destinos, productivos, transporte es necesario realizar un Proyecto de Inversión para identificar el aporte de capital propio con el socio para que apoye dicha actividad.

Si la actividad del solicitante y/o garantes es comercial se elaborará un Flujo de Caja para determinar la utilidad del negocio, y capacidad de pago.

3.5.1.4 Solicitud de crédito

La solicitud de crédito es el documento dónde el socio presenta su información personal, tiene un oficial de crédito responsable, la fecha de recepción en número del socio, la oficina matriz, la fecha de recepción, el número de la solicitud y se estructura de la siguiente manera:

1. Datos del crédito.

El llenado empieza con el monto del crédito solicitado, destino del crédito, plazo, forma de pago, y se lo identifica si son prestamos sobre firma o hipotecario

2. Datos Personales del socio:

Información única del socio, nombres y apellidos completos, número de cédula de identidad, donde vive, el número de teléfono, tiempo de residencia, estado civil del socio, empresa o negocio donde trabaja, tiempo de servicio, ubicación de la empresa, cuantos hijos tienes, el cargo que desempeña, residencia propia o alquilada.

3. Datos personales del conyugue

Información única del conyugue, nombres y apellidos completos, número de cédula de identidad, el número de teléfono, empresa o negocio donde trabaja, cargo que desempeña, tiempo de servicio, si tiene casa propia, la ubicación, vehículo, año de compra, y marca, residencia propia o alquilada

4. Inversiones, Acciones, Cédula, Bonos, Acciones.

Esta información es únicamente para el solicitante dónde el socio manifestará si tiene inversiones, bonos, cédulas, acciones, pólizas y bonos en las diferentes instituciones financieras, como son bancos, cooperativas, financieras, mutualistas, otros..

5. Referencias

La cooperativa mantiene tres niveles:

Familiar.- El nombre, la dirección y el teléfono del familiar.

Comercial.- La razón social, dirección de ubicación y teléfono.

Bancarias.- El nombre de la entidad financiera, número de cuenta de ahorro, corriente, tarjeta de créditos y otros.

6. Uso exclusivo de la cooperativa, análisis central de riesgo, Cheques protestados, base de sindicatos y vinculados.

Es el análisis que realiza el oficial de crédito verificando en el buró de créditos que tiene contratada la institución para verificar la información financiera del deudor y sus garantes.

7. Situación económica del socio

Es la información donde se conoce los ingresos, egresos, activos y pasivos del solicitante, para obtener la capacidad de pago que puede tener el deudor y la cooperativa realizar el análisis de endeudamiento. Este análisis se basa en los soportes justificativos de sus ingresos como son roles de pago, declaraciones de impuestos, certificaciones del empleador y sus representante legal. En lo referente a los egresos, se solicita planillas de servicios básicos, facturas de compras. En el patrimonio el oficial verificador se traslada al domicilio para tomar una foto del bien que posee y está declarando.

8. Croquis de la ubicación del domicilio del socio

Es la ubicación del domicilio para que el oficial verifique los datos proporcionados por el solicitante.

9. Datos para uso exclusivo de la cooperativa.

Es un lugar reservado para que los oficiales de créditos realicen su análisis de todas las garantías y verifiquen si son reales.

10. Lista de requisitos

Se constata que todos los requisitos solicitados tengan su soporte en documentos en la carpeta y así el oficial de crédito podrá enviar al jefe de crédito para su análisis y aprobación.

11. Informe del Jefe de crédito.

Comprende un análisis de la capacidad de pago que tiene el deudor con sus garantes para cubrir todas las obligaciones adquiridas constituyéndose en el principal elemento para tomar la resolución de otorgar o no el crédito solicitado.

El Jefe de crédito realiza el análisis final, teniendo relación de los ingresos y gastos, con la diferencia tener un indicador que tomado del 30% pueda cancelar sus obligación mensual del crédito, dónde

se aprueba o regresa la carpeta para que el oficial de crédito entregue toda la información requerida con todos sus soportes, al final el jefe del departamento aprueba el crédito para que sea aprobado por los diferentes niveles de aprobación definitiva.

12. Niveles de aprobación

Una solicitud de crédito dependiendo de su monto, tendrá la aprobación de los diferentes niveles de aprobación: La comisión de crédito, el Gerente de la cooperativa y el Jefe de crédito, el consejo de administración, según lo establece el reglamento de crédito vigente. Se comunica oportunamente a los socios de la aprobación de la solicitud del crédito para ser legalizado por medio de las firmas del pagaré, en éste documento firman deudor, garante y conyugue, previa la presentación de la cédula de identidad.

3.5.1.5 Verificación de información.

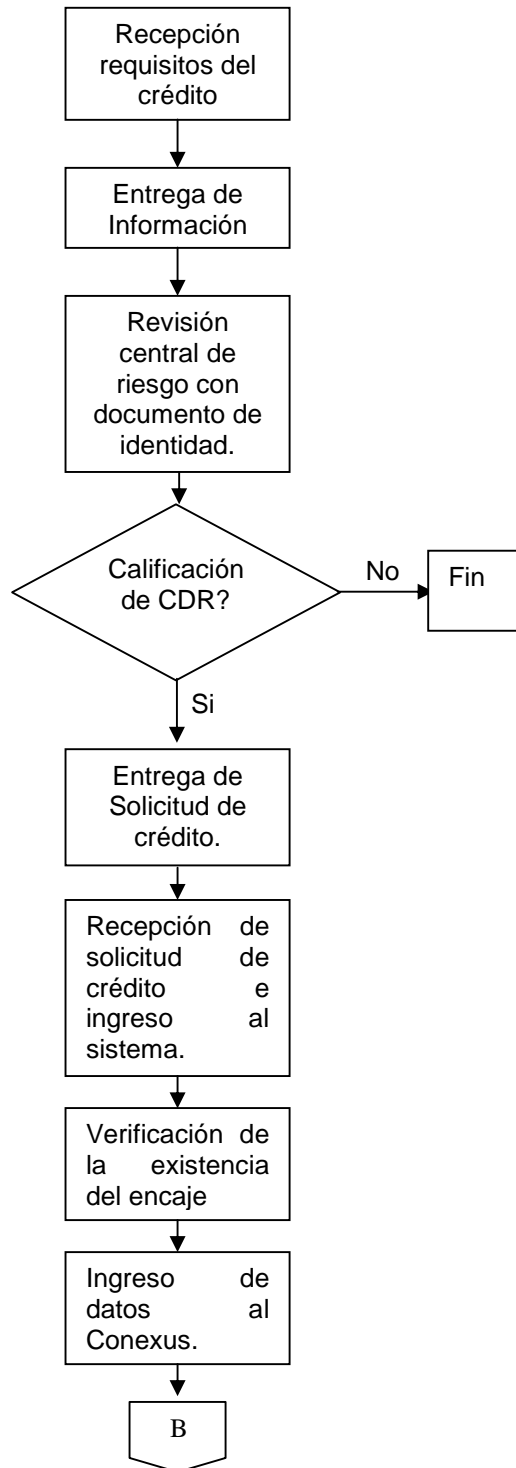
- Se procede a la verificación de los datos anotados en la solicitud, revisión de inspección, de la central de riesgo si lo hubiere.
- En el caso de ser primer crédito, el oficial de crédito realizará una constatación de lo anotado en la solicitud, para su visita y verificación de domicilio del deudor y/o garante. Remitirá su informe por escrito el mismo que debe contener una mayor información, con un criterio sobre lo visitado.
- Si la garantía presentada es de un inmueble se le procederá pasar al abogado externo, para su respectiva revisión e informe legal sobre la escritura.
- Luego la información del inmueble se entrega al profesional contratado para su avalúo o revaluó, el mismo que deberá emitir su informe sobre el costo, condiciones del inmueble, su criterio y comentario técnico.

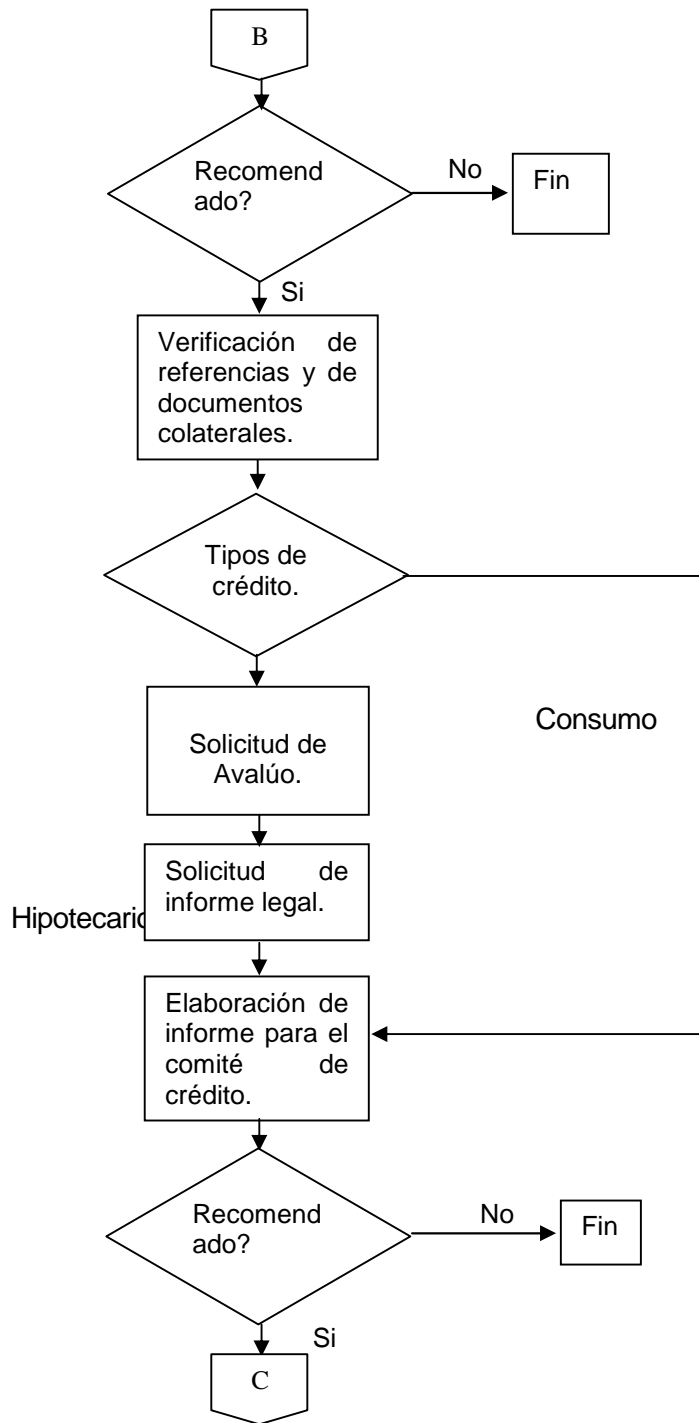
3. 5. 1. 6 Tramitación de la Solicitud de Crédito.

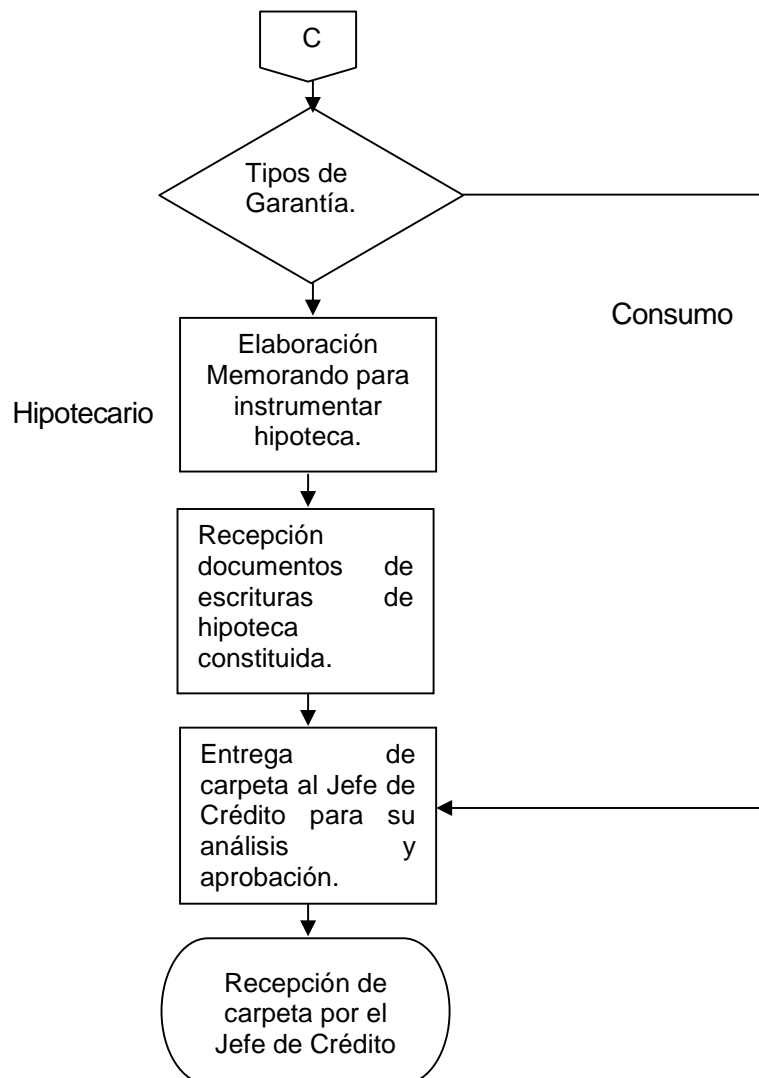
- Se procede a la verificación de los datos anotados en la solicitud, revisión e impresión de la Central de riesgos.
- En caso de ser primer crédito, el oficial de crédito realizará una constatación de lo anotado en la solicitud; para su visita y verificación en el domicilio del deudor y/o garantes. Remitirá su informe por escrito el mismo que debe contener una mayor información, con un criterio sobre lo visitado.
- Si la garantía presentada es de un inmueble se procederá a solicitar informe del registro de la propiedad, para su respectiva revisión e informe legal sobre la escritura.
- Luego la información del inmueble, se entrega al profesional contratado para su avalúo o reevalúo, el mismo que deberá emitir un informe sobre el costo, condiciones del inmueble, su criterio y comentario técnico.

3. 5.1. 7 Flujoograma del primer proceso de crédito: Solicitud y análisis del sujeto de crédito

Responsable: Oficiales de Crédito







Elaboración: Los Autores

3. 5. 2. Segundo Proceso de Crédito: Autorización y Aprobación del crédito

3. 5. 2. 1 Análisis del Jefe de Crédito.

El propósito del análisis es el de establecer la solvencia económica del cliente y poder tomar la decisión adecuada para su aprobación.

En el análisis de crédito es necesario interpretar con objetividad la consistencia de:

- La solicitud de crédito.
- La entrevista personal.
- Proyecto de Inversión (destino del crédito).
- Flujos de Caja.
- Informe de Inspección.
- Informe de Avalúos.
- Informe del Abogado Externo.

Para el análisis es necesario adjuntar al expediente del cliente:

- Reportes de experiencia crediticia.
- Central de Riesgos Interna.

3. 5. 2. 2 Factores en la toma de decisiones en la aprobación del crédito.

Carácter

Con el carácter se determina la estabilidad y cumplimiento del préstamo de sus diversos compromisos personales. Indicadores de carácter comprenden:

- Estabilidad de residencia.
- Estabilidad laboral o experiencia profesional.
- Experiencia crediticia con la Cooperativa.

- Referencia de créditos comerciales o de otras instituciones financieras.
- Referencia de movimientos de cuentas corrientes o de ahorros, si las tuviere.
- Referencia de tarjetas de crédito, si las tuviese, y
- Referencia de tipo personal.

Capacidad de pago.

Comprende la capacidad que tiene el cliente para cubrir todas las obligaciones adquiridas, constituyéndose en el principal elemento para tomar la resolución de otorgarle o no el crédito solicitado. Los indicadores que sirven para medir la capacidad de pago actual y futura del cliente comprenden:

- Ingresos familiares mensuales (sueldos, alquileres, intereses, honorarios, comisiones, bonificaciones, utilidades, etc.).
- Relación entre los ingresos y el total de los gastos (alimentación, educación, alquileres, transporte, servicios, pagos de deudas y a instituciones financieras, misceláneos). Si la relación (gastos totales/ingresos totales) es de un 70% o menos, indica que la capacidad de pago para atender nuevos compromisos es de al menos 30%, lo cual se constituye en una relación aceptable.
- En el caso que los solicitantes de crédito desempeñen una actividad comercial o informal el Oficial de crédito elaborará y evaluará un Flujo de Caja, para poder determinar la utilidad de la unidad familiar.
- En el caso que los ingresos provengan de dependencia laboral se atenderá con suficiente acuciosidad los respectivos documentos de respaldos. Con esta información podrá comparar adecuadamente con la suministrada en la solicitud respectiva y en la entrevista

hacer las aclaraciones del caso, el Oficial de Crédito se reservará el derecho de rechazar la solicitud que considere haya sido entregada con datos fuera de la realidad.

Capital (Respaldo Patrimonial)

El patrimonio del cliente y que esté libre de todo gravamen, ofrece un mayor respaldo a la Cooperativa al momento de determinar la capacidad de pago del usuario.

Colateral (Garantía).

Colateral es la fuente secundaria de pago que el solicitante pone a consideración de la Cooperativa. El Oficial de Crédito que haga el análisis respectivo deberá determinar, según la naturaleza del riesgo del crédito, la clase de garantía por solicitar, a fin de dar la suficiente cobertura al monto requerido.

Coyuntura Económica.

Para tener una visión más clara de la recuperación del crédito es necesario conocer el entorno económico en que se desenvuelve o desenvolverá el socio, para lo cual será necesario instruirse adecuadamente de información económica de los sectores productivos en donde operan los asociados para saber si existe o hay posibilidades de recesión en el sector específico.

3. 5. 2. 3 Evaluación de la solicitud y verificación de cifras

La solicitud será sometida a una evaluación de factibilidad, verificando las cifras tanto de sus ahorros, certificados como de sus obligaciones directas y contingentes con la Cooperativa, así como la experiencia dentro y fuera de la Cooperativa, sin perjuicio de la verificación de los datos

personales, referencias personales y demás información presentada. Asimismo se deberá evaluar y verificar la información del o los garantes.

3. 5. 2. 4. Análisis técnico.

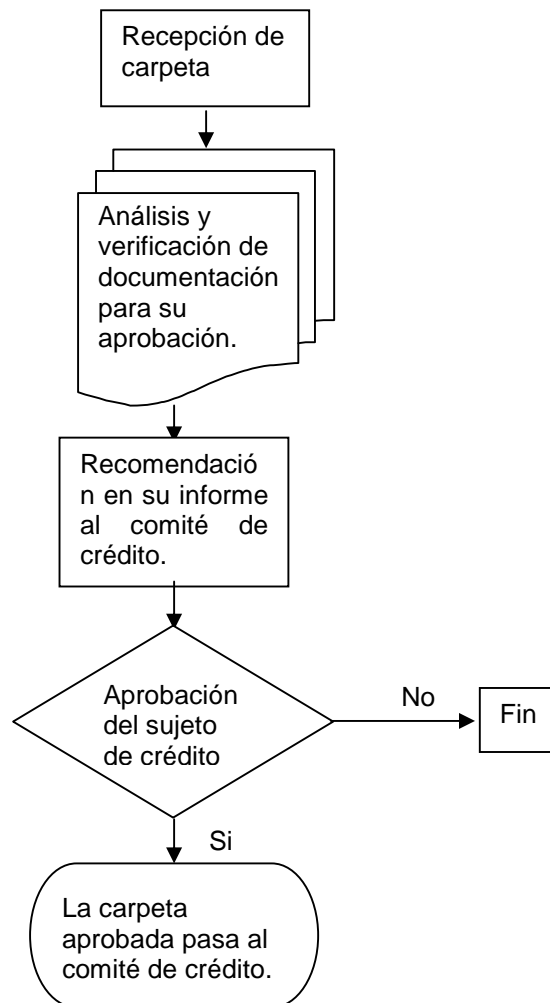
Toda solicitud deberá ser sometida a un análisis técnico, basado especialmente en la solvencia moral y la capacidad de pago del solicitante y cuando sean montos en los cuales la Cooperativa se involucre en un riesgo mayor, deberá profundizarse en el análisis, de coyuntura económica y de costo-beneficio.

3. 5. 2. 5. Decisión sobre su aprobación.

Del análisis definido por el Jefe de Crédito, se derivarán las recomendaciones técnicas con las cuales se podrá decidir la aprobación o negación del crédito. De igual forma, modificar la solicitud en cuanto al monto y/o garantía; cuando el monto a ser aprobado esté dentro del límite resolutivo de quien hizo el análisis, las recomendaciones se transformarán en las justificaciones por lo que se aprueba la solicitud.

3. 5. 2. 6. Flujograma del segundo proceso del crédito: Autorización y aprobación del crédito

Responsable: Jefe de Crédito



Elaboración: Los Autores

3.5.3. Tercer Proceso de crédito: Comisión de Crédito

Una solicitud de crédito dependiendo de su monto, tendrá la aprobación de los diferentes niveles, como: Jefe General de Crédito, Gerente General, Comité de Crédito y Consejo de Administración; según como lo establece en el Reglamento de Crédito Vigente.

3.5.3. 1 Comisión de crédito.

El Comité de Crédito estará integrado por el Delegado del Consejo de Administración, que lo presidirá, el Gerente y el Jefe General de Crédito y Cobranzas, en caso de ausencia del Delegado del Consejo de Administración, el Gerente lo Presidirá. En este caso los dos funcionarios forman la mayoría para resolver oportunamente las demandas de crédito. El Oficial de crédito asistirá a todas las sesiones con voz informativa. Se nombrará un Secretario de entre los empleados de la Cooperativa. Se reunirá las veces que sean necesarias dentro del horario normal de trabajo y en las oficinas de la Cooperativa.

- Toda aprobación de concesión de créditos que no cumpla con lo arriba indicado será declarado nula.
- Cumplir y hacer cumplir las normas, procedimientos y requisitos establecidos en el presente reglamento.
- Aprobar las solicitudes de crédito dentro del ámbito de su competencia.
- Mantener un libro de actas de cada reunión en forma ordenada y actualizada como constancia de lo actuado.
- Mantener el carácter confidencial de la información.
- Atender los reclamos y apelación que se presentaren por parte de los prestatarios.

De los análisis que realice el Comité, podrá exonerar el cumplimiento de alguno de los requisitos que no implique riesgo en su recuperación, pero no podrá exonerar en ningún caso de la presentación y constitución de las garantías suficientes, de la capacidad de endeudamiento y pago de los deudores y garantes en caso de que se requieran de ello. Los requisitos de créditos vinculados y de todo aquello que pueda convertir al crédito concedido en vinculado por presunción.

3. 5. 3. 2 Formalización de la aprobación del crédito.

Se comunicará oportunamente a los socios de la aprobación de la solicitud de créditos, para ser legalizadas por medio de la firma del pagaré, en este documento firmarán: deudor, garante y cónyuges, previa la presentación de las cédulas de identidad.

3. 5. 3. 3. Constitución de la Garantía.

Una vez aprobada la solicitud de crédito se procederá a la legalización de la garantía. Es responsabilidad del Departamento de Crédito asegurarse que la garantía esté constituida legalmente e inscrita en el Registro de la Propiedad.

La primera copia de la constitución de hipoteca se adjunta al pagaré y una fotocopia de la misma se adjunta al expediente del socio.

3. 5. 3. 4 Desembolso de préstamos.

- Los desembolsos del crédito se efectuarán por medio de una nota de crédito en la cuenta de ahorros del socio.
- Una vez depositado en la cuenta personal del deudor, él tiene opción para retirar en efectivo o en cheque.

- El jefe de crédito procede a liquidar el crédito aprobado por los niveles respectivos, acusando el documento de la liquidación del crédito, el documento contable y su tabla de amortización que detallará la forma puntual de cancelar sus obligaciones.
- Los desembolsos de crédito se entregaran con una nota de crédito en la cuenta del socio.
- Una vez depositado en la cuenta del deudor tiene la opción de retirar en efectivo o en cheque a nombre del deudor principal.

3. 5. 3. 5. Seguimiento de crédito

Una vez liquidado el crédito, el oficial que atendió la solicitud, procede a ingresar entre sus responsabilidades y control la carpeta de cobranza del socio, el oficial de crédito llevará un control cronológico por fechas del vencimiento de cada cuota del crédito colocado.

Cada mes realizará una llamada de control para advertir la fecha de pago como recordatorio, si el crédito no fue cancelado a tiempo el oficial realiza una nueva llamada pero de cobranza a los 5 días, luego a los 15 días realiza la primera notificación que es firmada por el oficial de crédito, luego a los 30 días una segunda notificación firmada por el jefe de crédito y por último una tercera notificación firmada por la gerencia a los 45 días, estas notificaciones serán entregadas al deudor y su garante.

Los oficiales y jefatura de crédito tendrán dentro de sus atribuciones la total recuperación de la cartera; los casos cuya morosidad superen los 120 días deberán ser demandados por el abogado externo, sea por la vía Judicial o extrajudicial sin deslindarse de su responsabilidad.

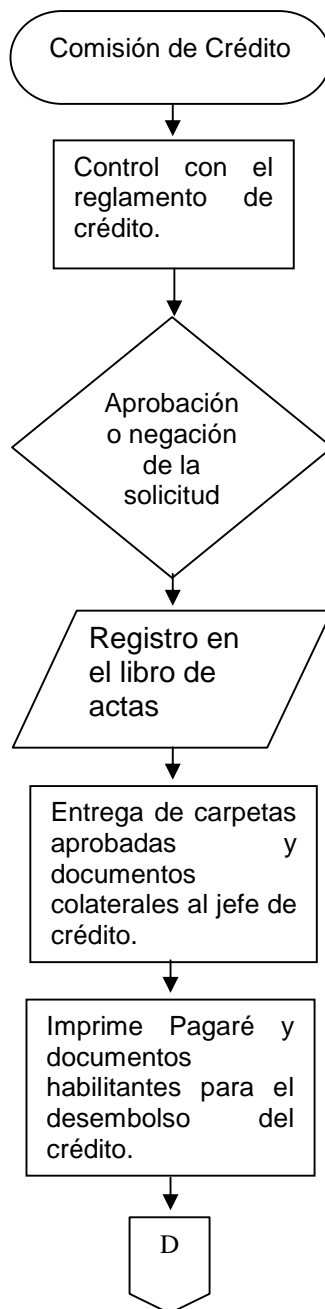
A los funcionarios y empleados de la cooperativa, que mantengan operaciones activas en la institución se les deberá descontar en el rol de pagos y, por ninguna razón podrán tener morosidad mayor a 61 días en la eventualidad de que si ocurriera, podrá ser causal para su separación.

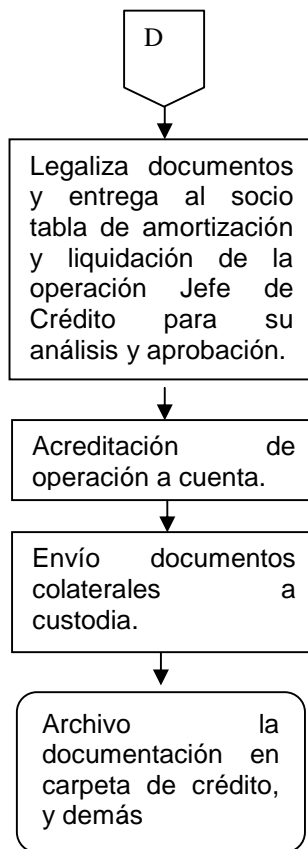
En el control lo realizará lo el consejo de vigilancia que periódicamente informará al consejo de administración.

3. 5. 3. 6. Custodia de los documentos y archivos del socio.

- Una vez concedidas las operaciones de crédito, los pagarés por medio de un acta entrega recepción, pasa a custodiar la cajera responsable de la bóveda.
- El custodio, archivo y buen manejo de los expedientes de los socios es de responsabilidad de los oficiales, de Crédito.
- El control de entradas y salidas de los expedientes es responsabilidad del Oficial de Crédito, el mismo que lleva un registro, sea en forma manual o en una hoja electrónica.
- Se adjunta a este Manual de Procedimientos y control, esquema del registro de entradas y salidas de expedientes. (Ver Anexo. No. 6)

3. 5. 3. 7. Flujograma del tercer proceso del crédito: Aprobación por la comisión de crédito





Elaboración: Los Autores

3. 5. 4. Cuarto proceso de crédito: Cobranzas de los créditos otorgados.

3. 5. 4. 1. Políticas.

Los beneficiarios de un crédito tienen la obligación de cumplir con todas las condiciones en lo referente a plazos, frecuencias de pago, tasas y mantenimiento de garantías.

Sí, por situaciones extraordinarias debidamente justificadas, el socio dejare de cumplir sus obligaciones, este podrá recurrir a la institución, la misma que deberá procurarle las soluciones que le permitan continuar cancelando en la forma a convenirse.

Cumplidos los noventa días de mora se declarará la operación de plazo vencido y se ejecutará el trámite judicial correspondiente hasta recuperar el total de la obligación más los gastos por costas judiciales y honorarios profesionales.

Los oficiales y la Jefatura General de Crédito, tendrán dentro de sus atribuciones la total recuperación de la cartera; los casos cuya morosidad supere los 120 días deberán ser demandados por el Abogado Externo sea por la vía extrajudicial o judicial sin deslindarse de su responsabilidad.

La Jefatura general de crédito llevará un control exhaustivo de estas operaciones.

La Cooperativa se reserva el derecho de contratar a comisión a profesionales o empresas de cobranzas para que realicen acciones de recuperación. Los costos en que incurran estas actividades les serán cargadas al socio y así deberá constar en el pagaré.

Los Miembros del Consejo de Administración, Vigilancia y Representantes a la Asamblea General perderán su calidad de tales si mantuviesen obligaciones vencidas con la institución por más de sesenta días.

A los Funcionarios y Empleados de la Cooperativa que mantengan operaciones activas en la institución se les deberá descontar en el rol de pagos y, por ninguna razón podrán mantener morosidad mayor a

Sesenta y un días; en la eventualidad de que así ocurriese, podrá ser causal para su separación.

El control lo realizará el Consejo de Vigilancia que informará periódicamente al Consejo de Administración.

3. 5. 4. 2. Del procedimiento de recuperación

Es de responsabilidad directa de los oficiales de créditos en forma diaria, monitorear la morosidad, por medio de la impresión de reportes por estados.

- De 1 a 30 días de morosidad
- De 31 a 90 días de morosidad
- De 91 a 120 días de morosidad.
- Trámite Judicial
- Cartera Castigada.

Para la recuperación de esta morosidad se imprimirá un reporte de los estados, se seleccionará de acuerdo al número de días de no pago, y se procederá así:

- Llamada telefónica recordatoria, 5 días antes del vencimiento de su primera letra.
- Las notificaciones telefónicas también serán para aquellos socios que su residencia se ubique distante de las oficinas de la Cooperativa.
- En la mora comprendida desde los treinta y un días, se la ejecutará una primera notificación, dándole quince días de plazo para su cancelación.

3. 5. 4. 3. Primer Aviso de Morosidad.

Esta comunicación se debe enviar transcurridos treinta y un días de vencida la obligación, es decir, un día después que se haya vencida la primera letra.

- Dentro de la nota se otorga un plazo máximo para la cancelación de la primera letra atrasada de quince días calendario, este primer aviso lo firmará el oficial de crédito. (Ver Anexo. No.7)

3. 5. 4. 4. Segundo Aviso de Morosidad.

Esta comunicación se debe enviar transcurridos cuarenta y cinco días de vencida la obligación, es decir, quince días después de enviado el primer recordatorio de pago.

- Dentro de la nota se otorga un plazo máximo para la cancelación de las cuotas atrasadas de quince días calendario. Si la apreciación con el socio moroso es de desconfianza, se puede proceder a firmar un convenio de pago, este segundo aviso lo firmará el Jefe de Crédito. (Ver Anexo. No.8)

3. 5. 4. 5. Tercer Aviso de Morosidad.

Esta nota de cobro se debe enviar el día siguiente a aquel en que ha expirado el plazo otorgado en la segunda nota de cobro.

Esta misiva de cobro tiene la característica de ser una notificación formal al deudor principal y garante(s), de la inminente iniciación de acciones legales en su contra y simultáneamente contra sus codeudores o garantes, por parte de la Cooperativa. Es una comunicación en donde se fija una posición extrema, una actitud de cobro judicial, pero al mismo tiempo se deja abierta la posibilidad de plantear " soluciones de pago.

- También debemos dar la posibilidad de negociar bajo un convenio de pago, en este se anotaran las fechas y valores que se han transado. A este convenio se debe dar un seguimiento muy cercano de cumplimiento, al primer incumplimiento que se verifique el convenio se anula, tiene que ser firmado por el Gerente de la Cooperativa. (Ver Anexo. No.9)

3. 5. 4. 6. Gestión de recuperación Legal

Expirado el plazo estipulado en la tercera nota de cobro, por política de la Cooperativa, se considerará que la obligación entra a ser tratada dentro de la etapa de cobro extrajudicial. El cobro extrajudicial es una etapa de cobranza preparatoria a una acción de cobro judicial. Cuando una obligación se encuentra en esta etapa debe entenderse para todos los efectos que la acción o gestión de cobro es manejada por un abogado externo o interno.

La dinámica de cobro cambia de manejo a fin de buscar un mecanismo de presión mas fuerte, que permita el logro del recaudo del crédito, entrando en la etapa de "Presión al Garante".

El abogado externo tendrá un plazo máximo de 90 días, contados a partir de la fecha de entrega de documentación, para la ejecución de esta etapa de cobro.

El cobro extrajudicial se hace mediante cualquier medio que se considere idóneo y eficaz para la recuperación del crédito (llamadas telefónicas, carta con membrete del abogado, visitas, entrevistas personales, etc.), en esta etapa, la actividad de los abogados externos ganarán de acuerdo al porcentaje que estipula en el contrato, pagadera por lo; deudores y nombrará derecho a ningún otro tipo de sobre costo en la cobranza.

3. 5. 4. 7. Cobranza Judicial

Una vez agotadas las etapas anteriores y expirando el plazo no mayor a 90 días, otorgado en la etapa de cobro extrajudicial, se realiza la demanda a través de los abogados externos.

El abogado externo es un recurso calificado de cobro, cuya misión principal dentro de un esquema de cobranza, es poner en marcha todos los mecanismos legales que se deriven de las garantías crediticias extendidas por el deudor, con el fin de obtener el pago forzoso del dinero adeudado a la entidad. Por la vía legal se persigue el patrimonio (hasta llegar al remate) del prestatario en mora y/o de su(s) garante(s), para que con el producto de la venta de los bienes

que integran dicho(s) patrimonio(s), se satisfagan la totalidad de los créditos adeudados a la Cooperativa.

3. 5. 4. 8. Control Judicial

Las actividades de cobro judicial son formas de recaudar una obligación, estas actividades implican el establecimiento de controles y supervisiones procesales de los abogados y el cumplimiento a cabalidad del encargo y mandato conferido. Tales controles se ejercen a través de:

- Visitas o verificaciones directas a los juzgados donde cursan los respectivos procesos.
- Informes periódicos que debe presentar los abogados externos sobre el estado individual de cada juicio.
- Reuniones periódicas programadas para evaluar las actividades profesionales
- Visitas gestión de cobranza extrajudicial con el socio, con la finalidad de llegar a una solución o tener una información actualizada.
- Seguimiento por parte de los oficiales, a los abogados externos sobre la gestión realizada para la recuperación de la cartera judicial. (CONTROL JUDICIAL). (Ver Anexo. No.10).

Esta evaluación será realizada por los oficiales de crédito, la misma que debe ser archivada en el expediente del socio en forma cronológica. Es de responsabilidad de la Jefatura general de Crédito efectuar revisiones por muestreo de este procedimiento.

3. 5. 4. 9. Procedimiento, trámite de cartera Judicial.

- a) Para que una operación de crédito sea transferida a cartera a los 120 días la obligación debe estar en estado de vencimiento total.
- b) De encontrarse el crédito en estado de 31 a 90 días y se decide la recuperación por la vía judicial, debe primeramente darse de plazo vencido es decir pasar del estado 31 a 90 días al estado de tramite judicial.
- c) El Jefe General de Crédito será el responsable de la entrega de los pagarés originales al abogado externo, por lo que se debe elaborar una acta entrega - recepción entre las partes.
- d) El acta de entrega - recepción de la Cajera con la Jefatura de Crédito debe ser debidamente archivada y custodiada para efectos de control de documentos.
- e) Una vez efectuada la entrega de pagarés originales al abogado externo, inmediatamente se informará al Jefe de crédito para que coordine la respectiva contabilización. Ya que todos los pagarés originales que ya no están en custodia de la Institución, serán contabilizados en cuentas de orden, y deberán registrarse en la cartera 120 estado trámite judicial.
- f) Para efectuar la transferencia del estado 31 a 90 días o 91 a 120 días, al estado trámite Judicial, se utilizará una transacción proporcionada por el sistema.
- g) La contabilización se efectúa registrando en cuentas de orden el saldo del crédito por tipos.
- h) Finalmente se procede a realizar el cambio de la cartera vencida a la cartera judicial en el control de inventarios de los pagarés.
- i) Las copias de los pagarés serán archivados, adjunto a los demás pagarés originales en el número que corresponda; a esta copia del pagaré se deberá, adjuntar una copia del acta entrega-recepción entre la Jefatura General de Crédito con el abogado externo. De esta

manera, cuando se recurra al pagaré de inmediato se conocerá el abogado responsable de recuperación y la fecha entregada.

- j) Una segunda copia del acta entrega-recepción entre la Jefatura General de Crédito con el abogado externo, deberá adjuntarse en cada uno de los expedientes de los socios, igualmente todos los procesos de avance del juicio, notificaciones, etc. Este control facilitará informar del trabajo realizado a la gerencia. Consejo de Vigilancia, auditoría externas, y al mismo socio.
- k) El Jefe General de Crédito, debe archivar las actas de entrega - recepción con los profesionales externos, y será el responsable de la custodia de dichos documentos.
- l) El departamento de crédito deberá cuadrar mensualmente la cartera judicial, los reportes de la cartera en estado "J", frente a saldos del balance.
- m) El Abogado externo presentará a la Gerencia General el estado del trámite de cada caso judicial.
- n) La Jefatura General de crédito recibirá al final de cada mes los reportes de recuperación de la cartera judicial, emitidos por el abogado externo para evaluar la gestión de cobranza judicial. Informe que será remitido a la Gerencia General, y Consejo de Vigilancia.

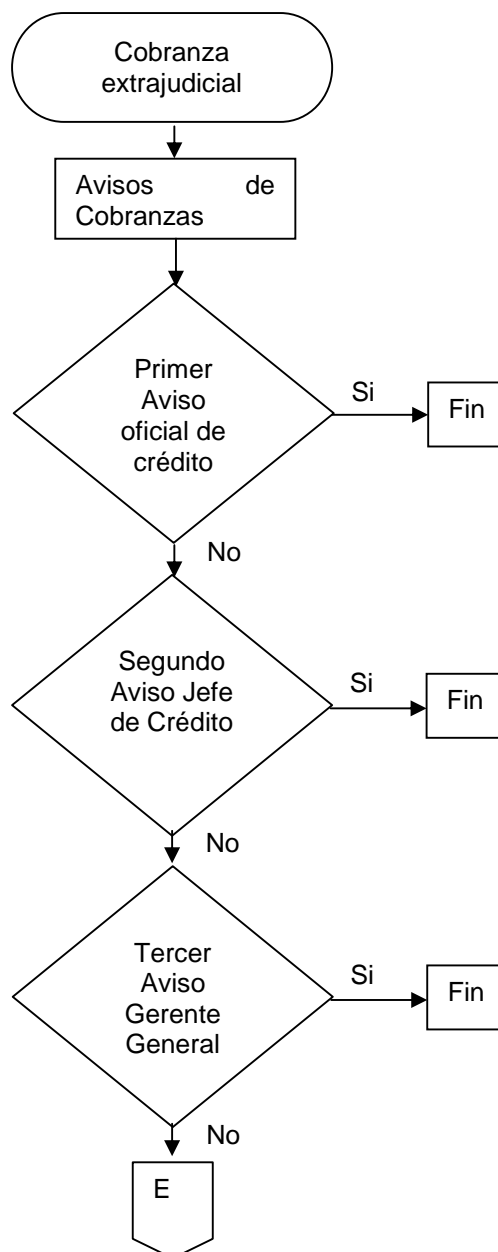
3. 5. 4. 10. De la recuperación cartera judicial.

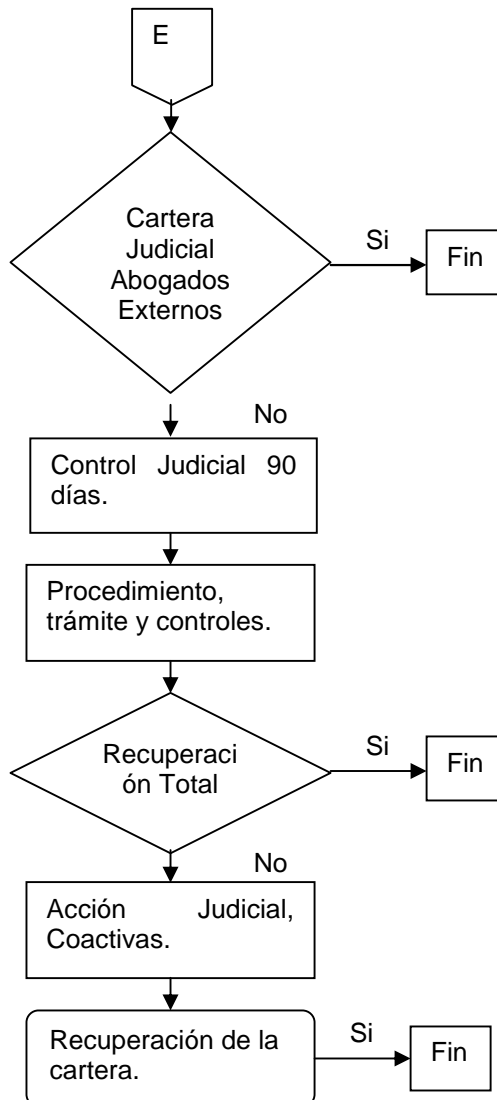
4.

1. El socio debe realizar un depósito en su cuenta de ahorros.
2. Cartera efectúa la transferencia de ahorros a pago del préstamo.
3. Cuando se cancela capital se procederá a realizar el asiento contable respectivo.

5. 5. 4. 11. Flujograma del cuarto proceso del crédito: Cobranza de los Créditos Otorgados.

Responsable: Jefe de Crédito, Abogados Externos.





Elaboración: Los Autores

3. 5. 5. Procedimientos de los controles.

3. 5. 5. 1. Política

Es como política institucional el control y cuadro de todas las cuentas contables que se utilizan en forma diaria y mensual por medio de las transacciones entre usuarios y la parte contable.

3. 5. 5. 2. Controles Diarios.

Como primer control tenemos el cuadro diario de todas y cada una de las transacciones realizadas por los usuarios, sean estas: transferencias, bloqueos, desbloques, adjudicaciones de créditos, notas de débito notas de créditos.

3. 5. 5. 3. Cuadre diario de transacciones.

- Emisión de comprobantes contables
- Reporte de créditos adjudicados
- Reporte de levantamiento de bloqueos
- Reporte de bloqueos activos
- Reporte de transacciones por usuarios
- Reporte de transacciones diarias
- Reporte de Resumen de anotaciones en registros
- Elaboración de un anexo realizando un cuadro entre comprobantes contables y reportes de transacciones emitidos por el sistema.
- Firma y sello de responsabilidad de la pegona que cuadra en los comprobantes, el reporte de resumen y la hoja anexo de cuadro.
- Firma de responsabilidad en comprobantes revisados por el Oficial de crédito.

3. 5. 5. 4. Cuadre de saldos de préstamos.

En hoja electrónica se lleva un registro y control diario a la cuenta 14 Cartera de Crédito. Dentro de esta se desprenden: el control diario por Carteras, tipos y destinos de las operaciones de crédito.

En esta hoja de control se ingresarán todas las cuentas contables del grupo de la cuenta 14, según balance y fin del día. Al finalizar se totalizará estos datos por cartera y por tipos.

3. 5. 5. 5. Controles Mensuales.

El último día de cada mes, se realiza el cuadro mensual de las cuentas:

1.- Cartera de Crédito.- Como respaldo y verificación del cuadro de las carteras se adjunta:

- Reporte de saldo de préstamos (sistemas).
- Reporte de fines del día (sistemas).
- Anexo de control diario-mensual de carteras. (sistemas).
- Verificación de cada una de las cuentas con balance después del cierre del mes.
- Firma sello de responsabilidad en reporte y anexo de la persona que cuadra.

2.- Anticipo Gestión Judicial.- En esta cuenta se contabilizan todos los valores correspondientes a procesos legales de los créditos en trámite judicial. Para su cuadro es necesario:

- Reporte analítico de la cuenta (Módulo de contabilidad).
- Anexo Control anticipo gestión judicial. (Hoja Excel).
- Firma y sello de responsabilidad en reporte y anexo de la persona que cuadra.

3.- Por uso de Crédito (Encajes).- A esta cuenta durante el mes se va monitoreando el comportamiento los valores que arroja sistemas Vs. Contabilidad, para fin de mes como verificación del cuadro se adjunta:

- Reporte de bloqueos del mes.
- Reporte de desbloqueos del mes.
- Reporte de saldo general de bloqueos.
- Reporte analítico de la cuenta (Módulo de contabilidad)
- Firma y sello de responsabilidad en reporte y anexo de la persona que cuadra.

Toda la información debe ser revisada por los oficiales de Crédito bajo la supervisión del Jefe de crédito, el mismo que deberá tener un cuidado en sus responsabilidades del buen uso de las cuentas.

Esta información será remitida al Departamento de Contabilidad en los tres primeros días de cada mes, periódicamente el Jefe de Crédito, deberá de informar al Gerente General, al Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia sobre sus operaciones y mejorar el manual de procedimientos de su departamento.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

El trabajo realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha Ltda., ha servido para conocer el aspecto crediticio de esta entidad muy conocida dentro del Cantón Quinindé, a pesar de muchas dificultades por orden de trabajo.

Una vez concluido el presente trabajo, se deja constancia de que existen elementos muy fuertes que hacen creer que la Cooperativa le hace falta un sistema de control interno y manuales de procedimientos para el Departamento de Crédito, que sirva para depurar y mejorar los procesos que fue el campo de trabajo en este proyecto; se presentan las conclusiones basadas en elementos de confianza para mejorar la institución:

1. El reglamento de crédito es una herramienta que existe, pero no se la lleva a la práctica, la falta de un manual de procedimientos, hace que exista debilidades; se mantiene un espíritu de confianza que carece de institucionalismo y lo llevan al campo familiar.
2. La atención para la apertura al crédito a los socios de no es suficiente ya que desconocen sus procedimientos, en muchas ocasiones hacen creer que son los requisitos demasiados, pero en realidad son documentos básicos para determinar si en verdad tienen ingresos y garantías reales que valoren la solicitud.
3. La planificación no es permanente; durante el mes no desarrollan las actividades que se van a cumplir, solo emprenden el trabajo de acuerdo a labores del momento desatendiendo un trabajo y realizando otro. Al término del día no se llevan a cabo las actividades propias de ese departamento.
4. Existía mucha influencia en el otorgamiento de crédito, lo que no permitía que este departamento realice su trabajo independientemente ya que en ocasiones se entregaban créditos a personas que con calificación C en la central de riesgo, o los garantes no tenían solvencia económica sino que los

utilizaban para llenar un requisito más.

5. Los créditos que fueron entregados a socios bajo nómina de cobro de las instituciones del estado son las que han quedado morosos, por el incumplimiento tanto del patrono como del trabajador, ya que existen muchas obligaciones de pago que tiene el trabajador, situación que no permite el cumplimiento de la obligación con la Cooperativa.
6. No existe una persona dedicada a la cobranza, sino que cada uno de los oficiales de crédito realiza su cobranza extrajudicial sin una organización y definición clara de sus funciones, es por eso que la morosidad crece ya que no existen manuales de procesos internos.
7. El Consejo de Administración, no realiza los controles que establecen los estatutos, reglamentos y manuales internos; en relación a los vinculados no analizan el retorno del dinero, ni se preocupan por su recuperación, se basan en los informes de Gerencia, Contabilidad y Crédito pero no aplican el reglamento, sino que se limitan a escuchar los informes que presentan sin realizar el seguimiento para mejorar la situación.
8. El Consejo de Vigilancia también se limita a controles superficiales, que no ayudan y en ocasiones se restringen a vigilar la contabilidad de los ingresos y egresos dejando a la parte fundamental del crecimiento en desventajas de fortalezas.
9. Los abogados no toman en serio la recuperación de la cartera y se dedican a la cobranza extrajudicial que la Cooperativa en su momento lo agotó, y las autoridades no los ejecutan exigiéndoles su pronta recuperación, tal es el hecho que tienen carteras de más de nueve años, sin ningún resultado. No se encontró en archivos evidencias relativas a los informes periódicos que deben presentar los abogados, en los que se comunique a la Administración sobre el estado de los procesos judiciales y las acciones de cobro que llevan a cabo, para recuperar la cartera de crédito vencida.
10. De la revisión a una muestra de créditos concedidos, se constató que en algunos casos no se

registran los datos y firmas referentes al nivel que los aprobó, así como las condiciones (monto, plazo, tasa de interés) en que se autorizaron los préstamos. No obstante, varios de estos préstamos incluyen la firma del jefe de crédito. El omitir el registro de las resoluciones relativas a la aprobación de los créditos, constituye un riesgo crediticio alto, por cuanto se estarían colocando recursos sin el correspondiente respaldo legal de autorización.

11. En los créditos de los años 2005, 2006, 2007, la Cooperativa reflejó niveles de morosidad significativamente superiores al promedio de entidades similares. Esta condición de alto riesgo, se presenta debido a deficiencias en el análisis de la capacidad de pago de los sujetos de crédito, a inadecuados controles y monitoreo de la actividad crediticia y a la aplicación de gestiones de cobranzas tardías.
12. En la conciliación a Diciembre 31 de 2008, de la cuenta que crédito no cuadra con el Mayor del Balance, no se imprimieron los documentos de soportes que facilitarían los análisis para controles futuros que reflejen la autenticidad de sus operaciones. Se determinó diferencias entre los saldos que se reflejan en los anexos de cartera y los que se presentan en balances.

RECOMENDACIONES

1. Aplicar el Manual de procedimientos para el área de crédito, ya que es una herramienta de control de procesos, que les servirá al Departamento de Crédito como instrumento en el desarrollo de sus actividades, éste manual tendrá que ser discutido y aprobado por el Consejo de Administración.
2. Que se hagan reuniones de trabajo para conocer muy bien los procesos en dónde estén involucrados desde su apertura hasta la recuperación total del crédito y tener la precaución de solucionar cualquier problema que se presente. Se debe capacitar a los nuevos oficiales de crédito para que tengan la facilidad de conocimientos con los manuales.
3. Que periódicamente revisen los manuales de procedimientos para conocer sus obligaciones de

acuerdo al tiempo de trabajo, para mejorar la eficiencia de los controles en la morosidad y sobre todo tener que solucionar aquellos problemas del pasado que no se han analizado para su cobranza y mantener una base de datos permanente para que no caigan los socios en mora.

4. Que la administración contrate un abogado de cobranzas para realizar la gestión periódica de los créditos, lleve un seguimiento de la morosidad y que reporte las actividades que lo llevaron a cumplir las metas del día. Esta persona debe tener conocimientos de crédito, no le generará costos a la Cooperativa ya que sus actividades reportarán beneficios adicionales.
5. En los créditos solidarios los socios deberán firmar una autorización bancaria en la institución que se le acredita el sueldo, para que el banco debite automáticamente a favor de la Cooperativa a través de un convenio con las instituciones financieras de la ciudad.
6. Para otorgar el crédito se debe solicitar documentos confiables como son roles de pago, RUC, RISE, mecanizado del IESS, planillas de luz, agua, teléfono, los mismos que van a dar un carácter de crédito efecto de recuperación.
7. Que las actividades se planifiquen conjuntamente con éste departamento y se continúe ésta proyección hasta la recuperación total del crédito y que se planifique como órganos reguladores un eficaz control de la morosidad para bajar la morosidad al menos al 6%; y cumplir con las observaciones externas.
8. Las actividades del comité de crédito deben ser semanales, tener un cuidado en la revisión de documentos, cumplir con el reglamento sobre los procedimientos de aprobación y los créditos vinculados que deberán ser aprobados por el Consejo de Administración.
9. El Consejo de Administración debe tomar todos los recursos necesarios disponibles para su ejecución y mejorar los controles para el crecimiento de los recursos que tiene la institución. El manejo de los controles por parte de éste consejo necesitar ser mejorado y ampliado para lograr objetivos claros y cambios seguros de confianza.

10. El Consejo de Vigilancia, es fundamental que aplique con mayor diligencia sus controles, para cuyo efecto realizará oportunamente las pruebas de cumplimiento y verificación de los aspectos mencionados en él; como organismo de control y supervisión pondrá toda su fortaleza en cambios de la estructura básica de créditos, planificará las actividades de los nuevos créditos y ayudará a recuperar la cartera por los medios extrajudiciales que son la base de la Cooperativa. Implementará al inicio de cada ejercicio económico, el respectivo plan de trabajo.
11. La Jefatura de Crédito debe exigir por escrito a todos los abogados dándoles un plazo no mayor a noventa días para que logren realizar las cobranzas extrajudiciales; después de éste tiempo, deben realizar la cobranza legal y presentar informes sobre en que situación se encuentren las cobranzas entregadas. Gerencia reformulará el contrato de servicios que se mantiene con el asesor jurídico, e incluirá una cláusula que lo obligue a la presentación mensual de los informes, a fin de conocer y evaluar el grado de efectividad de las gestiones de cobranza realizadas por la vía judicial.
12. Que se aplique el Artículo 39 del Reglamento de Crédito vigente que expresa que no deben los miembros de la asamblea, los diferentes consejos, funcionarios y empleados de la Cooperativa, ejercer acción alguna, presión interna o externa para la concesión del crédito.
13. A efectos de mejorar sustancialmente la administración crediticia y realizar una gestión efectiva y eficiente de los riesgos crediticios, es indispensable que cada nivel de aprobación registre en los formularios respectivos y con el debido cuidado, la resolución y firmas que autorizan los préstamos, así como las condiciones en que fueron aprobados.
14. La grave condición de morosidad de la Cooperativa, requiere de acciones inmediatas de los directivos, Gerencia y el personal de cartera. En este sentido se sugiere poner en conocimiento a los niveles pertinentes y aprobar los Manuales de Procedimientos para el Departamento de Crédito.

BIBLIOGRAFÍA

- Calvache, M. (2008). El Valor del servicio en las entidades Financieras. Quito: Cedecop.
- Castro, A. (1996). Manual de administración Financiera. Quito: Noplu S. A.
- Catacora, F. (1997). Sistemas y Procedimientos contables. Caracas, Mc. Graw Hill.
- Gómez, L. (1992). Productividad: mejoramiento continuo de calidad y productividad. México. Fim.
- Harrington, H. (1993). Mejoramiento de los Procesos de la Empresa, México. Mc GrawHill.
- Monografías.com. (2009). html.rincondelvago.com/administracion-de-manuales-de-procedimiento-en-la-empresa.html www.superban.gov.ec Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (Consulta el 20 de septiembre del 2009)
- Rodríguez, D. (2008). Informe de Diagnostico y Plan Institucional. Quito: Swiaacontact.
- Salamanca. (1998). html.rincondelvago.com/administracion-de-manuales-de-procedimiento-en-la-empresa.html (Consulta 18 de septiembre del 2009)
- Ing. Com. Torres V. (2000). Administración Global. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Ec. Vélez, F. (2008). Administración de Crédito I. Loja: Universidad de Loja.
- Villaseñor, E. (1989). Elementos de administración de crédito y cobranza. México: Trillas.

ANEXOS

- 1.- Registro único de contribuyente de la empresa
- 2.- Certificación de la empresa
- 3.- Documentos Varios

ANEXOS

CONTENIDO DE ANEXOS

- 1. Estatuto de la Cooperativa**
- 2. Reglamento interno de la cooperativa de ahorro y crédito Antorcha Ltda.**
- 3. Reglamento general de crédito**
- 4. Reglamento para otorgar seguros de vida sobre ahorros, préstamos y fondo mortuario**
- 5. Reglamento de Caja Chica**
- 6. Registro de controles de expedientes**
- 7. Primer Aviso de Morosidad**
- 8. Segundo Aviso de Morosidad**
- 9. Tercer Aviso de Morosidad.**
- 10. Registro de control judicial**

ANEXO No. 01

Estatuto.-

Principios y valores que regirán la administración de la cooperativa

La Cooperativa en su administración actuará de acuerdo con los siguientes principios:

Membresía abierta y voluntaria;

Control democrático, por parte de los socios;

Participación económica de los asociados;

Autonomía e independencia;

Educación, formación e información;

Cooperación entre cooperativas;

Compromiso e interés por la comunidad

Los valores que guiarán las actuaciones de los socios, directivos, funcionarios y empleados son: La autoayuda, la auto responsabilidad, la democracia, la igualdad, la equidad y la solidaridad; así como los valores éticos de: la honestidad, la transparencia, la responsabilidad y la vocación social.

De los socios.

Presentar una solicitud de ingreso al Consejo de Administración.

Ser legalmente capaz, con las excepciones que contempla la Ley de Cooperativas.

Ser aceptada la solicitud por el Consejo de Administración.

Son obligaciones de los socios, las siguientes:

Respetar la Ley de Cooperativas y su Reglamento General, el presente Estatuto y los Reglamentos Internos Administrativos y de servicios vigentes;

Cumplir puntualmente los compromisos contraídos con la Cooperativa;

Desempeñar fielmente los cargos para los cuales hayan sido designados;

Asistir a todos los actos y reuniones a los cuales sean convocados;

Suscribir y pagar el número de certificados de aportación que determine el Consejo de Administración, en el plazo que el mismo señale para el efecto, previo a la aprobación de la asamblea;

Asistir a los eventos de educación y capacitación que organice o patrocine la Cooperativa;

Cumplir con las resoluciones que dicten la Asamblea General y los organismos directivos de la Cooperativa;

De la asamblea general.

La Asamblea General ordinaria se llevará a cabo en los meses de Enero y Julio de cada año, en el domicilio de La Cooperativa y en la fecha y sitio que determine el Consejo de Administración. Podrán celebrarse también Asambleas Extraordinarias a pedido del Consejo de Administración, del Consejo de Vigilancia, del Gerente o de por lo menos la tercera parte de los socios.

A la Asamblea General le corresponde las atribuciones siguientes:

Reformar el Estatuto.

Aprobar el plan de trabajo de la Cooperativa.

Relevar de sus funciones al Gerente, con causa justa.

En las Asambleas Generales los socios tendrán derecho solamente a un voto sin considerar la mayor o menor cantidad de certificados de aportación que tengan depositados. 25 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas o cuando el socio tenga su domicilio en lugar distante del local de la Cooperativa. En caso de empate el Presidente tendrá voto dirimente.

El Consejo de Administración es el organismo directivo responsable de la administración general de la Cooperativa y estará integrado por los miembros cuyo número está fijado en el Art. 35 de la Ley de Cooperativas. Serán nombrados por votación mayoritaria de Delegados en Asamblea General, elección que será acorde con el Reglamento Interno de Elecciones que expida el Consejo de Administración.

El Consejo de Administración se constituirá dentro de los ocho días siguientes al de su elección.

La mayoría de los integrantes del Consejo de Administración constituyen el quórum reglamentario y sus resoluciones deberán tomarse por mayoría de votos.

Para ser miembro del Consejo de Administración, debe ser socio activo o Delegado a la Asamblea de la Cooperativa; la pérdida de tal calidad, le hará cesar en sus funciones. Socio activo es quien mantenga el valor establecido en certificados de aportación.

Del presidente.-El presidente del Consejo de Administración, quien también lo será de la Cooperativa, durará tres años en sus funciones y podrá ser reelegido por otro periodo igual, luego de lo cual deberá esperar un período para volver a ser elegido. 41 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas, tendrá las siguientes:

Cumplir y hacer cumplir la Ley de Cooperativas, su Reglamento General, el presente Estatuto, los Reglamentos Internos y las decisiones de la Asamblea General y de los Consejo de Administración y de Vigilancia;

Presidir las Asambleas Generales y las reuniones del Consejo de Administración y orientar sus discusiones;

Proporcionar a los socios la información que estos requieran sobre la marcha de los asuntos de la cooperativa;

Convocar a las asambleas generales ordinarias y extraordinarias y a las reuniones del Consejo de Administración;

Dirimir con su voto los empates en las votaciones de asamblea general y en las sesiones del Consejo de Administración;

Abrir conjuntamente con el gerente, las cuentas bancarias, firmar, girar, endosar y cancelar cheques y otros documentos de créditos ejecutivos relacionados con la actividad económica de la Cooperativa;

Suscribir con el Gerente los contratos, certificados de aportación y otros documentos legales relacionados con la actividad económica de la Cooperativa;

Presidir todos los actos oficiales de la Cooperativa;

Firmar la correspondencia de la Cooperativa conjuntamente con el Secretario;

Administrar y realizar, conjuntamente con el Gerente, las inversiones de fondos aprobados por la Asamblea General y el Consejo de Administración; y,

Realizar otras funciones compatibles con su cargo y que no sean de competencia de otros funcionarios.

Del secretario.-

El Secretario debe ser socio de la Cooperativa, será nombrado por el Consejo de Administración, durará tres años en sus funciones y podrá ser reeligido.

Del consejo de vigilancia.- El Consejo de Vigilancia es el organismo fiscalizador y controlador de las actividades administrativas y operativas de la Cooperativa. 35 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas. Serán elegidos por votación mayoritaria de los delegados en la Asamblea General, elección que se hará acorde con el Reglamento Interno de Elecciones que expida el Consejo de Administración. 44 de ley de Cooperativas, el Gerente será nombrado por el Consejo de Administración, puede ser o no socio de la Cooperativa, durará tres años en sus funciones, pudiendo ser reelegido; tendrá voz informativa en el seno del Consejo de Administración, debiendo concurrir a este organismo a presentar los informes sobre la administración y los que le soliciten. Cuando sea socio tendrá voz y voto en las Asambleas Generales, a excepción de lo que dispone el Art. 19 de la Ley de Cooperativas y no podrá posesionarse ni entrar en funciones sin antes rendir la caución que le fije el Consejo de Administración. 30 de este estatuto;

Informar mensualmente al Consejo de Administración sobre el estado económico y administrativo de la

Cooperativa y presentar los respectivos estados financieros;

Presentar los informes que le soliciten la Asamblea General, los Consejos de Administración y de Vigilancia, y las Comisiones Especiales;

Cuidar que los libros de contabilidad sean llevados con exactitud y claridad, con los soportes necesarios y se conserven siempre actualizados;

Del gerente.-

Acorde con el Art. 44 de ley de Cooperativas, el Gerente será nombrado por el Consejo de Administración, puede ser o no socio de la Cooperativa, durará tres años en sus funciones, pudiendo ser reelegido; tendrá voz informativa en el seno del Consejo de Administración, debiendo concurrir a este organismo a presentar los informes sobre la administración y los que le soliciten. Cuando sea socio tendrá voz y voto en las Asambleas Generales, a excepción de lo que dispone el Art. 19 de la Ley de Cooperativas y no podrá posesionarse ni entrar en funciones sin antes rendir la caución que le fije el Consejo de Administración.

De acuerdo con el Art. 43 de la Ley de Cooperativas es el representante legal y su administrador responsable, y de acuerdo con el Art. 43 del Reglamento General de la misma ley, tiene las siguientes funciones y atribuciones:

Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa, necesitando la autorización del Consejo de Administración para proponer demandas y demás acciones judiciales que requieran de poder especial;

Cumplir y hacer cumplir las normas estatutarias, la Ley de Cooperativas y su Reglamento General, y el Reglamento interno administrativo;

Organizar la administración de la Cooperativa y responsabilizarse de la misma;

Constatar el estado de caja y velar porque se mantenga con la seguridad necesaria;

Responder por los fondos que se hayan confiado a su cargo;

Hacer la entrega recepción pertinente del cargo cuando cese en sus funciones;

Establecer los mecanismos más eficaces para obtener información actualizada sobre aspectos socio económicos necesarios para la planificación;

Hacer la planificación necesaria para lograr el desarrollo económico y social de los socios y el fortalecimiento de la cooperativa;

Cumplir las resoluciones de las Asambleas Generales y de los Consejos de Administración y de Vigilancia;

Firmar conjuntamente con el Presidente, los documentos que se mencionan en los literales f) y g) del Art. 30 de este estatuto;

Informar mensualmente al Consejo de Administración sobre el estado económico y administrativo de la Cooperativa y presentar los respectivos estados financieros;

Presentar los informes que le soliciten la Asamblea General, los Consejos de Administración y de Vigilancia, y las Comisiones Especiales;

Cuidar que los libros de contabilidad sean llevados con exactitud y claridad, con los soportes necesarios y se conserven siempre actualizados;

Depositar el dinero recibido en las cuentas bancarias de la entidad dentro de un plazo máximo de veinticuatro horas;

Aplicar el sistema de control interno establecido por el Consejo de Administración;

Rendir la caución que haya sido determinada por el Consejo de Administración en póliza de fidelidad;

Recaudar los valores que adeuden a la cooperativa los socios y otros entes; y,

Desempeñar las demás funciones señaladas por la Asamblea General y el Consejo de Administración que estén acordes con la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y el Estatuto.

De la comisión de educación.

La Comisión de Educación estará integrada por tres miembros: Presidente, Secretario, Vocal; designados por el Consejo de Administración; el cargo de Presidente obligatoriamente lo ocupa un Vocal Principal del Consejo de Administración. 38 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas, y tendrá las siguientes responsabilidades:

Elaborar el plan de trabajo de capacitación que se aplicará en el curso del año y que será presentado al Consejo de Administración para su aprobación;

Organizar y desarrollar programas de capacitación y asesoría a los socios para mejorar los sistemas de producción y comercialización;

Promover otras actividades educativas de interés para sus socios;

Gestionar y administrar los fondos que le hayan asignado, previa la aprobación del Consejo de

Administración; y,

Presentar un informe anual al Consejo de Administración sobre las labores realizadas y la forma en que fueron invertidos los fondos asignados.

La Cooperativa enviará la memoria y balances semestrales a la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Inclusión Social y Económica.

Reforma del estatuto.

Para reformar el presente estatuto, se requerirá que el Consejo de Administración elabore el proyecto de reformas y lo ponga a consideración de la asamblea general.

ANEXO No. 02

Reglamento interno de la cooperativa de ahorro y crédito Antorcha Ltda.

El Consejo de Administración reglamentará el uso de los servicios que presta la Cooperativa para los socios.

El Consejo de Administración no podrá excluir ni expulsar a ningún socio sin que previamente se haya realizado un expediente sumario del caso cumpliendo el siguiente procedimiento:

Cuando llegue a conocimiento del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia o Gerencia General que un socio ha cometido actos que determinen su exclusión o expulsión, se oficiará al Presidente del Consejo de Administración para que incluya en el orden del día del Consejo de Administración el conocimiento de este hecho; de aprobar el Consejo de Administración el proceso de la expulsión del socio se sustanciará un sumario que se iniciará con la comisión al Presidente del Consejo de Vigilancia para que presenten un informe en la siguiente sesión del Consejo sobre los hechos y la determinación de las causales que originarían la expulsión; dicho informe será notificado al socio junto con la instauración del expediente, señalándole que puede presentarse en la siguiente sesión del Consejo de Administración para que fundamentadamente sustente su defensa.

La Resolución del Consejo de Administración será obligatoriamente notificada al socio.

De la resolución que tome el Consejo de Administración, se deberá informar obligatoriamente a la Asamblea General de Representantes; por lo que el Presidente del Consejo de Administración deberá incluir en el punto del orden del día de la siguiente Asamblea, como conocimiento de Expulsiones.

La resolución de la Asamblea General será de última instancia.

La Asamblea General estará presidida por el Presidente del Consejo de Administración, en su ausencia o cuando el Presidente se lo encargue actuará el Vicepresidente.

En el caso de las votaciones en el Consejo de Administración el voto del Presidente tendrá la calidad establecida en el Estatuto vigente.

Moción: Es la proposición hecha por un miembro de la Asamblea General. Del consejo de administración

El Consejo de Administración es el organismo directivo de la Cooperativa, se integra por cinco vocales principales y cinco suplentes, elegidos por la Asamblea General de Representantes.

Del rechazo de informes que se presentan a la asamblea general

De la remoción de los vocales del consejo de administración por la asamblea general.- Los vocales del Consejo de Administración y de Vigilancia pueden ser removidos de sus funciones por la Asamblea General, antes que termine el período para el cual fueron electos, para lo cual el Presidente del Consejo de Administración deberá hacer constar en el orden del día de la siguiente Asamblea General o de ser necesario se convoque a una Asamblea Extraordinaria, en el que se conozca este asunto.

Del presidente, vicepresidente y secretario del consejo de administración

El Presidente será nombrado por el Consejo de Administración de entre sus miembros, durará un periodo en sus funciones, pudiendo ser reelegido para un período más.

Requisitos para ser presidente.-En caso que el Secretario del Consejo de Administración sea el encargado del área Laboral y Legal, el Consejo de Administración nombrará de entre sus miembros al Pro-Secretario, función que no pueden desempeñar el Presidente y el Vicepresidente de dicho Consejo.

Del consejo de vigilancia

La Asamblea General nombrará a profesionales idóneos en el campo Contable – Financiero. El Presidente será nombrado por el Consejo de Vigilancia de entre sus miembros. Para que el Consejo de Vigilancia resuelva objetar una Resolución del Consejo de Administración, deberá hacerlo por unanimidad.

La Convocatoria lo hará el Presidente del Consejo de Administración con el mismo procedimiento usado para la sesión ordinaria. Tener conocimientos sólidos de sistemas informáticos actualizados;

Satisfacer la entrevista personal ante el Consejo de Administración.

Los demás se integrarán por tres miembros así: Un vocal del Consejo de Administración quien lo presidirá y dos representantes de la Asamblea General, uno de ellos hará de Secretario que serán designados por el Consejo de Administración a propuesta de los miembros de dicho Consejo.

ANEXO No. 03

Reglamento General de Crédito

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha Ltda., El presente reglamento norma la concesión de operaciones de crédito a los socios de la cooperativa de Ahorro y Crédito Antorcha Ltda., La Cooperativa mantendrá como política de crédito y fuentes de financiamiento, las siguientes.

El crédito estará orientado prioritariamente al financiamiento de las actividades productivas, consumo, comercio, vivienda, micro crédito y toda actividad que constituya mejoramiento de la calidad de vida de los prestatarios.

La Cooperativa concederá créditos a socios que al analizar su situación financiera, califiquen como sujetos de créditos.

Las operaciones de créditos que conceda la Cooperativa a su socio no superará el porcentaje máximo permitido por la Ley.

Todo crédito debe tener seguimiento de recuperación por parte del personal que trabaja en el área de crédito y el Consejo de Administración si se trata de los vinculados. Tendrán prioridad aquellos créditos que hayan sido castigados.

Funciones del consejo de administración.- El Consejo de Administración dictara las políticas generales que deban aplicarse en la concesión de crédito y además tendrá las siguientes funciones:

a).- Aprobación de créditos vinculados.- Todos los créditos vinculados serán aprobados en sesión del Consejo de Administración por mayoría de votaciones.

Funciones de la gerencia general.- Tendrá la facultad de aprobar todos los créditos solidarios que le remita el Jefe/ a de Crédito. El Jefe/a de Crédito tendrá a su cargo el control del Departamento de Crédito, procurando que el personal esté bien actualizado en materia de concesión de créditos, seguimiento y recuperación de cartera. Revisará la documentación de los usuarios del crédito procurando que este en orden y completa para remitir a la aprobación en el seno del Comité de Crédito o del Consejo de Administración según los casos Tendrá la facultad de aprobar todo crédito que no superen un mil dólares.

Del comité de crédito,

Conformación del Comité de Crédito.- El Comité de Crédito estará integrado por el Delegado del Consejo de Administración, que lo presidirá, el Gerente y el Jefe General de Crédito y Cobranzas, en caso de ausencia del Delegado del Consejo de Administración, el Gerente lo Presidirá. El Oficial de crédito asistirá a todas las sesiones con voz informativa. Aprobar las solicitudes de crédito dentro del ámbito de su competencia.

Los requisitos de créditos vinculados y de todo aquello que pueda convertir al crédito concedido en vinculado por presunción.

Los plazos de los préstamos serán fijados por el Consejo de Administración, según informe del Gerente.

Se otorgan a sujetos de crédito que registren ventas iguales o superiores a 100.000 USD, son aquellos créditos dirigidos a financiar las diversas actividades productivas. Para operaciones de crédito superiores a 600 USD para adquirir bienes o pagar servicios.

También se considera el de consumo minorista que son los créditos iguales o inferiores a 600 dólares.

Micro crédito de acumulación simple.- Créditos entre seiscientos y ocho mil quinientos dólares para empresarios que vendan menos de cien mil dólares

Micro créditos de subsistencia.- Son créditos hasta seiscientos dólares para microempresarios que vendan menos de cien mil dólares

El Gerente podrá establecer los montos según la inversión y capacidad de pago del usuario y la Jefe de Crédito y Cobranza designará al Oficial de Crédito para hacer el seguimiento, evaluación y recuperación del crédito. Son todos aquellos créditos de todos los tipos antes señalados sujetos a procesos de reestructuración de plazos, por decisión del Comité de Crédito, el Consejo de Administración o el Gerente, según los niveles de aprobación del crédito pendiente de pago. Por las garantías los créditos se dividen en Quirografarios, Hipotecarios, sobre inversiones o ahorros en la Cooperativa y los Solidarios.

Dentro de este tipo están los créditos solidarios. Son créditos de hasta \$ 500 dólares, será otorgado a los socios con experiencia crediticia favorable, es decir que haya tenido créditos con calificación A, estos créditos se aprobarán con la sola presentación de la solicitud de crédito y la firma del deudor y garante en la solicitud de crédito y pagaré, se otorgará en el menor tiempo posible. Son aquellos créditos que se otorgan con la garantía real de un inmueble de propiedad del prestatario o terceras personas.

Créditos sobre inversiones y ahorros en la cooperativa.- Los depósitos o inversiones que constituyan la garantía deberán ser equivalentes, al menos al 125% del monto de crédito solicitado.

Montos y plazo

En ningún caso la cooperativa otorgara créditos individuales o grupales superiores al 10% del patrimonio técnico constituido en base al balance del año anterior.

Los créditos solidarios se otorgaran hasta 36 meses plazo, los créditos de hasta mil dólares con dos garantes hasta 18 meses plazo, los hipotecarios hasta 36 meses plazo y los estudiantiles hasta 9 meses plazo. Los créditos se aprobaran de acuerdo a los siguientes niveles.

Tanto el Gerente como la Jefatura de Crédito informarán sobre los créditos otorgados, en la sesión próxima del Comité de Crédito.

El consejo de administración aprobará los créditos, por cualquier monto de los fijados, de todos, los empleados de la Cooperativa, de los miembros del Consejo de Administración y Vigilancia principales y suplentes. Los créditos quirografarios podrán ser no mayores de dos mil dólares.

Los créditos superiores a dos mil dólares deberán constituir obligatoriamente garantía hipotecaria a excepción de los solidarios. Para los créditos hipotecarios deberán tener obligatoriamente el informe del profesional calificado por el Consejo de Administración y/o del Oficial de Crédito.

De la misma manera el Socio- empleado que solicita el crédito deberá firmar con un Garate el contrato de otorgamiento del crédito y registrarlo en el Juzgado de Lo Civil de Quinindé.

Todos los créditos están cubiertos con un seguro de desgravamen.

Para el otorgamiento de un crédito se deberán cumplir los siguientes requisitos.

Los demás requisitos que el Comité de Crédito requiera.

El encaje será bloqueado una vez que el socio haya recibido el crédito y será desbloqueado cuando el socio haya cancelado totalmente el créditos o por lo menos haya cubierto el 90%

Si la operación de crédito esta respaldada por garantía real y el monto sea superior a 1.000,00 USD.

Frecuencia de pago.- En el caso de los créditos solidarios y Micro créditos el pago podrá ser trimestral, semestral o anual y multa, para reestructurar el crédito.

La Jefatura de Crédito llevara un control exhaustivo de estas operaciones e informará al Consejo de Administración.

El control lo realizara el Consejo de Vigilancia que informara periódicamente al Consejo de Administración.

Disposiciones generales.

Limites de créditos.- Los Miembros de los Consejos de Administración, Vigilancia, funcionarios, empleados y sus cónyuges no podrán prestar garantías en operaciones de crédito que otorgue la Cooperativa.

Los miembros del Consejo de Administración, funcionarios y empleados que participen en la calificación y aprobación del crédito, tendrán responsabilidad legal y pecuniaria frente a la Cooperativa, excepto cuando la instrumentación del crédito haya sido bien realizada y cumpliendo con el presente reglamento.

Queda terminantemente prohibido a los miembros de la Asamblea de Representantes, Consejos de Administración, Vigilancia, funcionarios y empleados de la Cooperativa, ejercer acción alguna, mandato o presión interna o externa para la concesión del crédito.

Confidencialidad del crédito.-El Consejo de Vigilancia realizara verificaciones periódicas de la documentación de sustento de los créditos, en forma bimensual por muestreo.

El presente Reglamento norma la concesión de créditos a los miembros del Consejo de Administración, Vigilancia principales y suplentes, Gerencia , empleados que participen en la aprobación de créditos, sus cónyuges y parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad de la **cooperativa de ahorro y crédito” antorcha Ltda.”** concesión que se regirá por las disposiciones de la Ley y Reglamento General de Cooperativas de Ahorro y Crédito, Estatutos, Reglamentos internos de la Cooperativa y por el presente Reglamento.

Los créditos vinculados se encuentran definidos en la Ley de instituciones financieras y pueden ser por propiedad, administración o presunción.

Montos de créditos.- Los créditos vinculados no podrán ser otorgados con plazos, montos, garantías, encajes, distintos a los que se otorgan a los socios.

Aprobación de crédito vinculados.- Es atribución exclusiva e indelegable del Consejo de Administración la aprobación de los créditos de todo el personal de la Cooperativa y adicionalmente los créditos de los miembros principales y suplentes del Consejo de Administración y Vigilancia, Delegados a la Asamblea, sus cónyuges y parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad.

Para la aprobar dichos créditos se requiere una calificación de la Jefatura General de Crédito en el cual conste que el solicitante esta dentro de los vinculados.

Se prohíbe a los directivos y empleados, sus cónyuges y parientes vinculados el otorgar garantías personales en operaciones de crédito de la Cooperativa.

Consejo de vigilancia.- El Consejo de Vigilancia deberá realizar revisiones mensuales, por muestreo de los créditos vinculados del cual emitirá un informe al Consejo de Administración que servirá de sustento para el pronunciamiento de dicho Consejo sobre el manejo y límites de créditos vinculados.

Mientras la cooperativa no alcance el nivel de 14% del patrimonio técnico como cupo de créditos vinculados la cooperativa no otorgará créditos a las personas vinculadas por administración y señaladas en el presente reglamento.

Potestad del consejo de administración.- En caso de mora en los créditos hipotecarios, por más de tres pagos, se iniciará el juicio correspondiente para el embargo del bien hipotecado a la Cooperativa.

ANEXO No. 04

Reglamento para otorgar seguro de vida sobre ahorros, préstamos y fondo mortuario.

El reglamento para otorgar seguro de vida entre sus cláusulas más importante tenemos:

1. Seguro de ahorro.- La cooperativa pagará a sus afiliados en caso que el socio fallezca hasta la edad de 70 años, tomando en cuenta el saldo que mantiene al momento del siniestro, hasta 20.000.

Hasta los 30 años paga el 100% del total depositado

De 30 hasta 40 años le paga el 70%,

De 40 a 70 años le paga el 50%;

2. Seguro de Inversiones.- - La cooperativa pagará a sus afiliados en caso que el socio fallezca hasta la edad de 70 años, tomando en cuenta el saldo que mantiene al momento del siniestro, hasta 20.000:

Hasta los 30 años paga el 100% del total depositado

De 30 hasta 40 años le paga el 70%,

De 40 a 70 años le paga el 50%;

3. 3.-Encaje de ahorro.- La cooperativa pagará a sus afiliados en caso que el socio fallezca hasta la edad de 70 años, tomando en cuenta el saldo que mantiene al momento del siniestro:

Hasta los 30 años paga el 100% del total depositado

De 30 hasta 40 años le paga el 70%,

De 40 a 70 años le paga el 50%;

4. Seguro de Ahorro Programado.- La cooperativa pagará a sus afiliados en caso que el socio fallezca hasta la edad de 70 años, tomando en cuenta el saldo que mantiene al momento del siniestro:

Hasta los 30 años paga el 100% del total depositado

De 30 hasta 40 años le paga el 70%,

De 40 a 70 años le paga el 50%;

5. Seguro de certificado de aportación.- La cooperativa pagará a sus afiliados en caso que el socio fallezca hasta la edad de 70 años, tomando en cuenta el saldo que mantiene al momento del siniestro:

Hasta los 30 años paga el 100% del total depositado

De 30 hasta 40 años le paga el 70%,

De 40 a 70 años le paga el 50%;

6. Seguro de Préstamo.- Cubre el seguro en caso que fallezca el socio, todo el saldo del crédito que tuviere al momento del siniestro, siempre y cuando el socio se encuentre al día en el pago de sus obligaciones, hasta dos meses de letras vencidas.

ANEXO No. 05

Reglamento de Caja Chica.-

El monto del fondo de Caja Chica será de CINCO SALARIOS UNIFICADOS para la oficina y el manejo y custodia del mismo estará bajo la responsabilidad de la Auxiliar de atención al cliente.

Los Egresos a atenderse con cargo a este fondo serán por valores menores y calificados como emergentes de hasta el 20% de un salario unificado; para egresos superiores a lo establecido en el presente artículo, se requerirá la autorización de la Gerencia General.

Queda prohibido utilizar el fondo de Caja Chica para cambios de cheques, préstamos o anticipos.

Una vez utilizado por lo menos el 70 % del fondo, el custodio solicitará su reposición mediante presentación de la solicitud de reposición de Caja Chica adjuntando sus justificativos correspondientes.

El dinero en efectivo de reposición del fondo se entregará directamente al custodio del mismo, quien deberá justificar ante los organismos de control los documentos de respaldo y el saldo del dinero a su cargo.

Todo egreso de Caja Chica deberá estar respaldado por; comprobante de egreso de Caja Chica, factura, recibo, nota de venta, vale provisional de caja etc. que especifique claramente el concepto del gasto, firma de recibido el dinero y los datos de identificación correspondiente.

La autorización para reposición del fondo deberá solicitarse a la Gerencia General.

Si existieren egresos por conceptos no especificados que no justifiquen el gasto, serán declarados de responsabilidad y con cargo a la persona que maneje el fondo de Caja Chica.

Queda prohibido el fraccionamiento del gasto.

Las violaciones al presente reglamento serán sancionadas por la Gerencia General o por el Consejo de Administración de acuerdo a la gravedad de la infracción con una de las siguientes sanciones:

a.- Con amonestación verbal

b.- Con amonestación escrita que se remitirá a la Inspección del Trabajo

c.- Con multa de hasta el 10% de la remuneración mensual

d.- Con la solicitud de visto bueno de conformidad con lo que dispone el Código del Trabajo.

ANEXO No. 07

Primer Aviso de Morosidad.

PRIMER AVISO DE MOROSIDAD

Estimado socio:

Si ya canceló su cuenta a la Cooperativa, por favor disculpe éste mensaje, para nosotros fue la oportunidad de saludarlo.

Entendemos que sus actividades lo han tenido muy ocupado y sin ser su propósito, se ha olvidado de su compromiso con nosotros. Si tiene algún inconveniente, nuestra organización ésta para ayudarle.

Tenga la gentileza de comunicarse(nombre del oficial de crédito)..... A los teléfonos: 062739-317.

Le recordamos que su saldo adeudado cortado al de.....de 20..... es de \$ Con una cartera vencida.....días.

Cordialmente ,

.....

Firma

.....

PRIMER AVISO DE MOROSIDAD

CUENTA:.....SOCIO:.....FECHA:.....

ANEXO No. 08

Segundo Aviso de Morosidad.

SEGUNDO AVISO DE MOROSIDAD

Estimado socio:

En virtud de no haber atendido a nuestro requerimiento de cobro, le solicitamos que cancele su dividendo

vencido No..... hasta el:.....fecha:.....por el valor de \$..... de

acuerdo al siguiente detalle:

- Capital: \$.....
- Interés: \$.....
- Mora \$.....

Le recordamos que a un plazo no mayor de 15 días usted debe cancelar lo adeudado.

.....

Firma

.....

SEGUNDO AVISO DE MOROSIDAD

CUENTA.....SOCIO.....FECHA.....

FIRMA DEL SOCIO.....NOTIFICADOR.....

ANEXO No. 09

Tercer Aviso de Morosidad.

TERCER AVISO DE MOROSIDAD

Estimado socio:

Luego de haber transcurrido un período prudencial para la cancelación de sus obligaciones atrasadas, lamentamos comunicarle que la Cooperativa iniciará las acciones judiciales pertinentes para la recuperación de estos valores.

Sin embargo, con el afán de precautelar sus intereses, así como salvaguardar las buenas relaciones, la Cooperativa le otorga un plazo impostergable de 8 días calendario para que se acerque y se ponga al día en sus obligaciones.

Atentamente,

Tercer Aviso de Morosidad

CUENTA.....SOCIO.....FECHA.....

FIRMA DEL SOCIO.....NOTIFICADOR.....

CONVENIO DE PAGO:

NOMBRES:.....CUENTA:.....PAGARÉ No.....

PRIMER PAGO:

SEGUIMIENTO:

FECHA:.....VALOR:.....

FIRMA DEL SOCIO:

FIRMA OFICIAL DE CREDITO

ANEXO No. 10

REGISTRO DE CONTROL JUDICIAL

REGISTRO DE CONTROL JUDICIAL

Fecha: _____

Abogado: _____ Cuenta: _____

Socio: _____

Estado procesal

actual _____

Acciones a seguirse: _____

Hasta el: _____

Evaluación: _____

Revisado Por: _____

Estado procesal actual: _____

Acciones a seguirse: _____

Hasta el: _____

Evaluación: _____

REVISADO POR: _____