



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

TITULACIÓN DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN BANCA Y
FINANZAS

**Análisis y evaluación del Riesgo Crediticio en la Cooperativa de Ahorro
y Crédito Policía Nacional para la mejora del Sistema de Crédito**

TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

AUTORA: Rueda Ramos, Verónica Yolanda

DIRECTOR: Vélez Núñez, Franz Mauricio, Economista

CENTRO UNIVERSITARIO QUITO

2013

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

Economista.

Franz Mauricio Vélez Núñez
DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de titulación: “Análisis y evaluación del Riesgo Crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional para la mejora del Sistema de Crédito” realizado por Rueda Ramos Verónica Yolanda, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, Diciembre de 2013

f) -----

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, Verónica Yolanda Rueda Ramos declaro ser autor (a) del presente trabajo de fin de titulación: “Análisis y evaluación del Riesgo Crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional para la mejora del Sistema de Crédito”, siendo Franz Mauricio Vélez Núñez director del trabajo de fin de titulación; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f) _____

Rueda Ramos, Verónica Yolanda

C.C. 171271482-1

DEDICATORIA

A ti Señor mi Padre Dios, que con tu infinita bondad, me iluminaste día a día para poder elaborar y desarrollar con entera satisfacción mi tesis.

A mi esposo y a mi hijo, pilares fundamentales de mi vida, quienes siempre estuvieron a mi lado impulsándome con sus palabras de cariño, para que no decaiga en este arduo y difícil camino, recordándome que con perseverancia, empeño y coraje siempre conseguiré mis objetivos.

A mis padres que con su ejemplo y dedicación, supieron hacer de mi una mejor persona, esposa y madre a la vez.

Gracias a todos por su apoyo y por brindarme el tiempo suficiente para poder desarrollarme profesionalmente.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Dios por ser mi guía espiritual, a mi esposo por ser ese compañero inseparable que me ha llenado de mucho amor y comprensión, a mi hijo, mi fuerza y motivación, quienes me han impulsado a prepararme profesionalmente, gracias por ser parte de mi vida.

A mis padres, a quienes les debo la vida, gracias por sus consejos y por su apoyo incondicional.

Agradezco también a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, por toda la colaboración para la elaboración de este proyecto.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
RESUMEN EJECUTIVO.....	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I.....	5
1 ANTECEDENTES GENERALES	5
1.1 Planteamiento del Problema	12
1.2 Justificación	14
1.3 Objetivos.....	17
1.3.1 Objetivo General.....	17
1.3.2 Objetivos Específicos.....	18
1.4 Metodología de la Investigación	19
CAPÍTULO II.....	21
2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL	21
2.1 Antecedentes.....	22
2.2 Participación de Mercado.....	26
2.3 Administración por procesos	28
2.4 Áreas que intervienen en el Proceso.....	30
2.5 Levantamiento de la Información	33
2.6 Tecnología	41
CAPÍTULO III.....	49
3 REDISEÑO Y OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL.....	49
3.1 Requerimientos Internos.....	50
3.2 Flujo propuesto de crédito.....	58
3.3 Flujos detallados por Áreas.....	59
3.4 Implementación.....	65
CAPÍTULO IV.....	89
4 PROPUESTA DE REDISEÑO DEL PROCESO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL.....	89
4.1 Antecedentes.....	90
4.2 Importancia de la Tecnología de Información.....	94

4.3	Alternativas de Solución.....	95
4.4	Rediseño del Proceso de Crédito a través de la implementación de la carpeta digital y la ficha de análisis (modelo de evaluación)	110
4.5	Análisis del Costo Beneficio de implementación de la carpeta digital y la ficha de análisis (modelo de evaluación)	112
CAPÍTULO V		
CONCLUSIONES		117
RECOMENDACIONES.....		118
GLOSARIO DE TÉRMINOS		119
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		121
ANEXOS		122

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio contempla la implementación de un nuevo modelo de evaluación crediticio (ficha de análisis), el cual permita realizar una valoración automática de capacidad de pago CIN, DIN y DAV por Zona y Región, constituyéndose en una herramienta de apoyo en la toma de decisiones antes de conceder o no un crédito.

Este análisis congrega también, la aplicación de un pre evaluador con la finalidad de realizar una revisión integral del cliente (comportamiento crediticio), validación de parámetros (perfil básico) y un simulador de cuota – plazo para determinar si el cliente posee o no capacidad de pago.

Otro factor importante es la creación de una carpeta digital por producto para lo cual se creará un número único de transacción “NUT” en la cual se indexen los documentos necesarios de acuerdo a la actividad laboral del cliente. Por otra parte la utilización del check list que constituye una lista de documentos, aportará a una reducción considerable de los reprocesos que se generan en la etapa de la venta, garantizando así que el proceso de crédito sea más óptimo y eficiente.

PALABRAS CLAVES: PRE EVALUADOR DE CRÉDITO, COTIZADOR, CHECK LIST, EDOC, NUT, FICHA DE ANÁLISIS, CIN, DIN, DAV.

ABSTRACT

This study considers the implementation of a new credit evaluation model (data analysis), which permit an automatic assessment of affordability CIN, DIN and DAV by Area and Region, becoming a support tool in the decision-decisions before granting a loan or not.

This analysis also brings the application of a pre evaluator in order to conduct a comprehensive review of the client (credit behavior), parameter validation (baseline profile) and a simulator fee - deadline to determine whether or not the client has capacity pay.

Another important factor is the creation of a digital wallet product which will create a unique transaction number "NUT" in which the necessary documents to be indexed according to the client's work activity. Moreover the use of check list which is a list of documents, contribute to a considerable reduction in rework generated sales stage, thus ensuring that the credit process is more optimal and efficient.

KEYWORDS: PRE CREDIT EVALUATOR, COTIZADOR, CHECK LIST, EDOC, NUT, SHEET ANALYSIS, CIN, DIN, DAV.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene como finalidad analizar las alternativas de mejora en el flujo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional. Dichas mejoras se centralizan en el modelo de evaluación crediticia (ficha de análisis), carpeta digital, check list (lista de documentos), y pre evaluación de crédito.

Estos elementos que serán desarrollados en las páginas siguientes, tienen como objetivo fundamental incrementar la eficiencia en el flujo crediticio de la CPN tomando como referencia el modelo actualmente implementado (proceso manual).

Esta investigación se desarrollo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, que es un Organismo Financiero creado hace 37 años con el propósito de apoyar las necesidades financieras de sus compañeros, enfocados en la filosofía de ayuda mutua y solidaria, a través de los beneficios que ofrece una Entidad Cooperativista. Actualmente la oficina matriz se encuentra ubicada en las calles 10 de Agosto N31-218 y Mariana de Jesús, durante la investigación se pudo constatar que también cuenta con 3 agencias en la ciudad de Quito y 23 a nivel nacional. (Cooperativa Policía Nacional, 2010)

A lo largo del tiempo, la CPN ha logrado consolidarse como una de las primeras Cooperativas de Ahorro y Crédito a nivel nacional, debido a factores importantes como Tecnología, Procesos y Recurso Humano, siendo éste último un factor importante, toda vez que apoya directamente en la elaboración de la planificación estratégica y cumplimiento de los proyectos propuestos.

Uno de los propósitos fundamentales de esta Institución Financiera, es la concesión de productos crediticios a través de ofertar créditos de consumo, vivienda y microcrédito, de acuerdo a las necesidades de sus clientes y socios. Por ello nuestro estudio se basó básicamente en analizar la metodología utilizada actualmente, misma que es un tanto ambigua y poco efectiva, toda vez que los procesos que se generan son manuales, lo cual ocasiona que el proceso de crédito sea poco eficiente.

Dada la coyuntura, este estudio se desarrolla en plantear un nuevo modelo de evaluación crediticia el cual englobe la utilización de un pre evaluador en la etapa de venta, herramienta de apoyo que permita filtrar la información de aquellas operaciones que incumplan ciertas políticas, cuenten con un historial de pago irregular o deficiente, así como también permitan evaluar el endeudamiento vigente que el cliente presente en el Sistema Financiero.

Otro instrumento de alto impacto, representa la digitalización de documentos a través de la utilización de una carpeta electrónica EDOC y la creación de un número único de transacción "NUT", por producto solicitado y/o cliente, paso que permitirá un ahorro de costos operativos y una eficiencia en el tiempo empleado por el ejecutivo de negocios.

Adicional, se consideró importante elaborar un check list (lista de documentos), por producto y situación laboral (dependiente, independiente, profesional independiente, rentista y jubilado), instrumento que permitirá una reducción considerable de los reprocesos que se generan en la etapa de venta así como una disminución considerable en tiempos de respuesta.

El modelo de evaluación crediticia (ficha de análisis), constituye una herramienta fundamental en toda esta investigación, por cuanto es el medio que permite dar una resolución crediticia rápida, conjuga datos socio demográficos, económicos, crediticios, porcentajes de capacidad de pago CIN (cuota sobre ingreso) y DIN (deuda sobre ingreso), cobertura de garantía DAV (deuda sobre avalúo) y venta cruzada. Todos estos elementos aportan una resolución clara y nos ubica en el tipo de cliente que se evalúa.

Para finalizar, la investigación se desarrolla en 4 capítulos y el final que agrupa las conclusiones y recomendaciones.

El capítulo I, abarca la introducción al tema de investigación como visión, misión, estrategias.

El capítulo II, centra el estudio en la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional en el mercado financiero.

El capítulo III, se ocupa de investigar el rediseño y optimización del proceso de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional.

Finalmente el capítulo IV, constituye la propuesta de rediseño del proceso de crédito, objeto de esta investigación.

CAPÍTULO I

1 ANTECEDENTES GENERALES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, fue creada el 29 de Junio de 1.976 por un grupo de 35 miembros de la Policía Nacional del Ecuador que se unieron con el propósito de apoyar a sus compañeros, enfocados en la filosofía de ayuda mutua y solidaria, a través de los beneficios que brinda una Entidad Cooperativista.

En sus primeros años, la Cooperativa se encontraba físicamente en las instalaciones del Primer Distrito de Policía, ubicadas en las calles Cuenca y Mideros de la ciudad de Quito, posteriormente y al contar con el apoyo de la Comandancia General de la Policía Nacional y de todos sus integrantes, logra tener su edificio matriz con oficinas propias ubicadas en las calles 10 de Agosto N31-218 y Mariana de Jesús.

Con una adecuada gestión y debido a la aceptación que tuvo desde sus inicios, se apertura nuevas agencias en varias ciudades del país. Actualmente cuenta con 3 agencias en la ciudad de Quito y 23 a nivel nacional, distribuidas de la siguiente manera:

Figura 1. Directorio de Agencias



Fuente: Cooperativa Policía Nacional, 2010
 Elaborado por: Jefatura de Marketing CPN (2008)

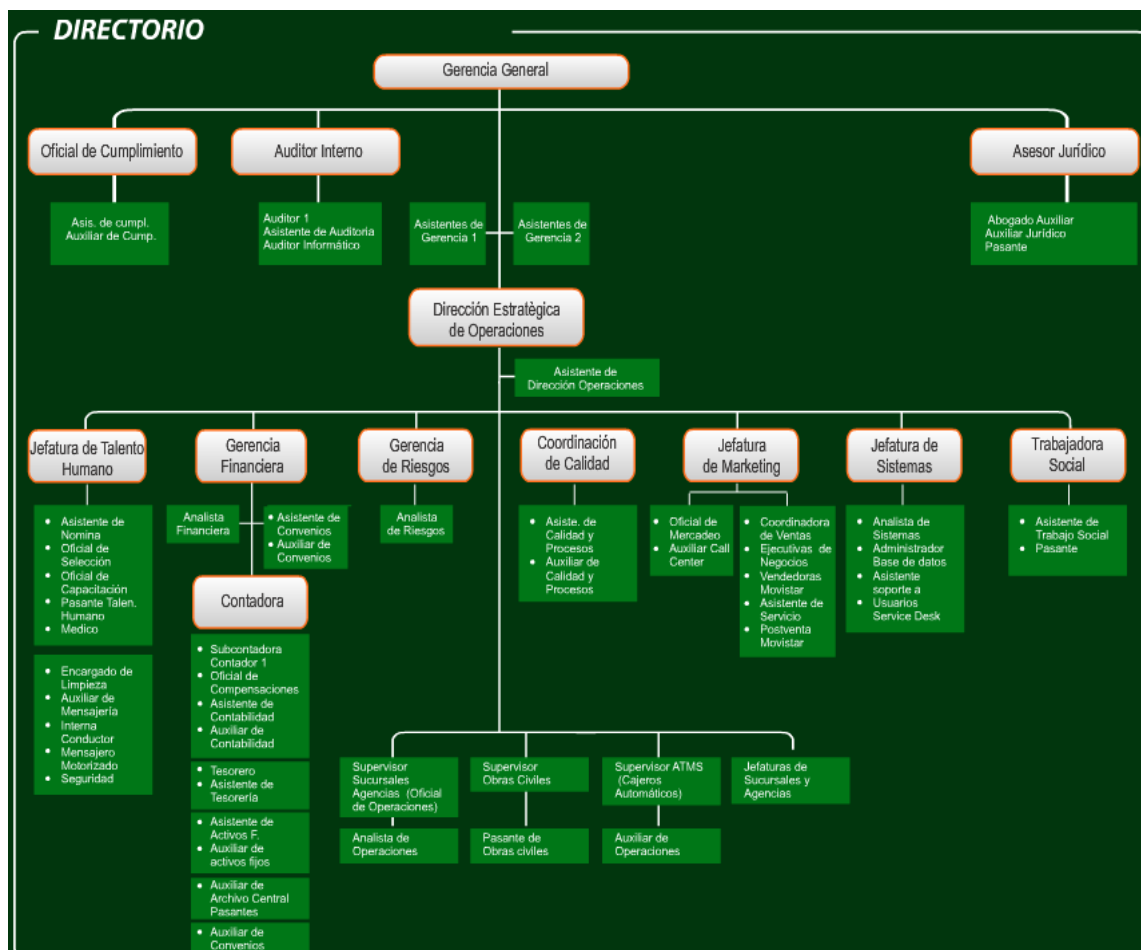
Este organismo financiero, ha logrado consolidarse como una de las primeras cooperativas de ahorro y crédito a nivel nacional, y esto debido 3 factores fundamentales:

a) Personal: Actualmente cuenta con un recurso humano adecuado y altamente capacitado, el cual representa un pilar fundamental en el crecimiento y desarrollo que ha tenido la organización para brindar un servicio eficiente y eficaz, el cual se ve plasmado en la calidad de servicio al cliente, toda vez, que los actores más importantes de una empresa son las personas.

El éxito de una empresa, tiene como consecuencia la sinergia que debe existir entre la Dirección, los empleados, socios y clientes, por ello, su equipo de trabajo, se encuentra altamente comprometido y mantiene una filosofía permanente en el compromiso, lealtad y aporte profesional, participando altivamente en la elaboración de la planificación estratégica así como para el cumplimiento de los proyectos propuestos.

El organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional está conformado por los siguientes departamentos:

Figura 2. Organigrama del directorio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional



Fuente: Cooperativa Policía Nacional, 2010
Elaborado por: Jefatura de Marketing CPN (2008)

- b) Procesos: La participación de todas las partes involucradas en el proceso, ha permitido lograr un trabajo coordinado, innovando a diario en el fortalecimiento y participación en las políticas de calidad de la empresa.

El proponer constantemente acciones preventivas que permitan agilizar el proceso de crédito, es un valor agregado importante para la consecución de resultados positivos en cuanto a mejoras en tiempos de respuesta y calidad en el servicio.

Por esta razón, el mejorar continuamente el modelo de Riesgo apalancado en un modelo Tecnológico y Operativo adecuado, permitirá que el nuevo proceso de crédito, optimice tareas y proporcione un flujo más controlado y en línea, con lo cual se reducirán considerablemente tiempos de respuesta, logrando hacer la diferencia en el servicio que la cooperativa brinda a los clientes antes y mejor que los competidores.

- c) Tecnología: Considerada como parte fundamental e importante para el crecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, misma que continuamente se encuentra incursionando en varios proyectos que conllevan un alto impacto para la vida de sus socios.

El ofrecer innovadores servicios como la renovación de la red de cajeros automáticos, la captura de huellas digitales a nivel nacional, permite minimizar y mitigar los riesgos y posibles fraudes que puedan presentarse en las diversas transacciones que realicen sus clientes.

Adicionalmente, sus socios cuentan con el servicio de Internet Banking, sistema desarrollado para realizar transferencias, créditos, consultas de saldos, entre otros. (Cooperativa Policía Nacional, 2010)

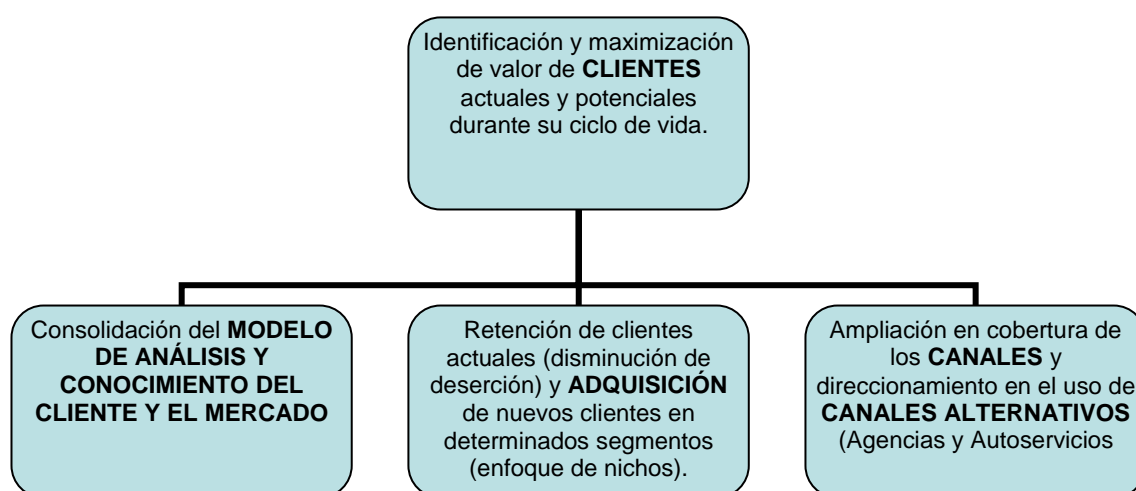
- **Misión**

“Seguir fomentando el desarrollo de sus socios y clientes, ofreciendo una gama extensa de productos financieros ágiles, seguros y oportunos, que se ajusten a sus necesidades y mejoren su calidad de vida”. (Cooperativa Policía Nacional, 2010)

El contar con un equipo líder que contribuya al desarrollo sostenible y responsable dentro y fuera del país, apoya las necesidades financieras tanto de sus socios y clientes, así como de sus instituciones y empresas en general.

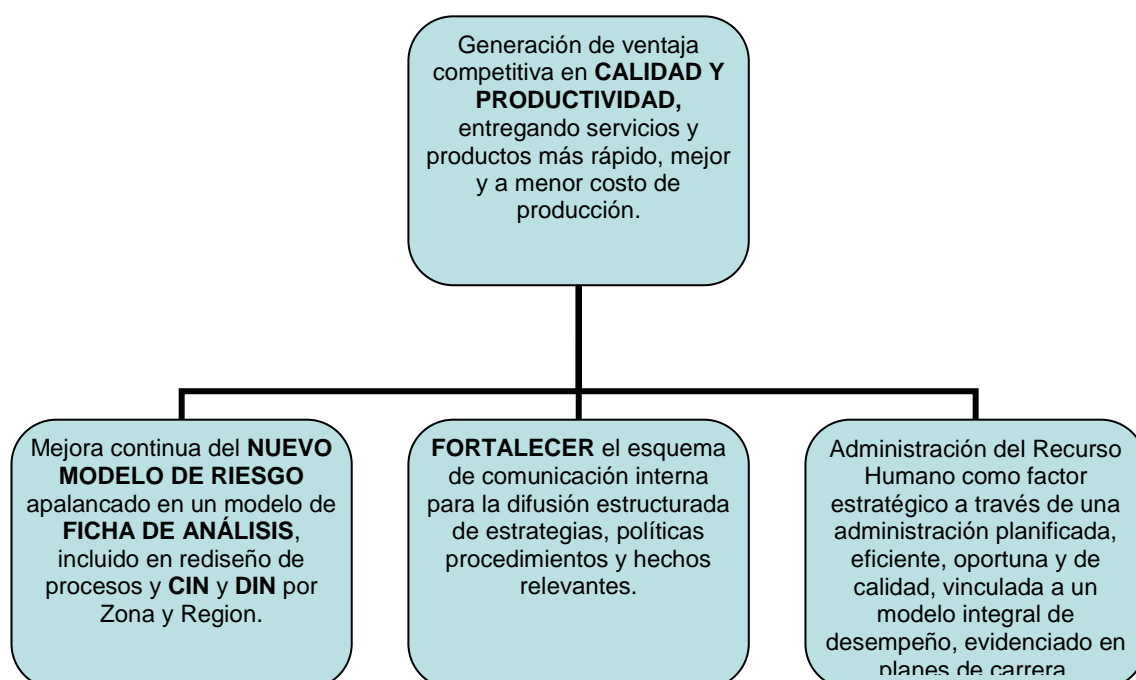
La Rentabilidad, Administración de Riesgos y Participación en el Mercado, son objetivos que contribuyen a la generación de valor económico incremental y una mejor calidad de vida de los socios y clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, toda vez, que permite conjuntamente con su equipo de trabajo, caminar día a día hacia la excelencia, siempre con el compromiso firme de satisfacer las necesidades de sus asociados, generando en todo momento productos y servicios de calidad. Como estrategias y sub estrategias que permiten un crecimiento firme y sostenible dentro del mercado financiero, tenemos:

Figura 3. Estrategias y Subestrategias (1)



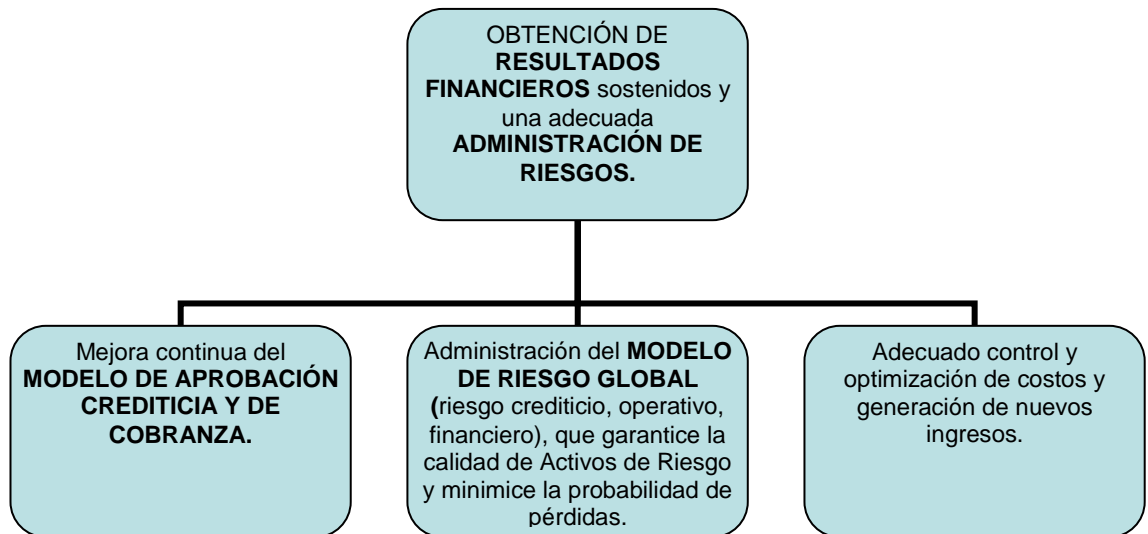
Fuente: Plan Estratégico Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional 2009

Figura 4. Estrategias y Subestrategias (2)



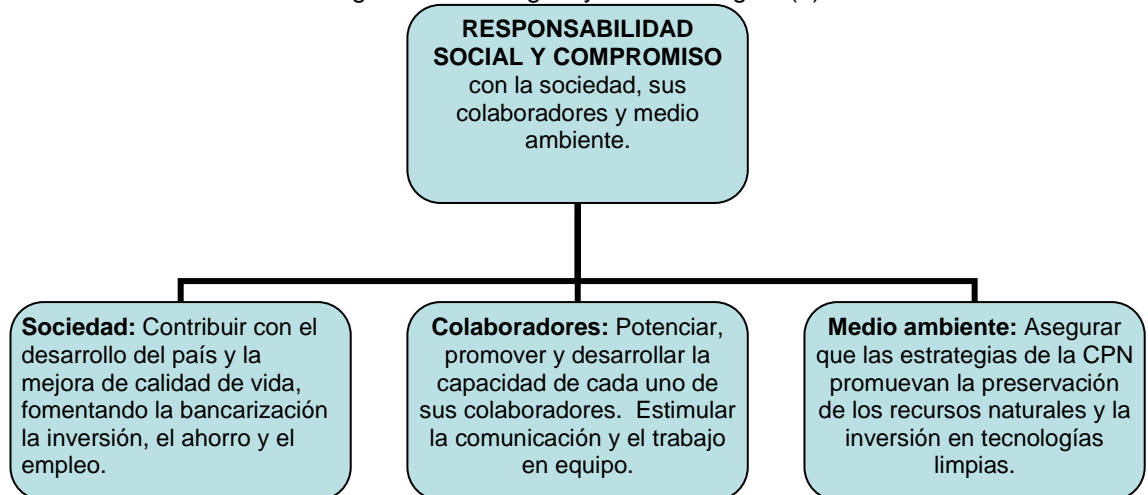
Fuente: Plan Estratégico Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional 2009

Figura 5. Estrategias y Subestrategias (3)



Fuente: Plan Estratégico Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional 2009

Figura 6. Estrategias y Subestrategias (4)



Fuente: Plan Estratégico Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional 2009

Sus pilares fundamentales, están conformados por 6 valores importantes que son:

- Responsabilidad y Respeto
- Solidaridad y Compromiso
- Ética
- Lealtad
- Transparencia, y
- Honestidad e Integridad

Dichos valores, han permitido que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, conjuntamente con su equipo de trabajo, siga alcanzando sus objetivos planteados y día a día se encamine hacia la excelencia, ofreciendo a sus clientes productos y servicios innovadores, que permitan satisfacer las necesidades de sus socios, de tal manera que conlleven a lograr un crecimiento económico, mejor calidad de vida de sus socios, así como mantener y mejorar su posicionamiento en el mercado financiero.

Todo el trabajo y crecimiento, especialmente en los últimos 8 años, ha permitido que la Cooperativa de la Policía Nacional (CPN) siga posicionándose en este mercado a través de su casa matriz y sus 25 agencias, ofreciendo a sus 53.000 socios, un catálogo de productos y servicios innovadores, así como una situación financiera fuerte y estable, que le ha permitido colocarse como una de las Cooperativas más grandes del Ecuador. (Cooperativa Policía Nacional, 2010).

- **Visión**

“Ser una institución con presencia en mercados estratégicos que se mantenga como una de las Cooperativas líderes de su mercado en imagen, participación, productos y calidad de servicios enfocando su esfuerzo hacia el cliente, anticipándose a sus necesidades, desarrollando a su personal y otorgando rentabilidad sostenible a sus socios”. (Cooperativa Policía Nacional, 2010)

El conocimiento del cliente, permite apoyarlo en la satisfacción de sus necesidades con los productos adecuados que maximicen tanto el valor para el cliente como para la Cooperativa.

Es por ello, que el involucramiento de todas las Áreas de Negocio de acuerdo a su segmentación, permitirá conocer comercialmente a la perfección a sus clientes, entendiendo mejor sus necesidades para vender los productos que satisfagan las mismas, así como el Área de Marketing desde la perspectiva de información y análisis de clientes.

Considerando que más del 50% de la inversión total de la empresa representa la inversión crediticia, una adecuada participación en el mercado debe ser la prioridad principal de la Cooperativa, razón por la cual debe tener la capacidad de llegar al mercado y a los clientes antes y mejor que los competidores. Aquí las Áreas de Marketing, Operaciones y Recursos Humanos juegan un papel importantísimo, en el

desarrollo de nuevos productos, así como de su calidad, paralelo a la revisión de costos de operación y manejo del talento humano respectivamente.

Ahora al generar mejores y mayores resultados año tras año tanto para sus socios como para sus funcionarios, empleados, comunidad, Estado, etc., el mantener su cartera de crédito en los índices técnicos apropiados es fundamental, para lo cual la participación de las Áreas de Negocios generando nuevos ingresos, Financiero en la administración de gastos y, Riesgos definiendo las políticas y control de riesgo, resultan primordiales.

Por último, y no menos importante, es el integrar todas las actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, bajo un principio de Responsabilidad y Compromiso Social, que permite a sus colaboradores mayor involucramiento en las prácticas amigables con el medio ambiente, así como el transmitir a sus socios, clientes y público en general los valores de la Cooperativa.

1.1 Planteamiento del Problema

La gestión de riesgo de crédito es considerado un factor de alta relevancia dentro de las actividades bancarias de una Institución Financiera, a través de la concesión de créditos a título individual o corporativo, bajo la aprobación de préstamos o líneas de crédito, así como de otros productos que se ajusten a las necesidades del cliente, no obstante también viene de la mano la posibilidad de que se presenten grandes pérdidas debido al incumplimiento de pago de las obligaciones a las que un cliente se comprometió.

El definir claramente las políticas y parámetros bajo los cuales la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional aprobará créditos para satisfacer necesidades de consumo, vivienda y microcrédito, permitirá que los socios y clientes cumplan con los lineamientos generales para calificar como sujetos de crédito.

Por ello, el mercado objetivo al cual se enfocarán las políticas de riesgo, son personas naturales con actividad económica en relación de dependencia, negocio propio, profesionales independientes, rentistas, jubilados y beneficiarios de montepío.

El estudiar los principales factores para un conjunto de clientes de acuerdo a la situación socio demográfico, puntaje de score, experiencia crediticia y calificación de buro, permitirá establecer un método sencillo de evaluación, considerando diversas probabilidades que

permitan agrupar mayor información y se pueda correlacionar factores y establecer pronósticos de riesgo previo la concesión de un nuevo crédito.

Es por esta razón, que la aplicación de la pre-evaluación de crédito y referencias negativas, debe ser empleada a todo socio y/o cliente que desee aplicar a un crédito de consumo, vivienda o microcrédito.

La pre-evaluación comprenderá de una revisión integral del cliente sobre su record crediticio a través del Buró de Crédito, la validación de parámetros, así como un simulador de cuota-plazo que permitirá determinar si el cliente tendrá capacidad para el pago del crédito solicitado de acuerdo a la información declarada.

En caso de que el cliente reporte deudas en el Sistema Financiero, Cooperativo o prenda de vehículo/reserva de dominio, se deberá revisar que se declare la cuota mensual por este concepto.

Todos los intervinientes de una operación de crédito deben ser ingresados en dicha herramienta y deberán ser aprobados por este filtro previo a ser enviados al Área de Riesgos. Si el cliente no es aprobado, no podrá continuar con el proceso de crédito.

Ahora es importante recalcar, que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, el comportamiento de pago (carácter crediticio) de un cliente no será evaluado únicamente por su situación en la última Central de Riesgo, sino por su comportamiento de pago en el Sistema Financiero, Cooperativo y Sector Real.

Por ello, la herramienta interna estará basada en un árbol de decisión, que permitirá obtener el puntaje y calificación del cliente en función del comportamiento de pago histórico y actual de sus obligaciones en todo el Sistema Financiero y Real.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional por no contar con una carpeta digital por cliente, en la cual se pueda indexar de manera ordenada toda la documentación requerida para la evaluación del crédito solicitado, dificulta el posterior proceso de revisión por parte de los entes de control interno y externo.

Esta carpeta digital deberá contener un número único de transacción "NUT" como una forma de identificar fácilmente la operación concedida y facilitar posteriormente la gestión de cobranza.

La falta de un modelo de evaluación crediticia en la cual se validen políticas generales de perfiles de ingreso, aplicación de parámetros y capacidad de pago (CIN cuota sobre ingreso), (DIN deuda sobre ingreso) y (DAV deuda sobre avalúo) por Zona y Región, puede ocasionar que se aprueben operaciones que incumplan ciertos parámetros establecidos para el producto, tomando en cuenta que se puede llegar a sobre endeudar al socio si no se consideran todas las obligaciones financieras que mantenga en el Sistema Financiero o Sector Real, con lo cual la probabilidad de que caiga en mora se incrementa.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional y su calificación de los créditos ¿es realizada de manera manual, aplicando los parámetros y políticas previamente establecidos para cada producto, razón por la cual, es mandatorio establecer lineamientos básicos generales que permitan realizar una pre aprobación en línea, asegurando que el trámite de revisión posterior de la operación, cuente con un alto porcentaje de aprobación final?

La aplicación de la pre-evaluación crediticia, ficha de análisis y/o medio de desembolso y el análisis del comportamiento de las referencias crediticias, se aplicará todo socio y/o cliente que desee aplicar a un crédito de consumo, vivienda o microcrédito, lo cual permitirá tener una cartera de clientes sanos.

1.2 Justificación

El Riesgo implica la acción de pérdida, fracaso y otros referentes negativos, y para el caso de las Instituciones Financieras, se asocia en la toma de decisión en la concesión de un crédito.

En las Instituciones Financieras, los riesgos pueden clasificarse de acuerdo a varios factores como:

- Riesgos de Negocios: “Posibilidad de que varíen los beneficios de una compañía antes de atender a los pagos de la deuda, debido a las características inherentes al propio negocio y a su nivel de actividad”.(<http://www.expansion.com>)
- Riesgos Estratégicos: Son aquellos que resultan de cambios fundamentales en la economía o en el entorno político, es decir la forma de competir y la relación con el entorno, así como las tensiones organizacionales internas, que representan barreras

para poder ejecutar la estrategia seleccionada con éxito.
(<http://www.buenastareas.com>)

- Riesgos Financieros: Se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras negativas para una organización.
(<http://es.wikipedia.org>)
- Riesgos de Liquidez: O de financiación, y que se refiere al hecho de que una de las partes de un contrato financiero no pueda obtener la liquidez necesaria para asumir sus obligaciones a pesar de disponer de activos que no puede vender con la suficiente rapidez y al precio adecuado y la voluntad de hacerlo. (<http://es.wikipedia.org/wiki>)
- Riesgo Cambiario: Es un riesgo financiero asociado a la fluctuación en el tipo de cambio de una divisa respecto a otra. Éste puede resultar en un balance negativo o positivo (en pérdidas o en ganancias), dependiendo de si el tipo de cambio ha cambiado a favor o en contra de los intereses del inversor o la compañía.
(<http://www.efxto.com>)
- Riesgos de Tasa de Interés: Riesgo asociado a las fluctuaciones que puedan exhibir los precios de los instrumentos de renta fija (deuda) como resultados de variaciones en las tasas de interés de mercado. (<http://www.aafm.cl>)

Por ello, siendo que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional es una de las Cooperativas más grandes del Ecuador, y habiéndose posicionado a lo largo del tiempo en 24 agencias a nivel nacional, es mandatorio el contar con la definición de políticas y parámetros bajo los cuales este Organismo Financiero aprobará créditos.

Otro factor de alta relevancia, es el implementar porcentajes de CIN (cuota sobre ingreso), DIN (deuda sobre ingreso) y DAV (deuda sobre avalúo) homologados por Zona y Región, mismos que permitirán que el análisis de capacidad de pago se lo realice de una manera más objetiva y asertiva, y sobre todo con una alta probabilidad de cumplimiento de pago de las obligaciones contraídas por los clientes.

Así mismo, el modelo de evaluación crediticio (ficha de análisis), servirá como herramienta de apoyo para una validación automática de políticas generales de perfiles de ingreso y aplicación de parámetros para los productos de consumo, vivienda y automotriz. No obstante, para los microcréditos se aplicará el formulario de evaluación crediticia, mismo que

permitirá obtener indicadores financieros de acuerdo al mercado y actividad del cliente. Este sistema evaluará comportamiento crediticio, capacidad de pago, experiencia de crédito, calidad de la información financiera y de garantías.

Importante mencionar, que la operatividad de la ficha es muy amigable ya que permitirá escoger a través de un combo, el tipo de producto a ser analizado, así también con el ingreso de datos como: monto original, tasa, plazo, forma de pago, proporcionará a través de un cálculo automático, la cuota mensual que deberá cancelar el cliente.

Es por esta razón, que el proveer a los oficiales de crédito de una ficha de análisis que evalúe automáticamente CIN, DIN y DAV de acuerdo a la Zona y Región, así como del modelo de evaluación crediticia (MEC) para la evaluación de microcréditos, permitirá obtener mayores probabilidades de aprobación, constituyéndose en una herramienta de apoyo en la toma de decisiones antes de conceder o no un crédito de consumo, vivienda automotriz, entre otros, aportando a que la decisión no se vuelva subjetiva sino objetiva, en base al conocimiento cuantitativo y cualitativo, los indicadores financieros, así como de las fortalezas que posea el posible sujeto de crédito.

La creación de un “NUT” número único de transacción que debe ser generado con el número de cédula de identidad (10 dígitos) más la letra M adicionando el número de crédito que se está digitalizando del mismo cliente (ejemplo 1712345671M1) por cada operación y producto a través de la carpeta digital o electrónica, que no es más que un archivo automático de la documentación del cliente en un ordenador, permitirá que toda la información de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional se encuentre almacenada de manera ordenada, reduciendo así los riesgos en el manejo de información de los clientes.

Con ello conseguiremos minimizar tiempos de respuesta internos y hacia nuestros clientes, una sustancial disminución de costo de proceso solicitando documentos por primera y única vez, facilitar la posterior gestión de cobranza, así como proporcionar alertas tempranas que servirán de mucha utilidad a fin de instaurar las mejores estrategias que permitan evitar que la cartera vencida se deteriore, tomando acciones preventivas y decisiones asertivas y proactivas en bienestar de la Institución.

Por último, la creación del check list, que no es más que es un conjunto de documentos de acuerdo a la actividad laboral del cliente (dependiente, independiente, profesional

independiente, rentista, jubilado), mismo que evitará inconvenientes en el proceso y agilizará el flujo, optimizando tiempos de respuesta.

No olvidemos, que el riesgo que el Organismo Financiero debe asumir en caso de que el deudor incumpla el pago de la deuda e intereses pactados es alto, de aquí la importancia de mantener un control estricto del ratio de cartera vencida, a través de un análisis de portafolio que permita evaluar la valoración del riesgo por producto e incluso por cliente.

Por ello, la Unidad de Riesgos a través de comités internos, elaborará un estadístico mensual, en el cual se visualizará los resultados de la colocación por producto así como el ratio de cartera vencida por Zona y Región.

Dicho informe gerencial, será compartido con las Áreas involucradas en el proceso, a manera de poder tomar acciones oportunas y brindar el feed back necesario, para asegurar que los negocios que son llevados a la Institución, generen rentabilidad, liquidez, solvencia y eficiencia.

En resumen, la homologación y estandarización de características, políticas y parámetros de los productos manejados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, contribuirá a que el ratio de cartera vencida disminuya por Zona y Región y la creación de una carpeta digital por cliente a través de la generación de un número único de transacción “NUT”, mejorará la gestión de cobranza, así como la automatización del análisis, a través de un modelo de evaluación (ficha de análisis para créditos de consumo, vivienda, automotriz y microcréditos).

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General.

Analizar el riesgo crediticio y reducir la cartera vencida, para lo cual se propone la elaboración de un manual que contenga características, políticas y parámetros homologados para todos los productos crediticios que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional por Zona Región, así como la implementación de un modelo de evaluación crediticio (ficha de análisis), que permitirá realizar una valoración automática, obteniendo resultados más confiables y objetivos. Adicionalmente, la creación de una carpeta digital que contenga un “NUT” (número único de transacción), procedimiento que permita digitalizar los documentos requeridos para el producto de acuerdo a un check list, que no es más que

el conjunto de documentos que un cliente debe presentar de acuerdo a su actividad laboral (dependiente, independiente, profesional independiente, rentista, jubilado).

1.3.2 Objetivos Específicos.

- Unificar procedimientos para la calificación de los créditos aplicando políticas, parámetros y porcentaje de CIN (cuota sobre ingreso), DIN (deuda sobre ingreso) y DAV (deuda sobre avaluó) por Zona y Región.
- Proponer la creación de una carpeta digital a través de la generación del “NUT”, número único de transacción.
- Crear un check list por cada producto de acuerdo a la actividad laboral del cliente.
- Elaborar un modelo de evaluación crediticia (ficha de análisis) que permita un cálculo automático de capacidad de pago, cobertura e indicadores financieros.
- Reducir el nivel de morosidad elaborando estadísticos sobre el pago de primeras cuotas para determinar en qué Zona o Región, existe un mayor índice de incumplimiento, de esta manera se podrá establecer acciones preventivas y de ser necesario, ajustar las políticas o restringir la concesión de crédito.
- Monitorear la cartera vencida por Zona y Región, a fin de aportar con alertas tempranas y establecer restricciones operativas de ser el caso.
- Brindar feed back oportuno al Área de Negocio, sobre aquellas falencias que puedan presentarse en las etapas de venta y recepción de documentos.

1.4 Metodología de la Investigación

La investigación de un proyecto, implica la generación de una idea, la cual se fundamenta en el repaso de un camino o la reconstrucción de un hecho.

Por tanto, para un proyecto, la investigación implica la búsqueda de una idea u objeto que será estudiado o investigado en su proceso.

Para el caso de esta investigación, el objeto de estudio son los procesos que actualmente son ejecutados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional y la revisión de los mismos a lo largo de un periodo de tiempo.

El tiempo que se estipula o determina, dependerá de los objetivos propuestos en la presente investigación. Con esta definición, las metodologías que se utilizarán en la investigación son:

1. Método Analítico o Método de Análisis de Procesos, Estructuras, Políticas o hechos realizados durante el tiempo definido en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional.

Dicho método implica la revisión de toda la información recopilada en el proceso de planteamiento del problema. La finalidad de la revisión es la búsqueda de defectos en los procesos implementados para plantear una mejora y sistematización de los mismos acorde a la tecnología actual, los cuales permitirán que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, se convierta en una entidad eficiente y una unidad económicamente rentable a corto y largo plazo.

2. Método Deductivo, que será utilizado para deducir que procesos o elementos se encuentran fallando y que no permiten que el flujo actual se lleve a cabo con agilidad, solvencia y que generen un valor agregado para la solución de problemas.

Esta metodología en ningún momento dentro de nuestra investigación entra en litigio con el método analítico, por el contrario, se complementan, porque permiten obtener una visión más clara y profunda del proceso de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional.

3. Finalmente, el método sintético que nos permitirá sintetizar o resumir los hechos o procesos claves para atacar el problema con la propuesta de esta investigación.

Este método se expondrá de manera clara en las conclusiones y recomendaciones que emergen de la presente investigación.

CAPÍTULO II

2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL

2.1 Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional (CPN), es un Organismo Financiero que fue creado a fines del mes de Junio de 1.976 por un grupo de 35 miembros de la Policía Nacional, quienes amparados en la filosofía de ayuda mutua y solidaria, se unieron con el fin apoyar a sus compañeros para contribuir al mejoramiento de su calidad de vida, a través de los beneficios que brinda una Entidad Cooperativista.

Gracias a su emprendimiento, esta Institución Financiera logró posicionarse a nivel nacional en 23 ciudades de nuestro país. Actualmente en Quito, cuenta con 3 agencias y su edificio matriz está ubicado en las calles 10 de Agosto N31-218 y Mariana de Jesús. (Cooperativa Policía Nacional, 2010)

A lo largo del tiempo la CPN, ha innovado en el mercado financiero con un portafolio amplio de productos y servicios acorde a las necesidades de sus socios y sus familias, constituyéndose en una Institución líder que contribuye al desarrollo del país, canalizando los recursos hacia actividades productivas, fomentando la bancarización, la educación financiera, la inversión, el ahorro y el empleo.

La generación de valor económico incremental a través de la rentabilidad, administración de riesgos y participación de mercado, ha permitido la identificación, entendimiento, y maximización de valor de los clientes del mercado objetivo durante su ciclo de vida.

Otro factor importante, es la generación de ventajas competitivas en CALIDAD, PRODUCTIVIDAD E INNOVACIÓN, mismas que ha generado la entrega de productos y servicios, más rápido y mejor que la competencia.

El estructurar un modelo de conocimiento y entendimiento del cliente, constituye una herramienta de alta importancia en la cual se apoyan los ejecutivos de negocios de la cooperativa, con el propósito de poder brindar a sus socios los productos y servicios acordes a sus necesidades, así como el potencializar el crecimiento en la relación, realizando ventas cruzadas y fidelización de clientes (disminución de la deserción).

A continuación detallamos los productos que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional a sus socios y clientes. (Cooperativa Policía Nacional, 2010).

De consumo:

- Ordinario
- Emergente

Microcréditos:

- Microcrédito
- Microcréditos para Emprendedores

De Vivienda Hipotecario:

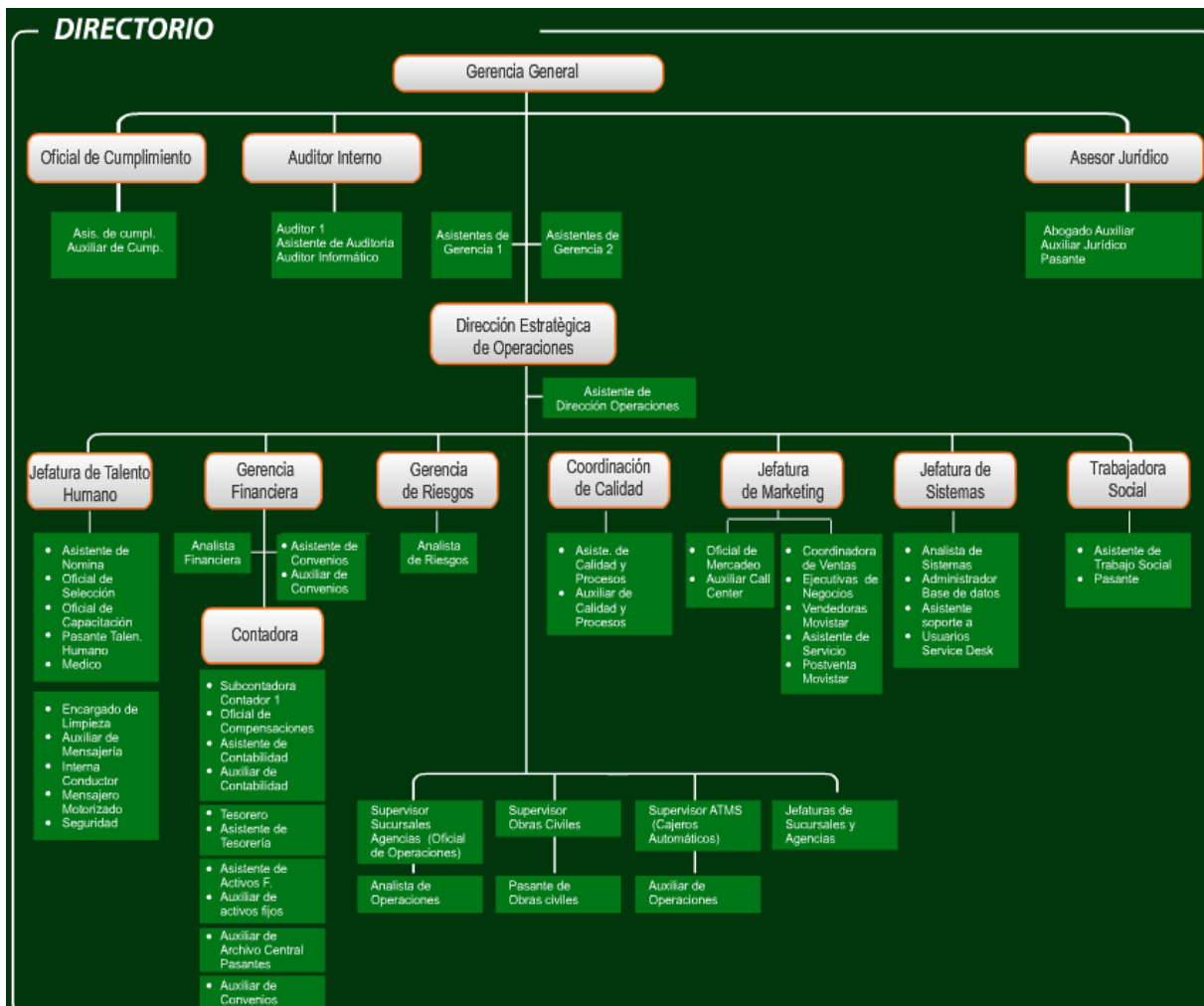
- Crédito Hipotecario para la adquisición de vivienda nueva
- Crédito Hipotecario para la adquisición de vivienda usada
- Crédito Hipotecario para la adquisición de terreno
- Crédito Hipotecario para la construcción de vivienda en terreno propio; y
- Crédito Hipotecario para ampliación y terminados en vivienda propia.

Adicionalmente, y con la renovación de la red de cajeros automáticos y con la implementación de la captura de huellas digitales a nivel nacional, se ha logrado mitigar el riesgo de fraude, fortaleciendo el modelo integral de productividad y calidad de servicio, potencializando así la operación y el negocio a través de una administración planificada, eficiente, oportuna y de calidad.

Así también, la cultura organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional que está integrada en base al sentido de pertenencia de sus socios, empleados, funcionarios y por la identificación de sus metas con la de la Organización, ha permitido que el clima laboral se desarrolle en base al respeto, colaboración y trabajo en equipo.

Su directorio se encuentra conformado por la Gerencia General quien labora de la mano con el Oficial de Cumplimiento, Auditor Interno y Asesor Jurídico. Por otra parte, la Dirección Estratégica de Operaciones, tiene a su cargo las áreas de Talento Humano, Gerencia Financiera, Gerencia de Riesgos, Coordinación de Calidad, Jefatura de Marketing, Jefatura de Sistemas y Trabajo Social.

Figura 7. Organigrama del directorio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional



Fuente: www.cooperando.fin.ec

Elaborado por: Jefatura de Marketing CPN (2008)

En el presente capítulo, se enfatizará en la gestión de la Gerencia de Riesgos, como área responsable de normar el servicio de crédito que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional brinda a sus socios.

Esta área, se encarga de la evaluación de créditos de consumo, hipotecarios y microcréditos. Para su calificación aplica políticas y parámetros establecidos para cada uno de ellos. El análisis se lo realiza de manera manual y en función al ingreso real que justifique tener el socio y que permita determinar la capacidad de endeudamiento y el carácter de pago de los deudores principales y sus garantes.

Así también, las políticas y parámetros que son aplicados para el otorgamiento de crédito, conllevan al cumplimiento de las normas de control interno, aplicación de medidas preventivas y correctivas que se considere necesario adoptar, minimizando de esta manera el riesgo crediticio.

Dentro del proceso de crédito, el brindar servicios y productos de calidad a sus socios y clientes, coadyuva a mejorar su bienestar social y económico, es por ello que un correcto asesoramiento por parte de los ejecutivos de negocios asegura el buen uso de los fondos otorgados en función de una mejor atención a sus necesidades.

En este proceso, las unidades que participan para una oferta adecuada de productos son:

- **Marketing:** Unidad encargada de la conceptualización, elaboración del manual y de implantación de mejoras continuas de productos.
- **Negocio, Asesores comerciales, Jefes de Sucursales:** Responsables del acercamiento con los clientes que tengan una necesidad de crédito (consumo, hipotecario y microcrédito), y del manejo de la relación con el mismo. Así también, de realizar una venta adecuada del producto, del seguimiento del mismo y de la calidad de información receptada por el cliente.
- **Operaciones:** Unidad encargada de la revisión de todos los documentos requeridos de acuerdo a la situación laboral del cliente, previo el desembolso del crédito.
- **Unidad de Riesgos:** Responsable de la definición de las políticas y parámetros de riesgo para la calificación de los clientes, y de la revisión del riesgo operativo del proceso y del producto.
- **Unidad de Calidad:** Responsable por el cumplimiento de los estándares de servicio e indicadores de gestión de los productos financieros ofrecidos por la Cooperativa y su impacto con el cliente.

Las instancias de aprobación que participan en este proceso son:

- **Jefes de sucursales:** Encargados de analizar, y, de ser el caso, aprobar las solicitudes de crédito. Su cupo de aprobación oscila entre \$ 1,000.00 a \$ 5,000.00.
- **Analistas de Riesgo:** Analizar, y, de ser el caso, aprobar las solicitudes de crédito conforme a la distribución de las solicitudes que la Jefatura de Sucursal haya realizado.

- **Consejo de Administración:** Analiza, y de ser el caso, aprueba todas las solicitudes de créditos de cualquier monto. Es importante indicar que solo para el caso del Crédito Emergente la autorización podrá ser emitida por la Jefatura de la Oficina Matriz, quien tendrá la obligación de ponerlo en conocimiento del Gerente General para que sea conocido en la siguiente reunión del Consejo de Administración.

Las operaciones cuyo monto de aprobación sea superior a \$ 5,000, serán aprobadas directamente por el Consejo de Administración.

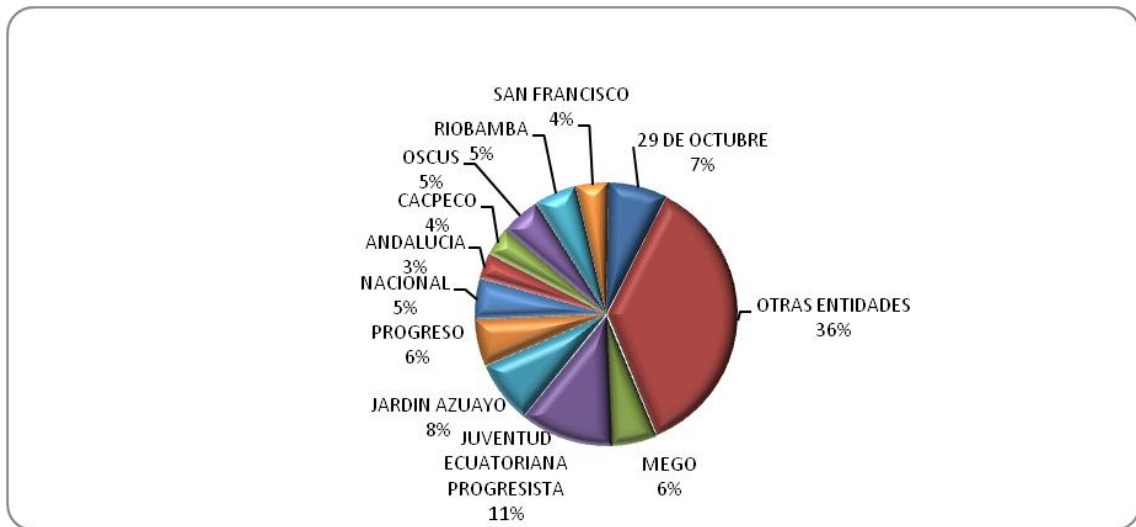
Es importante enfatizar, que todas las áreas antes mencionadas, conllevan a que el proceso de crédito fluya de una manera adecuada, desde la conceptualización del producto, sus características y beneficios, el proceso de comercialización, revisión, análisis, instrumentación de los créditos, hasta el desembolso del mismo.

2.2 Participación de Mercado

Con relación a la participación de mercado, ésta se encuentra en función del monto de activos de cada una de las Cooperativas. La participación del mercado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional ha tenido un incremento en una primera instancia, y luego un estancamiento en su crecimiento, circunstancia que puede ser un efecto de la falta de penetración de mercado debido a la ausencia de políticas orientadas a la diversificación de productos financieros y/o aumento de marketing de los productos crediticios actualmente vigentes.

Realizando un análisis a diciembre del año 2010, el monto de los activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, asciende a US\$ 20,846.76 que representa el 5% de la participación del mercado nacional, tal como se indica en el siguiente cuadro:

Figura 8. Participación de cada entidad en el activo al 31 de diciembre de 2010

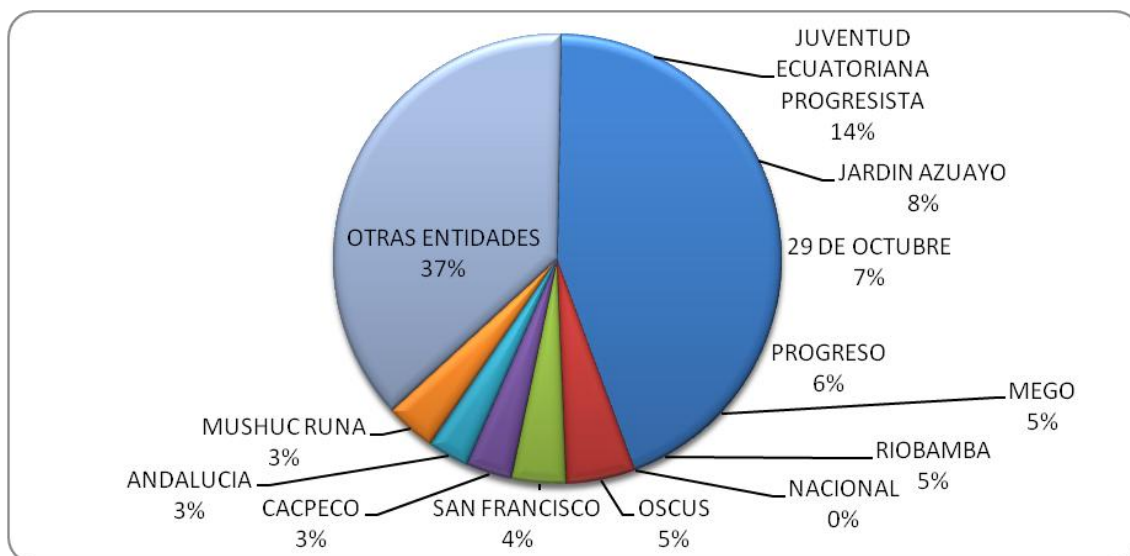


Fuente: Balances Internos CNP años 2009-2010-2011
 Elaborado por: Gerencia de Riesgos CPN

Es importante mencionar que el factor que justifica ese comportamiento, tal como se indicó en líneas anteriores, es la falta de una política de promoción o merchandising de los productos que dispone la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, puesto que el ambiente económico del país se mostró favorable. Así también, las Cooperativas de Crédito en general se enfrentan a una competencia sin igual frente a sus Bancos en cuanto se refiere a la entrega de productos crediticios para el cliente, motivo por el cual es necesario establecer una política de penetración para que la participación en el mercado anualmente se incremente.

Al 31 de diciembre del 2011, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional posee un monto de activos de US\$ 20,598.05, que representa un ligero decrecimiento del 1.19% respecto del año anterior, con lo cual la participación en el mercado en términos porcentuales es inferior al 1%, ratificándose de esta manera lo anteriormente mencionado. A continuación se muestra la figura donde se indica el porcentaje de participación de las Cooperativas de ahorro y crédito más importantes en el país. Es necesario indicar que su competidor principal: la Cooperativa de Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista tuvo un crecimiento interanual del 3%.

Figura 9. Participación de cada entidad en el activo



Fuente: Balances Internos CNP años 2009-2010-2011
 Elaborado por: Gerencia de Riesgos CPN

Conforme a la información recopilada, se observa que el promedio de activos en el año 2010 asciende a un monto de US\$ 115.157. Asimismo, los datos con respecto a la Cartera Bruta suman un promedio de US\$ 26.196 en el año 2010.

La sumatoria de Depósitos a Plazo y Depósitos a la Vista y Restringidos ascienden a un monto de US\$ 89.027 lo que indica la fortaleza para afrontar posibles corridas de dinero por parte de sus clientes.

Por otra parte, el promedio de la cartera de consumo asciende a US\$ 2.358, monto sumamente inferior al de Cooperativa Juventud Ecuatoriana Progresista. En términos porcentuales asciende al 26%, porcentaje muy saludable con relación a sus competidores.

En la figura anterior se puede observar que el 63% de la participación de mercado se concentra en las siguientes Cooperativas más importantes: Juventud Ecuatoriana Progresista (14%), Jardín Azuayo (8%), 29 de Octubre (7%) y Progreso (6%). La figura indica también que el mercado financiero cooperativo se encuentra demasiado atomizado por Cooperativas pequeñas cuya participación es del 37%.

2.3 Administración por procesos

La administración por procesos permite describir el procedimiento de análisis y aprobación de crédito, estableciendo aquellos lineamientos que permitan orientar y normar a los

diferentes intervinientes en las instancias de aprobación y la correcta aplicación de las políticas y parámetros que caracterizan a los diferentes productos, cuyo destino es satisfacer las necesidades de consumo, vivienda y microcréditos de personas naturales.

El procedimiento de crédito que se ejecuta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional cuenta con la participación de varios canales de ingreso, mismos que comprenden el proceso de origen desde la recepción de los documentos, acorde al tipo de producto, hasta el desembolso del crédito.

En este proceso participan las Áreas de Negocios, Operaciones, Riesgos y Cobranzas, unidades que como parte importante de todo el flujo de crédito, garantizan que en las etapas desde la venta hasta el registro y custodia de la información y documentación crediticia, las tareas fluyan correctamente y sobre todo cumplan con las normas de control interno establecidas, minimizando de esta manera el riesgo crediticio.

El portafolio de productos y servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional se canaliza a través de los asesores comerciales. En esta instancia, se recopila la información y documentación del cliente y se verifica la consistencia de la misma.

El revisado documentario es un proceso que permite validar la consistencia de los documentos en su fondo y forma, debiendo verificarse que sean legibles, actualizados y que estén acorde a lo solicitado por el área de Análisis de Riesgos para el posterior envío a esta unidad.

En el área de Riesgos, el Analista de Servicios es el encargado de receptor la documentación y asignar en el sistema COBIS al Analista de Riesgos encargado de la revisión del crédito. En este aplicativo, captura y/o actualiza la información básica del cliente (datos personales), datos laborales (nombre de la empresa, direcciones), así como alguna otra información obligatoria para poder iniciar la transmisión.

A la par, se realiza el análisis manual del crédito en base a la información cuantitativa y cualitativa del cliente, se validan políticas y parámetros de acuerdo al producto solicitado y se mide la capacidad de pago en función al ingreso real que justifique tener el socio y del carácter de pago de los deudores principales y sus garantes.

Una vez concluida la revisión previa, el analista proponente presenta la operación al Comité de Crédito respectivo, instancia donde se revisa y analiza la aprobación acorde al monto y excepciones que presente el crédito.

El área de Operaciones es la última instancia en donde se realiza el proceso de instrumentación, desembolso del crédito, así como también, el registro y custodia de la información y documentación de la operación crediticia.

Finalmente, el área de Cobranzas, es aquella unidad en donde se gestionan todas las actividades tendientes a la recuperación de la cartera vencida, realizar notificaciones telefónicas, visitas personales o notificaciones escritas mediante notas dirigidas a sus deudores principales o garantes.

Figura 10. Proceso de Crédito CPN



Fuente: Cooperativa Policía Nacional, 2010

2.4 Áreas que intervienen en el Proceso

En el proceso de crédito, las áreas que intervienen desde la venta del producto, el análisis, aprobación, instrumentación de la operación, y finalizan en la recuperación son:

Negocio – Ejecutivos de negocios: Responsable del acercamiento con los clientes que tengan una necesidad de consumo, vivienda y microcréditos y del manejo de la relación con el mismo. A su cargo se encuentran las siguientes tareas que a continuación se detalla:

- Recibe cordialmente a su cliente para establecer contacto e iniciar el proceso de asesoramiento.

- Indaga sus necesidades y requerimientos.
- Una vez identificadas las necesidades del cliente, el asesor comercial presenta las características y beneficios del producto que más se ajusten a las mismas.
- Solicita al cliente, que firme la carta de autorización para la consulta en Bureau de Crédito, permitiendo así la verificación de la información.
- Valida que cumpla con los requisitos básicos para conocer si el cliente es un potencial sujeto de crédito.
- Manejo de objeciones, identifica y las transforma en oportunidades de venta.
- Entrega la solicitud y la lista de requisitos necesarios para tramitar el crédito.
- Espera la recopilación de documentos por parte del cliente.
- Genera el expediente de crédito y envía toda la documentación al Área de Análisis para el proceso respectivo; y,
- Recibe la notificación por parte del Área de Análisis sobre la resolución final de la operación (aprobada o negada).

Finalmente si la operación es aprobada, receipta la firma en los documentos del cliente y garante (si el producto lo amerita), valida consistencias y envía al Área de Operaciones para el desembolso de la operación. En el caso estar negada la solicitud, se le informa al cliente y los motivos.

Negocio – Jefes de sucursal: Responsables de la supervisión y control de todo el proceso de otorgamiento y recuperación de la cartera de crédito de la Sucursal a su cargo. Serán de su responsabilidad las siguientes funciones:

- Aprobar créditos cuyo monto sea superior a USD 1,000.00 hasta USD 5,000.00.
- Supervisar y controlar el proceso de otorgamiento de todo tipo de crédito de los socios de la sucursal a su cargo.

- Supervisar que los créditos otorgados cumplan con los requisitos establecidos para el producto.
- Ejecutar la recuperación de cartera de la sucursal a su cargo, a través de los Oficiales de Crédito o de los Oficiales de Cobranzas; y,
- Realizar el control del trabajo de recuperación de cartera de los abogados internos y externos encargados de la misma.

Unidad de Riesgos - Analistas: Responsables de la revisión y análisis de la operación conforme las características del producto. A su cargo se encuentran las siguientes funciones:

- Recibe el expediente del cliente con la documentación e información de soporte.
- Analiza la carpeta del cliente basado en las políticas de riesgos.
- Aprueba las solicitudes de crédito de hasta USD 1,000.00.
- Ejecutan el proceso integral del crédito, es decir desde el otorgamiento hasta la cancelación total; y,
- Monitorean constantemente la cartera y efectúan la gestión de cobro, una vez que el Negocio haya agotado la primera instancia de recuperación.

Operaciones: Se encarga básicamente de la revisión de todos los documentos requeridos de acuerdo a la situación laboral del cliente, previo el desembolso del crédito. Entre sus tareas se encuentran:

- Generar e imprimir los documentos para la firma del cliente y garante (contrato – pagaré).
- Realiza el desembolso a la cuenta del cliente; y,
- Archivo y custodia de la información y documentación de la operación crediticia.

Oficiales de Cobranza: Unidad encargada de realizar todas las actividades tendientes a la recuperación de la cartera vencida, entre sus responsabilidades están:

- Realizar notificaciones telefónicas, visitas personales o notificaciones escritas, mediante notas dirigidas a los deudores principales y/o garantes.
- Analizar las razones de incumplimiento de pago por parte de los clientes, a efectos de levantar alertas tempranas que permitan definir estrategias de recuperación de la cartera.
- Llevar un archivo individual organizado de las gestiones de recuperación de los créditos en mora; y,
- Realizar el seguimiento de la gestión de recuperación de cartera de los abogados internos y externos encargados de la cartera.

2.5 Levantamiento de la Información

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, la calificación de los productos de crédito de consumo, vivienda y microcréditos, se realiza a través de la aplicación de características diseñadas para cada una de ellas, así como de la revisión y análisis de la idoneidad crediticia del sujeto de crédito.

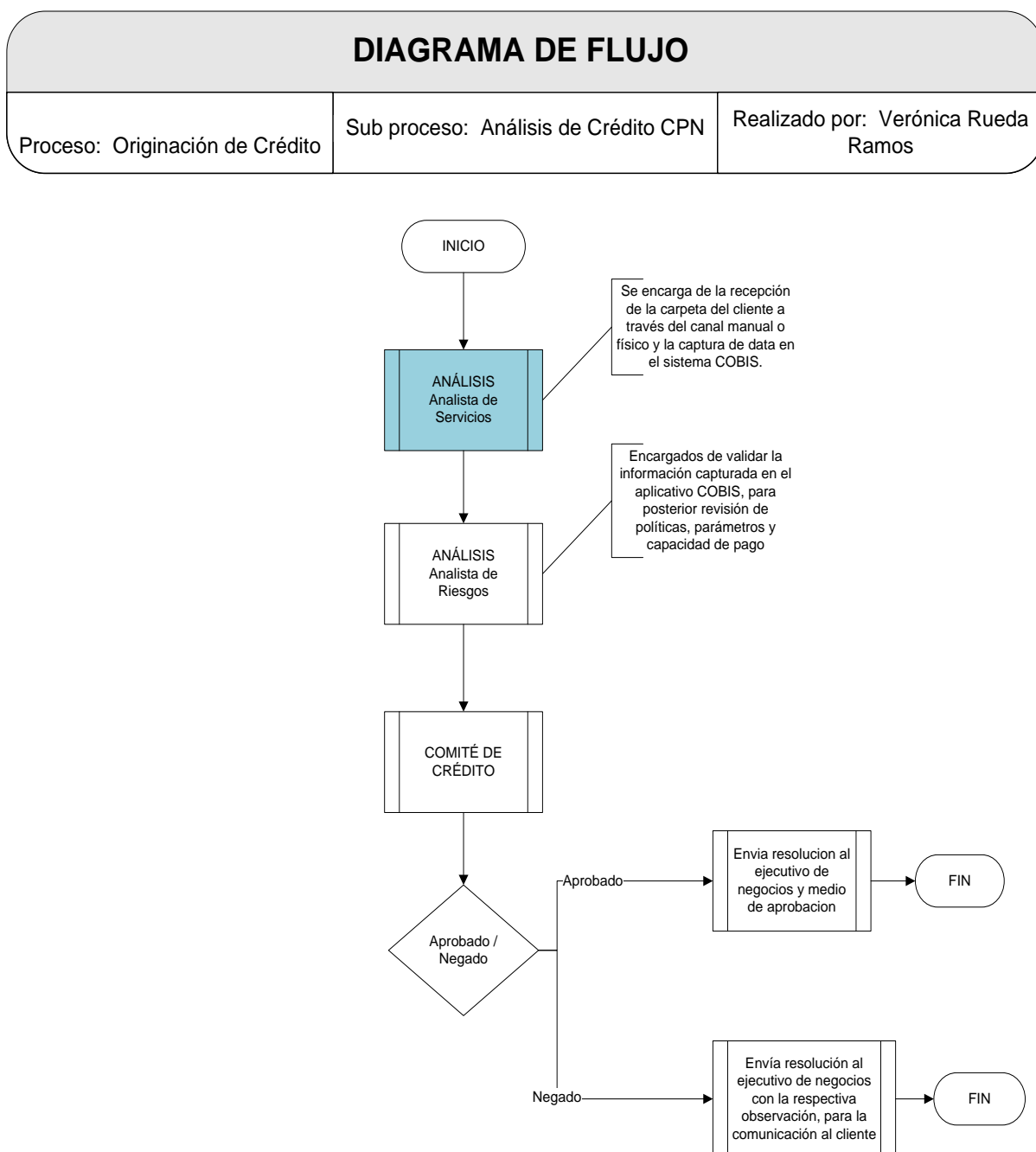
La documentación específica, de acuerdo a los requerimientos del producto, es recibida en el Área de Riesgos a través del canal manual o físico. El flujo a seguir para la consideración del análisis de estas operaciones y una vez que se encuentran creadas en el sistema COBIS, es la validación por parte de los analistas de la información ingresada en este aplicativo, cotejando que ésta tenga consistencia con la registrada en la solicitud de crédito, realizan la revisión de los lineamientos generales que debe cumplir el cliente para su calificación como sujeto de crédito, y determinan la capacidad de endeudamiento en función al ingreso real que justifique tener el socio y/o garante y del carácter de pago de los participantes del crédito.

El Comité de Crédito respectivo revisa la propuesta de crédito y emite la resolución definitiva al asesor vía email conjuntamente con una copia del medio de aprobación. Posteriormente, se remite la carpeta física con el medio de aprobación al área de Operaciones para continuar con el proceso de instrumentación y desembolso.

En caso de que la respuesta al flujo sea "negado", se notificará al asesor con la respectiva observación, para la comunicación al cliente.

El fiel cumplimiento a este proceso contribuye a la gestión integral de riesgos crediticios.

Figura.11. Proceso de Crédito Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional



Fuente: Manual de Originación de Créditos CPN año 2008

OFERTA CREDITICIA Y CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS.

A continuación se detallan las características de los productos que son ofertados en la CPN:

CRÉDITOS DE CONSUMO ORDINARIO

Características del Producto

- **Definición:**

Es una operación puntual que cubre cualquier necesidad financiera de consumo duradero y no duradero.

- **Características:**

- a. Destino:

Necesidades personales de consumo duradero y no duradero (mobiliario, electrodomésticos, reparación de vehículos, viajes, etc.).

- b. Monto de Financiamiento y plazo:

Monto máximo: hasta USD 5,000

Hasta 36 meses plazo.

- c. Garantía:

Se puede presentar cualquiera de las que se detallan a continuación:

- Socios con menos de 5 años de servicio que cobren su sueldo en la CPN, no requieren garante.
- Socios con menos de 5 años de servicio que no cobren su sueldo en la CPN, requieren un garante de cualquier tiempo de servicio o un garante legalmente capaz que posea un bien inmueble libre de gravámenes.

- Socios con más de 5 años de servicio que cobren o no su sueldo en la CPN, no requieren garante.
- Socios en servicio pasivo con ingresos líquidos superiores a USD 500 que cobren o no su sueldo en la CPN, no requieren garante.
- Socios en servicio pasivo con ingresos líquidos menores a USD 500 que cobren su sueldo en la CPN, no requieren garante.
- Socios en servicio pasivo con ingresos líquidos menores a USD 500 que no cobren su sueldo en la CPN, requieren un garante legalmente capaz que posea un bien inmueble libre de gravámenes.
- Socios, clientes, empleados civiles con nombramiento de la Policía Nacional, requieren garante policía con más de 5 años de servicio.
- Socios, clientes, empleados civiles de la CPN, requieren un garante legalmente capaz que posea un bien inmueble libre de gravámenes.

d. Beneficios del Producto:

- Flexibilidad para el financiamiento de necesidades de consumo que el cliente requiera.
- Cuotas más bajas al tener un plazo de hasta 36 meses.
- Comodidad para el pago ya que se realiza a través de débito automático de su cuenta.
- Cuotas fijas, al conocer el cliente durante todo el plazo del crédito su cuota de pago, le permite manejar adecuadamente sus presupuestos.
- Día de pago fijo seleccionado por el cliente; permite planificar al cliente su cuota de pago, sin ningún cambio durante el plazo de la operación.

CRÉDITOS DE CONSUMO EMERGENTE

Características del Producto

- **Definición:**

Es una operación puntual que cubre necesidades apremiantes del socio.

- **Características:**

- a. Destino:

Necesidades personales de consumo como salud, estudios y otras de esta naturaleza.

- b. Monto de Financiamiento y plazo:

Monto máximo: Hasta USD 600

Plazo: Hasta 9 meses.

De USD 601 a USD 1,000, hasta 12 meses.

- c. Garantía.

Por su naturaleza no requieren de garante personal y serán otorgados siempre que la CPN tenga disponibilidad para cubrir la solicitud.

MICROCRÉDITOS PARA EMPRENDEDORES.

Características del Producto

- **Definición:**

Es una operación destinada para actividades económicas productivas.

- **Características:**

- a. Destino:

Necesidades que cubran el emprendimiento de nuevas actividades económicas productivas (talleres, tiendas de abarrotes, etc.).

- b. Monto de Financiamiento y plazo:

Monto máximo: hasta USD 20,000

Para activos fijos hasta 48 meses.

Para capital de trabajo hasta 36 meses.

- c. Garantía.

- Créditos de hasta USD 5,000, se sujetan al tipo de garantía que se aplica para los créditos ordinarios.
- De USD 5,000 a USD 10,000, requieren de garante, sea este policía de servicio activo o un garante que posea un bien inmueble libre de gravámenes.
- Mayor a USD 10,001, deberán contar con una garantía real hipotecaria o prendaria de vehículos.

CRÉDITOS HIPOTECARIOS ADQUISICIÓN DE VIVIENDA

Características del Producto

- **Definición:**

Es una operación puntual que financia la adquisición de vivienda.

- **Características:**

- a. Destino:

Necesidades que cubran la adquisición de vivienda nueva o usada, así como la construcción, ampliación o terminación de la misma.

- b. Monto de Financiamiento y plazo:

Compra de vivienda: Hasta USD 100,000

Construcción, remodelación, terminados: Hasta USD 80,000.

Plazo: Máximo 15 años.

- c. Garantía:

- Primera hipoteca abierta de vivienda a adquirir.
- Hipoteca de 3ros siempre y cuando exista cobertura para garantizar la operación.

CRÉDITOS HIPOTECARIOS CONSTRUCCIÓN DE VIVIENDA

Características del Producto

- **Definición:**

Es una operación puntual que financia la construcción de vivienda nueva.

- **Características:**

- a. Destino:

Necesidades que cubran la construcción de vivienda unifamiliar.

- b. Monto de Financiamiento y plazo:

Construcción: Hasta USD 80,000.

Plazo: 15 años.

- c. Garantía:

- Primera hipoteca abierta de terreno y construcción.

Es importante indicar que el socio deberá presentar las autorizaciones municipales para realizar la construcción de la vivienda, así como el presupuesto referencial de gastos en que va a incurrir, el mismo que deberá justificar el monto del préstamo.

CRÉDITOS HIPOTECARIOS PARA CONSTRUCCIÓN DE VIVIENDA EN TERRENO PROPIO.

a. Monto de Financiamiento y plazo:

Construcción: Hasta USD 80,000.

Plazo: 15 años.

En los préstamos de crédito hipotecario para construcción de vivienda en terreno propio, se podrá operar con renovaciones de créditos por avances de obras, es decir que el socio podrá optar por un primer crédito en base al avalúo del terreno sin construcciones; una vez que realice las construcciones con el dinero del crédito, podrá solicitar un nuevo préstamo con un re avalúo del bien inmueble, así sucesivamente hasta llegar al valor máximo de Ochenta mil dólares siempre que el valor de las garantías y la capacidad de pago lo permitan.

CRÉDITOS HIPOTECARIOS AMPLIACIÓN, REMODELACIÓN O TERMINADOS.

a. Monto de Financiamiento y plazo:

Ampliación, Remodelación o Terminados: Hasta USD 80,000.

Plazo: Máximo 5 años.

El bien inmueble en el que se vayan a realizar las ampliaciones, remodelaciones o terminados será hipotecada a favor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, y en este caso no se aceptarán hipotecas de bienes de terceras personas. (Cooperativa Policía Nacional, 2010).

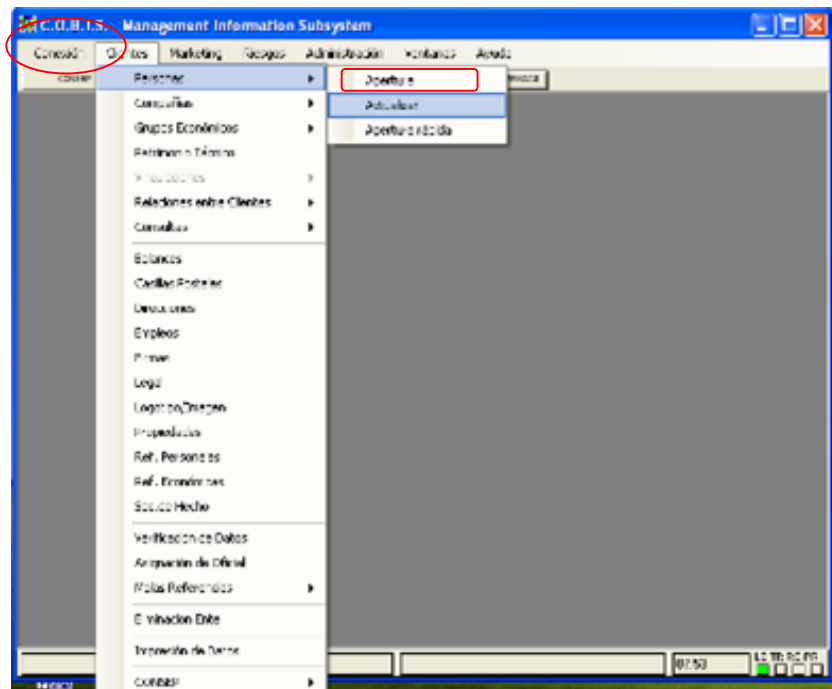
2.6 Tecnología

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, el sistema operativo que se que se utiliza para operar el proceso de originación del crédito se llama COBIS.

“COBIS, es una solución altamente parametrizable que está orientada a satisfacer las necesidades de instituciones de cualquier tamaño o especialidad, dando importancia absoluta a sus clientes, a través de la creación ágil de productos y servicios, y de la atención y soporte por diferentes canales físicos y electrónicos” (www.cobiscorp.com)

Los subprocesos que contempla este sistema para ofertar los diferentes productos que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, inician con el registro y actualización de datos básicos del socio-cónyuge, garante-cónyuge, captura que se la realiza escogiendo la opción *CLIENTES, PERSONAS, ACTUALIZAR*, tal cual se indica en el siguiente print de pantalla:

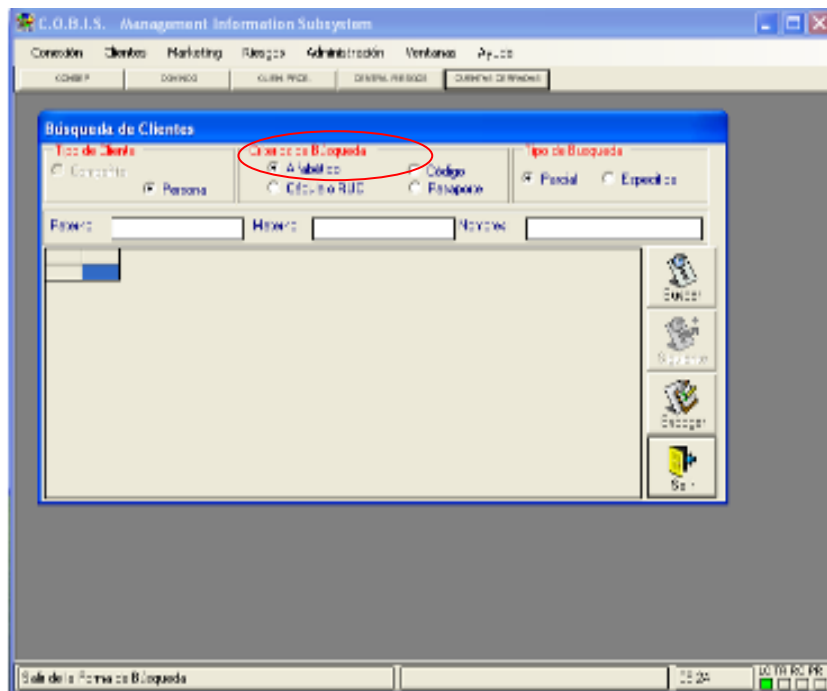
Figura 12. Sistema COBIS



Fuente y Elaboración: Instructivo de Ingreso y Parámetros de Crédito CPN año 2010

Al hacer clic en Actualizar, se presente la opción de buscar al socio o cliente por su número de cédula o alfabético (apellidos y nombres).

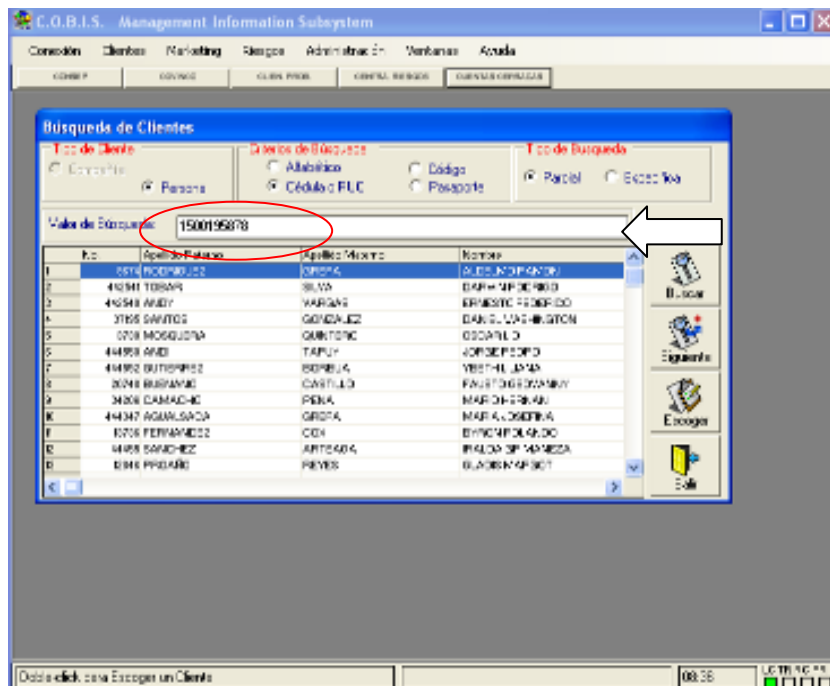
Figura 13. Sistema COBIS



Fuente y Elaboración: Instructivo de Ingreso y Parámetros de Crédito CPN año 2010

Para una mejor comprensión, en el presente ejemplo se escogió la opción número de cédula para buscar al cliente.

Figura 14. Sistema COBIS



Fuente y Elaboración: Instructivo de Ingreso y Parámetros de Crédito CPN año 2010

El sistema ahora despliega la pantalla donde se verifica si los nombres, apellidos, número de cédula y demás campos estén correctos. Es importante mencionar que los campos en blanco tienen que estar llenos exceptuando el de pasaporte, relación funcionario y grupo económico. En el campo de comentario se debe registrar el lugar y unidad en donde se está ingresando la operación.

Figura 15. Sistema COBIS

The screenshot shows the 'C.O.B.I.S. Management Information Subsystem' window. The main form is titled 'Datos Generales de Personas [Actualización]'. The fields are as follows:

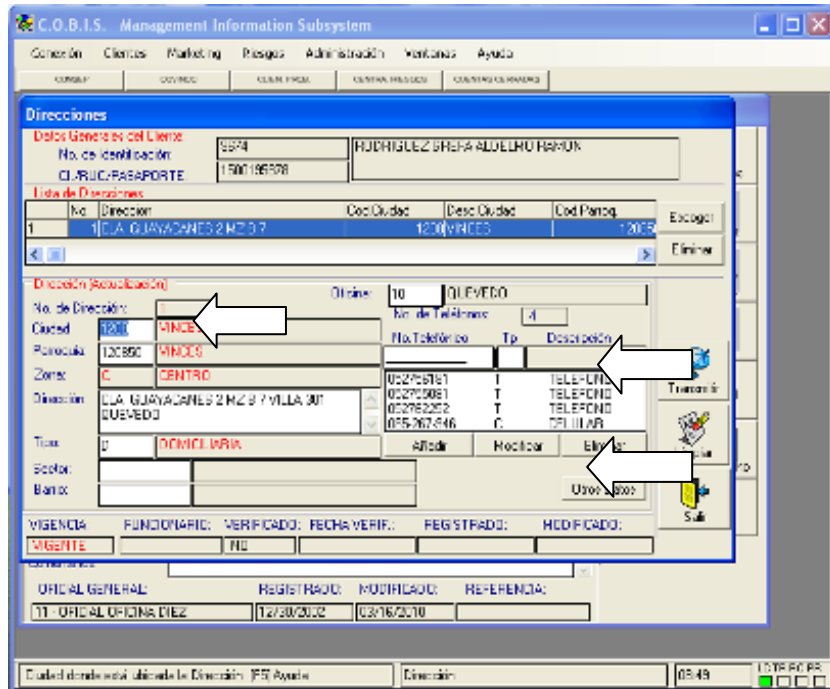
- No. de Identificación: 3674
- Nombres Completos: ALDELMO RAMON
- Apellido Paterno: RODRIGUEZ
- Apellido Materno: GREFA
- Fecha de Nacimiento: 03/14/1960
- Nacionalidad: 1 ECUATORIANA
- Cédula Identidad: 1900190878
- Pasaporte: (empty)
- Nivel de Educación: 5 SECUNDARIA
- No. Cargos: 1
- Código Profesión: 01 TENIENTE CORONEL
- Sexo: M (MASCULINO) - indicated by a white arrow
- Actividad: 901 SECTOR PUBLICO
- Estado Civil: C CASADO (A)
- Sector: 13 SECTOR PRIVADO
- Tipo de Persona: N NATURAL
- Subsect: 131 EMPRESAS
- Utiliza Internet?: SI No
- Medio de Informac.: N NINGUNA
- Sujeto de Retención?: SI No
- Calificación de Riesgo: A RIESGO NORMAL
- Relación Funcionaria: (empty)
- Grupo Económico: (empty)
- Comentarios: CP1 SUBJEFATURA DE TRANSITO

At the bottom of the form, there are fields for 'OFICIAL GENERAL', 'REGISTRADO', 'MODIFICADO', and 'REFERENCIA'.

Fuente y Elaboración: Instructivo de Ingreso y Parámetros de Crédito CPN año 2010

De igual forma, se procede a ingresar la dirección actualizada del socio en la opción dirección y demás datos mandatorios que solicita el sistema. Las direcciones constituyen información que debe ser detallada minuciosamente, considerando que la recuperación del crédito es tarea que corresponde al Analista de Riesgo que colocó la cartera. Una vez capturada esta información, se graban los datos y se inicia la transmisión.

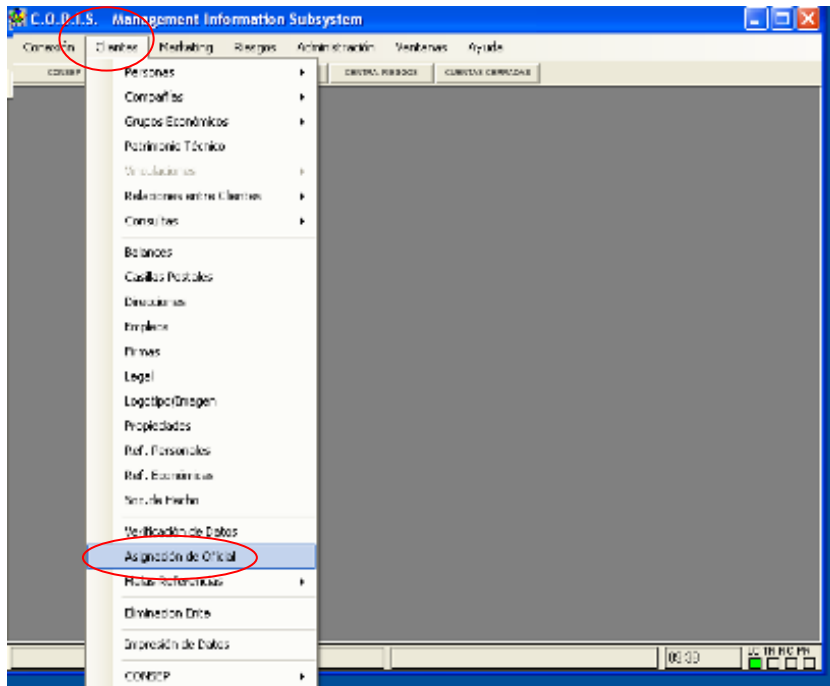
Figura 16. Sistema COBIS



Fuente y Elaboración: Instructivo de Ingreso y Parámetros de Crédito CPN año 2010

Al salir nos ubicamos nuevamente en la opción de Clientes para asignar la operación al Oficial.

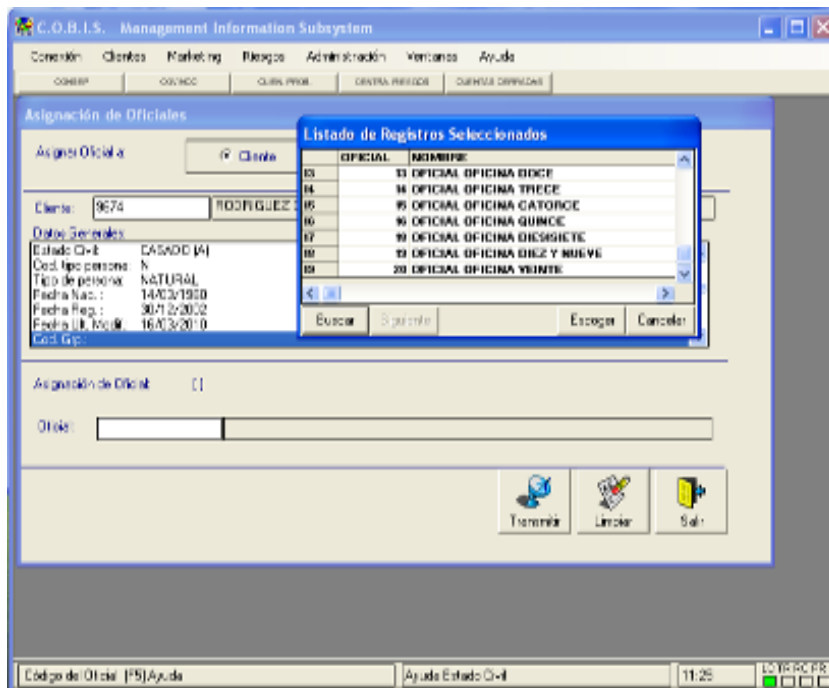
Figura 17. Sistema COBIS



Fuente y Elaboración: Instructivo de Ingreso y Parámetros de Crédito CPN año 2010

Por último, con la asignación del oficial, la operación se encuentra creada en el sistema COBIS.

Figura 18. Sistema COBIS



Fuente y Elaboración: Instructivo de Ingreso y Parámetros de Crédito CPN año 2010

Para la gestión del crédito en el sistema COBIS, se debe seleccionar el trámite con el número de código que se asignó en la etapa de registro y actualización de datos básicos, y se escoge el producto de acuerdo a lo solicitado por el cliente. El sistema permitirá elegir del combo si se trata de un crédito de consumo (ordinario, emergente), hipotecario (vivienda nueva, usada, construcción, remodelación, terminados) y/o microcrédito, tal cual como se indica en el siguiente print de pantalla:

Figura 19. Sistema COBIS

Trámites de Crédito

Conexión Trámites Verbanas Ayuda

Fecha Proceso: 08/02/2010 Estación: 70 - ESTACION DE INGRESO MATRIZ Usuario: heminia

Origenales

Ruta: 7-OP-CREDITOS <1000

Número: _____ Operación N°: _____

Oficial: 2 OFICIAL OFICINA UNO Verificador: _____

Oficina: 6 Ciudad: 901 GUAYAQUIL Sector: P CONSUMO

Cliente(s) Operación Solicitada Otros Datos Garantías Riesgo y Garantías

Código: _____ Deudor

Institución Deudora: _____

Rol	Código	Cliente	Ced/RUC	Vinculado	Añadir
1	D	439919 HERRAN BURGOS PAMELA IRENE	1719932251	N	Eliminar

Datos del Cliente: HERRAN BURGOS PAMELA IRENE

Dato	Valor
Nombre	HERRAN BURGOS PAMELA IRENE
Cedula/RUC	1719932251

	Producto	Cuenta	Moneda	Saldo Disponible	Saldo a Girar	Saldo Prom
1	AHO	401010336583	0	415.00	415.00	257.57
2	AHO	401040336322	0	790.77	790.77	778.56

Fuente y Elaboración: Instructivo de Ingreso y Parámetros de Crédito CPN año 2010

Es importante indicar, que la información mandatoria que debe ser ingresada en el sistema es la referente a:

- Destino Financiero
- Actividad Económica
- Destino Geográfico
- Garantía
- Doble Alcúota

Figura 20. Sistema COBIS

The screenshot shows the 'Trámites de Crédito' window in the COBIS system. The interface includes a menu bar (Conexión, Trámites, Ventanas, Ayuda) and a status bar (Fecha Proceso: 08/02/2010, Estación: 70 - ESTACION DE INGRESO MATRIZ, Usuario: hemaria). The main area is titled 'Originales' and contains a form for entering credit details. The 'Ruta' is set to '7-OP-CREDITOS <1000'. The 'Operación N°' is blank. The 'Oficial' is '2 OFICIAL OFICINA UNO' and the 'Verificador' is blank. The 'Oficina' is '5' and the 'Ciudad' is '901 GUAYAQUIL'. The 'Sector' is '9 CONSUMO'. The 'Cliente(s)' tab is active, showing 'Operación Solicitada'. The 'Línea de Crédito' is blank, and the 'Moneda' is 'DOLAR'. The 'Monto' is '1,000.00'. The 'Fecha Venc.' is blank, and the 'Utilizado' is blank. The 'Tipo Operación' is 'PEME PRESTAMO EMERGENTE CORTO' and the 'Tipo Cartera' is '2 CARTERA DE CREDITO'. The 'Moneda' is '0 DOLAR' and the 'Seg. Crédito' is '3 CONSUMO'. The 'Monto' is '1,000.00' and the 'Monto a Desembolsar' is '1,000.00'. The 'Destino Financiero' is '210 CAPITAL DE TRABAJO' and the 'Activ. Económica' is '901 SECTOR PUBLICO'. The 'Destino Geográfico' is '901 GUAYAQUIL'. The 'Doble Alícuota' is 'No Aplica'. The 'Garantía' is 'No'.

Fuente y Elaboración: Instructivo de Ingreso y Parámetros de Crédito CPN año 2010

Finalmente, se deberá ingresar el plazo de la operación para proceder a generar la tabla de amortización respectiva y posteriormente enviar todo el file del cliente al Área de Operaciones, unidad encargada de este proceso.

Figura 21. Sistema COBIS

The screenshot shows the 'Tabla de Amortización' window in the COBIS system. The interface includes a menu bar (Conexión, Trámites, Ventanas, Ayuda) and a status bar (Fecha Proceso: 08/02/2010, Estación: 70 - ESTACION DE INGRESO MATRIZ, Usuario: hemaria). The main area is titled 'Tabla de Amortización' and contains a form for entering amortization parameters. The 'Capital Fijo' is selected, and the 'Cuota Fija' is '0.00'. The 'Monto' is '1,000.00' and the 'Tasa Tot.' is '13.48'. The 'Tipo Plazo' is 'M MENSUAL' and the 'Plazo' is '3'. The 'Per. Gracia Capital' is '0' and the 'Per. Gracia Interés' is '0'. The 'Tipo Cuota' is 'M MENSUAL', 'P. Int.' is '1', and 'P. Cap.' is '1'. The 'Fecha de Pago Fija?' is 'SI' and 'NO' is selected. The 'Día Pago' is '30'. The 'Generar evitando feriados' is 'No'. The 'Días Gracia Mora' is '0' and the 'Mes de Gracia' is '0'. The 'Base de Cálculo Interés' is 'Comercial' and 'Real' is selected. The table below shows the amortization schedule:

DIV	VENC.	SALDO CAP.	CAP	INT	QUOTA
1	30/03/2010	1,000.00	155.93	18.72	174.65
2	30/04/2010	844.07	164.85	9.80	174.65
3	30/05/2010	679.22	167.02	7.63	174.65
4	30/06/2010	512.20	168.70	5.95	174.65
5	30/07/2010	343.90	170.79	3.86	174.65
6	30/08/2010	172.71	172.71	2.00	174.71
TOTAL:		0	1,000.00	47.96	1,047.96

Fuente y Elaboración: Instructivo de Ingreso y Parámetros de Crédito CPN año 2010

CAPÍTULO III

3 REDISEÑO Y OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL

3.1 Requerimientos Internos

Los lineamientos generales que deberán cumplir los socios y/o clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, a fin de que sus requerimientos sean apropiadamente conducidos desde la presentación de la solicitud, recepción de documentos, verificación de la información, análisis de crédito, emisión de la resolución e instrumentación, es la síntesis que conforma el proceso de evaluación, aprobación, desembolso y administración del crédito. Estos criterios se materializan a su vez, en normas y procedimientos, cuyo objetivo primordial es otorgar créditos bajo los parámetros definidos en la política de Riesgo y Estrategia Comercial de la CPN.

El elaborar un manual de políticas de riesgo en el cual se defina las políticas y parámetros bajo los cuales la CPN aprobará créditos para satisfacer necesidades de consumo, vivienda y microcréditos de personas naturales, así como para el caso de Profesionales Independientes el financiar necesidades de capital de trabajo y compra de activos fijos, garantizará que la toma de decisión vaya encaminada a la correcta administración de gestión de riesgos crediticios en forma integral, y al control de los mismos.

Esta política de crédito será de carácter Institucional y por lo tanto aplicable a todas las Unidades y Funcionarios que participan directa o indirectamente en la actividad del otorgamiento del crédito.

El proceso de crédito es la herramienta central de la Política de Crédito, que norma el cómo realizar la actividad de créditos en la Institución. Es por ello, que el contar con una herramienta práctica y dinámica como la pre evaluación, misma que facilite a los ejecutivos de negocios el realizar una revisión integral del cliente del record crediticio, validación de parámetros (perfil básico: ingreso, estabilidad laboral y edad), y un simulador de cuota-plazo que permita determinar si el cliente tendrá capacidad de pago para el crédito solicitado de acuerdo a la información declarada, conlleva a que la toma de decisión en el proceso de venta, asegure un alto porcentaje de operaciones viables de aprobación.

Es importante considerar, el ingreso de aquellas cuotas mensuales que el cliente reporte en el Sistema Financiero/Cooperativo o prenda de vehículo/reserva de dominio, para que el simulador determine la capacidad de endeudamiento del posible sujeto de crédito.

El Buro de Crédito, se convierte a su vez, en un filtro importante dentro de este proceso, ya que permite establecer el comportamiento de pago (carácter crediticio) del cliente en el

Sistema Financiero, Cooperativo y Casas Comerciales. Los tipos de resultados que arroja este modelo son:

- Aprobado AAA
- Aprobado AA
- Aprobado A
- Rechazado
- Sin Información
- Revisión Manual

Si el resultado es Rechazado no se podrá continuar con el trámite de crédito del cliente. De presentarse excepciones la aprobación será atribución del Área de Riesgo, Jefe de Sucursales y/o Consejo de Administración.

Si el resultado es Revisión Manual, implica que al momento de la revisión, la Central de Riesgos del cliente muestra que tiene algún problema de pago en el sector comercial o financiero, por lo tanto para poder continuar con el proceso se deberá solicitar los soportes que justifiquen que ya está al día en el pago de sus obligaciones.

Por otra parte, la herramienta que se propone utilizar para la evaluación y análisis de la capacidad y voluntad de pago, así como del conjunto de variables cuantitativas y cualitativas del cliente, es el modelo de evaluación crediticia (ficha de análisis) para créditos de consumo y vivienda, misma que facilitará, una adecuada calificación mediante la validación de políticas generales de perfiles de ingreso y aplicación de parámetros y porcentaje de CIN (cuota sobre ingreso), DIN (deuda sobre ingreso) y DAV (deuda sobre avalúo) homologados por Zona y Región, logrando de esta manera, uniformar criterios para una administración de alta calidad, y que entre otros aspectos nos ayude al manejo de excepciones y observaciones así como poder determinar la probabilidad de incumplimiento de la operación.

El modelo propuesto se compone de las siguientes secciones:

- Tipo de Producto
- Identificación del Deudor y Cónyuge, Garante y Cónyuge (si tuviere)
- Datos Socio-Demográficos y Comportamiento Crediticio
- Sector Económico y Agencia receptora
- Destino Económico de la Operación

- Detalle de Ingresos Deudor y Cónyuge (si tuviere), Garante y Cónyuge (si tuviere), tanto para dependientes, independientes, profesionales independientes, rentistas y jubilados.
- Endeudamiento Financiero
- Relaciones Financieras
- Datos de la propuesta de crédito
- Resultados
- Detalle de Garantías: Hipotecarias y Personales
- Comentarios del Funcionario Proponente
- Instrucciones Operativas para el Desembolso
- Firma del usuario proponente (Analista) y Comité de Aprobación
- Venta Cruzada
- Resultado Venta Cruzada
- Usuario Aprobador Venta Cruzada

Dicho modelo, adicionalmente muestra el resultado de evaluación para lo cual se consideran los siguientes indicadores:

- **Disponibilidad por límites de CIN:** Monto resultante de la relación cuota actual del crédito para el Ingreso, cuyo porcentaje está definido por Zona y Región.
- **Disponibilidad por límites de DIN:** Monto resultante de la relación cuotas financieras incluida la cuota actual del crédito solicitado para el Ingreso, cuyo porcentaje está definido por Zona y Región.
- **Disponibilidad según Balance de Caja:** Monto resultante del cálculo del Balance de Caja (scoring interno).
- **Disponibilidad según Declaración de cliente:** Monto resultante de los ingresos depurados menos cuotas sistema financiero y gastos familiares inclusive.
- **Cuota disponible para nueva deuda:** Se considera el resultado del menor monto de disponibilidad calculado por los indicadores antes mencionados.

Bajo este esquema, se propone también homologar la consideración de ingresos de acuerdo a la situación laboral del cliente, para lo cual se propone la siguiente plantilla:

ROL DE PAGOS - DEPENDIENTE

Ingresos Fijos: Se sumará el 100% de los siguientes rubros presentados por el cliente:

- Sueldo Básico
- Subsidio de Antigüedad
- Bonificación Fija
- Comisión Fija / Bono de Responsabilidad.
- Otros

Ingresos Variables: Se sumará el 70% y/o 50% de los siguientes rubros presentados por el cliente:

- Horas Extras (70%)
- Comisiones (70%)
- Otros de tipo variable: Propinas (70%)
- Movilización (50%)
- Viáticos (0%)

No se consideran como ingresos variables a los viáticos.

Egresos Fijos: Aquellas deducciones fijas obligatorias que se desglosan en el rol de pagos, tales como:

- Aporte al IESS (9.35%)
- Impuesto a la Renta.
- Pensiones Jubilares.
- Descuentos Asociación Empleado
- Descuento Asistencia Médica

Egresos Variables: Aquellas deducciones variables y/u ocasionales, realizadas por las Empresas o Instituciones donde laboran los solicitantes, tales como:

- Otros egresos variables
- Préstamos Asociación
- Comisariato
- Quirografario IESS
- Préstamo Empresa

Es importante indicar que el rubro de Anticipo Sueldo y Comisariato no se considera dentro de los egresos fijos o variables, toda vez que forman parte del gasto familiar. Ejemplo:

Tabla 1. Rol de Pagos

ROL DE PAGOS

EXPERTUR S.A AGENCIA DE VIAJES RUC 1790980341001

ROL DE PAGOS

MES DE MARZO 2013

NOMBRE: VERONICA RUEDA RAMOS
CARGO: GERENTE COMERCIAL
FECHA DE INGRESO: 15/01/2003

INGRESOS		EGRESOS	
SUELDO	1500,00	APORTE IESS	140,25
SUBSIDIO ANTIGÜEDAD	280,00	IMPUESTO A LA RENTA	278,93
TRANSPORTE	120,00	PRESTAMO IESS	350,00
BONO DE RESPONSABILIDAD	500,00	ASISTENCIA MEDICA	70,00
HORAS EXTRAS	382,65	ANTICIPO SUELDO	650,0
COMISIONES	1542,90		
OTROS INGRESOS	390,00		
TOTAL INGRESOS	4715,55	TOTAL EGRESOS	1489,18
		LIQUIDO A RECIBIR	3226,37

INGRESOS Y GASTOS POR NEGOCIO – INDEPENDIENTE – PROFESIONAL INDEPENDIENTE.

Ventas Mensuales: Se considera el valor mensual de ventas (Ingresos provenientes del giro normal del negocio), previa verificación del RUC, IVA o Impuesto a la Renta (ultimo

año). Asimismo, se deberá verificar que las referencias comerciales guarden relación con la actividad económica declarada por el cliente.

Costo de Ventas: Ingresar el valor mensual del costo de ventas.

Gastos Operacionales del Negocio: Corresponde a los gastos mensuales por sueldos, pago de servicios básicos, arriendos, y otros gastos de la operación del negocio, registrado en la solicitud de crédito.

Impuestos: Cálculo automático, producto de la diferencia entre las ventas, costo de ventas y/o gastos operacionales del negocio por el 12% de ley.

Gastos Financieros: Se considerará como gastos financieros a los créditos destinados para capital de trabajo.

Utilidad: Refleja el margen que deja el negocio antes de los gastos familiares (ventas mensuales menos costos de ventas y/o gastos operacionales del negocio). (Calculo automático).

Validación por promedios: Se aplicará la mediana a los seis últimos saldos promedios de aquellas cuentas que son propiedad del cliente. De existir cuentas en otras Instituciones Financieras, se añadirá la sumatoria del saldo promedio.

Ingreso familiar disponible: Registrará el menor valor entre la utilidad y la validación por promedios en cuenta de ser el caso.

OTROS INGRESOS

Corresponde a ingresos por jubilación, rentas y otros.

Con respecto a las deudas que el cliente presente en el Sistema Financiero/Cooperativo se considerará lo siguiente:

ENDEUDAMIENTO FINANCIERO:

Cuotas CPN: Ingresar el valor de la cuota mensual de los créditos directos otorgados la CNP (Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional) para deudor y cónyuge.

Riesgo Actual CPN: Ingresar el valor del riesgo actual de los créditos hipotecarios anclados a la garantía real vigente.

Cuotas otras Instituciones: Ingresar el valor de la cuota mensual de los créditos directos otorgados por otras Instituciones Financieras.

Tarjetas de Crédito: Se considera el valor del saldo de la o las tarjetas registradas en el Buro de Crédito.

Otros Deudas Declaradas: Aquellas que el cliente adquiriera directamente con Casas Comerciales con esquemas de Financiamiento Directo o Cooperativas no registradas.

Créditos Comerciales o Productivos: Para los clientes que presenten gastos financieros de créditos destinados a capital de trabajo o activos fijos se ingresará los siguientes campos:

- Monto Original: Ingresar el monto original del crédito.
- Tasa: Ingresar la tasa del Crédito Comercial o Productivo.
- Plazo: Ingresar el período del Crédito Comercial o Productivo.
- Forma de Pago: Registrar la forma de pago del Crédito Comercial o Productivo. Los créditos pueden tener una periodicidad mensual, bimensual, trimestral o semestral.
- Cuota a considerar: Cálculo automático.

Ahora para la evaluación y análisis de microcréditos, se propone la utilización del modelo de evaluación crediticia MEC, cuyo objetivo es evaluar los potenciales negocios desde el punto de vista del riesgo de crédito, la capacidad gerencial de los socios y/o administradores de un negocio, de forma tal que éste pueda generar recursos que cancelen los financiamientos solicitados, enfrentando tanto la situación actual, como los desafíos que se presenten internamente en la empresa o externamente en el sector donde se desarrolla o pretende desarrollarse.

La capacidad técnica y la experiencia exitosa en los negocios, son variables relevantes que se deben evaluar, por ello, el objetivo de esta evaluación es validar que sea compatible con las políticas y normas de la Institución, así como que el destino del crédito sea coherente

con la fuente de pago estableciendo las condiciones e instancias de control y seguimiento correspondiente.

Este modelo puede arrojar tres resultados:

- Se recomienda aprobar.
- Se requiere considerar en comité superior.
- Negar.

Si el resultado es "negar" se recomienda la revisión en el comité inmediato superior con la participación del Área de Riesgos y Consejo de Administración.

Para la aplicación de cualquiera de los modelos anteriormente mencionados, es importante que toda operación que ingrese al Área de Análisis, cuente con un "NUT" o Número Único de Transacción, en el cual se digitalice toda la documentación del cliente por producto solicitado. Dicho "NUT", será generado con el número de cédula de identidad (10 dígitos) más la letra M adicionando el número de crédito que se está digitalizando del mismo cliente (ejemplo: 1712713450M1).

A la par, el proceso de digitalización de documentos en la carpeta digital o electrónica de cada cliente, permitirá mantener un archivo con toda la información importante de la CPN, apoyando de esta manera las tareas de todos los involucrados en el proceso de crédito y servicios en la atención a los clientes.

La aplicación de este proceso en el flujo de crédito, impactará en beneficios importantes tales como:

- Disminuir tiempos de respuesta internos y hacia los clientes externos.
- Contar con información actualizada y en línea.
- Cumplir con las regulaciones internas y auditorias de entes externos.
- Atender a nuestros clientes en cualquier punto del país; y
- Reducir los riesgos en el manejo de información de los clientes.

3.2 Flujo propuesto de crédito

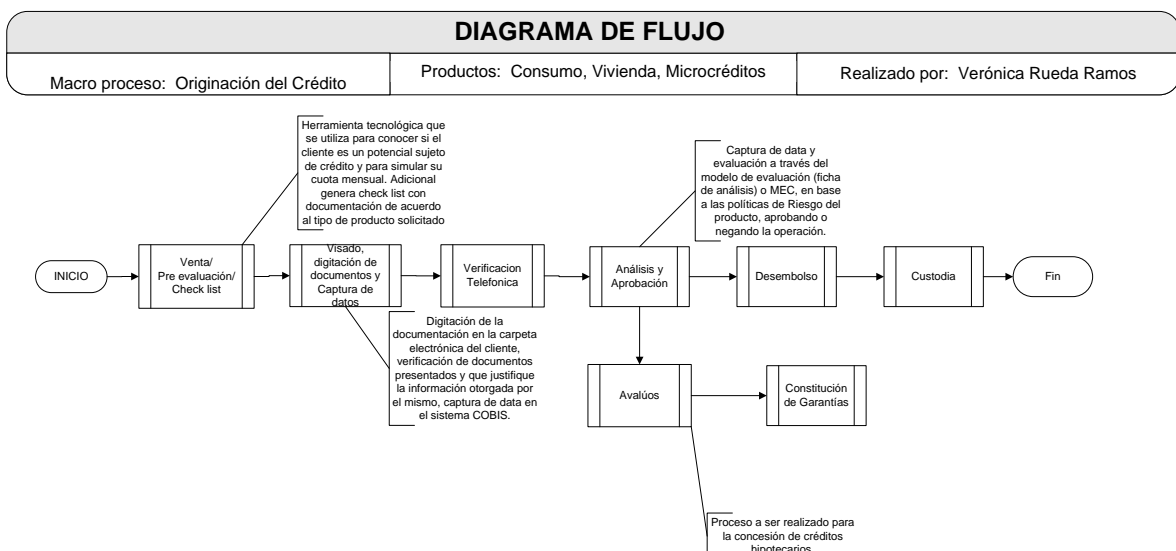
Detectar todos los posibles puntos a mejorar en el proceso de crédito que es ejecutado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, garantizará que los resultados que se obtendrán al aplicar las diferentes posibilidades que se plantean en el presente esquema, se vea reflejado en las diversas etapas del flujo de crédito y en la mejora de la productividad como reducción de tiempos de respuesta, disminución de errores en la recepción de documentación crediticia, reducción del porcentaje de créditos negados en la Unidad de Análisis y sobre todo controlar las operaciones a través de cada una de las tareas y subprocesos con un método más económico y productivo.

Este flujo aplica para el proceso de originación que comprende desde la recepción de los documentos acorde al tipo de producto hasta su desembolso, con la finalidad de brindar un servicio más ágil a los clientes.

Todas las áreas que participan en este proceso, aseguran que desde la venta del producto hasta el registro y custodia de la información y documentación de la operación crediticia, el flujo de todo el crédito se genere de manera exitosa y dentro de los estándares de calidad y tiempos de respuesta óptimos, y desde el lado comercial generar un compromiso de involucramiento y seguimiento exhaustivo a los clientes de mayor potencial, así como alertar a tiempo a los clientes que no cumplen con el perfil requerido.

El flujo propuesto es el siguiente:

Figura 22. Proceso Integral de Crédito



Fuente: Manual de Originación de Créditos CPN año 2008

3.3 Flujos detallados por Áreas

El proceso de crédito tiene como objetivo determinar los criterios de carácter institucional bajo los cuales se realiza la actividad del otorgamiento de crédito, mismo que se genera a través de estrategias, procesos, tecnología y evidentemente el talento humano, que para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional constituye su principal fuente de valor.

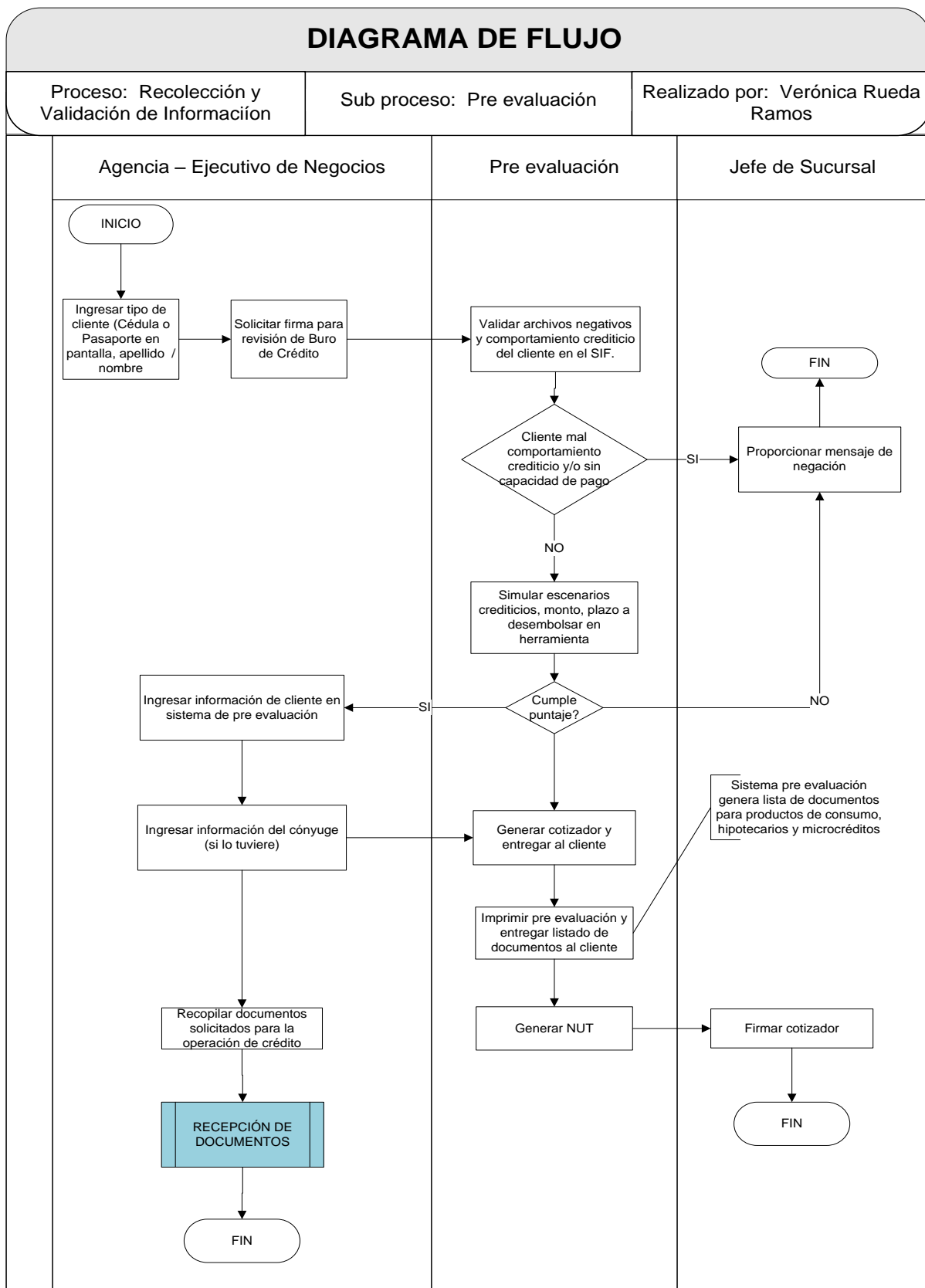
La CPN actualmente posee un flujo de crédito que no le permite competir ampliamente dentro de su mercado, debido a que no cuenta con una tecnología crediticia para optimizar tiempos de respuesta dentro de todo el proceso de crédito. Es por ello la importancia de implementar un modelo de gestión crediticia optimizando así todo el proceso de crédito, desde la venta hasta el desembolso de la operación.

Con la implementación de un nuevo modelo de inteligencia de mercado y competencia enfocado al proceso de crédito (pre evaluación) en la etapa de venta, se potencializará la realización de negocios que generen valor a la Institución, enfocados siempre a impulsar y apoyar a los clientes en su desarrollo a través de los productos y servicios específicamente diseñados para sus necesidades.

Esta implementación, garantizará la generación de ventaja competitiva en CALIDAD, EFICIENCIA E INNOVACION, por cuanto, todas las Áreas involucradas en este proceso, realizarán sus actividades certificando calidad de información que entregan y reciben, cumplimiento de tiempos de respuesta y compromisos establecidos con el pleno concomimiento de que su gestión, impactará positivamente al cliente interno y externo.

Para la etapa de venta (Área Comercial), el flujo propuesto mejorado es el siguiente:

Figura 23. Etapa de Venta – Proceso de Preevaluación de Crédito

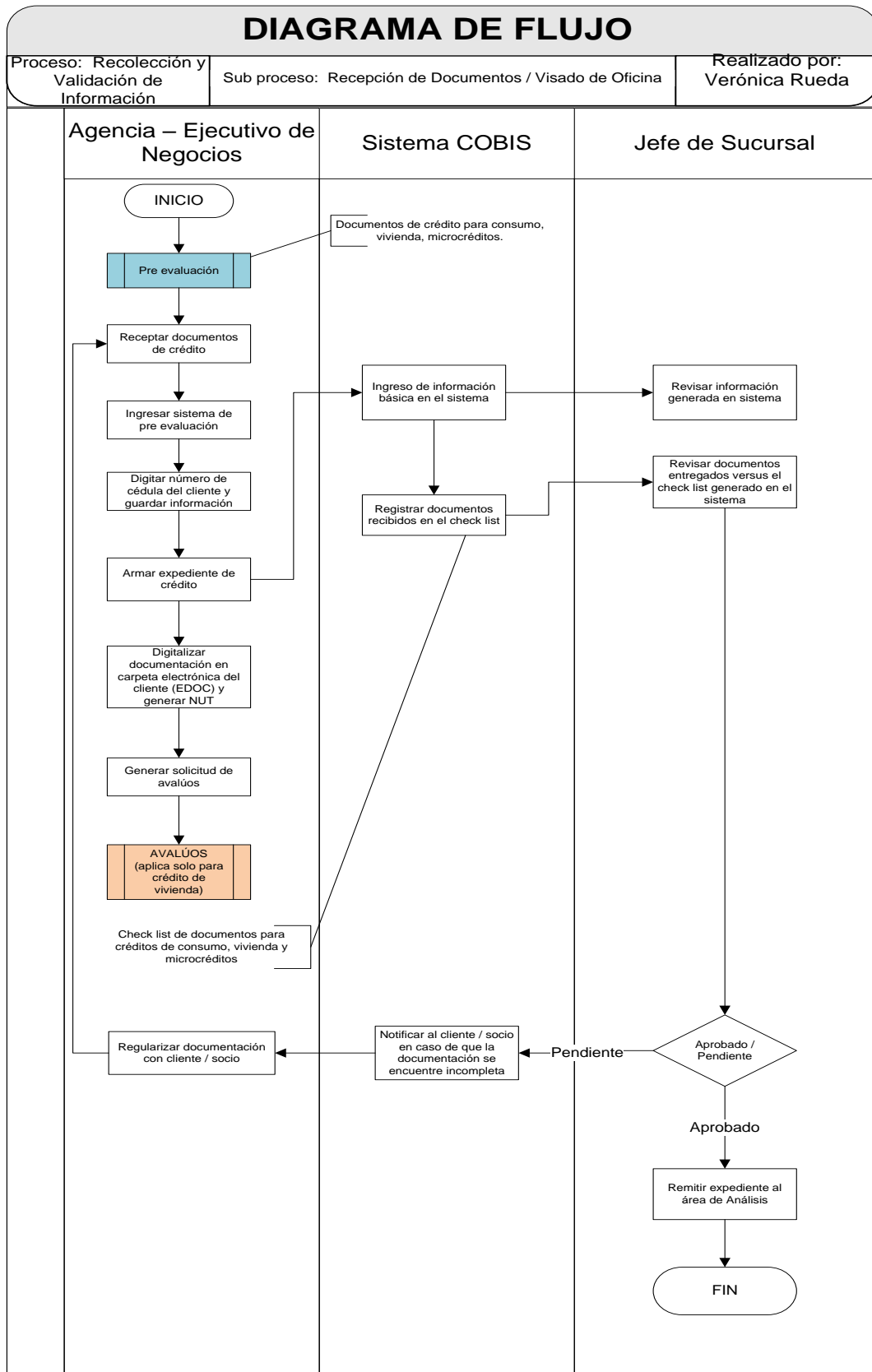


Fuente: Manual de Origenación de Créditos CPN año 2008

Otro proceso de mejora que se plantea en el flujo de crédito – etapa de venta, es la generación del check list, “NUT” (Número Único de Transacción) de la operación y recepción de los documentos acorde a la actividad laboral del cliente (dependiente, independiente, profesional independiente, rentista y/o jubilado), así como la implementación de la digitalización de documentos con el objeto de poder visualizar en línea, la información guardada de cada cliente por producto solicitado en la carpeta digital (EDOC).

El flujo propuesto para este proceso es el siguiente:

Figura 24. Recepción de Documentos – Visado de Oficina

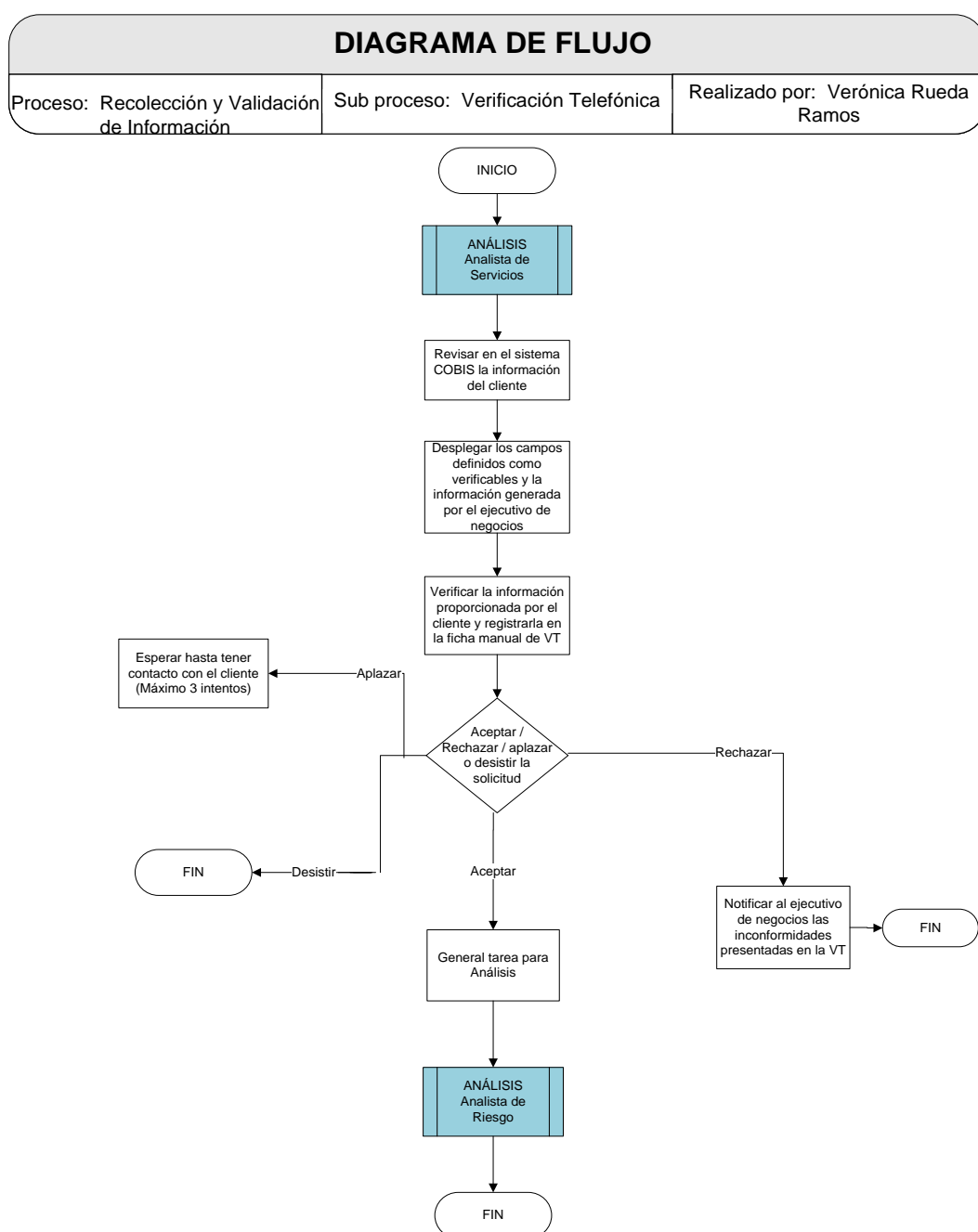


Fuente: Manual de Origenación de Créditos CPN año 2008

Otro proceso importante dentro de la evaluación de crédito es la verificación telefónica, misma que debe ser realizada de manera integral y que debe ir de la mano con el análisis de crédito. Esta validación se propone que sea realizada por los Analistas de Servicio, cuyo valor agregado será mitigar el riesgo y sobre todo, levantar alertas tempranas a los Analistas de Riesgo, sobre cualquier posible fraude que se pudiese presentar en la evaluación de la operación.

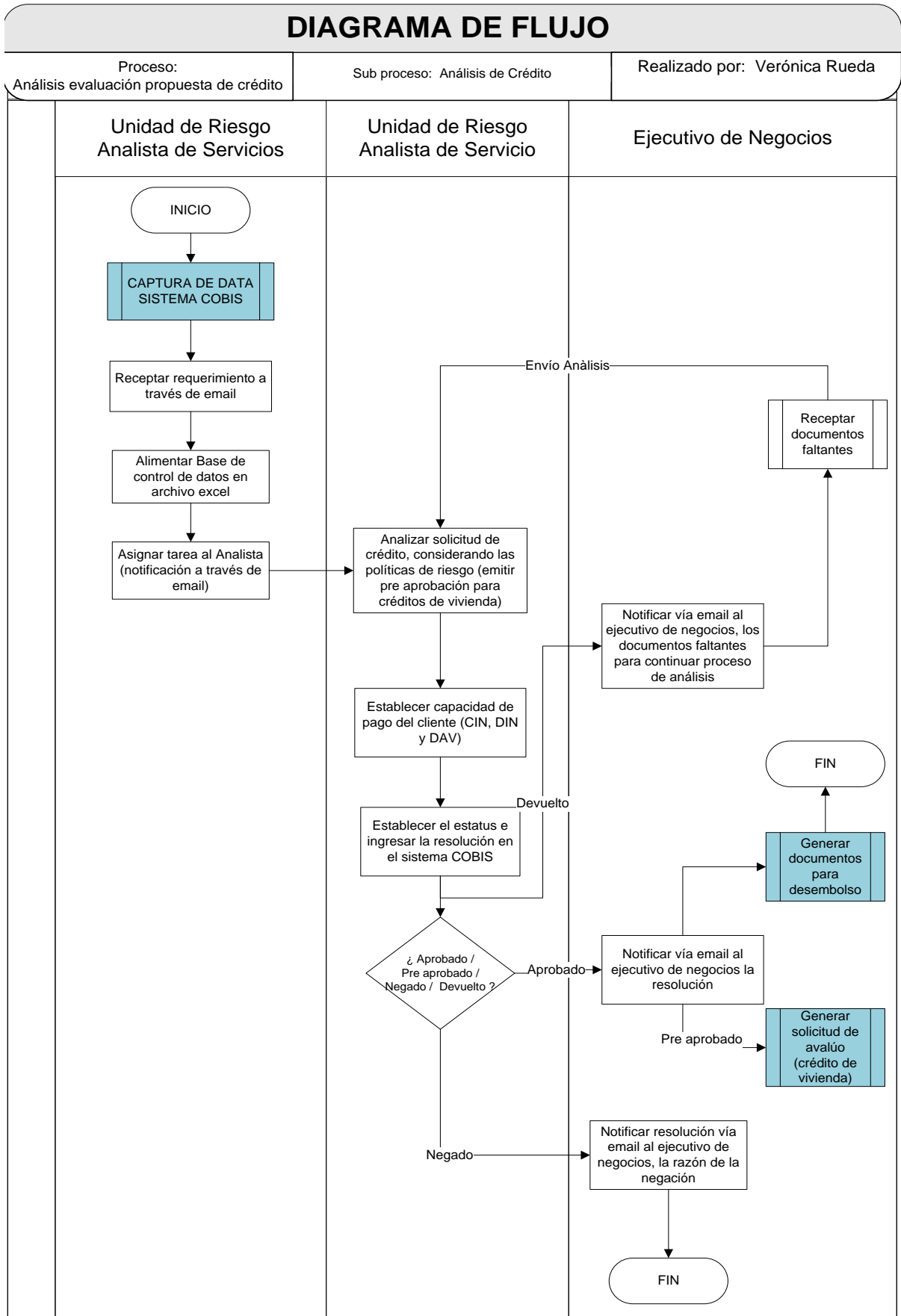
Los flujos propuestos para estas etapas del proceso son los siguientes:

Figura 25. Verificación Telefónica – Proceso de Análisis



Fuente: Manual de Originación de Créditos CPN año 2008

Figura 26. Proceso de Análisis de Crédito



Fuente: Manual de Origenación de Créditos CPN año 2008

Con los flujos descritos anteriormente, se garantizará obtener los siguientes beneficios dentro de todo el proceso de crédito:

- Contar con una tecnología crediticia con procesos definidos, que permitan que cada una de las tareas en sus respectivas etapas fluyan correctamente.
- Disminuir reprocesos en las etapas de venta por falta de documentación reglamentaria y/o análisis por requerimientos de documentos necesarios para poder evaluar la operación.
- Reducir el tiempo promedio en el proceso de análisis.
- Evaluar la capacidad de pago en base a factores cuantitativos y cualitativos y fortalezas que presente el cliente.
- Validación en la etapa de venta, de perfil básico (edad, ingreso, y estabilidad laboral).
- Identificación y mitigación del riesgo, y;
- Retroalimentación y asesoramiento constante al Área Comercial – Negocio, sobre el proceso de crédito.

3.4 Implementación

Se ha dado mucho énfasis en la importancia de contar con un modelo de gestión crediticio automático que apoye a potencializar la generación de negocios en la etapa de venta (Área Comercial) y que generen un valor agregado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional.

Dicho modelo de gestión, permitirá gestionar el proceso de crédito de manera integral, con el objeto de poder optimizar aquellos puntos críticos de todo el flujo, mediante un esquema de mejoramiento continuo.

Por ello se propone implementar un pre evaluador de crédito y de registros negativos, mismo que deberá ser aplicado a todo cliente que desee aplicar a un crédito de consumo, vivienda o microcrédito en la CPN.

Este pre evaluador efectuará una revisión integral del cliente en base a un estudio global del record crediticio a través del Buró de Crédito, la validación del perfil básico – políticas y parámetros (edad, ingreso y estabilidad laboral), y un simulador de cuota-plazo que determinará si el cliente tendrá capacidad para el pago del crédito solicitado de acuerdo a la información declarada.

Es importante recalcar que este filtro deberá ser ejecutado a todos los intervinientes de una operación, previo envío del crédito al Área de Riesgos.

Una vez que el pre evaluador emita un resultado viable a la operación, automáticamente se generará el cotizador con las condiciones de monto, plazo, tasa de interés, producto, tipo de garantía, número de cuotas, así como otra información de importancia para conocimiento del cliente.

A continuación un ejemplo del aplicativo pre evaluación y cotizador:

Tabla 2. Preevaluación de Crédito

PRE EVALUACIÓN DE CRÉDITO					
Cliente: RUEDA RAMOS VERONICA YOLANDA NUT: 1712513722M1			Identificación: 1712513722 Fecha Ingreso: 23/04/2013		
Información de Buró de Crédito					
Calificación: AAA Puntaje: 944 Motivos:			Identificación: 1712513722		
Información de Central de Riesgo					
Entidad	Causal de Vinculación	Tipo de Riesgo	Tipo de Crédito	Rango Morosidad	Tarjeta mal manejo
DINERS CLUB DEL ECUADOR BANCO PICHINCHA	No vinculado	Titular	CONSUMO		NO
PICHINCHA	No vinculado	Titular	CONSUMO		NO
Agencia: Ingresado Por: Lugar y Fecha de Ingreso:					

Fuente: Agencia Iñaquito Banco Pichincha

Adicionalmente, contar con un simulador de cuota – plazo, permitirá discernir aquellos clientes viables de aprobación.

El modelo propuesto es el siguiente.

Tabla 3. Calculadora Financiera

monto	100000.00
tasa	10.75%
plazo	240meses
cuota	\$ 1,015.23

EF	400.00
cuota ptmo	\$ 1,015.23
	1415.23
Ing Fam.	3550.00
DIN	39.87%

cuota ptmo	\$ 1,015.23
Ing Fam.	3550.00
CIN	28.60%

CIUDAD	DIN	CIN
QUITO	40%	30%

Fuente: Investigación realizada

Por otra parte, la homologación de porcentajes de CIN (Cuota sobre ingreso) y DIN (Deuda sobre ingreso) por Zona y Region, garantizará que el uso del simulador cuota – plazo, no sobre endeude al cliente. Para el efecto se propone la siguiente tabla:

Tabla 4. Indicadores de capacidad de pago por provincias

CIUDAD	DIN %	CIN%
Quito	40%	30%
Guaranda	40%	30%
Ambato	40%	30%
Latacunga	40%	30%
Riobamba	40%	30%
Ibarra	40%	30%
Tulcán	40%	30%
Cuenca	40%	30%
Azogues	40%	30%
Loja	40%	30%
Santo Domingo de los Tsachilas	35%	25%
Babahoyo	35%	25%
Quevedo	35%	25%
Esmeraldas	35%	25%
Guayas	40%	30%
Santa Elena	40%	30%
Machala	40%	30%
Portoviejo	40%	30%
Lago Agrio	35%	25%
Puyo	35%	25%
Zamora	35%	25%
Orellana	40%	30%
Morona Santiago	40%	30%
Napo	40%	30%

Fuente: Manual Políticas Banco Pichincha

Una vez que el pre evaluador emita un resultado viable a la operación, automáticamente se generará el cotizador con las condiciones de monto, plazo, tasa de interés, producto, tipo de garantía, número de cuotas, así como otra información de importancia para conocimiento del cliente.

Tabla 5. Cotizador

COTIZADOR

Fecha:	26/04/2013	Producto:	VIVIENDA - HIPOTECARIOS
Nombre:	RUEDA RAMOS VERONICA	Tipo de Garantía:	Hipotecaria
Plazo:	180 cuotas	Número de cuotas:	180
Tasa de Interés:	10.75%	Tasa mora:	11,8250%
Fecha Inicio Pago:	26/04/2013	Fecha inicio pago:	26/04/2013

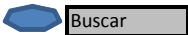
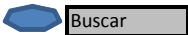
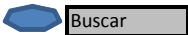
Datos Financiamiento	Valores en USD	Periodicidad	Explicación
Monto Financiado	70000.00		Monto del crédito solicitado
Monto Líquido	70000.00		Monto acreditado en la cuenta
Cuota Financiera	954.37	Mensual	Valor correspondiente al capital e interés
Cuota Total	954.37	Mensual	Valor cuota financiera
Primera Cuota	954.37		Valor de la primera cuota
Suma de Cuotas	114524.50		Sumatoria de cuotas que paga el cliente
Carga Financiera	44524.50		Sumatoria de intereses y primas

Fuente: Agencia Iñaquito Banco Pichincha

Así también, implementar la digitalización de documentos que contenga la documentación básica que deberá ser presentada por Deudores y Garantes (check list), para el análisis individual de un crédito, agilizará el proceso de evaluación de crédito y disminuirá en la etapa de venta el porcentaje de reprocesos que se generen por la falta de documentación obligatoria para la revisión de la operación.

La carpeta electrónica contendrá la siguiente información:

Tabla 6. Carpeta Digital - Edoc

CARPETA DIGITAL																																																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: #cccccc; text-align: left;">Tipo de Identificación</td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="background-color: #cccccc; text-align: left;">Ciente</td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="background-color: #cccccc; text-align: left;">Operación</td> <td style="height: 20px;">1712513722M1</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #cccccc; text-align: left;">Productos</td> <td style="height: 20px;">VIVIENDA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 10px;">  </td> <td></td> </tr> <tr> <td style="background-color: #cccccc; text-align: left; padding: 5px;"> RUEDA RAMOS VERONICA YOLANDA - 1712513722 1712513722M1 </td> <td></td> </tr> </table>	Tipo de Identificación		Ciente		Operación	1712513722M1	Productos	VIVIENDA			RUEDA RAMOS VERONICA YOLANDA - 1712513722 1712513722M1		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="4" style="background-color: #cccccc; text-align: left;">DEUDOR</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #cccccc; text-align: left;">AUTORIZACIÓN PARA BURO DE CRÉDITO</td> <td style="text-align: center;">Vigente</td> <td style="text-align: center;">23/04/2013</td> <td style="text-align: center;">Digitalizado</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #cccccc; text-align: left;">COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD</td> <td style="text-align: center;">Vigente</td> <td style="text-align: center;">23/04/2013</td> <td style="text-align: center;">Digitalizado</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #cccccc; text-align: left;">COPIA IMPUESTO PREDIAL</td> <td style="text-align: center;">Vigente</td> <td style="text-align: center;">23/04/2013</td> <td style="text-align: center;">Digitalizado</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #cccccc; text-align: left;">CONTRATOS DE RENTAS</td> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">No existe</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #cccccc; text-align: left;">COPIA MATRICULAS VEHICULOS</td> <td style="text-align: center;">Vigente</td> <td style="text-align: center;">23/04/2013</td> <td style="text-align: center;">Digitalizado</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #cccccc; text-align: left;">COPIA ROL DE PAGOS</td> <td style="text-align: center;">Vigente</td> <td style="text-align: center;">23/04/2013</td> <td style="text-align: center;">Digitalizado</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #cccccc; text-align: left;">CERTIFICADO LABORAL</td> <td style="text-align: center;">Vigente</td> <td style="text-align: center;">23/04/2013</td> <td style="text-align: center;">Digitalizado</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #cccccc; text-align: left;">COPIA DE RUC</td> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">No existe</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #cccccc; text-align: left;">IMPUESTO A LA RENTA</td> <td style="text-align: center;">Vigente</td> <td style="text-align: center;">23/04/2013</td> <td style="text-align: center;">Digitalizado</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #cccccc; text-align: left;">ROL DE JUBILACIÓN</td> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">No existe</td> </tr> </table>	DEUDOR				AUTORIZACIÓN PARA BURO DE CRÉDITO	Vigente	23/04/2013	Digitalizado	COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD	Vigente	23/04/2013	Digitalizado	COPIA IMPUESTO PREDIAL	Vigente	23/04/2013	Digitalizado	CONTRATOS DE RENTAS	-	-	No existe	COPIA MATRICULAS VEHICULOS	Vigente	23/04/2013	Digitalizado	COPIA ROL DE PAGOS	Vigente	23/04/2013	Digitalizado	CERTIFICADO LABORAL	Vigente	23/04/2013	Digitalizado	COPIA DE RUC	-	-	No existe	IMPUESTO A LA RENTA	Vigente	23/04/2013	Digitalizado	ROL DE JUBILACIÓN	-	-	No existe
Tipo de Identificación																																																									
Ciente																																																									
Operación	1712513722M1																																																								
Productos	VIVIENDA																																																								
																																																									
RUEDA RAMOS VERONICA YOLANDA - 1712513722 1712513722M1																																																									
DEUDOR																																																									
AUTORIZACIÓN PARA BURO DE CRÉDITO	Vigente	23/04/2013	Digitalizado																																																						
COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD	Vigente	23/04/2013	Digitalizado																																																						
COPIA IMPUESTO PREDIAL	Vigente	23/04/2013	Digitalizado																																																						
CONTRATOS DE RENTAS	-	-	No existe																																																						
COPIA MATRICULAS VEHICULOS	Vigente	23/04/2013	Digitalizado																																																						
COPIA ROL DE PAGOS	Vigente	23/04/2013	Digitalizado																																																						
CERTIFICADO LABORAL	Vigente	23/04/2013	Digitalizado																																																						
COPIA DE RUC	-	-	No existe																																																						
IMPUESTO A LA RENTA	Vigente	23/04/2013	Digitalizado																																																						
ROL DE JUBILACIÓN	-	-	No existe																																																						

Fuente: Agencia Iñaquito Banco Pichincha

El check list propuesto es el siguiente:

Tabla 7. Check List Productos de Crédito

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL		BANCA DE PERSONAS	
CHECK LIST GENERAL DE PRODUCTOS			
FECHA :		PRODUCTO DE CREDITO:	
CLIENTE :		MONTO SOLICITADO:	
IDENTIFICACIÓN:		AGENCIA:	
FUNCIONARIO RESPONSABLE:		ZONA:	
OBSERVACIONES IMPORTANTES A TOMAR EN CUENTA POR EL AREA DE NEGOCIOS:			
Solicitante(s) y Garante(s) deben cumplir con el Perfil Básico de Riesgos			
En los créditos procesados todos los intervinientes deben pasar por la preevaluación			
Previo al envío de una solicitud, el Asesor deberá actualizar los datos del cliente en el sistema COBIS.			
La COPIA o digitalización de la cédula del solicitante debe ser validada por el Asesor contra el original y en presencia del cliente (Validando que cumpla con la vigencia legal)			
Revisar que se declare la cuota por préstamos y tarjetas de crédito en el Sistema Financiero y/o Cooperativo.			
Revisar que el Garante Personal tenga un ingreso familiar mensual mínimo del 10% del monto solicitado.			
Si el bien en garantía no está hipotecado, reanular solicitud de avalúo y la copia de escritura para inmediatamente después de pre aprobado el crédito, gestionar el pedido con el Perito Avaluador.			
Si el cliente declara Patrimonio, este se debe justificar con la copia del impuesto predial de bienes inmuebles (al menos uno) y/o copia de matrícula de vehículos (al menos uno)			
Visado Agencia: debe revisar que en la solicitud se registre obligatoriamente información en los campos: Monto, Plazo, Destino de Crédito, Fecha de pago de sueldo, fecha de pago de crédito, cuenta de desembolso (en el campo de observaciones) al menos una Referencia Bancaria que contenga Entidad Financiera y número de cuenta y, detallar dos Referencias Familiares con al menos un número convencional de teléfono cada una.			
DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA EL PROCESO DE CRÉDITO			
Sírvese marcar con una X la documentación entregada al área de Análisis.			
1 REQUISITOS GENERALES:			Visado
Solicitud de Crédito de Solicitante(s), y Garante (s) completamente llena , legible, sin borrones, tachones o enmendaduras con corrector.			
Copias nítidas de cédulas de identidad de todos los participantes.			
El ejecutivo de negocios deberá constatar que las firmas registradas en todos los documentos de crédito tengan consistencia vs la cédula de			
En las solicitudes de crédito debe constar la firma y sello del ejecutivo de negocios como constancia de la revisión.			
Aplicación al Seguro de Desgravamen (Deudor y Codeudor de existir) firmada por el Cliente y Ejecutivo de Negocios			
Cotizador de crédito firmado por el solicitante			
Copia certificada del acta (partida) de matrimonio marginada ante Registro Civil que registre capitulación matrimonial, disolución y/o liquidación de sociedad conyugal de existir.			
Documento de autorización de los clientes para consultar en el Buró de Crédito			
Declaraciones anuales al SRI (Impuesto a la Renta) de los tres últimos años; en caso de que el cliente no tenga la obligación de presentar sus declaraciones de Impuesto a la Renta por no alcanzar la base mínima imponible, o aquellos clientes que tengan una antigüedad menor a tres años en sus actividades podrán firmar la carta de exoneración.			
2 DOCUMENTACION ESPECIFICA SEGÚN LA ACTIVIDAD ECONOMICA			
2.1 DEPENDIENTES O ASALARIADOS:			
Rol de Pagos o Certificado de trabajo actualizado con detalle de ingresos/egresos (cualquiera de los dos documentos) con firma y sello de RRHH, Contador o Gerente de la empresa respectiva, originales o copias certificadas (con firma y sello) Certificado de trabajo debe contener la fecha de ingreso a la empresa actual, así como el cargo y los ingresos mensuales			
* Los empleados de Empresas Públicas deben presentar Rol de Pagos y Certificado laboral en el cual se indique el cargo y la antigüedad laboral del cliente			
Jubilados: Ultimo rol de pago que justifique este ingreso.			
2.2 INDEPENDIENTES			
Copia del RUC			
Declaraciones mensuales del IVA de los últimos tres (3) meses o última Declaración semestral del IVA (se excluye mes inmediato anterior). Este punto no aplica si se presentó las tres declaraciones anuales del impuesto a la Renta que se encuentra dentro de los Requisitos Generales. Para clientes que declaren a través del RISE se aceptarán los pagos de los últimos 3 meses.			
Indicar en solicitud de crédito dos (2) Referencias Comerciales de Proveedores del negocio que acrediten una relación comercial de al menos 1 año y registrar teléfonos convencionales.			
Profesionales Independientes: Copia del RUC			
Transportistas urbanos/interprovinciales: (propietario del vehículo) presentar el Certificado de afiliación a la Cooperativa o Compañía de Transporte.			
Transportistas de carga: (propietario del vehículo) presentar el Certificado de las empresas a las que presta el servicio de transporte de carga.			
Contratistas: adjuntar copia de contrato(s) del último año, que justifiquen sus ingresos.			
2.3 OTROS INGRESOS			
Ingresos por Rentas, adjuntar copia de contratos de arrendamiento debidamente registrados en el inquilinato o notariados y copia del pago de impuesto predial			
3 NOTA IMPORTANTE:			
La validez de la documentación para análisis será máxima de 60 días a partir de la fecha de emisión ; excepto matrículas de vehículos y pagos prediales cuya			
Certifico que las copias de los documentos de identificación del cliente han sido validados con los originales.	Certifico que he revisado la documentación que presenta el Asesor y el cumplimiento de los requisitos y políticas detallados en cada producto		
FIRMA Y SELLO DEL EJECUTIVO DE NEGOCIOS	FIRMA Y SELLO DEL JEFE DEL AGENCIA		

Fuente: Agencia Iñaquito Banco Pichincha

Otra herramienta importante que aportará a una gestión más efectiva en el proceso de crédito, es el modelo de evaluación crediticia (ficha de análisis), dicho evaluador garantizará obtener respuestas más objetivas y asertivas con resultados confiables y objetivos, así como un cálculo automático de capacidad de pago, cobertura e indicadores financieros, proyectando una alta probabilidad de cumplimiento de pago de las obligaciones contraídas por los clientes.

Para el análisis de crédito se considerará las políticas generales establecidas para la evaluación de perfiles de ingreso y aplicación de parámetros, misma que aplica para los productos de crédito: Consumo, Vivienda y Microcrédito.

El modelo propuesto es:

Tabla 8. Ficha de Análisis

Inicializar		FICHA DE ANALISIS CREDITO PERSONAS MEDIO DE DESEMBOLSO			
Tipo de Producto:	HABITAR COMPRA VIVIENDA			NUT:	1710109933M1 MANUAL
Nombres y Apellidos Deudor:	RUEDA RAMOS VERONICA YOLANDA			CI Deudor:	1710109933
Nombres y Apellidos Cónyuge:	MERA STACEY CARLOS RENALDO	CI Cónyuge:	1712080298	Contrato Laboral	EMPLEADO - INDEPENDIENTE
Ciudad de domicilio:	QUITO	Estado Civil:	Casada	Tipo de Vivienda:	No alquila
Grupo Familiar:	2	Fecha:	11/14/2013	Gastos de Alquiler:	
Destino Contable:	VIVIENDA (V)	Destino Financiero:	OTROS (PARA OPERACIONES DE CONSUMO Y VIVIENDA, DIFERENTES A MICROCRÉDITO) OT		
Edad:	29	16-01-1984	Buro:	AAA	Nº Obligaciones Activas: 2
SECTOR ECONOMICO					
SUJETO DE CREDITO (SAP)		8300	042001019	CÓDIGO CIU:	
ACTIVIDAD		OTROS SERVICIOS PRESTADOS		899	AGENCIA: EL CONDADO
CALIFICACIÓN DEL SECTOR:		SS2		CÓDIGO AGENCIA:	295
DESTINO ECONOMICO DE LA OPERACION					
#/A		V00000000		CÓDIGO CIU:	
ROL DE PAGOS - DEPENDIENTE					
	<i>Deudor</i>	<i>Cónyuge/Codeudor</i>		<i>Deudor</i>	<i>Cónyuge/Codeudor</i>
Ingresos Fijos (100%):	\$ 2,034.00	\$ -	Egresos Fijos:	\$ 337.00	\$ -
Sueldo Básico	\$ 2,034.00		Aporte al ESS (9.35%)	\$ 230.86	
Subsidio de Antiquedad			Impuesto a la Renta	\$ 106.14	
Bonificación Fija			Pensiones Jubilares		
Comisión Fija / Bono Responsab.			Egresos Variables:	\$ 325.27	\$ -
Otros:			Otros Egresos		
Ingresos Variables:	\$ -	\$ -	Préstamos Asociación		
Horas Extras (70%)			Descuentos Asociación Empleados	\$ 22.00	
Comisiones (70%)			Anticipo Sueldo (No)		
Movilización (50%)			Médica		
Viáticos (0%)			Comisariato (No)		
Propina(70%)			Quirografario less	\$ 303.27	
Total Ingresos Ajustados	\$ 2,034.00	\$ -	Préstamo Empresa		
			Total Egresos	\$ 662.27	\$ -
			Neto a recibir considerando un 1% ingresos variables	\$ 1,371.73	\$ -
			Neto a recibir para Balance Caja:	\$ 1,371.73	\$ -
INGRESOS Y GASTOS POR NEGOCIO - INDEPENDIENTE					
<i>DEUDOR</i>			<i>CONYUGE/CODEUDOR</i>		
Ingresos / Egresos:			Ingresos / Egresos:		
(+) Ventas Mensuales	\$ 12,840.00		(+) Ventas Mensuales		
(-) Costo de Ventas	\$ 5,274.00		(-) Costo de Ventas		
(-) Gastos Operacionales	\$ 719.00		(-) Gastos Operacionales		
(-) Impuestos	\$ 821.64		(-) Impuestos	\$ -	
(-) Gastos Financieros:			(-) Gastos Financieros:		
Total Egresos	\$ 6,814.64		Total Egresos	\$ -	
Utilidad	\$ 6,025.36		Utilidad	\$ -	
Validación por Promedios:	\$ 1,878.80		Validación por Promedios:		
Reporte Visita u Otros	\$ -		Reporte Visita u Otros		
Ingreso familiar disponible:	\$ 4,697.00		Ingreso familiar disponible:	\$ -	
OTROS INGRESOS					
<i>Deudor:</i>			<i>Cónyuge/Codeudor:</i>		
Jubilados:			Jubilados:		
Rentas:			Rentas:		
Pensiones:			Pensiones:		
Remesas ó Giros del Exterior:			Remesas ó Giros del Exterior:		
Otros:			Otros:		
Total Otros Ingresos	\$ -		Total Otros Ingresos	\$ -	
ENDEUDAMIENTO FINANCIERO					
	<i>Deudor</i>	<i>Cónyuge/Codeudor</i>	Riesgo Actual Atados a la misma Garantía	Créditos comerciales o Productivos:	<i>Deudor</i> <i>Cónyuge/Codeudor</i>
Cuotas Bco Pichincha	\$ 1,128.95		\$ 16,246.16	Monto Original:	
Cuotas Otras Instituciones	\$ 222.92			Tasa:	
Tarjetas de Crédito	\$ 365.11	\$ 246.65		Plazo en meses:	
Otras Deudas Declaradas:					
Total Egresos financieros:	\$ 1,716.98	\$ 246.65	\$ 1,963.63	Forma de Pago	Al vencimiento
				Cuota a considerar:	\$ 0.00 \$ 0.00

Página 1

CALCULO CAPACIDAD DE PAGO (Relación Cuota Ingreso)				
INGRESOS:	Para cálculo CIN	Balance de caja	RIESGO DIRECTO DEUDOR Y CÓNYUGE:	\$ 21,217.45
Ingresos Netos Deudor	\$ 6,068.73	\$ 6,068.73	RIESGO INDIRECTO DEUDOR:	
Ingresos Netos Cónyuge	\$ -	\$ -	DIN DE LA ZONA:	40%
Ingreso Familiar	\$ 6,068.73	\$ 6,068.73	Cuota máxima de endeudamiento por DIN	2,427.5
Ingreso Familiar según declaración cliente	\$ 7,397.09		CIN DE LA ZONA:	30%
EGRESOS:			Cuota máxima de endeudamiento por CIN	1,820.62
Gastos de Alquiler	\$ -		Disponible por límite de DIN:	\$ 463.9
Gastos Familiares	\$ 450.00		Disponible según Balance de caja:	\$ 2,430.1
Otros Gastos			Disponible según Declaración Cliente	\$ 4,983.5
AHORRO (sin gastos financieros):	\$ 6,947.09		Disponible según límite de CIN:	\$ 1,820.6
			Cuota Disponible para nueva deuda	\$ 463.9

DATOS DEL CRÉDITO				
Monto Solicitado	\$ 40,000.00	HABITAR COMPRA VIVIENDA	Limite máximo por Capacidad Pago:	Limite máximo por garantía:
Comisión	0.00%		Monto máximo:	\$ 41,381.22
Monto más Comisión	\$ 40,000.00		tasa	180.00
Plazo solicitado (en meses)	180		cuota	\$ 463.88
tasa	10.75%			\$ 0.00
cuota	\$ 448.38			\$ 0.00
CIN CALCULADO%	7.4%			
DIN CALCULADO%	39.7%			
Outcober calculado	5.42			
RESULTADO AUTOMÁTICO				
Monto preaprobado \$ 40,000.00				
Cuota \$ 448.38				
DIN 39.7%				
OUTCOBER \$ 5.42				
CIN 7.4%				
Garante (Ingresos Brutos Mensuales):				
Ingreso del Garante: <input type="text"/>				
Ingreso Cónyuge Gte: <input type="text"/>				
Ingreso Familiar Gte: \$ -				

Aprobado Por:	\$ 40,000.00	TOTAL EXPOSICION INCLUIDA \$ 61,217.45
		DEUDA ACTUAL: \$ -
		RIESGO INDIRECTO: \$ -

GARANTÍA HIPOTECARIA:		GARANTÍA PERSONAL:	
Tipo de garantía:	VIVIENDA NUEVA	NOMBRES Y APELLIDOS:	<input type="text"/>
Tipo de servicio:	Avalúo	CÉDULA DE IDENTIDAD:	<input type="text"/>
Fecha de Avalúo/Reavalúo (dd/mm/aaaa):	26-04-2013	NUA:	143426
Porcentaje de Avance de obra:	95%	NOMBRES Y APELLIDOS DEL CÓNYUGE:	<input type="text"/>
Valor Comercial o de Realización:	\$ 181,120.60	CÉDULA DE IDENTIDAD:	<input type="text"/>
Valor de Compra:	\$ 181,120.60		
DAV:	22.08%		
Bien con Sobreprecio:	-		
Cobertura Garantía Riesgo Actual:	126,784.42		

COMENTARIO:
 APROBADO. MONTO 40,000 A 180 MESES PLAZO
 DD DEPENDIENTE. SE TRABAJA CON INGRESO ROL DE PAGOS INDEPENDIENTE. SE TRABAJA CON INGRESOS Y GASTOS DE SOLICITUD YS PROM.CTA
 OK CIN Y DIN, DAV 22.08%

Excepcion	Motivo
NO	

RESUMEN DE APROBACION E INSTRUCCIONES OPERATIVAS:	
APROBADO	
MONTO APROBADO:	\$ 40,000.00
plazo (en meses):	180
Tasa:	10.75%
Gastos Financiadors:	SI
NÚMERO DE EXPEDIENTE:	3423664204
DÉBITO MENSUAL DE LA CTA NO.	\$
DÍA DE PAGO:	3423664204
EL PRODUCTO DE ESTA OPERACIÓN ACREDITAR	
PERÍODO DE GRACIA:	
CRONOGRAMA DE OBRA CRED.CONSTRUIR	
MONTO PRIMER DESEMBOLSO CREDITO CONSTRUIR:	
APODERADO CREDITO MISGRANTE	NO
NOMBRE DEL APODERADO:	

SE APLICA TASA APROBADA POR EL ALCO AL MOMENTO DEL DESEMBOLSO

APELACIONES

ESTADO DEL CRÉDITO () Aprobado () Negado () Aplazado

Monto Aprobado:

Tasa:

Plazo (en meses):

APROBADO **SCORE**

FIRMA ANALISTA DE RIESGO _____

ESCOJA UNA OPCION

COMITÉ DE CREDITO

VENTA CRUZADA HABITAR - TARJETA

INGRESO DEUDOR:	\$ 6,068.73
PATRIMONIO:	\$ 181,120.60
TARJETA RECOMENDADA	BLACK/SIGNATURE
CUPO RECOMENDADO	\$ 15,170.00

RESULTADO ANALISIS VENTA CRUZADA HABITAR - TARJETA

Aprobado () Negado () Observaciones: 0

TIPO TARJETA APROBADA _____

CUPO APROBADO _____

APROBADO POR: _____

Fuente: Manual de Políticas de Crédito Banco Pichincha

Este modelo se compone de las siguientes secciones:

- Tipo de Producto
- Identificación del Deudor y Cónyuge, Garante y Cónyuge (si tuviere)
- Datos Socio-Demográficos y Comportamiento Crediticio
- Sector Económico y Agencia receptora
- Destino Económico de la Operación
- Detalle de Ingresos Deudor y Cónyuge (si tuviere), Garante y Cónyuge (si tuviere), tanto para dependientes, independientes, profesionales independientes, rentistas y jubilados.
- Endeudamiento Financiero
- Relaciones Financieras
- Datos de la propuesta de crédito
- Resultados
- Detalle de Garantías: Hipotecarias y Personales
- Comentarios del Funcionario Proponente
- Instrucciones Operativas para el Desembolso
- Firma del usuario proponente (analista) y Comité de Aprobación
- Venta Cruzada
- Resultado Venta Cruzada
- Usuario Aprobador Venta Cruzada

Adicionalmente, se muestra el resultado de evaluación para lo cual se consideran los siguientes indicadores:

- **Disponibilidad por límites de CIN:** Monto resultante de la relación cuota actual del crédito para el Ingreso, cuyo porcentaje está definido por Zona y Región.
- **Disponibilidad por límites de DIN:** Monto resultante de la relación cuotas financieras incluida la cuota actual del crédito solicitado para el Ingreso, cuyo porcentaje está definido por Zona y Región.
- **Disponibilidad según Balance de Caja:** Monto resultante del cálculo del Balance de Caja (scoring interno).

- **Disponibilidad según Declaración de cliente:** Monto resultante de los ingresos depurados menos cuotas sistema financiero y gastos familiares inclusive.
- **Cuota disponible para nueva deuda:** Se considera el resultado del menor monto de disponibilidad calculado por los indicadores antes mencionados.

Operatividad de la Ficha:

Tipo de crédito: Se elige a través del combo el tipo de producto:

- Consumo
- Vivienda
- Microcrédito

NUT: Se registrará el número único de transacción, y debe ser generado con el # de la cédula de identidad (10 dígitos) más la letra M adicionando el número de crédito que se está digitalizando del mismo cliente (ejemplo: 1714568499M1).

Nombre: Ingresar apellidos y nombres completos del Deudor, Cónyuge, Garante, Cónyuge (Si tuviere).

Identificación: Ingresar cedula de identidad del Deudor, Cónyuge, Garante y Cónyuge (Si tuviera).

Ciudad de Domicilio: Elegir del combo, la ciudad de residencia del Deudor.

Estado civil: Elegir del combo, estado civil del Deudor.

Contrato Laboral: Elegir del combo, el tipo de contrato (dependiente, independiente, profesional independiente, rentista, jubilado).

Tipo de vivienda: Elegir del combo, si la vivienda es propia o rentada.

Grupo familiar: Elegir del combo, el número de cargas familiares incluyendo al Deudor.

Fecha de ingreso: Ingresar de manera manual, la fecha de generación de la ficha bajo el siguiente formato DD/MM/AAAA.

Gastos de alquiler: Se registrara el valor de gastos por renta, declarado por el cliente en la solicitud de crédito.

Destino contable: Se carga de manera automática en función del tipo de producto elegido.

Destino Financiero: Se carga de manera automática en base al destino contable.

Fecha de nacimiento: Se ingresara de manera manual, la fecha de nacimiento del Deudor principal.

Buro: Se registrara el resultado de la evaluación del Buro (AAA, AA, A, Sin Información, Revisión Manual, Rechazado).

Número de operaciones activas: Se registrara el número de operaciones activas registradas en el Buró de Crédito, tanto de obligaciones financieras como del Sector Real y Cooperativas.

Sector Económico Sujeto de Crédito: Se carga de manera automática el Sector Económico al que pertenece el Deudor, el mismo que está vinculado con el código de la actividad del cliente.

Código CIU: Se carga de manera automática, el código del Sector Económico al que pertenece, el mismo que está vinculado con el Sector Económico.

Actividad: Se carga de manera automática la actividad a la que pertenece el solicitante, el mismo que está vinculado con el código de la actividad.

Código de la Actividad: Se seleccionará el código al que pertenece la actividad del solicitante, a través de un combo de selección. Este código vincula de manera automática al Sector Económico, Código CIU, Actividad, Calificación del Sector y código del Sector.

Calificación del Sector: Se carga de manera automática, la calificación a la que pertenece el Sector, el mismo que está vinculado con el código del Sector Económico.

Agencia: Se carga de manera automática, la Agencia a la que pertenece el cliente, la misma que está vinculada con el código de Agencia.

Código de Agencia: Se seleccionará el código al que pertenece la Agencia receptora del solicitante, a través de un combo de selección. Este código vincula de manera automática a la Agencia.

Código de Destino Económico de la Operación: Por ser créditos de vivienda y consumo en el mismo constarán los códigos V00000000 para destino contable Vivienda y N00000000 para destino contable Consumo, puesto que la actividad económica receptora de la operación corresponde a la actividad del sujeto de crédito.

ENDEUDAMIENTO FINANCIERO:

Cuotas CPN: Ingresar el valor de la cuota mensual de los créditos directos otorgados la CNP (Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional) para deudor y cónyuge.

Riesgo Actual CPN: Ingresar el valor del riesgo actual de los créditos hipotecarios anclados a la garantía real vigente.

Cuotas otras Instituciones: Ingresar el valor de la cuota mensual de los créditos directos otorgados por otras Instituciones Financieras.

Tarjetas de Crédito: Se considera el valor del saldo de la o las tarjetas registradas en el Buró de Crédito.

Otros Deudas Declaradas: Aquellas que el cliente adquiera directamente con Casas Comerciales con esquemas de Financiamiento Directo o Cooperativas no registradas.

Créditos Comerciales o Productivos: Para los clientes que presenten gastos financieros de créditos destinados a capital de trabajo o activos fijos se ingresará los siguientes campos:

Monto Original: Ingresar el monto original del crédito.

Tasa: Ingresar la tasa del Crédito Comercial o Productivo.

Plazo: Ingresar el período del Crédito Comercial o Productivo.

Forma de Pago: Registrar la forma de pago del Crédito Comercial Productivo. Los créditos pueden tener una periodicidad mensual, bimensual, trimestral o semestral.

Cuota a considerar: Cálculo automático.

CÁLCULO DE LA CAPACIDAD DE PAGO:

En esta sección se resumen tanto los Ingresos familiares calculados anteriormente, así como los gastos familiares declarados por el cliente.

Ingresos Netos Deudor: Sumatoria de los campos: Neto a recibir, más el ingreso disponible, más el total de otros ingresos Deudor. (Calculo Automático)

Ingresos netos cónyuge: Sumatoria de los campos: Neto a recibir cónyuge, más el ingreso disponible, más el total de otros Ingresos Cónyuge. (Calculo Automático).

Ingreso familiar: Sumatoria de los campos: Ingresos Netos del Deudor e ingresos Netos Cónyuge. (Calculo Automático).

Gastos de alquiler: Registra los ingresos de alquiler declarados en la solicitud del cliente.

Gastos familiares: Registra los gastos personales declarados en la solicitud del cliente (comida, vivienda, vestido, educación, etc.).

Otros gastos: Registra el valor mensual de todos los otros egresos que tenga el cliente no relacionados con el giro del negocio.

Ahorro (sin gastos financieros): Producto de la diferencia entre los ingresos depurados y los egresos declarados. (Cálculo Automático).

Riesgo Directo Deudor y Cónyuge: Ingresar la sumatoria del Riesgo Directo del Deudor y Cónyuge.

Riesgo Indirecto Deudor: Ingresar el Riesgo Indirecto del Deudor.

DIN DE LA ZONA: Dato suministrado automático (% máximo establecido del DIN para cada Zona).

CIN DE LA ZONA: Dato suministrado automático (% máximo establecido del CIN para cada Zona).

DATOS DEL CRÉDITO

En esta sección vamos a ingresar la propuesta de crédito del cliente:

- Monto Solicitado
- Monto más Comisión e Impuestos (Cálculo Automático)
- Plazo solicitado
- Tasa
- Cuota
- CIN
- DIN

Límite máximo por garantía: Se calculará de acuerdo al total de ingresos declarados por el garante y su cónyuge si tuviere (Calculo Automático).

Ingresos del Garante: Para el caso de Dependientes se registrará los ingresos brutos del Garante declarados en el Rol de Pagos y para el caso de Independientes se considerará los saldos promedios de las cuentas.

Ingresos cónyuge del garante: Para el caso de Dependientes se registrará los ingresos brutos del Garante declarados en el Rol de Pagos y para el caso de Independientes se considerará los saldos promedios de las cuentas.

Ingreso familiar del garante: Sumatoria de Ingresos del Garante más los ingresos del Cónyuge del Garante.

Es importante recalcar, que el ingreso familiar de los garantes no puede ser inferior al 10% del monto del crédito.

Una vez ingresada la data antes mencionada, se deberá **EJECUTAR CÁLCULO CRÉDITO**, Input obligatorio para obtener los siguientes resultados:

- Aprobado
- Cambio condiciones de crédito
- Decisión Analista
- Negado

Cuando el resultado arroja “Cambio condiciones de crédito”, se sugiere modificar el monto o plazo establecido para obtener una decisión de aprobación o negación del crédito, caso contrario es potestad del oficial de riesgos, proponer la resolución bajo las condiciones inicialmente solicitadas.

Cuando el resultado arroja “Decisión Analista” queda al criterio del mismo la decisión a tomar, toda vez que es él oficial el que conoce la información cualitativa, cuantitativa y fortalezas que presente el cliente.

GARANTÍA HIPOTECARIA:

Se ingresará los datos solicitados específicamente para el producto Vivienda.

Tipo de garantía: Elegir a través de la ventana de validación el tipo de garantía hipotecaria:

- Vivienda Nueva
- Vivienda Usada
- Vivienda Principal
- Remodelación de Vivienda
- Ampliación de Vivienda
- Terminación de Vivienda
- Construcción de Vivienda

Tipo de Servicio: Elegir a través de la ventana de validación el tipo de servicio:

- Avalúo
- Re-avalúo.

Fecha de Avalúo/Re-avalúo: Se registrará la fecha en que fue realizado el avalúo o re-avalúo bajo el siguiente formato (DD/MM/AAAA), así como el porcentaje de avance de obra y el valor comercial o de realización del inmueble.

Valor de Comercial o de Realización: Se registrará el valor de Comercial o de Realización indicado en el avalúo del Bien.

Valor de Compra: Se registrará el valor de Compra indicado en la solicitud de Crédito.

DAV: Corresponde a la relación entre el monto del crédito solicitado para el valor de realización o valor comercial del inmueble (Calculo Automático).

Cobertura Garantía Riesgo Actual: Indica la cobertura entre el valor real del bien, para el riesgo consolidado de créditos en la CPN y que estén respaldos bajo esa misma garantía.

GARANTÍA PERSONAL:

Nombres y Apellidos Garante: Ingresar los datos generales del Garante.

Cédula de Identidad: Ingresar cédula del Garante.

Nombres y Apellidos Cónyuge de Garante: Ingresar los datos generales del cónyuge del Garante.

Cédula de Identidad Cónyuge de Garante: Ingresar cédula del cónyuge del Garante.

Nombre de Analista: Elegir a través de la ventana de validación el nombre del usuario-analista a asignar.

COMENTARIO: Se registrará las observaciones que justifiquen el análisis realizado.

INSTRUCCIONES OPERATIVAS: En este campo se ingresará todas las instrucciones operativas para el desembolso del crédito. Se detalla las siguientes:

- Monto Aprobado: Se ingresará el monto aprobado sin comisión y gastos.
- Plazo: Se ingresará el plazo aprobado de acuerdo al resultado de la Ficha de Análisis.

- Tasa: Se ingresará la tasa pactado de acuerdo al producto.
- Gastos Financiados: Se registrará si la operación incluye gastos financiados o no.
- Número de Expediente: Se registrará el Número de Expediente de la Garantía Real, en el caso de existir hipoteca vigente a favor del Banco.
- Débito Mensual de la cuenta número: Se registrará la cuenta a la que el cliente solicita se realice el débito mensual.

FIRMA DE RESPONSABILIDAD: Se seleccionará del combo el nombre del funcionario que realizó el análisis, y se registrará la Firma del analista proponente y en función al nivel de Riesgo se registrará la firma del Comité de Crédito de acuerdo a los cupos establecidos según Matriz de Riesgos.

Por otra parte, para el análisis de clientes con actividad económica independiente, se propone la implementación del modelo de evaluación crediticia (MEC), aplicativo que permitirá a los Analistas de Riesgo, contar con una herramienta práctica y dinámica, que facilite en forma esquematizada evaluar los potenciales negocios, a través de la evaluación del comportamiento comercial y de pago, capacidad de gestión, fuente y origen de los flujos monetarios, el mercado en el cual se desarrolla, relaciones, participación o dependencia de conglomerados, etc.

Dentro de estos aspectos se encuentra la capacidad de gerencial de los socios y/o administradores de un negocio o actividad, es decir, la habilidad de estas personas para administrar el negocio, de forma tal que éste pueda generar recursos que cancelen los financiamientos solicitados, enfrentando tanto la situación actual, como los desafíos que se presenten internamente en la empresa o externamente en el sector donde se desarrolla o pretende desarrollarse. La capacidad técnica y la experiencia exitosa en los negocios son variables relevantes que se deben evaluar.

A través de esta herramienta, se dejará evidencia del nivel de riesgo, comportamiento comercial y de pago del cliente. De igual manera, es importante validar que tanto el cliente como su solicitud, se enmarque en el mercado objetivo y políticas de créditos vigentes, o bien, cuenten con los niveles de autorización suficientes.

El modelo propuesto es:

Tabla 9. Modelo de Evaluación de Crédito

SOLO PARA PERSONAS NATURALES:			
EDAD DEUDOR:			
ESTADO CIVIL DEUDOR:			
CEDULA IDENTIDAD CONYUGAL:			
NOMBRES Y APELLIDOS DEL DEUDOR:			
NUMERO DE CARGAS:			
VERIFICACION DE IDONEIDAD DEL CLIENTE:			
Parametrizador Buró de Crédito:			
Calificación de Riesgo del Banco:		PROVISION	
Calificación Central de Riesgos:	No Registra	0A 0B 0C 0D 0E 0CAST	
LISTA DE OBSERVADOS:			OK
Cliente VINCULADO:			OK
Archivos Negativos:		Listas Negras SIB	
DETALLE DE SUS RIESGOS EN BANCO DEL PICHINCHA Y CENTRAL DE RIESGOS:			
Riesgo COMERCIAL (Sin Comex y Contg.):		LINEA APROBADA	
Riesgo COMEX Y CONTINGENTES:		EXPOSICION ACTUAL	0
Riesgo Actual CONSUMO (Sin tarjetas de créd.):		LINEA PROPUESTA	0
Cupo aprobado TARJETA:		INCREMENTO / REDUCCION	0
Riesgo Actual VIVIENDA:		VIGENCIA LINEA (días)	
Riesgo INDIRECTO del Cliente:		NOMBRE DEL GRUPO	CODIGO GRUPO
Riesgo Actual GRUPO ECONOMICO:			
Riesgo Directo CENTRAL DE RIESGO:		CARTERA COMPRADA	
Riesgo Indirecto CENTRAL DE RIESGO:		CARTERA VENDIDA	
Fecha CENTRAL DE RIESGO:		OTROS RIESGOS	
2) INFORMACION DEL NEGOCIO			
Instalaciones:			
Controles Contables - Administrativos:			
Concentración en Clientes:			
Concentración en Proveedores:			
Comercialización:			
Ventas:			
Nivel de Competencia:			
3) DOCUMENTACION Y REFERENCIAS			
Tipo de balances (deudor):			
Fecha de inf. Financiera:			
Confiabilidad:			
Antigüedad de cuentas B. Pichincha:			
Reciprocidad (saldos promedios):			
Saldos de Ctas otros bancos:			
Referencias Bancarias:			
Referencias Crediticias:			
Referencias Comerciales:			
Experiencia crediticia anterior:			

6) INFORMACION FINANCIERA

	FECHA:	
ACTIVOS:	MONTOS EN USD.	%
Caja/ Bancos		0%
Inversiones		0%
Cuentas por Cobrar		0%
Inventario Materia Prima		0%
Inventario Producto Terminado		0%
Anticipos a proveedores		0%
Otros Activos Corrientes		0%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	-	0%
Bienes Inmuebles (terrenos, edificaciones)		0%
Bienes Muebles (maquinarias, vehículos)		0%
Otros Activos No Corrientes		0%
TOTAL ACTIVOS	-	0%
PASIVOS:		
Deudas Bancarias Corto Plazo		0%
Cuentas por Pagar		0%
Anticipos recibidos de clientes		0%
Otros Pasivos Corrientes		0%
Otras Deudas Familiares / Accionistas		0%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	0	0%
Deudas Bancarias Largo Plazo		0%
Cuentas por pagar Accionistas y / o relacionadas		0%
Otros Pasivos No Corrientes		0%
TOTAL PASIVOS	0	0%
PATRIMONIO:	0	Cuadre: O.K.

VENTAS/INGRESOS Y GASTOS MENSUALES

		%
Ventas mensuales		0%
Costo de Ventas mensual		0%
Utilidad Bruta	-	0%
Gastos Operativos del Negocio:	-	
Sueldos		0%
Servicios Públicos (agua, elect., telf.)		0%
Arriendo, Impuestos		0%
Gastos Administrativos		0%
Gastos de ventas		0%
Otros gastos		0%
TOTAL GASTOS OPERATIVOS	-	0%
Utilidad Operativa	-	0%
Otros Ingresos		0%
Otros Gastos		0%
Gastos Familiares:		
Comida		0%
Vivienda		0%
Vestido		0%
Educación		0%
Servicios Públicos		0%
Transporte, medicinas, otros		0%
TOTAL GASTOS FAMILIARES	0	0%
Flujo de caja antes de dividendos	0	0%
Dividendos Beo. Pichincha		0%
Dividendo nuevo facilidad Comercio	-	0%
Dividendo nuevo facilidad Comercio	-	0%
Dividendo nuevo facilidad Comercio	-	0%
Dividendo nuevo facilidad Comercio	-	0%
Dividendo nuevo facilidad Comercio	-	0%
Dividendos Consumo/Vivienda	-	0%
Dividendos Otros Bancos/Financieras		0%
Flujo Neto	0	0%

INDICADORES FINANCIERO	RESULTADO	PARAMETROS DEL MODELO	
Capacidad de Pago (Flujo Caja/Div	0,0	1,6	Mínimo requerido
% Sensibilización en los ingresos	20%	20%	Mínimo requerido
Capacidad de Pago Sensibilizada	#;DIV/0!	1,0	Mínimo requerido
Liquidez Corriente	999,0	1,0	Mínimo requerido
Prueba Acida	999,0	0,5	Mínimo requerido
Rotación inventarios (días)	0	#N/A	Promedio de la Actividad
Rotación Cx Cobrar (días)	0	#N/A	Promedio de la Actividad
Rotación Cx Pagar (días)	0		Dato Informativo
Ciclo de recuperación (días)	0		Dato Informativo
Máxima necesidad de capital de tra	0		Dato Informativo
Endeudamiento (P/A)	#;DIV/0!	60%	Máximo permitido
Margen Bruto	#;DIV/0!	#N/A	Promedio de la Actividad
Margen Operativo	#;DIV/0!	#N/A	Promedio de la Actividad
Margen Neto	#;DIV/0!	2%	Mínimo requerido
Patrimonio/ Central Riesgo	999,0	1,0	Mínimo requerido
Patrimonio/ Activos Totales	#;DIV/0!	40%	Mínimo requerido
Capital Social / Patrimonio	0%		Dato Informativo
Riesgo Total/Patrimonio (cupos le	#;DIV/0!	200%	Máximo permitido

7) COMENTARIOS DEL FUNCIONARIO PROPONENTE:

RIESGOS DETECTADOS:

--

MITIGANTES:

--

8) RESULTADOS DEL MODELO

PUNTAJE OBTENIDO	#N/A	INSUFICIENTE CAPACIDAD DE PAGO
RECOMENDACION DE CREDIT	Ne gar	actividad

RECOMENDACION:

--

LINEA DE CREDITO PROPUESTA:

Facilidades:	MONTO TOTAL (USD)	UTILIZADO	DISPONIBLE
COMERCIALES	-	-	-
CONSUMO/VIENDA	-	-	-
INDIRECTOS	-	-	-
TOTAL	-	-	-

DECISION DE COMITÉ:

APROBADO POR:

--

RESUMEN USUARIOS

RIESGOS Y MITIGANTES			
USUARIO	RIESGOS	MITIGANTES	RECOMENDACIONES

FIRMAS

Fuente: Manual de Políticas de Crédito Banco Pichincha

Como marco regulador de toda esta implementación, es importante anotar que el manual de políticas es la herramienta fundamental en donde se plasma todas las políticas y parámetros crediticios bajo los cuales la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, aprobará las operaciones cuyo destino sea el financiamiento de necesidades de consumo duradero, no duradero, vivienda y microcréditos.

Esta política considerará los lineamientos generales a ser evaluados desde la solicitud de documentación del cliente, el análisis de crédito, aprobación, hasta su recuperación total, a fin de garantizar que la toma de decisiones vaya encaminada a la correcta administración de gestión de riesgos crediticios en forma integral, y al control de los mismos.

POLÍTICAS DE RIESGO PARA SUJETOS DE CRÉDITO

Perfil Básico del Sujeto de Crédito

- Mercado Objetivo: Personas naturales con actividad económica en relación de dependencia, negocio propio, profesionales independientes, rentistas y jubilados.

- Nacionalidad:
 - a) Ecuatoriana

 - b) Extranjeros residentes en el Ecuador con permanencia en el país superior a 1 año, deberán contar con cédula de Identidad Ecuatoriana y cumplir con todos los parámetros exigidos por la CPN.

- Edad: Aplica para Deudores, Cónyuges, Garantes y Cónyuges (de requerir el producto).
 - a) Edad Mínima: Dependientes 21 años, Independientes 23 años.

 - b) Edad Máxima: 69 años, 11 meses y 29 días. No obstante, si la edad supera lo antes citado, el cliente deberá presentar un codeudor calificado (no el cónyuge), cuya edad no supere los 65 años y pueda acceder al seguro de desgravamen.

- Ingreso mínimo mensual: Salario mínimo vital.

- Estabilidad laboral:
 - a) Dependientes: Un año en el empleo actual. Si el deudor presenta menos de un año, deberá contar con una estabilidad mínima de 91 días en su trabajo actual y comprobar dos años de estabilidad laboral en su trabajo inmediato anterior.
 - b) Independientes: Deberá demostrar por lo menos dos años en su actividad económica actual. No obstante, para taxistas, se requiere que acredite un tiempo mínimo de 3 años en la actividad.
 - c) Profesional Independiente: 12 meses (verificable con la fecha de emisión de RUC).
- Patrimonio: Se requiere que los clientes cuenten con el patrimonio mínimo requerido para cumplir con lo establecido en el Artículo 72 de la Ley de Instituciones Financieras.
- Referencias personales: El cliente deberá presentar, referencias personales con teléfono convencional en domicilio y/o trabajo.

CAPÍTULO IV

4 PROPUESTA DE REDISEÑO DEL PROCESO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL

4.1 Antecedentes

Con el estudio realizado en el capítulo anterior se espera poner en ejecución la implementación de un nuevo modelo de gestión crediticia que permita disminuir el tiempo promedio de todo el proceso de crédito desde la venta (presentación de la solicitud) hasta su aprobación, lo cual conllevará a que el resultado final de estas mejoras se vea reflejado en la optimización de tareas así como en la reducción de tiempos de respuesta, enfocados siempre a la eficiencia y en apoyar constantemente a la gestión comercial, potencializando la realización de negocios que generen valor para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional.

Por ello, en una primera instancia, analizaremos de manera somera el flujo desde el ingreso de la solicitud de crédito hasta su aprobación, indicando aquellos puntos críticos que afectan actualmente todo el proceso de crédito.

El proceso que se ejecuta en la CPN, etapa de venta - ingreso de la solicitud de crédito, carece de un pre evaluador o filtro que analice el comportamiento crediticio del cliente, valide automáticamente factores como el perfil básico - políticas y parámetros (edad, ingreso y estabilidad laboral), así como también, permita realizar una simulación de cuota – plazo para determinar si el cliente podrá hacer frente a la operación solicitada en base a la información declarada originalmente.

Por otra parte, el manejo de documentos físicos ocasiona demoras en el proceso, razón por la cual se sugiere la implementación de la digitalización de la documentación del cliente de acuerdo al producto solicitado, paso que permitirá un ahorro de costos operativos y eficiencia en el tiempo empleado por el ejecutivo de negocios.

En esta fase también se hace necesario, contar con un check list (lista de requisitos,) de acuerdo a la actividad del cliente y el producto solicitado, herramienta que permitirá una reducción considerable en los reprocesos que se generan en la etapa de la venta - negocio, ya que en línea se entregará de manera concreta los documentos que debe adjuntar el cliente, previo al envío de la solicitud al Área de Análisis.

Para el Área de Riesgos nuestra propuesta engloba la implementación del modelo de evaluación (ficha de análisis parametrizada), misma que a través de sus macros permitirá realizar una evaluación completa de todas las políticas y parámetros de crédito que actualmente maneja la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, porcentajes de

CIN (Cuota sobre ingreso), DIN (Deuda sobre ingreso) y DAV (Deuda sobre avalúo) homologados por Zona y Región, lo cual permitirá facilitar la evaluación de la operación entregando resoluciones objetivas y asertivas en base a la información cuantitativa y cualitativa del cliente, además que servirá de apoyo para determinar un posible incumplimiento de pago del requerimiento solicitado.

Las fórmulas lo que explican son lo siguiente:

- $CIN = \text{Cuota} / \text{Ingreso} \times 100$
- $DIN = \text{Deuda} / \text{Ingreso} \times 100$
- $DAV = \text{Deuda} / \text{Avalúo} \times 100$

El valor que genera la automatización de los porcentajes de CIN, DIN y DAV, es el contar con una visión más clara de la capacidad de pago del cliente, por cuanto engloba las deudas del Sistema Financiero más las obligaciones a contraer en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional. Adicionalmente, se podrá proponer opción de incremento de plazo a manera de no sobre endeudar al posible sujeto de crédito.

La ficha de análisis es una herramienta que permite el control de la cartera vencida, lo cual redundará en un aumento de la rentabilidad del portafolio de la CPN. Por otra parte, como fue descrito en el capítulo anterior, es necesario indicar que los resultados que arroja el modelo, permiten simular si es factible la aprobación para un monto menor al solicitado por el cliente y/o si se recomienda la excepción de ciertos parámetros mitigando el riesgo que conllevan los mismos en base a las fortalezas que éste presente. Entre estos podemos indicar: antigüedad de cuenta, estabilidad laboral, porcentaje de CIN (cuota sobre ingreso), DIN (deuda sobre ingreso), DAV (deuda sobre avalúo), referencias comerciales, que están en función del criterio del análisis conjuntamente con el Comité de Crédito colegiado para tomar una decisión final.

Este modelo posee un score que es la evaluación del resultado de los datos socios demográficos del cliente en función de la ciudad donde este radica.

Otra de las ventajas del modelo de evaluación es la venta cruzada de productos, cuyo objetivo es el ofrecer más de un producto de crédito al cliente, aumentando así la oferta crediticia sin que el ratio de cartera vencida se incremente.

Para los clientes con actividad económica independiente y/o profesional independiente, nuestra propuesta radica en la implementación del modelo de evaluación crediticio MEC que no es más que un formato de recolección de datos con información socio demográfica del cliente, actividad económica del negocio, garantías propuestas, deudas vigentes en la CPN y otras instituciones financieras, así como indicadores financieros y de capacidad de pago, que al final de esta evaluación arrojará un puntaje que permita tomar las mejores decisiones en la aprobación o negación de la operación.

En dicho modelo se han considerado 5 elementos de evaluación, cada uno de estos con un puntaje determinado de acuerdo a la importancia de los mismos. La calificación asignada es la siguiente:

Idoneidad de cliente, 17 puntos, contiene:

- Buró de Crédito
- Central de Riesgos
- Archivos Negativos

Calificación del negocio, 18 puntos, contiene:

- Instalaciones
- Controles contables – administrativos
- Concentración de clientes – proveedores
- Comercialización

Documentos y referencias, 22 puntos, contiene:

- Tipos de Balances
- Confiabilidad
- Antigüedad y reciprocidad
- Referencias bancarias y comerciales
- Experiencia anterior

Calificación de Crédito, 15 puntos, contiene:

- Propuesta de crédito
- Garantías

Evaluación Financiera, 28 puntos, contiene:

- Balance General
- Estados de Resultados
- Indicadores Financieros

Los resultados que arroja el modelo una vez que evalúa la propuesta del cliente son:

- 70 – 100 Aprobado: Puntaje asignado de acuerdo al cumplimiento de parámetros o elementos de evaluación y al peso que cada uno de ellos contiene.
- 69 – 40 Revisar en Comité: Puntaje que el modelo asigna cuando existe el incumplimiento de algún parámetro o elemento de evaluación, no obstante, de acuerdo al criterio del Analista proponente y Comité de Crédito colegiado, puede ser excepcionado en base a las fortalezas e información cuantitativa y cualitativa del cliente.
- Menos de 40 Negado: Puntaje asignado cuando el cliente no posee capacidad de pago, presenta mala experiencia crediticia, el sector económico al cual pertenece es de alto riesgo, y/o no cumple con los indicadores financieros con relación a los del parámetro del modelo.

A continuación se menciona algunos de los riesgos detectados que se pueden presentar:

1. Riesgos de mercado: evasión de impuestos.
2. Riesgos administrativos y operativos: ausencia del dueño, controles financieros y contables.
3. Riesgos financieros: control no adecuado de los estados contables.
4. Riesgo estructura de línea: mal uso del crédito financiado, garantías inadecuadas, cobertura.

Por otra parte, los indicadores financieros nos permitirán evaluar la situación del mercado y automáticamente, en base a los factores de peso antes mencionados, el resultado final proyectará un puntaje que servirá de apoyo para tener una visión más clara y objetiva sobre

el desempeño del negocio del cliente, atendiendo el requerimiento solicitado en función de los ingresos declarados sin llegar a un sobre endeudamiento.

4.2 Importancia de la Tecnología de Información

“La tecnología es un concepto amplio que abarca un conjunto de técnicas, conocimientos y procesos, los cuales sirven para el diseño y construcción de objetos para satisfacer necesidades humanas” (<http://www.alegsa.com.ar>)

Enfocándonos a este concepto, el diseñar un pre evaluador que contenga los parámetros indicados por el Área de Riesgos, permitirá conocer de una manera rápida el comportamiento crediticio del cliente sin necesidad de ingresar constantemente a revisar la información de los Burós. Esta herramienta adicionalmente, servirá de apoyo para agilizar el proceso enfocándonos siempre en la eficiencia y en poder emitir una respuesta en línea que satisfaga sus expectativas y necesidades.

Con relación a la digitalización de la documentación, implica que la misma debe ser trasladada a un archivo PDF y posteriormente subir en una carpeta digital de cada cliente por producto solicitado, lo cual redundará en un menor gasto operativo de papeles. Esta implementación genera un valor agregado adicional ya que permite al Área de Cobranzas de la CPN, contar con una herramienta más ágil y de primera mano para realizar su actividad.

Para el modelo de evaluación crediticia (ficha de análisis), un trabajo conjunto de la sección informática más el Área de Riesgo, permitirá parametrizar en una hoja Excel las políticas y parámetros que actualmente aplica la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, así como también evaluar la capacidad de pago del cliente, en base de factores cuantitativos y cualitativos, y aplicación de porcentajes de CIN (cuota sobre ingreso), DIN (deuda sobre ingreso) y DAV (deuda sobre avalúo) por Zona y Región. No obstante, para el modelo MEC a ser aplicado para clientes con actividad independiente y/o profesional independiente, la parametrización se la realizará en base a factores que evalúen la situación financiera de la empresa y la relación de ésta en el mercado.

Es importante mencionar que los recursos con los que cuenta actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional nos permiten implementar nuestra propuesta sin necesidad de incurrir en más gastos operativos, así también, desde el punto de vista comercial se potencializará la realización de negocios que generen valor para la Institución,

y dentro de todo el proceso se logrará la optimización de tiempos de respuesta y la calidad de servicio que se brinde a los clientes.

4.3 Alternativas de Solución

Para la elaboración de este punto, se ha considerado importante plasmar el proceso global desde la venta hasta su aprobación con un ejemplo hipotético, de tal manera que se pueda conocer y entender las ventajas y mejoras que se presentan al implementar este modelo de gestión crediticia.

Ejemplo No 1.

A continuación datos referenciales para el planteamiento de la operación propuesta por el cliente Armas Rangel Wilson Patricio, CI 0401480009, quien solicita un crédito ordinario para gastos de educación por un valor de US\$ 8.000, a 36 meses plazo.

Actividad laboral: dependiente, Cabo de Policía Nacional desde hace 15 años, actualmente se desempeña como agente judicial en el Distrito Metropolitano de Quito.

Como sustento de los ingresos declarados se presenta rol de pagos, información que respaldará la propuesta y servirá de apoyo para la evaluación de la operación.

El proceso propuesto inicia con el pre evaluador, filtro que realiza una validación de las obligaciones vigentes y el comportamiento crediticio del cliente, tanto en la CPN como en otras instituciones financieras. Para el caso en estudio se puede observar que actualmente no registra riesgo vigente.

Tabla 10. Preevaluación de Crédito

PRE EVALUACIÓN DE CRÉDITO

Ciente: ARMAS RANGEL WILSON PATRICIO	Identificación: 0401480009
NUT: 0401480009M1	Fecha Ingreso: 13/05/2013

Información de Buró de Crédito

Calificación: AA	Identificación: 0401480009
Puntaje: 821	
Motivos:	

Información de Central de Riesgo

El cliente no registra riesgos	Identificación: 0401480009
---------------------------------------	-----------------------------------

Agencia : El Condado
Ingresado por: Verónica Rueda Ramos
Lugar y Fecha: 13 de Mayo del 2013

Fuente: Agencia Iñaquito Banco Pichincha

Con esta información, y una vez que la solicitud es precalificada en la etapa de venta, el ejecutivo de negocios procederá a entregar el cotizador, mismo que contiene todas las especificaciones del producto solicitado, adicional a esto, el check list con el detalle de la documentación que deberá entregar el cliente para iniciar el trámite correspondiente.

Tabla 11. Cotizador

COTIZADOR			
Fecha:	2013-05-13	Producto:	CONSUMO
Nombre:	ARMAS RANGEL WILSON PATRICIO	Tipo de Garantía:	NO APLICA
Plazo:	36 cuotas	Número de cuotas:	36
Tasa de Interés:	15.18%	Tasa mora:	16.6980%
Fecha Inicio Pago:	2013-05-13	Fecha inicio pago:	2013-05-13
Datos Financiamiento	Valores en USD	Periodicidad	Explicación
Monto Financiado	8000		Monto del crédito solicitado
Monto Líquido	8000		Monto acreditado en la cuenta
Cuota Financiera	278.03	Mensual	Valor correspondiente al capital e interés
Cuota Total	278.03	Mensual	Valor cuota financiera
Primera Cuota	278.03		Valor de la primera cuota
Suma de Cuotas	10008.99		Sumatoria de cuotas que paga el cliente
Carga Financiera	2008.99		Sumatoria de intereses y primas

Fuente: Agencia Iñaquito Banco Pichincha

Una vez que la documentación es entregada por el cliente al ejecutivo de negocios, la responsabilidad de dicho funcionario es realizar el visado documentario para garantizar que la documentación se encuentra completa. No obstante, si existieran documentos caducados o ilegibles, se deberá solicitar su regularización.

Tabla 12. Check List de Productos

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL		BANCA DE PERSONAS	
CHECK LIST GENERAL DE PRODUCTOS			
FECHA :	Viernes, 17 de Mayo del 2013	PRODUCTO DE CREDITO:	CONSUMO
CLIENTE :	ARMAS RENGEL WILSON PATRICIO	MONTO SOLICITADO:	\$ 8.000,00
IDENTIFICACIÓN:	401480009	AGENCIA:	El Condado
FUNCIONARIO RESPONSABLE:	Verónica Rueda Ramos	ZONA:	Norte
OBSERVACIONES IMPORTANTES A TOMAR EN CUENTA POR EL AREA DE NEGOCIOS:			
Solicitante(s) y Garante(s) deben cumplir con el Perfil Básico de Riesgos			
En los créditos procesados todos los intervinientes deben pasar por la preevaluación			
Previo al envío de una solicitud, el Asesor deberá actualizar los datos del cliente en el sistema COBIS.			
La COPIA o digitalización de la cédula del solicitante debe ser validada por el Asesor contra el original y en presencia del cliente (Validando que cumpla con la vigencia legal)			
Revisar que se declare la cuota por préstamos y tarjetas de crédito en el Sistema Financiero y/o Cooperativo.			
Revisar que el Garante Personal tenga un ingreso familiar mensual mínimo del 10% del monto solicitado.			
Si el bien en garantía no está hipotecado, retener solicitud de avalúo y la copia de escritura para inmediatamente después de pre aprobado el crédito, gestionar el pedido con el Perito Avaluador.			
Si el cliente declara Patrimonio, este se debe justificar con la copia del impuesto predial de bienes inmuebles (al menos uno) y/o copia de matrícula de vehículos (al menos uno)			
Visado Agencia: debe revisar que en la solicitud se registre obligatoriamente información en los campos: Monto, Plazo, Destino de Crédito, Fecha de pago de sueldo, fecha de pago de crédito, cuenta de desembolso (en el campo de observaciones) al menos una Referencia Bancaria que contenga Entidad Financiera y número de cuenta y, detallar dos Referencias Familiares con al menos un número convencional de teléfono cada una.			
DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA EL PROCESO DE CRÉDITO			
Sirvase marcar con una X la documentación entregada al área de Análisis.			
1 REQUISITOS GENERALES:			Visado
Solicitud de Crédito de Solicitante(s), y Garante (s) completamente llena, legible, sin borrones, tachones o enmendaduras con corrector.			X
Copias nítidas de cédulas de identidad de todos los participantes.			X
El ejecutivo de negocios deberá constatar que las firmas registradas en todos los documentos de crédito tengan consistencia vs la cédula de			X
En las solicitudes de crédito debe constar la firma y sello del ejecutivo de negocios como constancia de la revisión.			X
Aplicación al Seguro de Desgravamen (Deudor y Codeudor de existir) firmada por el Cliente y Ejecutivo de Negocios			X
Coizador de crédito firmado por el solicitante			
Copia certificada del acta (partida) de matrimonio marginada ante Registro Civil que registre capitulación matrimonial, disolución y/o liquidación de sociedad conyugal de existir.			
Documento de autorización de los clientes para consultar en el Buró de Crédito			X
Declaraciones anuales al SRI (Impuesto a la Renta) de los tres últimos años; en caso de que el cliente no tenga la obligación de presentar sus declaraciones de Impuesto a la Renta por no alcanzar la base mínima imponible, o aquellos clientes que tengan una antigüedad menor a tres años en sus actividades podrán firmar la carta de exoneración.			X
2 DOCUMENTACION ESPECIFICA SEGÚN LA ACTIVIDAD ECONOMICA			
2.1 DEPENDIENTES O ASALARIADOS:			
Rol de Pagos o Certificado de trabajo actualizado con detalle de ingresos/egresos (cualquiera de los dos documentos) con firma y sello de RRHH, Contador o Gerente de la empresa respectiva, originales o copias certificadas (con firma y sello) Certificado de trabajo debe contener la fecha de ingreso a la empresa actual, así como el cargo y los ingresos mensuales			X
* Los empleados de Empresas Públicas deben presentar Rol de Pagos y Certificado laboral en el cual se indique el cargo y la antigüedad laboral del cliente			X
Jubilados: Último rol de pago que justifique este ingreso.			
2.2 INDEPENDIENTES			
Copia del RUC			
Declaraciones mensuales del IVA de los últimos tres (3) meses o última Declaración semestral del IVA (se excluye mes inmediato anterior). Este punto no aplica si se presentó las tres declaraciones anuales del impuesto a la Renta que se encuentra dentro de los Requisitos Generales. Para clientes que declaren a través del RISE se aceptarán los pagos de los últimos 3 meses.			
Indicar en solicitud de crédito dos (2) Referencias Comerciales de Proveedores del negocio que acrediten una relación comercial de al menos 1 año y registrar teléfonos convencionales.			
Profesionales Independientes: Copia del RUC			
Transportistas urbanos/interprovinciales: (propietario del vehículo) presentar el Certificado de afiliación a la Cooperativa o Compañía de Transporte.			
Transportistas de carga: (propietario del vehículo) presentar el Certificado de las empresas a las que presta el servicio de transporte de carga.			
Contratistas: adjuntar copia de contrato(s) del último año, que justifiquen sus ingresos.			
2.3 OTROS INGRESOS			
Ingresos por Rentas, adjuntar copia de contratos de arrendamiento debidamente registrados en el inquilinato o notariados y copia del pago de impuesto predial			
3 NOTA IMPORTANTE:			
La validez de la documentación para análisis será máxima de 60 días a partir de la fecha de emisión; excepto matrículas de vehículos y pagos prediales cuya			
Certifico que las copias de los documentos de identificación del cliente han sido validados con los originales.		Certifico que he revisado la documentación que presenta el Asesor y el cumplimiento de los requisitos y políticas detallados en cada producto	
FIRMA Y SELLO DEL EJECUTIVO DE NEGOCIOS VRR		FIRMA Y SELLO DEL JEFE DEL AGENCIA CMS	

Fuente: Agencia Iñaquito Banco Pichincha

Otro proceso importante dentro del modelo de gestión propuesto es la digitalización de documentos, herramienta de alto impacto en donde se puede visualizar en línea toda la documentación necesaria de acuerdo al tipo de producto solicitado, tanto por cliente o número de operación.

Como ventajas de esta implementación se puede mencionar reducción de tiempos de respuesta de cara al cliente, servicio de calidad y eficiencia en todo el flujo del crédito, así como instrumento de apoyo para la gestión y recuperación en la cobranza.

Tabla 13. Carpeta Digital - Edoc

CARPETA DIGITAL						
				DEUDOR		
Tipo de Identificación				AUTORIZACIÓN PARA BURO DE CRÉDITO	Vigente	2013-04-23 Digitalizado
401480009						
Cliente				COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD	Vigente	2013-04-23 Digitalizado
ARMAS RANGEL WILSON PATRICIO						
Operación				COPIA IMPUESTO PREDIAL	Vigente	2013-04-23 Digitalizado
0401480009M1						
Productos				CONTRATOS DE RENTAS	-	- No existe
CONSUMO						
				COPIA MATRICULAS VEHICULOS	Vigente	2013-04-23 Digitalizado
				COPIA ROL DE PAGOS	Vigente	2013-04-23 Digitalizado
				CERTIFICADO LABORAL	Vigente	2013-04-23 Digitalizado
				COPIA DE RUC	-	- No existe
				IMPUESTO A LA RENTA	Vigente	2013-04-23 Digitalizado
				ROL DE JUBILACIÓN	-	- No existe

Fuente: Agencia Iñaquito Banco Pichincha

Generado el NUT (número único de transacción), la tarea es remitida al Área de Riesgos para que el Analista inicie con la revisión de la operación, misma que comprende la validación de políticas y parámetros de acuerdo al tipo de producto solicitado, así como la medición de capacidad de pago y aplicación de porcentajes de CIN y DIN de acuerdo a la Zona y Región.

El documento base que se utilizará para determinar la capacidad de endeudamiento del cliente será el rol de pagos correspondiente al último mes, tal cual se puede visualizar en el documento abajo indicado.

Tabla 14. Rol de Pagos

ROL DE PAGOS

POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR DIRECCION GENERAL DE PERSONAL CONFIDENCIAL DE PAGOS

CEDULA: 401480009
NOMBRE: CBOS ARMAS RANGEL WILSON PATRICIO
UNIDAD: DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO - POLICIA JUDICIAL
COMPROBANTE DE PAGO: mar-13

INGRESOS

EGRESOS

Descripción	Valor		Descripción	Valor
SUELDO	1102,00		APORTES A CESANTIA	77,14
RANCHO	90,15		APORTES AL ISSPOL	177,42
			FUNDACION POLINAL	2,00
			CLUB DE CLASES Y POLICIAS	4,24
			PREST.CESANTIA ORDINARIO	161,36
			COMISARIATO (BATAN)	4,97
TOTAL INGRESOS	1192,15		TOTAL EGRESOS	427,13
LIQUIDO A RECIBIR				765,02

Fuente: Dirección de Personal Policía Nacional

En el modelo de evaluación (ficha de análisis), se ingresará la información correspondiente a los ingresos y egresos del rol de pagos para poder determinar si el cliente posee o no capacidad de pago para el monto y plazo solicitado.

En este documento, que a la vez sirve como medio de desembolso, se deberán registrar todas las observaciones del analista proponente, fortalezas y excepciones que presente la operación con sus respectivos mitigantes.

Tabla 15. Ficha de Análisis

Inicializar													
FICHA DE ANALISIS CREDITO PERSONAS MEDIO DE DESEMBOLSO													
Tipo de Producto:	PRECISO					NUT:	040148009M1	MANUAL					
Nombres y Apellidos Deudor:	ARMAS RANGEL WILSON PATRICIO					CI Deudor:	040148009						
Nombres y Apellidos Cónyuge:						CI Cónyuge:							
Ciudad de domicilio:	QUITO	Estado Civil:	Solter@			Contrato Laboral	EMPLEADO						
Grupo Familiar:	1	Fecha:	20-05-2013			Tipo de Vivienda:	No alquila						
Destino Contable:	CONSUMO (N)					Destino Financiero:	OTROS (PARA OPERACIONES DE CONSUMO Y VIVIENDA, DIFERENTES A MICROCRÉDITO)			OT			
Edad:	29	02-01-1984	Buro:	AA		N° Obligaciones Activas	0						
SECTOR ECONOMICO													
SUJETO DE CREDITO (SAR)	9100		043001001		CÓDIGO CIU:								
ACTIVIDAD						AGENCIA:	EL CONDADO						
SECTOR PUBLICO						CÓDIGO AGENCIA:	295						
CALIFICACIÓN DEL SECTOR:	SS2-												
DESTINO ECONOMICO DE LA OPERACION													
#UA	#UA		N00000000		CÓDIGO CIU:								
ROL DE PAGOS - DEPENDIENTE													
	Deudor		Cónyuge/Codeudor			Deudor		Cónyuge/Codeudor					
Ingresos Fijos (100%):	\$	1,192.15	\$	-	Egresos Fijos:	\$	77.14	\$	-				
Sueldo Básico	\$	1,102.00			Aporte al IESS (9.35%)	\$	77.14						
Subsidio de Antigüedad	\$	90.15			Impuesto a la Renta								
Bonificación Fija					Pensiones Jubilares								
Comisión Fija / Bono Responsab.					Egresos Variables:	\$	345.02	\$	-				
Otros:					Otros Egresos	\$	183.68						
Ingresos Variables:	\$	-	\$	-	Préstamos Asociación								
Horas Extras (70%)					Descuentos Asociación Empleados								
Comisiones (70%)					Anticipo Sueldo (No)								
Movilización (50%)					Médica								
Viáticos (0%)					Comisariato (No)	\$	4.97						
Propina(70%)					Quirografario less								
Total Ingresos Ajustados	\$	1,192.15	\$	-	Préstamo Empresa	\$	161.36						
					Total Egresos	\$	422.16	\$	-				
					Neto a recibir considerando un % ingresos variables	\$	769.99	\$	-				
					Neto a recibir para Balance Caja:	\$	765.02	\$	-				
INGRESOS Y GASTOS POR NEGOCIO - INDEPENDIENTE													
DEUDOR					CONYUGE/CODEUDOR								
Ingresos / Egresos:					Ingresos / Egresos:								
(+) Ventas Mensuales					(+) Ventas Mensuales								
(-) Costo de Ventas					(-) Costo de Ventas								
(-) Gastos Operacionales					(-) Gastos Operacionales								
(-) Impuestos	\$	-			(-) Impuestos	\$	-						
(-) Gastos Financieros:					(-) Gastos Financieros:								
Total Egresos	\$	-			Total Egresos	\$	-						
Utilidad	\$	-			Utilidad	\$	-						
Validación por Promedios:					Validación por Promedios:								
Reporte Visita u Otros	\$	-			Reporte Visita u Otros								
Ingreso familiar disponible:	\$	-			Ingreso familiar disponible:	\$	-						
OTROS INGRESOS													
Deudor:					Cónyuge/Codeudor:								
Jubilados:					Jubilados:								
Rentas:					Rentas:								
Pensiones:					Pensiones:								
Remesas ó Giros del Exterior:					Remesas ó Giros del Exterior:								
Otros:					Otros:								
Total Otros Ingresos	\$	-			Total Otros Ingresos	\$	-						
ENDEUDAMIENTO FINANCIERO													
Deudor			Cónyuge/Codeudor			Riesgo Actual Atados a la misma Garantía		Créditos comerciales o Productivos:		Deudor		Cónyuge/Codeudor	
Cuotas Bco Pichincha						Monto Original:							
Cuotas Otras Instituciones						Tasa:							
Tarjetas de Crédito						Plazo en meses:							
Otras Deudas Declaradas:						Forma de Pago	Al vencimiento						
Total Egresos financieros:	\$	-	\$	-	\$	-	Cuota a considerar:	\$	0.00	\$	0.00	\$	0.00

Página 1

CALCULO CAPACIDAD DE PAGO (Relación Cuota Ingreso)					
INGRESOS:	Para cálculo CIN	Balance de caja	RIESGO DIRECTO DEUDOR Y CÓNYUGE:		
Ingresos Netos Deudor	\$ 769.99	\$ 765.02	RIESGO INDIRECTO DEUDOR:		
Ingresos Netos Cónyuge	\$ -	\$ -	DIN DE LA ZONA:		40%
Ingreso Familiar	\$ 769.99	\$ 765.02	Cuota máxima de endeudamiento por DIN		308.0
Ingreso Familiar según declaración cliente	\$ 765.02		CIN DE LA ZONA:		30%
EGRESOS:			Cuota máxima de endeudamiento por CIN		231.00
Gastos de Alquiler	\$ -		Disponible por límite de DIN:	\$	308.0
Gastos Familiares	\$ 100.00		Disponible según Balance de caja:	\$	520.2
Otros Gastos			Disponible según Declaración Cliente	\$	665.0
AHORRO (sin gastos financieros):	\$ 665.02		Disponible según límite de CIN:	\$	231.0
			Cuota Disponible para nueva deuda	\$	231.0
DATOS DEL CRÉDITO					
Monto Solicitado	\$ 8,000.00	PRECISO	Límite máximo por Capacidad Pago:	\$ 6,646.72	Límite máximo por garantía:
Comisión	0.00%				
Monto más Comisión	\$ 8,000.00	Monto máximo:	\$ 6,646.72	\$ 0.00	Garante (Ingresos Brutos Mensuales):
Plazo solicitado (en meses)	36	Plazo máximo:	36.00	36	Ingreso del Garante:
tasa	15.18%	tasa	15.18%	15.18%	Ingreso Cónyuge Gte:
cuota	\$ 278.03	cuota	\$ 231.00	\$ 0.00	Ingreso Familiar Gte:
CIN CALCULADO%	36.1%	RESULTADO AUTOMÁTICO			
DIN CALCULADO%	36.1%	Monto preaprobado	\$ 6,646.72		
Outcober calculado	1.87	Cuota	\$ 231.00		
EJECUTAR CALCULO CREDITO		OUTCOBER	\$ 2.25		
		CIN	30.0%		
Aprobado Por:					
\$ 6,646.72	TOTAL EXPOSICION INCLUIDA	\$ 8,000.00			
	DEUDA ACTUAL:	\$ -			
	RIESGO INDIRECTO:	\$ -			
GARANTÍA HIPOTECARIA:			GARANTÍA PERSONAL:		
Tipo de garantía:			HOMBRES Y APELLIDOS:		
Tipo de servicio:					
Fecha de Avalúo/Reavalúo (dd/mm/aaaa):		NUA:	CÉDULA DE IDENTIDAD:		
Porcentaje de Avance de obra:					
Valor Comercial o de Realización:			HOMBRES Y APELLIDOS DEL CÓNYUGE:		
Valor de Compra:			CÉDULA DE IDENTIDAD:		
DAV:	0.00%				
Bien con Sobreprecio:					
Cobertura Garantía Riesgo Actual:					
COMENTARIO:					
DD, DEPENDIENTE, CABO DE POLICIA CON ESTABILIDAD LABORAL DE 15 AÑOS, SE TRABAJA CON INGRESOS DE ROL DE PAGOS NO REGISTRA ENDEUDAMIENTO VIGENTE EN CPN Y OTRAS IFIS					
APROBADO 8000USD A 36 MESES PLAZO, SE EXCEPCIONA CIN 36.10%, DIN DENTRO DE LA ZONA					
					Excepcion
					Motivo
					SI
					6.02
RESUMEN DE APROBACION E INSTRUCCIONES OPERATIVAS:					
APROBADO SIN CÁLCULO AUTOMÁTICO					
MONTO APROBADO:	\$ 8,000.00	NÚMERO DE EXPEDIENTE:			
plazo (en meses):	36	DÉBITO MENSUAL DE LA CTA NO.		3962817100	
Tasa:	15.18%	DÍA DE PAGO:		1	
Gastos Financiados:	SI	EL PRODUCTO DE ESTA OPERACIÓN ACREDITAR		3962817100	
		PERÍODO DE GRACIA:			
		CRONOGRAMA DE OBRA CRED.CONSTRUIR			
		MONTO PRIMER DESEMBOLSO CREDITO CONSTRUIR:			
		APODERADO CREDITO MIGRANTE			
		NOMBRE DEL APODERADO:			
SE APLICA TASA APROBADA POR EL ALCO AL MOMENTO DEL DESEMBOLSO					
APELACIONES					
ESTADO DEL CRÉDITO		<input type="checkbox"/> Aprobado <input type="checkbox"/> Negado <input type="checkbox"/> Aplazado			
Monto Aprobado		COMENTARIO:			
Tasa:					
Plazo (en meses):					
			ZONA GRIS	SCORE	
FIRMA ANALISTA DE RIESGO			COMITÉ DE CREDITO		
ESCOJA UNA OPCIÓN					
VENTA CRUZADA HABITAR - TARJETA					
INGRESO DEUDOR:	\$ 769.99				
PATRIMONIO:	\$ -				
TARJETA BANCO PICHINCHA		TARJETA OTROS BANCOS			
MARCA		NO DINERS			
CUPO ACTUAL		CUPO ACTUAL			CALCULAR
TARJETA RECOMENDADA	NO APLICA TARJETA				
CUPO RECOMENDADO					
RESULTADO ANALISIS VENTA CRUZADA HABITAR - TARJETA					
Aprobado <input type="checkbox"/>		Negado <input type="checkbox"/>		Observaciones: 0	
TIPO TARJETA APROBADA					
CUPO APROBADO					
APROBADO POR:					

Fuente: Manual de Políticas de Crédito Banco Pichincha

Conclusión: De acuerdo al análisis realizado se puede establecer que el cliente si posee capacidad de pago para el monto y plazo solicitado. La excepción que presenta la operación es en CIN (cuota sobre ingreso), su mitigante es el cumplimiento del DIN (deuda sobre ingreso) el cual se encuentra dentro de los rangos permitidos para la Zona.

Recomendación: La operación presenta un CIN y DIN de 36.10%, se considera excepcionar dicho parámetro, toda vez que el rango de DIN se encuentra dentro del porcentaje permitido para la Zona. El cliente no registra endeudamiento vigente en el Sistema Financiero, razón por la cual, en base a las fortalezas existentes: estabilidad laboral, calificación Buro AA y reciprocidad en promedios de cuenta en la CPN, se recomienda la aprobación de la presente facilidad de crédito.

Ejemplo No. 2.

Para el siguiente caso a continuación datos referenciales de la operación propuesta por el cliente Haro Asimbaya Sixto Wladimir CI 1718011743, quien solicita un crédito de vivienda para la adquisición de una vivienda nueva por un valor de 56.600USD a 180 meses plazo.

Actividad laboral dependiente, Teniente de Policía Nacional, fecha de ingreso a la Institución desde hace 11 años, actualmente presta servicios en el Regimiento Quito No. 1. Adicional percibe ingresos por renta, se presenta pago del predio de su inmueble ubicado en la Quito Norte y contrato notariado.

Como sustento de los ingresos declarados se presenta rol de pagos y contrato de renta, información que respaldará la propuesta y servirá de apoyo para la evaluación de la operación.

Tabla 16. Preevaluación de Crédito

PRE EVALUACIÓN DE CRÉDITO						
Ciente: HARO ASIMBAYA SIXTO WLADIMIR				Identificación: 1718011743		
NUT: 1718011743M1				Fecha Ingreso: 20/05/2013		
Información de Buró de Crédito						
Calificación: AA				Identificación: 1718011743		
Puntaje: 794						
Motivos:						
Información de Central de Riesgo						
Entidad	Causal de Vinculación	Tipo de Riesgo	Tipo de Crédito	Rango Morosidad	Tarjeta mal manejo	Riesgo Cliente
BANCO PICHINCHA	No vinculado	Titular	CONSUMO		NO	5000
Agencia: Matriz						
Ingresado Por: Verónica Rueda Ramos						
Lugar y Fecha de Ingreso: 20-05-2013						

Fuente: Agencia Iñaquito Banco Pichincha

Tabla 17. Cotizador

COTIZADOR			
Fecha:	2013-05-13	Producto:	VIVIENDA - HIPOTECARIA
Nombre:	HARO ASIMBAYA SIXTO BLADIMIR	Tipo de Garantía:	Hipotecaria
Plazo:	180	Número de cuotas:	180
Tasa de Interés:	10.75%	Tasa mora:	11.8250%
Fecha Inicio Pago:	2013-05-13	Fecha inicio pago:	2013-05-13
Datos Financiamiento	Valores en USD	Periodicidad	Explicación
Monto Financiado	56600		Monto del crédito solicitado
Monto Líquido	56600		Monto acreditado en la cuenta
Cuota Financiera	634.46	Mensual	Valor correspondiente al capital e interés
Cuota Total	634.46	Mensual	Valor cuota financiera
Primera Cuota	634.46		Valor de la primera cuota
Suma de Cuotas	114201.22		Sumatoria de cuotas que paga el cliente
Carga Financiera	57601.22		Sumatoria de intereses y primas




Fuente: Agencia Iñaquito Banco Pichincha

Tabla 18. Check List de Productos

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL		BANCA DE PERSONAS	
CHECK LIST GENERAL DE PRODUCTOS			
FECHA :	Lunes, 20 de Mayo del 2013	PRODUCTO DE CREDITO:	VIVIENDA
CLIENTE :	HARO ASIMBAYA SIXTO BLADIMIR	MONTO SOLICITADO:	\$ 56.600,00
IDENTIFICACIÓN:	1718011743	AGENCIA:	Matriz Quito
FUNCIONARIO RESPONSABLE:	Verónica Rueda Ramos	ZONA:	Norte
OBSERVACIONES IMPORTANTES A TOMAR EN CUENTA POR EL AREA DE NEGOCIOS:			
Solicitante(s) y Garante(s) deben cumplir con el Perfil Básico de Riesgos			
En los créditos procesados todos los intervinientes deben pasar por la preevaluación			
Previo al envío de una solicitud, el Asesor deberá actualizar los datos del cliente en el sistema COBIS.			
La COPIA o digitalización de la cédula del solicitante debe ser validada por el Asesor contra el original y en presencia del cliente (Validando que cumpla con la vigencia legal)			
Revisar que se declare la cuota por préstamos y tarjetas de crédito en el Sistema Financiero y/o Cooperativo.			
Revisar que el Garante Personal tenga un ingreso familiar mensual mínimo del 10% del monto solicitado.			
Si el bien en garantía no está hipotecado, retener solicitud de avalúo y la copia de escritura para inmediatamente después de pre aprobado el crédito, gestionar el pedido con el Perito Avaluador.			
Si el cliente declara Patrimonio, este se debe justificar con la copia del impuesto predial de bienes inmuebles (al menos uno) y/o copia de matrícula de vehículos (al menos uno)			
Visado Agencia: debe revisar que en la solicitud se registre obligatoriamente información en los campos: Monto, Plazo, Destino de Crédito, Fecha de pago de sueldo, fecha de pago de crédito, cuenta de desembolso (en el campo de observaciones) al menos una Referencia Bancaria que contenga Entidad Financiera y número de cuenta y, detallar dos Referencias Familiares con al menos un número convencional de teléfono cada una.			
DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA EL PROCESO DE CRÉDITO			
Sirvase marcar con una X la documentación entregada al área de Análisis.			
1 REQUISITOS GENERALES:			Visado
Solicitud de Crédito de Solicitante(s), y Garante (s) completamente llena, legible, sin borrones, tachones o enmendaduras con corrector.			X
Copias nítidas de cédulas de identidad de todos los participantes.			X
El ejecutivo de negocios deberá constatar que las firmas registradas en todos los documentos de crédito tengan consistencia vs la cédula de			X
En las solicitudes de crédito debe constar la firma y sello del ejecutivo de negocios como constancia de la revisión.			X
Aplicación al Seguro de Desgravamen (Deudor y Codeudor de existir) firmada por el Cliente y Ejecutivo de Negocios			X
Coizador de crédito firmado por el solicitante			
Copia certificada del acta (partida) de matrimonio marginada ante Registro Civil que registre capitulación matrimonial, disolución y/o liquidación de sociedad conyugal de existir.			
Documento de autorización de los clientes para consultar en el Buró de Crédito			X
Declaraciones anuales al SRI (Impuesto a la Renta) de los tres últimos años; en caso de que el cliente no tenga la obligación de presentar sus declaraciones de Impuesto a la Renta por no alcanzar la base mínima imponible, o aquellos clientes que tengan una antigüedad menor a tres años en sus actividades podrán firmar la carta de exoneración.			X
2 DOCUMENTACION ESPECIFICA SEGÚN LA ACTIVIDAD ECONOMICA			
2.1 DEPENDIENTES O ASALARIADOS:			
Rol de Pagos o Certificado de trabajo actualizado con detalle de ingresos/egresos (cualquiera de los dos documentos) con firma y sello de RRHH, Contador o Gerente de la empresa respectiva, originales o copias certificadas (con firma y sello) Certificado de trabajo debe contener la fecha de ingreso a la empresa actual, así como el cargo y los ingresos mensuales			X
* Los empleados de Empresas Públicas deben presentar Rol de Pagos y Certificado laboral en el cual se indique el cargo y la antigüedad laboral del cliente			X
Jubilados: Último rol de pago que justifique este ingreso.			
2.2 INDEPENDIENTES			
Copia del RUC			
Declaraciones mensuales del IVA de los últimos tres (3) meses o última Declaración semestral del IVA (se excluye mes inmediato anterior). Este punto no aplica si se presentó las tres declaraciones anuales del impuesto a la Renta que se encuentra dentro de los Requisitos Generales. Para clientes que declaren a través del RISE se aceptarán los pagos de los últimos 3 meses.			
Indicar en solicitud de crédito dos (2) Referencias Comerciales de Proveedores del negocio que acrediten una relación comercial de al menos 1 año y registrar teléfonos convencionales.			
Profesionales Independientes: Copia del RUC			
Transportistas urbanos/interprovinciales: (propietario del vehículo) presentar el Certificado de afiliación a la Cooperativa o Compañía de Transporte.			
Transportistas de carga: (propietario del vehículo) presentar el Certificado de las empresas a las que presta el servicio de transporte de carga.			
Contratistas: adjuntar copia de contrato(s) del último año, que justifiquen sus ingresos.			
2.3 OTROS INGRESOS			
Ingresos por Rentas, adjuntar copia de contratos de arrendamiento debidamente registrados en el inquilinato o notariados y copia del pago de impuesto predial			X
3 NOTA IMPORTANTE:			
La validez de la documentación para análisis será máxima de 60 días a partir de la fecha de emisión, excepto matrículas de vehículos y pagos prediales cuya			
Certifico que las copias de los documentos de identificación del cliente han sido validados con los originales.	Certifico que he revisado la documentación que presenta el Asesor y el cumplimiento de los requisitos y políticas detallados en cada producto		
FIRMA Y SELLO DEL EJECUTIVO DE NEGOCIOS VRR	FIRMA Y SELLO DEL JEFE DEL AGENCIA LCS		

Fuente: Agencia Iñaquito Banco Pichincha

Tabla 19. Carpeta Digital - Edoc

CARPETA DIGITAL																																																									
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="background-color: #cccccc;">Tipo de Identificación</td> <td>1718011743</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #cccccc;">Cliente</td> <td>HARO ASIMBAYA SIXTO BLADIMIR</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #cccccc;">Operación</td> <td>1718011743M1</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #cccccc;">Productos</td> <td>VIVIENDA</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">  </td> </tr> <tr> <td colspan="2">HARO ASIMBAYA SIXTO BLADIMIR - 1718011743 1718011743M1</td> </tr> </table>	Tipo de Identificación	1718011743	Cliente	HARO ASIMBAYA SIXTO BLADIMIR	Operación	1718011743M1	Productos	VIVIENDA			HARO ASIMBAYA SIXTO BLADIMIR - 1718011743 1718011743M1		<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th colspan="4" style="background-color: #cccccc;">DEUDOR</th> </tr> <tr> <td>AUTORIZACIÓN PARA BURO DE CRÉDITO</td> <td>Vigente</td> <td>23/04/2013</td> <td>Digitalizado</td> </tr> <tr> <td>COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD</td> <td>Vigente</td> <td>23/04/2013</td> <td>Digitalizado</td> </tr> <tr> <td>COPIA IMPUESTO PREDIAL</td> <td>Vigente</td> <td>23/04/2013</td> <td>Digitalizado</td> </tr> <tr> <td>CONTRATOS DE RENTAS</td> <td>Vigente</td> <td>23/04/2013</td> <td>Digitalizado</td> </tr> <tr> <td>COPIA MATRICULAS VEHICULOS</td> <td>Vigente</td> <td>23/04/2013</td> <td>Digitalizado</td> </tr> <tr> <td>COPIA ROL DE PAGOS</td> <td>Vigente</td> <td>23/04/2013</td> <td>Digitalizado</td> </tr> <tr> <td>CERTIFICADO LABORAL</td> <td>Vigente</td> <td>23/04/2013</td> <td>Digitalizado</td> </tr> <tr> <td>COPIA DE RUC</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>No existe</td> </tr> <tr> <td>IMPUESTO A LA RENTA</td> <td>Vigente</td> <td>23/04/2013</td> <td>Digitalizado</td> </tr> <tr> <td>ROL DE JUBILACIÓN</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>No existe</td> </tr> </table>	DEUDOR				AUTORIZACIÓN PARA BURO DE CRÉDITO	Vigente	23/04/2013	Digitalizado	COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD	Vigente	23/04/2013	Digitalizado	COPIA IMPUESTO PREDIAL	Vigente	23/04/2013	Digitalizado	CONTRATOS DE RENTAS	Vigente	23/04/2013	Digitalizado	COPIA MATRICULAS VEHICULOS	Vigente	23/04/2013	Digitalizado	COPIA ROL DE PAGOS	Vigente	23/04/2013	Digitalizado	CERTIFICADO LABORAL	Vigente	23/04/2013	Digitalizado	COPIA DE RUC	-	-	No existe	IMPUESTO A LA RENTA	Vigente	23/04/2013	Digitalizado	ROL DE JUBILACIÓN	-	-	No existe
Tipo de Identificación	1718011743																																																								
Cliente	HARO ASIMBAYA SIXTO BLADIMIR																																																								
Operación	1718011743M1																																																								
Productos	VIVIENDA																																																								
																																																									
HARO ASIMBAYA SIXTO BLADIMIR - 1718011743 1718011743M1																																																									
DEUDOR																																																									
AUTORIZACIÓN PARA BURO DE CRÉDITO	Vigente	23/04/2013	Digitalizado																																																						
COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD	Vigente	23/04/2013	Digitalizado																																																						
COPIA IMPUESTO PREDIAL	Vigente	23/04/2013	Digitalizado																																																						
CONTRATOS DE RENTAS	Vigente	23/04/2013	Digitalizado																																																						
COPIA MATRICULAS VEHICULOS	Vigente	23/04/2013	Digitalizado																																																						
COPIA ROL DE PAGOS	Vigente	23/04/2013	Digitalizado																																																						
CERTIFICADO LABORAL	Vigente	23/04/2013	Digitalizado																																																						
COPIA DE RUC	-	-	No existe																																																						
IMPUESTO A LA RENTA	Vigente	23/04/2013	Digitalizado																																																						
ROL DE JUBILACIÓN	-	-	No existe																																																						

Fuente: Agencia Iñaquito Banco Pichincha

Tabla 20. Rol de Pagos

ROL DE PAGOS			
POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR			
DIRECCION GENERAL DE PERSONAL			
CONFIDENCIAL DE PAGOS			
CEDULA:	1718011743		
NOMBRE:	TNTE HARO ASIMBAYA SIXTO BLADIMIR		
UNIDAD:	DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO		
COMPROBANTE DE PAGO:	Abr-13		
INGRESOS		EGRESOS	
Descripción	Valor	Descripción	Valor
SUELDO	1762.00	APORTES A CESANTIA	123.34
RANCHO	90.15	APORTES AL ISSPOL	283.68
		FUNDACION POLINAL	2.00
		PREST.CESANTIA ORDINARIO	130.69
TOTAL INGRESOS	1852.15	TOTAL EGRESOS	539.71
		LIQUIDO A RECIBIR	1312.44

Fuente: Dirección de Personal Policía Nacional

Tabla 21. Ficha de Análisis

FICHA DE ANALISIS CREDITO PERSONAS_MEDIO DE DESEMBOLO											
INICIALIZAR											
VIVIENDA											
Tipo de Producto:					NUT:	1718011743M1	MANUAL				
Nombres y Apellidos Deudor:	HARO ASIMBAYA SIXTO BLADIMIR				CI Deudor:	1718011743					
Nombres y Apellidos Cónyuge:	VIVIENDA		CI Cónyuge:			Contrato Laboral	EMPLEADO - INDEPENDIENTE				
Ciudad de domicilio:	QUITO		Estado Civil:	Soltero/a		Tipo de Vivienda:	Alquila				
Grupo Familiar:	2		Fecha:	20-05-2013		Gastos de Alquiler:	\$	150,00			
Destino Contable:	CONSUMO (N)		Destino Financiero:	OTROS (PARA OPERACIONES DE CONSUMO Y VIVIENDA, DIFERENTES A MICROCRÉDITO)						OT	
Edad:	31	30/11/1982	Buro:	AA		N° Obligaciones Activas	7				
SECTOR ECONOMICO											
SUJETO DE CREDITO (SAR)											
9100		043001001		CÓDIGO CIU:		AGENCIA: INAQUITO					
ACTIVIDAD											
SECTOR PUBLICO				901		CÓDIGO AGENCIA: 16					
CALIFICACIÓN DEL SECTOR: SS2-											
DESTINO ECONOMICO DE LA OPERACION											
#NA		N00000000		CÓDIGO CIU:							
ROL DE PAGOS - DEPENDIENTE											
		<i>Deudor</i>		<i>Cónyuge/Codeudor</i>				<i>Deudor</i>		<i>Cónyuge/Codeudor</i>	
Ingresos Fijos (100%):	\$	1.852,15	\$	-	Egresos Fijos:	\$	123,34	\$	-		
Sueldo Básico	\$	1.762,00			Aporte al IESS (9.35%)	\$	123,34				
Subsidio de Antigüedad					Impuesto a la Renta						
Bonificación Fija					Pensiones Jubilares						
Responsab.					Egresos Variables:	\$	416,37	\$	-		
Otros:	\$	90,15			Otros Egresos	\$	285,68				
Ingresos Variables:	\$	-	\$	-	Préstamos Asociación						
Horas Extras (70%)					Descuentos Asociación Empleados						
Comisiones (70%)					Anticipo Sueldo (No)						
Movilización (50%)					Médica						
Viáticos (0%)					Comisariato (No)						
Propina(70%)					Quirografario less						
Total Ingresos Ajustados	\$	1.852,15	\$	-	Préstamo Empresa	\$	130,69				
					Total Egresos	\$	539,71	\$	-		
					Neto a recibir considerando un % ingresos variables	\$	1.312,44	\$	-		
					Neto a recibir para Balance Caja:	\$	1.312,44	\$	-		
INGRESOS Y GASTOS POR NEGOCIO - INDEPENDIENTE											
DEUDOR						CÓNYUGE/CODEUDOR					
Ingresos / Egresos:						Ingresos / Egresos:					
(+) Ventas Mensuales						(+) Ventas Mensuales					
(-) Costo de Ventas						(-) Costo de Ventas					
(-) Gastos Operacionales						(-) Gastos Operacionales					
(-) Impuestos	\$	-				(-) Impuestos	\$	-			
(-) Gastos Financieros:						(-) Gastos Financieros:					
Total Egresos	\$	-				Total Egresos	\$	-			
Utilidad	\$	-				Utilidad	\$	-			
Validación por Promedios:						Validación por Promedios:					
Reporte Visita u Otros	\$	-				Reporte Visita u Otros	\$	-			
Ingreso familiar disponible:	\$	-				Ingreso familiar disponible:	\$	-			
OTROS INGRESOS											
Deudor:						Cónyuge/Codeudor:					
Jubilados:						Jubilados:					
Rentas:	\$	300,00				Rentas:					
Pensiones:						Pensiones:					
Remesas ó Giro del Exterior:						Remesas ó Giro del Exterior:					
Otros:						Otros:					
Total Otros Ingresos	\$	300,00				Total Otros Ingresos	\$	-			
ENDEUDAMIENTO FINANCIERO											
		<i>Deudor</i>		<i>Cónyuge/Codeudor</i>				<i>Deudor</i>		<i>Cónyuge/Codeudor</i>	
Cuotas Bco Pichincha	\$	202,59				Riesgo Actual Atados a la misma Garantía					
Cuotas Otras Instituciones						Créditos comerciales o Productivos:					
Tarjetas de Crédito						Monto Original:					
Otras Deudas Declaradas:						Tasa:					
Total Egresos financieros:	\$	202,59	\$	-	\$	202,59	Plazo en meses:			\$	0,00
							Forma de Pago			\$	0,00
							Cuota a considerar:			\$	0,00
CALCULO CAPACIDAD DE PAGO (Relación Cuota Ingreso)											
INGRESOS:	Para cálculo CIN		Balance de caja		RIESGO DIRECTO DEUDOR Y CÓNYUGE:		\$		4.734,59		
Ingresos Netos Deudor	\$	1.612,44	\$	1.612,44	RIESGO INDIRECTO DEUDOR:						
Ingresos Netos Cónyuge	\$	-	\$	-	DIN DE LA ZONA:					\$	40%
Ingreso Familiar	\$	1.612,44	\$	1.612,44	Cuota máximo de endeudamiento por DIN					\$	645,0
Ingreso Familiar según declaración cliente	\$	1.612,44			CIN DE LA ZONA:					\$	30%
EGRESOS:					Cuota máximo de endeudamiento por CIN					\$	483,73
Gastos de Alquiler	\$	150,00			Disponible por límite de DIN:					\$	442,4
Gastos Familiares	\$	200,00			Disponible según Balance de caja:					\$	520,2
Otros Gastos					Disponible según Declaración Cliente					\$	1.059,9
AHORRO (sin gastos financieros):	\$	1.262,44			Disponible según límite de CIN:					\$	483,7
					Cuota Disponible para nueva deuda					\$	442,4

DATOS DEL CRÉDITO			
Monto Solicitado	\$ 56.600,00	VIVIENDA	
Comisión	0,00%	Limite máximo por Capacidad Pago:	
Monto más Comisión	\$ 56.600,00	Monto máximo:	\$ 39.465,35
Plazo solicitado (en meses)	180	Plazo máximo:	180
tasa	10,75%	tasa	10,75%
cuota	\$ 634,46	cuota	\$ 442,39
CIN CALCULADO%	39,3%		
DIN CALCULADO%	51,9%		
Outcober calculado	0,82		
EJECUTAR CALCULO CREDITO		RESULTADO AUTOMATICO	
		Monto preaprobado	\$ 39.465,35
		Cuota	\$ 442,39
		DIN	40,0%
		OUTCOBER	\$ 1,18
		CIN	27,4%
Garante (Ingresos Brutos Mensuales): Ingreso del Garante: \$ 1.200,00 Ingreso Cónyuge Gte: <input type="text"/> Ingreso Familiar Gte: \$ 1.200,00			
Aprobado Por: \$ 6.646,72			
TOTAL EXPOSICIÓN INCLUIDA \$ 11.381,31 DEUDA ACTUAL: RIESGO INDIRECTO: \$ -			
GARANTÍA HIPOTECARIA:		GARANTÍA PERSONAL:	
Tipo de garantía:	<input type="checkbox"/> VIVIENDA PRINCIPAL <input type="checkbox"/> Reevalúo	NOMBRES Y APELLIDOS:	<input type="text"/>
Tipo de servicio:	<input type="checkbox"/> NUA	CÉDULA DE IDENTIDAD:	<input type="text"/>
Fecha de Avalúo/Reavalúo (dd/mm/aaaa):	<input type="text"/>	NOMBRES Y APELLIDOS DEL CÓNYUGE:	<input type="text"/>
Porcentaje de Avance de obra:	<input type="text"/>	CÉDULA DE IDENTIDAD:	<input type="text"/>
Valor Comercial o de Realización:	\$ -		
Valor de Compra:	\$ -		
DAV:	0,00%		
Bien con Sobreprecio:	-		
Coertura Garantía_Riesgo Actual:	-		
COMENTARIO:			
NEGADO, CAPACIDAD DE PAGO AFECTADO POR DEUDAS VIGENTES EN EL SISTEMA FINANCIERO DD SE TRABAJA CON INGRESOS DE ROL DE PAGOS Y RENTAS SUSTENTADO CON CONTRATOS NOTARIADOS			
		Excepcion	Motivo
		NO	
RESUMEN DE APROBACION E INSTRUCCIONES OPERATIVAS:			
MONTO APROBADO:	<input type="text"/>	NÚMERO DE EXPEDIENTE:	<input type="text"/>
plazo (en meses):	<input type="text"/>	DÉBITO MENSUAL DE LA CTA NO.	3200520854
Tasa:	<input type="text"/>	DÍA DE PAGO:	15
Gastos Financiadors:	<input type="text"/> SI	EL PRODUCTO DE ESTA OPERACIÓN ACREDITAR	3200520854
		PERÍODO DE GRACIA:	<input type="text"/>
		CRONOGRAMA DE OBRA CRED.CONSTRUIR	<input type="text"/>
		MONTO PRIMER DESEMBOLSO CREDITO CONSTRUIR:	<input type="text"/>
		APODERADO CRÉDITO MIGRANTE	NO
		NOMBRE DEL APODERADO:	<input type="text"/>
APELACIONES			
ESTADO DEL CRÉDITO	() Aprobado	() Negado	() Aplazado
Monto Aprobado	<input type="text"/>	COMENTARIO:	
Tasa:	<input type="text"/>		
Plazo (en meses):	<input type="text"/>		
		ZONA GRIS	SCORE
FIRMA ANALISTA DE RIESGO ESCOJA UNA OPCIÓN		COMITÉ DE CREDITO	
VENTA CRUZADA HABITAR - TARJETA			
INGRESO DEUDOR:	\$ 1.612,44		
PATRIMONIO:	\$ -		
TARJETA BANCO PICHINCHA	<input type="text"/> SI	TARJETA OTROS BANCOS	<input type="text"/>
MARCA	VISA	NO DINERS	<input type="text"/>
CUPO ACTUAL	<input type="text"/>	CUPO ACTUAL	<input type="text"/>
CALCULAR			
TARJETA RECOMENDADA			
CUPO RECOMENDADO	\$ -		
RESULTADO ANALISIS VENTA CRUZADA HABITAR - TARJETA			
Aprobado () Negado ()		Observaciones: NO APLICA	
TIPO TARJETA APROBADA	<input type="text"/>		
CUPO APROBADO	<input type="text"/>		
APROBADO POR:			

Fuente: Manual de Políticas de Crédito Banco Pichincha

Conclusión: De acuerdo al análisis realizado se puede establecer que el cliente no posee capacidad de pago para el monto y plazo solicitado, presenta endeudamiento vigente en Banco Pichincha.

Recomendación: Cliente registra un DIN del 51.90% porcentaje fuera del parámetro permitido, actualmente presenta endeudamiento vigente en el Sistema Financiero, obligación que está siendo considerada en la presente evaluación. Por lo expuesto, no se recomienda la aprobación de esta facilidad crediticia.

4.4 Rediseño del Proceso de Crédito a través de la implementación de la carpeta digital y la ficha de análisis (modelo de evaluación)

Tomando como base los datos del ejemplo del Sr. Armas Rangel Wilson Patricio, procederemos a determinar aquellos puntos que actualmente no se ejecutan en el proceso de crédito que efectúa la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional y que se consideran de alto impacto dentro de todo el flujo.

- El pre evaluador es un filtro muy importante para iniciar la gestión comercial, toda vez que se evalúa en esta fase el comportamiento crediticio del cliente así como se realiza una validación de los participantes a fin de que cumplan con el perfil básico que ésta Institución ha establecido. Adicional, siendo los ejecutivos de negocios el primer contacto que el cliente mantiene con la Organización, es importante que indaguen a profundidad la información del cliente, conozcan e identifiquen sus necesidades y sugieran uno de los productos del portafolio que la CPN oferta. Actualmente esta etapa no se lleva a cabo, lo cual ha ocasionado que ingresen al proceso de análisis clientes con pocas probabilidades de aprobación y/o incumplimiento de pago.
- El cotizador es un documento que permite conocer al cliente en detalle, con todas las especificaciones y características del producto solicitado, entre ellas tasa de interés, cuota y carga financiera, etc. En la CPN esta información no es entregada al cliente, lo cual ocasiona que cuando la operación es aprobada, los socios no acepten las condiciones de pago, la rechacen, generando retraso en todo el proceso de crédito.
- El check list es una lista de documentos que el cliente debe presentar para una solicitud de crédito de acuerdo al tipo de producto solicitado y actividad laboral (dependiente, independiente, profesional independiente, jubilado, rentista). Así también, el visado documentario, tarea que debe realizar el ejecutivo de negocios,

garantizará en esta instancia que la documentación se encuentre completa, legible y actualizada, cuyo valor agregado se verá reflejando en una reducción considerable de reprocesos. Por el momento, la CPN carece de lo arriba detallado, lo cual ocasiona el ir y venir del cliente hasta actualizar los documentos, incremento de tiempos de respuesta y sobre todo, falta de eficiencia y calidad en el proceso.

- La carpeta digital es un instrumento que se utiliza en el proceso crediticio evitando la acumulación de archivos físicos de los documentos de los clientes. Este aplicativo adicionalmente agiliza los procesos de Análisis ya que se cuenta con documentación en línea para la revisión del crédito, Operaciones para el desembolso de la operación y Cobranzas en su gestión de recuperación de la cartera vencida. La CPN actualmente no posee esta herramienta de trabajo lo cual genera la búsqueda en archivos físicos de los documentos de los clientes, ocasionando pérdida de tiempo, en ocasiones de documentos, lo cual genera en nuestros clientes externos malestar e insatisfacción en la atención brindada.
- Por último y no menos importante, la implementación del modelo de evaluación (ficha de análisis) constituye una herramienta de trabajo de alto impacto para el Análisis crediticio propiamente. El valor agregado de esta ficha se presenta al constituirse en una macro que puede ser parametrizable de acuerdo a las políticas y parámetros vigentes, así como porcentajes de CIN (cuota sobre ingreso), DIN (deuda sobre ingreso) y DAV (deuda sobre avalúo) por Zona y Región. La CPN al momento no cuenta con una ficha tan avanzada, misma que permita entregar una resolución crediticia objetiva, acorde al perfil del cliente y/o fortalezas que éste presente (datos cuantitativos y cualitativos).
- No obstante, para aquellos clientes con actividad económica independiente o profesional independiente, se ha diseñado el modelo de evaluación crediticia MEC, cuyo ejemplo y resultado se lo puede observar en el anexo 1.

Es importante indicar, que esta herramienta proyectará índices financieros que permitan comparar la situación de acuerdo al mercado en el cual se desarrolla el cliente así como un realizar un estudio completo de su carácter, comportamiento crediticio tanto en la CPN como en otras Instituciones Financieras, garantías propuestas, etc.

Bajo este esquema a continuación se detallan algunos TIPS importantes que servirán de apoyo para que el proceso de análisis continúe exitosamente:

- Documentación legible y publicada en el campo correspondiente en la carpeta electrónica del cliente.
- Documentos de respaldo de ingresos, tienen vigencia de 60 días.
- Si el cliente registra rechazo en buro de crédito por mora en el Sector Real, en la etapa de venta se deberá solicitar certificado que indique no poseer valores pendientes.
- Si el cliente pre canceló operaciones de crédito en otras Instituciones Financieras, se deberá solicitar al cliente carta que lo certifique, para que la cuota no afecte la capacidad de pago.
- Toda regularización de operaciones pendientes, deberán ser notificadas al Analista a cargo del proceso de crédito.
- Por último, establecer como vigencia máxima de operaciones PENDIENTES y PRE APROBADAS 30 días, transcurrido este tiempo sin gestión comercial, se deberá solicitar actualización de documentos para retomar el proceso.

4.5 Análisis del Costo Beneficio de implementación de la carpeta digital y la ficha de análisis (modelo de evaluación)

En este punto nos enfocaremos a considerar los tiempos del proceso actual en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional en cuanto se refiere a Visado documental, Análisis y Comité de Crédito. Los tiempos que se han considerado son promedios en cada una de las etapas del proceso crediticio.

Tenemos por ejemplo en Visado un tiempo promedio de 45 minutos para un crédito de consumo, mientras que para un crédito de vivienda el promedio es de 60 minutos. Es necesario indicar que por el volumen de operaciones crediticias de la CPN estas operaciones alcanzan las 100 semanales debido a que todas las operaciones se concentran en la oficina Matriz. Adicionalmente los ejecutivos de negocios realizan las actividades inherentes a su función (apertura cuentas, certificados de depósitos, atención al cliente, entre otros).

En la fase de visado y análisis, los tiempos alcanzan los 40 minutos para créditos de consumo y 50 minutos para créditos de vivienda. Finalmente para el Comité de Crédito el tiempo promedio sería de aproximadamente 30 minutos para créditos de consumo y 60 minutos para créditos de vivienda; cuando la operación es revisada en la misma área, sin embargo cuando son créditos que requieren la aprobación del Consejo de Administración los tiempos se elevan considerablemente.

Si consideramos los tiempos arriba expuestos podemos afirmar que actualmente cada ejecutivo de negocios realiza el visado documental de 3 operaciones crediticias diarias aproximadamente. Estos tiempos se justifican por cuanto realizan otras actividades propias de su función.

En el área de análisis contamos con 4 recursos humanos dedicados exclusivamente a esta tarea. Con estos datos tendríamos que un analista está en condiciones de entregar las resoluciones de 4 operaciones crediticias diarias siempre y cuando se encuentren dentro del cupo crediticio asignado (USD 5.000). Las operaciones que superan este monto tienen que ser remitidas al Consejo de Administración para su aprobación final.

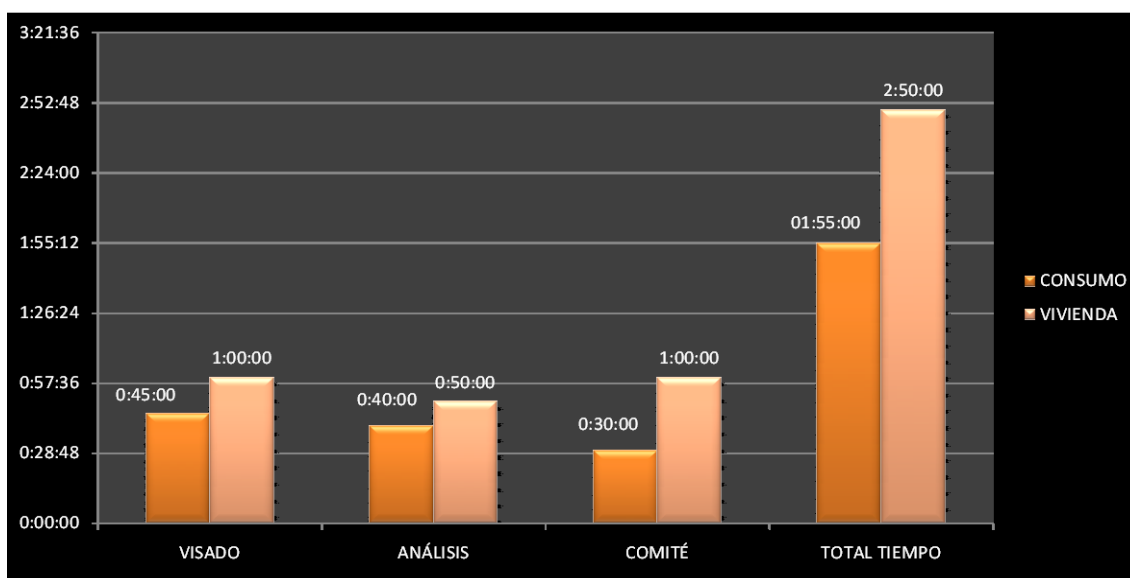
Las operaciones crediticias remitidas al Consejo de Administración, cuyo monto supera el cupo asignado a los Analistas, son revisadas por un cuerpo colegiado conformado por el Delegado del Consejo de Administración, el Jefe de Analistas, el Jefe de Agencia o su delegado, y el Analista proponente. Con respecto a este asunto no tenemos una certeza en los tiempos de respuesta, no obstante en condiciones normales se estima que el Consejo está en capacidad de entregar resoluciones de 5 operaciones a la semana debido a las diversas funciones inherentes a su cargo.

En cuanto se refiere al costo beneficio de una operación crediticia propiamente, vamos a suponer que a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional le ingresa un crédito de vivienda por un monto de US\$ 56.600 a un plazo de 180 meses y con una tasa de interés del 10.75% (ejemplo ilustrado más arriba). La cuota mensual financiera es de US\$ 634.46. Por otro lado, si suponemos que solamente se dispone de un recurso humano en el área de Análisis al que se le paga el sueldo básico estipulado por la Ley (US\$ 318), tenemos una relación de US\$ 316.46 a favor de la Institución.

A continuación se adjunta un cuadro ilustrativo de los tiempos empleados en cada una de las fases del flujo de Análisis:

Figura 27. Tiempo proceso actual

PROCESO	CONSUMO	VIVIENDA
VISADO	0:45:00	1:00:00
ANÁLISIS	0:40:00	0:50:00
COMITÉ	0:30:00	1:00:00
TOTAL TIEMPO	01:55:00	2:50:00



Fuente: Procesos Internos de Crédito Banco Pichincha

Tomando como referencia el diagrama de flujo de la figura 26 (página 64) en la parte pertinente a Unidad de Riesgo: El análisis de la solicitud de crédito que comprende el proceso de Visado, Análisis y Comité para créditos de consumo y/o vivienda tiene un tiempo real de 1:25hrs (consumo) y un tiempo real de 2:05hrs (vivienda).

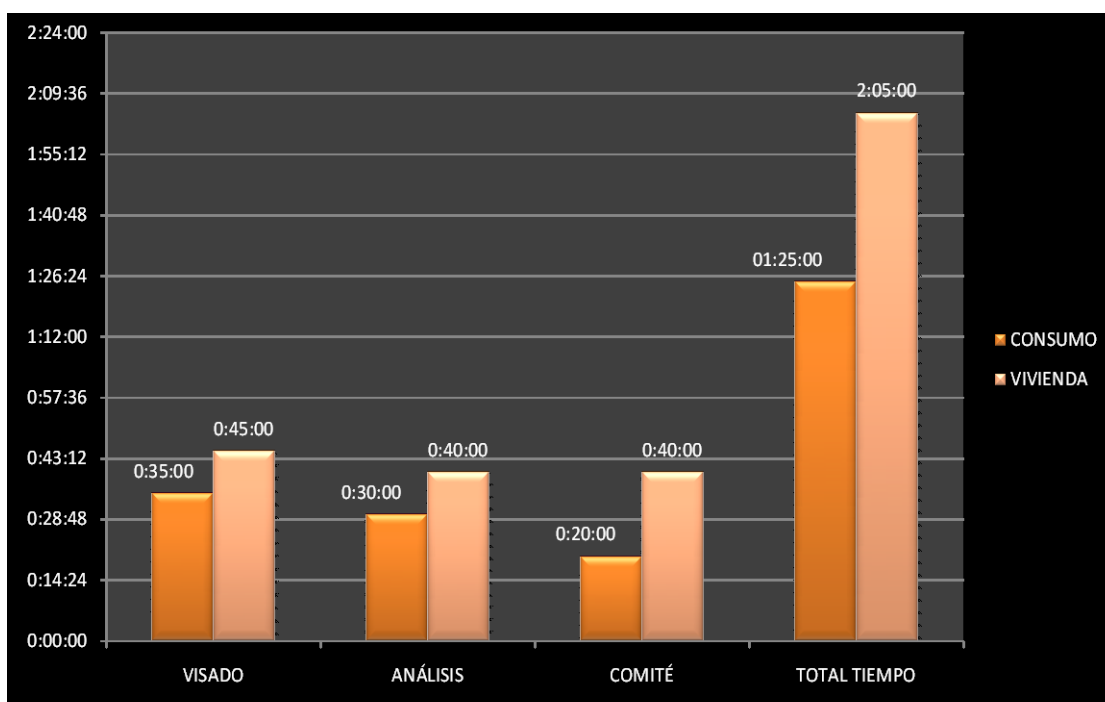
Desglosando el tiempo real podemos observar que el tiempo promedio para los créditos de consumo es de 35 minutos mientras que para un crédito de vivienda el tiempo promedio es de 50 minutos. En cuanto al análisis, el tiempo promedio es de 30 minutos y para un crédito de vivienda es de 40 minutos. Para el comité de crédito, el tiempo promedio es de 20 y 40 minutos, para créditos de consumo y vivienda, respectivamente.

Los tiempos arriba descritos son tiempos reales probados en la Unidad de Riesgo del Banco Pichincha y que con la implementación de las herramientas (digitalización, pre evaluación, ficha de análisis) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional tendrán un

resultado similar, por tanto se desprende que lo principal para reducir los tiempos de respuesta de los créditos es la instauración de los aplicativos descritos.

Figura 28. Tiempo proceso propuesto

PROCESO	CONSUMO	VIVIENDA
VISADO	0:35:00	0:45:00
ANÁLISIS	0:30:00	0:40:00
COMITÉ	0:20:00	0:40:00
TOTAL TIEMPO	01:25:00	2:05:00



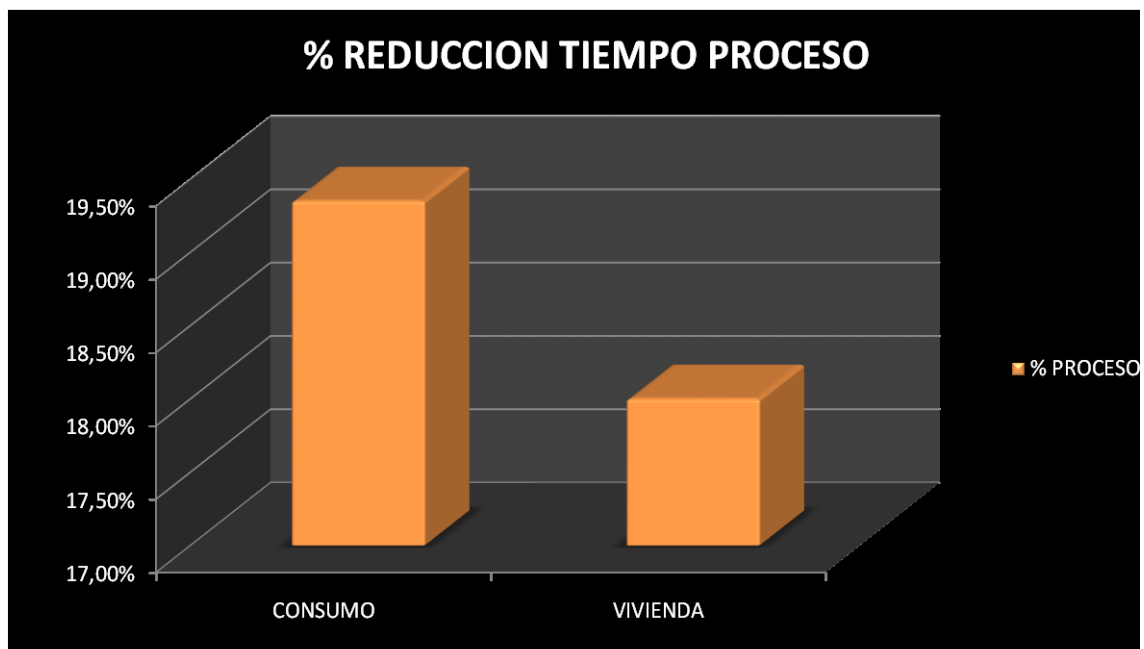
Fuente: Procesos Internos de Crédito Banco Pichincha

En resumen, en nuestra investigación del proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional (proceso actual vs. el tiempo propuesto), podemos concluir que el beneficio de esta implementación básicamente impacta en un 19.35% de tiempo real, reducción para crédito de consumo y un 18% de reducción (tiempo real) para crédito de vivienda.

Es importante mencionar que el éxito de todo este nuevo proceso, radica en el compromiso de todos los involucrados para que el resultado final se vea reflejado en la satisfacción del cliente interno y externo, calidad en el servicio y eficiencia en todo el flujo del proceso de crédito.

Figura 29. Relación Actual Vs. Propuesto

PROCESO	CONSUMO	VIVIENDA
ACTUAL	1:55:00	2:50:00
PROPUESTO	1:25:00	2:05:00
% PROCESO	19,35%	18%



Fuente: Procesos Internos de Crédito Banco Pichincha

De nuestra investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, se detalla los beneficios que permitirán garantizar un proceso de calidad y satisfacción para el cliente.

Beneficios de la Propuesta:

- Disminución de reprocesos internos
- Disminución de operaciones devueltas al Área Comercial
- Tiempos de respuesta eficientes
- Carga de trabajo equitativa para el mejor desempeño del personal involucrado.

CONCLUSIONES

- Se ha podido determinar la existencia de ciertas anomalías en el proceso de crédito ocasionando un servicio de entrega de crédito no efectivo.
- La ausencia de un pre evaluador en la etapa de venta, ocasiona que el ingreso de operaciones incumplan ciertas políticas: se omite el historial de pago regular y el endeudamiento vigente, provocando en el cliente un sobreendeudamiento con la nueva facilidad crediticia a contraer.
- La lista de documentos (check list) por producto y situación laboral (dependiente, independiente, profesional independiente, rentista y jubilado), provoca un tráfico de documentos, generando malestar en el cliente, así como un servicio poco eficiente por parte de los ejecutivos de negocios, además produce un incremento considerable de reprocesos, lo cual genera pérdida de tiempo e incremento en los tiempos de respuesta.
- La falta de un archivo digital que permite organizar de manera automática los documentos de los clientes por producto, genera problemas constantes al momento de la revisión de los archivos (files) por parte del área de Riesgos. La recepción y archivo de las carpetas actualmente se lo realiza físicamente, misma que ocasiona demoras en el proceso crédito y malestar en el cliente que debe acercarse por varias ocasiones a la Agencia para informarse del resultado.
- El modelo de evaluación (ficha de análisis), utilizado para la revisión de políticas, parámetros y capacidad de pago, es bastante genérico, contiene únicamente factores para medir el endeudamiento vigente vs. el solicitado, lo que no permite a los analistas de riesgo tomar decisiones rápidas y oportunas, basadas en factores cuantitativos y cualitativos del sujeto de crédito.
- La implementación de las herramientas crediticias conlleva que las áreas involucradas sean más eficientes, generen respuestas oportunas y oferten servicios y productos de calidad a sus clientes.

RECOMENDACIONES

- El modelo de gestión crediticia propuesto en este estudio, logrará agilidad en el proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional, reducirá tiempos de respuesta, coadyuvarán al incremento de la rentabilidad y mejora de la productividad, optimizando los servicios y productos que se entregan al cliente.
- La implantación de la lista de documentos (check list) otorga mayor funcionalidad a los procedimientos vigentes dentro del proceso de crédito.
- La carpeta digital (digitalización de los documentos que son entregados por el cliente), permite contar con un archivo de información ágil en el proceso de evaluación crediticia y disminuye el porcentaje de reprocesos.
- La utilización del modelo de evaluación crediticia (ficha de análisis, parte de esta investigación), facilitará la adecuada calificación crediticia del cliente, a través de la validación de políticas generales (perfil básico), así como la aplicación de los parámetros de CIN (deuda sobre ingreso), DIN (deuda sobre ingreso) y DAV (deuda sobre avalúo), homologados por Zona y Región, logrando la unificación de criterios que contribuyen a una sana administración de Riesgo y a un correcto manejo de excepciones y observaciones.
- La implementación de una nueva tecnología crediticia con procesos definidos, permitirá que cada una de las tareas en sus respectivas etapas fluyan exitosamente.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Buró de Crédito: Permite evaluar el comportamiento de pago de un cliente en el Sistema Financiero, Cooperativo y Casas Comerciales.

Capacidad de pago: Es la relación deuda versus ingresos que el cliente posee para afrontar una obligación crediticia.

Check list: Conjunto de documentos de acuerdo a la fuente de repago del cliente, mismos que son determinados por la Institución Financiera.

CIN: Cuota sobre ingreso.

Cooperativa: Una Cooperativa es una asociación autónoma de personas y no de capitales, con plena personería jurídica, que se han organizado voluntariamente, con el único objetivo de satisfacer sus necesidades de tipo económico, social y cultural, mediante la creación de una empresa de propiedad conjunta y democrática.

Cooperativismo: Propone la cooperación y el apoyo mutuo entre individuos dejando de lado la competencia y haciendo primar ciertos servicios en las condiciones más beneficiosas para sus socios.

CPN: Cooperativa Policía Nacional.

Credit Score: Es un modelo matemático que consiste en asignar una puntuación a una serie de parámetros estableciendo pesos a determinadas variables según su importancia.

DAV: Deuda sobre avalúo.

DIN: Deuda sobre ingreso.

EDOC: Carpeta electrónica para la digitalización de documentos.

Ficha de Análisis: Es un modelo de evaluación crediticia en la cual se validan políticas generales de perfiles de ingreso y aplicación de parámetros para los productos de consumo, vivienda, automotriz y microcrédito.

MEC: Modelo de Evaluación Crediticia.

NUT: Número Único de Transacción.

Parámetros: Es aquel dato que permite evaluar o valorar una determinada situación.

Política: Lineamientos establecidos por la Institución Financiera, que sirven como guía en el proceso de toma de decisiones, para ejecutar una estrategia, programa o proyecto.

Pre evaluación de crédito: Revisión integral del cliente (comportamiento crediticio), validación de parámetros (perfil básico) y un simulador de cuota – plazo para determinar si el cliente posee o no capacidad de pago.

Situación demográfica: Es el estudio de la cantidad de habitantes de una población.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALEGSA. Recuperado de <http://www.alegsa.com.ar/Dic/tecnologia.php>
- Balances internos a Diciembre de los años 2009, 2010 y 2011.
- Buenas tareas. Recuperado de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Riesgo-Estrat>
- CHECKLEY, K. (2003). Manual para el Análisis del Riesgo de Crédito. Barcelona, España: Gestión 2000.
- COBISCORP. Recuperado de www.cobiscorp.com/SolucionesInformaticas/COBISCoreBanking
- Cooperativa Policía Nacional. Recuperado de http://www.cooperando.fin.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=46&Itemid=54
- EFXTO. Recuperado de <http://www.efxto.com/diccionario/r/3544-riesgo-cambiarario-de-divisa-o-de-tipo-de-cambio>
- Expansión. Recuperado de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/capital-financiero.html>
- Fondos Mutuos. Recuperado de http://www.aafm.cl/site/index.php?option=com_content&task=view&id=265&Itemid=72
- Instructivo de Ingreso sistema COBIS de la CPN.
- Manual de Crédito de la CPN.
- Wikipedia. Recuperado de http://es.wikipedia.org/wiki/Riesgo_financiero

ANEXOS

ANEXO 1

MODELO DE EVALUACIÓN DE CRÉDITO

NUMERO TRAMITE	112859		
FECHA DE INGRESO:	2013-05-17		
TIPO DE PROPUESTA	OPERACION PUNTUAL		
SEGMENTO:	PERSONAS		
SUBSEGMENTO:	PEQUEÑAS EMPRESAS 2		
ASESOR:	JCUEVA CUEVA HERRERA JOSE AUGUSTO		
CODIGO DE CENTRO:	0129	AGENCIA DE USUARIO:	NEGOCIOS SIERRA CENTRO
AGENCIA:	SUR AMBATO	REGIONAL DE USUARIO:	REGIONAL SIERRA CENTRO
REGIONAL:	REGIONAL SIERRA CENTRO	CENTRO DE COSTOS DEL CLIENTE	PELILEO
USUARIO:	MOLINA CAMACHO MARIA AUGUSTA		

1) INFORMACION DEL CLIENTE

TIPO DE IDENTIFICACION	C.I.		
IDENTIFICACION	1802151264		
NOMBRE COMPLETO	MANJARREZ MEDINA, CARLOS-ALBERTO		
SECTOR ECONOMICO	TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR E INDUSTRIAS		
ACTIVIDAD	FABRICACION DE PRENDAS DE VESTIR Y TEJIDOS DE GANCHILLO (INCLUSO DE CUERO Y PIEL)		
CALIFICACION SECTORIAL	SS2-		
LINEAS DE PRODUCTOS:	CONFECCION JEANS		
CERTIFICACION EXISTENCIA NEGOCIO	R.U.C.	UBICACION DEL NEGOCIO	VIVIENDA
DIRECCION DEL NEGOCIO	VIA AMBATO EL TAMBO		
AÑOS EXPERIENCIA EN ACTIVIDAD	Mayor a 5 años	NUMERO DE EMPLEADOS	0
PATRIMONIO DEL CLIENTE	176,813		
CAPITAL SOCIAL (Personas Jurídicas)	0		PORCENTAJE (%)
LISTADO DE ACCIONISTAS	NOMBRE		
			0.00%

SOLO PARA PERSONAS NATURALES:

EDAD DEUDOR:	Entre 30 - 55 años	47
ESTADO CIVIL DEUDOR:	CASADO	No tiene sepación de bienes
CEDULA IDENTIDAD CONYUGE:	1802468494	
NOMBRES Y APELLIDOS DEL CONYUGE:	MOYA NUNEZ, ANTONIA-CARME	
NUMERO DE CARGAS	2	
VERIFICACION DE IDONEIDAD DEL CLIENTE:		
Parametrizador Buró de Crédito	A	
Calificación de Riesgo del Banco	A1	PROVISION 1.00
Calificación Central de Riesgos	Todo A	40 0P 0Q 0V 0W 0X 0Y 0T 0R 0CAST
LISTA DE OBSERVADOS		OK
Cliente VINCULADO	NO	OK
Archivos Negativos	No consta	Listas Negras SIB No consta

DETALLE DE SUS RIESGOS EN BANCO DEL PICHINCHA Y CENTRAL DE RIESGOS:

Riesgo COMERCIAL (Sin Comex y Contg.)	21,824	LINEA APROBADA	0
Riesgo COMEX Y CONTINGENTES	0	EXPOSICION ACTUAL	27,129
Riesgo Actual CONSUMO (Sin tarjetas de créd.)	3,205	LINEA PROPUESTA	37,129
Cupo aprobado TARJETA	2,100	INCREMENTO / REDUCCION	10,000
Riesgo Actual VIVIENDA	0	VIGENCIA LINEA (días)	0
Riesgo INDIRECTO del Cliente	0	NOMBRE DEL GRUPO	CODIGO GRUPO
Riesgo Actual GRUPO ECONOMICO	0		
Riesgo Directo CENTRAL DE RIESGO	38,230	CARTERA COMPRADA	0.00
Riesgo Indirecto CENTRAL DE RIESGO	0	CARTERA VENDIDA	0.00
Fecha CENTRAL DE RIESGO	2013-03-31	OTROS RIESGOS	0.00

2) INFORMACION DEL NEGOCIO

Instalaciones	Propias
Controles Contables - Administrativos	Registro de ventas diarias
Concentración en Clientes	No concentrado (mas 20 clientes)
Concentración en Proveedores	Diversos proveedores
Comercialización	Mayorista
Ventas	Regionales
Nivel de Competencia	MEDIO

3) DOCUMENTACION Y REFERENCIAS

Tipo de balances (deudor)	No tiene elaborado por Asesor	
Fecha de inf. Financiera	2012-05-13	
Confiabilidad	Declara menos del 20% ventas	
Antigüedad de cuentas B. Pichincha(años)	Más de 2 años	11.9
Reciprocidad (saldos promedios)	8,142.22	mayor a 20% riesgo
Saldos de Ctas otros bancos	No existen	
Referencias Bancarias	Sin protestos	
Referencias Crediticias	Créditos al día	
Referencias Comerciales	Justifica +95% compras	
Experiencia crediticia anterior	Sin mora	
Maximo Endeudamiento en Bco.Pichincha	535.551	Fecha Maximo endeudamiento 2015-05-07

DETALLE DE GARANTÍAS:	DEUDOR / CODEUDOR		GARANTES / TERCEROS		GARANTIAS PROPUESTAS	
TOTAL GARANTIAS	106,208	100%	-	0%	-	0%
Subtotal Hipotecas Fideicomiso	106,208	100%	-	0%	-	0%
Subtotal Cash Stand By/Gta Bancaria	-	0%	-	0%	-	0%
Subtotal Otras Garantias	-	0%	-	0%	-	0%

Cobertura Garantias abiertas/ Riesgo Total (Deudor / Codeudor)	286%
Cobertura Otras Garantias + Garantias propuestas/ Riesgo Total (Deudor / Codeudor)	0%
Total Cobertura de garantias Riesgo Total (Deudor / Codeudor)	286%

6) INFORMACION FINANCIERA

ACTIVOS:	FECHA:	
	2012-05-13	2012-05-13
	MONTOS EN USD.	%
Caja Bancos	8,000	3%
Inversiones	0	0%
Cuentas por Cobrar	12,000	5%
Inventario Materia Prima	8,000	3%
Inventario Producto Terminado	34,200	15%
Anticipos a proveedores	0	0%
Otros Activos Corrientes	0	0%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	62,200	27%
Bienes Inmuebles (terrenos, edificaciones)	120,000	52%
Bienes Muebles (maquinarias, vehiculos)	50,000	22%
Otros Activos No Corrientes	-	0%
TOTAL ACTIVOS	232,200	100%
PASIVOS:		
Deudas Bancarias Corto Plazo	36,837	67%
Cuentas por Pagar	5,000	9%
Anticipos recibidos de clientes	0	0%
Otros Pasivos Corrientes	0	0%
Otras Deudas Familiares / Accionistas	0	0%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	41,837	76%
Deudas Bancarias Largo Plazo	13,550	24%
Cuentas por pagar Accionistas y / o relacionadas	0	0%
Otros Pasivos No Corrientes	0	0%
TOTAL PASIVOS	55,387	100%
PATRIMONIO:	176,813	Cuadre: O.K.

VENTAS/INGRESOS Y GASTOS MENSUALES

		%
Ventas mensuales	57,200	100%
Costo de Ventas mensual	46,800	82%
Utilidad Bruta	10,400	18%
Gastos Operativos del Negocio:	1,500	
Sueldos	1,200	2%
Servicios Públicos (agua, elect., telef.)	300	1%
Arriendo, Impuestos	0	0%
Gastos Administrativos	0	0%
Gastos de ventas	0	0%
Otros gastos	1,000	2%
TOTAL GASTOS OPERATIVOS	2,500	4%
Utilidad Operativa	7,900	14%
Otros Ingresos	0	0%
Otros Gastos	0	0%
Gastos Familiares:		
Comida	250	0%
Vivienda	0	0%
Vestido	100	0%
Educación	50	0%
Servicios Públicos	50	0%
Transporte, medicinas, otros	50	0%
TOTAL GASTOS FAMILIARES:	500	1%
Flujo de caja antes de dividendos	7,400	13%
Dividendos Bco. Pichincha	2,001	3%
Dividendo nuevo facilidad Comercial 1:	-	0%
Dividendo nuevo facilidad Comercial 2:	-	0%
Dividendo nuevo facilidad Comercial 3:	-	0%
Dividendo nuevo facilidad Comercial 4:	-	0%
Dividendo nuevo facilidad Comercial 5:	-	0%
Dividendos Consumo/Vivienda	347	1%
Dividendos Otros Bancos/Financieras	2,191	4%
Flujo Neto	2,861	5%

INDICADORES FINANCIEROS	RESULTADO	PARAMETROS DEL MODELO
Capacidad de Pago (Flujo Caja/Dividendos)	1.6	1.6 Mínimo requerido
% Sensibilización en los ingresos	20%	20% Mínimo requerido
Capacidad de Pago Sensibilizada	1.2	1.0 Mínimo requerido
Liquidez Corriente	1.5	1.0 Mínimo requerido
Prueba Ácida	0.5	0.5 Mínimo requerido
Rotación inventarios (días)	27	30 Promedio de la Actividad
Rotación Cx Cobrar (días)	6	21 Promedio de la Actividad
Rotación Cx Pagar (días)	3	Dato Informativo
Ciclo de recuperación (días)	30	Dato Informativo
Máxima necesidad de capital de trabajo	29500	Dato Informativo
Endeudamiento (P/A)	24%	60% Máximo permitido
Margen Bruto	18%	18% Promedio de la Actividad
Margen Operativo	14%	8% Promedio de la Actividad
Margen Neto	5%	2% Mínimo requerido
Patrimonio/ Central Riesgo	4.6	1.0 Mínimo requerido
Patrimonio/ Activos Totales	76%	40% Mínimo requerido
Capital Social / Patrimonio	0%	Dato Informativo
Riesgo Total/Patrimonio (cupos legales)	21.0%	200% Máximo permitido

7) COMENTARIOS DEL FUNCIONARIO PROPONENTE:

RIESGOS DETECTADOS:

MITIGANTES:

8) RESULTADOS DEL MODELO

PUNTAJE OBTENIDO	74.5	
RECOMENDACION DE CREDITO	Aprobar (si cliente AAA verificar condiciones política)	

El modelo arriba citado ha sido evaluado y analizado a través de un conjunto de variables cuantitativas y cualitativas del cliente, a fin de determinar cómo se encuentra el negocio vs. la situación actual del mercado. Esta herramienta también permitirá realizar un comparativo de los índices financieros de la empresa en relación al promedio del sector económico.

En el ejemplo en estudio, los resultados que arrojan los indicadores financieros, permiten establecer que el cliente si cuenta con capacidad de pago para la propuesta solicitada, toda vez que el índice de capacidad de pago de 1.6% se encuentra dentro del parámetro establecido para el modelo, la rotación de inventarios de 27 días guarda relación con el promedio del sector económico y las cuentas por cobrar tienen un cobro mínimo de 6 días, lo cual demuestra que la empresa cuenta con un efectivo proceso de cobranzas.

Con respecto al margen bruto (18%), se puede determinar que la empresa guarda relación con el promedio del sector económico, no obstante, el resultado del margen operativo (14%) se encuentra 6 puntos porcentuales arriba del promedio del sector, lo cual hace suponer que la actividad económica de la empresa podría presentar algunas trabas como recurso humano no eficiente, tiempos de entrega de la mercadería muy largos, entre otros, factores que pueden ser superados a través de una mejor planificación.

En cuanto a la información financiera, el nivel de ventas y gastos del negocio reflejan una utilidad operativa de US\$ 7.900 mensual vs. un endeudamiento de US\$ 2.191, deuda en la cual ya se encuentra incluida la cuota de esta nueva propuesta de crédito.

Por tanto después del análisis realizado, se concluye que el cliente posee capacidad de pago, buen comportamiento crediticio, conocimiento del mercado, buenas referencias comerciales, y cobertura de garantía adecuada, fortalezas que permiten recomendar la aprobación de la presente operación.