



# UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

## ESCUELA DE BANCA Y FINANZAS

RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA Y ESTRUCTURACIÓN DE UN SISTEMA PARA EL MANEJO DE CUENTAS POR COBRAR EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE-ZAMORA.

Tesis previa a la obtención del título  
de Ingeniero en Administración en  
Banca y Finanzas

DIRECTOR:

*Ing. Leonardo Poma Guerrero*

AUTOR:

*Jhon Henry Collaguazo León*

Loja - Ecuador

2009

---

**Ing.**

Leonardo Poma Guerrero

**DIRECTOR DE TESIS**

**CERTIFICA:**

Que en calidad de director de Tesis, he revisado detalladamente el presente trabajo, por lo que autorizo su presentación como requisito a la obtención del Título de Ingeniero en Administración en Banca y Finanzas.

**Ing. Leonardo Poma Guerrero**

**DIRECTOR**

## **AUTORIA**

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

Jhon Henry Collaguazo León

**AUTOR**

## **DEDICATORIA**

A mis padres, a mi esposa e hija que son la fortaleza diaria para cumplir mis objetivos, a mi familia que con sus consejos me apoyaron moralmente, a mis amigos que brindaron su tiempo y a todos quienes han contribuido con su apoyo a la feliz culminación de mi carrera.

**EL AUTOR**

## **AGRADECIMIENTO**

Es propicia la oportunidad para expresar mi sentimiento de gratitud a los señores catedráticos de nuestra Universidad Técnica Particular de Loja, quienes me brindaron sin egoísmo sus sabios conocimientos en busca de mi crecimiento moral, espiritual y profesional.

De manera especial al Ing. Leonardo Poma, Director de tesis, quien con su capacidad me ha sabido orientar con un valioso aporte para la culminación del trabajo investigativo.

También un sincero agradecimiento a los Directivos y Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE ZAMORA LTDA; en especial al Dr. Nixon González, Gerente de la misma, por habernos brindado los datos y documentos necesarios que son fuente valiosa para el feliz término del trabajo investigativo.

**EL AUTOR**

# CESIÓN DE DERECHOS

Yo **JHON HENRY COLLAGUAZO LEON**, declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja, el cual dice textualmente “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”.

.....  
JHON HENRY COLLAGUAZO LEÓN

1714547542

## INTRODUCCION

En este mundo cada día más competitivo, un sector muy importante para el desarrollo de nuestro país y a lo mejor uno de los más importantes, es el sector financiero, o más conocido como: Sistema Financiero, debido a que este provee los recursos financieros necesarios para que otros sectores como el Agropecuario, Industrial, comercial e inclusive el sector de consumo en el cual estamos incluidos todos nosotros, puedan cumplir con sus propósitos.

Es así que como parte de las entidades que integran el sistema Financiero Ecuatoriano, se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Zamora Ltda., ubicada en la ciudad de Zamora, provincia de Zamora Chinchipe. No obstante, el inadecuado manejo y ubicación de los recursos financieros, obstaculizan que se cumpla en una forma efectiva sus metas y objetivos, esto debido a que una vez ubicado o invertido el dinero, cuando el retorno no se da de acuerdo a lo planificado, causa dificultades que hacen que esta entidad tenga que cargar valores al gasto por provisiones causadas ante la morosidad de los clientes.

Es por esta razón, que CACPE Zamora, al igual que otras instituciones financieras del país, tienen que ubicar gran parte de su tiempo en trazar políticas que orienten en forma precisa cada una de sus actividades tendientes a asegurar el retorno del capital prestado al tiempo pactado, de tal forma que se cumpla lo planificado y responda a los verdaderos intereses de sus directivos y socios en general.

Para contribuir de alguna forma con CACPE Zamora, he desarrollado este trabajo investigativo, que permitirá en primer lugar servir como guía para la recuperación de la cartera de crédito vencida y estructuración de un sistema para el manejo de cuentas por cobrar en la Entidad financiera, ya que es un instrumento indispensable para actuar decisivamente en el fortalecimiento, manejo y utilización de los recursos humanos, materiales, y financieros de la institución.

El presente trabajo, se ha desarrollado de la manera sencilla y clara enmarcada de acuerdo a las disposiciones legales establecidas en las leyes del Ecuador, acogiendo a su vez a las políticas y reglamentos que rigen en la Cooperativa, el cual se resume en los siguientes capítulos:

En el primer capítulo se describe en forma resumida la historia de CACPE Zamora desde su creación, su misión, visión, objetivos y como se encuentra su estructura organizativa.

En el capítulo segundo, está orientado al análisis de la cartera de crédito y las cuentas por cobrar en CACPE Zamora, a la organización del departamento de crédito, sus principales operaciones, estructura y análisis de la cartera de crédito de CACPE Zamora, los indicadores financieros y análisis de liquidez.

En el capítulo tercero, nos referimos al diseño del sistema adecuado para el manejo de la cartera de crédito y las cuentas por cobrar en CACPE Zamora.

En el último capítulo, se expondrá conclusiones y recomendaciones, que corresponde el aporte como herramienta eficiente y sobre todo efectiva que sirve para la toma de decisiones acertadas por los directivos de la Cooperativa.

## **ESQUEMA**

### **INTRODUCCIÓN.**

#### **CAPÍTULO I**

### **1. CACPE ZAMORA Y EL CRÉDITO EN LA CIUDAD DE ZAMORA.**

#### **1.1. CACPE Zamora**

##### **1.1.1. Misión**

##### **1.1.2. Visión**

##### **1.1.3. Objetivos**

###### **1.1.3.1. Objetivos Generales**

###### **1.1.3.2. Objetivos Específicos**

##### **1.1.4. Acción de la cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Zamora**

##### **1.1.5. Estructura Organizativa**

###### **1.1.5.1. La asamblea general de representantes**

###### **1.1.5.2. El consejo de administración**

###### **1.1.5.3. El consejo de vigilancia**

###### **1.1.5.4. El gerente**

###### **1.1.5.5. Los directores departamentales o de áreas de servicio**

###### **1.1.5.6. Personal de apoyo administrativo**

##### **1.1.6. Aspectos legales**

##### **1.1.7. Recursos humanos**

#### **CAPÍTULO II**

### **2. ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO Y CUENTAS POR COBRAR EN CACPE ZAMORA.**

#### **2.1. Organización del departamento de crédito en CACPE Zamora**

#### **2.2. Principales operaciones de crédito en CACPE Zamora**

## **2.3. Estructura y análisis de la cartera de crédito en CACPE Zamora**

### **2.3.1. Cartera de crédito por vencer**

### **2.3.2. Cartera de crédito que no devenga interés**

### **2.3.3. Cartera de crédito vencida**

### **2.3.4. Cuentas por cobrar**

### **2.3.5. Aplicación de indicadores financieros y análisis**

#### **2.3.5.1. Análisis de liquidez**

#### **2.3.5.2. Análisis de rentabilidad**

#### **2.3.5.3. Análisis de calidad de activos**

#### **2.3.5.4. Calificación de activos de riesgo**

#### **2.3.5.5. Análisis del índice de morosidad en CACPE Zamora.**

## **CAPÍTULO III**

### **3. DISEÑO DE UN SISTEMA ADECUADO PARA EL MANEJO DE LA CARTERA DE CRÉDITO Y LAS CUENTAS POR COBRAR EN CACPE ZAMORA.**

#### **3.1. El crédito**

##### **3.1.1. Definición**

#### **3.2. Políticas básicas**

#### **3.3. Condiciones del crédito**

#### **3.4. Requisitos para crédito de consumo**

#### **3.5. Requisitos para crédito de vivienda**

#### **3.6. Requisitos para microcrédito**

#### **3.7. Legalización del crédito**

#### **3.8. Flujograma para el proceso del crédito**

#### **3.9. La cobranza**

**3.10. Políticas de cobranza**

**3.10.1. Acciones preventivas**

**3.10.2. Proceso de recuperación de créditos en mora**

**3.11. Sistema de cobranza y seguimiento al crédito**

**3.11.1. Sistema de cobranza en CACPE Zamora**

**3.11.2. Seguimiento al crédito**

**3.11.3. Responsables de su aplicación.**

**3.11.4. Flujograma para el proceso de cobranza**

**3.12. Las cuentas por cobrar**

**3.13. Políticas de recuperación**

**3.14. Sistema propuesto para el adecuado manejo de la cartera de Crédito y las cuentas por cobrar en la cooperativa CACPE Zamora.**

**3.14.1. Gestión de cobranza extrajudicial**

**3.14.2. Gestión de cobranza prejudicial y judicial.**

**CAPÍTULO IV**

**4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

**4.1. Conclusiones**

**4.2. Recomendaciones**

Bibliografía.

Anexos

Índice

# **CAPITULO**

## **I**

## **1. CACPE ZAMORA Y EL CRÉDITO EN LA CIUDAD DE ZAMORA.**

### **1.1. CACPE ZAMORA**

El 18 de Septiembre de 1989, luego de una serie de trámites y sobre todo de una acertada gestión por parte de un grupo de 14 Zamoranos, se da inicio al funcionamiento de una entidad financiera propia del lugar como lo es “CACPE ZAMORA”, cuya matriz desde un inicio se constituye en el cantón Zamora, provincia de Zamora Chinchipe, extendiendo su influencia posteriormente a los cantones de Yacuambi, Centinela del Cóndor, Nangaritza, Chinchipe, Valladolid, Palanda, Paquisha, y; Loja.

Según lo establece el marco legal de esta entidad, La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa CACPE ZAMORA LTDA., está autorizada por realizar intermediación financiera con sus socios y con el público en general.



**FOTO No. 01 Edificio CACPE Zamora Ltda.**

Hasta agosto de 1991 la Cooperativa tenía una oficina con dos empleados, pero su acogida hace que a partir de septiembre se incorpore una nueva persona y se abrió la oficina en el Cantón de Yacuambi de la provincia de Zamora Chinchipe. En sus inicios la Cooperativa funcionó con muebles y equipos prestados por la Cámara de la Pequeña Industria, equipándose con muebles propios hasta marzo de 1992. En este año se realiza la legalización del terreno donde en lo posterior se construyó el edificio en el cual funciona la Matriz en la actualidad.

Como consecuencia de su gran crecimiento, fue necesario su ampliación de servicios fuera de la provincia, es así como en Febrero del 2006 inaugura su primera agencia en la ciudad de Loja provincia de Loja.

Actualmente cuenta con 27 empleados entre Matriz y Agencias. Suma aproximadamente 16.750 socios, con un capital social de USD 884.449,82 y un total de Activos de USD 10'493.488,69 y dentro de sus principales expectativas esta lograr incorporarse en el 2009 al control de la Superintendencia de Bancos, para de esta forma afianzar más la confianza y fidelidad que tienen sus clientes.

Los derechos y obligaciones de los socios y las actividades de la Cooperativa, se regirán: Por las normas establecidas en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, al Reglamento de Constitución, Organización, Funcionamiento y Liquidación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, el Estatuto de la Cooperativa. Reglamentos Especiales; y, por los valores y principios cooperativos.

### **1.1.1 MISIÓN**

Ofrecer servicios y productos de Calidad para mejorar el nivel económico y social de sus cooperados en la región sur del país.

### **1.1.2 VISIÓN**

Llegar a ser una de las instituciones financieras líderes en la prestación de productos y servicios financieros en la provincia de Zamora Chinchipe y región sur del Ecuador.

### **1.1.3 OBJETIVOS**

#### **1.1.3.1 OBJETIVOS GENERALES**

- Servir al socio para lograr mejorar sus ingresos económicos y su situación social.
- Incrementar los socios y la capitalización, para llegar a la autosuficiencia económica financiera y al mayor número de personas; y,
- Satisfacer las necesidades de sus socios a un costo equitativo, sin sacar ventajas desleales del usuario, con servicios de fácil acceso para los socios.

#### **1.1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

##### **A corto plazo:**

- Captar mayores recursos económicos
- Ampliar montos de créditos

- Fortalecer la estructura organizacional de la Cooperativa.
- Adaptar la legislación interna a la exigida de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

**A mediano plazo:**

- Alcanzar la regulación de la Superintendencia de Bancos y Seguros
- Incrementar la capitalización
- Implementar el servicio de microcrédito
- Capacitar a socios, dirigentes y empleados

**A largo plazo:**

- Ser el organismo pionero de intermediación financiera de la provincia
- Contar con socios, directivos y empleados altamente capacitados
- Tener conexión en Red con todas las Agencias
- Ofrecer servicios que contribuyan a mejorar la situación económica y social de los socios.

**1.1.4 ACCIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE ZAMORA**

En acatamiento al principio de integración que caracteriza a las de economía solidaria, y con el propósito de fortalecer sus servicios, fomentar la solidaridad, la autodefensa, impulsar programas que beneficien a los socios, CACPE Zamora ha promovido una equidad de servicios, beneficios e integración de nuevos valores, manteniendo el principio de que una

buena Cooperativa es aquella que da muestras de solidaridad y acciones de integración, características que si se han cumplido en esta entidad financiera.

Esto ha hecho de que CACPE Zamora, se mantenga sólida y al margen del deterioro que ocasiono la crisis bancaria, cuyas consecuencias fueron el deterioro de la solvencia de las instituciones financieras, la disminución de la capacidad de pago de los agentes económicos y el aumento de la incertidumbre sobre el desempeño económico.

De acuerdo con información de la Superintendencia de Bancos, hasta octubre del 2006, el total de crédito concedido en la provincia de Zamora por el sistema financiero formal, incluyendo a entidades que no tienen oficinas en la provincia, totalizó USD 12,6MM. Se destaca la participación del Banco de Loja, de la Cooperativa Padre Julián Lorente y la COPMEGO.

Las Instituciones financieras que operan en la provincia atienden todos los segmentos de crédito, desde el consumo hasta la vivienda. Los créditos que financian el “Negocio” representan el 50% del total aprobado. Este tipo de préstamos se consideran microcréditos y se destinan principalmente a capital de trabajo u operación. Los créditos para consumo representan el 18,8%, y los de la vivienda, concepto que engloba la compra y/o mejoras de vivienda, representan el 15,7% del total.

Respecto de las cooperativas reguladas, a nivel nacional y durante el año 2007, el total de operaciones crediticias ascendió a USD 604,2 millones. En la provincia de Zamora estas entidades canalizaron USD 4,1 MM, equivalentes al 0,7% del total nacional. A Junio del 2008, se realizaron 1.264 operaciones, superando a las 1.087 del año 2007, por un monto

total de USD 5,7MM. El monto promedio de los créditos en la provincia de Zamora se incrementó en un 18,8% frente al 10,5% de aumento registrado a nivel nacional.

### **Crédito Concedido. Sistema Financiero. Zamora Chinchipe**

<b>CREDITO CONCEDIDO EN ZAMORA</b>						
	<b>2007</b>			<b>2008 (Junio)</b>		
<b>INSTITUCIONES</b>	<b>No. Op.</b>	<b>Monto</b>	<b>Promedio</b>	<b>No. Op.</b>	<b>Monto</b>	<b>Promedio</b>
Subsistema Cooperativo	1.087	4.132.401	3.801.7	1.264	5.709.314	4.516.9
Otras instituciones financieras	1.502	6.276.157	4.178.5	1.295	6.846.734	5.287.1
<b>CACPE Zamora</b>	<b>2.556</b>	<b>7.630.842</b>	<b>2.985.46</b>	<b>2.687</b>	<b>9.092.628</b>	<b>3.383.93</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos y Balances CACPE

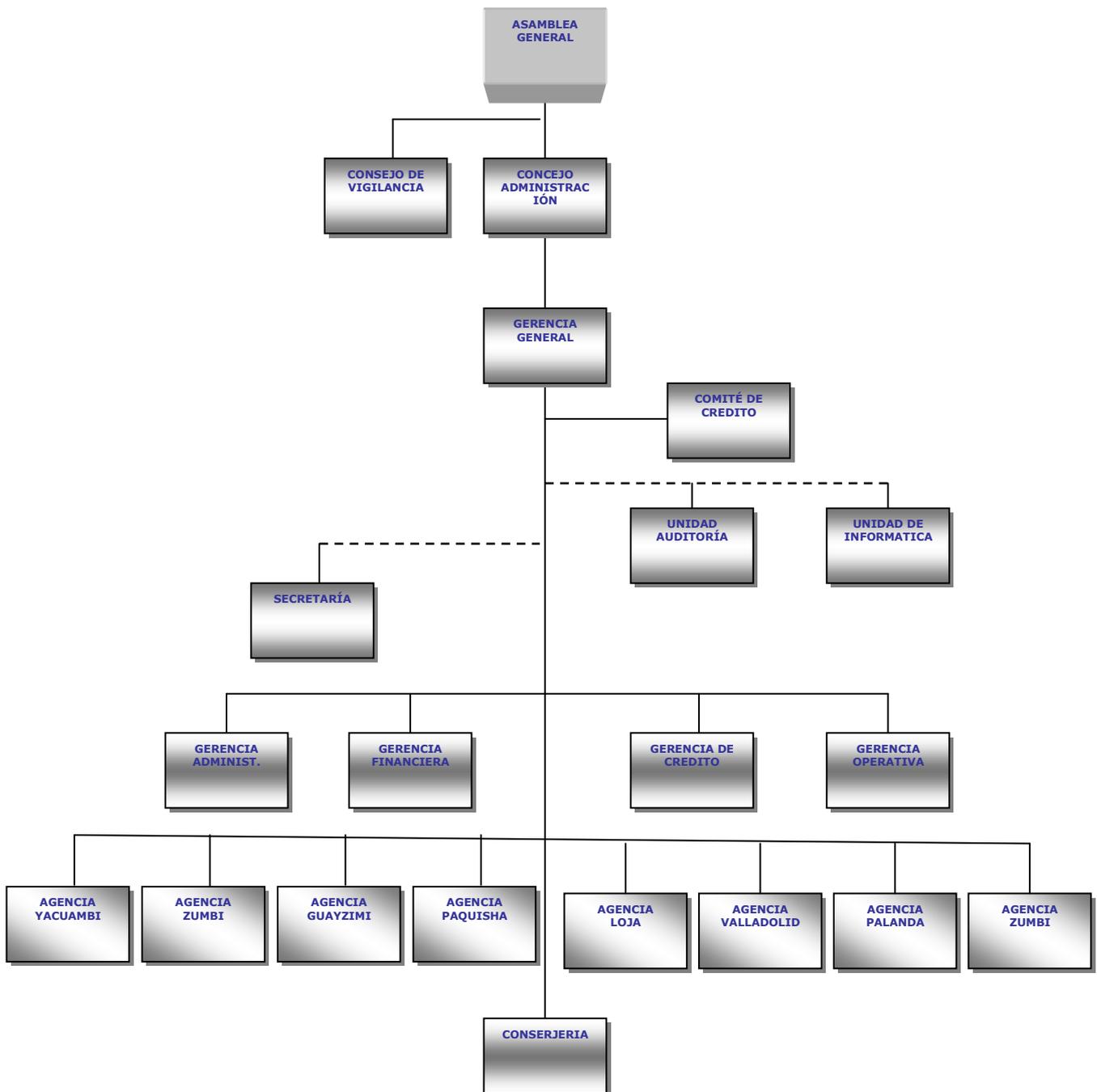
Elaboración: Autor

Frente a todas las entidades financieras reguladas y no reguladas, se concluye que la CACPE-Zamora es la institución financiera líder en la concesión de crédito en la provincia, con una participación de mercado, del 38%, en función del número de operaciones y una representación del 27% en relación al volumen de crédito colocado.

En cuanto a la estructura de depósitos, la CACPE cuenta con una posición competitiva; el monto de depósitos representa el 54% del total registrado por el subsistema cooperativo en la provincia de Zamora; paralelamente, supera al agregado de las dos cooperativas que constituyen competencia directa (la COMEGO y la Cooperativa Julián Lorente).

#### **1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

El organigrama estructural de CACPE Zamora, está definido de la siguiente forma.



Fuente: Manual de RRHH de CACPE ZAMORA

Elaboración: Responsable de RRHH

La estructura organizativa de la Cooperativa CACPE ZAMORA la integran los siguientes organismos:

#### **1.1.4.1 LA ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES**

Que es el máximo organismo directivo de la Cooperativa, la integran 40 representantes elegidos de acuerdo al Reglamento de Elecciones de la Cooperativa, sus funciones constan en el Art. 22 del Reglamento de Constitución. Organización, Funcionamiento y Liquidación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público y del Estatuto de la Cooperativa en su Art. 25.

#### **1.1.4.2. EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

Es el segundo orden jerárquico de la administración, lo integran cinco vocales elegidos por la Asamblea General de Representantes por un período de dos años. Sus funciones constan en el Art. 30 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, en el Art. 30 del Reglamento de Constitución. Organización, Funcionamiento y Liquidación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público, y en el Estatuto de la Cooperativa, Art. 33.

#### **1.1.4.3. EL CONSEJO DE VIGILANCIA**

Es el organismo de control y supervisión por excelencia, lo conforman tres vocales elegidos por la Asamblea General de Representantes sus funciones constan en el Art. 36 del Reglamento de Constitución. Organización, Funcionamiento y Liquidación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público, y en el Estatuto de la Cooperativa, Art. 39.

#### **1.1.4.4. EL GERENTE**

Es el ejecutivo representante legal de la Cooperativa, Jefe de personal, elegido por el Consejo de Administración, en caso de ausencia temporal o definitiva lo subrogará la persona que designe el Consejo de Administración, sus funciones constan en el Art. 39 del Reglamento de Constitución. Organización, Funcionamiento y Liquidación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público, en el Estatuto de la Cooperativa, Art. 41.

#### **1.1.4.5. LOS DIRECTORES DEPARTAMENTALES O DE ÁREAS DE SERVICIO.**

Son los colaboradores técnicos de la administración, actuarán bajo la orientación y supervisión del Gerente, son responsables de la adecuada planificación, ejecución y coordinación de los servicios que ofrece la Cooperativa. Sus funciones y responsabilidades constan en el Reglamento de personal y Reglamentos que norman los diferentes servicios que presta la cooperativa.

#### **1.1.4.6. DEL PERSONAL DE APOYO ADMINISTRATIVO**

Lo constituyen las personas encargadas de los servicios de Secretaría, Contabilidad y Servicios Generales, cumplirán sus funciones bajo la orientación y supervisión del Gerente, sus funciones y responsabilidades constan en el Reglamento de Personal y las disposiciones gerenciales.

### **1.1.6 ASPECTOS LEGALES**

La cooperativa CACPE ZAMORA fue constituida el 18 de Septiembre de 1989, mediante acuerdo ministerial No. 02134, con domicilio en la ciudad de Zamora, cantón Zamora, capital de la provincia de Zamora Chinchipe, de capital variable e ilimitado número de socios, la misma que se rige por la Ley de Cooperativas y su reglamento general, así como sus estatutos y reglamentos internos.

Su organización original está siendo modificada recientemente, con el decreto Ejecutivo No. 354 de fecha 28 de Julio del 2005.

### **1.1.7 RECURSOS HUMANOS**

Los recursos humanos son todas aquellas personas que integran o forman parte de una organización. El objeto del Departamento de Recursos Humanos es conseguir y conservar un grupo humano de trabajo cuyas características vayan de acuerdo con los objetivos de la empresa, a través de programas adecuados de reclutamiento, capacitación y desarrollo.

Si las personas no se involucran hay pocas posibilidades de éxito, de ahí, que la Gerencia de CACPE Zamora, trata día a día de mejorar tanto la eficacia como la eficiencia de la organización mediante la participación y el apoyo de todos sus colaboradores.



**FOTO No. 02      Personal CACPE Zamora Ltda.**

CACPE Zamora, actualmente cuenta con el apoyo de 14 empleados en Matriz, y 13 empleados distribuidos en las 8 agencias ubicadas en casi todos los cantones de la provincia de Zamora Chinchipe y últimamente en la ciudad de Loja, además tiene el apoyo de 5 miembros en el Consejo de Administración y 3 miembros en Consejo de Vigilancia.

# **CAPITULO**

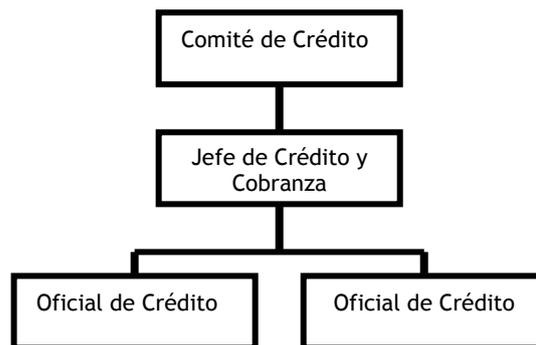
## **II**

## 2. ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO Y CUENTAS POR COBRAR EN CACPE ZAMORA

### 2.1 ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO EN CACPE ZAMORA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Zamora, al intervenir en las operaciones de crédito en el sistema económico, se sujeta a las leyes que norman el comportamiento de los Intermediarios Financieros.

El área de crédito se encuentra estructurada de la siguiente forma:



Elaboración: El Autor

Las responsabilidades de distintos funcionarios y niveles de aprobación son los siguientes:

**COMITÉ DE CRÉDITO** estará integrado por tres personas, el Gerente General quien lo presidirá, el Jefe de Crédito y un funcionario de la Cooperativa, el cual serán designados por el Consejo de Administración. Se conforman con el propósito de analizar y aprobar las solicitudes de crédito, después de haber pasado por las fases de revisión y análisis. El Comité de Crédito, será el máximo nivel de decisión en CACPE-Z para resolver sobre solicitudes de crédito en el marco de las políticas definidas para el efecto.

**GERENCIA GENERAL** es responsable de dar solución a los problemas que pudieran presentarse en el proceso de concesión de un crédito y aprobar los créditos dentro de su nivel de aprobación.

**JEFE DE CRÉDITO OFICINA PRINCIPAL** participará del proceso de análisis de las solicitudes de crédito y recomendarán su aprobación o negación, según sea pertinente.

**JEFATURA DE AGENCIA** (desempeña la jefatura de crédito en la agencia) es responsable de dar solución a los problemas que pudieran presentarse en el proceso de concesión de un crédito de consumo, recomendar y aprobar los créditos dentro de su nivel de aprobación.

**OFICIAL DE CRÉDITO** es responsable de la recopilación y verificación de la información presentada en la solicitud, es quien mantiene relación directa con el socio, lo que le permite evaluar la solicitud para luego recomendarla y solicitar al socio que cumpla con los requisitos determinados.

Los Niveles de aprobación, se detallan en la siguiente tabla:

Nivel	Monto en USD	Responsable
1	100 hasta 1.500	Oficiales Crédito/Res. de Ag.
2	1.501 hasta 5.000	Jefes de Crédito /Jefes de Ag.
3	5.001 hasta 6.000	Gerente
4	6.001 en adelante	Comité de Crédito
5	Vinculados	Consejo de Administración

Fuente: Reglamento de Crédito de CACPE ZAMORA

Elaboración: El Autor

## 2.2 . PRINCIPALES OPERACIONES DE CRÉDITO EN CACPE ZAMORA

En CACPE Zamora, los principios de la administración de las operaciones de crédito se guían por la clasificación que la Superintendencia de Bancos exige a las entidades financieras del país, mismos que establecen las pautas para la gestión de la cartera de crédito, estos son: comercio, consumo, microcrédito y vivienda.

**Créditos Comerciales.-** Se entiende por créditos comerciales, todos aquellos otorgados a sujetos de crédito, cuyo financiamiento esté dirigido a las diversas actividades productivas.

**Créditos de Consumo.-** Son créditos de consumo los otorgados por la Cooperativa a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.

**Créditos de Vivienda.-** Se entiende por créditos para la vivienda, los otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble; caso contrario, se considerarán como comerciales.

**Créditos de Microcrédito.-** Es el crédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de

pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la Cooperativa.

### **2.3 . ESTRUCTURA Y ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN CACPE ZAMORA**

Corresponde al auditor interno la verificación del cumplimiento de las políticas y procedimientos de créditos aprobados por el Comité de Crédito, Consejo de Administración y la Gerencia General.

En CACPE Zamora, la estructura de la cartera de crédito, esta normada en base a lo que establece el Catalogo Único de Cuentas (CUC) emitido por la Superintendencia de Bancos, que considera los siguientes rubros:

**Cartera por Vencer.-** Corresponde a todas las operaciones de crédito que se encuentran al día en sus obligaciones con la Cooperativa.

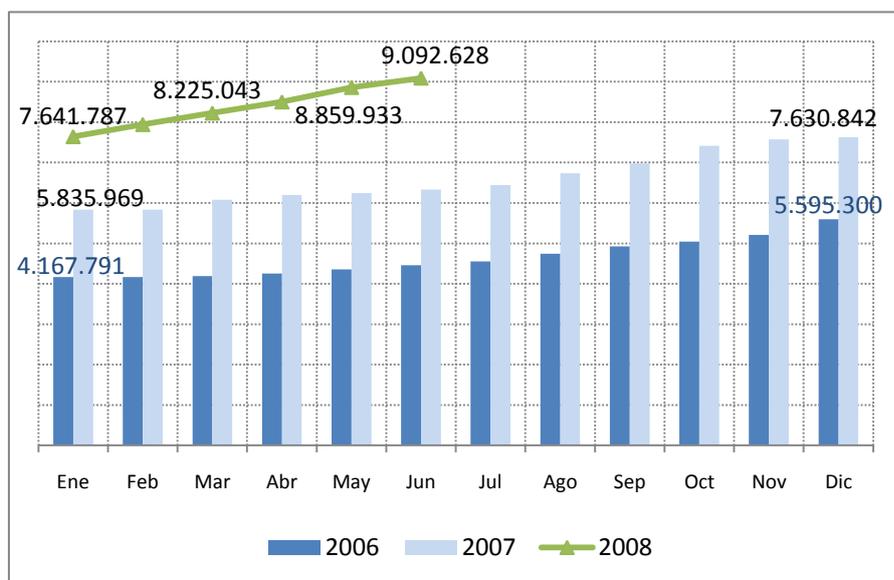
**Cartera Vencida.-** Corresponde a los créditos que no han sido cancelados dentro de los plazos establecidos, por parte de los clientes de la Cooperativa.

**Cartera que no devenga interés.-** Corresponde al valor de toda clase de créditos que por mantener valores, cuotas o dividendos vencidos, dejan de devengar intereses e ingresos.

**Cartera Reestructurada.-** Corresponde a las operaciones de crédito que con el propósito de favorecer su recuperación, se han modificado una o varias de las condiciones originales de su otorgamiento (plazos, tasa de interés, garantías, etc.) y que se llevan a cabo debido al deterioro o cambios de la capacidad de pago del cliente de la Cooperativa.

La cartera de créditos de la cooperativa, mantiene una tendencia de crecimiento positiva. En junio del 2008 la cartera bruta se ubico en los 9,092 millones de dólares.

### Saldo de Cartera Bruta



Fuente: Balance de CACPE ZAMORA

Elaboración: El Autor

Del saldo de cartera, el 62,7% se clasifica como cartera de consumo; el 35,2% como cartera de microcrédito y el 2,1% como cartera de vivienda. Los datos nos indican que actualmente la cooperativa no cuenta con cartera comercial.

En lo referente al indicador cartera riesgo bruta/cartera total, éste se ubico en junio en 8,2% superior al 6,0% que se registro en el mes anterior. Este aumento en el índice se dio por el incremento en el saldo de las cuentas de cartera de consumo que no devenga intereses, que paso de USD 302.808 a USD 428.538; y de la cuenta de cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses, que pasó de USD 142.334 a USD 216.118.

Las operaciones vigentes de crédito al final del mes se encuentran en 2.687 con un monto promedio de USD. 3.384, vale la pena destacar, que el crecimiento proporcional de la colocación de créditos, tiene una tendencia decreciente, ya que entre enero y febrero, se colocaron 32 operaciones nuevas y entre febrero a marzo se colocaron 20, a abril únicamente 6 y en estos dos últimos meses se han presentado disminuciones reales de colocación de créditos con respecto a los meses anteriores.

### 2.3.1 CARTERA DE CRÉDITO POR VENCER

La cartera de crédito por vencer, denominada también cartera sana, es aquella que aun no ha entrado a un periodo de morosidad, es decir aquí se contabiliza los créditos cuyo plazo no ha vencido. En CACPE Zamora, la cartera de crédito vigente al 30-06-2008, suma USD 8'347.105,10.

En el siguiente cuadro, se muestra a la vez, la subclasificación de la cuenta Cartera de créditos por vencer, que en el caso de CACPE Zamora se encuentra así:

<b>Subgrupo</b>	<b>Características:</b>	<b>Monto en CACPE Z</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
C.C. Comercial x Vencer	Créditos otorgados para financiar actividades productivas	0.00	0
C.C. Consumo x Vencer	Créditos otorgados para adquisición de bienes de consumo o pago de servicios	5'199.860,24	62,30
C.C. Vivienda x Vencer	Créditos para adquisición, construcción o ampliación de vivienda, respaldados por una hipoteca, otorgados para el usuario final	195.109,83	2,34
C.C. Microempresa x Vencer	Créditos otorgados para financiamiento de actividades de		

	pequeña escala.	2'952.135,03	35,37
<b>TOTAL</b>		<b>8'347.105,10</b>	<b>100</b>

Elaboración: El Autor

### 2.3.2 CARTERA DE CRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERÉS

La cartera de crédito que no devenga interés, es aquella que ha pasado a un periodo temporal de vencimiento, y por lo tanto se empieza a tornar en cartera de mayor riesgo, lo cual implica un tratamiento especial respecto a los valores a aprovisionar según lo establecen los porcentajes recomendados. En CACPE Zamora, la cartera de crédito que no devenga interés al 30-06-2008, suma USD 655.674,11.

En el siguiente cuadro, se muestra a la vez, la sub clasificación de la cuenta Cartera de créditos que no devenga interés, que en el caso de CACPE Zamora se encuentra así:

<b>Subgrupo</b>	<b>Características:</b>	<b>Monto en CACPE Z</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
C.C. Comercial que No Devenga Interés	Créditos otorgados para financiar actividades productivas	0.00	0
C.C. Consumo que No Devenga Interés	Créditos otorgados para adquisición de bienes de consumo o pago de servicios	437.824,33	66,77

C.C. Vivienda que No Devenga Interés	Créditos para adquisición, construcción o ampliación de vivienda, respaldados por una hipoteca, otorgados para el usuario final	0,00	0
C.C. Microempresa que No Devenga Interés	Créditos otorgados para financiamiento de actividades de pequeña escala.	217.849,78	33,23
<b>TOTAL</b>		<b>655.674,11</b>	<b>100</b>

Elaboración: El Autor

### 2.3.3 CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA

La cartera de crédito Vencida, es aquella cartera se encuentra vencida en su pago, lo cual causa de que la provisión que se realiza para efectos de dar cumplimiento a las normativas de control establecidas por los organismos respectivos, sea más elevada en comparación con los rubros anteriores. En CACPE Zamora, la cartera de crédito que no devenga interés al 30-06-2008, suma USD 89.848,71.

En el siguiente cuadro, se muestra a la vez, la sub clasificación de la cuenta Cartera de créditos vencida, que en el caso de CACPE Zamora se encuentra así:

<b>Subgrupo</b>	<b>Características:</b>	<b>Monto en CACPE Z</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
C.C. Comercial Vencida	Créditos otorgados para financiar actividades productivas	0.00	0

C.C. Consumo Vencida	Créditos otorgados para adquisición de bienes de consumo o pago de servicios	62.659,06	69,74
C.C. Vivienda Vencida	Créditos para adquisición, construcción o ampliación de vivienda, respaldados por una hipoteca, otorgados para el usuario final	0,00	0
C.C. Microempresa Vencida	Créditos otorgados para financiamiento de actividades de pequeña escala.	27.189,65	30,26
<b>TOTAL</b>		<b>89.848,71</b>	<b>100</b>

Elaboración: El Autor

#### 2.3.4 CUENTAS POR COBRAR

Las Cuentas por Cobrar, registran los valores de cobro inmediato provenientes del giro normal del negocio, comprende principalmente los intereses, comisiones ganados, rendimientos por cobrar, pagos por cuenta de clientes, facturas por cobrar, anticipos y la provisión para cuentas por cobrar incobrables. En CACPE Zamora, las cuentas por cobrar suman USD 71.228,53

#### 2.3.5 APLICACION DE INDICADORES FINANCIEROS Y ANALISIS

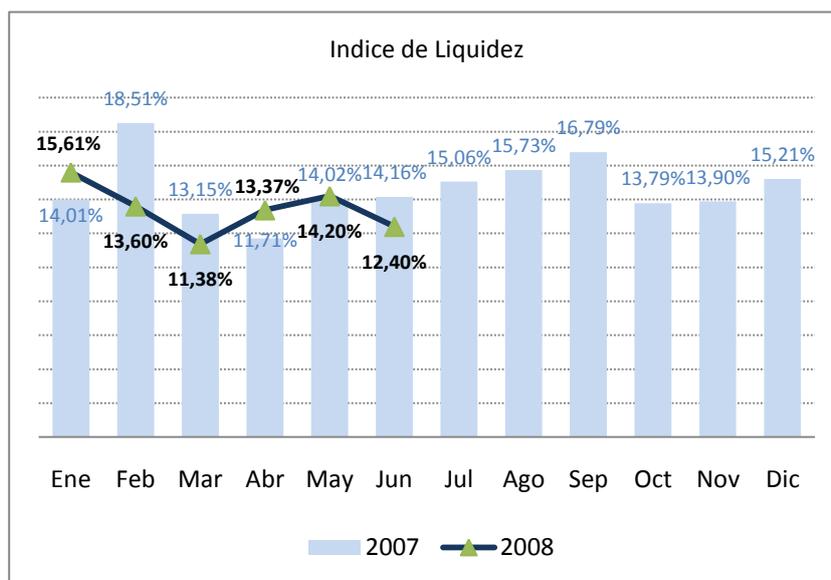
Los datos para calcular estas razones financieras se los ha tomado de los balances generales y estado de resultados del primer semestre del año 2008.

### 2.3.5.1. ANALISIS DE LIQUIDEZ

De acuerdo a datos de la Superintendencia de Bancos, el índice liquidez en junio para las cooperativas pequeñas, se ubicó en el 16,75%, inferior al 18,15% registrado en el mes de mayo; a pesar de esta caída, se encuentra por encima del 14%, piso mínimo impuesto por el órgano de control para todas las instituciones financieras reguladas.

En el mes de junio, el índice de liquidez de la CACPE-Zamora se ubico en el 12,4%, inferior al 14,2%, obtenido en el mes anterior. El saldo de la cuenta fondos disponibles disminuyo en USD 119.867, pasando de USD 1.024.343 a USD 904.476; mientras que, por el lado del pasivo, el saldo de la cuenta depósitos del público aumentó en 57,8 mil dólares, monto muy inferior al registrado en mayo, donde se dio un aumento de 946 mil dólares. El saldo de la cuenta 21 al final del mes es de USD 8.134.528.

Por otro lado, el saldo de la cartera bruta aumento USD. 232.695 en el mes de junio, que representa un crecimiento del 2,6%, inferior al 4,2% que se experimento en mayo.



Fuente: Balance de CACPE ZAMORA

Elaboración: El Autor

De acuerdo a la información financiera, a pesar del menor crecimiento que se experimento tanto en cartera como en depósitos, el aumento proporcional de la cartera fue mayor al de los depósitos a la vista; además en este mes se presento una disminución en el saldo de las cuentas de fondos disponibles, lo cual influyo directamente en el disminución del índice de liquidez. Se recomienda continuar con el seguimiento y monitoreo del índice de liquidez, que otra vez se encuentra por debajo del 14%. A pesar de que el sistema denota una baja en el índice mencionado, se sugiere realizar una proyección de los flujos de liquidez, para manejar de mejor manera, las colocaciones y captaciones, dentro de los parámetros técnicos.

#### **2.3.5.2. ANALISIS DE RENTABILIDAD**

La rentabilidad sobre los activos en este mes continua con 1.9%, con un resultado similar al mes anterior que estaba en un 2%.

#### **2.3.5.3. ANALISIS DE CALIDAD DE ACTIVOS**

Relaciona los activos productivos y los activos improductivos en la entidad en función de los activos totales de la misma.

Presenta un fortalecimiento en la calidad de Activos con el 87.40%, encontrándose sobre los parámetros normales que es de un 75%, por lo que influye en la liquidez de la Empresa. Las reservas se encuentran en el 5%, este porcentaje debe mejorar por que constituye un plan de contingencia para protegernos de posibles eventualidades de riesgo de liquidez, mínimo debe ser el 10%.

**RESULTADOS EN MATRIZ Y POR AGENCIAS**, los resultados obtenidos al de 30 Junio del 2008 se demuestra en el gráfico adjunto,

<b>Agencias</b>	<b>Resultados acumulados Mayo</b>	<b>Resultados al 30 de Junio-2008</b>	<b>Diferencia + ó - Resultados Junio</b>
Matriz	32,387.78	19,138.36	-13,249.42
Zumba	20,274.93	38,292.24	18,017.31
Zumbi	5,219.94	11,235.99	6,016.05
Yacuambi	-18,406.78	-24,990.01	-6,583.23
Guayzimi	7,411.91	11,734.56	4,322.65
Palanda	3,493.07	4,571.92	1,078.85
Valladolid	-810.73	-4,425.17	-3,614.44
Paquisha	1,816.39	-347.64	-2,164.03
Loja	-19,717.53	-25,263.00	-5,545.47
<b>TOTALES</b>	<b>31,668.98</b>	<b>29,947.25</b>	<b>-1,721.73</b>

Fuente: Balance de CACPE ZAMORA

Elaboración: El Autor

Como podemos observar en el cuadro anterior los resultados obtenidos tanto en matriz como en Agencias en el mes de junio del 2008 son negativos como es el caso de Matriz, con una perdida en el mes de \$ 13,249.42; Yacuambi con \$ 6,586.23; Valladolid \$ 3,614.44; Paquisha \$ 2,164.03; Loja \$ 5,545.47; dando una perdida consolidada en el mes de junio de \$ 1,721.73; los mismos que compensados con utilidades de meses anteriores y de las Agencias de Zumba, Zumbi, Guayzimi y Palanda que reflejan ganancias obtenemos como resultado una utilidad acumulada al 30 de junio de 2008 de \$ 29,947.25

#### **2.3.5.4. CALIFICACION DE ACTIVOS DE RIESGO**

Uno de los activos de mayor riesgo en las instituciones financieras, es la cuenta Cartera de Crédito, tal es el caso que en CACPE ZAMORA, este activo merece un tratamiento especial con la finalidad de buscar una protección ante posibles pérdidas.

Para la calificación de la cartera de créditos se aplicó los siguientes parámetros, con la finalidad de proteger los activos de riesgo, y se califica considerando cada línea de crédito:

### **CREDITOS COMERCIALES**

<b>CODIGO</b>	<b>CATEGORIAS</b>	<b>MOROSIDAD</b>	<b>PORCENTAJE DE CALIFICACION</b>
<b>A</b>	Riesgo Normal	0 A 30 DIAS	4%
<b>B</b>	Riesgo Potencial	31 A 90 DIAS	15%
<b>C</b>	Créditos deficientes	91 A 180 DIAS	29%
<b>D</b>	Dudoso Recaudo	181 A 360 DIAS	59%
<b>E</b>	Pérdida	MAS DE 360 DIAS	99%

Elaboración: El Autor

### **CREDITOS DE VIVIENDA**

<b>CODIGO</b>	<b>CATEGORIAS</b>	<b>MOROSIDAD</b>	<b>PORCENTAJE DE CALIFICACION</b>
<b>A</b>	Riesgo Normal	0 A 90 DIAS	4%
<b>B</b>	Riesgo Potencial	91 A 270 DIAS	15%
<b>C</b>	Créditos deficientes	271A 360 DIAS	29%
<b>D</b>	Dudoso Recaudo	361 A 720 DIAS	59%
<b>E</b>	Pérdida	721 ADELANTE	99%

Elaboración: El Autor

### **CREDITOS DE CONSUMO**

<b>CODIGO</b>	<b>CATEGORIAS</b>	<b>MOROSIDAD</b>	<b>PORCENTAJE DE CALIFICACION</b>
<b>A</b>	Riesgo Normal	0 A 15 DIAS	4%
<b>B</b>	Riesgo Potencial	15A 45 DIAS	15%
<b>C</b>	Créditos deficientes	46 A 90 DIAS	29%
<b>D</b>	Dudoso Recaudo	91 A 120 DIAS	59%
<b>E</b>	Pérdida	121 ADELANTE	99%

Elaboración: El Autor

## CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA.

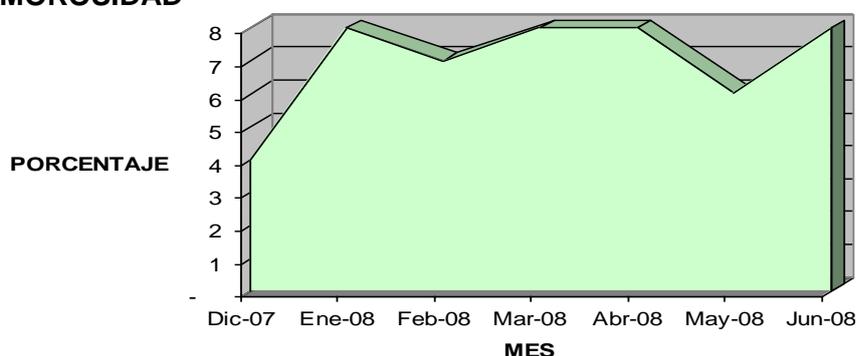
CODIGO	CATEGORIAS	MOROSIDAD	PORCENTAJE DE CALIFICACION
A	Riesgo Normal	0 A 5 DIAS	4%
B	Riesgo Potencial	6 A 30 DIAS	15%
C	Créditos deficientes	3 A 60 DIAS	29%
D	Dudoso Recaudo	61 A 90 DIAS	59%
E	Pérdida	91 ADELANTE	99%

Elaboración: El Autor

### 2.3.5.5. ANALISIS DEL INDICE DE MOROSIDAD EN CACPE ZAMORA

En lo referente al indicador cartera en riesgo bruta/cartera total, éste se ubico en junio del 2008 en 8,2% superior al 4,3% que se registro a fines del 2007. Este aumento en el índice se dio especialmente por la reclasificación de los segmentos de crédito de acuerdo a las observaciones realizadas por la SBS, sumado también a la falta de reciprocidad de algunos clientes que no pagan el crédito de acuerdo a lo pactado. Cabe indicar que durante el presente semestre del año, la cartera de crédito ha oscilado entre el 4, 7,6 y 8 % como se indica en la siguiente gráfica.

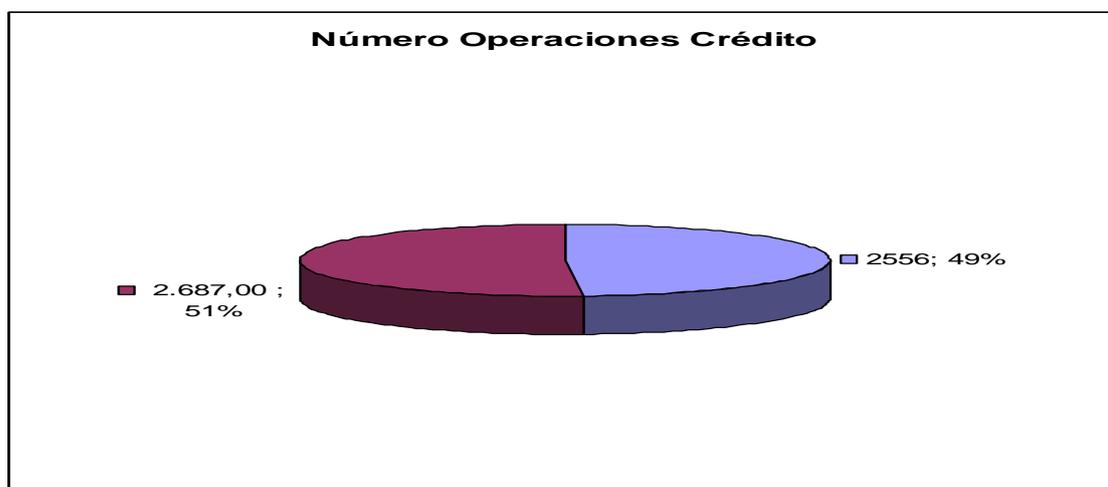
#### INDICE DE MOROSIDAD



Elaboración: El Autor

El índice de morosidad de la cartera total del sistema de cooperativas pequeñas, para el mes de junio fue de 4,2%, parámetro que servirá como referencia para tratar de mejorar nuestra cartera de crédito.

Las operaciones vigentes de crédito al final del mes se encuentran en 2.687 en comparación a las 2.556 al 31-12-2007. Vale la pena destacar, que el crecimiento proporcional de la colocación de créditos, en los 6 primeros meses del año tiene una tendencia decreciente, ya que entre enero y febrero, se colocaron 32 operaciones nuevas y entre febrero a marzo se colocaron 20, a abril únicamente 6 y en estos dos últimos meses se han presentado disminuciones reales de colocación de créditos con respecto a los meses anteriores, esto debido a la tendencia decreciente en los depósitos. Razón por la cual y con la finalidad de incentivar a nuestros socios y clientes el ahorro, en coordinación con el Consejo de Administración se ha puesto en marcha las rifas trimestrales y nuevos servicios como el Cajero Automático y muy pronto el servicio de ventanillas compartidas, con los cuales sin duda alguna crecerán nuestras captaciones y permitirán cumplir con el presupuesto de colocación de créditos, tanto a nivel consolidado, como a nivel de agencias.



Elaboración: El Autor

# **CAPITULO**

## **III**

## CAPÍTULO III

### 3. DISEÑO DE UN SISTEMA ADECUADO PARA EL MANEJO DE LA CARTERA DE CRÉDITO Y LAS CUENTAS POR COBRAR EN CACPE ZAMORA.

#### 3.1. EL CRÉDITO

El crédito nace cuando las antiguas civilizaciones sintieron la necesidad de consumir bienes que no estaban en condiciones de obtenerlos o producirlos, es así, que en sus comienzos el crédito no significó dinero si no fruto o género, buscando por su forma de vida a satisfacer al menos sus necesidades básicas.

De lo que se conoce, antiguamente los documentos y formas comerciales que se utilizaron consistían en tablillas de barro, letras de crédito que evitaban el transporte de dinero y documentos similares a las letras de cambio actuales.

En nuestro país, las principales fuentes de recursos crediticios para las empresas fueron las órdenes religiosas que se establecieron en los siglos XVII y XVIII y en menor grado algunos empresarios ricos en la época.

##### 3.1.1. DEFINICIÓN

Todas las definiciones del **CRÉDITO** están relacionadas de alguna manera a la palabra **CONFIANZA**, esto debido a que el crédito proviene del latín **CREDITUM** de **CREDERE** que significa creer, confiar.

Al referirnos al crédito en la CACPE Zamora, podríamos definirlo como: “La cantidad de dinero entregada a los socios a un plazo determinado y con una tasa de interés como compensación al capital prestado”.

### **3.2. POLÍTICAS BÁSICAS**

Entre las principales políticas que se aplican para la concesión del crédito en CACPE Zamora, tenemos las siguientes:

#### **a) DEFINICIONES:**

**Encaje.-** Es el monto que los socios deberán mantener en la Cooperativa en las cuentas de ahorro y certificados de aportación, durante la vida de una operación de crédito, este fluctúa entre otorgar como crédito desde 8 hasta 10 veces lo que el socio tiene depositado.

**Endeudamiento Total.-** Corresponde a la deuda directa de un cliente con CACPE Zamora, la cual incluye capital, interés devengado, interés vencido e interés de mora que son exigibles de pago a los clientes de la Cooperativa.

**Garantía Solidaria.-** Mecanismo a través del cual se reemplaza el requisito de una garantía física (real) por una que tiene como base la responsabilidad de un grupo, en el cual todos los miembros reciben un crédito y se constituyen en codeudores por el monto total adeudado por el grupo. Garantía basada en la solidaridad de un grupo de prestatarios, se da en los tipos de crédito denominados PROGRUPO.

**Oficial de Crédito.-** Se entenderá como Oficial de las funciones desempeñadas por quienes orientan a los clientes a realizar la gestión del crédito. En esta cooperativa se cuenta con 3 oficiales de crédito en matriz y los 8 funcionarios que como responsables de cada agencia hacen sus veces.

**Prestamista.-** se refiere a la Cooperativa que da dinero a sus clientes en calidad de préstamo.

**Prestatario.-** Se refiere a los clientes de la Cooperativa que reciben dinero en préstamo con la obligación de devolverlo.

**Reestructuración.-** Es el acuerdo, convenio o contrato en virtud del cual se modifican las principales condiciones del crédito entre el cliente y la Cooperativa, ya sea estableciendo un monto diferente o un nuevo plan de pagos por el saldo de un crédito y se instrumenta a través de una nueva operación de crédito.

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

**Fecha máxima de pago.-** Fecha hasta la cual puede pagar sus obligaciones sin recargos.

## **b) SU ÁMBITO DE APLICACIÓN:**

Los principios de la administración de las operaciones de crédito, establecen las pautas para la gestión de la cartera de crédito comercial, de consumo, microcrédito y vivienda de CACPE Zamora en los segmentos que se describen a continuación:

**Créditos Comerciales.-** Se entiende por créditos comerciales, todos aquellos otorgados a sujetos de crédito, cuyo financiamiento esté dirigido a las diversas actividades productivas.

**Créditos de Consumo.-** Son créditos de consumo los otorgados por la Cooperativa a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.

**Créditos de Vivienda.-** Se entiende por créditos para la vivienda, los otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble; caso contrario, se considerarán como comerciales.

**Créditos de Microcrédito.-** Es el crédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de

pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la Cooperativa.

En CACPE Zamora, se otorga únicamente los segmentos de crédito de: Consumo, Vivienda y Microcrédito. Estos tres segmentos se originan de los siguientes tipos de productos:

**PRÉSTAMO INMEDIATO.-** Se entrega al socio que no mantiene deudas directas, ni deudas indirectas en mora. Se concede sin garante hasta un monto equivalente al 90% de sus haberes tanto en ahorros, certificados de aportación y plazo fijo. El plazo será de acuerdo al monto solicitado y su entrega será inmediata. Después de quince días, de haberse vencido el plazo de una cuota del préstamo con la garantía de Depósito a Plazo Fijo, la Gerencia autorizará la liquidación total de crédito e intereses, debitando del Depósito a Plazo Fijo en garantía.

**PRÉSTAMO EMERGENTE.-** Se concede con garantías personales o reales, cuyo monto será fijado por el Consejo de Administración mediante resolución, actualmente el monto máximo es de USD 3.000 hasta 24 meses plazo, con amortización mensual, a una tasa activa que fluctúa entre el 15 y el 17%.

**PRÉSTAMO ORDINARIO.-** Son aquellos encaminados, a financiar actividades para las que el socio requiera. Los montos tasas y plazos serán fijados por el Consejo de Administración. Actualmente el monto máximo es de USD 20.000 hasta 60 meses plazo, con amortización mensual, a una tasa activa que fluctúa entre el 15 y el 17%.

**PRÉSTAMO FIDEICOMISO.-** Son aquellos destinados a financiar cualquier tipo de inversión y se entrega solamente bajo convenio, con determinada Persona Jurídica con la cual el

socio tenga relación de dependencia, vía descuento a Rol. Actualmente el monto máximo es de USD 20.000 hasta 60 meses plazo, con amortización mensual, a una tasa activa del 15%.

**c) CLASIFICACIÓN DE LOS CLIENTES:**

**Por su naturaleza jurídica:**

**Personas Naturales.**- Son todos los individuos de la especie humana, pudiendo ser ecuatorianos o extranjeros.

**Personas Jurídicas.**- Corresponde a una persona ficticia, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, y de ser representada judicial y extrajudicialmente.

**Por su antigüedad:**

**Clientes Nuevos.**- Son los clientes que obtienen un préstamo de CACPE Zamora por primera vez.

**Clientes Antiguos.**- Son los clientes que al menos han cancelado una operación de crédito en la Cooperativa.

**Por el status del crédito:**

**Clientes Activos de Crédito.**- Son los clientes que mantienen operaciones de crédito pendiente de pago.

**Clientes Inactivos de Crédito.-** Son los clientes que han cancelado de manera completa sus operaciones de crédito.

**d) ACTIVIDADES QUE CACPE ZAMORA NO FINANCIA:**

- ▶ Las prohibidas por la ley
- ▶ Las destinadas a la fabricación o comercialización de material bélico
- ▶ Las que estén destinadas a financiar todo tipo de acto ilícito

**e) SUJETOS DE CRÉDITOS:**

Los sujetos de crédito de la Cooperativa deberán cumplir con las siguientes características generales:

DEFINICIÓN	CARACTERÍSTICAS
Personas Naturales	Socios activos hombre o mujer
Personas jurídicas	Agrupaciones reconocidas jurídicamente
Edad	Mínimo 21 años y máximo 70 años
Nacionalidad	Ecuatoriano o Extranjero con residencia en el país de mínimo 1 año
Actividades	Personas Naturales o Jurídicas dedicadas a actividades de Comercio, Producción o Servicio, Asalariado, ingresos por honorarios, rentas, jubilación
Ubicación Geográfica	Provincia de Zamora Chinchipe. En ciudades de otras provincias, si la CACPE-Z mantiene sucursales.
Estabilidad laboral	Mínimo de un año
Estabilidad domiciliaria	Mínimo 1 año. Para el caso de policías y militares se tomará en cuenta el plazo de permanencia residual en la provincia.
Calificación crediticia	A y B de acuerdo a calificación del buró de crédito, no es necesario experiencia crediticia. No tener créditos vencidos como titular o garante en la Cooperativa.
Respaldo patrimonial	Bienes inmuebles, muebles (vehículos, maquinaria, etc.)

**f) NO SERAN CONSIDERADOS SUJETOS DE CRÉDITO:**

- a. Quienes hayan sido demandados judicialmente por instituciones del sistema financiero.
- b. Los que tengan créditos castigados
- c. Los que se encuentren registrados en la base de datos del CONSEP
- d. Quienes consten en la Central de Riesgos reportados con calificaciones “C”, “D” o “E”, salvo que presenten documentos justificativos de haber cancelado las acreencias que originaron dichas calificaciones
- e. Aquellos que registren cuentas cerradas, reportadas a la Superintendencia de Bancos y Seguros, sin rehabilitar
- f. Los que registren malas referencias bancarias, deudas en mora de 60 días o más

Cuyo cónyuge y/o garantes registren:

- a. Cuentas cerradas por mal manejo sin solucionar el problema en el año inmediato anterior
- b. Malas referencias bancarias
- c. Consten en la Central de Riesgos reportados con calificaciones “C”, “D” o “E”, salvo que presenten documentos justificativos de haber cancelado las acreencias que originaron dichas calificaciones

**G) TIPOS DE GARANTÍAS:**

**Quirografaria.-** Corresponde a la garantía constituida, con la sola firma del prestatario, aceptada por la cooperativa a partir de la experiencia y conocimiento del cliente.

**Prendarias.-** Es aquella garantía real constituida sobre un bien mueble para asegurar el cumplimiento de una obligación por parte del deudor de la cooperativa. En caso de que éste no cumpliera, la cooperativa tiene derecho a enajenar el bien y recuperar así los fondos que le había prestado.

**Hipotecarias.-** Corresponde a la garantía real ofrecida por los clientes con relación a un bien inmueble por la que se concede a la cooperativa la seguridad acerca del cumplimiento de una obligación mediante la constitución de una hipoteca que grava dicho bien inmueble, la cual será realizable si el deudor no cumple con sus obligaciones financieras.

**Sobre inversiones.-** Es aquella garantía que se constituye a partir de las inversiones que mantiene el cliente en la cooperativa, las cuales se autoliquidarán en el evento que el cliente no cumpla con sus obligaciones de crédito.

**Otras garantías.-** Las fianzas solidarias, cualquiera sea su naturaleza, otorgadas por bancos, sociedades financieras locales, Cooperativas bajo control de la Superintendencia de Bancos y Seguros o compañías de seguros.

#### **h) LAS NOVACIONES:**

En CACPE Zamora, un cliente puede renovar sus créditos solicitando un monto adicional, cuando cumpla con el pago de por los menos 50% del valor original del crédito. Para el trámite será necesario que presente una nueva solicitud de crédito, actualice sus datos, presente la documentación de respaldo actualizada.

Los socios deberán tener un buen historial de crédito (calificación A).

Si el cliente ha tenido atrasos en los pagos de sus cuotas, será indispensable que el oficial presente las causas de esos eventos y como será controlado en el futuro.

#### **i) REESTRUCTURACIÓN DE CRÉDITOS:**

La reestructuración de los créditos se efectuará mediante un nuevo contrato, o un adendum al contrato original, a través del cual se modifican las principales condiciones del crédito, ya sea estableciendo un monto diferente o un nuevo plan de pagos por el saldo de un crédito impago, siempre que el cliente justifique el porque de la necesidad de cambiar las políticas iniciales del crédito a el concedido.

### **3.3. CONDICIONES DEL CRÉDITO**

Son todas las políticas y procedimientos que los distintos funcionarios de CACPE Zamora deberán observar durante el proceso del crédito, con los siguientes propósitos:

- Proporcionar servicios y productos de créditos competitivos a los clientes.
- Establecer controles y procedimientos que permitan mantener bajos niveles de cartera vencida y garantizar la producción sana de ingresos.
- Constituir las provisiones requeridas por la cartera en riesgo, a fin de mantener la solvencia de la Cooperativa.
- Establecer una guía al personal relacionado con la administración del crédito, a fin de hacer este proceso más seguro, competitivo y rentable.

En CACPE Zamora, la Gerencia General es la responsable de presentar las propuestas de modificación a los reglamentos, mismas que serán aprobadas por el Consejo de Administración.

A la vez la Jefatura de Crédito y Cobranzas es quien presenta a la Gerencia General y al Consejo de Administración, de manera mensual la colocación de las operaciones de crédito por producto, informando respecto de factores que pudieran estar afectando negativamente a la distribución de los productos ofrecidos por la cooperativa.

Los funcionarios del Área de Crédito y Cobranzas, efectúan un continuo monitoreo de la aceptación de los productos ofrecidos por la Cooperativa, evaluando si estos cumplen y satisfacen las necesidades de los clientes, tomando en cuenta aspectos tales como: Montos, Plazos, Amortización, tiempos de desembolso, etc. etc. Para el efecto utilizaran encuestas internas dirigidas a los clientes con el ánimo de monitoreo su cumplimiento.

La modificación a las condiciones de un producto que es ofertado por la Cooperativa deberá ser aprobada por el Consejo de Administración en función de un informe presentado por la Gerencia General y el Departamento de Crédito, señalando las justificaciones del caso y las expectativas de mejora en la colocación del producto.

La colocación de nuevos productos en el mercado, deberá ser aprobada por el Consejo de Administración en función de un informe presentado por la Gerencia General y el Departamento de Crédito, el cual deberá contener como mínimo las siguientes definiciones:

- Nombre del Producto
- Sector económico al que está dirigido

- Monto máximo
- Plazo
- Encaje
- Tasa Activa
- Garantías
- Amortización
- Expectativas de colocación en USD
- Expectativas de ingresos en USD

En la actualidad los créditos tienen las siguientes condiciones:

PRESTAMOS					
CONDICIONES		INMEDIATO	EMERGENTE	ORDINARIO Y FIDEICOMISO	PROGRUPO
Monto (USD)	Máximo	90%, AH C.A. , DPF	3.000	20.000	5.000 Hasta 1.000 por miembro hasta 5 por grupo
Plazo	( meses)	Negociable	24	24	24
Encaje	A	Sin encaje	10X1	10X1	10X1
	B	Sin encaje	9X1	9X1	9X1
	C	Sin encaje	8x1	8x1	8x1
Tasa	(TMC)	15%	15 al 17%	15 al 17%	17%
Amortización		En función del análisis de crédito (Máximo Mensual)			
Comisiones		1% retención obligatoria SOLCA 2% retención para Certificados de Aportación del Socio 1% para Seguro de desgrávame del crédito concedido			

### 3.6. REQUISITOS PARA CRÉDITO DE CONSUMO

De solicitante, cónyuge, deudor solidario y garantes

1.- Original de libretas de ahorro y certificados (socio deudor)

2.- Justificativos de los ingresos

- **Dependientes.-** rol de pagos con sello y firma de responsabilidad. Tanto deudor y garantes deben tener un mínimo de un año de estabilidad laboral.
- **Independientes.-** copia clara del RUC y certificados de proveedores y facturas de compras, ventas de los tres últimos meses.
- **Jubilados o montepío.-** copia clara de carné de jubilación o montepío, último recibo de cobro, copia de la libreta donde se realizan los depósitos de la pensión.
- **Contratos de arrendamientos**

3.- Copias de los siguientes documentos:

- Cedula de ciudadanía a color y actualizada
- Papeleta de votación (vigente)
- Planilla de luz o agua o teléfono actual
- Impuesto predial vigente. Si el deudor no posee bienes inmuebles, los garantes deben tenerlo.
- Matricula de vehículo actualizado o contratos de compra-venta debidamente legalizado, licencia de conducir profesional actualizada (si

los tuviere)

4.- Croquis del domicilio y negocios

5.- En caso de que el socio prestatario se encuentra separado, es importante que exista: disolución de la sociedad conyugal o divorcio, que debe demostrar con la marginación respectiva en la partida de matrimonio otorgada por el registro civil.

### 3.7. REQUISITOS PARA CRÉDITO DE VIVIENDA

De solicitante, cónyuge, deudor solidario y garantes

1.- Original de libretas de ahorro y certificados (socio deudor)

2.- Justificativos de los ingresos

- **Dependientes.-** rol de pagos con sello y firma de responsabilidad. Tanto deudor y garantes deben tener un mínimo de un año de estabilidad laboral.
- **Independientes.-** copia clara del RUC y certificados de proveedores y facturas de compras, ventas de los tres últimos meses.
- **Jubilados o montepío.-** copia clara de carné de jubilación o montepío, último recibo de cobro, copia de la libreta donde se realizan los depósitos de la pensión.
- **Contratos de arrendamientos**

**3.- Copias de los siguientes documentos:**

- Cedula de ciudadanía a color y actualizada
- Papeleta de votación (vigente)
- Planilla de luz o agua o teléfono actual
- Impuesto predial vigente. Si el deudor no posee bienes inmuebles, los garantes deben tenerlo.
- Matricula de vehículo actualizado o contratos de compra-venta debidamente legalizado, licencia de conducir profesional actualizada (si los tuviere)

**4.- Croquis del domicilio y negocios**

**5.-**En caso de que el socio prestatario se encuentra separado, es importante que exista: disolución de la sociedad conyugal o divorcio, que debe demostrar con la marginación respectiva en la partida de matrimonio otorgada por el registro civil.

**6.-** Original de certificado del registro de la propiedad vigente

**7.-** Copia certificada del original de la escritura pública del bien inmueble

**8.-** Fotografías del bien inmueble: de frente, de costado e interior.

**9.-** Si la propiedad ha sido adquirida por sucesión o por causa de muerte, presentar copia certificada de la sentencia de posesión efectiva.

**10.-** Certificado de impuesto a la herencia o donación si fuere el caso.

**11.-** Si se tratare de departamento o inmueble constituido como propiedad horizontal presentar:

- Copia certificada de la escritura de declaratoria de propiedad horizontal.
- Certificado de expensas de alícuotas de condominio.

### 3.8. REQUISITOS PARA MICROREDITO

De solicitante, cónyuge, deudor solidario y garantes

1.- Original de libretas de ahorro y certificados (microempresario deudor)

2.- Justificativos de los ingresos.

- **Dependientes.-** rol de pagos con sello y firma de responsabilidad. Tanto deudor y garantes deben tener un mínimo de un año de estabilidad laboral.
- **Independientes.-** copia clara del RUC y certificados de proveedores y facturas de compras, ventas de los tres últimos meses.
- **Jubilados o montepío.-** copia clara de carné de jubilación o montepío, último recibo de cobro, copia de la libreta donde se realizan los depósitos de la pensión.
- **Contratos de arrendamientos**

3.- Copias de los siguientes documentos:

- Cedula de ciudadanía a color y actualizada
- Papeleta de votación (vigente)
- Planilla de luz o agua o teléfono actual
- Impuesto predial vigente. Si el deudor no posee bienes inmuebles, los garantes deben tenerlo.
- Matricula de vehículo actualizado o contratos de compra-venta debidamente legalizada, licencia de conducir profesional actualizada (si

los tuviere).

4.- Croquis del domicilio y negocios

5.- En caso de que el microempresario prestatario se encuentra separado, es importante que exista: disolución de la sociedad conyugal o divorcio, que debe demostrar con la marginación respectiva en la partida de matrimonio otorgada por el registro civil.

### **3.7 LEGALIZACIÓN DEL CRÉDITO**

El oficial de crédito es quien tiene que informar al socio el resultado del proceso antes de su desembolso, esto para su respectiva aceptación o negación, bajo el siguiente esquema:

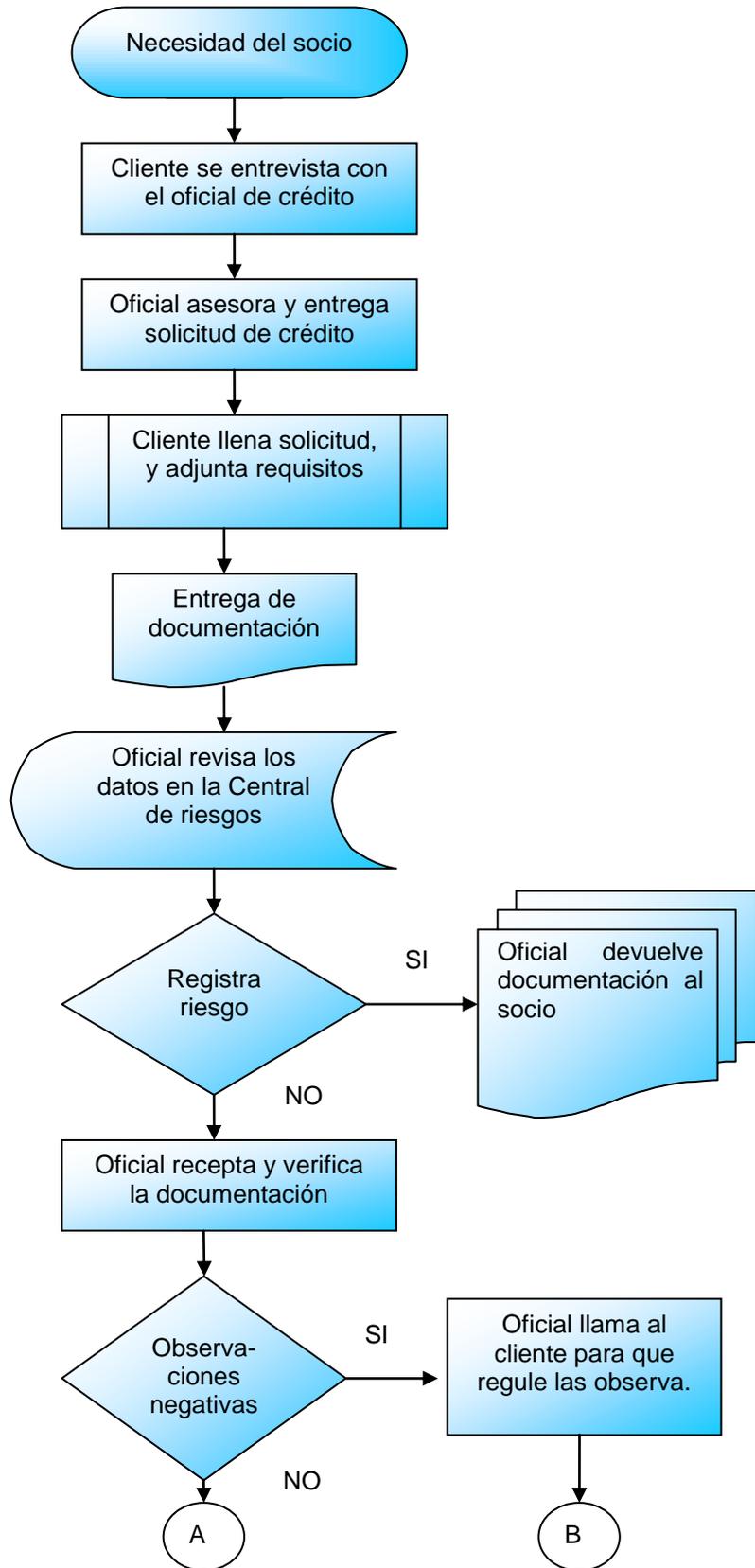
1. Informar al socio de las condiciones en las que fue aprobado el préstamo y el detalle de los valores acreditados, y le entregará las copias de los documentos generados con el desembolso de la operación.
2. Hacer firmar al cliente, garantes y cónyuges, los documentos legales de respaldo de la operación crediticia, el pagaré, la hoja de desembolso, la tabla de amortización y los formularios del CONSEP. En todos los créditos, comparecerán como deudores, el cliente y su cónyuge (si fuera aplicable)
3. Ingresar al sistema la información complementaria referente a la actualización de fecha de desembolso, la fecha de pago y gastos administrativos y procede a la acreditación del monto del préstamo en la cuenta del cliente.

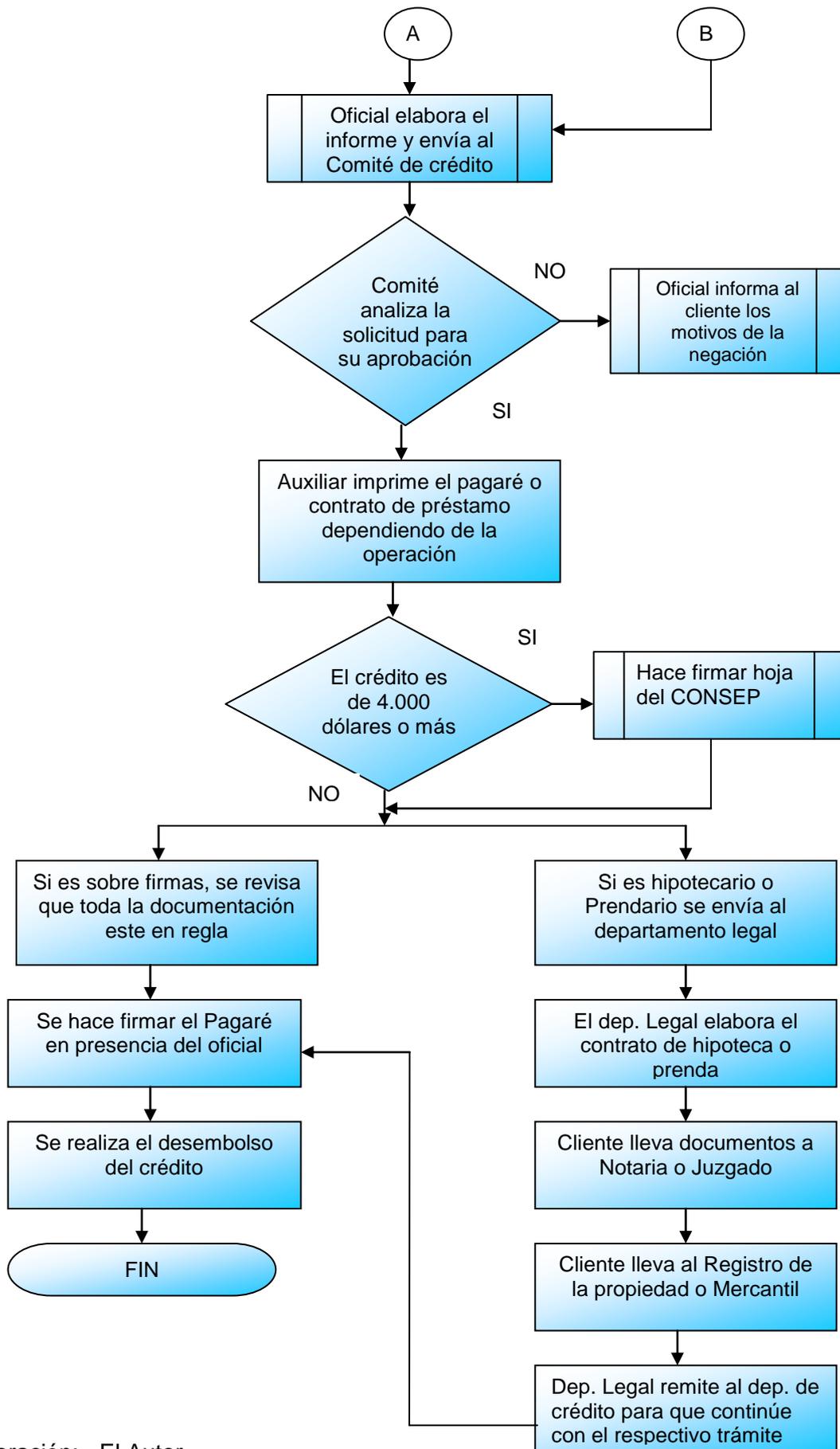
Los desembolsos se efectuarán únicamente cuando se cuente con toda la documentación de respaldo, garantías constituidas y las aprobaciones crediticias aplicables. Al respecto no se admitirán excepciones. Los desembolsos se efectuarán luego de haber registrado la operación en la contabilidad de la Institución.

### **3.8. FLUJOGRAMA PARA EL PROCESO DEL CRÉDITO**

Está demostrado que el éxito o el fracaso en el logro de las metas y los objetivos depende en gran medida de procesos de empresa transversales, largos y complejos, como la planificación del producto, la facturación, las compras, el abastecimiento de materiales, la distribución de los elementos y cosas semejantes. A causa de una prolongada falta de atención por parte de la directiva, muchos de esos procesos se hacen obsoletos, se complican demasiado, se convierten en redundantes y excesivamente caros, están mal definidos y no se adaptan a las demandas de un entorno en constante cambio.

Esto, debido a que muchas veces dentro de las organizaciones se busca mejorar procesos equivocados, que no causan ningún valor agregado para la empresa, por ejemplo, no se puede considerar un cambio de las cajas de la empresa CACPE Zamora, si los clientes no tienen quejas en la atención que prestan las mismas, sin embargo, si existen quejas de la oportunidad en la entrega de créditos, es por esto que se propone el siguiente flujograma de procesos en la gestión de créditos:





### **3.9 LA COBRANZA**

El manejo de la información que sustenta un crédito recomienda que desde el inicio se debe solicitar la información con buen criterio para ganar agilidad y especialmente obtener la mejor información para posteriormente evaluar los RIESGOS CREDITICIOS. Como el crédito es sinónimo de confianza, pues indudablemente trae consigo y de la mano al “Riesgo”, es ahí cuando entra en acción la Cobranza. Existen muchas definiciones de varios autores, a continuación se presenta una que resume muchos criterios:

La cobranza es la recepción de fondos o valores a la prestación de bienes, servicios o efectos que la representen para su pago de cualquier obligación, factura o documento válido, como también promesa de pago, para su efectivización en el lugar o entidad que son pagaderos.

En CACPE Zamora la cobranza sucede si vencido el plazo, el cliente no cancela lo que estuviere adeudando, para lo cual se recurrirá a ella con la finalidad de recuperar la deuda pendiente, que ha concedido la empresa a sus clientes.

### **3.10. POLÍTICAS DE COBRANZA**

Las políticas de cobranza garantizan el control necesario para asegurar la recuperación, de acuerdo a las condiciones y propósitos para la que fue concedido el crédito. Se basan en normas convenientes de actuación oportuna para prevenir, detectar y remediar problemas mucho antes de que la operación sea clasificada como “irrecuperable” a perjuicio de la empresa.

En CACPE Zamora, las principales políticas en las cuales se basa la cobranza, son las siguientes:

### **3.10.1. Acciones Preventivas:**

Las acciones para recuperación preventiva incluyen llamadas telefónicas o visitas al cliente en su lugar de trabajo o domicilio, con la finalidad de conocer la perspectiva de pago del cliente, pudiendo encontrar los siguientes casos:

- Clientes que descuidan la fecha de vencimiento
- Clientes que temporalmente se atrasan pero generalmente realizan el pago
- Clientes que temporalmente se atrasan por las condiciones geográficas
- Clientes que siempre se atrasan
- Clientes que involuntariamente se atrasan por la situación económica de las empresas o el lugar donde desempeñan su trabajo
- Clientes que deliberadamente incumplen con el pago
- Clientes que no pagan porque su situación económica no lo permite
- Que se han sufrido deterioro o pérdida en sus negocios

Cada uno de estos casos son analizados en forma independiente, con la finalidad de tomar una decisión definitiva de cobro.

### **3.10.2. Proceso de recuperación de créditos en Mora:**

Los oficiales de crédito, son responsables de las actividades de recuperación de cartera en mora, con acciones extrajudiciales:

**Cobranza administrativa:** son las actividades realizadas por los oficiales de crédito para recaudar el pago pendiente, son tareas administrativas como llamadas telefónicas, envío de notificaciones de mora.

**Cobranza operativa:** para evitar que la operación vencida acumule más días de vencido y se perjudique a la cooperativa con generación de provisiones, el oficial de crédito y los jefes de agencia, harán las siguientes acciones: visita al cliente, entrega de notificaciones, llamadas al garante de la operación y visita múltiple de las dos personas a cliente y garante.

**Cobranza prejudicial:** se realizan acciones de recuperación con participación del abogado de la cooperativa, con la documentación de soporte y un informe del seguimiento realizado al cliente moroso. El abogado tendrá un plazo máximo de 30 días, a partir de la entrega de toda la documentación, para la ejecución de esta etapa de cobro.

**Cobranza judicial:** Una vez agotadas las etapas anteriores y expirando el plazo no mayor a 30 días, otorgado en la etapa de cobro extrajudicial, se realiza la demanda a través del abogado.

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

Las acciones de recuperación de cartera generan gastos de cobranza adicionales, los mismos que correrán a cuentas del socio moroso.

### **3.11. SISTEMA DE COBRANZA Y SEGUIMIENTO AL CRÉDITO**

#### **3.11.1. Sistema de cobranza en CACPE Zamora:**

CACPE Zamora, aplica las siguientes instancias de cobranza para la recuperación de sus créditos:

##### **1) Llamadas Telefónicas:**

Existen muchos clientes, que por razones de olvido no se acercaron a pagar su deuda, es ahí cuando la cobranza a través del teléfono surte un gran efecto, para esto solo es necesario que al momento de extenderle el crédito, se le tome nota del número de teléfono al cliente. La llamada puede ser en primera instancia del oficial de crédito y si en caso no se acerca a realizar el pago, puede realizarse una segunda llamada por parte del Jefe de Crédito de la cooperativa y exigirle el pago inmediato. Si el cliente tiene una excusa razonable, se puede hacer arreglos para prorrogar el periodo de pago.

##### **2) Notificaciones Escritas:**

Consiste en enviar una notificación escrita, redactada en buenos términos, en la cual se le recuerda al cliente su obligación de pago. En caso de que el cliente no se acerque a pagar su deuda dentro de un periodo determinado después del envío de la notificación, se envía

una segunda notificación más perentoria. Los memos de cobro son el segundo paso en el proceso de cobros de créditos vencidos en CACPE Zamora.

### **3) Procedimiento Legal:**

El procedimiento legal o instauración de Juicio, es no solamente oneroso, sino que puede obligar al deudor a declararse en bancarrota, reduciéndose así la posibilidad de futuros negocios con el cliente y sin que garantice el recibo final de los traslados, por lo que esta instancia de cobro es la menos aconsejable y solo se la aplicara en casos extremos.

### **4) Incentivos a clientes:**

Otra forma de promover la cobranza en CACPE Zamora, es la de incentivar los pagos puntuales de sus clientes, con la concesión de estímulos personales tales como premios, boletos para rifas y otros, los mismos que permiten que exista un doble beneficio, es decir, para el cliente al no tener que incurrir en gastos por morosidad y para la cooperativa al lograr sus ingresos de acuerdo a lo planificado.

#### **3.11.2. Seguimiento al Crédito:**

Los oficiales de crédito deben supervisar y asegurar la recuperación del crédito (capital e interés). La responsabilidad de la recuperación es del oficial de crédito quien guió la solicitud y finalmente recomendó la operación de crédito y debe hacer seguimiento con el cliente para supervisar el normal desarrollo de la fuente de pago del cliente, que a falta de pago de este origine deterioro de la cartera.

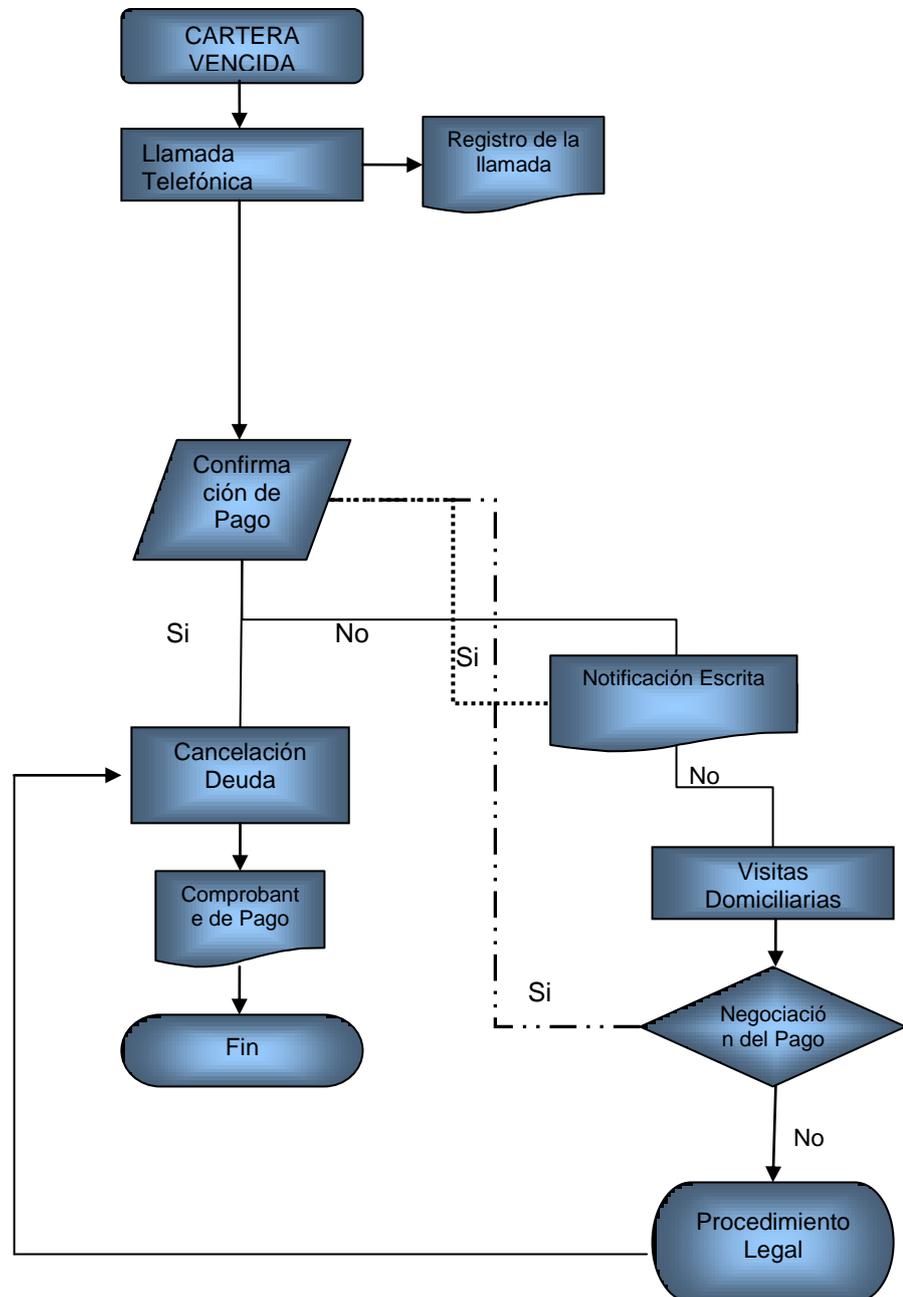
La Jefatura de Crédito es la responsable de mantener permanente seguimiento sobre las acciones de recuperación del crédito, realizadas por los oficiales, ante esto en CACPE Zamora, se mantiene el archivo de su ejecución en cada carpeta de los socios de tal forma que esta sirve no solo para controlar la cobranza, sino para evaluar futuros créditos del mismo cliente.

### 3.11.3. RESPONSABLES DE SU APLICACIÓN

<b>Cobranza:</b>	<b>Ejecución:</b>	<b>Tipo:</b>	<b>Responsable:</b>
<b>Operativa</b>	Antes de su vencimiento y hasta 5 días después	Visitas Llamadas telefónicas	Oficial de Crédito Jefe de Crédito Gerente
<b>Administrativa</b>	Desde los 5 hasta los 30 días	Memorandos	Oficial de Crédito
<b>Prejudicial</b>	Desde los 30 hasta los 90 días	Cartas del Abogado	Abogado
<b>Judicial</b>	Vencimiento por más de 90 días	Juicio Ejecutivo	Abogado

Elaboración: El Autor

### 3.11.4. FLUJOGRAMA PARA EL PROCESO DE COBRANZA



Elaboración: El Autor

### 3.12. LAS CUENTAS POR COBRAR

En CACPE Zamora el rubro Cuentas por Cobrar registra los valores pendientes de cobro, provenientes del giro normal del negocio. En esta empresa las cuentas por cobrar suman USD 71.228,53.

Por el momento y de acuerdo al análisis realizado a este rubro, no se encuentra inconvenientes ya que una gran mayoría de estos valores se refieren a Anticipos y costos que se han incurrido en procesos judiciales, que según la experiencia de quienes hacen recuperación tienden a ser recuperados a tiempo.

### **3.13. POLÍTICAS DE RECUPERACIÓN**

Tomando en cuenta que según la Ley de Régimen Tributario Interno exige la provisión de al menos el 1% de las Cuentas pendientes de Cobro, el objetivo principal de las políticas de recuperación es contar con un procedimiento que permita controlar la evolución de las cuentas por cobrar, y de esta manera realizar los procesos administrativos de una forma ordenada y eficiente.

Este procedimiento se lo realiza de la siguiente manera:

- 1.- A parte del sistema informático (FINANCIAL) que utiliza la cooperativa, donde se almacena la información de todos los clientes en general. Se debe abrir un archivo donde se detalle la información de cada CUENTA POR COBRAR que mantiene CACPE Zamora.
- 2.- Revisar mensualmente los archivos donde se detalla la información de las cuentas antes mencionada, las fechas de vencimiento de dichas cuentas y su evolución
- 3.- Realizar las gestiones necesarias para su recuperación

4.- Pasar el respectivo anexo para conocimiento, análisis y sugerencias por parte del Comité de Calificación de Activos en Riesgo, quienes opinan sobre si las provisiones constituidas antes las Cuentas por Cobrar son suficientes o si es necesario incrementarlas.

A todo este procedimiento se lo cumple con la finalidad que al momento que la Cooperativa detecte posibles clientes con cuentas por cobrar atrasadas, pueda recuperar a tiempo estas cuentas, y evitar de esta manera que mientras más tiempo transcurra estas se vuelvan incobrables y causen pérdidas.

### **3.14. SISTEMA PROPUESTO PARA EL ADECUADO MANEJO DE LA CARTERA DE CRÉDITO Y LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA COOPERATIVA CACPE ZAMORA.**

#### **3.14.1. GESTIÓN DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL**

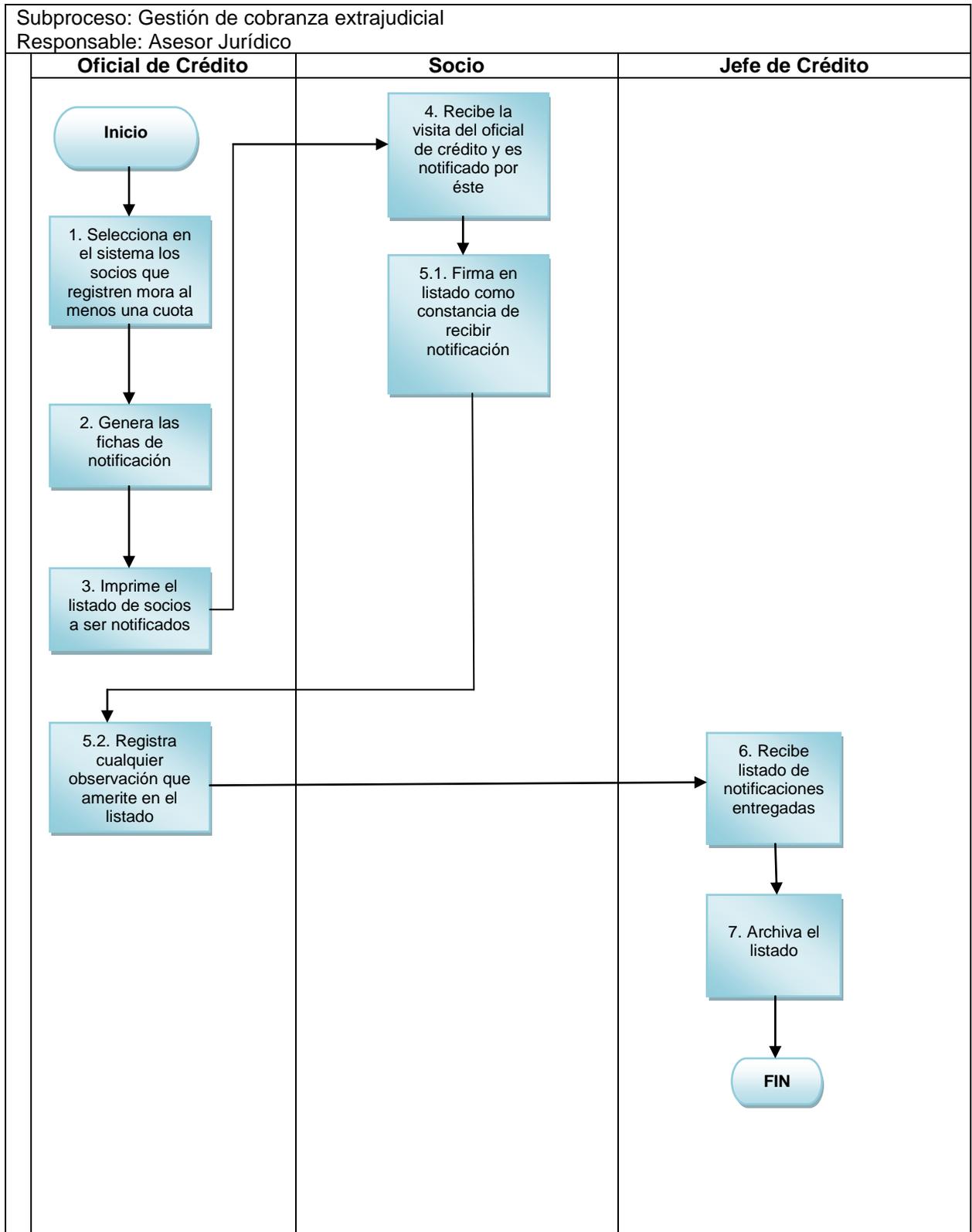
Este proceso detalla las actividades establecidas para realizar la notificación a socios que se encuentren con operaciones de crédito en mora o vencidas. El funcionario responsable de este proceso es el jefe de crédito.

#### **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.**

1. Oficial de crédito selecciona en el sistema los socios que registren una cuota impaga al día inmediato anterior.
2. Oficial de crédito imprime del sistema las fichas de notificación de socios impagos en base a la selección realizada anteriormente.

3. Oficial de crédito imprime el listado de socios a ser Notificados.
4. Oficial de crédito realiza la visita física al socio y se le entrega la notificación.
5. Socio registra en el listado impreso anteriormente su firma como constancia de haber recibido la notificación así como cualquier observación si así amerita.
6. Oficial de crédito entrega el listado de socios notificados al jefe de crédito para su conocimiento.
7. Jefe de crédito archiva el listado.

## FLUJO DEL PROCESO.



Elaboración: El Autor

### **3.14.2. GESTIÓN DE COBRANZA PREJUDICIAL Y JUDICIAL.**

Este proceso detalla las actividades establecidas para realizar la notificación y recuperación de operaciones de crédito en mora o vencidas que no fueron recuperadas en la cobranza extrajudicial. El funcionario responsable de este proceso es el Asesor Jurídico.

#### **Descripción del proceso.**

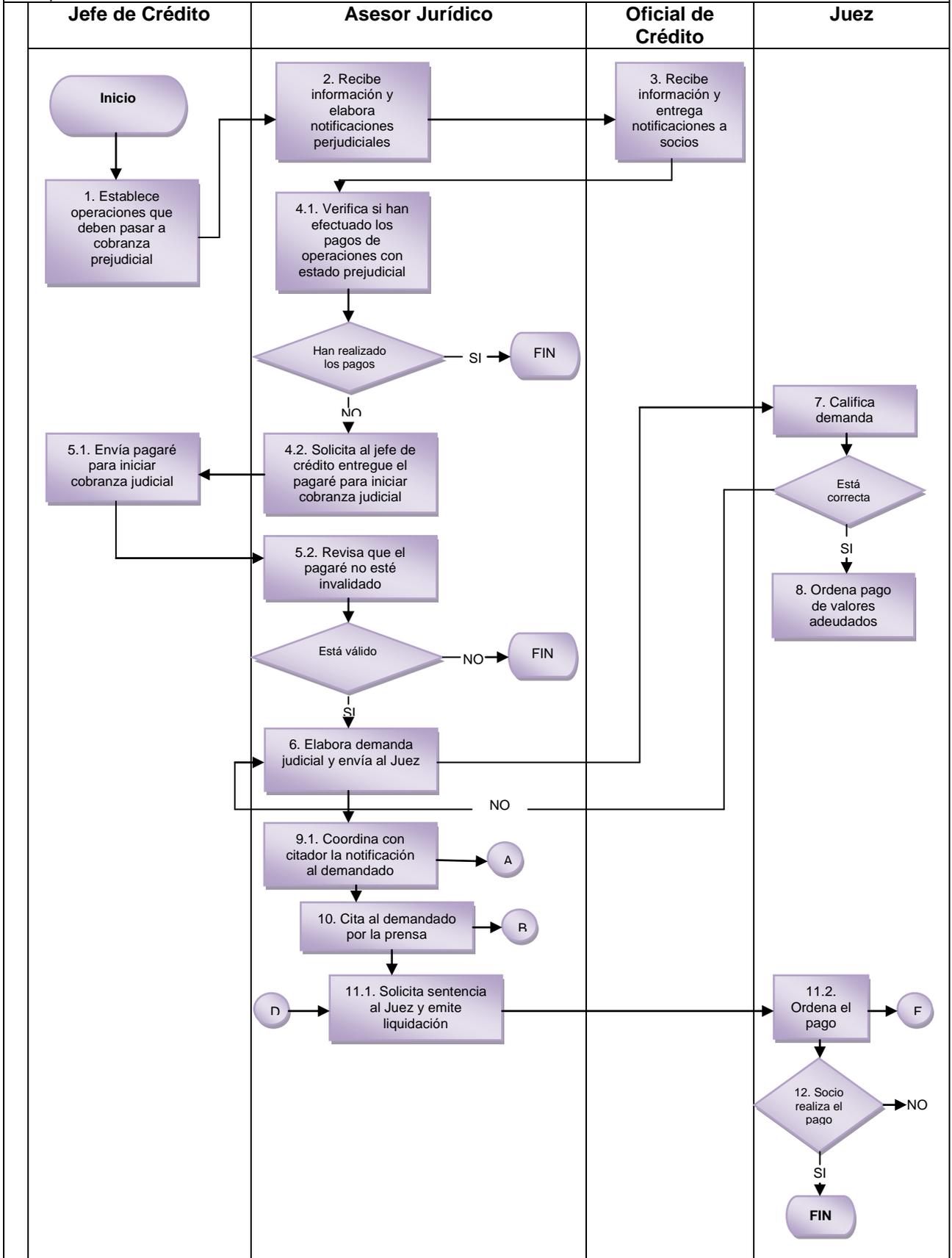
1. El jefe de crédito analiza las operaciones que registran mora superior a lo establecido en la política de crédito para gestión extrajudicial que deben pasar a cobranza prejudicial.
2. El asesor Jurídico recibe esa información y elabora las notificaciones prejudiciales de los socios con operaciones vencidas.
3. El Asesor jurídico entrega a los oficiales de crédito las notificaciones de los socios en mora prejudicial a ser notificados.
4. El asesor jurídico realiza la verificación de la cancelación de operaciones con estado prejudicial, si estos han realizado el pago, no se realiza más actividades, si eso no sucede, solicita al jefe de crédito que entregue los pagares físicos para iniciar el proceso de cobranza prejudicial.
5. El jefe de crédito envía los pagares del Asesor Jurídico, este ultimo los revisa en cantidad y que los mismos no hayan perdido las características que el titulo

ejecutivo debe poseer para mantener su validez, si existe pagares no acordes, procede a devolverlos, caso contrario continúa con el proceso.

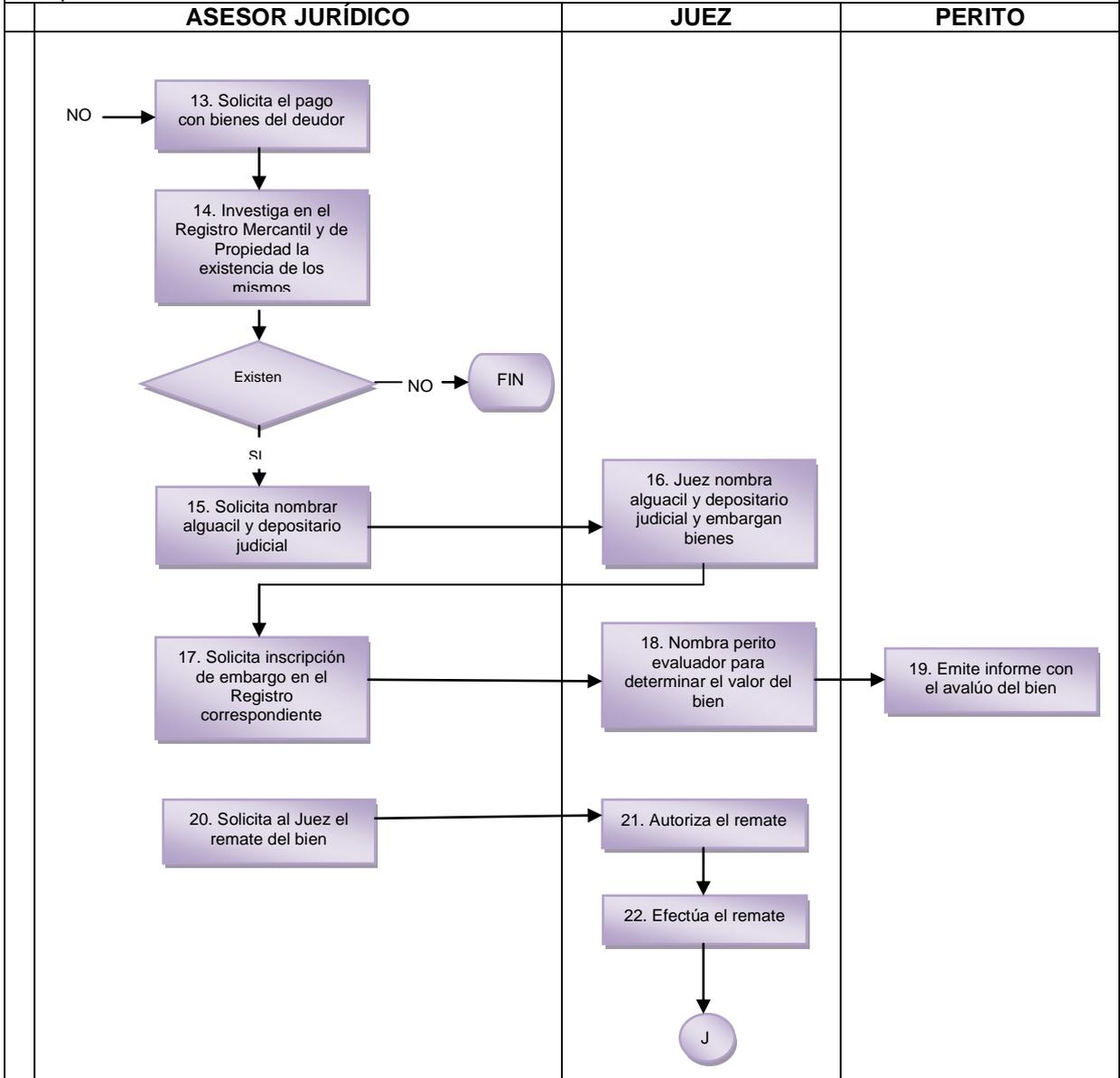
6. El asesor jurídico elabora la demanda de acuerdo al contenido del pagare y entrega en el juzgado para que el juez califique la demanda.
7. El juez revisa la demanda presentada y si está de acuerdo la aprueba, caso contrario, solicita que se complete o aclare.
8. Una vez que el juez aprueba la demanda, ordena que el deudor y/o los garantes paguen los valores correspondientes.
9. El asesor jurídico coordina con el citador para que este último notifique al o los demandados y lo cite en una fecha y a una hora.
10. Si el citador no ubica al o los demandados, informa al Asesor Jurídico para que se realice la notificación a través de la prensa.
11. Si después de la citación por la prensa, el deudor y/o los garantes no comparecen, el asesor jurídico solicita sentencia al juez.
12. Si el deudor y/o los garantes acuden a la citación, acepta la deuda, se espera el pago y se archiva el proceso.
13. Una vez que ya no existan observaciones y la deuda ha sido, acepta el asesor jurídico solicita el pago o los bienes que posea el deudor y/o los garantes para embargo.

14. Si el deudor y/o los garantes declaran no tener dinero para pago y tampoco poseer bienes para embargo, el asesor jurídico, investiga en el registro mercantil y en el de la propiedad sobre posibles bienes que el deudor posea.
15. Si el asesor jurídico confirma la existencia de bienes para posibilitar embargo, solicita al juez que nombre un alguacil y depositario judicial, caso contrario solicita al juez declara insolvencia del deudor y/o los garantes.
16. Si existen bienes del deudor y/o los garantes, el juez nombra alguacil y depositario judicial y toman la custodia de los bienes embargados.
17. El asesor jurídico solicita al juez la inscripción del embargo en el registro de la propiedad o mercantil según corresponda.
18. El juez nombra un perito evaluador para determinar el valor monetario del bien embargado.
19. El perito evaluador emite el informe con el avalúo del bien.
20. El asesor jurídico solicita al juez el remate del bien.
21. El juez autoriza el remate del bien
22. Se efectúa el remate del bien
23. Una vez que es rematado se cancela la deuda se finaliza el proceso.

Subproceso: Gestión de cobranza prejudicial y judicial  
 Responsable: Asesor Jurídico



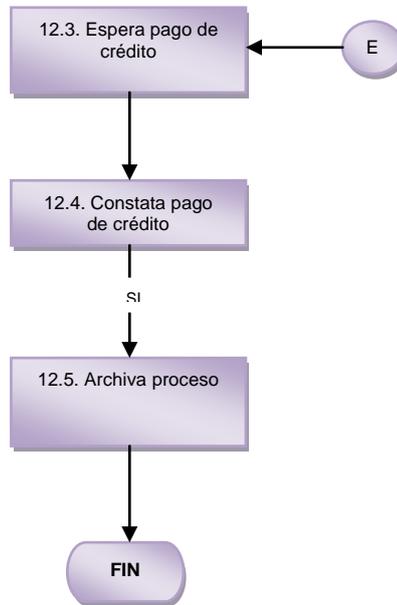
Subproceso: Gestión de cobranza prejudicial y judicial  
 Responsable: Asesor Jurídico



Elaboración: El Autor

Subproceso: Gestión de cobranza prejudicial y judicial  
Responsable: Asesor Jurídico

### ASESOR JURÍDICO



Elaboración: El Autor

# **CAPÍTULO**

# **IV**

#### **4) CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

##### **4.1 CONCLUSIONES.**

- En la empresa objeto de estudio, se determino que cuenta con un plan estratégico del cual se desprenden los objetivos a corto, mediano y largo plazo, detallados en la presente investigación.
- Como entidad que busca fomentar la equidad y solidaridad sobre todo a los sectores más vulnerables, según se evidencia en su accionar, CACPE Zamora, si ha cumplido con el rol de una Cooperativa como tal.
- De acuerdo a la información recabada en la Cooperativa, esta detalla en sus manuales que se encuentra operando con los cuatro segmentos de crédito clasificados por la Superintendencia de Bancos y Seguros como son: Consumo, Comercio, Vivienda y Microcrédito, de los cuales se tiene toda la información teórica, sin embargo dentro del análisis no se encontró ningún crédito concedido para el segmento de Comercio.
- De acuerdo a los datos obtenidos el saldo de cartera se descompone así: el 62,7% se clasifica como cartera de consumo; el 35,2% como cartera de microcrédito y el 2,1% como cartera de vivienda.
- Se concluye que la empresa en estudio de acuerdo al análisis de los diferentes índices, se encuentra dentro de los parámetros normales de las Cooperativas de su nivel, así el índice de liquidez esta con 2,75% por encima de lo recomendado (SBS = 14%), su

rentabilidad es del 1,9%, la calidad de activos con un 12,40% sobre lo aconsejado, no así el índice de morosidad que supero en 3,9% al índice recomendado.

- En CACPE Zamora, existen reglamentos para efectuar la cobranza, sin embargo no son aplicados y muchos de estos están obsoletos, por lo que se presenta en la investigación un sistema adecuado para el mejor manejo de cartera de crédito y cuentas por cobrar que sin duda va a optimizar los recursos y disminuir la morosidad que es el principal problema en esta entidad financiera.
- Se concluye también que en CACPE Zamora, a pesar de que en sus reglamentos consta como uno de los segmentos de crédito el de tipo Comercial, no se lo está otorgando, esto debido a que los montos que esta institución presta por el momento no superan los USD 20.000.

#### **4.2 RECOMENDACIONES:**

- Al estudiar los objetivos que esta empresa tiene planteados para la consecución de sus metas, se ha observado que no se están cumpliéndose de acuerdo a lo planificado, por ejemplo: No se ha ampliado el monto de los créditos, no se ha capacitado a los dirigentes ni a los socios, Se encuentra paralizado el proceso de incorporación a la Superintendencia de Bancos y Seguros, Dos de las agencias Valladolid y Paquisha aun no están interconectadas, por lo que se recomienda que se dé cumplimiento a los objetivos ya que si no se lo hace, no se podrá cumplir con lo mas anhelado de toda empresa que es su VISIÓN.

- **CACPE Zamora**, al ser una entidad netamente zamorana, debería adaptar nuevas políticas con la finalidad de que el 38% de cobertura en número de operaciones que ha logrado hasta la presente fecha, se incremente, ya que lo aceptable sería de que supere el 50%, lo que daría lugar a interpretar de que de cada 100 operaciones de crédito, 50 clientes preferirían a CACPE Zamora.
- Se debería promocionar solo los tipos de segmento de crédito que se encuentran concediendo, o en todo caso, como se ha indicado del segmento Comercio, se busque los recursos suficientes para emprender con este tipo de operación, ya que superan los 20.000 como requisito base.
- Al significar CACPE Zamora, Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa, esta debería cumplir con su rol fundamental, es decir no tener mucha concentración de sus operaciones de crédito en el segmento Consumo, por lo que se recomienda que se utilice políticas adecuadas para mejorar el porcentaje de Microcréditos que apenas es del 35,2%.
- Es notorio que en el análisis de los índices o indicadores financieros de CACPE Zamora, la mayoría presentan una razonabilidad adecuada, sin embargo, hay que procurar una mejor recuperación de la cartera, ya que el incremento de este índice afecta directamente a su rentabilidad al tener que incrementar las provisiones para posibles créditos incobrables.
- Se recomienda la aplicación inmediata del sistema planteado en esta investigación, para el mejor manejo de cartera de crédito y cuentas por cobrar, esto daría como beneficio que la institución como tal disminuya sus altas provisiones, consecuentemente obtenga

una rentabilidad de acuerdo a lo planificado y conserve su credibilidad ante otras instituciones financieras del país para futuros endeudamientos.

- Es necesario que se realice una reforma inmediata al reglamento de crédito, en el caso de los créditos Comerciales, ya que si no se está concediendo, estos no deberían estar dentro de las propuestas que se realiza a los clientes por parte de la Cooperativa.

## **BIBLIOGRAFIA.**

- **BAQUEROS Y HUERTOS** (1998), Manual de Banca, Finanzas y Seguros. Edición Gestión 2000 S.A, Barcelona.
- **CASTRO Alfonso** (2002), manual de Administración Financiera para Cooperativas de Ahorro y Crédito, Ediciones, CEDECOOP, Quito-Ecuador.
- **CERUTTY Bermillon** (1999), Implantar y Gestiona la Calidad Total, Edición Gestión 2000, S.A, Barcelona.
- **OCEANO** (2002), Enciclopedia Practica de la Pequeña y Mediana Empresa, Editorial Océano, Barcelona.
- **ORTEGA Y ALVAREZ (2004)**, Guía para diseñar el Proyecto de tesis, Ediciones UTPL, Loja-Ecuador.
- **EMERY DOUGLAS R. FINERTY JOHN D. (2002)**, “Administración Financiera Corporativa” 1° Edición, Prentice Hall, México.
- **CACPE ZAMORA**, Normas, Reglamentos y Disposiciones vigentes, 2007.
- **INTERNET**, varias páginas.
- **MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONOMICA Y SOCIAL (MIES)**, sucursal Zamora.

# **ANEXOS**

***Dirección Provincial de Zamora Chinchipe***  
**ACUERDO MINISTERIAL N° 002**

**DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DE  
ZAMORA CHINCHIPE**

**CONSIDERANDO:**

Que mediante Acuerdo Ministerial N° 0747 de 23 de Agosto del 2007, la señora Ministra de Inclusión Económica y Social delegó al Director Provincial del MIES Zamora Chinchipe entre otros la facultad de reformar mediante Acuerdo Ministerial los Estatutos de las Cooperativas de la Provincia de Zamora Chinchipe.

Que, la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA CACPE ZAMORA LTDA, con domicilio en la ciudad de Zamora, Provincia de Zamora Chinchipe, obtuvo personería jurídica mediante Acuerdo Ministerial N°. 01817, del 11 de septiembre de 1989.

Que, la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA CACPE ZAMORA LTDA, a través de la Asamblea General de Socios en sesión realizada el 17 de noviembre de 2007, ha presentado la documentación para que se apruebe la REFORMA DE ESTATUTO, cuyas actas serán parte integrante del presente Acuerdo Ministerial

Que oficina de Asesoría Jurídica, emite informe favorable para la consecución de la Reforma de Estatutos, para su plena vigencia legal esta de conformidad con el Art. 9 numerales 4 y 5 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas.

Que, de conformidad con el Art. 121 literal a) del Reglamento General de la Ley de Cooperativas, corresponde al Ministerio de Inclusión Económica y Social, a través de la Dirección Nacional de Cooperativas, aprobar la reforma parcial al estatuto de la Cooperativa

En ejercicio de las atribuciones conferidas por la Ley de Cooperativas y su Reglamento General.

**ACUERDA:**

**ARTICULO PRIMERO.-** Aprobar la Reforma al Estatuto de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA CACPE ZAMORA LTDA, con domicilio en la ciudad de Zamora, Provincia de Zamora Chinchipe.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Las reformas parciales introducidas al estatuto de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA CACPE ZAMORA LTDA, queda de la siguiente manera:

**ESTATUTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA  
"CACPE ZAMORA" Ltda.**

**TITULO I**

**CONSTITUCIÓN, DOMICILIO, RESPONSABILIDAD, DURACIÓN Y FINES**

**Artículo 1.-** Constitúyase con domicilio en la ciudad de Zamora, Cantón Zamora, capital de la Provincia de Zamora Chinchipe, la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa "CACPE ZAMORA" Ltda., de capital variable e ilimitado número de socios, la misma que se regirá por la Ley de Cooperativas, su Reglamento General; el presente Estatuto; su Reglamento Interno y otras regulaciones dictadas por los Órganos competentes.

**Artículo 2.-** La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa "CACPE ZAMORA" Ltda., podrá establecer oficinas operativas, sedes o sucursales en todo el territorio de la República del Ecuador.

**Artículo 3.-** La responsabilidad de la Cooperativa ante terceros está limitada a su capital social y la de los socios, al capital que hubieren suscrito en la Entidad.

**Artículo 4.-** La Cooperativa tendrá duración indefinida; sin embargo, podrá disolverse y liquidarse por las causales y en la forma establecida en la Ley de cooperativas y su Reglamento General y por otras leyes que le fueren aplicables o las normas señaladas en el presente Estatuto.

**Artículo 5.-** La Cooperativa tendrá los siguientes fines:

- a) Promover la cooperación económica y social entre sus asociados, para cuyo cumplimiento recibirá los ahorros, certificados de aportación y depósitos a plazo fijo que realicen los socios, efectuar cobros y pagos, así como todas aquellas operaciones necesarias para el fortalecimiento de la cooperativa crediticia, dentro del marco legal permitido para las cooperativas.
- b) Otorgar préstamos a sus miembros, de conformidad al Reglamento que para el efecto se establezca.
- c) Proporcionar a sus asociados mayor capacitación en lo económico y social, mediante una adecuada educación cooperativista.

- d) Establecer anexos dentro y fuera del país, con entidades similares en beneficio de la Cooperativa.
- e) Obtener fuentes de financiamiento interno y externo para el desarrollo de la institución.
- f) Establecer otros servicios y realizar otras actividades que estén encuadradas en la Ley y Reglamento de Cooperativas y otras leyes que le fueren aplicables, que contribuyan al mejoramiento económico y social de sus miembros.

## **TITULO II**

### **PRINCIPIOS QUE REGIRÁN A LA COOPERATIVA**

**Artículo 6.-** La Cooperativa regulará sus actividades de conformidad con los siguientes principios:

- a. Igualdad de obligaciones y derechos de los socios.
- b. Adhesión y retiro voluntario.
- c. Control democrático: un socio, un voto.
- d. Distribución de excedentes económicos en proporción a las operaciones o trabajo de los socios en la cooperativa.
- e. Interés limitado al capital de los socios, que en ningún caso será mayor al señalado por la Ley de Cooperativas.
- f. Neutralidad política y religiosa.
- g. Fomento de la educación cooperativa.
- h. Integración cooperativa.
- i. Variabilidad del Capital Social.

## **TITULO III**

### **DE LOS SOCIOS**

**Artículo 7.-** Serán admitidos como socios, a más de los fundadores, las personas que cumplan con Los siguientes requisitos:

- a) Ser legalmente capaz, con las excepciones que contempla la Ley de Cooperativas.
- b) Estar domiciliado en la jurisdicción en donde la CACPE ZAMORA establezca sus Agencias o Sucursales.

- c) Tener una actividad de microempresario, artesano o pequeño industria, comerciantes, empelados públicos, privados y otras de carácter lícito.
- d) Presentar una solicitud de ingreso al Consejo de Administración y ser aceptado por este organismo.
- e) Pagar una cuota no reembolsable para gastos de administración la misma que será fijada por Consejo de Administración.
- f) Suscribir el valor en la forma y en la cantidad que el Consejo de Administración haya fijado para los Certificados de Aportación.
- g) Podrán ser admitidos como Ahorristas las Personas Jurídicas que no persigan finalidad de Lucro.

**Artículo 8.-**No podrán ser socios de la Cooperativa:

- a. Las personas que pertenezcan a otra Cooperativa de la misma línea o clase.
- b. Los menores de edad, salvo el caso de que sean representados por sus tutores o representantes legales.
- c. Quienes hubieren defraudado en instituciones públicas o privadas o hayan sido expulsados de otra cooperativa por falta de honestidad y probidad.
- d. Quienes hayan incurrido en las demás prohibiciones que señala la Ley de Cooperativas y en su Reglamento General.

**Artículo 9.-** Son derechos de los Socios.

- a. Utilizar los servicios y realizar las operaciones propias de la Cooperativa.
- b. Asistir a todas las Asambleas Generales y reuniones de la Cooperativa, en las cuales sólo tendrá derecho a un voto.
- c. Elegir y ser elegido a las diferentes dignidades de los Consejos, Comisiones Especiales y otras que por resolución de la Asamblea o del Consejo de Administración se crearen.
- d. Participar de los excedentes netos del ejercicio económico anual, cuando los hubiere.
- e. Solicitar la información necesaria sobre la marcha económica y administrativa de la Cooperativa.

- f. Presentar al consejo de Administración cualquier proyecto que tenga por objeto el mejoramiento de la cooperativa.
- g. Apelar ante la Asamblea General de Socios cuando hubiere sido excluido o expulsado por el Consejo de Administración.
- h. Apelar ante la Dirección Nacional de Cooperativas cuando la Asamblea General de Socios lo excluyere o expulsare directamente.

**Artículo 10.-** Son obligaciones de los Socios:

- a. Respetar la Ley y el Reglamento General de Cooperativas, el presente, estatuto y los Reglamentos Internos de la Cooperativa.
- b. Cumplir puntualmente los compromisos contraídos por la Cooperativa.
- c. Desempeñar fielmente los cargos para los cuales hayan sido designados.
- d. Asistir a todos los actos y reuniones que fueren convocados.
- e. Suscribir y pagar el número de Certificados de Aportación que determine la Asamblea General en el plazo fijado por la misma.
- f. Asistir a los cursos de educación y capacitación cooperativa.
- g. Cumplir con las resoluciones que dicte la Asamblea General de Socios y los organismos directivos de la Cooperativa.
- h. Asumir las pérdidas, si las hubiere, ocurridas en la Cooperativa, de conformidad con la Ley.

**Artículo 11.-**La calidad de socio se pierde:

- a. Por retiro voluntario expresado en forma escrita.
- b. Por la pérdida de alguno o algunos de los requisitos indispensables para tener la calidad de socio.
- c. Por expulsión.
- d. Por exclusión. Y
- e. Por fallecimiento.

**Artículo 12.-** En caso de retiro voluntario, El Consejo de Administración conocerá dicha solicitud y luego de aceptarla, ordenará la liquidación de sus haberes, la misma que se ejecutará dentro de los 30 días de presentada la solicitud, sin perjuicio de lo establecido en el Art. 25 de la Ley de Cooperativas. La fecha de presentación de la solicitud determinará el día en que cesarán las obligaciones del socio frente a la Entidad.

**Artículo 13.-** En caso de pérdida de alguno o varios de los requisitos indispensables para mantener la calidad de socio, el Consejo de Administración notificará al socio afectado para que en el plazo de 30 días cumpla con el requisito o requisitos perdidos y si no lo hiciera dispondrá

su separación, ordenando la liquidación de sus haberes, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley de Cooperativa.

**Artículo 14.-** En caso de retiro de la totalidad de los Certificados de Aportación, automáticamente quedará el socio separado de la Entidad y se ordenará la liquidación de los haberes que le correspondan, de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias pertinentes.

**Artículo 15.-** En caso de fallecimiento de un socio, los haberes que le correspondan, por cualquier concepto, serán entregados a quién haya designado como beneficiario, a sus herederos de conformidad con lo dispuesto en el Código Civil, la Ley de Cooperativas, su Reglamento y otras leyes que fueran aplicables.

**Artículo 16.-** La Cooperativa no podrá excluir o expulsar a ningún socio sin que haya tenido la oportunidad de defenderse ante los organismos respectivos, ni podrá restringirle el uso de sus derechos hasta que haya resolución definitiva en su contra.

**Artículo 17.-** La expulsión de un socio será acordada por el Consejo de Administración o por la Asamblea General en los siguientes casos:

- a. Por infringir en forma reiterada las disposiciones constantes en la Ley y Reglamento General de Cooperativas y otras leyes que le fueren aplicables y el presente Estatuto.
- b. Por realizar actividad política o religiosa en el seno de la cooperativa.
- c. Por agresión de obra y/o palabra a los dirigentes y empleados de la Cooperativa, siempre que la misma se deba asuntos relacionados con la Entidad.
- d. Por ejecución de procedimientos desleales a los fines de la Cooperativa, así como dirigir actividades disociadoras en perjuicio de la misma.
- e. Por servirse de la Cooperativa en beneficio de terceros.
- f. Por operaciones ficticias o dolosas realizadas en perjuicio de la Cooperativa, de los socios o de terceros.
- g. Por utilizar a la Cooperativa como forma de explotación o engaño.

**Artículo 18.-** El Consejo de Administración o la Asamblea General deberán resolver la expulsión de un socio, por las causales previstas en el Art. 149 de la Ley de Cooperativas.

**Artículo 19.-** Cuando el Consejo de Administración acuerde excluir o expulsar a un socio se le notificará por escrito dándole un plazo perentorio de 8 días para se le allane a la exclusión o expulsión, o se oponga a éstas y presente la apelación ante la Asamblea de Socios, cuya decisión será definitiva.

**Artículo 20.-** Cuando la Asamblea General excluya o expulse directamente a su socio, éste podrá apelar a la Dirección Nacional de Cooperativas, cuya será definitiva.

**Artículo 21.-** Los socios que se retiraren voluntariamente y también los excluidos expulsados, no serán responsables de las obligaciones contraídas ^cooperativa, con posterioridad a la fecha de separación, exclusión o expulsión.

**BALANCE  
CONSOLIDADO AL  
30/06/2008**

## CACPE ZAMORA Ltda.

### BALANCE CONSOLIDADO Y CONDENSADO

ENTIDAD: CACPE ZAMORA Ltda.

CODIGO OFICINA: 0000

OFICINA EN: CONSOLIDADO

CONSOLIDADO

FECHA CORTE: 30/06/2008

CODIGO	DESCRIPCION	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
	WFREF			
1.1.	FONDOS DISPONIBLES			
1.1.01	CAJA			904,476.48
1.1.01.05	EFFECTIVO		271,925.17	
1.1.01.10	CAJA CHICA	271,655.17		
1.1.03	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINAN.	270.00		
1.1.03.10	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES		628,103.19	
1.1.04	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	628,103.19		
1.1.04.01	CHEQUES DEL PAIS		4,448.12	
1.3.	INVERSIONES	4,448.12		
1.3.05	INV.MANT.HASTA VENCIM.ENT.SEC.PRIVADO		585,556.05	578,326.85
1.3.05.05	DE 1 A 30 DIAS			
1.3.05.10	DE 31 A 90 DIAS	83,071.26		
1.3.99	(PROVISION PARA INVERSIONES)	502,484.79		
1.3.99.05	(PROVISION PARA VALUAC.INV.HASTA VENCIM)		-7,229.20	
1.4.	CARTERA DE CREDITOS			8,644,249.61
1.4.02	CARTERA CREDITOS CONSUMO POR VENCER		5,197,413.93	
	140205,10,15 De 1 a 180 días	1,292,473.12		
1.4.02.20	DE 181 A 360 DIAS	1,145,887.50		
1.4.02.25	DE MAS DE 360 DIAS	2,759,053.31		
1.4.03	CARTERA CREDITOS VIVIENDA POR VENCER		195,109.83	
	140305,10,15 De 1 a 180 días	53,462.23		
1.4.03.20	DE 181 A 360 DIAS	47,503.04		
1.4.03.25	DE MAS DE 360 DIAS	94,144.56		
1.4.04	CARTERA CREDITOS MICROEMPRESA POR VENCER		2,952,135.03	
	140415,10,15 De 1 a 180 días	731,804.98		
1.4.04.20	DE 181 A 360 DIAS	685,970.83		
1.4.04.25	DE MAS DE 360 DIAS	1,534,359.22		
1.4.06	CARTERA CREDITOS CONSUMO REESTRUC.POR VENCER		2,446.31	
1.4.12	CARTERA CREDITOS CONSUMO NO DEVENGA INTERESES		428,537.78	
1.4.14	CARTERA CREDITOS MICROEMPRESA NO DEVG.INTERES		216,117.88	
1.4.16	CARTERA CREDITOS CONSUMO REESTRUC.NO DEV.INTE		9,286.55	
1.4.18	CARTERA CREDITOS MICROEMP.REESTRUC.NO DEV.INT		1,731.90	
1.4.22	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO VENCIDA		60,629.74	
1.4.24	CARTERA DE CREDITOS PARA MICROEMPRESA VENCIDA		26,710.64	
1.4.26	CARTERA CREDITOS CONSUMO REESTRUCT.VENCIDA		2,029.32	
1.4.28	CARTERA CREDITOS PARA MICROEM.REESTRUCT.VENCI		479.01	
1.4.99	(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)		-448,378.31	
1.4.99.10	(CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO)	-261,137.55		
1.4.99.15	(CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA)	-4,747.20		
1.4.99.20	(CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA)	-172,640.80		
1.4.99.35	(CARTERA REESTRUCTURADA DE CONSUMO)	-7,641.85		
1.4.99.45	(CARTERA REESTRUCTURADA DE MICROEMPRESA)	-2,210.91		
1.6.	CUENTAS POR COBRAR			71,228.53
1.6.02	INTERESES POR COBRAR DE INVERSIONES		1,941.11	
1.6.02.15	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO	1,941.11		
1.6.03	INTERESES POR COBRAR CARTERA DE CREDITOS		59,092.89	
1.6.03.10	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO	36,546.80		

## CACPE ZAMORA Ltda.

### BALANCE CONSOLIDADO Y CONDENSADO

ENTIDAD: CACPE ZAMORA Ltda.  
OFICINA EN: CONSOLIDADO  
CONSOLIDADO

CODIGO OFICINA: 0000

FECHA CORTE: 30/06/2008

CODIGO	DESCRIPCION	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
1.6.03.15	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA	1,071.61		
1.6.03.20	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	21,455.90		
1.6.14	PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES		17,549.57	
1.6.14.30	GASTOS JUDICIALES	17,244.01		
1.6.14.90	OTROS	305.56		
1.6.90	CUENTAS POR COBRAR VARIAS		8,718.61	
1.6.90.05	ANTICIPOS AL PERSONAL	800.00		
1.6.90.90	OTRAS	7,918.61		
1.6.99	(PROVISION PARA CUENTAS POR COBRAR)		-16,073.65	
1.6.99.10	(PROVISION OTRAS CUENTAS POR COBRAR)	-16,073.65		
1.8.	PROPIEDADES Y EQUIPO			224,953.12
1.8.01	TERRENOS		6,187.34	
1.8.01.01	TERRENOS UTILIZADOS POR LA ENTIDAD	6,187.34		
1.8.02	EDIFICIOS		113,363.76	
1.8.02.01	EDIFICIOS UTILIZADOS POR LA ENTIDAD	113,363.76		
1.8.03	CONSTRUCCIONES Y REMODELACIONES EN CURSO		68,652.88	
1.8.05	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA		74,729.11	
1.8.05.01	MUEBLES DE OFICINA	55,053.36		
1.8.05.02	EQUIPOS DE OFICINA	19,675.75		
1.8.06	EQUIPOS DE COMPUTACION		133,595.78	
1.8.06.01	EQUIPOS DE COMPUTO	133,595.78		
1.8.07	UNIDADES DE TRANSPORTE		4,401.74	
1.8.07.02	MOTOCICLETAS Y MOTONETAS	4,401.74		
1.8.90	OTROS		4,836.98	
1.8.90.04	OTROS ACTIVOS	4,836.98		
1.8.99	(DEPRECIACION ACUMULADA)		-180,814.47	
1.8.99.05	(EDIFICIOS)	-61,043.03		
1.8.99.15	(MUEBLES,ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA)	-33,472.57		
1.8.99.20	(EQUIPOS DE COMPUTACION)	-82,188.53		
1.8.99.40	(OTROS)	-3,230.00		
1.9.	OTROS ACTIVOS			70,254.10
1.9.01	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES		18,073.47	
1.9.01.25	EN OTROS ORGANISMOS INTEGRAC.COOPERATIVA	1,000.00		
1.9.01.30	CERTIFICADOS APORTACION FECOAC	100.00		
1.9.01.35	CERTIFICADOS APORTACION FINANCOOP	16,973.47		
1.9.04	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS		20,143.04	
1.9.04.10	ANTICIPOS A TERCEROS	19,524.57		
1.9.04.90	OTROS	618.47		
1.9.05	GASTOS DIFERIDOS		15,371.30	
1.9.05.10	GASTOS DE INSTALACION	3,418.80		
1.9.05.20	PROGRAMAS DE COMPUTACION	105,366.86		
1.9.05.99	(AMORTIZACION ACUMUL.GASTOS DIFERIDOS)	-93,414.36		
1.9.06	MATERIALES,MERCADERIAS E INSUMOS		5,284.44	
1.9.06.15	PROVEEDURIA	5,284.44		
1.9.90	OTROS		12,179.15	
1.9.90.10	OTROS IMPUESTOS	494.52		
1.9.90.15	DEPOSITOS EN GARANTIA Y PARA IMPORTACIONES	1,684.63		
1.9.90.30	DIFERENCIAS POR REGULARIZAR	10,000.00		
1.9.99	(PROVISION PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERABLES		-797.30	

## CACPE ZAMORA Ltda.

### BALANCE CONSOLIDADO Y CONDENSADO

ENTIDAD: CACPE ZAMORA Ltda.

CODIGO OFICINA: 0000

OFICINA EN: CONSOLIDADO

CONSOLIDADO

FECHA CORTE: 30/06/2008

CODIGO	DESCRIPCION	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
1.9.99.05	(PROVIS.VALUAC.INVERS.ACCION.Y PARTICIPAC)	-797.30		
	1 TOTAL ACTIVOS			10,493,488.69
4	GASTOS			617,058.06
	TOTAL GENERAL ACTIVOS			11,110,546.75
	2 PASIVO			8,134,528.00
2.1.	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO			
2.1.01	DEPOSITOS A LA VISTA		4,096,117.32	
2.1.01.35	DEPOSITOS DE AHORRO	4,017,669.24		
2.1.01.40	OTROS DEPOSITOS	73,233.71		
2.1.01.50	DEPOSITOS POR CONFIRMAR	5,214.37		
2.1.03	DEPOSITOS A PLAZO		2,741,465.90	
2.1.03.05	DE 1 A 30 DIAS	1,175,247.19		
2.1.03.10	DE 31 A 90 DIAS	1,077,955.07		
2.1.03.15	DE 91 A 180 DIAS	347,508.78		
2.1.03.20	DE 181 A 360 DIAS	140,754.86		
2.1.05	DEPOSITOS RESTRINGIDOS		1,296,944.78	
2.1.05.05	DEPOSITOS RESTRINGIDOS AHORROS	699,725.62		
2.1.05.10	DEPOSITOS RESTRINGIDOS CERT. APORTACION	597,219.16		
2.5.	CUENTAS POR PAGAR			380,298.29
2.5.01	INTERESES POR PAGAR		81,324.57	
2.5.01.05	DEPOSITOS A LA VISTA	43,229.29		
2.5.01.15	DEPOSITOS A PLAZO	29,015.54		
2.5.01.35	OBLIGACIONES FINANCIERAS	9,079.74		
2.5.03	OBLIGACIONES PATRONALES		63,348.40	
2.5.03.05	REMUNERACIONES	332.19		
2.5.03.10	BENEFICIOS SOCIALES	12,215.27		
2.5.03.15	APORTES AL IESS	4,526.77		
2.5.03.20	FONDO DE RESERVA IESS	8,920.10		
2.5.03.90	OTRAS	37,354.07		
2.5.04	RETENCIONES		11,166.24	
2.5.04.05	RETENCIONES FISCALES	3,467.19		
2.5.04.90	OTRAS RETENCIONES	7,699.05		
2.5.06	PROVEEDORES		2,680.33	
2.5.90	CUENTAS POR PAGAR VARIAS		221,778.75	
2.5.90.15	CHEQUES GIRADOS NO COBRADOS	11.76		
2.5.90.90	OTROS	221,766.99		
2.6.	OBLIGACIONES FINANCIERAS			408,333.34
2.6.02	OBLIGACIONES CON INSTITUC.FINANC.DEL PAIS		408,333.34	
2.6.02.05	DE 1 A 30 DIAS	8,333.34		
2.6.02.10	DE 31 A 90 DIAS	45,918.11		
2.6.02.15	DE 91 A 180 DIAS	71,919.30		
2.6.02.20	DE 181 A 360 DIAS	122,449.90		
2.6.02.25	DE MAS DE 360 DIAS	159,712.69		
2.9.	OTROS PASIVOS			98,884.41
2.9.03	FONDOS EN ADMINISTRACION		50,395.15	
2.9.90	OTROS		48,489.26	
2.9.90.05	SOBRANTES DE CAJA	1,264.23		
2.9.90.90	VARIAS	47,225.03		
	2 TOTAL PASIVO			9,022,044.04

## CACPE ZAMORA Ltda.

### BALANCE CONSOLIDADO Y CONDENSADO

ENTIDAD: CACPE ZAMORA Ltda.  
 OFICINA EN: CONSOLIDADO  
 CONSOLIDADO

CODIGO OFICINA: 0000

FECHA CORTE: 30/06/2008

CODIGO	DESCRIPCION	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
3.1.	CAPITAL SOCIAL			884,449.82
3.1.03	APORTES DE SOCIOS		884,449.82	
3.3.	RESERVAS			536,718.50
3.3.01	LEGALES		231,655.12	
3.3.03	ESPECIALES		193,695.13	
3.3.05	REVALORIZACION DEL PATRIMONIO		111,368.25	
3.4.	OTROS APORTES PATRIMONIALES			20,329.08
3	TOTAL DEL PATRIMONIO			1,441,497.40
5	INGRESOS			647,005.31
	TOTAL GENERAL PASIVO Y PATRIMONIO			11,110,546.75
	ANEXO CUENTAS DE ORDEN			
7.1.	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS			1,166,496.18
7.1.03	ACTIVOS CASTIGADOS		66.00	
7.2.	DEUDORAS POR CONTRA			1,024,766.19
7.2.01	VALORES Y BIENES PROPIOS EN PODER DE TERCEROS		1,004,875.90	
	Otras ctas orden deudoras		161,554.28	
7.3.	ACREEDORAS POR CONTRA			33,997,078.66
7.3.01	VALORES Y BIENES RECIBIDOS DE TERCEROS		33,997,078.66	
7.4.	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS			34,138,808.65
	Otras ctas de orden acreedor.		141,729.99	

**CACPE ZAMORA Ltda.**  
**ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS**

ENTIDAD: CACPE ZAMORA Ltda.  
 OFICINA EN: CONSOLIDADO  
 CONSOLIDADO

CODIGO OFICINA: 0000

DEL: 1 - Enero - 2008 AL 30 - Junio - 2008

CODIGO	DESCRIPCION	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
GASTOS				
4.1.	INTERESES CAUSADOS			218,313.13
4.1.01	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO		205,826.34	
4.1.01.15	DEPOSITOS DE AHORROS	110,784.00		
4.1.01.30	DEPOSITOS A PLAZO	95,042.34		
4.1.03	OBLIGACIONES FINANCIERAS		12,486.79	
4.1.03.10	OBLIGACIONES CON INSTITUC.FINANCIERAS DEL PAI	12,486.79		
4.2.	COMISIONES CAUSADAS			3,035.00
4.2.01	OBLIGACIONES FINANCIERAS		3,035.00	
4.4.	PROVISIONES			104,764.67
4.4.02	CARTERA DE CREDITOS		104,764.67	
4.4.02.10	PROVISION CARTERA DE CONSUMO	63,488.50		
4.4.02.15	PROVISION CARTERA DE VIVIENDA	890.86		
4.4.02.20	PROVISION CARTERA MICROEMPRESA	32,353.43		
4.4.02.25	PROVISION PARA CREDITOS REESTRUCTURADOS	8,031.88		
4.5.	GASTOS DE OPERACION			290,945.26
4.5.01	GASTOS DE PERSONAL		158,045.61	
4.5.01.05	REMUNERACIONES MENSUALES	68,337.27		
4.5.01.05.01	SALARIO BASICO UNIFICADO	38,119.86		
4.5.01.05.02	SALARIO CONTRATO HORAS	13,968.86		
4.5.01.05.03	ANTIGUEDAD	4,689.79		
4.5.01.05.04	SUBSIDIO FAMILIAR	249.17		
4.5.01.05.05	COMISARIATO	11,186.67		
4.5.01.05.10	SUBSIDIO DE EDUCACION	122.92		
4.5.01.10	BENEFICIOS SOCIALES	10,597.33		
4.5.01.10.01	XIII SUELDO	8,196.39		
4.5.01.10.02	XIV SUELDO	2,400.94		
4.5.01.15	GASTOS DE REPRESENT. RESIDENCIA Y RESPONSABIL	34,085.94		
4.5.01.15.01	REPRESENTACION	3,307.63		
4.5.01.15.02	RESPONSABILIDAD	30,778.31		
4.5.01.20	APORTES AL IESS	14,495.26		
4.5.01.35	FONDO DE RESERVA IESS	4,513.32		
4.5.01.90	OTROS	26,016.49		
4.5.01.90.01	ATENCIONES Y REFRIGERIOS	58.80		
4.5.01.90.02	BONO COOPERATIVO	67.12		
4.5.01.90.03	VIATICOS Y MOVILIZACION	2,046.62		
4.5.01.90.04	CAPACITACION	1,988.60		
4.5.01.90.05	HORAS EXTRAS	6,092.08		
4.5.01.90.06	SERVICIOS OCASIONALES	671.44		
4.5.01.90.07	UNIFORMES	8,400.00		
4.5.01.90.08	VACACIONES NO GOZADAS	261.03		
4.5.01.90.12	AGINALDO NAVIDEÑO	103.48		
4.5.01.90.15	BONIFICACION TITULO ACADEMICO	6,096.00		

**CACPE ZAMORA Ltda.**  
**BALANCE CONSOLIDADO Y**  
**CONDENSADO**

ENTIDAD: CACPE ZAMORA Ltda.  
OFICINA EN: CONSOLIDADO  
CONSOLIDADO  
FECHA CORTE: 30/06/2008

CODIGO OFICINA: 0000

CODIGO	DESCRIPCION	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
Gerencia	Auditor			



**CACPE ZAMORA**  
Cooperativa de Ahorro y Crédito  
de la Pequeña Empresa Ltda.  
Contador  
DPTO. CONTABILIDAD

## CACPE ZAMORA Ltda.

### ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

ENTIDAD: CACPE ZAMORA Ltda.  
 OFICINA EN: CONSOLIDADO  
 CONSOLIDADO

CODIGO OFICINA: 0000

DEL: 1 - Enero - 2008 AL 30 - Junio - 2008

CODIGO	DESCRIPCION	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
4.5.01.90.16	SUBROGACION DE FUNCIONES	231.32		
4.5.02	HONORARIOS		8,351.00	
4.5.02.05	DIRECTORES	8,351.00		
4.5.02.05.01	SESIONES CONS. ADMINISTRACION	3,165.00		
4.5.02.05.02	SESIONES CONS. VIGILANCIA	3,860.00		
4.5.02.05.04	BONIFICACION SESIONES COMITE CREDITO	1,326.00		
4.5.03	SERVICIOS VARIOS		65,430.41	
4.5.03.05	MOVILIZACION, FLETES Y EMBALAJES	2,731.80		
4.5.03.10	SERVICIOS DE GUARDIANIA	14,160.16		
4.5.03.15	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	10,081.52		
4.5.03.20	SERVICIOS BASICOS	24,055.89		
4.5.03.20.01	ENERGIA Y AGUA	1,744.69		
4.5.03.20.02	CORREO, TELEFONO Y TELEX	3,707.37		
4.5.03.20.03	INTERNET	18,435.83		
4.5.03.25	SEGUROS	2,663.21		
4.5.03.25.01	SEGUROS DE FIDELIDAD	180.84		
4.5.03.25.02	SEGUROS CONTRA ROBO E INCENDIO	2,482.37		
4.5.03.30	ARRENDAMIENTOS	10,283.99		
4.5.03.90	OTROS SERVICIOS	1,453.84		
4.5.03.90.05	SERVICIOS ESPECIALIZADOS	1,232.00		
4.5.03.90.10	SERVICIOS BANCARIOS	221.84		
4.5.04	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS		1,061.99	
4.5.04.10	IMPUESTOS MUNICIPALES	1,061.99		
4.5.05	DEPRECIACIONES		20,621.99	
4.5.05.15	EDIFICIOS	2,834.09		
4.5.05.25	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA	2,873.07		
4.5.05.30	EQUIPOS DE COMPUTACION	14,228.89		
4.5.05.35	UNIDADES DE TRANSPORTE	440.17		
4.5.05.90	OTROS	245.77		
4.5.05.90.02	OTROS ACTIVOS	245.77		
4.5.06	AMORTIZACIONES		13,268.89	
4.5.06.15	GASTOS DE INSTALACION	378.72		
4.5.06.25	PROGRAMAS DE COMPUTACION	12,890.17		
4.5.07	OTROS GASTOS		24,165.37	
4.5.07.05	SUMINISTROS DIVERSOS	5,049.04		
4.5.07.05.01	SUMINISTROS DE OFICINA	3,728.75		
4.5.07.05.02	SUMINISTROS DE COMPUTACION	1,320.29		
4.5.07.15	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	6,466.87		
4.5.07.15.02	MANTENIMIENTO EQUIPOS DE COMPUTACION	40.00		
4.5.07.15.03	MANTENIMIENTO OTROS ACTIVOS	4,090.10		
4.5.07.15.09	OTROS MANTENIMIENTOS	2,336.77		
4.5.07.90	OTROS	12,649.46		
4.5.07.90.01	IMPREVISTOS	143.64		
4.5.07.90.03	ATENCIONES	654.00		
4.5.07.90.04	LIMPIEZA Y ASEO	311.93		
4.5.07.90.05	ADECUACIONES, DECORACIONES E INSTALACIONES	537.60		
4.5.07.90.06	PROMOCIONES	2,541.26		
4.5.07.90.07	SUSCRIPCIONES	12.10		
4.5.07.90.08	COPIAS	273.33		

**CACPE ZAMORA Ltda.**  
**ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS**

ENTIDAD: CACPE ZAMORA Ltda.  
 OFICINA EN: CONSOLIDADO  
 CONSOLIDADO

CODIGO OFICINA: 0000

DEL: 1 - Enero - 2008 AL 30 - Junio - 2008

CODIGO	DESCRIPCION	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
4.5.07.90.09	GASTOS ASAMBLEAS GENERALES	1,362.40		
4.5.07.90.10	PUBLICACIONES	291.66		
4.5.07.90.12	JUDICIALES Y NOTARIALES	386.07		
4.5.07.90.17	VIARIOS	1,919.09		
4.5.07.90.18	CONSEJO ADMINISTRACION	463.54		
4.5.07.90.18.02	REFRIGERIOS	303.54		
4.5.07.90.18.03	VIATICOS Y MOVILIZACION	160.00		
4.5.07.90.19	CONSEJO VIGILANCIA	1,140.00		
4.5.07.90.21	COMISION ELECTORAL	2,612.84		
4	TOTAL GASTOS			617,058.06



**CACPE ZAMORA Ltda.**  
**ESTADO DE PERDIDAS Y**  
**GANANCIAS**

ENTIDAD: CACPE ZAMORA Ltda.

CODIGO OFICINA: 0000

OFICINA EN: CONSOLIDADO

CONSOLIDADO

DEL: 1 - Enero - 2008 AL 30 - Junio - 2008

CODIGO	DESCRIPCION	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
	UTILIDAD DEL EJERCICIO			29,947.25

**CACPE ZAMORA Ltda.**  
**ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS**

ENTIDAD: CACPE ZAMORA Ltda.  
OFICINA EN: CONSOLIDADO  
CONSOLIDADO

CODIGO OFICINA: 0000

DEL: 1 - Enero - 2008 AL 30 - Junio - 2008

CODIGO	DESCRIPCION	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
	Gerente			
	Auditor			



Handwritten signatures and stamps. Includes a stamp from 'Contabilidad' and another from 'Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Ltda.' with the word 'CONTABILIDAD' written below it.

**CUENTAS POR  
COBRAR A SOCIOS  
AL 30/06/2008**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CACPE ZAMORA LTDA.**

**ANEXO DE CUENTAS POR COBRAR A SOCIOS AL 30 DE JUNIO DEL 2008**

**CODIGO: 16.14.30; GASTOS JUDICIALES**

Auxiliar : 16; Porcesos Judiciales de Socios

SOCIO	NOMBRES Y APELLIDOS	FECHA	CONCEPTO	VALOR X COB.	PROV.	PROV.	DIFERENCIA
				V. X COBRAR	CONSTIT.	REQUERI	
3511	ELSA VEGA	mar-05		83,25	48,56	62,44	13,88
7482	QUILMAN TOLEDO AMARI	29-06-2007	Carreras para notif. Gar.	15,00			-
509847	JOSE WIZUM WAUMP	19/10/2007	Pago costos judiciales	78,75			-
509847	JOSE WIZUM WAUMP	24/06/2008	Pago costos judiciales Embar	91,32			
10019	MNAUEL A. PAQUI	30/06/2008	Falta debito, el 16-06-2008	219,14			
9818	MILTON COBOS (C.E.392)	16/06/2008	Parte honorarios Dep. judic.	39,10			
SUMAN TOTAL MATRIZ USD .....				526,56	48,56	62,44	13,88

**CODIGO: 16.14.30; GASTOS JUDICIALES**

Auxiliar : 17y 18; Ctas por Cobrar Luz Viteri Castillo y Patricia Aguirre

CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	fecha:		VALOR X COB.	PROV.	PROV.	DIFERENCIA
				V. X COBRAR	CONSTIT.	REQUERI	
OFIC. 2	LUZ N. VITERI CASTILLO	Abril.-2003	procesos Judic. Pend.	10.424,07	10.424,07	10.424,07	-
OFIC. 2	LUZ N. VITERI CASTILLO	Oct.-2004	procesos Judic. Pend.	300,00	241,67	266,67	25,00
OFIC. 1	PATRICIA AGUIRRE H.	mar-04	procesos Judic. Pend.	5.772,59	5.772,59	5.772,59	-
SUMAN TOTAL VALORES.....\$				16.496,66	16.438,33	16.463,33	25,00

**CODIGO: 16.14.90.02 CUENTAS POR COBRAR A SOCIOS**

socio	NOMBRES Y APELLIDOS	fecha:		VALOR X COB.	PROV.	PROV.	DIFERENCIA
				V. X COBRAR	CONSTIT.	REQUERI	
8759	Maria Melgar Coronel	31-03-06	X error NC dep. C.Loja	220,00	73,33	91,67	18,34
2468	XENIA MONTAÑO	30-jun-08	X ERROR NC DESC. PRET.	51,94	-		
802718	CARLOS CEVALLOS	30-jun-08	Retiro cajero aut.30-05-05	10,00			
SUMAN TOTAL VALORES.....\$				281,94	73,33	91,67	18,34

**CODIGO: 16.90.05 ANTICIPOS AL PERSONAL**

Auxiliar : 031 Anticipos de Comisión Empleados

CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	fecha:		VALORES x liquidar		TOTAL
				V.Anticipo		
AUDITOR I.	MAURO CARRION	varias fechas	Comis. Quito Dip.Audit.	800,00		800,00
SUMAN TOTAL VALORES.....\$				800,00		800,00

**CODIGO 16.90.90.10 GIROS MONEY GRAM POR COBRAR**

INSTITUCION	CONCEPTO	FECHA	VALOR	PROV. CONSTITUIDA	P. REQ.	DIFERENCIA
MONEY GRAM	POR VALOR NO RESTITUIDO POR PARTE DE MONEY GRAM	01/03/2007	1.580,00	131,67	219,44	87,77
MONEY GRAM	POR VALOR NO RESTITUIDO POR PARTE DE MONEY GRAM	01/08/2007	1.800,00	150,00	250,00	100,00
MONEY GRAM	GIROS PAGADOS EN MATRIZ EL 30 DE JUNIO DEL 2008 NO REEMBOLSADO POR MONEY GRAM	30/06/2007	1.850,00	0		
SUMAN			5.230,00			

CODIGO 19.04.10 ANTICIPOS A TERCEROS

Fecha	PROVEEDOR	CONCEPTO	VALOR USD
29/02/2008	Patricio Davila	Anticipo Mano de Obra Salón Auditor.	900,00
23/05/2008	Tito González	50% Anticipo para const. Funerarias	2.500,00
29/05/2008	Juan Valladarez	50% anticipo puertas metalicas Salon A.	310,00
02/06/2008	Ing. Omar Bravo	60% anticipo Rediseño Cableado Reest.	15.422,57
24/06/2008	Ing. Smilcar Rodríguez	70% anticipo base Internet Zumbi	392,00
TOTAL.....\$.			19.524,57

ELABORADO POR: **CACPE ZAMORA**  
 Cooperativa de Ahorro y  
 de la Pequeña Empresa Ltda.  
 DPTO. CONTABILIDAD

Lic. Patricio Iñiguez G.  
 CONTADOR CACPE ZAMORA

## ÍNDICE

<b>Tema</b>	<b>Pág.</b>
CARATULA	i
CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
CESIÓN DE DERECHOS	vi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	7
CACPE ZAMORA Y EL CRÉDITO EN LA CIUDAD DE ZAMORA.	8
CACPE Zamora	8
Misión	10
Visión	10
Objetivos	10
Objetivos Generales	10
Objetivos Específicos	10
Acción de la cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE Zamora	11
Estructura Organizativa	13
La asamblea general de representantes	15
El consejo de administración	15
El consejo de vigilancia	15
El gerente	16
Los directores departamentales o de áreas de servicio	16
Personal de apoyo administrativo	16
Aspectos legales	17

Recursos humanos	17
CAPÍTULO II	19
ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO Y CUENTAS POR COBRAR EN CACPE ZAMORA.	20
Organización del departamento de crédito en CACPE Zamora	20
Principales operaciones de crédito en CACPE Zamora	22
Estructura y análisis de la cartera de crédito en CACPE Zamora	23
Cartera de crédito por vencer	25
Cartera de crédito que no devenga interés	26
Cartera de crédito vencida	27
Cuentas por cobrar	28
Aplicación de indicadores financieros y análisis	28
Análisis de liquidez	29
Análisis de rentabilidad	30
Análisis de calidad de activos	30
Calificación de activos de riesgo	31
Análisis del índice de morosidad en CACPE Zamora.	33
CAPÍTULO III	35
DISEÑO DE UN SISTEMA ADECUADO PARA EL MANEJO DE LA CARTERA DE CRÉDITO Y LAS CUENTAS POR COBRAR EN CACPE ZAMORA.	36
El crédito	36
Definición	36
Políticas básicas	37
Condiciones del crédito	45

Requisitos para crédito de consumo	48
Requisitos para crédito de vivienda	49
Requisitos para microcrédito	51
Legalización del crédito	52
Flujograma para el proceso del crédito	53
La cobranza	56
Políticas de cobranza	56
Acciones preventivas	57
Proceso de recuperación de créditos en mora	57
Sistema de cobranza y seguimiento al crédito	59
Sistema de cobranza en CACPE Zamora	59
Seguimiento al crédito	60
Responsables de su aplicación.	61
Flujograma para el proceso de cobranza	62
Las cuentas por cobrar	62
Políticas de recuperación	63
Sistema propuesto para el adecuado manejo de la cartera de Crédito y las cuentas por cobrar en la cooperativa CACPE Zamora.	64
Gestión de cobranza extrajudicial	64
Gestión de cobranza prejudicial y judicial.	67
CAPÍTULO IV	73
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	74
Conclusiones	74
Recomendaciones	75

Bibliografía.	78
Anexos	79
Índice	100