



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
C.P.A.

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del título de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TEMA:

“ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL RIESGO DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.” DE LA CIUDAD SE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2014.”

AUTORA:

ANDREA BELÉN HERRERA NOBOA

RIOBAMBA - ECUADOR
2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación ha sido desarrollado por la Srta. ANDREA BELÉN HERRERA NOBOA, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

.

Lcdo. Lino Humberto Novillo Chiriboga
DIRECTOR DEL TRIBUNAL

Ing. Oscar Omar Espíndola Lara
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Andrea Belén Herrera Noboa, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados. Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 03 de Mayo del 2016

Andrea Belén Herrera Noboa

0604454710

DEDICATORIA

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello y con toda mi humildad que de mi corazón puede emanar se la dedico a DIOS.

A mis padres Marco e Irina que siempre han estado en cada momento de mi vida demostrándome su amor, apoyándome con su esfuerzo y dedicación para seguir adelante no dejarme caer en los momentos difíciles de la vida, enseñándome que la vida tiene su momentos altos y bajos, gracias de corazón por el enorme sacrificio entregado.

A mis hermanos Dayana y Daniel que son mis cómplices y quienes me acompañan día a día por el sendero de la vida.

A un ser especial a quien llevo en mi corazón y desde el cielo me protege a pesar de no estar físicamente, dedico cada uno de mis logros.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y su planta de docentes por la oportunidad que se me brindo para forjarme como profesional, a cada docente darles las gracias por los conocimientos impartidos por la paciencia y cariño entregado durante todo este tiempo.

Andrea Belén Herrera Noboa

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme el don de la vida.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, en especial a mi Director: Lic. Lino Novillo e Ing. Oscar Espíndola miembro, que incansablemente apoyaron al crecimiento de la semilla fértil de la ciencia y el saber.

A mi familia por su apoyo y confianza me ayudaron a culminar con éxito mis estudios.

A los integrantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”, quienes colaboraron eficientemente con la investigación y cristalización del presente trabajo de titulación; aportando con ánimo positivo su participación eficaz, y sus experiencias válidas para la realización de la propuesta.

Andrea Belén Herrera Noboa

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada.....	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	x
Índice de gráficos.....	xi
Índice de anexos.....	xi
Resumen ejecutivo.....	xii
Summary.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: PROBLEMA	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1. Formulación del Problema.....	4
1.1.2. Delimitación del problema.....	4
1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.2.1. Enfoque Teórico	4
1.2.2. Enfoque Metodológico	5
1.2.3. Enfoque Académico.....	5
1.2.4. Enfoque Práctico.....	5
1.3. OBJETIVOS	6
1.3.1. Objetivo general.....	6
1.3.2. Objetivos específicos	6
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVO	7
2.1.1 Antecedentes Históricos	7
2.1.2 Reseña Histórica	7
2.1.3. Misión y Visión	8

2.1.4.	Objetivos.....	9
2.1.5.	Valores Empresariales	10
2.1.6.	Servicios.....	10
2.2.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	14
2.2.1.	Generalidades del Riesgo.....	14
2.2.2.	Administración del Riesgo.....	15
2.2.3.	Importancia de la Administración del Riesgo.....	16
2.2.4.	Clasificación del riesgo.....	18
2.2.4.1.	Riesgo financiero crediticio	18
2.2.4.1.1.	La Administración de Riesgos Financieros	18
2.2.5.	Crédito	26
2.2.5.1.	Funciones del Crédito	26
2.2.5.2.	Clasificación de los Créditos	26
2.2.5.3.	Tipos de Crédito por su Destino	28
2.2.5.4.	Tipos de Crédito por su Vencimiento	29
2.2.6.	Funciones del Crédito.....	31
2.2.6.1.	Control de Entidades Financieras.....	31
2.2.6.1.1	Ecuador y su Sistema Cooperativo.....	31
2.2.6.2.	Superintendencia de Bancos y Seguros.....	31
2.2.6.3.	Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	32
2.2.6.4.	Dirección Nacional de Cooperativas.....	33
2.3	HIPÓTESIS	33
2.3.1	Hipótesis General.....	33
2.3.2	Hipótesis Específicas	33
2.4.	VARIABLES	34
2.4.1.	Variable Independiente	34
2.4.2.	Variable Dependiente	34
CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO.....		35
3.1.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	35

3.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	35
3.2.1.	Exploratoria	35
3.2.2.	Descriptivas	35
3.2.3.	Correlacionales	36
3.2.4.	Transversal.....	36
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA	36
3.4.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	37
3.4.1.	Métodos.....	37
3.4.1.1.	Método inductivo – deductivo.....	37
3.4.1.2.	Método Deductivo.....	37
3.4.1.3.	Método Descriptivo.....	37
3.4.2.	Técnicas.....	37
3.4.2.1.	Observación.....	37
3.4.2.2.	Encuesta	37
3.4.3.	Instrumentos	37
3.5.	RESULTADOS	38
3.6.	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER	46
3.6.1.	CHI Cuadrado	46
3.6.2.	Pasos.....	46
3.6.2.1.	Elaboro la matriz contingencia.....	46
3.6.2.2.	Calcular las Frecuencias esperadas	46
3.6.2.3.	Calcular los grados de libertad	46
3.6.2.4.	Calculo el Chi Cuadrado	47
3.6.2.5.	Decisión.....	47
	CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	48
4.1.	TITULO	48
4.2.	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	48
4.2.1.	Análisis y Evaluación de la Cartera de Crédito.....	48
4.2.1.1.	Cartera de Crédito Bruta por Destino.....	48

4.2.1.2.	Cartera de Créditos Bruta por Vencimiento	49
4.2.1.2.1.	Cartera de Créditos por Vencer	50
4.2.1.2.2.	Cartera de Créditos que no Devenga Intereses.....	51
4.2.1.2.3.	Cartera de Créditos Vencida	53
4.2.2.	Cartera de Créditos que no Devenga Intereses Provisión	54
4.2.3.	Índice de Morosidad.....	56
4.2.3.1.	Morosidad de la Cartera	57
4.2.3.3.	Morosidad Global de la Cartera	57
4.2.3.4.	Morosidad Cartera Consumo	58
4.2.3.5.	Morosidad Cartera Microempresa.....	58
4.2.4.	Cobertura de Cartera en Riesgo	58
4.2.4.1.	Cobertura de Cartera Vencida.....	59
4.2.5.	Análisis del Proceso de Otorgamiento de Crédito	59
4.2.6.	Proceso de Cobranza.....	73
4.2.7.	Identificación de los Riesgos Crediticios.....	79
4.2.7.1	Deficiencia en el Proceso de Crédito	79
4.2.7.2	Sobreendeudamiento.....	80
4.2.7.3.	Morosidad	81
4.2.7.4.	Competencia entre Instituciones Financieras	81
4.2.7.5.	Situación Económica	81
4.2.8.	Análisis Interno.....	82
4.3.	Diseño del Manual de Crédito	84
CONCLUSIONES		142
RECOMENDACIONES.....		143
BIBLIOGRAFÍA		144
WEBGRAFÍA.....		145
GLOSARIO		146
ANEXOS		149

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Objetivos y Funciones de la Administración de Riesgos Financieros.....	19
Tabla 2: Tipos de Riesgos Financieros	19
Tabla 3: Proceso de la Administración del Riesgo	21
Tabla 4: Dimensiones de la Transferencia del Riesgo.....	22
Tabla 5: Créditos por Vencer.....	29
Tabla 6: Créditos que No Devengan Intereses.....	29
Tabla 7: Créditos Vencidos.....	30
Tabla 8: Provisión Créditos Incobrables.....	31
Tabla 9: Políticas de Crédito.....	38
Tabla 10: Cumplimiento de las Políticas	39
Tabla 11: Indicador de Riesgo Crediticio	40
Tabla 12: Actualización del manual de Políticas de Crédito	41
Tabla 13: Nivel de asesoramiento contable	43
Tabla 14: Análisis a la cartera de Crédito.....	44
Tabla 15: Análisis del Proceso de Cobranzas	45
Tabla 16: Matriz contingencia	46
Tabla 17: Calculo el Chi Cuadrado.....	47
Tabla 18: Cartera de Créditos Bruta por su Destino.....	48
Tabla 19: Cartera de Créditos Bruta por Vencimientos.....	49
Tabla 20: Cartera de Créditos por Vencer	50
Tabla 21: Cartera de Créditos que no Devengan Intereses	52
Tabla 22: Cartera de Créditos Vencida.....	53
Tabla 23: Calificación de Riesgos y Constitución de Provisiones	55
Tabla 24: Provisiones Constituidas para la Cartera de Crédito	56
Tabla 25: Parámetros de Calificación del Crédito.	63
Tabla 26: Niveles de Aprobación del Crédito	66
Tabla 27: Manual del Proceso de Concesión de Créditos.	69
Tabla 28: Manual del Proceso de Cobranzas.....	75
Tabla 29: Manual del Proceso de Cobranzas.....	76
Tabla 30: Manual del Proceso de Cobranzas.....	77
Tabla 31: Niveles de Aprobación de Créditos	97

Tabla 32: Frecuencia de Pagos	102
-------------------------------------	-----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Organigrama Estructural	13
Gráfico 2: Administración del Riesgo	17
Gráfico 3: Políticas de Crédito.....	38
Gráfico 4: Representación porcentual Cumplimiento de Políticas	40
Gráfico 5: Representación porcentual: Indicador de Riesgo Crediticio	41
Gráfico 6: Representación porcentual: Actualización del manual de Políticas de Crédito	42
Gráfico 7: Representación porcentual: Nivel de asesoramiento financiero.....	43
Gráfico 8: Representación porcentual: Análisis a la cartera de Crédito	44
Gráfico 9: Representación porcentual: Análisis del Proceso de Cobranzas	45
Gráfico 10: Cartera de Créditos Bruta por su Destino	49
Gráfico 11: Cartera de Créditos bruta por Vencimientos	50
Gráfico 12: Cartera de Créditos por Vencer	51
Gráfico 13: Cartera que no Devenga Intereses	52
Gráfico 14: Cartera de Créditos Vencida.....	53
Gráfico 15: Solicitud de Crédito	60
Gráfico 16: Flujograma del Proceso de Otorgación de Crédito.....	72
Gráfico 17: Flujograma del Proceso de Cobranza	78
Gráfico 18: Análisis Interno - Cartera de Crédito.....	82
Gráfico 19: Estructura Funcional.....	136

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta Realizada	149
Anexo 2: Balance General	151
Anexo 3: Estado de Resultados	154
Anexo 4: Solicitud de Crédito	156
Anexo 5: Fotografías	158

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo Analizar y Evaluar el Riesgo de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.” de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, Periodo 2014. Para optimizar los procesos, evaluar la gestión de riesgos y fundamentalmente el nivel de cumplimiento de la normativa legal de acuerdo a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Para el Análisis y Evaluación del Riesgo de la Cartera de Crédito se aplicó como metodología la modalidad cualitativa y cuantitativa, la investigación exploratoria, descriptiva, correlacionales y transversal, mediante el uso de encuestas y la observación directa; basándose en la implementación de herramientas metodológicas que permitan medir y evaluar el riesgo de crédito, ya que está expuesta a una serie de eventos de riesgo, de los cuales se puso especial atención en el manejo de una manera adecuada de la cartera de crédito, evaluando el riesgo crediticio además se estableció el Diseño del Manual de Crédito, que contiene las políticas y procesos que debe realizar la Cooperativa en el cumplimiento de sus funciones. Se concluye manifestando que dicho manual servirá como una herramienta de referencia para el mejoramiento de los procesos crediticios y para mejorar la imagen institucional, la transparencia y credibilidad de sus operaciones. Se recomienda al Departamento de Crédito y Cobranzas aplicar el Manual de Crédito permitiendo así reducir el nivel de impacto del riesgo crediticio y minimizar posibles pérdidas, fomentando así que las decisiones y estrategias que se planteen estén en función de las necesidades de la Cooperativa.

Palabras Clave: Análisis – Crédito - Cartera de Crédito

Lcdo. Lino Humberto Novillo Chiriboga
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

The present research has like objective: Analyse and evaluate the risk of loans portfolio of saving and Credit Cooperative" Accion y Desarrollo Ltda." from Riobamba city, Chimborazo province, 2014. For optimizing the processes, evaluate the management risks and principally the fulfilment level of legal norm according to the Superintendence of Popular and solidary Economics. For the analysis and evaluation of risk credit loans portfolio it is applied like methodology the qualitative and quantitative modality, the exploratory research, descriptive, correlational and transverse, through the use of surveys and direct observation; basing on the implementation of methodological tools that allows measuring and evaluating the credit risk, because it is exposed to a set of risk events, of which it is focused special attention in the handle of appropriate way of loan credit, evaluating the credit risk, besides the Design of Credit handbook was established, that contains the policies and processes that should do the Cooperative in the fulfilment of its functions. It is concluded that the handbook will serve like a reference tool in order to improve the credit process and for improving the institutional image, the transparency and credibility of its operations. It is recommended to the Credit and Payments Department to apply the Credit handbook allowing in this way to reduce the impact level of credit risk and to minimize possible losses, fomenting the decisions and strategies proposed in function of Cooperative needs.

Key Words: Analysis-Credit, Credit portfolio.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las instituciones financieras se enfrenta a un sinnúmero de eventos que puede afectar en la consecución optima de los objetivos planteados inicialmente, dentro de la entidad, por lo cual una adecuada gestión de riesgos es de vital importancia para el desarrollo de actividades que implican un alto nivel de incertidumbre. La gestión de riesgos constituye una herramienta que no solo permite evitar riesgos sino que también permite visualizar potenciales oportunidades que pueden ser aprovechadas por las diferentes instituciones.

En este contexto el presente trabajo de titulación tiene como tema Análisis y Evaluación del Riesgo de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”, de la Ciudad de Riobamba, Provincia Chimborazo, Período 2014, contribuyendo con ello a la aplicación correcta y oportuna de estrategias de mejora para su realización se dividieron en cuatro capítulos detallados a continuación.

Capítulo I.- Contiene el marco referencial, antecedentes de la empresa, formulación, delimitación y justificación del problema; los objetivos generales y específicos en los cuáles se basa la investigación.

Capítulo II.- Marco Teórico, desarrolla la fundamentación teórica realizada mediante conceptos, magnitudes, variables, leyes y modelos que ayudan al análisis y solución del problema encontrado y donde se formula las hipótesis y variables encontradas en la investigación.

Capítulo III.- Marco Metodológico, analiza los métodos, técnicas e instrumentos que se utilizan para el desarrollo del presente trabajo, la población que va ser analizada o en su efecto la muestra y la verificación de la hipótesis planteada.

Capítulo IV.- Marco Propositivo, en el que se expone todo lo referencial al Análisis y Evaluación del Riesgo de la Cartera de Crédito, realizando el análisis de la cartera de crédito por tipo de crédito, y vencimiento, además se analizara provisiones, índice de morosidad, Cobertura de Cartera, análisis del proceso de otorgamiento de crédito. Además se propone el Diseño del Manual de Crédito para mejorar la Gestión del Riesgo Crediticio con el fin de proveer una herramienta eficaz para el Departamento de Créditos y Cobros.

CAPITULO I: PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”, se fundó el 04 de Diciembre de 2001, como iniciativa de un grupo de 14 jóvenes emprendedores, organizados hasta entonces como Fundación Acción y Desarrollo que se trabajó desde el año 1993, en la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo; con el fin de contribuir al desarrollo económico de las comunidades y los sectores más necesitados, estimular y fomentar el ahorro a fin de mejorar la calidad de vida y la prestación oportuna del crédito para sus socios.

Está sujeta a Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y el Código Monetario, bajo la supervisión y control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidara (SEPS), de tal manera que ubica a la COAC “Acción y Desarrollo Ltda. “ En el segmento 3 de las cooperativas de ahorro y crédito.

La principal actividad de la COAC “Acción y Desarrollo Ltda.” es ser un órgano de intermediación financiera enfocada al otorgamiento de crédito y aceptación de inversiones a plazo fijo, actividad generadora de beneficios pero a la vez con riesgos implícitos, siendo el principal el riesgo de crédito.

La administración de riesgos constituye como un elemento fundamental en la gestión que el sistema financiero debe considerar, para enfrentar los diferentes tipos de riesgos, a los que están expuestas las entidades, dependiendo, por supuesto, de la magnitud de operaciones que realizan con socios. Es importante que las instituciones financieras tomen en consideración todas las recomendaciones realizadas por los organismos de control para el manejo eficiente de los recursos monetarios y por el grado de responsabilidad que implica el canalizar estos recursos del público hacia algunos sectores de la economía; quienes a su vez deben retribuir el capital más un excedente por su uso, denominado interés, en los plazos convenidos

Es muy importante comprender el riesgo que atraviesan cada una de las entidades financieras al momento de otorgar un crédito o en el proceso de la recuperación del mismo. En este sentido, la entidad cuenta con un indicador de morosidad alto en relación

a los techos de prudencia financiera lo que conlleva a analizar y evaluar cada uno de los procesos desde el análisis, concesión, hasta la recuperación de la cartera de crédito, ya que no se está cumpliendo con los manuales y reglamentos existentes para estos procesos.

Partiendo de la necesidad de salvaguardar la rentabilidad y solvencia de la gestión financiera y administrativa de la COAC “Acción y Desarrollo Ltda.” es necesario realizar un análisis y evaluación del riesgo de crédito, que permitan tomar mejores decisiones financieras de importancia y estén basadas en la predicción del futuro.

Sin embargo la COAC Acción y Desarrollo Ltda. Presenta una serie de problemas a saber:

- Desactualización del reglamento y manuales de crédito esto conlleva a que los procesos no estén de acorde a las nuevas disposiciones emitidas por su órgano de control.
- Debilidad en los procesos de recuperación de cartera de crédito, esto da origen al alto índice de morosidad y repercute en la rentabilidad de la institución considerando que se debe provisionar más la cartera en riesgo.
- Al tener un alto índice de morosidad origina que el organismo de control monitoree contantemente a la entidad y pida un plan de acción para minimizar este riesgo.

Todos los problemas citados anteriormente, tienen su origen en la falta de un análisis y evaluación del riesgo crediticio que permita identificar los puntos vulnerables en el proceso de concesión de créditos como son un análisis adecuado al socio que solicite el crédito, ya que muchas de las veces se otorga a socios con un sobreendeudamiento alto y la falta de control en los procesos de recuperación de cartera de crédito.

Por lo expuesto, es urgente y necesario emprender con la presente investigación que permita Analizar y Evaluar el Riesgo de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.” De la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, Periodo 2014, de tal forma que este estudio pueda convertirse en una importante herramienta de gestión para que los directivos de la COAC puedan mejorar la toma de decisiones.

En resumen se diría que la Cooperativa de Ahorro y Crédito. es una Institución que se dedica a la Intermediación Financiera, es decir a la captación y colocación de dinero de los socios y clientes, requiriendo para esto personal altamente calificado en el análisis de

los perfiles financieros de quienes acuden a solicitar créditos en la institución así como de potenciales clientes; además este personal debe contar con un alto nivel de persuasión para demostrar al socio y al cliente que quiere colocar su dinero en una institución financiera que le dé seguridad, que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., es la Institución adecuada que brinda los servicios necesarios y tiene respaldos requeridos para garantizarle a ese socio o cliente que su dinero le será devuelto íntegramente con los intereses generados como ganancias correspondientes una vez culminado su plazo.

1.1.1. Formulación del Problema

¿Cómo el análisis y evaluación del riesgo de la cartera de crédito incide en la optimización de la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo?

1.1.2. Delimitación del problema

Área:	Administración financiera
Campo:	Finanzas
Delimitación espacial:	Provincia de Chimborazo
Delimitación temporal:	2015

1.2.JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Enfoque Teórico

La presente investigación justifica su realización desde su enfoque teórico, ya que se aprovechará todo el referencial teórico existente sobre Operaciones y Riesgo Crediticio, a fin de que sirva de base para el análisis y evaluación del riesgo de la cartera de crédito, tomando en cuenta que es uno de los elementos más importantes a considerar en una institución financiera, la misma que por objetivo permanente debe ser disminuir su impacto en los estados financieros, pero para disminuir tal impacto es necesario, cuantificar el nivel de riesgo y valorar el riesgo crediticio.

La aplicación de la siguiente investigación ayudara a mejorar cada uno de los procesos que se efectúa en la cartera de crédito y generar alternativas de solución de los problemas detectados, aportando a la entidad medidas preventivas y correctivas que reduzcan el riesgo de crédito, y de esta manera generar más rentabilidad y solvencia en la Cooperativa, a lo cual permitirá tener indicadores saludables y sobre todo una rentabilidad aceptable.

1.2.2. Enfoque Metodológico

El método que será utilizado es el deductivo debido a que se expondrán conceptos y definiciones con el fin de poder diseñar conclusiones y recomendaciones, por lo tanto se partirá con información ya existente como conceptos, definiciones, métodos y principios tanto como para el riesgo crediticio, y también se aplicara el método descriptivo con instrumentos de recolección de datos y los procesos de análisis de resultados.

Se establecerán un conjunto de directrices que permitirían orientar el desarrollo del proceso dirigido a analizar y evaluar la cartera de crédito considerando el tipo y diseño de investigación.

1.2.3. Enfoque Académico

Con este enfoque consiste exponer los conocimientos adquiridos durante estos ciclos de formación, como estudiante de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo de la escuela de ingeniería en Contabilidad y Auditoría en mi formación ya que pretende resolver problemas y la vez permita poner en práctica los conocimientos obtenidos colaborando para mejorar la gestión de las empresas.

1.2.4. Enfoque Práctico.

La investigación se fundamenta en efectuar un análisis y la evaluación que permitirá identificar el incumplimiento de manuales y reglamentos de crédito de la Cooperativa y así la falta de la gestión por la administración en los procesos de recuperación de la cartera de crédito y se ejecutara cambios en los procesos financieros, resolviendo así los problemas detectados que contribuirá con estrategias y ayudara a las decisiones en el ámbito financiero.

La importancia del tema a investigar radica por la desactualización de los manuales y políticas de crédito lo que origina el alto nivel de morosidad que posee la Cooperativa lo que origina debilidad en la gestión del análisis, colocación y recuperación de la cartera de crédito.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Evaluar el Riesgo de la Cartera de Crédito, para optimizar su rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.” de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, Periodo 2014.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Construir el marco teórico referencial de la gestión del riesgo para contrastar con la estructura financiera de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”
2. Aplicar metodologías para el cálculo del riesgo de crédito basados en matrices de transición para optimizar la gestión financiera de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”
3. Diseñar un manual de crédito como propuesta de medición de riesgo para que la administración mejore la gestión en la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVO

2.1.1 Antecedentes Históricos

En la búsqueda de los antecedentes investigativas, encontramos en la Universidad de Cuenca la tesis realizada por Jorge Jumbo y Diego Iñiguez con el tema “Aplicación de un Manual para Concesión de Créditos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, que determina las siguientes conclusiones: “El riesgo de crédito existe principalmente por dos factores, el uno relacionado a la propia actividad; y el otro por la aplicación ineficiente o inadecuada de políticas de crédito.

Fecha de publicación: 2010

La siguiente tesis afín al tema realizado tenemos de la Universidad Central del Ecuador, realizada por Julia Aguirre y Daysi Rodríguez Sonia con el tema: Evaluación y Seguimiento del Riesgo Crediticio en las MIPYMES de la Cooperativa Cotocollao Ltda., la cual evidencia lo siguiente:

Se identificó, que el nivel de riesgo crediticio se debe principalmente a que en el proceso de verificación dentro del Departamento de Colocaciones y Cobranzas no existe una eficiente gestión por parte de sus empleados.

Se presenta un informe sobre los aspectos administrativos, gerenciales, y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se utiliza los recursos materiales y financieros mediante modificaciones de política, controles operativos y acciones correctivas de la gestión del riesgo.

2.1.2 Reseña Histórica

Acción y Desarrollo Ltda., se fundó el 04 de Diciembre de 2001, como iniciativa de un grupo de 14 jóvenes emprendedores, organizados hasta entonces como Fundación Acción y Desarrollo que se trabajó desde el año 1993, en la ciudad de Riobamba, Provincia de

Chimborazo; con el fin de contribuir al desarrollo económico de las comunidades y los sectores más necesitada, estimular y fomentar el ahorro a fin de mejorar la calidad de vida y la prestación oportuna del crédito para sus socios.

El sueño de catorce personas se materializó mediante el Acuerdo Ministerial No. 020, emitido por el Ministerio de Bienestar Social actual Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES de la fecha 04/12/2001, dando origen a una de las cooperativas de carácter intercultural.

El 2013 pasa a ser una entidad regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, marcando el inicio de una nueva etapa de optimismo y confianza para los socios y clientes, pues implica que la seguridad de sus ahorros y depósitos está garantizada por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

La iniciativa de 14 jóvenes socios que conformaron el proyecto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda. Registra frutos y resultados positivos.

En la provincia de Chimborazo, Iniciaron en las estrechas oficinas de la Morona y Guayaquil, donde colocaron el mobiliario y los equipos de cómputo que servirían para impulsar el proyecto de apoyar a comerciantes, agricultores, ganaderos y productores que no son atractivo para el sector financiero que los mantiene como entes anónimos en la sociedad, cuando ellos son los forjadores de gran parte del producto interno bruto del Estado.

En la actualidad con diez agencias y más de quince mil socios a nivel nacional y treinta seis colaboradores, marcamos el destino de esta entidad y dinamizando la economía social y solidaria con los productos y servicios financieros que cuenta la cooperativa.

2.1.3. Misión y Visión

2.1.3.1. Misión

Una Institución de finanzas populares y economía solidaria, enmarcadas en los principios cooperativos con finalidad social de carácter intercultural, qué brindamos servicios financieros de calidad para satisfacer las expectativas de los socios y clientes, contribuyendo al desarrollo socioeconómico de la sociedad.

2.1.3.2. Visión

Ser una institución competitiva, mejor aliado de nuestros socios, efectiva y modelo de gestión por el impacto que genera en el desarrollo socio económico de la provincia y el País.

2.1.4. Objetivos

2.1.4.1. Objetivo General

Promover el desarrollo socioeconómico de sus asociados, mediante la prestación de servicios financieros, conexa y complementaria a socios y terceros en el marco de las operaciones establecidas en la ley de cooperativas y su reglamento.

2.1.4.2. Objetivos Específicos

- Promover la cooperación económica entre sus asociados a través del sistema de prestación de servicios financieros, apoyando al desarrollo local, agrícola, artesanal, productivo, micro empresarial, asociativo, los emprendimientos unipersonales, familiares, domésticos, el comercio informal, y minorista, talleres artesanales y otros, atendiendo principalmente al sector rural y urbano en la provincia de Chimborazo y el País.
- Apoyar con créditos a proyectos agrícolas en las zonas de influencia de la cooperativa y créditos a los emprendimientos, unipersonales, familiares domésticos, del comercio minorista, talleres artesanales.
- Cumplir con las normas y disposiciones legales que tienen relación al control del medio ambiente, a través de los respectivos estamentos estatales.
- Cumplir y gestionar formas de integración cooperativa, a nivel provincial y nacional a través de los procesos de Fusión e integración gremial.

2.1.5. Valores Empresariales

- Solidaridad y Tolerancia.
- Responsabilidad y Compromiso.
- Transparencia y sinceridad.
- Respeto y compañerismo.
- Integridad y honestidad.
- Optimismo y pro-actividad.

2.1.6. Servicios

Ahorro

- **Ahorro a la Vista**

El ahorro a la vista, hace referencia al dinero que el socio o socia deposita en calidad de ahorro, libre para retiro en cualquier momento, es decir, es un bolsillo que le brinda seguridad y ganancia hasta un 6%. Cuya existencia se genera al momento de realizar la apertura de la cuenta como socio o cliente.

- **Ahorro Encaje**

Ahorro obligatorio que los socios que mantienen crédito en la cooperativa mantienen durante el tiempo del crédito. El mismo le sirve para poder cancelar las últimas cuotas del crédito. Además estos están ganando un interés que se acreditan a su cuenta de Encaje.

Crédito

- **Micro Crédito**

Es todo créditos concedido a un socio/a, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de socios/as con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización, servicios y emprendedores, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución.

- **Crédito de Consumo**

Este producto está dirigido a personas, microempresas o PYMES que quieran cubrir cualquier necesidad al momento de sus compras o pagos, sean personales, de salud, educación, viajes, adquisición de bienes, pagos de servicios, etc.

Inversiones

- **Ahorro Mi Sueño Futuro**

Para fortalecer la cultura del ahorro infantil, se creó una Cuenta para que Niños y Niñas puedan realizar sus ahorros y junto a sus padres o representantes efectúen sus retiros. Todo esto con el propósito de incentivar e inculcar el hábito del ahorro y desarrollar sus responsabilidades para que en un futuro se sientan seguros y puedan cumplir sus objetivos, además de integrarlos a la gran Familia de la COAC. ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.

- **Certificados de Aportación**

El Depósito en Certificado de Aportación, hace referencia al dinero que el socio o socia deposita en calidad para patrimonio de la Cooperativa con una ganancia hasta un 6%.

2.1.7. Estructura Organizacional

La COAC “Acción y Desarrollo Ltda.” para la realización de las diferentes actividades de la organización cuenta con 10 colaboradores distribuidos en las diferentes áreas de la Organización.

Consejos de la COAC “Acción y Desarrollo Ltda.”

Consejo de Administración:

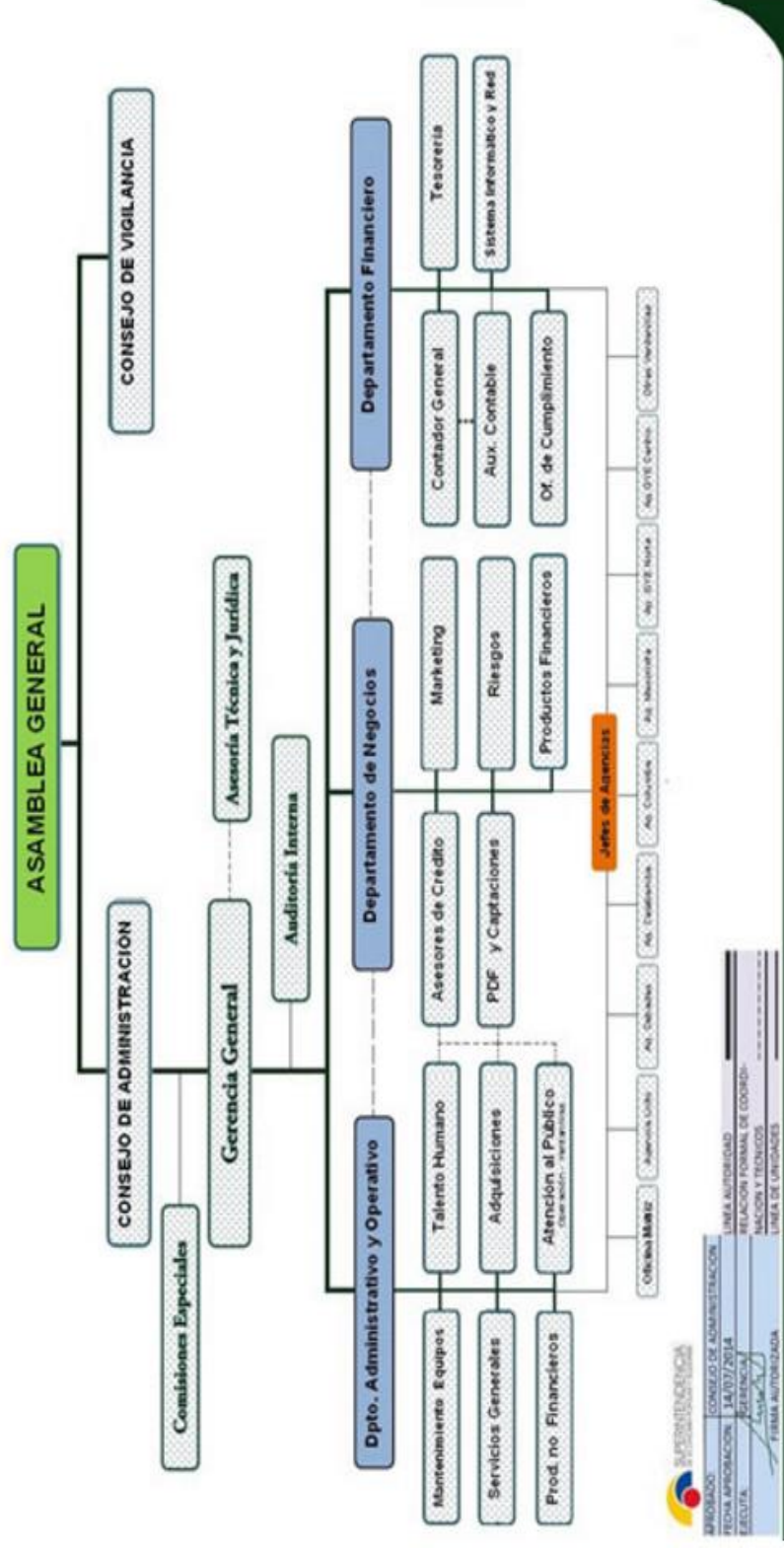
• Héctor Pilataxi Socoy	PRESIDENTE	Bachiller
• Nicolás Urquizo Caín	VICEPRESIDENTE	Economista
• José Manuel Guaman	VOCAL	Abogado
• Rosario Anilema Pilamunga	SECRETARIA	Tecnóloga
• José Pedro Guacho Guacho	VOCAL	Tecnólogo

Consejo de Vigilancia:

- | | | |
|------------------------------|-----------------|----------------|
| • Fabián Guayracaja Yautibug | PRESIDENTE | Tecnólogo |
| • Bolívar Urquizo Tenesa | SECRETARIO | Ing. C.P.A |
| • Juan Carlos Mendoza Cela | VOCAL | Ing. Comercial |
| • José Alfredo Chucuri Malán | Gerente General | C.P.A y MBA |

Gerente General

- José Alfredo Chucuri Malán



Fuente: COAC Acción y Desarrollo³³ Ltda.
Elaborado: Andrea Herrera (2016)

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Generalidades del Riesgo.

El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO), define el término riesgo como la posibilidad de que ocurra un incidente y que afecte negativamente al logro de un objetivo. En esta definición hay implícitos ciertos puntos clave y fundamentales que se deben comprender antes de continuar con los conceptos de gestión de riesgos

- El riesgo comienza con la formulación de estrategias y la definición de objetivos, los riesgos representan las barreras que se interponen en el logro de esos objetivos.
- El riesgo no se representa como estimación puntual única. Dado que es posible que ocurran muchos resultados diferentes.
- Los riesgos pueden estar relacionados con el hecho de evitar que sucedan cosas negativas o con no poder garantizar que ocurran eventos positivos.
- Los riesgos son inherentes a todos los aspectos de la vida; es decir siempre que hay incertidumbre, hay uno o más riesgos.

2.2.1.1. Concepto

Para países de América Latina como: Perú, Chile y otros, el concepto de riesgo consiste en: “Un sistema integrado de registro de riesgos financieros, crediticios, comerciales y de seguros, conteniendo información consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas”.

Cruz, M. (2012) en su libro Administración de riesgos manifiesta que:

El Ecuador maneja un concepto parecido, al establecer al Riesgo como: “Es un Sistema de registro de información sobre los créditos que una persona o empresa contrata con las instituciones reguladas y controladas por la Superintendencia de Bancos; que incluye entidades bancarias, sociedades financieras, tarjetas de crédito, mutualistas, cooperativas, entre otras. También se registra el préstamo que usted obtenga de un banco extranjero (offshore) cuya matriz se encuentra en el país (p. 12)

Es así, que en el marco de la Legislación ecuatoriana, cuando una persona solicita un préstamo o tarjeta de crédito, los bancos o las casas comerciales, se aseguran de que ésta, de haber obtenido un préstamo en otro banco o institución financiera, haya sido un buen pagador. Puesto que toda persona que tiene una tarjeta de crédito o un préstamo, inmediatamente es reportado por el banco a la Superintendencia de Bancos para su control Hogarth RM (2010) dice “El riesgo de una actividad puede tener dos componentes: la posibilidad o probabilidad de que un resultado negativo ocurra y el tamaño de ese resultado. Por lo tanto, mientras mayor sea la probabilidad y la pérdida potencial, mayor será el riesgo”

Una definición más amplia la ofrecen *Sjöberg* y *Drotz-Sjöberg* basándose en el Diccionario Webster (3ª. edición) de 1976 con los cuatro significados principales de este término:

1. Posibilidad de pérdidas, de lesiones, de desventajas o de destrucción;
2. Alguien o algo que produce o sugiere una situación riesgosa o una posibilidad adversa: un elemento o factor peligroso más frecuentemente citado con calificativos para indicar el grado o tipo de peligro;
3. Posibilidad de pérdida o de peligro para el objeto o el asegurado cubierto por el contrato:
 - a) El grado de posibilidad de dicha pérdida.
 - b) Monto en riesgo.
 - c) Persona o cosa que a juicio del asegurador resulta peligrosa.
 - d) Una situación riesgosa para lo asegurado proveniente de una causa o de una fuente especificada.

2.2.2. Administración del Riesgo

Por "Gestión de Riesgos" se entiende en general: el proceso consistente en identificar acontecimientos posibles, cuya materialización afectará al logro de los objetivos y la aplicación de las medidas destinadas a reducir la probabilidad o el impacto de esos acontecimientos. Un factor fundamental para la Gestión de Riesgos es la eficacia de los controles institucionales internos.

De acuerdo a Daqui, R (2006) “El riesgo puede ser definido en relación a los objetivos de la empresa o institución, como la incertidumbre de alcanzar los objetivos sobre un horizonte especificado de tiempo”. Esta definición de riesgo subraya la necesidad de establecer objetivos comerciales claros para tomar riesgo. Con frecuencia, objetivos ambiguos conducen a riesgos inesperados. Así para identificar el riesgo, tenemos que empezar estando claros acerca de cuáles son los objetivos de la entidad.

2.2.3. Importancia de la Administración del Riesgo

La importancia de la administración del riesgo radica en que, a través del entendimiento de lo que afecta a un negocio, usualmente no es dificultoso identificar que factores de riesgo pueden hacer que se tenga un desempeño bajo el esperado. Pues, identificando cuáles son los principales factores de riesgo que pueden hacernos desempeñar debajo de los objetivos planteados, procedemos a la medición de las exposiciones a estos riesgos

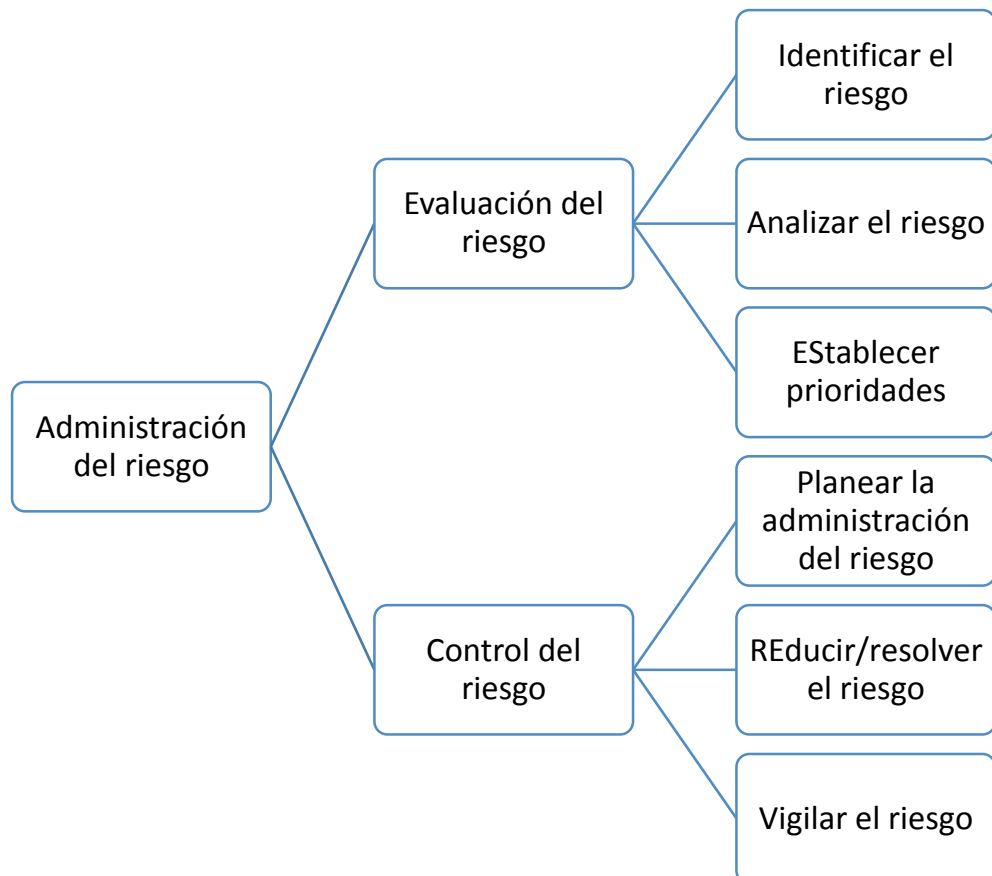
Administración tradicional del riesgo

De acuerdo Baxter, K. (2012). Expresa que “el riesgo esencialmente en evaluarlo (pasivo) y en controlarlo (activo)”; se divide en las siguientes seis etapas que se describen gráficamente el figura 1

1. Identificar los riesgos. Entre los métodos más comunes en hacerlo figuran los talleres, la lluvia de ideas, y la distribución de plantillas entre los miembros del equipo para que las llenen.
2. Analizar. Tradicionalmente, esto se hace asignando números o ratings que indican el “impacto” y la “probabilidad. El impacto suele describirse en términos cuantitativos, en función de la pérdida financiera si ocurre el riesgo y en términos cualitativos usando una escala de tipo alto/medio/bajo (AMB).
3. Establecer prioridades. Suele efectuarse multiplicando el impacto y la probabilidad para obtener una “exposición del riesgo” está se expresará en una cifra o una escala de tipo AMB.
4. Planear la administración del riesgo. Consiste en seleccionar los objetivos que se obtendrán, por ejemplo ¿aminoramos el riesgo, lo aceptaremos, lo transferiremos, nos aseguraremos en contra de él?.

5. Reducir/resolver el riesgo. Se divide la disminución del riesgo en pasos, asignándoles los papeles y los plazos que se cumplirán.
6. Vigilar el riesgo. SE escoge el proceso de control con que los ejecutivos supervisarán los planes referentes a la administración del riesgo. Se da seguimiento celebrando juntas periódicas, incluyendo el riesgo al discutir proyectos, organizando juntas virtuales, etcétera.

Gráfico 2 Administración del Riesgo



Fuente: Administración del Riesgo
Elaborado: Andrea Herrera (2016)

2.2.4. Clasificación del riesgo

2.2.4.1. Riesgo financiero crediticio

2.2.4.1.1. La Administración de Riesgos Financieros

La administración de riesgos financieros es una rama especializada de las finanzas corporativas, que se dedica a el manejo o cobertura de los riesgos financieros “La incertidumbre existe siempre que no se sabe con seguridad lo que ocurrirá en el futuro.

El riesgo es la incertidumbre que “importa” porque incide en el bienestar de la gente, Toda situación riesgosa es incierta, pero puede haber incertidumbre sin riesgo”. (Bodie, 2000). Por esta razón, un administrador de riesgos financieros se encarga del asesoramiento y manejo de la exposición ante el riesgo de corporativos o empresas a través del uso de instrumentos financieros derivados.

Se presenta cuando las contrapartes están poco dispuestas o imposibilitadas para cumplir sus obligaciones contractuales. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en función a su actividad el principal riesgo al cual está inmerso es al riesgo crediticio, ya que tiene la posibilidad de que incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que sus deudores o contraparte fallen en el cumplimiento oportuno o cumplan imperfectamente los términos acordados en los contratos de crédito.

Es importante mencionar que el acuerdo Basilea II busca mejorar la gestión y la medición del riesgo de crédito debido a que es la principal fuente de problemas en entes financieros, además que la cartera de créditos es considerado el activo más importante y con mayor participación en una Cooperativa que desarrolla actividad financiera. Es por ello que para su análisis se debe considerar los factores tanto externos como internos.

Para brindar un panorama más particular sobre la administración de riesgos en el cuadro No. 1, se puede apreciar la diferencia entre objetivos y funciones de la administración de riesgos financieros.

Tabla 1 *Objetivos y Funciones de la Administración de Riesgos Financieros*

OBJETIVOS	FUNCIONES
Identificar los diferentes tipos de riesgo que pueden afectar la operación y/o resultados esperados de una entidad o inversión.	Determinar el nivel de tolerancia o aversión al riesgo.
Medir y controlar el riesgo “no-sistemático”, mediante la instrumentación de técnicas y herramientas, políticas e implementación de procesos.	Determinación del capital para cubrir un riesgo.
	Monitoreo y control de riesgos.
	Garantizar rendimientos sobre capital a los accionistas.
	Identificar alternativas para reasignar el capital y mejorar rendimientos.

Fuente: Fragoso (2002)

Elaborado: Andrea Herrera (2016)

También es de suma importancia conocer los tipos de riesgos a los que se enfrenta toda empresa, así como, su definición; ver cuadro No. 2 donde se presentan todos los tipos de riesgos financieros más generales y comunes.

Tabla 2 *Tipos de Riesgos Financieros*

TIPO DE RIESGO	DEFINICIÓN
RIESGO DE MERCADO	Se deriva de cambios en los precios de los activos y pasivos financieros (o volatilidades) y se mide a través de los cambios en el valor de las posiciones abiertas.
RIESGO CRÉDITO	Se presenta cuando las contrapartes están poco dispuestas o imposibilitadas para cumplir sus obligaciones contractuales
RIESGO DE LIQUIDEZ	Se refiere a la incapacidad de conseguir obligaciones de flujos de efectivo necesarios, lo cual puede forzar a una liquidación anticipada, transformando en consecuencia las pérdidas en “papel” en pérdidas realizada
RIESGO OPERACIONAL	Se refiere a las pérdidas potenciales resultantes de sistemas inadecuados, fallas administrativas, controles defectuosos, fraude, o error humano
RIESGO LEGAL	Se presenta cuando una contraparte no tiene la autoridad legal o regulatoria para realizar una transacción
RIESGO TRANSACCIÓN	Asociado con la transacción individual denominada en moneda extranjera: importaciones, exportaciones, capital extranjero y préstamos
RIESGO TRADUCCIÓN	Surge de la traducción de estados financieros en moneda extranjera a la moneda de la empresa matriz para objeto de reportes financieros
RIESGO ECONÓMICO	Asociado con la pérdida de ventaja competitiva debido a movimientos de tipo de cambio

Fuente: Lewent (1990), Fragoso (2002), Jorion (1999), Baca (1997) y, Díaz (1996).

Elaborado: Andrea Herrera (2016)

Una vez explicados los fundamentos de objetivos y funciones de la administración de riesgos, así como, los tipos de riesgos financieros, es importante conocer a su vez, el proceso de cómo se administra el riesgo paso a paso, de manera muy general (ver tabla No.3).

Tabla 3 *Proceso de la Administración del Riesgo*

PASO	DEFINICIÓN
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	Determinar cuáles son las exposiciones más importantes al riesgo en la unidad de análisis (familia, empresa o entidad).
EVALUACIÓN DEL RIESGO	Es la cuantificación de los costos asociados a riesgos que ya han sido identificados.
SELECCIÓN DE MÉTODOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Depende de la postura que se quiera tomar: evitación del riesgo (no exponerse a un riesgo determinado); prevención y control de pérdidas (medidas tendientes a disminuir la probabilidad o gravedad de pérdida); retención del riesgo (absorber el riesgo y cubrir las pérdidas con los propios recursos) y finalmente, la transferencia del riesgo (que consiste en trasladar el riesgo a otros, ya sea vendiendo el activo riesgoso o comprando una póliza de seguros).
IMPLEMENTACIÓN	Poner en práctica la decisión tomada.
REPASO	Las decisiones se deben de evaluar y revisar periódicamente.

Fuente: Bodie (1998).

Elaborado: Andrea Herrera (2016)

Es importante recalcar la importancia del método de transferencia del riesgo, ya que hoy en día es el método más utilizado en la administración de riesgos, a su vez, es el método al que se recurre a través de instrumentos derivados.

El método de transferencia del riesgo, cuenta con tres dimensiones, la de protección o cobertura, la de aseguramiento y la de diversificación (ver cuadro No.4).

Tabla 4 Dimensiones de la Transferencia del Riesgo

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN
PROTECCIÓN O COBERTURA	Cuando la acción tendiente a reducir la exposición a una pérdida lo obliga también a renunciar a la posibilidad de una ganancia.
ASEGURAMIENTO	Significa pagar una prima (el precio del seguro) para evitar pérdidas.
DIVERSIFICACIÓN	Significa mantener cantidades similares de muchos activos riesgosos en vez de concentrar toda la inversión en uno solo.

Fuente: Bodie (1998).

Elaborado: Andrea Herrera (2016)

Surgimiento, Evolución e Importancia de los Instrumentos Derivados

A lo largo de la historia de la humanidad, el ser humano siempre ha estado expuesto algún tipo de riesgo, sea económico, político o social. Los orígenes de los instrumentos derivados se remontan a la Edad Media, donde se utilizaban para poder satisfacer la demanda de agricultores y comerciantes a través de contratos a futuro.

El primer caso conocido de un mercado de futuros organizado fue en Japón hacia 1600, presentado como un “problema de “mismatch” de activo y pasivo entre las rentas y los gastos de los señores feudales japoneses”. (Rodríguez, 1997).

- **Riesgo de Mercado**

El riesgo de mercado en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, hace referencia no sólo a las pérdidas latentes, sino también a las ganancias potenciales. En cuyo caso las Cooperativas están inmersas dentro de la competencia en el mercado a correr riesgos tales como:

- Riesgo de tasa de cambio, es decir que consistentemente el valor de un instrumento financiero pueda fluctuar como consecuencia de variaciones en las cotizaciones de las monedas.

- Riesgo de valor razonable de tipo de interés, consistente en el hecho de que el valor de un instrumento financiero pueda fluctuar como consecuencia de cambios en las tasas de interés en el mercado de Cooperativa a Cooperativa.
- Riesgo de precio, consistente en el hecho de que el valor de un instrumento financiero pueda fluctuar como consecuencia de cambios en los precios de mercado, ya estén causados por factores específicos del título en particular o a su emisor, por factores inherentes al mercado en el que se contrata estos productos, ya sea en las tasas activas o pasivas, en este último caso las Cooperativas lo utilizan como un instrumento de captación de fondos (depósitos a plazo fijo) y por ello pagan una tasa la cual varía de acuerdo a las políticas de la institución.

Dentro de los riesgos de mercados es importante detallar lo siguiente

- Riesgo de tasa de interés
- Riesgo de tasa de cambio
- Cotización de acciones
- Cotizaciones de mercancías

- **Riesgo de Liquidez**

Liquidez es la capacidad que tiene la empresa para cumplir las obligaciones a corto plazo, El riesgo de liquidez se refiere a la posibilidad de que la empresa no pueda cumplir cabalmente sus compromisos como consecuencia de falta de recursos líquidos.

- **Riesgo de Crédito**

Para analizar el riesgo de crédito, se determina algunas definiciones de acuerdo a González , C & Suárez (1998) manifiesta “ Un crédito es, en sentido amplio, una cesión temporal de un bien económico con la esperanza de recuperarlo en un momento futuro”

Los créditos presentan un conjunto de elementos comunes entre los que destacan los siguientes:

1. La existencia de dos partes: una que cede temporalmente un bien, denominada acreedor, y otra que lo recibe, denominada deudor.
2. El objeto de la cesión es un bien económico, de naturaleza real o financiera, que, en la mayoría de las ocasiones, es dinero o algo que le resulta equivalente.

3. El acreedor tiene la esperanza de recuperar el bien en un momento futuro, el cual puede estar determinado o no. El significado etimológico de la palabra crédito es confianza, de forma que la esperanza del acreedor se basa en la confianza que tiene sobre el deudor, las características de la cesión o los acuerdos establecidos en ésta. En este sentido, el crédito conlleva un derecho de cobro para el acreedor y una obligación de pago para el deudor, siendo un activo financiero para el primero y un pasivo para el segundo.
4. El establecimiento de una remuneración a favor del acreedor cuya finalidad es compensarle por la renuncia temporal al bien cedido.

En cuanto al riesgo, es un concepto que tiene significados y connotaciones diferentes dependiendo del contexto en el que se sitúe, tal y como señalan Crouhy, Mark y Galai (2001). No obstante, a efectos del presente trabajo se consideran las definiciones de riesgo de los autores y entidades siguientes:

El Diccionario de la Lengua Española define el riesgo como “la contingencia o proximidad de un daño”

La International Actuarial Association (2004), p. 26, define el riesgo como “la posibilidad de acaecimiento de un suceso que tendrá un impacto sobre los objetivos. Se mide en términos de consecuencias y probabilidades.

Peña (2002), p. 7, cita a Bankers Trust que proporciona la definición siguiente: “Riesgo es la variación potencial en el valor económico de una cartera de inversiones”

Según Bessis (2002), p. 11, “los riesgos son incertidumbres cuyo resultado son variaciones adversas de la rentabilidad o en pérdidas”

No obstante, tal y como señala Bessis (2002), manifiesta:

El riesgo de crédito de los activos financieros que componen la estructura económica de la entidad financiera presenta dos vertientes en función de la cartera a la que pertenezcan dichos activos financieros, las cuales dan lugar a sendas definiciones de la variable aleatoria “pérdida asociada al riesgo de crédito”. Así, el riesgo de crédito de los activos financieros que componen la cartera de inversión tiene su origen en la incertidumbre existente sobre un único suceso, que es el impago, el cual puede producir una disminución en el valor económico de los activos financieros. (pp. 13-15)

Préstamo

Suarez, S (1998)

Un préstamo es, generalmente, una operación financiera de prestación simple y contraprestación compuesta, en la que el acreedor –denominado prestamista- se compromete a entregar una determinada cantidad de dinero al deudor –denominado prestatario- y éste último se obliga a devolver dicha cantidad de la forma pactada en la operación financiera, junto con los intereses, comisiones y los gastos que ocasione dicha operación (p. 360)

Líneas de Crédito

Una línea de crédito, o simplemente crédito según Suarez, S (2000), “es una operación en la que una parte denominada cedente se compromete a ceder a otra denominada cesionario bienes económicos hasta un límite, mientras que la otra parte se compromete a devolver dichos bienes según las condiciones pactadas”

Atendiendo a la naturaleza del cedente, las líneas de crédito pueden clasificarse en los dos tipos siguientes:

- a) Líneas de crédito Comercial
- b) Líneas de crédito Bancario

Gestión de Riesgo

La gestión del riesgo de crédito conlleva todas aquellas acciones que la entidad financiera lleva a cabo con la finalidad de obtener una rentabilidad adecuada al riesgo de crédito, lógicamente que está dispuesta a asumir en función de su perfil de aversión al riesgo, limitar el acaecimiento de este riesgo y mitigar las consecuencias negativas asociadas al mismo.

Las principales acciones que conlleva la gestión de dicho riesgo son la selección de proyectos de inversión, la determinación de provisiones y la asignación del capital por el riesgo de crédito, el control y supervisión de este riesgo y la determinación de la cartera de activos financieros óptimo.

2.2.5. Crédito

“El crédito es una manifestación en especie o en dinero donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera”. Además el crédito es un convenio jurídico entre el deudor y el acreedor bajo determinadas condiciones como son la forma de pago, plazos y garantías establecidas, en donde el deudor tiene la obligación de pagar sus deudas contraídas con la Institución Financiera y el acreedor tiene el derecho de exigir el pago de la obligación.

2.2.5.1. Funciones del Crédito

Tiene un papel importante dentro de la economía de un país, pues este logra hacer más productivo al capital, acelerando el movimiento de los bienes del productor al consumidor y aumenta el volumen de los bienes producidos o vendidos. El crédito tiene las siguientes funciones:

- Medio de Cambio.- Provee el elemento tiempo en las transacciones comerciales, que hacen posible a una persona natural o jurídica satisfacer sus necesidades, a pesar de su carencia de dinero en ese preciso instante de tiempo.
- Crédito Establecido.- Es la promesa de pago de una persona natural o jurídica, en base a la solvencia e integridad para cumplir con sus obligaciones.
- Instrumento de Crédito.- Es la promesa de pago documentada entre el deudor y acreedor que manifiesta una transacción formal de crédito, como pueden ser las cartas de crédito, los cheques y pagarés.

2.2.5.2. Clasificación de los Créditos

El crédito se maneja dentro del Sistema Financiero Nacional a través de los Bancos, Cooperativas o Mutualistas, quienes se encargan de captar y colocar recursos dentro de la economía de un país, con la finalidad de satisfacer las necesidades del público que necesite financiarse y al final del convenio obtener un beneficio. Para ello se mencionaran las siguientes clases de crédito:

a) **Según el Origen**

- **Comercial.-** Es aquel que manejan las empresas, en donde las personas compran bienes o servicios y pueden disponer de ellos en forma inmediata, con una promesa de pago a futuro.
- **Bancario.-** Son los concedidos por las Instituciones Financieras, quienes se encargan de captar y colocar recursos como préstamos, créditos al consumo o créditos personales, que permiten a los individuos adquirir bienes con una promesa de pago a futuro.

b) **Según el Destino**

- **Producción.-** Este crédito están destinado a la agricultura, ganadería, pesca, comercios, industrias y transporte, con la finalidad de fomentar el desarrollo económico del sector.
- **Consumo.-** Son créditos que tienen como fin la adquisición de bienes que satisfagan las necesidades netamente personales.
- **Hipotecario.-** Es aquel que está destinado a la compra de bienes inmuebles como casas o edificios.

c) **Según el Plazo**

- **Cortó y mediano plazo.-** Son aquellos que otorgan las Instituciones Financieras a personas naturales o jurídicas para la producción y consumo.
- **Largo Plazo.-** Están destinados a la adquisición de viviendas familiares e inmuebles y se otorgan mediante garantías hipotecarias.

d) **Según la Garantía**

- **Personal.-** Es aquel que se otorga en base a los antecedentes personales y comerciales del sujeto de crédito.
- **Real.-** Son aquellos créditos que se otorgan con garantía real como valores o hipotecas y afectan en beneficio del acreedor.

2.2.5.3. Tipos de Crédito por su Destino

En una Institución Financiera dentro de los activos se encuentran los recursos que está posee y controla, de las cuales se espera tener una rentabilidad al final de un período. En el activo se encuentra el grupo de cartera de créditos que incluye una clasificación principal emitida por la Superintendencia de Bancos y Seguros de acuerdo a la actividad a la cual se destinan los recursos, estas son Cartera Comercial, Cartera de Consumo, Cartera de Vivienda y Cartera para la Microempresa. Estas clases de cartera a su vez incluyen una clasificación por su vencimiento como la cartera por vencer, vencida y que no devenga intereses.

a) Créditos Comerciales

Son aquellos que “están dirigidos al financiamiento de actividades productivas, las operaciones de tarjetas de crédito corporativas y los créditos entre instituciones financieras”.

b) Créditos de Consumo

Son los “otorgados 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”. Estos créditos tienen propósito atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial.

c) Créditos de Vivienda

Son todos aquellos que se destinan a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, ampliación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, los cuales deben contar con una garantía hipotecaria para su otorgamiento.

d) Créditos para Microempresas

Son créditos que comúnmente están destinados a los pequeños y medianos empresarios, sean estas personas naturales o jurídicas que busquen financiar actividades de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago son sus ventas o ingresos generados por dichas actividades. “En los microcréditos deberá darse especial

importancia a la política que la Institución del Sistema Financiero aplique para la selección de los microempresarios, a la determinación de la capacidad de pago del deudor y a la estabilidad de la fuente de sus recursos, provenientes de ventas o servicios, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista”.

2.2.5.4. Tipos de Crédito por su Vencimiento

a) Créditos por Vencer

Comprenden los saldos de capital de las operaciones de crédito realizadas por la Institución Financiera y cuyos plazos aún no han vencido. Está tiene las siguientes subcuentas y plazos:

Tabla 5 *Créditos por Vencer*

Código	Cuenta	Plazos
1411	Cartera de Créditos Comercial que no Devenga Intereses	De 1 a 30 días De 31 a 90 días De 91 a 180 días
1412	Cartera de Créditos de consumo que no Devenga Intereses	De 181 a 360 días De más de 360 días
1413	Cartera de Créditos de Vivienda que no Devenga intereses	
1414	Cartera de Créditos para la Microempresa que no devenga intereses	

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado: Andrea Herrera (2016)

b) Créditos que no Devengan Interés

Registra el valor de toda clase de créditos, cuotas o dividendos por vencer y vencidos de acuerdo al tipo de crédito, que por mantener cuotas vencidas, dejan de devengar capital e intereses.

Tabla 6 *Créditos que No Devengan Intereses*

Código	Cuenta	Plazos
1421	Cartera de Créditos Comercial Vencida	De 1 a 30 días De 31 a 90 días De 91 a 180 días De 181 a 360 días De más de 360 días
1422	Cartera de Créditos de Consumo Vencida	De 1 a 30 días De 31 a 90 días De 91 a 180 días De 181 a 270 días De más de 270 días
1423	Cartera de Créditos de Vivienda Vencida	De 1 a 30 días De 31 a 90 días De 91 a 270 días De 271 a 360 días De 361 a 720 días De más de 720 días
1424	Cartera de Créditos para la Microempresa Vencida	De 1 a 30 días De 31 a 90 días De 91 a 180 días De 181 a 360 días De más de 360 días

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado: Andrea Herrera (2016)

c) **Créditos Vencidos**

Comprenden los créditos comerciales, de consumo, vivienda y microempresa que no han sido cancelados en los plazos establecidos entre el deudor y acreedor.

Tabla 7 *Créditos Vencidos*

Código	Cuenta	Plazos
1401	Cartera de Créditos Comercial por Vencer	De 1 a 30 días De 31 a 90 días
1402	Cartera de Créditos de Consumo por Vencer	De 91 a 180 días De 181 a 360 días De más de 360 días
1403	Cartera de Créditos de Vivienda por Vencer	días
1404	Cartera de Créditos para la Microempresa por Vencer	

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado: Andrea Herrera (2016)

d) Provisión Créditos Incobrables

Registran el valor de las provisiones o reservas constituidas por la Institución Financiera por créditos no recuperados, para lo cual se procede a una calificación de créditos y los valores a constituirse son registrados contra una cuenta de gastos.

Tabla 8 *Provisión Créditos Incobrables*

1499	(Provisiones para créditos incobrables)
149905	(Cartera de Créditos Comercial)
149910	(Cartera de Créditos de Consumo)
149915	(Cartera de Créditos de Vivienda)
149920	(Cartera de Créditos para la Microempresa)

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado: Andrea Herrera (2016)

2.2.6. Funciones del Crédito

2.2.6.1. Control de Entidades Financieras

2.2.6.1.1 Ecuador y su Sistema Cooperativo

Según el artículo 309 establece que el Sistema Financiero Nacional incluye al Sector Financiero Popular y Solidario, Cooperativas de Ahorro y Crédito, el cual contara con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargaran de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Las entidades Financieras administradoras del control y supervisión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, son la Superintendencia de Bancos y Seguros y el Ministerio de Inclusión Económica y Social a través de la Dirección Nacional de Cooperativas. (Constitución de la República del Ecuador, 2007).

2.2.6.2. Superintendencia de Bancos y Seguros

En la presidencia de Isidro Ayora, en el año 1927 se produjo una transformación de manera muy significativa en el ámbito bancario y financiero ya que se expidieron las siguientes leyes que se indican a continuación:

- Ley Orgánica de Bancos
- Ley Orgánica de Banco Hipotecario, Banco Nacional de Fomento
- Ley Orgánica de Banco Central

Es importante mencionar que brindaron un gran aporte las leyes antes indicadas ya que fueron de gran ayuda y apoyo al funcionamiento del sistema financiero del país; de esta manera se precautelaba el correcto manejo de los recursos financieros de los clientes, este encargo esta impuesto principalmente por la Constitución Política de la Republica y por la ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Según la Superintendencia de Bancos y Seguros menciona que está encargada de cumplir y hacer cumplir la Ley y normas establecidas a fin de vigilar por la estabilidad, solidez, y correcto funcionamiento de las instituciones financieras con el fin de salvaguardar a los depositantes a través de una adecuada administración integral de los riesgos; y, asimismo, controla las actividades y funcionamiento de las personas naturales y jurídicas que integran el seguro privado, y de las instituciones públicas y privadas de seguridad social, para que atiendan al interés general y se sujeten a las normas legales vigentes (SBC Cultura Financiera 2007).

2.2.6.3. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

En el año 2011 se publica la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS) y su reglamento en el 2012 , se crea la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), con el objetivo de contribuir al Buen Vivir de sus integrantes y de la comunidad en general. La economía Popular y Solidaria es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico y solidario.

Según la Constitución de la República del Ecuador, menciona en el artículo 283, establece que el sistema económico es social y solidario, y está integrado por la formas de organización pública, privada, mixta, popular y solidaria. (Constitución del Ecuador 2008). De la Economía Popular y solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario menciona en el artículo 147. Las atribuciones que la ley le otorga a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, respecto de las organizaciones de la EPS y al Sistema Financiero Popular y Solidario. (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria 2016).

2.2.6.4. Dirección Nacional de Cooperativas

Según la Constitución de la República del Ecuador, la Dirección Nacional de Cooperativas, señala que, de conformidad con el artículo 226 la Constitución de la República del Ecuador, las Disposiciones Transitorias Cuarta y Duodécima de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidario y el artículo 94 de la Ley de Cooperativas, es la Dependencia del Ministerio de Inclusión Económica Y Social que en su representación, realiza todos los trámites para la aprobación y registro de las organizaciones cooperativas; las fiscaliza y asesora; aprueba sus planes de trabajo, y vigila por el cumplimiento de esta Ley y su Reglamento General, aplicando las sanciones correspondientes, cuando fuera el caso.

2.3 HIPÓTESIS

2.3.1 Hipótesis General

Con la evaluación del Riesgo de la Cartera de Crédito, se optimizará la rentabilidad, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”, de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, Periodo 2014.

2.3.2 Hipótesis Específicas

- Con la construcción del marco teórico referencial de la gestión del riesgo se podrá contrastar con la estructura financiera de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”
- Aplicar metodologías para el cálculo del riesgo de crédito basados en matrices de transición se logrará optimizar la gestión financiera de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”
- Esbozar un manual de riesgo como herramienta de medición de riesgo para que la administración mejore la gestión en la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”

2.4. VARIABLES

2.4.1. Variable Independiente

Evaluación del riesgo

2.4.2. Variable Dependiente

Optimización de la rentabilidad

CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Las modalidades que se utilizarán en el presente trabajo de investigación son: Cuantitativa porque se podrá examinar los datos de manera numérica, así como la determinación de la relación existente entre las variables que conforman el problema del riesgo en las cooperativas, y Cualitativa para complementar la información determinando cualidades que beneficien el comportamiento futuro de la cooperativa que se encuentra sujeta a estudio, todo esto se llevará a cabo en la dependencia del COAC “Acción y Desarrollo Ltda.” conjuntamente con la colaboración de todos los que integran la institución en los niveles ejecutivo y administrativo.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Exploratoria

El objetivo es examinar los niveles de incertidumbre en la gestión del riesgo crediticio; o el problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes en el nivel cooperativista. Esto sirve para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la situación real, investigar problemas del comportamiento humano. Identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigar.

3.2.2. Descriptivas

El propósito es describir situaciones y eventos. Decir cómo se manifiesta los procesos de créditos. Buscará especificar las propiedades importantes de personas, socios, de la cooperativa o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Se selecciona una serie de cuestión dentro de la clasificación de los riesgos en particular el riesgo de crédito y de mercado y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga.. A diferencia de los primeros que se centran en descubrir. La investigación descriptiva requiere de formular las preguntas específicas que busca dar respuestas.

3.2.3. Correlacionales

Este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables de estudio. Miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación. Es decir cómo se puede comportar la variable causa conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas.

3.2.4. Transversal

Este tipo de investigación que se aplicara se describirá el problema que se está estudiando y será descriptivo y de correlación, de tal manera que se analizará las variables independiente y dependiente según el problema en estudio.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Para el trabajo de investigación se trabajara con toda la población en referencia a funcionarios.

En cuanto a Clientes.

Muestra para los clientes del COAC “Acción y Desarrollo Ltda.”

N = Tamaño de la muestra
Z = Nivel de confiabilidad (95%)
P = Probabilidad de ocurrencia 0.80
Q = Probabilidad de no ocurrencia $1 - 0.80 = 0.20$
N = Población 1915
E = 0.05

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2(N-1) + Z^2 PQ}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.80)(0.20) * 1915}{(0.05)^2 (1915 - 1) + (1.96)^2 (0.80)(0.20)}$$

$$n = 218$$

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1. Métodos

3.4.1.1. Método inductivo – deductivo

Permite conocer como está estructurada y su filosofía social del COAC “Acción y Desarrollo Ltda.”, partiendo de casos particulares a un conocimiento general; es decir analizando el riesgo y los niveles de mora en sus causas y efectos.

3.4.1.2. Método Deductivo

Permite resumir de manera confiable, creíble, específica y concreta el proceso de la gestión del riesgo crediticio basado en los principios de Basilea y transferencia del crédito y sus variedades durante el periodo de estudio.

3.4.1.3. Método Descriptivo

Se utilizó este método en la investigación para clasificar y ordenar los datos conseguidos, y nos facilitará conseguir la interpretación y análisis obtenidos en la recolección de la información.

3.4.2. Técnicas

3.4.2.1. Observación

La observación será una de las técnicas cualitativas que se aplicará en la investigación y precisamente en el marco de la gestión de estrategias dentro de las cooperativas, basados en analizar la información sobre los procesos.

3.4.2.2. Encuesta

Se utilizó la encuesta como técnica que le posibilita descubrir los aspectos importantes de la información de sus involucrados y los constructos con arreglo a los cuales están estructurados desde los diferentes enfoques de la opinión y el pensamiento de funcionarios y socios de la cooperativa.

3.4.3. Instrumentos

- Guía de Encuestas
- Guía de Observación directa

3.5. RESULTADOS

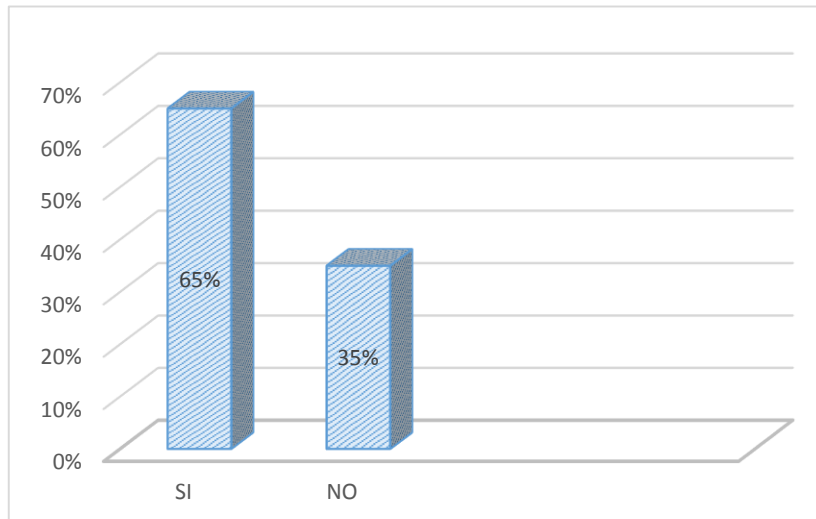
1. ¿Las políticas de Crédito y Cobranzas de la COAC “Acción y Desarrollo Ltda.” son de forma clara, sencilla y oportuna?

Tabla 9 Políticas de Crédito

¿Las políticas de Crédito y Cobro de la COAC “Acción y Desarrollo Ltda.”, son de forma clara, sencilla y oportuna?		
SI	142	51%
NO	114	49%
TOTAL	218	100%

Fuente: Encuestas aplicadas al personal y socios de la COAC “Acción y Desarrollo Ltda.”
Elaborado: Andrea Herrera (2016)

Gráfico 3 Políticas de Crédito



Fuente: Encuestas aplicadas al personal y socios de la COAC “Acción y Desarrollo Ltda.”
Elaborado: Andrea Herrera (2016)

Análisis e interpretación:

Según la información de la investigación, 51% de los encuestados si está de acuerdo en que las políticas de la COAC “Acción y Desarrollo Ltda.”, son de forma de clara, sencilla y oportuna, cumplen con todos los lineamientos para la optimización de la gestión de la cartera de crédito, no obstante el 49% no está de acuerdo en que sean claras sencillas y oportunas las políticas, ocasionando que no sean parcialmente comprendidas de manera eficaz las políticas y procedimientos que debe aplicar la Institución en todos sus niveles.

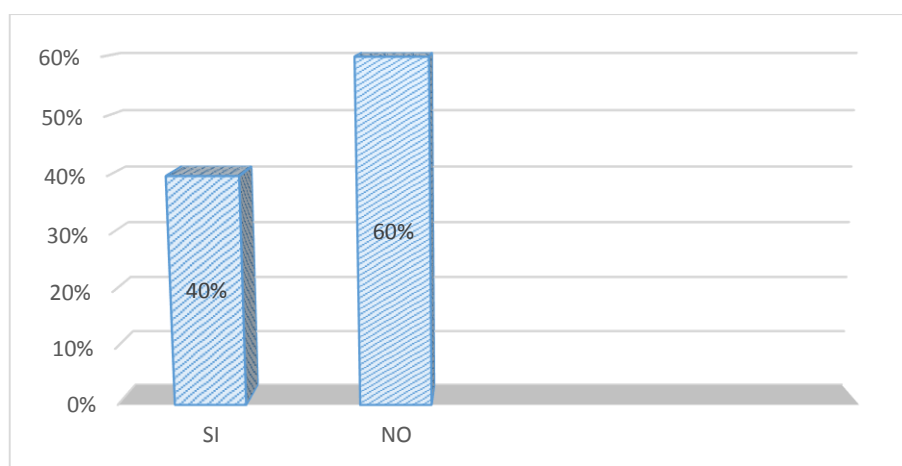
2. ¿Existen procedimientos prácticos que garanticen el cumplimiento de las políticas establecidas en el otorgamiento y recuperación de la cartera de crédito?

Tabla 10: *Cumplimiento de las Políticas*

¿Existen procedimientos prácticos que garanticen el cumplimiento de las políticas establecidas en el otorgamiento y recuperación de la cartera de créditos?		
		Porcentaje
SI	87	40%
NO	131	60%
TOTAL	218	100%

Fuente: Encuestas aplicadas al personal y socios de la COAC “Acción y Desarrollo Ltda.”
Elaborado: Andrea Herrera (2016)

Gráfico 4 Representación porcentual Cumplimiento de Políticas



Fuente: Tabla N°10

Elaborado: Andrea Herrera. (2016)

Análisis e interpretación

Analizando la información de la investigación el 60% manifiesta que no existe un procedimiento práctico que garanticen el cumplimiento de las políticas establecidas en el otorgamiento y recuperación de la cartera de créditos, al establecer los límites de tolerancia al riesgo, mientras que un 40% considera que si existen los procedimientos para el cumplimiento de las políticas en la COAC “Acción y Desarrollo Ltda.” y que no existe un monitoreo para el cumplimiento de las políticas.

3. ¿Utiliza la Cooperativa “Acción y Desarrollo Ltda.”, indicadores para medir el riesgo Crediticio?

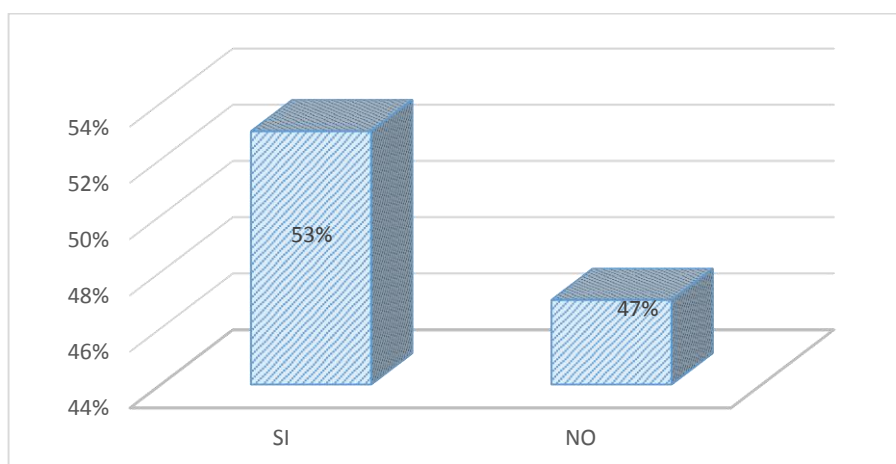
Tabla 11 Indicador de Riesgo Crediticio

¿Utiliza la Cooperativa “Acción y Desarrollo Ltda.” Indicadores para medir el riesgo Crediticio?		Porcentaje
SI	116	53%
NO	102	47%
Total	218	100%

Fuente: Encuestas aplicadas al personal y socios de la COAC Acción y Desarrollo Ltda.

Elaborado: Andrea Herrera (2016)

Gráfico 5 Representación porcentual: Indicador de Riesgo Crediticio



Fuente: Tabla N° 11

Elaborado: Andrea Herrera (2016)

Análisis e interpretación:

De acuerdo con la investigación el 53% de los encuestados manifiesta que si existe indicadores para medir el riesgo que permiten identificar y evaluar los riesgos dentro de la Cooperativa “Acción y Desarrollo Ltda.”, mientras que el 47% considera que no se evidencia que exista un indicador para medir el riesgo crediticio.

4. ¿Se ha actualizado el Manual de Crédito de la Cooperativa de acuerdo a las últimas disposiciones?

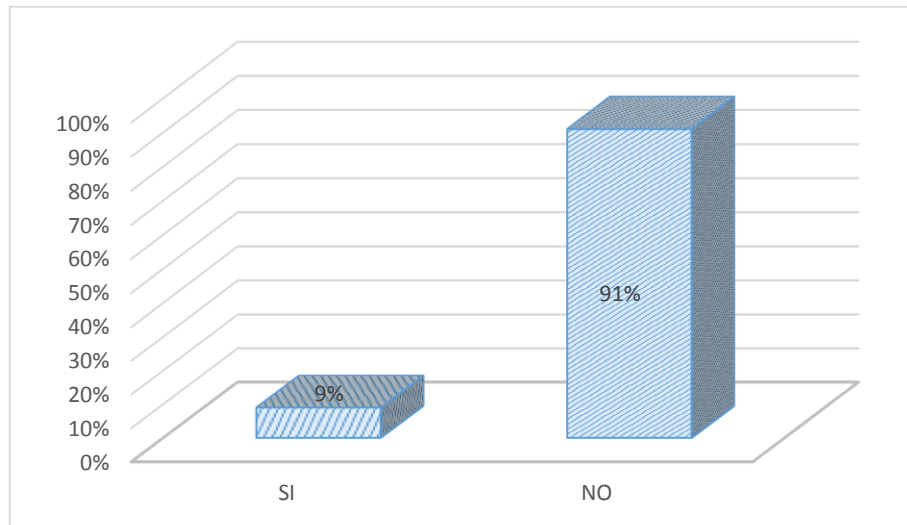
Tabla 12 Actualización del manual de Políticas de Crédito

¿Es actualizado el manual de políticas de Crédito de la Cooperativa “Acción y Desarrollo Ltda.”?		
SI	19	9%
NO	199	91%
Total	218	100%

Fuente: Encuestas aplicadas al personal y socios de la COAC Acción y Desarrollo Ltda.

Elaborado: Andrea Herrera (2016)

Gráfico 6 Representación porcentual: Actualización del manual de Políticas de Crédito



Fuente: Tabla N° 12

Elaborado: Andrea Herrera (2016)

Análisis e interpretación

Analizando la información de la investigación el 91% manifiesta que no se actualiza el manual de crédito de acuerdo a la Resolución 128- 2015F emitida por la SEPS en septiembre del 2015 en la que su principal objeto es establecer disposiciones a la Administración Integral de Riesgos en que las entidades deberán implementar para identificar, medir, priorizar, controlar, mitigar, monitorear y comunicar los diferentes tipos de riesgos a los cuales se encuentra expuesta, de tal manera existe desconocimiento de las actualizaciones ocasionando un trabajo sin orientación, de la Cooperativa “Acción y Desarrollo Ltda.”

5. ¿Considera usted que el nivel de asesoramiento financiero con el que cuenta actualmente la Cooperativa de “Ahorro y Desarrollo” Ltda., es suficiente para minimizar los riesgos financieros y operativos?

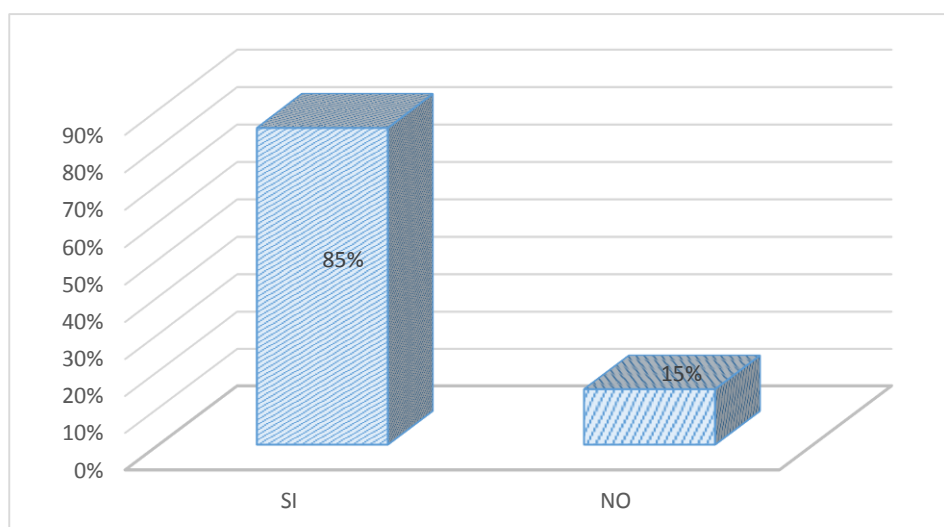
Tabla 13 Nivel de asesoramiento contable

¿Considera usted que el nivel de asesoramiento financiero con el que cuenta actualmente la Cooperativa de “Ahorro y Desarrollo” Ltda., es suficiente para minimizar los riesgos financieros y operativos?		Porcentaje
SI	185	85%
NO	33	15%
Total	218	100%

Fuente: Encuestas aplicadas al personal y socios de la COAC Acción y Desarrollo Ltda.

Elaborado: Andrea Herrera (2016)

Gráfico 7 Representación porcentual: Nivel de asesoramiento financiero



Fuente: Tabla N° 13

Elaborado: Andrea Herrera (2016)

Análisis e interpretación

De acuerdo a los encuestados en referencia si se realiza asesoramiento financiero con el que cuenta actualmente la Cooperativa “Acción y Desarrollo Ltda.”, es suficiente para minimizar los riesgos financieros y operativos, los encuestados manifiestan que un 15% no se realiza la información lo que se concluye que no existe una opinión autorizada para evaluar la gestión financiera.

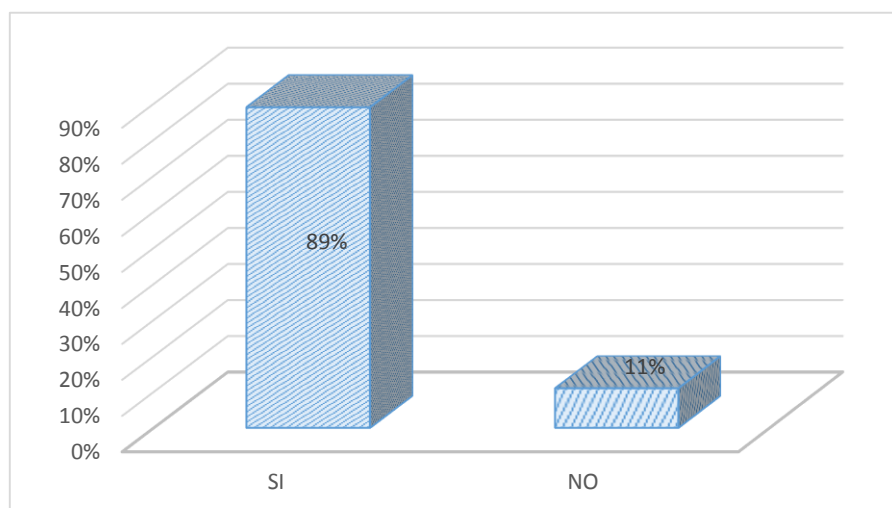
6. ¿Cree usted que al ejecutar un análisis adecuado de la cartera de crédito ayudara a la Cooperativa a mejorar su rentabilidad?

Tabla 14 *Análisis a la cartera de Crédito*

¿Cree usted que al ejecutar un análisis adecuado de la cartera de crédito ayudara a la Cooperativa a mejorar su rentabilidad?		Porcentaje
SI	194	89%
NO	24	11%
Total	218	100%

Fuente: Encuestas aplicadas al personal y socios de la COAC Acción y Desarrollo Ltda.
Elaborado: Andrea Herrera (2016)

Gráfico 8 *Representación porcentual: Análisis a la cartera de Crédito*



Fuente: Tabla N° 14
Elaborado: Andrea Herrera (2016)

Análisis e interpretación

Según las encuestas el 89% consideran que sí es necesario realizar un análisis a la cartera de crédito ya que de esta manera mejoraría la rentabilidad de la Cooperativa, mientras que un 11% manifiesta que no es necesario realizar dicho análisis.

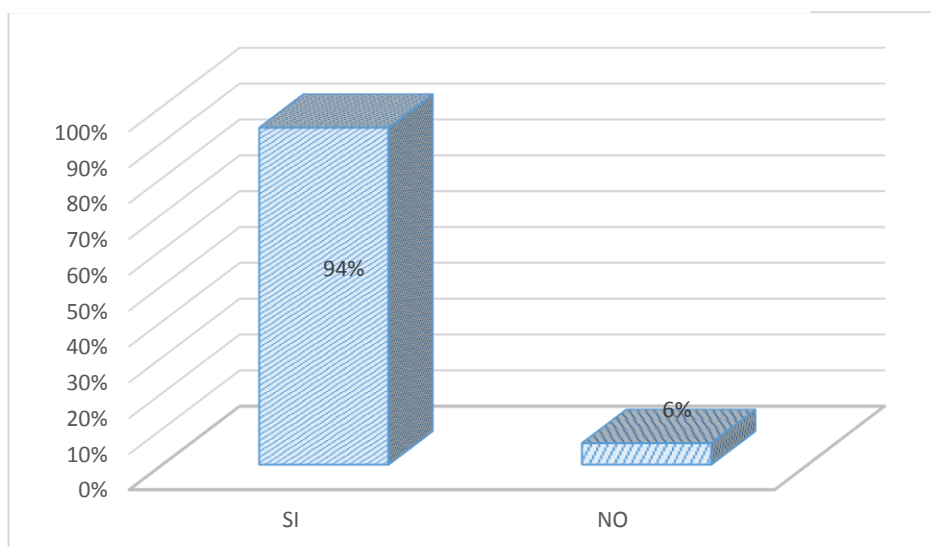
7. ¿Al analizar el Proceso de Cobranzas cree que se obtendrá resultados óptimos para la Cooperativa?

Tabla 15 *Análisis del Proceso de Cobranzas*

¿Al analizar el Proceso de Cobranzas cree que se obtendrá resultados óptimos para la Cooperativa?		Porcentaje
SI	204	94%
NO	14	6%
Total	218	100%

Fuente: Encuestas aplicadas al personal y socios de la COAC Acción y Desarrollo Ltda.
Elaborado: Andrea Herrera (2016)

Gráfico 9 *Representación porcentual: Análisis del Proceso de Cobranzas*



Fuente: Tabla N° 15
Elaborado: Andrea Herrera (2016)

Análisis e interpretación

De acuerdo a los encuestados en referencia exponen un 94% que es indispensable ejecutar un análisis al proceso de cobranza, estudiando detenidamente cada etapa del proceso de cobranzas y de esta manera se lograra mejorar la gestión de cobro de la Cooperativa y minimizar el riesgo.

3.6. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

3.6.1. CHI Cuadrado

El análisis y evaluación del riesgo de la cartera de crédito tiene una alta significativa con el mejoramiento de la gestión financiera.

3.6.2. Pasos

3.6.2.1. Elaboro la matriz contingencia

Tabla 16 *Matriz contingencia*

	SI	NO	Total
V1	111	24	135
V2	46	37	83
Total	157	61	218

Fuente: Encuestas.

Elaborado: Andrea Herrera (2016)

3.6.2.2. Calcular las Frecuencias esperadas

$$E = \frac{T_F \times T_C}{T_G}$$

$$\frac{157 \times 135}{218} = 97.22$$

$$\frac{157 \times 83}{218} = 59.77$$

$$\frac{61 \times 135}{218} = 37.77$$

$$\frac{61 \times 83}{218} = 23.22$$

3.6.2.3. Calcular los grados de libertad

$$GL = (F - 1)(C - 1)$$

→ → →

$$GL = (2 - 1)(2 - 1)$$

$$GL = 1 \quad 95\% \quad 5\% \quad \frac{5}{100} = 0.05$$

$$x^2 t^1 \rightarrow 3.84$$

3.6.2.4. Calculo el Chi Cuadrado

$$X^2C = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Tabla 17 *Calculo el Chi Cuadrado*

O	E	$\sum \frac{(O - E)^2}{E}$
111	97.22	0.17
24	37.77	2.67
46	59.77	0.90
37	23.22	3.01
		6.75

Fuente: Encuestas.

Elaborado: Andrea Herrera (2016)

3.6.2.5. Decisión

$$X^2C > X^2t$$

$$X^2C < X^2t$$

$$6.75 > 3.84$$

Rechazo la H_0 y acepto la H_1

Rechazo la H_1 y acepto la H_0

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1. TITULO

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL RIESGO DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2014.

4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1. Análisis y Evaluación de la Cartera de Crédito

4.2.1.1. Cartera de Crédito Bruta por Destino

Comprende la cartera de créditos bruta los saldos de capital de las operaciones de crédito otorgadas por la entidad, sin considerar las provisiones y se encuentran los créditos que son destinados para la microempresa y de consumo.

Tabla 18 *Cartera de Créditos Bruta por su Destino*

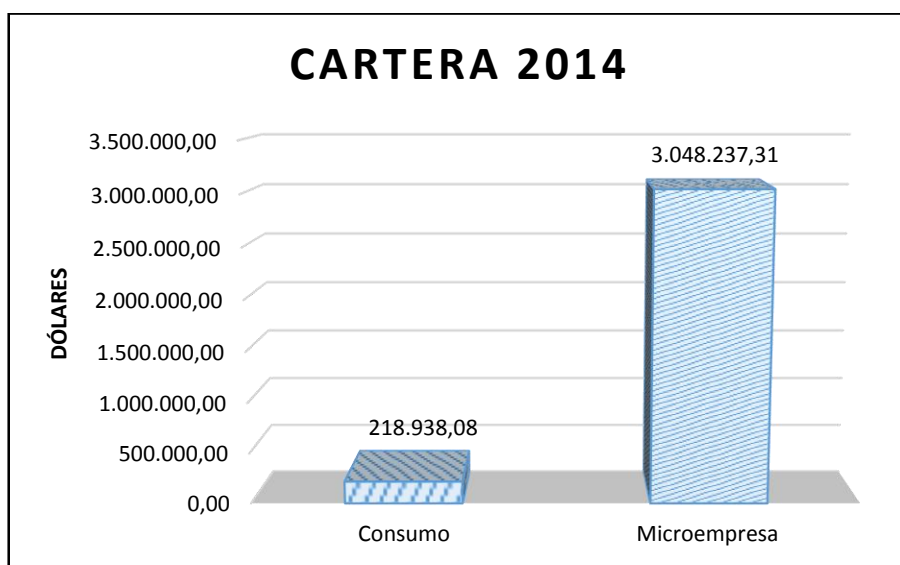
CARTERA BRUTA POR DESTINO	CARTERA \$ 2014
Consumo	218.938,08
Microempresa	3.048.237,31
TOTAL	3.267.175,39

Fuente: Balance General COAC “Acción y Desarrollo Ltda.”

Elaborado: Andrea Herrera (2016)

La cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”, cuenta con una cartera de créditos bruta de \$3.267.175,39 dólares y se encuentra destruida de la siguiente manera.

Gráfico 10 Cartera de Créditos Bruta por su Destino



Fuente: Tabla N°18

Elaborado: Andrea Herrera (2016)

En la cartera de crédito bruta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”, se encuentran los créditos destinados para la microempresa son los de mayor relevancia con un monto de \$ 3.267.175,39 dólares se evidencia la gran acogida de este tipo de crédito por parte de sus socios y seguido por los créditos de consumo que alcanzaron un monto de \$ 218.938,08 dólares en el año 2014.

4.2.1.2. Cartera de Créditos Bruta por Vencimiento

Está conformada por aquellos créditos que no generan renta financiera y según sus plazos son los créditos por vencer, créditos que no devengan intereses y créditos vencidos sean estos de consumo y microempresa. A Diciembre del 2014 presento los siguientes saldos:

Tabla 19 Cartera de Créditos Bruta por Vencimientos

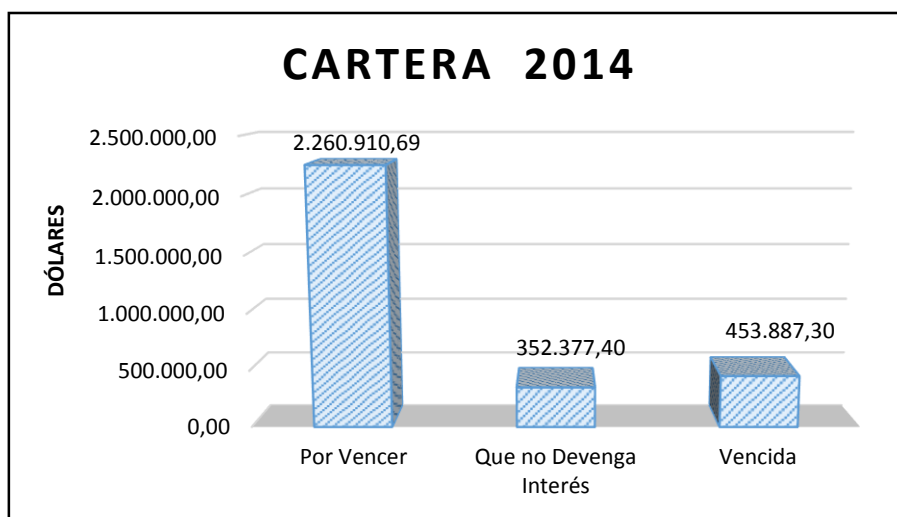
CARTERA BRUTA	CARTERA \$ 2014
Por Vencer	2.460.910,69
Que no Devenga Interés	352.377,40
Vencida	453.887,30
TOTAL	3.267.175,39

Fuente: Balance General COAC “Acción y Desarrollo Ltda.”

Elaborado: Andrea Herrera (2016)

Dispone de una cartera de Crédito Bruta por Vencimientos por un valor de \$3.267.175,39 dólares de Enero a Diciembre del año 2014 y se encuentra distribuida de la siguiente manera.

Gráfico 11 Cartera de Créditos bruta por Vencimientos



Fuente: Tabla N°19

Elaborado: Andrea Herrera (2016)

La cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”, cuenta con una cartera por vencer de \$ 2.260.910,69 siendo la de más alto valor, mientras que la cartera que no devenga intereses tiene un monto de \$ 352.377,40 finalmente seguido de la cartera vencida por un valor de \$ 453.887,30.

4.2.1.2.1. Cartera de Créditos por Vencer

Los créditos otorgados o por vencer son los saldos de capital de las operaciones realizadas por la entidad cuyo plazo sigue aún vigente y no ha vencido, sean estos de consumo y microempresa.

Tabla 20 Cartera de Créditos por Vencer

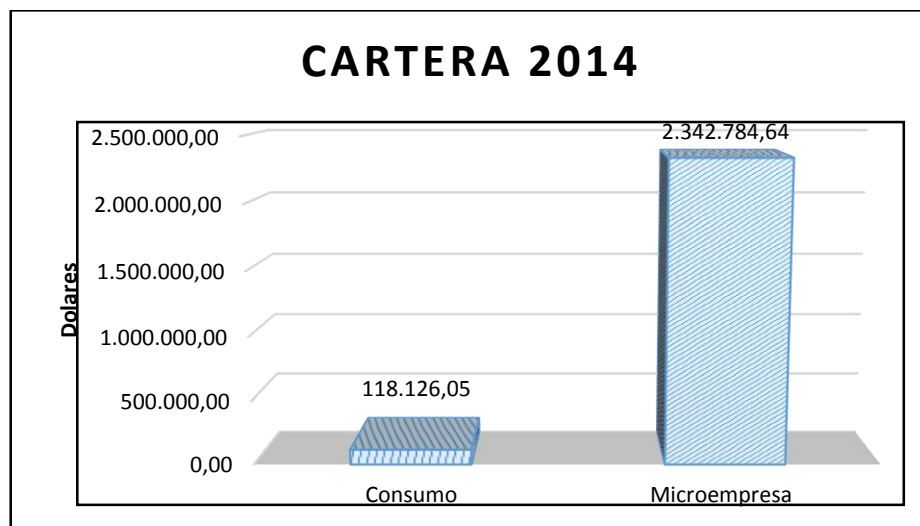
CARTERA POR VENCER	CARTERA \$ 2014
Consumo	118.126,05
Microempresa	2.342.784,64
TOTAL	2.460.910,69

Fuente: Balance General COAC “Acción y Desarrollo Ltda.”

Elaborado: Andrea Herrera (2016)

En el año 2014 se alcanzó un total de créditos otorgados por \$ 2.460.910,69 dólares y se encuentran asignadas de la siguiente manera:

Gráfico 12 Cartera de Créditos por Vencer



Fuente: Tabla N° 20

Elaborado: Andrea Herrera (2016)

La cartera de Crédito por vencer muestra una tendencia progresiva de su cartera donde el crédito para la microempresa es un monto alto, con un valor de \$ 2.342.784,64 dólares y se caracteriza por los montos menores que se otorgan.

Se evidencia en los créditos de consumo que su monto es relativamente menor en relación al crédito de la microempresa con un monto de \$ 118.126,05 dólares.

4.2.1.2.2. Cartera de Créditos que no Devenga Intereses

Los créditos que no devengan intereses registran los valores de los créditos por vencer y vencidos, dependiendo del tipo de crédito, que por mantener cuotas vencidas dejan de ganar capital e intereses y se considera improductiva.

Dentro del periodo analizado, la cartera de crédito que no devenga intereses tiene un valor de \$ 352.377,40 en el año 2014.

Tabla 21 Cartera de Créditos que no Devengan Intereses

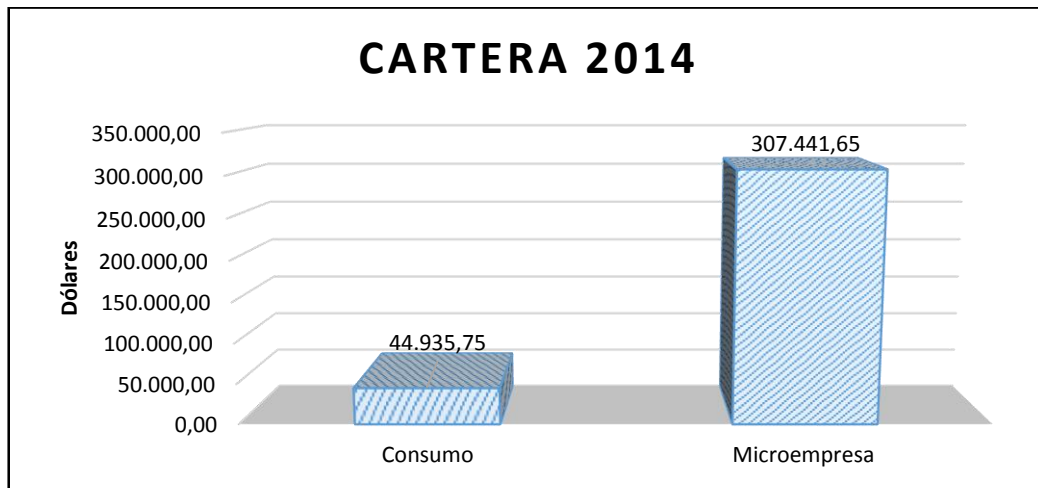
CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES	CARTERA \$ 2014
Consumo	44.935,75
Microempresa	307.441,65
TOTAL	352.377,40

Fuente: Balance General COAC “Acción y Desarrollo Ltda.”

Elaborado: Andrea Herrera (2016)

La cartera de Crédito que no Devenga Intereses está conformada por el crédito para el consumo y el crédito para la microempresa en la siguiente grafica se detalla cómo está compuesta.

Gráfico 13 Cartera que no Devenga Intereses



Fuente: Tabla N°21

Elaborado: Andrea Herrera (2016)

Dentro de la cartera de crédito que no devenga intereses encontramos que el crédito destinado para el consumo tiene un valor de \$ 44.935,75, dólares mientras que el crédito para la microempresa tiene un monto de \$ 307.441,40 dólares evidenciando que tiene el mayor volumen dentro de la cartera, este crédito es el de mayor demanda dentro de la Cooperativa y por ende en cada uno de los grupos.

4.2.1.2.3. Cartera de Créditos Vencida

Los créditos vencidos para la Cooperativa representan, valores de capital que no han sido cancelados dentro de los plazos establecidos en el contrato de crédito y que no devengan capital ni intereses, por lo que se considera improductivo. Los créditos vencidos durante el periodo comprendido desde enero a diciembre del 2014 fueron de \$ 453.887,30 dólares.

Tabla 22 Cartera de Créditos Vencida

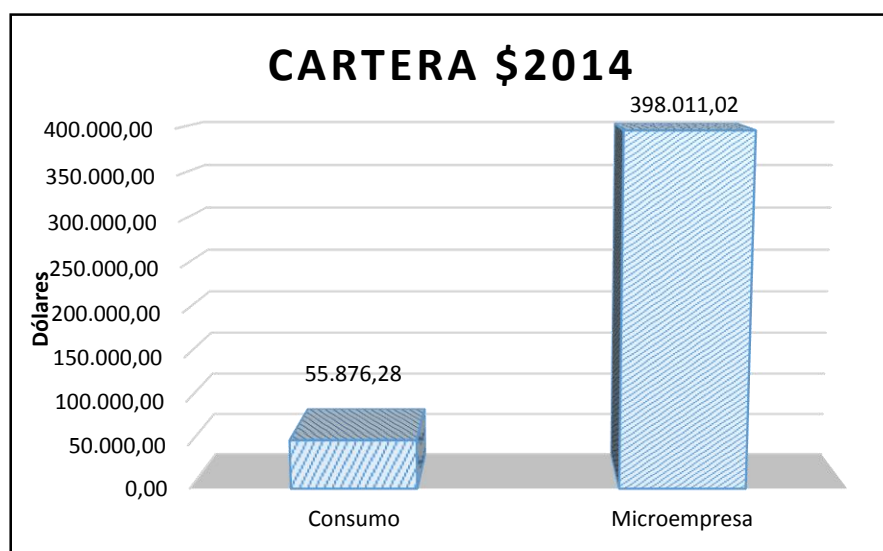
CARTERA VENCIDA	CARTERA \$ 2014
Consumo	55.876,28
Microempresa	398.011,02
TOTAL	453.887,30

Fuente: Balance General COAC “Acción y Desarrollo Ltda.”

Elaborado: Andrea Herrera (2016)

Dentro de la cartera de crédito vencida se encuentran los créditos para el consumo y seguido de los créditos para la microempresa, se muestran gráficamente a continuación.

Gráfico 14 Cartera de Créditos Vencida



Fuente: Tabla N°22

Elaborado: Andrea Herrera (2016)

La cartera de crédito vencida para el análisis del año 2014 está distribuida por los créditos para el consumo por un monto de \$ 55.876,28 dólares comprobando que el valor es menor al valor que registrado en los créditos para la microempresa con un monto de \$ 398.011,02 dólares, estos valores nos demuestran que los créditos para la microempresa son mayor otorgamiento por la Cooperativa y se evidencia el alto porcentaje de morosidad por qué se debe poner especial atención en los procesos de cobro con el fin de disminuir la cartera vencida que presenta la institución, además de reducir el riesgo crediticio.

4.2.2. Cartera de Créditos que no Devenga Intereses Provisión

La Cooperativa realiza las provisiones con el fin de cubrir adecuadamente las eventuales pérdidas que pueden derivarse de la falta de recuperación de la cartera que se encuentra en riesgo. Los créditos son calificados de acuerdo a su nivel de riesgos, considerando la capacidad de pago del deudor y codeudor, la cobertura de las garantías, la experiencia crediticia del socio, su morosidad, el riesgo de mercado, entre otros. La calificación de riesgos y constitución de provisiones es la siguiente:

- a) **Créditos de Riesgo Normal.-** “Los créditos que merezcan esta calificación, deberán demostrar que sus flujos de fondos cubren de manera suficiente la capacidad de pago de las obligaciones de la entidad como del resto de sus acreedores, tanto de los intereses, como del capital prestado y otros adeudos concomitantes. No deberán estar vencidos más de treinta días”. Dentro de esta categoría se encuentran los deudores que han cumplido oportunamente con sus obligaciones.
- b) **Créditos de Riesgo Potencial.-** “Las obligaciones calificadas en este grupo corresponden a clientes cuyos flujos de fondos sigue demostrando la posibilidad de atender sus obligaciones, aunque no en su debido tiempo” y registren una morosidad de 31 y 90 días en el pago de sus obligaciones.
- c) **Créditos Deficientes.-** Corresponden a los clientes con fuertes debilidades financieras, que determinan que la utilidad operacional o los ingresos disponibles sean insuficientes para cubrir con el pago de intereses y el servicio de capital en las condiciones pactadas, en donde el socio presente atrasos continuos, cancelaciones parciales y renovaciones sucesivas.

- d) **Créditos de Dudoso Recaudo.**- “El prestatario no alcanza a generar ingresos suficientes para el pago de los intereses ni para amortizar el principal en un plazo razonable, lo que obliga a prorrogar los vencimientos y a capitalizar los intereses total o parcialmente, con el consiguiente el aumento de su endeudamiento, sin que existan posibilidades ciertas de mejorar este continuo deterioro patrimonial”. Presenta una morosidad de 181 a 360 días en el pago de sus obligaciones.
- e) **Pérdida.**- “Deben ubicarse en esta categoría los créditos o porción de los mismos que son considerados como incobrables o con un valor de recuperación tan bajo en proporción a lo adeudado, que su mantención como activo en los términos pactados no se justifique, bien sea porque los clientes han sido declarados en quiebra o insolvencia, concurso de acreedores, liquidación, o sufren un deterioro notorio y presumiblemente irreversible de su solvencia y cuya garantía o patrimonio remanente son de escaso o nulo valor con relación al monto adeudado”.

Tabla 23 Calificación de Riesgos y Constitución de Provisiones

CALIFICACIÓN DE RIESGOS Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES					
TIPO DE CRÉDITO	CALIFICACIÓN	VENCIDO DESDE(DÍAS)	VENCIDO HASTA (DÍAS)	% MIN. PROVISIÓN	% MAX. PROVISIÓN
Comercial	Riesgo normal “A”	0	30	1%	4%
	Riesgo potencial “B”	31	90	5%	19%
	Deficiente “C”	91	180	20%	49%
	Dudoso Recaudo “D”	181	270	50%	99%
	Pérdida “E”	271	999	100%	
Consumo	Riesgo normal “A”	0	15	1%	4%
	Riesgo potencial “B”	16	45	5%	19%
	Deficiente “C”	46	90	20%	49%
	Dudoso Recaudo “D”	91	120	50%	99%
	Pérdida “E”	121	999	100%	
Vivienda	Riesgo normal “A”	0	90	1%	4%
	Riesgo potencial “B”	91	270	5%	19%
	Deficiente “C”	271	360	20%	49%
	Dudoso Recaudo “D”	361	720	50%	99%
	Pérdida “E”	721	999	100%	
Microempresa	Riesgo normal “A”	0	5	1%	4%
	Riesgo potencial “B”	6	30	5%	19%
	Deficiente “C”	31	60	20%	49%
	Dudoso Recaudo “D”	61	90	50%	99%
	Pérdida “E”	91	999	100%	

Fuente: Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos

Elaborado: Andrea Herrera. (2016)

Las provisiones para créditos incobrables constituidas en el año 2014 fueron de \$ 135.920,68 dólares de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”

Se encuentran distribuidas de la siguiente manera.

Tabla 24 *Provisiones Constituidas para la Cartera de Crédito*

Código	Cuenta	\$ 2014
149905	Cartera de Créditos Comercial	758,52
49910	Cartera de Créditos de Consumo	54.840,61
149920	Cartera de Créditos para la Microempresa	80.321,55
TOTAL		135.920,68

Fuente: Balance General COAC “Acción y Desarrollo Ltda.”

Elaborado: Andrea Herrera (2016)

Las provisiones para la cartera de créditos comercial está constituida por un valor de \$ 758,52 dólares siendo un relativamente un valor bajo porque en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”, no es frecuente este tipo de crédito, mientras que la provisión para créditos de consumo tiene un monto de \$ 54.840,61 dólares, seguido de la provisión para la cartera de créditos para la microempresa con un valor de \$80.321,55 dólares siendo esta la provisión de más alto valor debido a que en este tipo de crédito se concentran los mayores valores de la cartera de crédito.

4.2.3. Índice de Morosidad

Calcula el porcentaje de la cartera improductiva frente al total cartera. Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio.

4.2.3.1. Morosidad de la Cartera

Nos indica el porcentaje que se encuentra con incumplimiento en el pago de sus obligaciones crediticias, comprendiendo las cuotas que no han sido canceladas dentro de los días posteriores a la fecha de vencimiento.

$$\text{Morosidad Cartera} = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Bruta}}$$

$$\text{Morosidad Cartera} = \frac{453.887,30}{3.267.175,39}$$

$$\text{Morosidad Cartera} = 13,89\%$$

La morosidad de la cartera es de 13,89% siendo un porcentaje alto ya que sobrepasa de los umbrales establecidos, la falta de políticas de control en los procesos de cobranzas dan como resultado los niveles altos de morosidad.

4.2.3.3. Morosidad Global de la Cartera

Indica el porcentaje de la cartera de crédito con incumplimiento en el pago de sus obligaciones crediticias, comprendiendo tanto las cuotas o dividendos que no han sido cancelados dentro de los días posteriores a la fecha de vencimiento y los saldos de aquellos créditos con cuotas vencidas.

$$\text{Morosidad Global Cartera} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$$

$$\text{Morosidad Global Cartera} = \frac{806.264,70}{3.267.175,39}$$

$$\text{Morosidad Global Cartera} = 24,68\%$$

El índice de morosidad de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”, tiene un alto porcentaje del 24,68% el cual nos indica que la gestión para recuperación de cartera es inadecuada porque se necesita una mejor gestión de cobro, para que el valor recuperado sea mayor y de esta forma reducir el riesgo crediticio, lo cual nos refleja que la cooperativa no se encuentra en una buena situación ya que supera el 10 % de morosidad.

4.2.3.4. Morosidad Cartera Consumo

$$\text{Morosidad Cartera Consumo} = \frac{\text{Cartera Improductiva Consumo}}{\text{Cartera Bruta Consumo}}$$

$$\text{Morosidad Cartera Consumo} = \frac{100.812,03}{218.938,08}$$

$$\text{Morosidad Cartera Consumo} = 46,05\%$$

La morosidad de la cartera de Consumo son los de mayor relevancia con un alto porcentaje de 46,05% en relación a los otros créditos que otorga la Cooperativa esto se debe a la crisis que actualmente enfrenta el país ya que el crédito de consumo es destinado para atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial y varios de los socios que adquirieron este tipo de crédito se han quedado desempleados solicitando que se pueda renegociar el crédito también existe el sobreendeudamiento y de esta manera se ha optado por otros mecanismos para disminuir el alto índice de morosidad para que puedan cumplir con sus obligaciones los socios.

4.2.3.5. Morosidad Cartera Microempresa

$$\text{Morosidad Cartera Microempresa} = \frac{\text{Cartera Improductiva Microempresa}}{\text{Cartera Bruta Microempresa}}$$

$$\text{Morosidad Cartera Microempresa} = \frac{705.452,67}{3.048.237,31}$$

$$\text{Morosidad Cartera Microempresa} = 23,14\%$$

En el año 2014 el crédito para la microempresa posee una morosidad de 23,14% debido a que tiene gran cantidad de créditos vencidos.

4.2.4. Cobertura de Cartera en Riesgo

Muestra el porcentaje de la cartera de crédito en riesgo que está cubierta con provisiones ante la eventualidad de no recuperación de la misma.

$$\text{Cobertura de Cartera} = \frac{\text{Provision}}{\text{Cartera Improductiva}}$$

$$\text{Cobertura de Cartera} = \frac{135.920,68}{806.264,70}$$

$$\text{Cobertura de Cartera} = 16,86\%$$

La cobertura de provisiones que ha puesto la cartera representa el 16,86% del total de la cartera lo que significa que no se está asegurando de la manera correcta sobre cualquier riesgo de incumplimiento de obligaciones del cliente.

4.2.4.1. Cobertura de Cartera Vencida

La cobertura cartera de crédito vencida refleja el porcentaje que está cubierta con provisiones ante la eventualidad de no recuperación de la misma.

$$\text{Cobertura de Cartera Vencida} = \frac{\text{Provision}}{\text{Cartera Vencida}}$$

$$\text{Cobertura de Cartera Vencida} = \frac{135.920,68}{453.887,30}$$

$$\text{Cobertura de Cartera Vencida} = 29,95\%$$

Obteniendo como resultado de la cobertura de cartera en riesgo se obtiene un porcentaje de 29,95% que está por debajo del nivel óptimo, y evidenciando que la cartera vencida posee un valor alto por tal razón es importante potenciar los procesos de cobranza con el objetivo de mantener un control adecuado de la cartera y de esta manera no afectar a los resultados de la entidad considerando que al momento de provisionar estos valores afectan al gasto.

4.2.5. Análisis del Proceso de Otorgamiento de Crédito

Es de vital importancia analizar el proceso para el otorgamiento y aprobación de cualquier tipo de crédito y se lleva a cabo según lo establecido en la cooperativa el siguiente procedimiento.

1. Promoción de los Productos Crediticios

Con el fin de incrementar su número de socios y la colocación de capital, realizara permanentemente la promoción de los servicios que presta, dando a conocer las características de los productos y los requisitos del solicitante y garante a presenta.

2. Solicitud de Crédito

Gráfico 15 Solicitud de Crédito

Las 5 "C" de Crédito

- C1 Carácter
- C2 Capital
- C3 Capacidad de Pago
- C4 Condiciones
- C5 Colateral

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Acción y Desarrollo Ltda."

Elaborado: Andrea Herrera (2016)

El Jefe de Créditos es el representante del área de créditos y es el responsable de recibir solicitudes de crédito de los socios que han decidido acceder a este servicio para su respectivo análisis.

3. Verificar que la Solicitud este Correctamente Llenada

La solicitud presentada contendrá toda la documentación y requisitos necesarios que respalde la veracidad de la información que contendrá la carpeta de crédito del socio. Esta solicitud no deberá presentar manchones ni enmendaduras y estará firmada por el solicitante y dependiendo del monto y tipo de créditos por el garante.

4. Entrevista, Registro de Datos y Validación de la Información

Una vez que el socio presente la carpeta de crédito estará sujeta a la inspección y verificación por parte del oficial de crédito quien se encargará de confirmar todos los datos y referencias presentadas por el solicitante donde se evidenciará sus actividades, dirección, certificados laborales u otras fuentes de ingreso, referencias bancarias, estabilidad laboral, personales y comerciales, validez de los documentos de los bienes declarados y de manera especial aquellos que servirán de garantía y del destino del crédito. Inspeccionado y verificado el oficial de créditos expondrá los resultados positivos o negativos incluyendo su respectiva opinión técnica sobre la aprobación o negación del crédito.

5. Análisis y Evaluación de Crédito

Es de vital importancia realizar el análisis y evaluación dentro del proceso de crédito, ya que de este dependerá la calidad de la cartera y su recuperación. Para ello se tomará en cuenta lo siguiente:

- La solvencia, reputación y disposición del sujeto de crédito para cumplir con sus obligaciones, para lo cual es necesario conocer referencias comerciales, reportes del historial crediticio, verificar demandas judiciales y obtener referencias bancarias.
- Para garantizar la recuperación del crédito se analizará la capacidad de pago que tiene el sujeto de crédito, que estará dado por los sueldos, salarios, actividades económicas, entre otras actividades que constituyan un ingreso más y respalden la operación; conjuntamente se analizará y evaluará sus egresos.
- Se analizará y evaluará que los bienes y valores otorgados en garantía sean aptos para que el prestamista recupere el capital en caso de una pérdida en la operación.
- Analizar el entorno de cada operación de crédito para manejar diferentes situaciones en un futuro y evitar pérdidas por créditos mal otorgados, garantizados o mal administrados, tomando en cuenta el riesgo que se va asumir en cada operación.

- Para un crédito de microempresa es necesaria la visita al negocio del socio y al domicilio, pues es la única forma de evaluar de forma real el tipo de negocio, nivel de venta, inventario, la competencia y la demanda del servicio o producto ofrecido por el socio.

Por tal razón para el análisis y evaluación del crédito, se tomará en consideración a las calificaciones crediticias que permitirán al prestamista medir y evaluar de forma rápida y objetiva la solicitud de crédito, agilizando de esta manera el proceso de crédito y por ende su aprobación. Además esta calificación, ayudará para que el prestamista pueda centrarse sólo en los hechos relacionados con el riesgo de crédito y en la información precisa sobre la cual se pueda basar las decisiones de crédito.

El análisis y evaluación del crédito tendrá un puntaje que va de 0 a 1000 puntos, el mismo que servirá para predecir la probabilidad de que el crédito sea pagado a tiempo. En donde la puntuación mínima que deberá obtener el deudor es de 680 puntos para la aprobación del crédito solicitado. Para determinar el factor de riesgo que se va asumir, el prestamista toma en cuenta lo siguiente:

- Si la puntuación es inferior a 620, está considerada como "Arriesgada".
- Si la puntuación está entre 620 y 660, están etiquetados como "Incierto".
- Cuando la puntuación está entre 660 y 720 significa que tiene una calificación de crédito "Aceptable".
- Si tiene más de 720 significa que tiene crédito "Perfecto".

Pero hay que tomar en cuenta que en la actualidad se cuenta con los Buros de crédito, quienes suministran a las Instituciones Financieras informes que detallan el historial de crédito, enumera los tipos de crédito que utiliza, la cantidad de tiempo que sus cuentas han sido abiertas, y si ha pagado las cuentas a tiempo, dando al prestamista una visión más amplia de su historia de crédito. La calificación de crédito se calcula a partir del informe de crédito y los prestamistas toman en cuenta muchas cosas al momento de tomar una decisión de crédito incluyendo sus ingresos, cuánto tiempo han trabajado en su empleo actual y el tipo de crédito que está solicitando.

Tabla 25 *Parámetros de Calificación del Crédito.*

5 C'S	FACTORES DE EVALUACIÓN	SUBFACTORES DE EVALUACIÓN	NIVELES	CALIFICACIÓN	
CARÁCTER	Residencia	Tipo de Residencia (A)	Propia	10 puntos	
			Familiar	9 puntos	
	Trabajo	Tipo de Trabajo (C)	Arrendada	7 puntos	
			Otros	3 puntos	
			Tiempo de Residencia (B)	Propia 0 a 6 meses	10 puntos
				7 a 12 meses	3 puntos
	Experiencia Crediticia	Mora en el último Crédito (E)	Más de 12 mese	5 puntos	
			Más de 24 meses	7 puntos	
			Más de 24 meses	10 puntos	
	Experiencia Crediticia	Mora en el último Crédito (E)	Negocio	10 puntos	
Empleado			8 puntos		
No trabajo			3 puntos		
Experiencia Crediticia	Mora en el último Crédito (E)	0 a 12 meses	3 puntos		
		13 a 24 meses	7 puntos		
		Más de 24 meses	10 puntos		
Experiencia Crediticia	Mora en el último Crédito (E)	Mes de Mora (F)	10 puntos		
		0 a 4 días	8 puntos		
		5 a 20 días	5 puntos		
Experiencia Crediticia	Mora en el último Crédito (E)	21 a 45 días	5 puntos		
		46 a 90 días	4 puntos		
		Más de 91 días	3 puntos		
Experiencia Crediticia	Mora en el último Crédito (E)	Referencias (G)	10 puntos		
		Buenas	7 puntos		
		Regulares	3 puntos		
Experiencia Crediticia	Mora en el último Crédito (E)	Malas	3 puntos		
		Endeudamiento Actual (H)	0% a 40%	10 puntos.	
			41% a 60%	5 puntos	
Experiencia Crediticia	Mora en el último Crédito (E)		Más de 60%	1 punto	
		Endeudamiento con este crédito (I)	0% a 50%	10 puntos.	
			51% a 70%	5 puntos	
Experiencia Crediticia	Mora en el último Crédito (E)		Más de 70%	1 punto	
		Cobertura de Cuota	Cobertura de Cuota (J)	0% a 150%	1 punto
				151% a 160%	5 puntos
161% a 170%	6 puntos				
171% a 180%	7 puntos				
181% a 190%	8 puntos				
191% a 200%	9 puntos				
Más de 200%	10 puntos				
Ingresos / Gastos	Ingresos / Gastos (K)	0% a 60%	10 puntos		
		61% a 70%	7 puntos		
		71% a 80%	5 puntos		
		Más de 80%	3 puntos		
CONDICIONES	Ingresos Principales	Estabilidad (L)	Alta	10 puntos	
			Media	7 puntos	
			Baja	3 puntos	

	Acerca del Negocio	Ventas o Ingresos (M)	Alta Media Baja	10 puntos 7 puntos 3 puntos
		Flujo de Efectivo (N)	Alta Media Baja	10 puntos 7 puntos 3 puntos
		Mercado (O)	Saturado Crecimiento	3 puntos 10 puntos
COLATERAL	Garantías	Tipo de Garantía (P)	Hipotecaria Prendaria Personal Sin garantía	10 puntos 8 puntos 7 puntos 3 puntos

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado: Andrea Herrera (2016)

Para calcular el número de puntos obtenidos en cada una de las 5C's de crédito que se evaluarán en la Tabla 24. Parámetros de Calificación del Crédito, se tomarán en cuenta a cada uno de los factores y sus factores de evaluación y a la calificación que está dada para cada nivel, en donde el carácter deberá sumar un total de 70 puntos, el capital 20 puntos, la capacidad de pago 20 puntos, las condiciones 40 puntos y el colateral 10 puntos, tomando en cuenta que la máxima calificación a darse es 10 puntos y para ello se explicara cada una de las 5C's.

- Carácter:** Son las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito cuando se realiza el análisis de crédito, lo que se busca de alguna manera es ser capaz de predecir el futuro comportamiento de pago de un cliente, por lo que se debe buscar información sobre sus hábitos de pago y comportamiento, dicha información tendrá que hacer referencia al pasado (como se ha comportado en operaciones crediticias pasadas) y al presente (como se está comportando actualmente en relación a sus pagos) esto marcará una tendencia y por ende una probabilidad de mantener un similar comportamiento para futuros eventos. El carácter se considera importante conocer la residencia, el trabajo y el historial creditico del deudor, debido a que estos factores ayudaran a conocer mejor al prestamista y garantizar la recuperación del crédito.
- Capital:** Es la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa de su administración y resultados prácticos. Para su evaluación se toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento de la empresa, sus canales de distribución, actividades, operaciones, zona de influencia, número de empleados, sucursales, etc. Los nuevos

negocios ofrecen un difícil problema para el departamento de Crédito, pues miles de establecimientos cada año, fallan en un gran porcentaje, debido a la falta de habilidad y experiencia para conducir un negocio con éxito.

Permite analizar al prestamista el nivel de endeudamiento actual y el que va asumir al momento de solicitar el crédito.

- **Capacidad de Pago:** Es un factor determinante para conocer el volumen de cobertura de la cuota y a la vez la relación ingresos/gastos que mientras más alta sea es mejor. Para determinar dicha capacidad es necesario investigar como el solicitante del crédito pretende hacer frente a sus obligaciones, considerando cuidadosamente sus flujos de efectivo, el calendario de pagos, su experiencia e historial de crédito.
- **Condiciones:** Es importante analizar cuan estables son los ingresos que tiene el futuro deudor, se toma en cuenta diversas circunstancias externas que pueden afectar a la situación financiera del prestatario y a su capacidad para pagar, por ejemplo, la situación de la economía local. Si el prestatario es una empresa, el prestamista puede evaluar la salud financiera de la industria del prestatario, su mercado local y a sus competidores.
- **Colateral:** Se considera un factor fundamental al momento de analizar y evaluar un crédito, pues se constituye en una segunda fuente de pago en caso de que el deudor no pague sus deudas.

Al final de este proceso, el Jefe de Crédito es el encargado de realizar una revisión exhaustiva de todos los aspectos antes mencionados y podrá hacer verificaciones aleatorias para confirmar si la información es real y consistente.

Concluida el análisis y evaluación del crédito pasa por el primer nivel de aprobación que es el Jefe de Crédito.

6. Aprobación del Crédito

Después del respectivo análisis y evaluación del crédito, se procede a la aprobación o negación del crédito, en una reunión ordinaria realizada por el Comité de Crédito que estará conformado por un Oficial de créditos, el Jefe de Créditos y el Gerente, para lo cual

se firmarán las actas respectivas donde constará el número de solicitud, nombre del socio, tipo de crédito, monto del crédito y el plazo.

Los niveles de aprobación del crédito serán los siguientes:

Tabla 26 *Niveles de Aprobación del Crédito*

MONTOS	NIVEL DE APROBACIÓN
Créditos desde 200 hasta 500	Oficiales de Crédito
Créditos desde 200 hasta 1500	Jefe de Agencia
Créditos desde 501 hasta 3000	Jefe de Crédito
Créditos desde 3001 hasta 8000 y créditos extraordinarios	Gerencia
Créditos desde 8001 en adelante	Comité de Crédito
Créditos de funcionarios, directivos y vinculados.	Consejo de Administración

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”

Elaborado: Andrea Herrera (2016)

7. Comunicar a los Socios de la Decisión del Comité de Crédito

El oficial de crédito deberá comunicar al socio la resolución tomada por cada uno de los niveles antes mencionados, en cualquiera de los casos, es decir, si el crédito fue negado o aprobado, si el crédito es aprobado se procederá con los trámites respectivos para su legalización.

8. Formalización del Crédito

Después de haber notificado la resolución al solicitante, se procede a la legalización de contrato de crédito, donde firmará el socio y el garante y consigo vendrá el pagaré y la tabla de amortización. Todos estos trámites se los realizará en las oficinas de la Cooperativa. En el caso de que el crédito sea concedido con garantías reales se esperará a que la hipoteca o la prenda este totalmente legalizada, no se aceptarán trámites a medias pues una vez firmado el contrato de crédito y recibido el dinero es muy difícil obligar al socio para que termine los trámites respectivos.

9. Desembolso del Crédito

El desembolso de crédito, es el proceso en el que el Jefe de crédito, acredita a la cuenta del socio el valor del crédito, para lo cual se deberá tomar en cuenta si es una nueva operación o si es renovación en cuyo caso hay que hacer una reliquidación de capital e intereses generados hasta la fecha.

10. Archivo de Documentos

- Para finalizar el proceso de concesión del crédito se procede a archivar todos los documentos que respalden el crédito en su expediente, el mismo que servirá de constancia y control de la operación. Los documentos que contendrá el archivo dependiendo del crédito y monto son los siguientes:
 - Copias de cédula y certificado de votación legibles tantas del deudor, garantes y cónyuges.
 - Original del Pagaré
 - Formato e informe de evaluación
 - Original de la Tabla de Amortización
 - Original de la Hipoteca legalizada
 - Original de la Prenda legalizada

“La entidad financiera acreedora deberá mantener resguardados en un archivo centralizado los documentos que representan o instrumentan todas las garantías otorgadas a su favor”. La custodia de las garantías estará a cargo de un custodio quien, bajo su responsabilidad mantendrá un registro de las garantías vigentes y contendrá la siguiente información:


- “Nombre e identificación del deudor;
- Tipo de garantía y breve descripción;
- Nombre e identificación de la persona que otorga la garantía, en caso de que no sea el deudor;
- Valor de la garantía y fecha de su vencimiento, en caso de haberla;
- Valor y fecha de vencimiento de los créditos que está garantizando;
- Fecha y monto del último avalúo y nombre del perito evaluador (cuando la garantía requiera de un avalúo);
- Fecha y monto del valor del endoso de la póliza de seguro (cuando ésta sea requerida);

- Firma de responsabilidad del custodio

La Cooperativa para una correcta gestión de los créditos deberá cumplir cada uno de las políticas y procesos antes detallados, con el fin de ajustar los procedimientos de manera que se pueda automatizar los procesos operativos y expandir el volumen de colocación de crédito.

Además de buscar en cada una de sus etapas la identificación y cuantificación de los riesgos a la que se encuentra expuesta, pues en la medida en que la Cooperativa conozca y pueda controlar los productos que ofrece, podrá ejercer una mejor gestión de sus operaciones, lo que se reflejará en los resultados económicos y en la cartera de colocaciones perfectamente nivelada.


Tabla 27 Manual del Proceso de Concesión de Créditos.

		MANUAL DEL PROCESO DE CONCESIÓN CRÉDITOS		Página 1/3
		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA.		
Nombre del Proceso:		Concesión de Créditos	Responsables:	Oficial de créditos Jefe de Créditos Gerente,
OBJETIVO: Garantizar que el proceso de otorgación del crédito sea ejecutado de manera eficiente y eficaz.				
ALCANCE: El proceso de otorgamiento de créditos comienza con la recepción de la solicitud de crédito y termina con el archivo de los documentos del crédito que certifican la concesión del crédito.				
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
1	Promoción de los créditos.	Informar las características, condiciones, beneficios, costos, requisitos y documentos necesarios para acceder al crédito, puede ser en forma directa o a través de medios de comunicación como la prensa escrita, radio o televisión.	Oficiales de crédito	
2	Solicitud de crédito.	Recepción de la solicitud de crédito.	Jefe de Créditos	
3	Verificar que la solicitud este correctamente llenada.	La solicitud de créditos deberá estar acompañada de todos los requisitos exigidos por la COAC “Acción y Desarrollo Ltda.” y deberán estar firmados por el solicitante y garante.	Jefe de Créditos	
4	Entrevista, registro de datos y validación de la información.	Todos los datos y referencias proporcionadas por el solicitante deberán ser confirmados a través de una entrevista personal o visita a su domicilio o por medio de la vía telefónica.	Oficiales de crédito	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado: Andrea Herrera (2016)


Tabla 27 Manual del Proceso de Concesión de Créditos.

		MANUAL DEL PROCESO DE CRÉDITOS		Página 2/3
		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO” LTDA.		
Nombre del Proceso:	Concesión de Créditos	Responsables:	Oficial de créditos Jefe de Créditos Gerente	
OBJETIVO: Garantizar que el proceso de otorgación del crédito sea ejecutado de manera eficiente y eficaz.				
ALCANCE: El proceso de otorgamiento de créditos comienza con la recepción de la solicitud de crédito y termina con el archivo de los documentos del crédito que certifican la concesión del crédito.				
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
5	Análisis y evaluación de créditos.	Para toda operación crediticia, se deberá contar un análisis y evaluación de su capacidad de pago, fuentes de ingreso, situación en la central de riesgos, garantías, veracidad de la información proporcionada, confirmación de las referencias y el destino del crédito.	Jefe de crédito	
6	Aprobación del Crédito	El Comité de Crédito en sesión ordinaria analizará las solicitudes de crédito y procederán a su aprobación, para lo cual se firmará un acta de créditos.	Oficiales de crédito Jefe de Créditos Gerente	
7	Comunicar a los socios de la decisión del Comité de Crédito.	El oficial de créditos, será el encargado de comunicar al socio su aprobación, negación o limitación de la solicitud.	Oficiales de crédito	
8	Formalización del Crédito	Las firmas del contrato de crédito se lo realizarán en las oficinas de la Cooperativa.	Jefe de Créditos	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado: Andrea Herrera (2016)

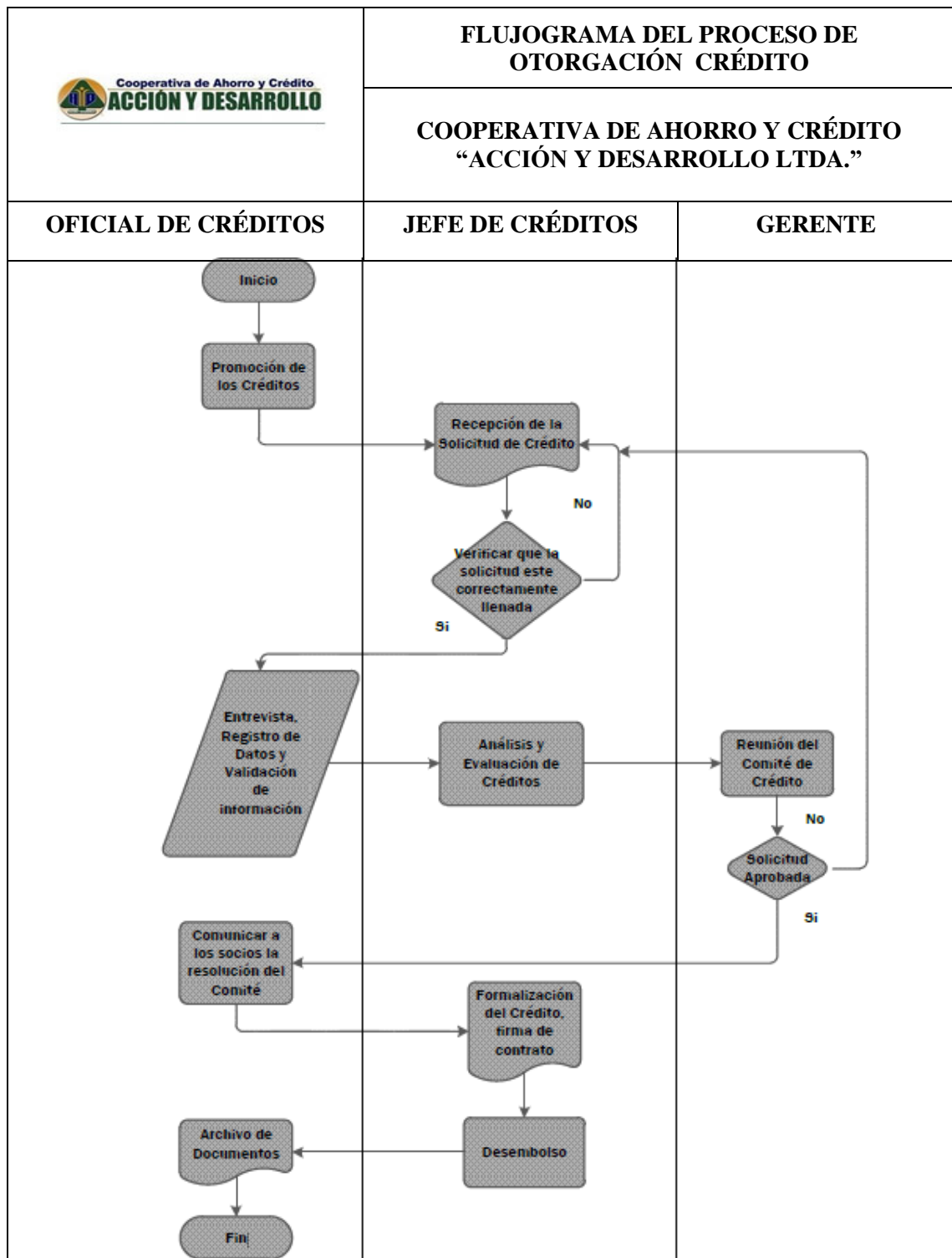
Tabla 27 Manual del Proceso de Concesión de Créditos.

	MANUAL DEL PROCESO DE CRÉDITOS		Página 3/3
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.”		
Nombre del Proceso:	Concesión de Créditos	Responsables:	Oficial de créditos Jefe de Créditos Gerente
OBJETIVO: Garantizar que el proceso de otorgación del crédito sea ejecutado de manera eficiente y eficaz.			
ALCANCE: El proceso de otorgamiento de créditos comienza con la recepción de la solicitud de crédito y termina con el archivo de los documentos del crédito que certifican la concesión del crédito.			
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
9	Desembolso	Cuando ya se haya aprobado el crédito, se procederá a la acreditación del crédito en la cuenta del socio.	Jefe de Créditos
10	Archivo de Documentos	Para finalizar el proceso de crédito, se procede a archivar todos los documentos en el expediente del socio para su constancia y control. El mismo que será actualizado de acuerdo a los abonos que realice el deudor.	Oficiales de crédito
<p>Indicador de Gestión en el proceso de Crédito Este indicador nos permitirá medir cuan eficiente es el proceso de créditos en la Cooperativa.</p> $\frac{\# \text{Créditos Aprobados}}{\# \text{Créditos Solicitud}} \times 100$			
<p>Control Interno: Las actas de crédito y los reportes que deberá elaborar el Jefe de Créditos, permitirá tener una visión clara y definida de los créditos y montos aprobados, que en conjunto con los reportes del sistema garantizaran la razonabilidad de los saldos presentados en los balances.</p>			

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado: Herrera. (2016)

Gráfico 16 *Flujograma del Proceso de Otorgación de Crédito*



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado: Andrea Herrera. (2016)

4.2.6. Proceso de Cobranza

Es muy importante el proceso de cobranza dentro de la Cooperativa, pues de este proceso dependerá la recuperación de la cartera de créditos en los plazos y tiempos pactados, además de reducir los créditos vencidos y la morosidad. El proceso de cobranza estará a cargo del oficial de créditos, quien deberá contar con una planificación de cobro, dependiendo de los socios que estén a su cargo. Las etapas de este proceso se encuentran divididas de la siguiente manera:

1. Seguimiento del Crédito

Permite constatar que el dinero que se facilitó se haya empleado para los fines mencionados al momento de su aprobación. Además permitirá verificar que el socio este cancelando sus abonos en los plazos y fechas establecidas, lo que beneficia a la Cooperativa en la disminución de sus índices de morosidad. Al mismo tiempo es importante realizar llamadas preventivas en caso de que el crédito no se esté cancelando adecuadamente y antes de su vencimiento.

2. Reporte de Morosidad y Créditos vencidos

El Jefe de Créditos mantendrá y llevará reportes de morosidad y créditos vencidos, con el fin de agilizar su cobranza y recuperación. Para lo cual se indicará a cada Oficial responsable del grupo de socios los días que se encuentran en mora y el valor adeudado.

3. Cobranza Morosa

Una vez conocido los reportes de créditos vencidos y morosidad, el oficial de créditos procederá a notificar al deudor y al garante vía telefónica sobre el vencimiento de la letra al día siguiente de vencida, con el fin de que el socio se acerque a cancelar el valor vencido. Para lo cual se tomará en cuenta los datos de la tabla 22. Calificaciones de Riesgo y Constitución de Provisione, donde se detallan los días de vencimiento por tipo de crédito.

4. Refinanciación, Renovación o Reestructuración

El socio podrá acceder a una renovación, refinanciación o reestructuración del crédito, sino puede cancelar en ese momento y dependiendo de las causas el mismo que deberá estar cancelado en un 30% el valor del préstamo antes de su vencimiento.


5. Cobranza Extrajudicial

El crédito entra en un trámite de cobranza extra judicial cuando el socio después de las llamadas y avisos realizados por parte del Oficial de Créditos, no ha cancelado el monto vencido. Estos créditos se encuentran vencidos más de 30 días, y se procede a entregar al socio una primera notificación escrita al adeudado dando un plazo de 4 días, una segunda notificación al adeudado y al garante dando un plazo de 3 días, y una tercera notificación dando un plazo de 24 horas. En caso de que el socio no se acerque a cancelar después de las notificaciones enviadas, se entregará el expediente al Asesor Jurídico para que proceda la recuperación por medio de un proceso legal.

6. Cobranza Judicial

La cobranza judicial procederá después de los 90 días de vencido y al no haber respetado las notificaciones enviadas o se detecte una imposibilidad de pago por parte del socio el mismo que será analizado y evaluado por los empleados y funcionarios de la Cooperativa. La cobranza judicial consiste en recuperar el valor adeudado a través de las garantías, sean estas reales o personales, las mismas que después del trámite judicial respectivo y con la orden de un juez serán adjudicadas a favor de la Cooperativa.


Tabla 28 Manual del Proceso de Cobranzas

		MANUAL DE COBRANZAS		Página 1/3
		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.”		
Nombre del Proceso:		Recuperación de la Cartera de Créditos	Responsables:	Jefe de Créditos Oficial de créditos Gerente Asesor Jurídico
OBJETIVO: Garantizar que el proceso de cobro del crédito sea ejecutado de manera eficiente y eficaz, evitando que los créditos caigan en mora.				
ALCANCE: El proceso de recuperación de créditos comienza con el seguimiento del crédito y termina con la cobranza judicial				
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
1	Seguimiento del Crédito.	Mediante los reportes del sistema, se verificará que los socios estén cancelando sus préstamos en las fechas pactadas, donde el cobrador encargado realizará llamadas con anticipación señalando el monto y el plazo en el que deberá cancelar y de esta forma prevenir una posible morosidad.	Oficial de crédito	
2	Reporte de Morosidad y Créditos vencidos	El Jefe de créditos, mediante un reporte señalará los créditos que han caído en mora y los índices de morosidad de cada oficial con el fin de agilizar la recuperación.	Jefe de Créditos	
3	Cobranza Morosa	El reporte entregado detallará los días de morosidad, montos atrasados, saldos actuales, nombre del socio, etc., con esta información el Oficial de crédito deberá realizar las respectivas llamadas y avisos para su recuperación.	Oficial de crédito	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado: Andrea Herrera (2016)


Tabla 29 Manual del Proceso de Cobranzas

		MANUAL DE COBRANZAS		Página 2/3
		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.”		
Nombre del Proceso:		Recuperación de la Cartera de Créditos	Responsables:	Jefe de Créditos Oficial de créditos Gerente Asesor Jurídico
OBJETIVO: Garantizar que el proceso de cobro del crédito sea ejecutado de manera eficiente y eficaz, evitando que los créditos caigan en mora.				
ALCANCE: El proceso de recuperación de créditos comienza con el seguimiento del crédito y termina con la cobranza judicial.				
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
4	Refinanciación, renovación o reestructuración.	Si el socio no tiene la capacidad de pago para cubrir la deuda y dependiendo del monto que se encuentre en mora, podrá acceder a una renovación, refinanciamiento o reestructuración.	Gerente	
5	Cobranza Extrajudicial	Cuando el socio, no se ha acercado a cancelar después de las llamadas, avisos, o no ha optado por una renovación, refinanciamiento o reestructuración, se procede a enviar un aviso de vencimiento y el crédito entra en cobranza extrajudicial.	Jefe de Créditos	
6	Cobranza Judicial	Después de haber realizado las respectivas llamadas, avisos y persiste el atraso, se envía al socio una citación, dando a conocer que el crédito ha entrado en un trámite judicial, donde el abogado realizará los respectivos trámites para lograr recuperar lo adeudado.	Asesor Jurídico	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado: Andrea Herrera (2016)

Tabla 30 *Manual del Proceso de Cobranzas*

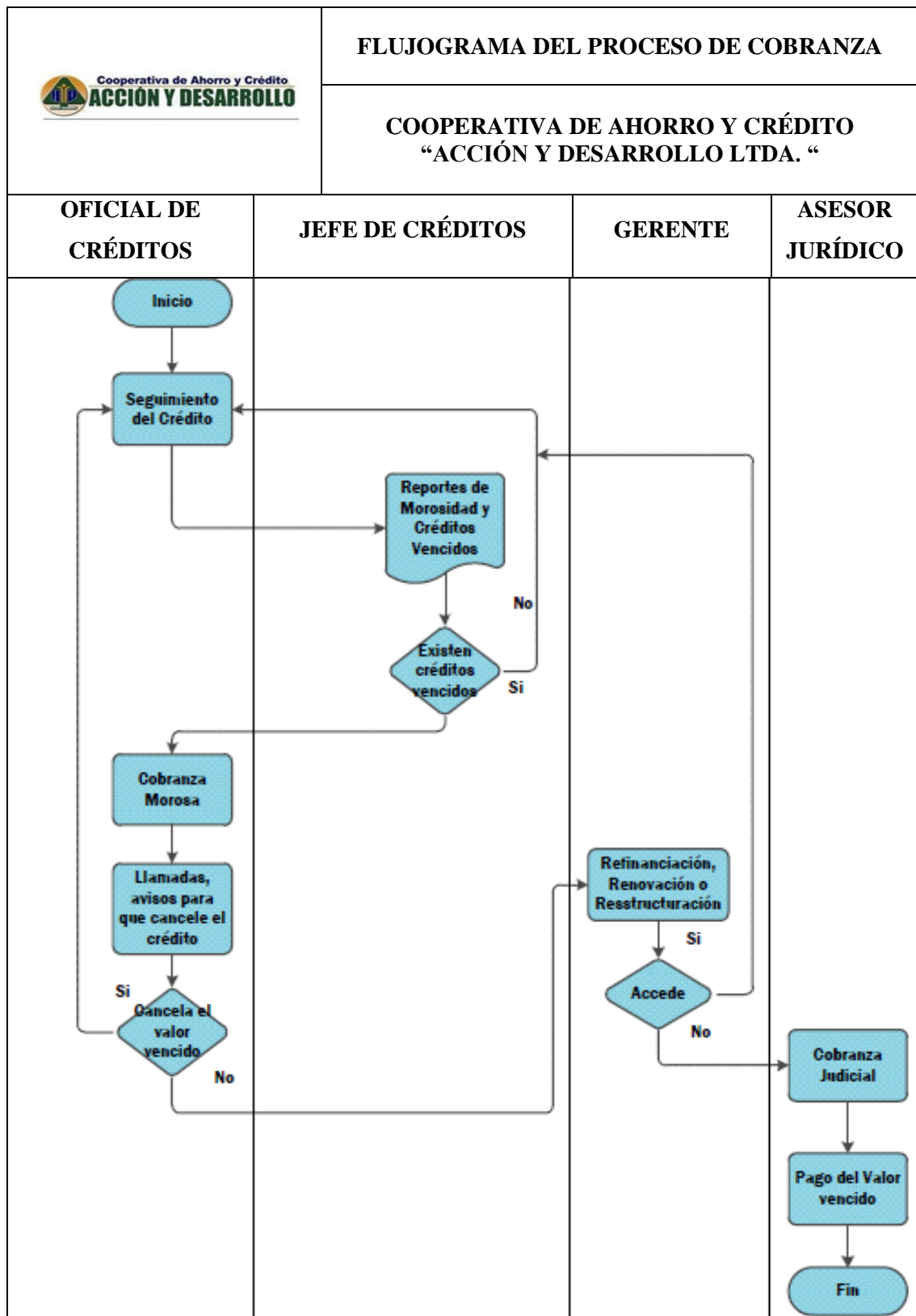
	MANUAL DE COBRANZAS		Página 3/3
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.”		
Nombre del Proceso:	Recuperación de la Cartera de Créditos	Responsables:	Jefe de Créditos Oficial de créditos Gerente Asesor Jurídico
<p>Indicador de Gestión en el Proceso de Recuperación del Crédito</p> <p>Este indicador permitirá medir cuan eficiente es el proceso de cobranza en la Cooperativa.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $\frac{\text{Montode Creditos Cancelados}}{\text{Montode Creditos Totales}} \times 100$ </div>			
<p>Control Interno</p> <p>El jefe de créditos llevará un reporte de los índices de morosidad y créditos vencidos, permitiendo de esta forma controlar que los índices no excedan el promedio del sistema. El oficial de créditos deberá elaborar un reporte e informes de la situación de los créditos que se encuentran en mora y cuál es su estado de recuperación.</p>			

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado: Andrea Herrera (2016)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”, con la aplicación de los procesos de cobranza, buscara controlar y dar el seguimiento oportuno a los créditos otorgados con el fin de alcanzar la recuperación total de la cartera de crédito vencida en los plazos establecidos. Además permitirá adoptar las medidas correspondientes, entre las que se debe encontrar la revisión del proceso de otorgamiento y recuperación, con el propósito de mejorar su gestión del riesgo crediticio, debido a que dicho proceso debe actuar como mecanismo protector de créditos riesgosos.

Gráfico 17 *Flujograma del Proceso de Cobranza*



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado: Andrea Herrera (2016)

4.2.7. Identificación de los Riesgos Crediticios

La identificación del riesgo crediticio es muy importante dentro del proceso de crédito y se dirige a reconocer y entender los riesgos existentes en cada operación efectuada, y a la vez, estar preparados para los riesgos que se puedan presentar en un futuro.

4.2.7.1 Deficiencia en el Proceso de Crédito

Las deficiencias en el proceso de crédito que se encontraron son causadas por varios motivos como:

- El uso de un Manual de Créditos y Cobranzas desactualizado, incompleto e ineficaz, pues el manual dentro de la Cooperativa se constituye como una herramienta eficaz para el desarrollo diario de sus actividades, en donde se detalla las acciones, procedimientos, políticas, etc., que deberá realizar cada funcionario, dependiendo de su área y puesto de trabajo. El uso adecuado del manual permitirá cumplir las tareas y actividades que se desarrollan en la Cooperativa de manera eficaz y eficiente.
- El proceso de crédito es muy importante, pues es su principal giro del negocio, por tal razón debe contar con un personal capacitado, adecuado, idóneo y profesional para el desarrollo de sus operaciones. Pero dentro de la Cooperativa no se da la importancia necesaria al recurso humano, y cuenta con un personal no calificado corre un riesgo mayor, debido a que desconocen las funciones que deben llevar a cabo y las actividades no son desarrolladas de forma oportuna, precisa y adecuada.
- Dentro del proceso de crédito es primordial tomar en cuenta el proceso operativo, que consiste en cumplir una serie de actividades, políticas y procesos, establecidas para otorgar y cobrar un crédito. Puesto que este proceso es complicado, lento, extenso, mal definido, incorrecto y mal ejecutado, la Cooperativa está expuesta a un alto riesgo de crédito, debido a la deficiencia de sus procesos, que provoca un nivel de mora alto y fallas en la concesión de créditos.
- La Cooperativa para conceder créditos de forma justa, correcta y legal, es necesario que cumpla con las normas, leyes, reglamentos y disposiciones que establezcan las entidades de control y supervisión. Pero la Cooperativa en varias ocasiones no cumple con las leyes, reglamentos, normas y disposiciones, en su proceso de crédito se expone a un riesgo crediticio mayor.

- La tecnología es de vital importancia en este proceso, debido a la cantidad de información manejada en las transacciones de los clientes, lo que facilita y agiliza el trabajo diario de la Cooperativa, pero existe el uso inadecuado e incorrecto por parte de algunos empleados.

4.2.7.2 Sobreendeudamiento

El sobreendeudamiento de los clientes, es una de las causas más importantes del riesgo de crédito, y para ello se debe identificar, definir y analizar adecuadamente a los clientes que serán objetos del crédito, debido a que en los últimos años se ha presentado un incremento de la morosidad en especial en el año 2014, pues varios socios han obtenido un crédito dentro de la Cooperativa, para cubrir otras deudas pendientes, provocando el efecto de bola de nieve, es decir las personas continúan endeudándose pero no tienen suficiente capital para hacer frente a sus obligaciones. Las causas del sobreendeudamiento de los consumidores son dos:

- La asunción excesiva de deudas (sobreendeudamiento activo).
- La incapacidad sobrevenida de hacer frente a los créditos por causas imprevistas (sobreendeudamiento pasivo).

“El sobreendeudamiento activo que se origina por el descontrol del presupuesto, por gastos imprevistos, por la utilización irracional de las tarjetas de crédito o por disfrutar de uno o varios créditos, sin haber estudiado con anterioridad la situación financiera personal del momento o la previsible durante la vigencia del crédito.”

“ El sobreendeudamiento pasivo suele deberse a una disminución de los ingresos, motivada por el desempleo, la enfermedad o el fallecimiento de uno de los cónyuges, abandono del empleo de la mujer para cuidar de los hijos o las sanciones tributarias, etc. Sin duda, la tasa de desempleo es la variable macroeconómica que más influye en el impago de la deuda familiar, más que los tipos de interés o que el volumen del crédito”

4.2.7.3. Morosidad

La morosidad se encuentra presente en la Cooperativa, debido al incumplimiento de sus socios en el pago de los créditos en las fechas establecidas en el contrato, lo que provoca que la cartera vencida vaya sumando cada vez más, además de no percibir capital e intereses.

4.2.7.4. Competencia entre Instituciones Financieras

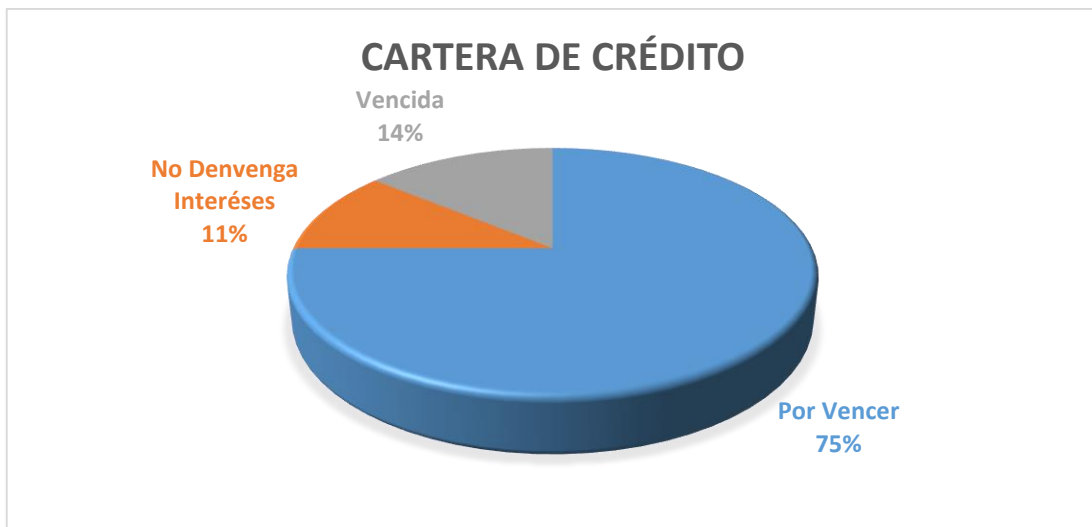
La competencia es otro factor que incide en el riesgo crediticio, debido a que las Instituciones Financieras en la búsqueda de captar nuevos clientes, a través de tasas de interés más bajas, montos más altos, plazos más largos de los créditos, no solo se disputan los clientes, sino que esta competencia disminuye la calidad del crédito, dejando a un lado la exigencia para la calificación de los créditos.

4.2.7.5. Situación Económica

La situación económica es un factor objeto de estudio al momento de conceder un crédito, ya que se debe tomar en cuenta aspectos como la fuente de empleo, el nivel de ingresos, la capacidad de adquisición y ahorro de las personas, pues son variables primordiales para otorgar un crédito y evaluar la capacidad de pago del deudor. Además el aspecto político tiene una incidencia representativa en el proceso de crédito, debido al creciente apoyo por parte del Gobierno al Sector de la Economía Popular y Solidaria, en donde se deberá aplicar un mayor control sobre sus operaciones financieras y para ello se contará con la Superintendencia de Cooperativas, que ayudará a supervisar y regular las operaciones, manteniendo una información adecuada de todo el sector.

4.2.8. Análisis Interno

Gráfico 18 Análisis Interno - Cartera de Crédito



Fuente: Balance General COAC “Acción y Desarrollo Ltda.”

Elaborado: Andrea Herrera (2016)

La Cooperativa de ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”, Cuenta con una cartera de Crédito Bruta por Vencimientos por un valor de \$3.267.175,39 dólares de Enero a Diciembre del año 2014, dispone de una cartera por vencer de \$ 2.260.910,69 dólares siendo la de más alto valor cuyo plazo sigue aún vigente y no ha vencido , mientras que la cartera que no devenga intereses tiene un monto de \$ 352.377,40 dólares y finalmente seguido de la cartera vencida por un valor de \$ 453.887,30 dólares.

En el año 2014 la cartera productiva de la Cooperativa a seguido su ritmo de crecimiento, mostrando una expansión en todos sus segmentos de negocio y en especial en los créditos destinados para la microempresa, lo que indica que la Cooperativa puede satisfacer la demanda de crédito frente a la creciente competencia que se encuentra en el mercado. El crecimiento del microcrédito se relaciona con la recuperación del aparato productivo, mediante el apoyo financiero y técnico a pequeños y medianos productores y a las comunidades campesinas en el país, que se viene desarrollando mediante el Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir.

El índice de morosidad de la Cooperativa presento un nivel alto del 24,68% el cual nos indica que la gestión para recuperación de cartera es inadecuada porque se necesita una mejor gestión de cobro, para que el valor recuperado sea mayor y de esta forma reducir

el riesgo crediticio, lo cual nos refleja que la cooperativa no se encuentra en una buena situación ya que supera el 10 % de morosidad.

El riesgo crediticio es el principal riesgo que presenta la Cooperativa, pues al contar con una cartera de créditos que bordea los \$ 3.267.175,39 dólares, está debe contar con un capital mínimo para cubrir la pérdida potencial por la falta de pago de un acreditado o el incumplimiento de sus obligaciones contractuales en las condiciones y plazos pactados, no realiza el seguimiento de sus operaciones para verificar y asegurar el cumplimiento de los pagos puntuales y la evolución de los clientes a fin de mitigar el riesgo, lo que indica que hace falta una mejor administración del riesgo por parte de la Alta Dirección.

Las provisiones que la Cooperativa ha deducido ante la eventualidad de no recuperación de la cartera para hacer frente a la pérdida esperada fue de \$ 135.920,68 dólares, valor menor a la requerida para las pérdidas no esperadas. Además basándonos en el Reglamento Interno de Ahorro y Crédito que maneja la Cooperativa se pudo conocer que los procesos y políticas de crédito, que se encuentran establecidas en el Reglamento contienen información desactualizada y que podría ser la causante del incremento del riesgo. De acuerdo al análisis del cumplimiento de los requisitos de crédito se determinó que la Cooperativa no cumple con su Reglamento Interno, en donde la Comisión de Crédito deberá cuidar que se hayan cumplido con todos los requisitos para su aprobación, pues los socios no cumplen con los requisitos que se consideraban como obligatorios. No existen procesos judiciales lo que indica la falta de gestión de cobro para la recuperación de la cartera de créditos.

Es importante señalar que después de haber realizado el análisis y evaluación del Riesgo Crediticio en la Cooperativa de ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”, del año 2014 se constató serias inconsistencias y falencias en el proceso de recuperación y otorgamiento de los créditos, como la mala gestión de cobro, la falta de análisis de los sujetos de crédito, el incumplimiento de los requisitos de crédito, todo esto debido al inadecuado control interno de sus operaciones, lo que ha generado que la morosidad de la cartera de créditos sea alta, creando mayor incertidumbre en cuanto al riesgo crediticio. Además las provisiones constituidas son relativamente bajas e inadecuadas para hacer frente a una pérdida en caso de incumplimiento por parte del deudor.

4.3. Diseño del Manual de Crédito

Dentro de este capítulo se propone el diseño de un Manual de Crédito para mejorar la Gestión del Riesgo Crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.” con el fin de proveer una herramienta eficaz para el Departamento de Créditos y Cobros. Este manual contiene las políticas y procesos que debe realizar la Cooperativa en el cumplimiento de sus funciones, para mejorar la imagen institucional, la transparencia y credibilidad de sus operaciones.

Además permitirá a cada uno de los empleados y funcionarios que intervienen en el proceso de crédito, conocer las políticas y procesos para la concesión de créditos y cobros, con el cual se busca tener un punto de vista clara de los créditos que otorga la Cooperativa, las garantías, montos, plazos, intereses, constitución de provisiones, etc., que permitan una buena administración de los créditos y por lo tanto de los riesgos a los que se encuentra expuesta.

Las políticas y procesos de crédito permitirán tener una visión clara y definida de los criterios de acceso de los prestatarios, la determinación de las condiciones del crédito, el proceso de evaluación y aprobación, el seguimiento y la recuperación del crédito.

CAPÍTULO 1: GENERALIDADES

1.1. INTRODUCCIÓN

El principal negocio de la Cooperativa se enmarca sobre la gestión de riesgo de crédito. La mayor parte del margen de ganancia de la Entidad, está definido por la diferencia entre las tasas de interés activas y pasivas, lo que se justifica por asumir la prima por riesgo de contraparte de los activos. En consecuencia, la Cooperativa considera que el control del riesgo crediticio es un pilar fundamental para salvaguardar los recursos entregados por los clientes y socios.

El presente Manual de Crédito establece las políticas, límites y restricciones que tienen como objetivo fundamental guiar a las personas que participan en el proceso de crédito, en la adecuada evaluación de los sujetos de crédito, la diversificación, la desconcentración y la recuperación de créditos problemáticos.

El manual ha sido elaborado para que los funcionarios de crédito de la Cooperativa cuenten con normas uniformes en la administración y análisis de crédito, así como en la aprobación, instrumentación, desembolso y cobranzas.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

Mitigar el riesgo crediticio de la cooperativa a través de la creación de políticas y procedimientos que constituyen los lineamientos principales para administrar la cartera de créditos correctamente.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Establecer políticas y procedimientos de crédito, estandarizados, claros y de fácil comprensión para el personal de la cooperativa.
- Fomentar el orden en los procesos de colocación de crédito.
- Realizar una colocación de créditos con calidad, tanto en el servicio brindado a los solicitantes de crédito como para el personal de la cooperativa.
- Fortalecer la coordinación del personal relacionado con la colocación de crédito.

- Definir criterios metodológicos para un manejo eficiente de la cartera.

1.3. MARCO LEGAL

- Código Orgánico Monetario y Financiero.
- Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento.
- Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, emitido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
- Estatuto social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”.

1.4. ALCANCE

El manual propuesto está dirigido para todas las operaciones crediticias que se efectúen en las oficinas de la Cooperativa y su cumplimiento es obligatorio para todos los involucrados dentro del proceso de crédito, iniciando desde el análisis y el otorgamiento del crédito, su registro contable y el seguimiento para su cobro, con el fin de mejorar la recuperación de cartera y su gestión de riesgos.

Al hablar de la gestión de riesgos, se entiende como un conjunto de políticas y procedimientos utilizados por la entidad para identificar, manejar, monitorear y controlar su exposición a diferentes riesgos. Pero hay que tomar en cuenta que el manejo del riesgo no puede prevenir pérdidas, pero puede asegurar que la Cooperativa conozca el riesgo y está de acuerdo en asumirlos.

1.5. APROBACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El manual de crédito deberá ser aprobado por el Consejo de Administración, debiendo ajustarse permanentemente a las disposiciones de la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; entrará en vigencia después de su aprobación y deberá ser puesto en conocimiento del personal por el Gerente General Lic. Alfredo Chucuri.

El presente manual será revisado y actualizado por el Gerente General y Jefe de Crédito, en función del comportamiento de la cartera de crédito y la planificación de la cooperativa.

CAPÍTULO 2: DEFINICIÓN DE POLÍTICAS DE CRÉDITO

2.1. POLÍTICAS DE CRÉDITO

2.1.1 Constitución y Objetivo

El Comité de Políticas Institucionales será el responsable de establecer las políticas de Crédito, está conformado por el Gerente General quien lo presidirá, el Coordinador de Crédito y Cobranzas. Las políticas, lineamientos, límites y restricciones que emite dicho Comité serán aprobados por el Consejo de Administración.

Su objetivo es el de proveer pautas estratégicas aplicadas a la administración del riesgo de crédito, con el fin de estandarizar y regular la gestión de crédito en la Cooperativa.

2.1.2. Funciones y Responsabilidades

Son funciones del Comité de Políticas de Crédito:

- Proponer políticas para el control del riesgo de crédito.
- Proponer enmiendas, revisiones y actualizaciones del Manual frente a los cambios en el entorno en el que se desenvuelve la Cooperativa, incluyendo el ámbito legal.
- Obtener la aprobación del Consejo de Administración de las revisiones y/o encomiendas del organismo de control y por medio de oficios de actualización numerados de manera secuencial. En los oficios, el Comité deberá especificar al menos: i) la fecha en que se realiza la enmienda, ii) las hojas nuevas que se agregan y / o se sustituyen, iii) y los aspectos eliminados del manual.
- Resolver cualquier inquietud en la aplicación de los conceptos del contenido de este Manual.
- Interpretar a través de dichos oficios las Políticas del Manual.
- Analizar sugerencias y recomendaciones realizadas por parte de los funcionarios de la Cooperativa.

2.2. NORMAS SOBRE LA APROBACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO

Será analizada por el Comité de Políticas que de considerarla adecuada presentara la sugerencia al Consejo de Administración. El Consejo de Administración analizará y aprobará o negará las enmiendas o adiciones propuestas por el Comité de Políticas.

2.3. NORMAS SOBRE EL CONOCIMIENTO DEL MANUAL

Es obligación y responsabilidad de todo funcionario que participe en la gestión del riesgo crediticio, conocer los lineamientos, procedimientos y disposiciones legales vigentes sobre la administración, implementación, inscripción, custodia, cesión, vigencia, caducidad, recuperación, renovación y derechos de acción judicial para créditos. El incumplimiento de las políticas del Manual y sus enmiendas constituirá falta grave frente a la reglamentación de la Cooperativa y se aplicarán las sanciones pertinentes descritas en el Reglamento Interno de Trabajo y Código de Trabajo, y de ser necesario con las penas de ley. Gerencia, evaluará cada año que los funcionarios tengan pleno conocimiento del Manual a fin de aplicar dicha política, se tomará un examen de entendimiento, cuya nota mínima será de 80/100. En caso que resultare una nota inferior se suspenderán los niveles de aprobación asignados y el funcionario tendrá un mes de plazo para aplicar nuevamente al examen. Si no alcanzare la nota mínima en una segunda ocasión, se suspenderá definitivamente el nivel de aprobación sin perjuicio de la imposición 3 sanciones que se establezcan en el Reglamento Interno de Trabajo.

2.4. NORMAS SOBRE ENMIENDAS Y ACTUALIZACIONES DEL MANUAL.

Las enmiendas y actualizaciones del Manual serán producto de las resoluciones del Comité de Políticas de crédito y aprobadas por el Consejo de Administración y su incorporación será responsabilidad del Coordinador de crédito. Gerencia General, será responsable de mantener informada de aquellos cambios de ámbito legal o regulativo que afecten al contenido del Manual para la enmienda, adición o actualización correspondiente. No se requerirá de la aprobación del Consejo de Administración para aquellas enmiendas provenientes del ámbito legal o regulativo. No obstante se requerirá enviar oficios de conocimiento sobre dichos cambios en el marco regulativo y legal al Consejo de Administración, Auditoría Interna y los funcionarios involucrados con el proceso de crédito.

CAPÍTULO 3: POLÍTICAS GENERALES DE CRÉDITO

3.1. DISPOSICIONES LEGALES EN EL ÁMBITO DE CRÉDITO

Los funcionarios de la Cooperativa, especialmente aquellos relacionados con el área de crédito y/o de riesgos deben cumplir y hacer cumplir, de manera estricta, las disposiciones legales, así como sus enmiendas futuras, establecidos en las Leyes, reglamentos y resoluciones que norman las operaciones de las instituciones financieras.

De la Codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero:

a) Título (VII) "De los Activos y de los Límites de Crédito" en:

Artículo 68.- se dispone que "... las instituciones del sistema financiero, a efectos de reflejar la verdadera calidad de los activos, realizarán una calificación periódica de los activos y constituirán las provisiones que sean necesarias para cubrir los riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos...".

Artículo 69.- "Provisión es una cuenta de valuación del activo que afecta a los resultados y que se constituye para cubrir eventuales pérdidas por cuentas incobrables..."

Artículo 70.- "El valor de todo préstamo, descuento o cualquier otra obligación cuyo deudor estuviese en mora tres años, será obligatoriamente castigado por la institución del sistema financiero."

Artículo 71.- "La Superintendencia dictará las normas referentes a las relaciones que deberán guardar las instituciones financieras entre sus operaciones activas, pasivas y contingentes, procurando que los riesgos derivados de las diferencias de plazos, tasas, monedas... se mantengan dentro de rangos de razonable prudencia."

Artículo 72.- La cooperativa no podrá:

- i) Realizar operaciones activas y contingentes con una persona natural o jurídica por una suma que exceda, en conjunto, el diez por ciento (10%) del patrimonio técnico de la institución,..."
- ii) En ningún caso la garantía adecuada podrá tener un valor inferior al ciento cuarenta por ciento (140%) de la obligación garantizada"

- iii) "El conjunto de las operaciones activas y contingentes en ningún caso podrá exceder del doscientos por ciento (200%) del patrimonio del sujeto de crédito..."

Artículo 73.- "... Para las cooperativas de ahorro y crédito, se establece un cupo de crédito de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia, los administradores, empleados y las personas naturales y jurídicas vinculadas a éstos, así como se establece un límite individual de crédito para aquellas personas vinculadas por propiedad o administración. El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%), ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos,"

Artículo 74.- Se considerarán como personas vinculadas a la propiedad o administración de la Cooperativa las siguientes:

- "Las personas naturales o jurídicas que posean, directa o indirectamente el uno por ciento (1%) o más del capital pagado... "de la Cooperativa.
- "Las empresas en las cuales los representantes legales, administradores directos o funcionarios posean directa o indirectamente más del tres por ciento (3%) del capital de dichas empresas".
- "Los cónyuges o los parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad de los representantes legales, de los administradores directos o funcionarios..." de la Cooperativa;
- "Las empresas en las que los cónyuges, los parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad de los representantes legales, de los administradores directos o funcionarios..., posean acciones por un tres por ciento (3%) o más del capital de dichas empresas".

Artículo 76.- Para el cálculo de los límites previstos en los artículos 72, 73 se presumirá que constituyen un solo sujeto, los deudores individuales que sean personas naturales o jurídicas, cuando:

- Sean accionistas directa o indirectamente en el veinte por ciento (20%) o más del capital pagado de una compañía;

- Existan relaciones de negocios, de capitales o de administración que permitan a una o más de ellas ejercer una influencia significativa y permanente en las decisiones de los demás;
- Existan datos o información fundada de que diversas personas mantienen relaciones de tal naturaleza que conforman de hecho una unidad de intereses económicos;
- Se hayan concedido crédito a prestatarios o grupos prestatarios, en condiciones preferencia/es o desproporcionadas respecto del patrimonio del deudor o de su capacidad de pago;
- Se hayan concedido créditos no garantizados adecuadamente a deudores o grupos prestatarios sin antecedentes o domiciliados en el extranjero sin información disponible sobre ellos;
- Se hayan concedido créditos a prestatarios o grupos de deudores por reciprocidad con otra entidad financiera; y,
- Cuando mantengan vinculación entre sí.

3.2. Establecimiento de la Exposición de un Solo Sujeto de Crédito

Son sujetos de crédito las personas naturales y jurídicas, que reúnen condiciones y requisitos establecidos por la Ley.

La Cooperativa no podrá concentrar con un solo cliente, obligaciones crediticias directas e indirectas que excedan el 10% del patrimonio técnico de la Cooperativa calculado al cierre del ejercicio mensual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

No se podrá conceder créditos que superen el 200% del patrimonio del sujeto de crédito, En el caso de que el cónyuge del deudor y/o del garante, por cualquier razón, no participen en la firma de los documentos legales de respaldo de una operación de crédito, se deberá tomar en cuenta solamente el 50% del patrimonio total de los mismos para la aprobación del monto solicitado.

3.3. Operaciones de Crédito Restringidas

a) Las siguientes operaciones están totalmente restringidas:

- Se sospeche vinculación del cliente con narcotráfico, lavado de dinero o cualquier actividad ilícita.
- De personas que se encuentren en bancarrota, quiebra legal o insolventes.

- A extranjeros cuya situación o la de sus cónyuges no se encuentre legalizada en el país.
- De socios, clientes y/o sus cónyuges que en la central de riesgos o buros de crédito presentan cartera castigada en cualquier entidad del sistema financiero o empresa comercial.
- Los préstamos cuyo monto supere el 200% del patrimonio del sujeto de crédito.
- Las solicitudes de personas naturales o jurídicas que no demuestren capacidad de pago.
- Las solicitudes de personas naturales o jurídicas que comercialicen o produzcan equipos y/o materiales bélicos.
- Las de asociaciones que no tengan claramente determinada su naturaleza o su constitución.
- Las de asociaciones de caridad o beneficencia.
- Las de Organizaciones políticas o sindicales.
- Las de casinos y night clubs.
- Las de empresas intervenidas por la Superintendencia de Compañías o en proceso de liquidación.
- Las que por su monto generen un endeudamiento del solicitante, incluido el crédito a otorgarse, superior al setenta por ciento (70%) de su activo total.
- Las solicitudes de operaciones o negocios que intentan aplicar los recursos prestados en:
 - Campañas políticas de cualquier índole.
 - Destinos que contravengan disposiciones legales, regulativas o normativas.
- Inversiones financieras especulativas.

b) Las siguientes operaciones requerirán de un análisis económico - legal, y la aprobación, en caso de proceder, provendrá de la Comité General de Crédito:

Las personas naturales o jurídicas que:

- Mantengan operaciones de crédito directas o solidarias (cónyuges) vigentes con la Cooperativa, independientemente del monto.
- Mantengan relación comercial con la Cooperativa y que de ella dependan la mayor parte de sus ingresos
- Los abogados, jueces, técnicos que presten servicios profesionales a la Cooperativa.

- Tengan planes de migrar a otro país o que hubieren regresado al Ecuador sin planes de permanecer en él.
- Estén en mora con la Cooperativa por cualquier tipo de operación (directa, indirecta contingente).
- Hayan tenido juicios o se encuentren actualmente enjuiciadas por la Cooperativa o cualquier institución del sistema financiero ecuatoriano.
- Tengan malas referencias personales, comerciales o financieras.
- Para el trámite de su solicitud deberán presentar el justificativo de levantamiento de la calificación.
- En ningún caso la garantía adecuada podrá tener un valor inferior al ciento cuarenta por ciento (140%) de la obligación garantizada.
- Las solicitudes de operaciones o negocios que intentan aplicar los recursos prestados en:
 - Pago de obligaciones a otras instituciones del sistema financiero.

3.4. Elegibilidad y Requisitos de los Sujetos de Crédito

Serán elegibles como sujetos de crédito, aquellos que cumplan con los siguientes requisitos, y que no contravengan lo dispuesto en la Ley y lo establecido en el Capítulo 3 "Políticas Generales de Crédito", Título 3.5 "Operaciones Restringidas", del presente Manual:

- a) Las personas naturales dueñas de micro, pequeñas y medianas empresas que demuestren las siguientes características:
 - Ser socio activo de la Institución.
 - Ser mayores de 18 años hasta 75 años siempre y cuando gocen de sus plenas facultades para realizar la actividad económica, con capacidad legal para contratar.
 - A partir de los 65 años, deberá llenar el formulario de excepción de seguro de desgravamen.
 - Que ejerzan sus actividades empresariales en un lugar fijo y/o contar con estabilidad domiciliaria, localizados dentro del área de influencia de la oficina operativa de la Cooperativa que recepta la solicitud de crédito, o zonas de interés de operación para la institución.

- Que desarrollen su actividad en los sectores de comercio, industria, servicios, agricultura o ganadería.
 - Que la empresa tenga como mínimo 12 meses de antigüedad, salvo el caso de productos de crédito específicos para apertura o creación de una actividad empresarial.
 - Que la administración y operación del negocio esté a cargo del solicitante.
 - Tener buena reputación crediticia y encontrarse dentro del Buró de crédito con calificación A e internamente de la misma manera y su información histórica que confirme este tipo de calificación.
 - Presentar las garantías establecidas por la cooperativa conforme a lo establecido en las normas operativas con sus respectivos documentos de soporte.
 - Acreditar encaje o la base referencial de apalancamiento, según las condiciones del crédito a solicitar
- b) Las personas naturales que trabajen en relación de dependencia u otras actividades que perciban una renta fija mensual comprobable (empleados, jubilados y/o rentistas) con las siguientes características:
- Ser socio activo de la Institución.
 - Ser mayores de 18 años hasta 75 años siempre y cuando gocen de sus plenas facultades para realizar la actividad económica, con capacidad legal para contratar.
 - A partir de los 65 años, deberá llenar el formulario de excepción de seguro de desgravamen con capacidad legal para contratar.
 - Que mantengan estabilidad domiciliaria, localizados dentro del área de influencia de la oficina operativa de la Cooperativa que recepta la solicitud de crédito, o zonas declaradas como de interés de operación para la institución.
 - En el caso de jubilados, que perciban su jubilación de manera continua y comprobable.
 - En el caso de empleados, mantener una estabilidad en su trabajo de 6 meses
 - En el caso de rentistas, que tengan contratos de alquiler vigentes.
 - Acreditar encaje o la base referencial de apalancamiento, según las condiciones del crédito a solicitar.
 - No ser garante o deudor solidario de prestatario en mora en la Cooperativa.

- Acreditar capacidad de endeudamiento y pago.
 - Tener buena reputación crediticia y encontrarse dentro del Buró de crédito con
 - calificación A e internamente de la misma manera y su información histórica que
 - confirme este tipo de calificación.
 - Presentar las garantías establecidas por la cooperativa conforme a lo establecido en las normas operativas con sus respectivos documentos de soporte.
- c) Las personas jurídicas legalmente constituidas y con capacidad legal para contratar, que cumplan las siguientes condiciones:
- a. Que desarrollen su actividad en los sectores de comercio, industria, servicios,
 - b. agricultura o ganadería.
 - c. Que la empresa tenga como mínimo 12 meses de operación.
 - d. Disponer del Balance de Situación, Estado de Pérdidas y Ganancias y anexos a los estados financieros, debidamente suscritos.
 - e. Que la empresa se encuentre al día en sus obligaciones tributarias, evidenciado con la presentación de la última declaración de IVA e Impuesto a la Renta.
 - f. Que cuente con el nombramiento debidamente legalizado de su representante legal.
 - g. Que cuente con la autorización del estamento establecido en sus estatutos para la contratación y tramitación del crédito.
 - h. Ser cliente activo de la Cooperativa.
 - i. Acreditar encaje o la base referencial de apalancamiento según las condiciones del crédito a solicitar.
 - j. No ser garante o deudor solidario de prestatario en mora en la Cooperativa.
 - k. Acreditar capacidad de endeudamiento y pago.

3.5. Monto de los Créditos

El monto mínimo de una operación de crédito es de USD \$. 50,00 (CINCUENTA DÓLARES AMERICANOS) y el máximo será lo que establece la norma operativa.

El monto máximo de un solo sujeto de crédito no puede exceder el 10% del patrimonio técnico, conforme la cooperativa lo establezca.

3.6. Niveles de Aprobación de Créditos

El nivel de aprobación de créditos, dota a comités y funcionarios de la Cooperativa la facultad y delegación para aprobar o negar créditos.

3.6.1. Funciones y Atribuciones de los Niveles de Aprobación

El Consejo de Administración establece a través del presente Manual la integración de los niveles de aprobación que a continuación se detallan, así como delega las facultades para aprobar créditos a los diferentes niveles.

3.6.1.1. Consejo de Administración

Será el responsable de resolver sobre las solicitudes de crédito de los directores principales y suplentes de los consejos de administración, de vigilancia, de los gerentes, auditor interno y de los demás funcionarios de la Cooperativa y de las personas vinculadas a ellos hasta el segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad de acuerdo a la Ley.

Además será la única instancia que pueda realizar excepciones en cuanto a condiciones y monto de crédito, dependiendo de la particularidad del mismo como por ejemplo: proyectos patrocinados por organismos de apoyo o gubernamentales que por ser a corto plazo y bajo respaldos de convenio pueden exceder los montos y condiciones establecidos anteriormente.

3.6.1.2. Comité General de Crédito

- El Comité General de Crédito estará integrado por: el Gerente General, quien lo presidirá; el Coordinador de Negocios y el Coordinador de Crédito y Cobranzas. En caso de ausencia temporal de algún miembro lo remplazará en su orden el Coordinador de Agencia o el Contador General.
- Adicionalmente deberá participar el funcionario de crédito responsable de la tramitación de la solicitud, el que tendrá voz pero no voto.
- Las Solicitudes de Crédito (ver Anexo 1) y el Informe Técnico deberán ser presentadas al Comité por el Asesor de Crédito o la persona responsable de la tramitación de la operación
- El Comité deberá reunirse por lo menos una vez a la semana. Las decisiones serán por unanimidad y el resultado de las mismas se reflejarán a través de la firma de cada

uno de los miembros en el Acta del Informe Técnico, el cual debe contener los términos y condiciones en que se aprueba la propuesta. En las carpetas de los sujetos de crédito se archivarán las solicitudes y sus respectivos informes de análisis y aprobación.

- Será requisito indispensable elaborar el Acta del Comité de Crédito de las reunión es para constancia de las decisiones tomadas, enlistando cada uno de los créditos aprobados con la información de número de socio/cliente, nombre del sujeto de crédito, monto aprobado. La elaboración de actas, informes y archivo de las mismas será responsabilidad de la Secretaría del Comité de Crédito.
- Está autorizado a aprobar solicitudes desde USD \$. 50,00 y hasta el 10% del patrimonio técnico de la Cooperativa, establecido al cierre mensual del ejercicio inmediato anterior.

3.6.2. Niveles de Aprobación de Créditos

Tabla 31 *Niveles de Aprobación de Créditos*

Niveles de Aprobación	Nivel de Jerárquico	Limites
1	Consejo de Administración	Solicitudes de crédito de los directores principales y suplentes de los consejos de administración, de vigilancia, de los gerentes, auditor interno y de los demás funcionarios y empleados de la Cooperativa y de las personas vinculadas a ellos, hasta el segundo grado de consanguinidad y segundo de afinidad de acuerdo a la Ley, Indistintamente del monto y hasta el 2% en forma individual y 10% como grupo del patrimonio técnico de la Cooperativa al cierre del ejercicio inmediato anterior. Todos los créditos que superen el monto que determine la Norma Operativa
2	Comité General de Crédito	Lo que determine la Norma Operativos, los mismos que no debe superar al 10% del Patrimonio Técnico.
3	Subcomité de Crédito de Agencia.	Lo que determine la Norma Operativos, los mismos que no debe superar al 5% del Patrimonio Técnico.

Elaborado por: Andrea Herrera (2016)

Fuente: Reglamento COAC “Acción y Desarrollo Ltda.”

CAPÍTULO 4: SEGMENTOS DE MERCADO, DESTINO Y CONDICIONES GENERALES DE LOS CRÉDITOS

En el marco de su objetivo institucional de satisfacer las necesidades financieras de sus socios y clientes, promover el desarrollo socioeconómico de éstos y el de la comunidad en las zonas de influencia de sus oficinas operativas, la Cooperativa orientará sus productos de crédito hacia los siguientes segmentos del mercado:

- Personas naturales que perciben una renta fija o variable periódica, del sector público o privado, jubilados o rentistas.
- Micro, pequeñas y medianas empresas y sus dueños, sean estos de los sectores de comercio, servicio, industria, agricultura o ganadería. Los prestatarios pueden ser personas jurídicas (empresas) o personas naturales.

4.1. CLASES DE CRÉDITOS

4.1.1. Ordinarios

Los socios podrán obtener únicamente un crédito ordinario a la vez, entendiéndose como tal al crédito que mantenga la cobertura de la propuesta para un proyecto o actividad definida, los mismos que pueden estar orientados al financiamiento de actividades productivas, comerciales, de vivienda y de consumo. Son valores que no se constituyen como complementos o emergencias del sujeto de crédito.

4.1.2. Emergentes

Se consideraran aquellas necesidades urgentes que complementan los ingresos del sujeto de crédito con el fin de solucionar necesidades inmediatas, como: enfermedad, calamidad doméstica o necesidades urgentes; y pagaderas a corto o mediano plazo de conformidad a la norma operativa y podrán ser adicionales. Por ser de carácter urgente y complementario, los socios podrán disponer de más de un crédito emergente aunque ya dispongan de un crédito ordinario.

4.1.3. Automáticos

Son aquellos que se otorgan a los socios que poseen un Plazo fijo en cualquiera de sus modalidades y que se desarrollarán de conformidad a lo dispuesto en este Manual y las normas operativas. También podrán ser solicitarlos los socios que ya posean créditos ordinarios y emergentes.

4.2. CLASIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS

Los créditos que la Cooperativa puede otorgar se agrupan conforme a la actividad y perfil de los clientes, el destino, fuente de repago y considerando lo que establezca la SEPS; en las siguientes categorías:

- a) Créditos Comerciales
- b) Créditos de Consumo
- c) Créditos Microempresariales o Microcréditos

4.2.1. Créditos Comerciales

Se entiende por créditos comerciales, todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo financiamiento está dirigido a las diversas actividades productivas que demanda la economía. Las características de esta clase de créditos son:

- Están dirigidos al fortalecimiento de la actividad productiva de pequeña y mediana escala, de personas naturales o jurídicas, de los sectores de comercio, servicios profesionales, servicios de transporte, turismo, industria, manufactura, exportación, construcción, comunicaciones, agricultura, ganadería y otras actividades.
- Orientados a solventar las diversas necesidades financieras empresariales, solventar capital de trabajo y/o proyectos de inversión en activos fijos tales como adquisición de maquinaria y equipos, instalaciones empresariales, locales comerciales.

4.2.2. Créditos de Consumo

Se entiende por créditos de consumo, a los otorgados a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo, adquisición de vehículos de uso privado o pago de obligaciones y servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas. Las características de esta clase de créditos son:

- La fuente de repago puede provenir de la remuneración, salario o renta fija periódica del deudor y/o de los ingresos provenientes de su actividad económica.
- Orientados a:
 - Nivelar el presupuesto familiar.
 - La compra de muebles, vestuario y/o artefactos del hogar.

- Adquisición de vehículo de uso privado.
- Financiar gastos de salud, estudios, vacaciones, viajes u otros.

4.2.3. Productivos o Microcréditos

Es todo crédito concedido a un prestatario, persona natural, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuyo monto no excede los montos que se encuentren vigentes en la norma operativa y cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades.

Las características de esta clase de créditos son los siguientes:

- Están dirigidos al fortalecimiento de la actividad productiva en pequeña escala de las personas naturales o jurídicas de los sectores de comercio, servicios profesionales, servicios de transporte, turismo, industria y manufactura, exportación, construcción, comunicaciones, agricultura, ganadería y otras actividades.
- Orientados a solventar las diversas necesidades financieras empresariales como requerimientos para adquisición de materia prima, productos para la comercialización, insumos, mantenimiento de equipos y máquinas, gastos operativos, etc. (microcrédito capital de trabajo).
- Orientados a financiar proyectos de inversión, ampliaciones y adecuaciones, adquisición de maquinaria, equipos o en general activos fijos para la empresa (microcrédito inversión).
- La fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por la actividad productiva, de servicios o comercial, determinada a través del análisis del flujo del negocio.

4.3. CONDICIONES GENERALES DE LOS CRÉDITOS

4.3.1. Montos

Los montos de los préstamos tendrán una relación directa con la capacidad de pago del solicitante; así como con los riesgos a los que el prestatario se pueda enfrentar en el transcurso de sus actividades empresariales.

Además de las restricciones legales y normativas vigentes.

Los productos, líneas o facilidades de crédito que establezca la Cooperativa dentro de cada tipo de crédito podrán considerar montos menores a los referentes establecidos en la norma operativa vigente.

4.3.2. Plazos

En la estructura de plazos de la cartera de crédito de la Cooperativa se buscará que la misma se determine acorde al riesgo de liquidez de la misma, necesidades del mercado y el plazo promedio ponderado de las captaciones.

El plazo de los créditos a otorgar estará en función de la capacidad de pago del solicitante y de La norma operativa vigente.

En función de la estructura de plazos de las captaciones y colocaciones, la Gerencia General podrá establecer plazos máximos por productos y/o montos de crédito.

El Asesor de Crédito deberá tener el criterio apropiado y lo suficientemente razonable para proponer el plazo adecuado para el socio, el cual se definirá en función de la capacidad de pago del deudor, rotación del capital de trabajo y el monto del crédito propuesto.

Los productos o líneas de crédito que establezca la Cooperativa dentro de cada tipo de crédito podrá considerar plazos máximos específicos, pero siempre en el marco de los referentes en la norma operativa vigente.

4.3.3. Cuotas y Formas de Pago

Las cuotas y formas de pago se establecen en la negociación del crédito en función a la capacidad de pago del solicitante y el tipo de actividad económica. La forma de reembolso de los préstamos podrá ser a través de los siguientes esquemas:

- a) Cuotas fijas, que incluyen la amortización de capital y el pago de intereses, pudiendo contemplarse cuotas extras adicionales a criterio del deudor.

- b) Cuotas variables o decrecientes, que incluyen la amortización de capital en un monto constante en todos los dividendos y el pago de intereses, pudiendo contemplarse cuotas extras adicionales a criterio del deudor.

La frecuencia de pagos de los préstamos se determinará de acuerdo al siguiente cuadro:

Tabla 32 *Frecuencia de Pagos*

Tipo de Crédito	Frecuencia de Pago
1 Créditos Comerciales Mensual	Mensual
2 Créditos de Consumo	Quincenal, Mensual
3 Microcréditos	Diaria, semanal, quincenal, mensual, bimensual, trimestral y semestral o vencimiento único (incluyendo en el pago la totalidad de capital e intereses) en el caso de créditos estacionales o de temporada.

Elaborado por: Andrea Herrera (2016)

Fuente: Reglamento COAC “Acción y Desarrollo Ltda.”

Los productos o líneas de crédito que establezca la Cooperativa dentro de cada grupo o tipo de crédito podrán considerar frecuencias de pago específico, pero siempre en el marco de los referentes del cuadro anterior.

4.3.4. Periodos de Gracia

Los períodos de gracia podrán ser otorgados a los solicitantes de créditos dirigidos a proyectos de inversión y adquisición de activos fijos para actividades productivas de la micro, pequeña y mediana empresa, justificados a través del análisis del Asesor de Crédito del flujo de fondos del solicitante. El período máximo de gracia es de tres (3) meses. Para todo caso se establece el pago de interés, mientras dure la vigencia del período de gracia.

Toda solicitud que contemple período de gracia deberá ser aprobada por el Comité General de Crédito.

4.3.5. Tasas de Interés, Aportes, Comisiones y Servicios Administrativos.

a) Tasa de Interés

La modalidad para el cálculo del interés será sobre el saldo deudor del capital, independientemente del producto o línea de crédito.

Las tasas de interés se rigen por la situación del mercado financiero nacional y la establecida por el Banco Central como la Tasa Máxima Convencional.

Los contratos de crédito solo podrán ser bajo la modalidad de tasa variable. En las operaciones de crédito a tasa de interés variable, la Cooperativa se reserva el derecho de revisar el valor de la tasa periódicamente o cuando lo considere necesario sin la obligación de comunicar previamente a los clientes, quienes de manera expresa deberán aceptar esta condición en sus contratos de crédito. La tasa de interés de los créditos será fijada en función de los lineamientos establecidos por el Consejo de Administración. La Gerencia General, informará al Consejo de Administración de los cambios en las tasas de interés en la primera sesión inmediata de este organismo.

b) Aportes

Los aportes que se incurran se basará de acuerdo a lo que dispone la norma operativa vigente.

c) Comisiones

Las comisiones que se incurran se basarán de acuerdo a lo que dispone la norma operativa vigente, siempre y cuando la Ley o el Reglamento para las Instituciones de Finanzas lo autoricen.

Los valores por concepto de avalúos, minutas, registros, impuestos, reconocimientos de firmas, legalización de documentos y otras serán asumidos por el prestatario.

d) Costos por seguros de desgravamen y otros servicios complementarios

La Cooperativa podrá implementar beneficios complementarios a sus productos de crédito tales como: seguros de desgravamen y otros, cuya operatividad y condiciones serán establecidas particularmente y cuyos costos podrán ser asumidos por los sujetos de crédito mientras dure su operación.

e) Comisiones y recargos por mora en el pago de los créditos

La tasa de interés de mora o recargo, se calculará sobre las cuotas de capital no pagadas, a partir del primer día siguiente de vencida una cuota y de conformidad a las normas legales vigentes.

La Cooperativa podrá establecer una comisión por servicios de cobranza en función de los días de mora de la (s) cuota (s), las que se cobrarán el momento del pago de la (s) cuota (s) atrasadas por parte del deudor. Adicionalmente y de haberse emitido y entregado Notificaciones de Cobranzas, se establecerá un costo adicional por la misma y se registrarán por lo que dispone la norma operativa vigente.

4.3.6. Garantías

La garantía constituye un instrumento de persuasión psicológica al prestatario, por lo tanto, previo al otorgamiento del crédito, su cuantía se relativiza con el análisis profundo, exhaustivo y concienzudo por parte del Asesor de Crédito. Las garantías podrán ser líquidas, personales, prendarias o hipotecarias. Se procurará mantener la mayor parte de la cartera respaldada con garantías reales. En la determinación de la garantía a recibir se tendrá en cuenta principalmente el riesgo del crédito, monto y plazo del préstamo, según los siguientes lineamientos generales:

La valoración preliminar de las garantías será responsabilidad del Asesor de Crédito, pero en los casos de garantía hipotecaria y prendaria será obligatoria la valoración por un Perito Avaluador. En ningún caso la garantía real podrá tener un valor inferior al ciento cuarenta por ciento (140%) de la obligación garantizada, en el caso de garantías personales, el patrimonio del garante fiduciario deberá superar el 140% del monto a garantizar. El detalle de los tipos, características, procedimientos de valuación y políticas referentes a la calificación de las garantías se presentan en el Capítulo 5.

CAPÍTULO 5: GARANTÍAS

5.1. TIPOS DE GARANTÍAS

Las garantías podrán ser líquidas, personales, prendarias o hipotecarias, aceptadas de manera individual, o complementarias. En la determinación de la garantía a recibir se tendrá en cuenta principalmente el riesgo del crédito, monto y plazo del préstamo.

a) Garantías Líquidas

Se entiende por garantía líquida el respaldo de una operación de crédito a través de depósitos de dinero en efectivo, los cuales quedan pignorados a favor de la institución.

Se consideran bajo esta modalidad las garantías por medio de depósitos de dinero en efectivo que se mantienen en la Cooperativa, los títulos valores, certificados de depósito, certificados de inversión, etc., emitidos por la Cooperativa.

b) Garantía Personal o Fiduciaria

Se entiende por garantía personal el respaldo de una operación crediticia a través de una firma solidaria. El (los) garante (s) personal (es) puede (n) ser socio (s) o no de la Cooperativa, persona (s) solvente moral y económicamente, con actividad económica estable y domicilio propio; en el caso que el deudor no posea un bien inmueble, será requisito indispensable que el garante lo posea.

Ante el eventual incumplimiento del deudor, el aval o los avales responderán solidariamente con los depósitos que tuvieran en la Cooperativa pudiendo contemplarse cuotas extras adicionales convenidas en la negociación del crédito y/o sus bienes personales, hasta la total cancelación del crédito más intereses y gastos de cobranza extrajudicial y/o judicial en que se incurrieren.

c) Garantía Prendaria

Se entiende por garantía prendaria el respaldo de operaciones de crédito por medio de bienes, muebles, vehículos, equipos, artefactos de fácil realización.

Según lo señalado en el Título VII "De los Activos y Límites de Crédito", Subtítulo II "De la Calificación de Activos y Constitución de Provisiones", Capítulo I, Sección II "Elementos de la Calificación de Activos de Riesgo y su Clasificación", de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y

de la Junta Bancaria, las prendas ordinarias comerciales, al tenor de lo dispuesto en los artículos 569 y siguientes de la Sección

I "De la prenda comercial ordinaria" del Código de Comercio, no requieren ser registradas.

d) Garantía Hipotecaria

Se entiende por garantía hipotecaria el respaldo de operaciones crediticias por medio de bienes inmuebles, terreno, casa, departamento, finca, de propiedad del deudor o en su defecto del fiador.

La Cooperativa aceptará únicamente primera hipoteca de los bienes concedidos en garantía.

5.2. REQUISITOS PARA LA CALIFICACIÓN Y CONSTITUCIÓN DE GARANTÍAS

Se establecen los siguientes requisitos, condiciones y procedimientos para la calificación y aceptación de una garantía por parte de la Cooperativa.

5.2.1. Calificación de las Garantías Personales

Podrán ser garantes personales o fiadores solidarios, potencialmente calificados y aceptados por la Cooperativa, los siguientes:

- Las personas mayores de 18 años hasta 75 años siempre y cuando gocen de sus plenas facultades para realizar la actividad económica, con capacidad legal para contratar.
- Las personas que no presentan antecedentes morosos o judiciales dentro del sistema comercial y/o financiero.
- Los extranjeros cuya situación y la de sus cónyuges se encuentre debidamente legalizada en el país.
- Los trabajadores en relación de dependencia (empleados) que tengan como mínimo 6 meses de antigüedad laboral comprobable o que dispongan de nombramiento en el sector público.
- Las personas que se desempeñan como independientes (empresarios dueños de un negocio) en las áreas de comercio, prestación de servicios, producción manufacturera, agricultura o ganadería.

- Los socios o socias de la Cooperativa que tengan capacidad de pago para asumir la obligación de manera total o parcial si hubiera varios garantes personales solidarios, y que no hayan presentado antecedentes de mora en operaciones crediticias anteriores con la Cooperativa.

5.3. POLÍTICAS GENERALES SOBRE LAS GARANTÍAS

Además de las determinadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, son características fundamentales a cumplir por una garantía, las siguientes:

- De alta liquidez, esto es fácilmente realizables en dinero en efectivo, sin muchos tramites operativos y legales.
- Capacidad para mantener su valor a través del tiempo.

Para una adecuada evaluación y seguimiento de las garantías se establecen las siguientes políticas generales:

- El Asesor de Crédito es responsable de recopilar la información y documentación necesaria para formalizar la garantía y el seguimiento respectivo.
- No se podrá efectuar ningún desembolso de créditos cuyas garantías no estén totalmente instrumentadas.
- Los peritos para avalúos serán aprobados por el Consejo de Administración.
- Se podrá solicitar una póliza de seguro por el bien o prenda hipotecada bajo la decisión y responsabilidad del Comité General de Crédito.
- En el caso de garantías prendarias, el Asesor de Crédito responsable de la operación de crédito deberá verificar, al menos trimestralmente, la existencia, estado y mantenimiento del bien prendado, adjuntando su debido reporte a la carpeta de crédito.
- En ningún caso las garantías personales podrán ser del cónyuge del prestatario.
- La existencia de garantías reales no impide que se pueda requerir garantes personales.
- Las garantías deberán cubrir todas las operaciones directas e indirectas que el deudor posea en la Cooperativa.
- El Área de Operaciones o en su defecto el responsable de liquidar el crédito no instrumentará ningún desembolso mientras las garantías reales no estén constituidas y registradas.

- La relación mínima entre el valor de avalúo de un bien inmueble, maquinaria, equipo o vehículo respecto al monto del crédito, para ser aceptado como hipoteca o prenda será del 140%.
- Toda documentación original de las garantías reales debe quedar archivada en el área de Custodia en su respectiva carpeta legal.

5.4. POLÍTICA DE AVALÚOS

Las garantías de los créditos se deberán inspeccionar físicamente, ser evaluados y comprobados su existencia, establecer el estado de dichos activos, y sobretodo determinar una valoración o valor neto que la institución podría recibir como consecuencia de la eventual venta del bien. No se debe considerar en el avalúo las estimaciones de expectativas que el bien incremente su valor con el tiempo.

5.4.1. Periodicidad de Avalúos

La actualización de la valoración de las garantías reales deberá realizarse como mínimo 2 veces durante la vigencia del crédito, a criterio del asesor de crédito y en función del cumplimiento de pagos de la operación crediticia y deberá constar el informe respectivo en la correspondiente Carpeta Legal y de Garantías del deudor.

5.4.2. Establecimiento de Avalúos

Las garantías constituidas por el deudor a favor de la Cooperativa representan una fuente alternativa de recuperación de los créditos en mora, por lo que será política de la Cooperativa establecer el valor de las garantías en función de un escenario de liquidación vía remate del bien, después de un proceso judicial. El producto de dicha liquidación será la fuente de repago del crédito.

CAPÍTULO 6: TECNOLOGÍAS CREDITICIAS DE LA COOPERATIVA

Por tecnología crediticia se comprende el conjunto de políticas, acciones y procedimientos operativos utilizados por la Cooperativa con el objetivo de evaluar, predecir y minimizar el riesgo de la operación y administrar eficientemente el servicio de crédito, partiendo de la obtención de la información que respalde el análisis de las operaciones de crédito que se van a financiar hasta el seguimiento y recuperación de los préstamos,

La Cooperativa ha establecido tecnologías crediticias para cada uno de los tipos o grupos de crédito, conformados en función a la actividad y perfil de los socios, el destino, fuente de repago; siendo los siguientes:

- a) Tecnología de Créditos Comerciales
- b) Tecnología de Créditos de Consumo
- c) Tecnología de Créditos Microempresariales o Microcrédito:

De manera general, el proceso de crédito para las diferentes tecnologías comprende las siguientes etapas o subprocesos:

1. Promoción
2. Recepción de solicitud y documentación
3. Verificación e Inspección
4. Análisis - Evaluación y Resolución
5. Otorgamiento - Desembolso
6. Seguimiento y Recuperación

En función de la tecnología podrán existir políticas o lineamientos particulares a cumplir en los subprocesos mencionados.

6.1. TECNOLOGÍA DE CRÉDITOS COMERCIALES

6.1.1. Perfil de los Socios de Créditos Comerciales

Pueden ser las personas naturales o jurídicas que operan en los sectores de comercio, servicios profesionales, servicios de transporte, turismo, industria y manufactura, exportación, construcción, comunicaciones, agricultura, ganadería y otras actividades productivas, que presenten las siguientes características administrativas y de funcionamiento de su negocio:

- a) Dispone de Registro Único de Contribuyentes RUC y mantiene al día sus obligaciones tributarias ante el Servicio de Rentas Internas.
- b) Dispone de Patente Municipal del Negocio.
- c) El negocio o empresa se encuentra en operación al menos un año continuo.
- d) En el caso de personas jurídicas, se encuentra legalmente inscrita la sociedad y el nombramiento del Representante Legal.

6.1.2. Requisitos y documentación a presentar para el trámite del Crédito Comercial

Para el trámite de un crédito comercial, la persona natural o jurídica solicitante, debe presentar una copia de la documentación que respalde la información proporcionada a través de la Solicitud de Crédito y la Declaración Patrimonial y el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- El proyecto de inversión presentado a la Cooperativa en los casos de operaciones de crédito que superen el valor establecido en la Norma Operativa
- Balance General y Estado de Resultados actualizados y documentados. En el caso de personas jurídicas los estados financieros deberán estar debidamente suscritos por un Contador Autorizado y el Representante Legal; preferentemente deberán estar auditados o refrendados por la Superintendencia de Compañías. En caso de personas naturales, de no disponer los estados financieros debidamente suscritos por un Contador Autorizado, el Asesor de Crédito se encargará de la estimación de estos

estados financieros, mediante la visita directa al negocio, requiriéndose de la firma de responsabilidad del solicitante.

- Copia del Registro Único de Contribuyentes RUC y de la última declaración de Impuesto a la Renta.
- Copia de la declaración y rendición del Impuesto al valor agregado IVA de los últimos 6 meses
- Copia de la Patente Municipal del Negocio.
- Copia de la Cédula de Ciudadanía y certificado de votación, notariados, del Representante legal de la sociedad, en el caso de personas jurídicas.
- Nombramiento del representante legal y debidamente inscrito en el Registro Mercantil.
- Certificación de la Junta Directiva autorizando la tramitación del crédito
- Acuerdo Ministerial otorgado por el organismo competente
- Copia de títulos de propiedad de los bienes declarados, con certificación de encontrarse libres de todo gravamen.
- Certificaciones de su situación y movimiento de saldos de las instituciones bancarias y financieras con que opera.
- La garantía de estos créditos pueden ser personal o real, dependiendo del proyecto a financiarse

6.1.3. Políticas a cumplir en el Proceso de Créditos Comerciales

Subproceso: Promoción

- Las características, condiciones de otorgamiento, requisitos y documentos necesarios para la tramitación de los créditos comerciales serán informados a través de medio escrito (folleto).
- En función de los planes de marketing, la gerencia podrá establecer estrategias de venta de los productos mediante la visita directa a potenciales socios de los créditos comerciales.

Subproceso: Recepción de solicitud y documentación.

- Para asignar el número de expediente y por tanto iniciar el trámite de la solicitud de crédito será indispensable contar con toda la documentación exigida para los créditos

comerciales. El Asesor o funcionario responsable informará al solicitante del particular.

- Toda solicitud de crédito deberá estar firmada por el solicitante o representante legal en caso de personas jurídicas.
- La solicitud de crédito y Declaración Patrimonial deberá ser llenada directamente por el solicitante.
- Al receptar la solicitud de crédito, el Asesor de Crédito o responsable de la Cooperativa, verificará que la misma contenga la información completa y complementará la información faltante durante la entrevista con el solicitante.
- En siguientes operaciones, el Asesor de Crédito determinará la información necesaria a actualizar en caso de cambios en la representación o estructura societaria de la empresa.
- En todo caso, será obligatoria la actualización de la siguiente documentación:
 - Balance General y Estados de resultados.
 - Copia de la última declaración de impuesto a la renta (si fuese un período diferente al existente en la carpeta de crédito).
 - Copia de la declaración del Impuesto al valor agregado IVA de los últimos 6 meses.

Toda solicitud de crédito debe especificar con claridad el destino que tendrá el mismo.

Toda solicitud deberá contemplar el diagrama de ubicación del negocio y del domicilio del solicitante en caso de personas naturales. En los créditos posteriores, en caso de vigencia de la misma dirección se señalara mensaje "mantiene dirección registrada en archivos", caso contrario será obligatorio el diagrama de ubicación.

Subproceso: Verificación e Inspección

- En la primera operación de crédito, es obligatorio realizar el proceso de inspección y verificación en el sitio del negocio del cliente, actividad que será de responsabilidad del Asesor de Crédito encargado de administrar la cuenta del cliente. El Asesor de Crédito podrá delegar la ejecución de la inspección, sin embargo mantendrá la responsabilidad de la misma.
- Es decisión y responsabilidad del Asesor de Crédito el establecer la necesidad de realizar la inspección en las posteriores operaciones de crédito; en todo caso, será

obligatorio realizarla si el monto de la nueva operación es mayor en un 30% o si ha transcurrido más de un año desde la última solicitud de crédito.

- Toda acción de inspección será registrada y reportada en el formato respectivo y formará parte del expediente de crédito.
- La inspección tendrá como propósito el confirmar la validez de la información presentada por el solicitante, prestando especial atención a:
 - Operacionalidad de la empresa: dirección, nivel de funcionamiento y utilización de la capacidad instalada, riesgos físicos existentes.
 - Existencia y estado de los bienes declarados y en especial de tratarse de bienes a entregarse en garantía.
 - Razonabilidad y consistencia de los datos proporcionados en la Declaración Patrimonial y estados financieros presentados.
 - Consistencia del destino de crédito declarado en la solicitud de crédito
- Para toda operación de crédito se consultará e imprimirá la situación del cliente en la Central de Riesgos y/o otros Buros de Crédito a los cuales tenga acceso la Cooperativa.
- La base de datos de los organismos de control de lavado de actitud y licitud de fondos reportes que se adjuntarán al expediente de crédito.

Subproceso: Análisis - Evaluación y Resolución

- Todos los créditos deberán contener el Informe de Análisis de Riesgo y Propuesta del Asesor de Crédito, luego de lo cual la solicitud se trasladará a la instancia resolutoria respectiva en función del monto solicitado. El Comité responsable de la decisión tiene la potestad de pedir mayor información, negar la solicitud, condicionar la aprobación, reducir el monto solicitado, etc.
- La resolución de las solicitudes de crédito de los socios nuevos, independientemente del monto, corresponderá al Comité General de Crédito.
- Se establece como condición obligatoria que el Asesor o Analista de Crédito responsable por la operación deberá participar siempre en la presentación del caso.
- Es obligatorio el cálculo de proyecciones financieras, flujos de caja e índices financieros de la empresa por parte del Asesor de Crédito.
- Cada etapa de evaluación deberá estar respaldada por la firma del Asesor quien recomendará las condiciones de otorgamiento del crédito en cuanto a monto, plazo,

tipo de garantía y forma de pago. El informe deberá estar respaldado por la firma del Asesor y fecha de análisis.

- La instancia final de resolución del crédito determinará las condiciones de otorgamiento de la operación, contemplando monto, plazo, forma de pago, período de gracia si lo hubiere, garantía exigida y tasa de interés. La decisión se respaldará con la firma de todos los integrantes de la instancia.
- Todas las propuestas de financiamiento con las características indicadas a continuación deberán ser resueltas por la instancia superior al Comité General de Crédito:
 - Las de aquellos socios que mantengan operaciones de crédito directas o solidarias (cónyuges) vigentes con la Cooperativa.
 - Las de aquellos socios con incumplimientos en su comportamiento de pago de créditos anteriores.
 - Las que por alguna razón no cumplan con todos los requisitos establecidos.
 - Las solicitudes de reestructuración de deuda.
 - Las solicitudes de períodos de gracia, independientemente del monto.

Subproceso: Otorgamiento – Desembolso

- Para la formalización de la operación el responsable de la instrumentación del crédito requerirá la presentación de la cédula de identidad actualizada del solicitante, cónyuge y garantes, a fin de verificar la firma. Bajo ningún concepto se autorizará la firma de pagarés fuera de las oficinas de la Cooperativa.
- Toda operación de crédito superior a los USD \$ 5.000,00 (CINCO MIL DÓLARES AMERICANOS) requerirá la declaración firmada por parte del deudor sobre el uso lícito de los recursos, establecidas por organismos de control de licitud de fondos y lavado de activos.
- El desembolso de los recursos se procederá exclusivamente una vez firmados y legalizados todos los documentos de respaldo del crédito y las garantías constituidas a favor de la Cooperativa.
- El desembolso de los recursos se efectuará mediante acreditación a la cuenta de ahorros del solicitante.

Subproceso: Seguimiento y Recuperación

- El seguimiento y recuperación de los créditos será de responsabilidad exclusiva del Asesor de Crédito. Por lo tanto deberá estar pendiente de los vencimientos, cupos utilizados y remanentes, a fin de evitar desembolsos no autorizados.
- Es obligación del Asesor de Crédito planificar y ejecutar un plan de seguimiento del negocio, bajo los siguientes lineamientos y objetivos:
- Identificar posibles factores que puedan alterar el normal funcionamiento y estabilidad del negocio, el nivel de ingresos y por ende la capacidad de pago del negocio.
- Identificar posibles situaciones y variaciones en las condiciones del negocio que pudieren generar un incremento del riesgo del crédito.
- Requerir información financiera para mantener actualizada la carpeta del cliente.
- Supervisar la permanencia de las garantías del crédito; máquinas y equipos en prenda, bienes hipotecados, y la vigencia de sus valores de cobertura.
- Identificar los factores que hayan afectado el nivel de cumplimiento, en caso de estar la obligación en mora. Es importante que se determine el carácter del incumplimiento: el solicitante "no quiere pagar" por haber destinado sus ingresos a otros fines o "no puede pagar" por un insuficiente nivel de ingresos, lo que posiblemente justifica una reestructuración de la deuda.
- Toda actividad de seguimiento será reportada por el Asesor de Crédito en el formato correspondiente y formará parte del expediente de crédito.
- La responsabilidad por la calidad de la cartera será del Asesor de Crédito quien establecerá un control y seguimiento de la recuperación de los créditos a través de los reportes emitidos por la Cooperativa a fin de mantener el índice de morosidad bajo el límite máximo establecido.
- El Asesor de Crédito, como estrategia operativa, realizará notificaciones telefónicas de aviso previas al vencimiento de un pago, pudiendo complementarlas con visitas directas al negocio.
- En caso de no pago, al día siguiente de vencimiento, el Asesor de Crédito deberá realizar una notificación telefónica de requerimiento de pago. De no precederse al pago, dentro de los cinco (5) días siguientes, se iniciará la acción administrativa de cobranza a través de visita personal, concediendo un plazo de 8 días para arreglar su situación.

- La primera notificación se emitirá al no atender el socio al requerimiento verbal, y en la misma se brindará un plazo de 8 días para arreglar su situación.
- La segunda notificación se extenderá tanto al socio como a los garantes.

6.2. PERFIL DE LOS SOCIOS DE CRÉDITOS DE CONSUMO

La Cooperativa ha definido como Créditos de Consumo todos aquellos otorgados a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de repago puede provenir de la remuneración, salario o renta fija periódica del deudor y/o de los ingresos provenientes de su actividad económica. El destino de estos créditos comprende:

- Nivelar el presupuesto familiar.
- La compra de muebles, vestuario, artefactos del hogar y en general bienes considerados como de consumo personal y/o familiar.
- Adquisición de vehículo de uso privado
- Financiar gastos de salud, estudios, vacaciones u otros servicios.
- Pago de obligaciones personales.

6.2.1. Perfil de los Socios de Créditos de Consumo

Son las personas naturales cuya fuente principal de ingresos puede provenir de su remuneración o salario de su trabajo en relación de dependencia con el sector público o privado. Comprende también aquellas personas que disponen de una renta fija comprobable proveniente de su jubilación laboral o rentistas y aquellas cuyos ingresos provienen de una actividad económica productiva propia. Los socios de créditos de consumo presentarán a más de las características señaladas en el Capítulo 3 "Políticas Generales de Crédito", Título 3.6 "Elegibilidad y Requisitos de los Sujetos de Crédito" del presente manual, las siguientes:

6.2.2. Requisitos y documentación a presentar para el trámite de Créditos de Consumo

Para el trámite de un crédito de consumo, la persona natural solicitante debe presentar una copia de la documentación que respalde la información proporcionada a través de la solicitud de crédito y la Declaración Patrimonial, comprendiendo:

Para los empleados públicos o privados:

- Certificado laboral otorgado por la empresa o institución en que trabaja, en el que conste el tiempo de servicio, los ingresos y retenciones que mantiene.
- Copia del rol de pagos o liquidación de su sueldo del último mes o copia de la acreditación de la jubilación
- Copia de la cédula de ciudadanía o identidad actualizados.
- Copia del certificado de votación actualizada (para el caso de personas obligadas a votar).
- Copia de pago del Impuesto Predial de uno de los bienes inmuebles declarados.
- Planillas de pago de energía eléctrica, agua potable o teléfono del último mes.

Para los jubilados:

- Copia del documento de pago de la jubilación.
- Copia de la cédula de ciudadanía
- Copia de certificado de votación actualizada (para el caso de personas obligadas a votar).
- Copia de pago del Impuesto Predial de uno de los bienes inmuebles declarados
- Planillas de pago de energía eléctrica, agua potable o teléfono del último mes,

Para los rentistas:

- Copia del o los contrato (s) de alquiler del (de los) bien (es) inmueble (s) generadores de los ingresos.
- Copia de la cédula de ciudadanía o identidad actualizada.
- Copia de certificado de votación actualizada (para el caso de personas obligadas a votar).
- Copia de pago de Impuesto Predial de los bienes inmuebles arrendados.
- Planillas de pago de energía eléctrica, agua potable y/o teléfono del último mes.

Para quienes tienen como fuente de ingresos un negocio privado, micro o pequeña empresa, la documentación a presentar será similar a la exigida para el caso de créditos microempresariales.

6.2.3. POLÍTICAS A CUMPLIR EN EL PROCESO DE CRÉDITO DE CONSUMO

Subproceso: Promoción

- Las características, condiciones de otorgamiento, requisitos y documentos necesarios para la tramitación de los créditos de consumo serán informados a través de medio escrito (folleto).
- En función de los planes de marketing, la gerencia podrá establecer estrategias de venta de los productos mediante la visita directa a empresas públicas o privadas en las que laboren potenciales socios de los créditos de consumo y formalizar Convenios Institucionales mediante los cuales la empresa pública o privada se compromete a la retención de los pagos para la amortización de los créditos.

Subproceso: Recepción de solicitud y documentación.

- Para asignar el número de expediente y por tanto iniciar el trámite de la solicitud de crédito será indispensable contar con toda la documentación exigida para los créditos de consumo. El Asesor o funcionario responsable informará al solicitante del particular.
- Toda solicitud de crédito y Declaración Patrimonial deberá estar firmada por el solicitante.
- Al receptor la Solicitud de Crédito, el Asesor de Crédito o responsable de la Cooperativa, verificará que la misma contenga la información completa y complementará la información faltante durante la entrevista con el solicitante.
- En siguientes operaciones, el Asesor de Crédito determinará la información necesaria a actualizar. En todo caso, será obligatoria la actualización de la siguiente documentación:
 - Declaración Patrimonial del solicitante.
 - Certificado de ingresos y retenciones laborales (empleados públicos o privados).
 - Contratos de arrendamiento (rentistas).
- Toda solicitud de crédito debe especificar con claridad el destino que tendrá el mismo.
- La verificación tendrá como propósito el confirmar la validez de la información presentada por el solicitante

Subprocesos: Análisis – Evaluación y Resolución

- Todos los créditos deberán contener el Informe de Análisis y Riesgo y Propuesta del Asesor de Crédito, luego de lo cual la solicitud se trasladara a la instancia resolutive respectiva en función del monto solicitado. El Comité responsable de la decisión tiene la potestad de pedir mayor información, denegar la solicitud, condicionar la aprobación, reducir el monto solicitado, etc.
- Se establece como condición obligatoria que el Asesor o Analista de Crédito responsable por la operación deberá participar siempre en la presentación del caso ante la instancia correspondiente.
- La evaluación contemplará los comentarios, valoraciones y observaciones realizadas por el Asesor sobre la voluntad y capacidad de pago del solicitante, determinados a través de la información proporcionada por el cliente, información recopilada por la Cooperativa y experiencia crediticia con la institución. El Asesor recomendará las condiciones de otorgamiento del crédito en cuanto a monto, plazo, tipo de garantía y forma de pago. El informe contendrá la fecha de análisis y deberá estar respaldado por la firma del Asesor.
- Los créditos de consumo no son sujetos de períodos de gracia.
- La instancia resolutive de crédito, determinará las condiciones de otorgamiento de la operación, contemplando monto, plazo, forma de pago, garantía exigida y tasa de interés.

Subproceso: Otorgamiento - Desembolso

- Para formalizar la operación el responsable de la instrumentación del crédito, requerirá la presentación de la cédula de identidad del solicitante, cónyuge y garantes, a fin de verificar la firma. Bajo ningún concepto se autorizará la firma de pagarés fuera de las oficinas de la Cooperativa.
- Toda operación de crédito superior a los USD \$. 5.000,00 (CINCO MIL DOLARES AMERICANOS) requerirá la declaración firmada por parte del deudor sobre el uso lícito de los recursos, en el formato establecido por la Cooperativa y conforme a las normas establecidas por los organismos de control de lavado de activos y sustancias psicotrópicas.

- El desembolso de los recursos se procederá exclusivamente una vez firmado y legalizado todos los documentos de respaldo del crédito y las garantías constituidas a favor de la Cooperativa.
- El desembolso de los recursos se efectuará mediante acreditación a la cuenta de ahorros del solicitante.

Subproceso: Seguimiento y Recuperación

- El seguimiento y recuperación de los créditos será de responsabilidad exclusiva del Asesor de Crédito, quién deberá estar pendiente de los vencimientos.
- Es obligación del Asesor de Crédito planificar y ejecutar un plan de seguimiento, bajo los siguientes lineamientos y objetivos:
- Identificar posibles factores que puedan alterar el funcionamiento y estabilidad de la empresa en que labora el solicitante y por ende la estabilidad laboral e ingresos del cliente.
- Supervisar la permanencia del solicitante en la localidad y domicilio declarados.
- Requerir información personal para mantener actualizada la Declaración Patrimonial y carpeta del cliente.
- Supervisar la permanencia de las garantías del crédito; máquinas y equipos en prenda, pólizas de seguros, bienes hipotecados, y la vigencia de sus valores de cobertura.
- Identificar los factores que hayan afectado el nivel de cumplimiento, en caso de estar la obligación en mora. Es importante que se determine el carácter del incumplimiento: el solicitante "no quiere pagar" por haber destinado sus ingresos a otros fines o "no puede pagar" por un insuficiente nivel de ingresos, lo que posiblemente justifica una reestructuración de la deuda.
- Toda actividad de seguimiento será reportada por el Asesor de Crédito en el formato correspondiente y formará parte del expediente de crédito.
- La responsabilidad por la calidad de la cartera será del Asesor de Crédito, quien establecerá un control y seguimiento de la recuperación de los créditos a través de los reportes emitidos por la Cooperativa a fin de mantener el índice de morosidad bajo el límite máximo establecido por la Institución.
- El Asesor de Crédito, como estrategia operativa, realizará notificaciones telefónicas de aviso previas al vencimiento de un pago, pudiendo complementarlas con visitas directas al cliente.

- En caso de no pago, al día siguiente de vencimiento, el Asesor de Crédito deberá realizar una notificación telefónica de requerimiento de pago. De no precederse al pago, dentro de los cinco (5) días siguientes, se iniciará la acción administrativa de cobranza a través de notificaciones escritas o visita personal, dando un plazo de 4 días para arreglar su situación. De no atender el cliente a este requerimiento en el lapso de 8 días, se pasará una segunda notificación con copia a los garantes quienes tendrán un plazo de 8 días para solucionar el problema
- Si con la segunda notificación no se da cumplimiento al pago, el Asesor de crédito deberá solicitar al abogado una carta prejudicial, quien dará un plazo de 48 horas para solucionar el pago del crédito.
- De no existir respuesta al proceso anterior, el asesor de crédito informara al Coordinador de Crédito, quien a su vez solicitara a Gerencia la autorización para el inicio del proceso de cobro judicial, según sea el caso.

6.3. TECNOLOGÍA DE MICROCRÉDITO

La Cooperativa ha definido como Microcrédito toda aquella operación concedida a una persona natural, destinada a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuyo monto no excede lo dispuesto en la norma operativa, cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades.

6.3.1. Perfil de los Socios de Microcrédito

Pueden ser las personas naturales que:

- a) Operan en los sectores de comercio, servicios profesionales, servicios de transporte, turismo, manufactura, construcción, comunicaciones, agricultura, ganadería y otras actividades que puedan catalogarse como productivas.
- b) El negocio se encuentra en operación al menos un año continuo.
- c) Ejercen su actividad en un lugar fijo y/o cuentan con estabilidad domiciliaria.

6.3.2. Requisitos y documentación a presentar para el trámite de Microcrédito

Para el trámite de un Microcrédito, la persona natural solicitante debe presentar una copia de la documentación que respalde la información proporcionada a través de la solicitud de crédito y la Declaración Patrimonial y el cumplimiento de las siguientes obligaciones;

- a) Solicitud de Crédito, Declaración Patrimonial e Información Económica del Negocio debidamente firmadas, como respaldo de la veracidad de la información proporcionada y la conformidad con los estados financieros del negocio preparados por el Asesor de Crédito.
- b) Copia del Registro Único de Contribuyentes RUC (no obligatorio para microempresarios informales).
- c) Copia de la Patente Municipal del Negocio o permiso de funcionamiento o documento que acredite la existencia de su actividad económica.
- d) Copia de cedula de identidad y certificado de votación actualizada del solicitante y su cónyuge.
- e) Copia de pago de Impuesto Predial de los bienes declarados o certificado del Registrador de la Propiedad.
- f) Copia de los títulos de propiedad de los bienes declarados (electrodomésticos, herramientas y equipos), en caso de requerirse.
- g) Planillas de pago de energía eléctrica, agua potable y/o teléfono de algunos de los 3 últimos meses.
- h) Copia de 3 facturas recientes de compra a proveedores.
- i) Declaración Patrimonial y documentos de identificación y respaldo de los garantes personales.

6.3.3. Políticas a cumplir en el Proceso de Microcrédito

Subproceso: Promoción

- Las características, condiciones de otorgamiento, requisitos y documentos necesarios para la tramitación de los Microcréditos serán informados a través de medio escrito (folleto).
- La promoción del servicio y captura de los socios puede darse bajo las siguientes modalidades:
 - Promoción que realizan los Asesores de Crédito puerta a puerta;
 - Promoción que realizan los Asesores en reuniones de trabajo con gremios organizados del sector;

- Cuando el cliente se acerca a las oficinas operativas de la Cooperativa sea por efecto de referencia de otros socios o las campañas de publicidad que efectúa la Cooperativa;
- Visita directa a socios referidos por otros socios.

Subproceso: Recepción de solicitud y documentación.

- Para asignar el número de operación y por tanto iniciar el trámite de la solicitud de crédito será indispensable contar con toda la documentación exigida
- Toda Solicitud de Crédito, Declaración Patrimonial y Formato de Información Económica del Negocio deberá estar firmada por el solicitante como respaldo de la veracidad de la información presentada.

En el caso de socios que se acercan directamente a las oficinas operativas de la Cooperativa, la Solicitud de Crédito deberá ser llenada por el Asesor de Crédito, complementando con la información básica de ubicación y actividad del negocio.

- Si el solicitante, por las características del sector micro empresarial, no dispone de información económica organizada de su negocio, el Asesor de Crédito deberá levantarla y prepararla en los formatos establecidos para el efecto, para lo cual preverá la visita directa al negocio y domicilio. El propósito de esta actividad es reducir el riesgo de crédito, apoyada en el análisis de información que brinde un juicio objetivo sobre la situación económica del negocio, del núcleo familiar, del empresario, de empresas similares y del entorno.
- En siguientes operaciones u operaciones recurrentes, el Asesor de Crédito determinará la información necesaria a actualizar. En todo caso, mediante la visita directa al negocio, será obligatoria la actualización de la siguiente información y/o documentación:
 - Información Económica del Negocio.
 - Declaración jurada de bienes
- Toda solicitud de crédito debe especificar con claridad el destino que tendrá el mismo.
- Toda solicitud deberá contemplar el diagrama de ubicación del negocio y del domicilio del solicitante. En los créditos posteriores, en caso de vigencia de la misma dirección se señalará mensaje "mantiene dirección registrada en archivos", caso contrario será obligatorio el diagrama de ubicación.

Subproceso: Verificación e Inspección

- En toda operación de crédito, nueva o recurrente, es obligatorio realizar el proceso de inspección y verificación in situ del negocio y domicilio del cliente, actividad que será de responsabilidad del Asesor de Crédito encargado del cliente.
- El Asesor de Crédito responsable de la operación procurará el contacto con las referencias presentadas por el solicitante. Las consultas se podrán hacer por vía telefónica o en caso contrario visitando a las personas y/o empresas referidas en la solicitud.
- En caso de visitas personales este paso se podría llevar a cabo antes de visitar al cliente para su evaluación, a fin de disponer de alguna información que pueda corroborarse al momento de la evaluación. Toda la información proporcionada deberá quedar registrada de manera detallada en el formato de Análisis de Riesgo y Propuesta de Crédito,
- En caso de microcréditos cuyo solicitante prepare y presente por sí la Solicitud de Crédito Declaración Patrimonial e Información Económica del Negocio, la visita de verificación - inspección tendrá como propósito el confirmar la validez de la información presentada por el solicitante, prestando especial atención
- Para toda operación de crédito se consultará e imprimirá la situación del cliente y garante en la Central de Riesgos y/u otros Buros de Crédito a los cuales tenga acceso la Cooperativa y organismos de control de lavado de activos y sustancias psicotrópicas y estupefacientes, reportes que se adjuntarán al expediente de crédito.

Subproceso: Análisis de Riesgo y Resolución

- Todos los créditos deberán contener el Informe de Análisis de Riesgo y Propuesta de Crédito, comprendiendo: comentarios sobre evaluación de referencias, situación y antecedentes crediticios del solicitante y garantes, situación sobre vinculación, datos sobre depósitos que mantiene en la Cooperativa, cálculo de proyecciones financieras, flujos de caja, índices financieros, capacidad de pago, comentarios y observaciones sobre la voluntad moral de pago, evaluación de garantías y la propuesta de crédito preparadas por parte del Asesor de Crédito.
- El Informe de Análisis de Riesgo y Propuesta de Crédito con firma de respaldo del Asesor se trasladará a la instancia resolutoria respectiva en función del monto solicitado, el Comité responsable de la decisión tiene la potestad de pedir mayor

información, denegar la solicitud, condicionar la aprobación, reducir el monto solicitado, etc.

- Se establece como condición obligatoria que el Asesor o Analista de Crédito responsable por la operación, deberá participar siempre en la presentación del caso.
- La propuesta de crédito presentada por el Asesor comprende las condiciones de otorgamiento del crédito en cuanto a monto, plazo, tipo de garantía y forma de pago.
- La instancia final de resolución del crédito determinará las condiciones de otorgamiento de la operación, contemplando monto, plazo, forma de pago, período de gracia si lo hubiere, garantía exigida y tasa de interés. La decisión se respaldará con la firma de todos los integrantes de la instancia resolutoria de crédito.

Subprocesos: Otorgamiento – Desembolso

- Para la formalización de la operación el responsable de la instrumentación del crédito requerirá la presentación de la cédula de identidad del solicitante, cónyuge y garantes, a fin de verificar la firma. Bajo ningún concepto se autorizará la firma de pagarés fuera de las oficinas de la Cooperativa.
- Toda operación de crédito superior a los US\$ 5.000,00 (Cinco mil dólares americanos) requerirá la declaración firmada por parte del deudor sobre el uso lícito de los recursos, en el formato establecido por la Cooperativa y conforme a las normas establecidas por los organismos de control de lavado de activos y sustancias psicotrópicas
- El desembolso de los recursos se efectuará mediante acreditación a la cuenta de ahorro del solicitante.

Subprocesos: Seguimiento y Recuperación

- El seguimiento y recuperación de los créditos será de responsabilidad exclusiva del Asesor de Crédito, Por lo tanto deberá estar pendiente de los vencimientos.
- Es obligación del Asesor de Crédito planificar y ejecutar un plan de seguimiento del negocio, bajo los siguientes lineamientos y objetivos:

- Supervisar el normal funcionamiento y estabilidad del negocio, identificando posibles factores que puedan alterar su funcionamiento, el nivel de ingresos y por ende la capacidad de pago del negocio.
 - Identificar posibles situaciones y variaciones en las condiciones del negocio que pudieren generar un incremento del riesgo del crédito.
 - Requerir información del negocio para mantener actualizada la carpeta del cliente.
 - Identificar los factores que hayan afectado el nivel de cumplimiento, en caso de estar la obligación en mora. Es importante que se determine el carácter del incumplimiento: el solicitante "no quiere pagar" por haber destinado sus ingresos a otros fines o "no puede pagar" por un insuficiente nivel de ingresos, lo que posiblemente justifica una reestructuración de la deuda.
- Toda actividad de seguimiento será reportada por el Asesor de Crédito en el formato correspondiente y formará parte del expediente de crédito.
 - La responsabilidad por la calidad de la cartera será del Asesor de Crédito quien establecerá un control y seguimiento de la recuperación de los créditos a través de los reportes emitidos por la Cooperativa a fin de mantener el índice de morosidad bajo el límite máximo establecido.
 - El Asesor de Crédito, como estrategia operativa, realizará notificaciones telefónicas o visitas directas de aviso previas al vencimiento de un pago.
 - En caso de no pago, al día siguiente de vencimiento, el Asesor de Crédito deberá realizar una notificación telefónica de requerimiento de pago. De no precederse al pago, dentro de los cinco (5) días siguientes, se iniciará la acción administrativa de cobranza a través de notificaciones escritas o visita personal, dando un plazo de 4 días para arreglar su situación. De no atender el cliente a este requerimiento en el lapso de 8 días, se pasará una segunda notificación con copia a los garantes quienes tendrán un plazo de 8 días para solucionar el problema
 - Si con la segunda notificación no se da cumplimiento al pago, el Asesor de crédito deberá solicitar al abogado una carta prejudicial, quien dará un plazo de 48 horas para solucionar el pago del crédito.
 - De no existir respuesta al proceso anterior, el asesor de crédito informara al Coordinador de Crédito, quien a su vez solicitara a Gerencia la autorización para el inicio del proceso de cobro judicial, según sea el caso.

CAPÍTULO 7: SUPERVISIÓN DE LOS CRÉDITOS Y GESTIÓN DE CRÉDITOS

La Cooperativa tiene el derecho de supervisar a su criterio, el adecuado uso del crédito; es decir, que los recursos otorgados se estén utilizando para el fin que se solicitó. El cliente está en la obligación de brindar las facilidades a los representantes de la Cooperativa para la supervisión correspondiente.

De comprobarse, desviación del uso del crédito, a fin distinto para el que se solicitó y concedió, la Cooperativa, podrá declarar el préstamo de término vencido e iniciar la gestión de recuperación, por la vía administrativa o judicial.

7.1. Reembolso de los Créditos

- El socio para la devolución del crédito se acerca a la sección de caja, a efectuar el reembolso del crédito, el mismo que recibirá del receptor - pagador la constancia del pago.
- Una vez cancelado totalmente el crédito, con la ayuda de los listados emitidos por el sistema, el responsable de la custodia, procederá a invalidar el pagaré o contrato, según sea el caso, estampando el sello de cancelado. Este documento invalidado deberá devolverse al socio en la fecha pactada con el mismo.

7.2. Recuperación y seguimiento de los Créditos

La recuperación y seguimiento de la cartera de créditos, estará bajo la responsabilidad del Asesor de Crédito, no obstante, esta gestión deberá tener una supervisión estricta por parte de las instancias superiores. En el proceso de recuperación y seguimiento intervendrán las siguientes instancias de gestión:

- a) Asesor de Crédito
- b) Coordinador de Crédito y Cobranzas
- c) Gerente General
- d) Abogado (únicamente si los casos ameritan)

a) Asesor de Crédito

El Asesor de Crédito, como responsable del seguimiento, a su criterio realizará la gestión preventiva de los créditos que aún no se vencen. En este caso se recomienda que se visiten a los deudores, cuyo monto de crédito supere los 10 Salarios Mínimos, en el caso de ser

el primer crédito por lo menos 5 días antes del vencimiento de la cuota respectiva. Para ello debería priorizarse la visita a socios nuevos con pago de primera cuota, y/o a socios recurrentes que han presentado atrasos en las cuotas anteriores.

En el caso de cancelación de la última cuota del crédito, la visita preventiva se puede utilizar para promocionar, al socio o cliente, el próximo crédito y para mantener el proceso "educativo" en cuanto a mantener la estricta puntualidad en los pagos. Las acciones a considerar para la gestión de la morosidad, son las siguientes:

- Solicitar quincenalmente, cada viernes, el listado de proyección de pagos, de los créditos mayores a los 10 Salarios Mínimos y cuyos pagos vencen la siguiente semana. La gestión preventiva de los créditos menores a 10 Salarios mínimos, queda a discrecionalidad del Asesor de Crédito, no obstante, se recomienda realizar la visita al prestatario a partir del primer día en el atraso de las cuotas. De la reacción inmediata y oportuna depende el éxito de la cartera y la permanencia del Asesor de Crédito en la institución.
- El Asesor de Crédito es responsable de organizar y efectuar la visita al socio o cliente, para tal efecto deberá comunicarse con su Coordinador inmediato, para coordinar el apoyo logístico necesario.
- Las visitas preventivas no requieren de documentación alguna. Es importante precisar que la gestión preventiva es una actividad rutinaria del Asesor que no debería burocratizarse a través de evidencias escritas cada vez que se visite a los socios, ya que se distorsionaría la esencia de la actitud persuasiva hacia los socios y se perdería demasiado tiempo en realizar seguimiento del seguimiento, a menos que el Asesor juzgue oportuno hacerlo
- Para el caso de socios personas naturales, se pondrá un especial énfasis en aquellos que comiencen a desarrollar actividades complementarias a su trabajo principal, en especial atención cuando no exista experiencia previa o capital suficiente.
- El Asesor de Crédito obtendrá diariamente, después del cierre del día, el Listado de Créditos en Mora bajo su responsabilidad, el mismo que lo clasificará de acuerdo a la antigüedad de saldos y lo utilizará en la gestión diaria de recuperación. De ser posible se sugiere, al Asesor, archivar estos listados en una carpeta y depurarlos a fin de mes. Con este listado diario el Asesor de Crédito elaborará un programa de visitas y/o recordatorios telefónicos, para todos los socios morosos sin excepción

- Si el Asesor de Crédito pactase con el socio un "Compromiso de Pago", deberán dejar constancia escrita del mismo, el cual posteriormente será ratificado por su Coordinador inmediato, este "compromiso" deberá expresar; el reconocimiento de la deuda contraída con la institución, el monto original del crédito, el número de la operación, las fechas y los montos que se compromete a pagar, la fecha del compromiso y la firma del socio o cliente. El original de este documento se anexará al expediente del socio. Esto facilitará el control, cuando se realice el comité de mora o se traslade el crédito al Abogado.

b) Coordinador de Crédito y Cobranzas

- Es de su responsabilidad brindar el apoyo necesario al Asesor de Crédito, para la recuperación de los créditos entre 31 y 90 días de vencimiento, por la misma vía persuasiva que utiliza el Asesor. Se recomienda que en todos los casos, en este nivel de atraso, se efectúen visitas frecuentes de cobranza, en las que se ejerza presión psicológica sobre el deudor. A pesar que en estas visitas el Coordinador de Crédito y Cobranzas acompañará al Asesor, en la presión conjunta ante el socio deudor, el Asesor de Crédito no queda liberado de su responsabilidad para recuperar el crédito. Las principales acciones a considerar, son las siguientes:
 - Cada Asesor elaborará, un programa de visitas para los casos mencionados, coordinando para fines de logística con el Coordinador de Crédito y Cobranzas.
 - En esta instancia de gestión de recuperación, solamente se documentarán los acuerdos finales.
 - El Coordinador de Crédito y Cobranzas será el responsable, de la convocatoria y el seguimiento de las acciones, tomadas en los "Comités de Recuperación" realizados con los Asesores. El Coordinador de Crédito y Cobranzas, controlará especialmente cada fin de mes el "Listado de mora mayor de treinta días"; el que incluirá: nombre de los socios, días de atraso, saldo del crédito y las acciones de seguimiento. Este listado acompañado de un breve informe deberá enviarse periódicamente a la Gerencia General para los fines pertinentes.

c) Gerente General

Es el ejecutivo responsable, ante el Consejo de Administración, de mantener una cartera de créditos sana y de alta calidad, minimizando el riesgo crediticio. Por lo tanto, deberá mantenerse permanentemente informado, a través del Coordinador de Crédito y Cobranzas, de las acciones tomadas en las diversas instancias de gestión de recuperación. La información que utilizará el Gerente General será la siguiente:

1. Mensualmente, el Coordinador de Crédito y Cobranzas entregará el "Resumen de saldos de cartera por Asesor", correspondiente a las Oficinas Matriz y Agencias, el que revelará la morosidad de la cartera a cargo de cada Asesor, por rangos de atraso.
2. Queda a discreción de la Gerencia General, solicitar semanalmente al departamento de Crédito y Cobranzas, el "Listado de Mora Institucional", el mismo que deberá ser elaborado por el Asesor y contendrá: el número del crédito, el nombre del deudor, el monto prestado, el saldo de capital, el número de las cuotas atrasadas y los días de atraso de cada cuota.
3. El Gerente General, mensualmente informará al Consejo de Administración sobre la "calidad de la cartera".

7.3. GESTIÓN DE CRÉDITOS PROBLEMÁTICOS

Los créditos problemáticos son aquellos que después de las instancias normales de recuperación, requieren de mayor persistencia, presión y trabajo. Estos serán notificados al Coordinador de Créditos y Cobranzas, en la que se realizarán todas las gestiones necesarias para su recuperación. El alcance de dicho trabajo incluye, desde llamadas persistentes hasta reestructuraciones, previo consulta y aprobación a Gerencia.

7.3.1. Características de los Créditos Problemáticos y Notificación de al Coordinador de Crédito y Cobranzas

Para que la recuperación del crédito, sea notificado al Coordinador de Créditos y Cobranzas, deberá contar con una o más de las siguientes características:

- Acusar dos cuotas vencidas. No obstante para el caso de pagos cuya frecuencia es menor a un mes, como en el caso de microcrédito, se podrá hacer excepciones hasta cuatro cuotas vencidas (en el caso de ser semanales o quincenales).

- Poseer una calificación de C, D o E en la Cooperativa.
- Que se detecten hechos que debiliten la posibilidad de recuperación del crédito

7.3.2. Transferencia a Proceso Legal

En el caso que no se haya cumplido el plan de recuperación convenido; o, hayan sido agotadas todas las gestiones de cobro de crédito, se encargará a un abogado externo su recuperación, previo conocimiento del Coordinador de Crédito y Cobranzas quien solicitara la autorización de Gerencia adjuntando el informe y presentación del expediente de crédito.

7.3.3. Responsabilidades encadenadas

Por la transferencia o encargo de la recuperación del crédito, la responsabilidad de seguimiento por parte del Asesor de Crédito no desaparece, principalmente para cubrir la eventualidad de que el crédito recupere sus condiciones normales.

Durante todo el proceso de recuperación, la responsabilidad por inobservancias, falta de seguimiento y análisis de alternativas de negociación; o, por errores en la selección, evaluación de socios y falta de seguimiento en la recuperación por parte del Asesor de Crédito, no desaparece.

7.3.4. Procedimientos para la notificación de créditos problemáticos

El proceso establecido para la notificación de créditos al Coordinador de Crédito de Cobranzas, es el siguiente:

- El Asesor de Crédito que tramitó el préstamo, entregará el archivo de crédito al Coordinador de Crédito y Cobranzas. Deberán mantener una reunión en la cual el Asesor de Crédito, exponga los aspectos de las gestiones de recuperación que hubiese realizado con el deudor y garantes.
- El Coordinador de Crédito y Cobranzas, deberá revisar y validar la información transferida y procederá a elaborar el "Acta de Entrega - Recepción", puntualizando el

nivel de detalle de la información recibida y faltante. El Acta será firmada por las partes involucradas.

- Es obligación del Asesor de Crédito, elaborar una ayuda memoria de la situación actual del deudor, incluyendo aspectos como: monto total adeudado, garantías que amparan las operaciones (será importante mencionar los últimos avalúos y el alcance de la cobertura), gestiones realizadas para recuperar el crédito y acuerdos con el deudor, si los existiere.

7.4. ADMINISTRACIÓN DE LOS CRÉDITOS PROBLEMÁTICOS

7.4.1. Control

- El Coordinador de Crédito y Cobranzas deberá mantener un control diario de los créditos problemáticos.
- Mensualmente emitirá un informe que contendrá los siguientes aspectos:

a) Créditos en cobranza administrativa:

- Detalle de los créditos por Asesor
- Gestiones de cobranza
- Acuerdos de recuperación y su cumplimiento
- Montos recuperados versus monto estimado
- Créditos reestructurados y/o renovados.

b) Créditos en cobranza judicial:

- Detalle de los créditos encargados a cada abogado y por Asesor
- Estado del proceso judicial
- Montos recuperados versus monto estimado
- Créditos reestructurados

Este informe deberá ser presentado al Coordinador de Crédito y Cobranzas, para su conocimiento.

El Coordinador de Crédito y Cobranzas, mensualmente realizara un control del cumplimiento de los objetivos de recuperación, la cooperativa no podrá conceder más de una reestructuración para un mismo crédito.

7.4.2. Administración y Cobranzas

A fin de optimizar la gestión de recuperación de créditos vencidos, se deberá seguir el siguiente proceso:

- El Coordinador de Crédito y Cobranzas, determinara en el plazo máximo de 10 días laborables, una estrategia de recuperación, a convenir con el deudor.
- Si el deudor es renuente a alcanzar acuerdos; es decir, no existe voluntad de pago, ni interés en llegar a un convenio de pago, no devolvió las llamadas y no fue localizable en la dirección suministrada; así como, si el garante demostró las mismas actitudes, el Coordinador de Crédito y Cobranza previo a la autorización por parte de Gerencia, encargara a un Abogado el crédito para su recuperación por vía judicial.
- Si el deudor mostro voluntad de pago e interés en arreglar su situación, en las oficinas de la Cooperativa se establecerá un Convenio de Pago con un plazo máximo de 3 meses, el mismo deberá ser comunicado al Asesor de Crédito que tramito originalmente el préstamo.
- El Plazo de Convenio de Pago, se podrá ampliar por una sola ocasión, y si no se llegara a cumplir lo convenido, sin más trámite, el Coordinador de Crédito y Cobranzas pondrá en conocimiento de Gerencia el encargo a un Abogado el crédito para su recuperación por vía judicial.
- El convenio de pago deberá contener la justificación, los compromisos asumidos por el deudor y el plan de pagos para su cumplimiento.

7.5. MECANISMOS DE NEGOCIACIÓN DE CRÉDITOS PROBLEMÁTICOS

La Cooperativa en todo tiempo, deberá sujetarse a todos aquellos mecanismos establecidos en el marco legal y normativo.

7.5.1. Abonos por partes

- Se autoriza recibir cuotas parciales
- El Coordinador de Crédito y Cobranzas cuando se disponga de fondos suficientes en la cuenta del deudor, requerirá al Coordinador de Caja, cobrar la cuota respectiva a través de Nota de Débito.

7.5.2. Reestructuraciones

Cualquier reestructuración solamente puede concederse a solicitud del deudor, siempre y cuando exista una causa justificada y luego de haber agotado cualquier otra alternativa.

Una reestructuración puede ser la reprogramación del plan de pagos original del préstamo y podrá contemplar la totalidad del saldo de capital. Las alternativas podrán ser:

a) Ampliación del Plazo

Se deberá observar las siguientes instrucciones:

- La aprobación de una ampliación será responsabilidad del siguiente nivel del que aprobó originalmente el crédito.
- Las ampliaciones de plazo se efectuarán de acuerdo con el flujo de caja del deudor
- Se suscribirá entre las partes involucradas un convenio de ampliación de plazo.
- Para la ampliación del plazo se deberá incorporar también a los garantes, quienes deberán comparecer en estos convenios, para reconfirmar que las garantías se mantienen o se incrementan. Si el deudor no puede comprometer tal comparecencia y aceptación, no podrá efectuarse la ampliación del plazo,

b) Sustitución de Obligaciones

La Cooperativa puede aprobar la sustitución de la obligación de la deuda anterior con un nuevo refinanciamiento (tasa de interés, plazo, etc.). Este procedimiento en ningún caso significará o permitirá la omisión de políticas, normas o lineamientos establecidos para un crédito nuevo. Así como, no significará un cambio de la calificación del deudor.

El Coordinador de Crédito y Cobranzas procurará siempre mejorar la posición de las garantías.

La aprobación de una sustitución de obligaciones será responsabilidad del siguiente nivel del que aprobó originalmente el crédito, con la participación sin voto del Coordinador de Crédito y Cobranzas.

La sustitución de la obligación se realizará únicamente del saldo de capital. Es importante que la propuesta de aprobación, señale las causas que originaron la solicitud del deudor y se especifique claramente la fuente de repago del crédito.

c) Sustitución del Deudor.

La Cooperativa podrá aprobar la sustitución del deudor, de manera que un nuevo socio asuma la obligación del deudor anterior.

El Coordinador de Crédito y Cobranzas, deberá demostrar que mejora significativamente la calidad del sujeto de crédito, la garantía y las perspectivas de recuperación de la deuda. Este procedimiento en ningún caso significará o permitirá la omisión de políticas, normas o lineamientos establecidos para un crédito nuevo. De igual manera, tampoco significará un cambio de calificación del deudor.

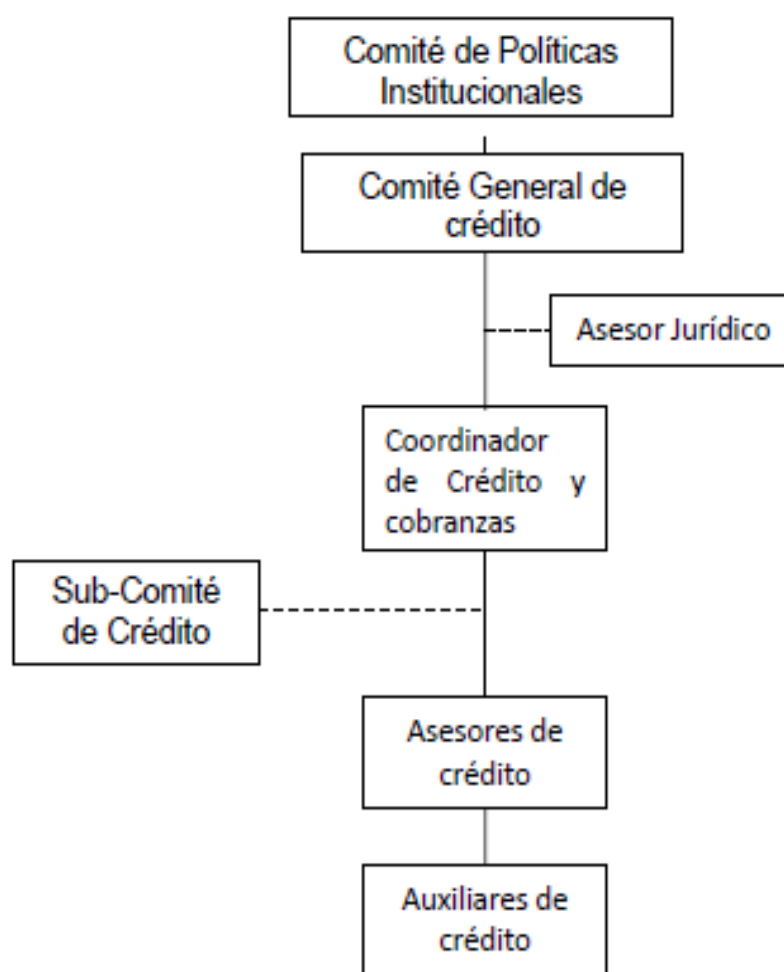
La aprobación de la sustitución del deudor será responsabilidad del siguiente nivel del que aprobó originalmente el crédito, con la participación sin voto del Coordinador de Crédito y Cobranzas. La sustitución del deudor se realizará únicamente del saldo de capital.

CAPÍTULO 8: ESTRUCTURA Y FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA

8.1. ESTRUCTURA FUNCIONAL

A partir de la estructura organizacional definida por la Cooperativa en su Reglamento Orgánico Funcional, se establece la siguiente estructura funcional para el Departamento de Crédito y Cobranzas:

Gráfico 19 *Estructura Funcional*



Elaborado por: Andrea Herrera

Fuente: COAC ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA.

8.2. FUNCIONES GENERALES

Las actividades del Departamento serán dirigidas por el Coordinador de Crédito y Cobranzas, que reporta al Comité General de Crédito, siendo el objetivo del Departamento el de maximizar la rentabilidad, calidad y recuperación de la cartera de crédito, mediante la administración eficiente y eficaz de este servicio, en concordancia con los planes, normas, políticas, reglamentación y procedimientos establecidos en la Cooperativa.

Sin perjuicio de las funciones específicas que puedan determinarse en el procedimiento de concesión de cada producto de crédito, las funciones generales y básicas del personal del Departamento de Crédito y Cobranzas son:

8.2.1. Del Coordinador de Crédito y Cobranzas

Es el responsable de la cobranza de créditos problemáticos. Tratará de optimizar, en todo momento, la recuperación de los valores en mora, reforzar las garantías del crédito; Analizará la viabilidad económica y financiera del sujeto de crédito, en base de lo cual decidirá la factibilidad de proponer la reestructuración de las deudas y con este informe solicitará la autorización a Gerencia y, agotará todas las gestiones que permitan la recuperación de los valores prestados, antes de enviar el crédito a su recuperación por vía judicial.

Por insignificante que sea el monto del crédito problemático, es necesario y fundamental que la institución brinde señales claras a sus socios y socias, que no está dispuesta a perder el dinero que le han confiado sus depositantes.

Son funciones generales del Coordinador de Crédito y Cobranzas:

- a) Gestionar la recuperación de créditos problemáticos;
- b) Supervisar las gestiones de cobro por parte de los abogados, de los créditos que se encuentran en proceso judicial.
- c) Actualizar el cobro de los valores correspondientes a gastos judiciales.
- d) Liderar la planificación estratégica y operativa del departamento;

- e) Organizar, dirigir, ejecutar y supervisar los procesos de concesión, recuperación y cobranza de créditos;
- f) Administrar y realizar el seguimiento de la cartera de crédito;
- g) Supervisar el cumplimiento de los objetivos anuales y mensuales;
- h) Dirigir, organizar y supervisar el personal a su cargo
- i) Identificar los niveles de atención, riesgo y oportunidad de negocios dentro de los diferentes sectores económicos
- j) Preparar los reportes exigidos por los organismos de regulación y control, de acuerdo a las especificaciones y plazos enmarcados en la legislación vigente
- k) Formular propuestas para perfeccionar las estrategias, políticas y reglamentación del servicio de crédito y nuevos productos
- l) Preparar y presentar los informes generales de crédito que se requieran para el análisis y aprobación del Gerente General, Comité General de Crédito y Consejo de Administración.
- m) Administrar los archivos de crédito.
- n) Verificar el seguimiento post entrega de crédito, de manera aleatoria.

8.2.2. De los Asesores de Crédito

- a. Identificar potenciales socios
- b. Promocionar los productos y servicios de crédito de la Cooperativa en los diferentes segmentos de atención, buscando la captación de nuevos socios
- c. Difundir a socios los requisitos que la Cooperativa exige para la otorgación de créditos, así como los requisitos legales pertinentes
- d. Asesorar a los socios de crédito en sus requerimientos de financiamiento, en concordancia con las políticas de la Cooperativa
- e. Conocer profundamente el negocio y las actividades de los socios y socias; así como, vigilar su desarrollo y desenvolvimiento, a través de la ejecución de visitas periódicas.
- f. Analizar las características personales y financieras de cada solicitante, a fin de presentar su propuesta de crédito ante el respectivo organismo resolutorio de crédito.
- g. Administrar la cartera de créditos bajo su responsabilidad, precautelando que la misma se mantenga dentro de los niveles de calidad y riesgo permitidos.

- h. Presentar propuestas de políticas y procedimientos de crédito dirigidos al mejoramiento de la calidad de atención a socios y la calidad de cartera de la institución.
- i. Mantener buenas y permanentes relaciones con los socios y socias.
- j. Identificar oportunamente sobre cualquier riesgo por incumplimientos; así como, la evolución de la fuente de repago.
- k. Realizar el seguimiento de las obligaciones y recuperar las facilidades de crédito otorgadas. Especial énfasis se aplicará a partir del primer día en que incurra la morosidad; todo ello a través de visitas personales y llamadas recurrentes.
- l. Mantener actualizados los archivos de crédito de los socios bajo su responsabilidad.
- m. Conocer sobre estudios de mercado, análisis de riesgo y estudios sectoriales relacionados con el mercado atendido.

Si un Asesor de Crédito estuviere ausente, ya sea por vacaciones, enfermedad o licencia mayor a 24 horas, las operaciones de dicho Asesor serán encargadas a otro Asesor de Crédito que se considere conveniente.

8.2.3. Auxiliar de Crédito

- a) Apoyar en la identificación de potenciales socios.
- b) Promocionar los productos y servicios de crédito de la Cooperativa en los diferentes segmentos de atención, buscando la captación de nuevos socios.
- c) Difundir entre socios los requisitos que la Cooperativa exige para otorgar créditos, así como los requisitos legales pertinentes.
- d) Apoyar en la recepción de las solicitudes de crédito y la documentación de respaldo presentada por los socios.
- e) Apoyar en la verificación de la información y referencias comerciales, personales, financieras y central de riesgos de los socios.
- f) Preparar la documentación de respaldo del crédito, pagarés, contratos, garantías y demás documentos legales.
- g) Receptar la firma en los pagarés por parte del deudor y garantes, verificando que la misma sea igual a la registrada en la cédula de ciudadanía.
- h) Generar el archivo de crédito de los socios, con toda la documentación requerida y presentada.

- i) Elaborar el reporte para ingreso de pagarés a custodia; así como, el reporte de créditos cancelados para su devolución a los socios.
- j) Mantener buenas y permanentes relaciones con los socios y socias.
- k) Apoyar en el seguimiento de las obligaciones y recuperación de los créditos mediante la emisión de los reportes de vencimiento y morosidad.
- l) Apoyar en la preparación de las notificaciones de cobranza administrativa.

8.3. ALCANCES Y ADMINISTRACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN DE CRÉDITO

La Cooperativa mantendrá expedientes individuales para cada uno de sus socios de crédito, con la documentación e información suficiente para el adecuado manejo de la cartera y para respaldar el proceso de calificación y control de los activos de riesgos.

8.3.1 Carpeta de Crédito

El expediente o carpeta de crédito contendrá los siguientes acápite:

a) Informe básico del socio o cliente

Este formulario, debidamente suscrito, debe ser llenado y mantenerse actualizado para todos aquellos créditos. Suministra una información básica y general del solicitante, negocio o actividad económica, cada expediente de crédito deberá diferenciarse entre créditos vigentes y cancelados, y contendrá específicamente los siguientes documentos:

- a) Solicitud de crédito
- b) Informe Técnico y Acta de aprobación
- c) Liquidación de crédito
- d) Aceptación de Aportes Voluntarios
- e) Informes del Buró de Crédito
- f) Documentos Personales del Solicitante
- g) Documentos de Verificación de Ingresos y Patrimonio del Solicitante
- h) Documentos Personales del Garante
- i) Documentos de Verificación de Ingresos y Patrimonio del Garante

j) Documentos Hipotecarios (Avaluó, Copia de Hipoteca y Otros)

b) Seguimiento de crédito

Se archivará cualquier tipo de comunicaciones de importancia que se haya enviado o recibido del socio o cliente, como:

- Reportes de visitas;
- Plan de pagos;
- Negociaciones;
- Correspondencia enviada por el socio o cliente;
- Correspondencia enviada por la Cooperativa.
- Entrega de notificaciones

c) Créditos cancelados

Se mantendrá por el tiempo estipulado en la Ley, los documentos de los créditos cancelados del socio.

8.3.2. Manejo de los Expedientes

Para la administración de los expedientes de crédito, se establecen las siguientes políticas:

- a) Toda la información contenida en los expedientes señalados, tiene el carácter confidencial.
- b) La Gerencia General designará un responsable para la administración y custodia del archivo general de las carpetas de crédito.
- c) Para el retiro de un expediente de crédito por parte de un Coordinador de Agencia, Asesor de Crédito u Coordinador de Crédito y Cobranzas, en sus respectivas jurisdicciones, será necesario llenar y firmar el formulario de "Requerimiento de Expediente de Crédito", siendo su responsabilidad la devolución integral del expediente con todos los documentos de respaldo.
- d) Por ningún motivo las carpetas podrán ser retiradas fuera de las oficinas de la Cooperativa. Alguna excepción podrá presentarse cuando el Coordinador de Agencia o Coordinador de Crédito y Cobranzas, lo autoricen con Memorando.
- e) Los Asesores de Crédito, serán los responsables de mantener actualizados los expedientes de sus socios asignados.

CONCLUSIONES

- Corroborando con los análisis efectuado se debe tener un mayor control sobre la gestión del riesgo de la Cooperativa de ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”, el riesgo crediticio es el principal riesgo que presenta puesto que no realiza el seguimiento de sus operaciones.
- Se constató serias inconsistencias y falencias en el proceso de recuperación y otorgamiento de los créditos, como la mala gestión de cobro, la falta de análisis de los sujetos de crédito, el incumplimiento de los requisitos, todo esto debido al inadecuado control interno de sus operaciones, lo que ha generado que la morosidad de la cartera de créditos sea alta, creando mayor incertidumbre en cuanto al riesgo crediticio.
- El uso inadecuado del Manual de Políticas y Procesos Crediticios ha ocasionado que los empleados y funcionarios desconozcan los procedimientos y actividades que se deben llevar a cabo al momento de conceder y recuperar los créditos.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”, que se realice evaluaciones y análisis periódicos de la gestión del riesgo crediticio, mediante la utilización de métodos e indicadores financieros como los índices de morosidad, que permitirá mantener un control más efectivo del estado de la cartera de crédito, identificando los riesgos a los que se encuentra expuesta.
- Al Departamento de Crédito dado los altos niveles de morosidad debe realizar una mejor gestión en cuanto a la colocación, seguimiento y recuperación de los recursos otorgados a sus clientes.
- La Cooperativa debe velar por el cumplimiento y actualización del manual de crédito que permita identificar, medir, controlar y monitorear de mejor manera el riesgo, el uso del manual ayudará al personal que interviene en el proceso de crédito a prestar un servicio de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Corporación de Publicaciones y Publicaciones (2015): Constitución de la República del Ecuador. Quito: C.E.P.
- Corporación de Publicaciones y Publicaciones (2016): Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento. Quito: C.E.P.
- Corporación de Publicaciones y Publicaciones (2015): Código Orgánico Monetario y Financiero. Quito: C.E.P.
- Corporación de Publicaciones y Publicaciones (2015): Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero. Quito: C.E.P.
- Corporación de Publicaciones y Publicaciones (2015): Normas que regulan la Segmentación de la Cartera de Crédito de Entidades del Sistema Financiero. Quito: C.E.P.
- Andover, J. (2009): *Guía para la Fiscalización de Crédito y Cobranzas*, Los Ángeles. Alexander Hamilton Institute.
- Bautista Mena, R. (2013): *Incertidumbres y Riesgos en decisiones Financieras*. Bogotá. Ecoe Ediciones.
- Baxter, K. (2012): *Administración del riesgo*. 3ª ed. México. Trillas.
- Cruz Diz, E. (2009): *Teoría del Riesgo*. 3ª ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Cupelli, R. (2006): *Organización de Créditos y de Cobranzas*. 2ª ed. Buenos Aires. Ediciones Machi.
- De Lara, A., (2008): *Medición y Control de Riesgos Financieros*. 3ª ed. México: Limusa.
- Estupiñan, Gaitán, E. (2006): *Control Interno y Fraudes con Base en los ciclos transaccionales*. 2ª ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Mondello Candance L. (2003): *Crédito y Cobranzas*, México. Iberoamericana.
- Marcuse, R. (2002): *Diccionario de Términos Financieros & Bancarios*, 4ª ed. Bogotá. Ecoe Ediciones.
- Superintendencia de Bancos, (2002): *Gestión de Crédito y Cobranzas*. Quito Cifra Consultores.
- Santandreu, E. (2012): *Gestión de Créditos, Cobros e Impagos*. 2ª ed. Barcelona: Gestión 2000

- Venegas Martínez, F. (2008): *Riesgos Financieros y Económicos* 2ª ed. México. Cengage Learning.

WEBGRAFÍA

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria del Ecuador (2016) *Guía para la gestión de los límites del riesgo concentración de cartera y depósitos* obtenido de: <http://www.seps.gob.ec/documents>.
- Superintendencia de Bancos del Ecuador (2015) *Libro I.- Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero Título IX.- De los Activos y de los Límites de Crédito capítulo II.- Calificación de Activos de Riesgo y Constitución de provisiones por parte de las instituciones controladas por la superintendencia de bancos y seguros*. Obtenido de: <http://www.sbs.gob.ec/medios/portaldocs/downloads/normativa.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria del Ecuador (2015): *Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito 129-2015-F* obtenido de: <http://www.seps.gob.ec/documents>.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria del Ecuador (2015) *Norma para la Constitución de Provisiones de Activos de Riesgo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito 130-2015-F* obtenido de: <http://www.seps.gob.ec/documents>.
- Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur (2010) *manual de indicadores financieros* obtenido de: <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument>.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.” (2016) *Servicios Financieros* Obtenido de Información: <http://www.accionydesarrollo.fin.ec>.

GLOSARIO

Riesgo.- Es la posibilidad de que se produzca el evento que genere pérdidas con un determinado nivel de impacto para la entidad.

Riesgo de Crédito.- Es la posibilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte.

Mitigadores del Riesgo.- Son todos los programas, políticas, normas, procedimientos, procesos y controles internos; adoptados, desarrollados y ejecutados por las personas obligadas para cada factor de riesgo (producto, servicio, clientes, etc.) con el propósito de minimizar o controlar los riesgos a los que están expuestos dichos factores

Administración de Riesgos.- Es el conjunto de objetivos, políticas, procedimientos y acciones que se implementan para identificar, medir, vigilar, limitar, informar y revelar los riesgos a que se encuentre expuesta una institución.

Alta Dirección.- Deciden la adopción de determinados riesgos, cuando estos órganos definen, entre otros aspe

ctos, su estrategia de negocio, políticas, procedimientos, estructura organizacional, segmento de mercado objetivo de la institución y el tipo de producto, a ser ofrecidos al público.

Crédito.- Corresponde a un activo de la cooperativa generado por la colocación de recursos, siendo responsabilidad de la entidad velar por la recuperación de los mismos.

Diagramas de Flujo.- Son la representación gráfica de las etapas de un proceso, obteniéndose una descripción detallada de cómo funciona el mismo, permitiendo establecer de forma clara los puntos sensibles del desarrollo del proceso.

Garantías.- Valor que protege a una persona o entidad en caso de falta de pago o incumplimiento de las obligaciones de una persona.

Interés.- Rébito que una Institución de crédito cobra por dinero entregado en préstamo.

Manual.- Conjunto de normas de administración, reglamentaciones, políticas y procedimientos preparados por un alto ejecutivo, realizado por y para los empleados de la empresa.

Política Crediticia.- Conjunto de medidas que determinan las cantidades destinadas al crédito y sus requisitos o condiciones.

Préstamos.- Transacción comercial entre dos entidades legales, por lo que una de las partes (el prestamista) acuerda prestar fondos a la segunda parte (el prestatario).

Probabilidad de Incumplimiento (PD).- Es la probabilidad de que un cliente caiga en incumplimiento en un período determinado o no tenga la capacidad para el pago total de sus deudas crediticias.

Procesos.- Conjunto de actividades que interactúan y se relacionan a través de recursos, transformando entradas en salidas generando un resultado (producto) que satisface una o varias necesidades.

Procedimiento.- Es la aplicación secuenciada de tareas con sus respectivas relaciones y que es específica en su ejecución el cual debe contar con un nivel de detalle que permita analizar sus posibles mejoras.

Provisión.- Buscan reconocer posibles futuras pérdidas producto de la incobrabilidad de un crédito.

Vencimiento.- Es el plazo máximo en el que el deudor liquidará completamente sus obligaciones crediticias.

Cartera improductiva.- Es el resultado de sumar la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida.

Estrategia de gestión de riesgos de crédito.- Es el conjunto de acciones concretas que se implementarán en la administración del riesgo de crédito de la entidad, con el objetivo de lograr el fin propuesto.

Contrato de crédito: Instrumento por el cual la entidad se compromete a entregar una suma de dinero al cliente y éste se obliga a devolverla en los términos y condiciones pactados.

Excepciones: Condiciones del otorgamiento del crédito cuyo perfeccionamiento posterior a la aprobación y desembolso no representan riesgo para la cooperativa, y no afectan al cumplimiento oportuno del pago de la obligación.

Nivel de aprobación.- Corresponde a una instancia que aprueba o rechaza las solicitudes de crédito de acuerdo a la información recibida y al cupo que se le haya asignado.

Pagaré.- Título valor que contiene una promesa incondicional de pago.

Plazo crediticio.- Es el tiempo establecido para la recuperación de un crédito, que inicia desde el desembolso del efectivo en la cuenta del solicitante hasta el pago del último dividendo.

Proceso de crédito: Comprende las etapas de otorgamiento; seguimiento y recuperación. La etapa de otorgamiento incluye la evaluación, estructuración donde se establecen las condiciones de concesión de la operación, aprobación, instrumentación y desembolso. La etapa de seguimiento comprende el monitoreo de los niveles de morosidad, castigos, refinanciamientos, reestructuraciones y actualización de la documentación. La etapa de recuperación incluye los procesos de recuperación normal, extrajudicial o recaudación judicial, las mismas que deben estar descritas en su respectivo manual para cumplimiento obligatorio de las personas involucradas en el proceso.

Sustitución de deudor.- Cuando se traspasa las obligaciones de un crédito de un determinado deudor a una tercera persona que desee adquirirle, quien evidenciará capacidad de pago y presentará garantías de ser el caso, en condiciones no inferiores a las pactadas en el crédito original.

Tecnología crediticia.- Es la combinación de recursos humanos, factores tecnológicos, procedimientos y metodologías que intervienen en el proceso de crédito.

ANEXOS

Anexo 1 Encuesta Realizada

La encuesta realizada tiene el siguiente formato:

- **Pregunta 1:** ¿Las políticas de Crédito y Cobranzas de la COAC “Acción y Desarrollo Ltda.” son de forma clara, sencilla y oportuna?

Sí No

- **Pregunta 2:** ¿Existen procedimientos prácticos que garanticen el cumplimiento de las políticas establecidas en el otorgamiento y recuperación de la cartera de crédito?

Sí No

- **Pregunta 3:** ¿Utiliza la Cooperativa “Acción y Desarrollo Ltda.” indicadores para medir el riesgo Crediticio?

Sí No

- **Pregunta 4:** ¿Se ha actualizado el Manual de Crédito de la Cooperativa de acuerdo a las últimas disposiciones?

Sí No

- **Pregunta 5:** ¿Considera usted que el nivel de asesoramiento financiero con el que cuenta actualmente la Cooperativa de “Ahorro y Desarrollo” Ltda., es suficiente para minimizar los riesgos financieros y operativos?

Sí No

- **Pregunta 6:** ¿Cree usted que al ejecutar un análisis adecuado de la cartera de crédito ayudara a la Cooperativa a mejorar su rentabilidad?

Sí No

- **Pregunta 7:** ¿Al analizar el Proceso de Cobranzas cree que se obtendrá resultados óptimos para la Cooperativa?

Sí No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2 Balance General

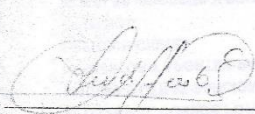

Balance General al		31/12/2014	
Cooperativa de Ahorro y Crédito "ACCION Y DESARROLLO" Ltda.		Emission: 19/01/2015 17:08:17	
Consolidado		Página 1 de 3	
Cuenta			
1	ACTIVO		
11	FONDOS DISPONIBLES		
1101	CAJA		225,863.98
110105	EFFECTIVO	110,796.36	
110190	CAJAS CHICAS	108,796.36	
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	2,000.00	
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES	115,067.62	
14	CARTERA DE CREDITOS		
1402	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO POR VENCER		3,131,254.71
140205	De 1 a 30 días		118,126.05
140210	De 31 a 90 días	4,355.74	
140215	De 91 a 180 días	14,168.05	
140220	De 181 a 360 días	18,218.68	
140225	De más de 360 días	27,126.04	
1404	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA POR VENC	54,257.54	
140405	De 1 a 30 días		2,342,784.64
140410	De 31 a 90 días	188,513.96	
140415	De 91 a 180 días	387,902.43	
140420	De 181 a 360 días	482,545.69	
140425	De más de 360 días	666,887.10	
1426	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO QUE NO DEVENGA INTE	616,935.46	
142605	De 1 a 30 días		44,935.75
142610	De 31 a 90 días	526.52	
142615	De 91 a 180 días	1,342.42	
142620	De 181 a 360 días	1,369.70	
142625	De más de 360 días	3,443.95	
1428	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA QUE NO DE	38,253.16	
42805	De 1 a 30 días		307,441.65
42810	De 31 a 90 días	29,797.52	
42815	De 91 a 180 días	46,779.83	
12820	De 181 a 360 días	61,168.59	
2825	De más de 360 días	87,329.21	
50	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO VENCIDA	82,366.50	
005	De 1 a 30 días		55,876.28
010	De 31 a 90 días	1,833.93	
315	De 91 a 180 días	5,102.99	
120	De 181 a 270 días	7,141.59	
25	De más de 270 días	6,547.72	
	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA	35,250.05	
15	De 1 a 30 días		398,011.02
0	De 31 a 90 días	50,576.70	
5	De 91 a 180 días	70,794.62	
1	De 181 a 360 días	79,511.42	
1	De más de 360 días	59,208.34	
	(PROVISION PARA CREDITOS INCOBRABLES)	137,919.94	
	(Cartera de créditos Comercial)		-135,920.68
	(Cartera de créditos de consumo)	-758.52	
	(Cartera de créditos para la microempresa)	-54,840.61	
	CUENTAS POR COBRAR	-80,321.55	
	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CREDITOS		25,309.04
		3,690.12	

Anexo 2 Balance General

Balance General al		31/12/2014	
Cooperativa de Ahorro y Crédito "ACCION Y DESARROLLO" Ltda.		Emision: 19/01/2015 17:08:17	
Consolidado		Página 2 de 3	
Cuenta			
1000	CUENTAS POR COBRAR VARIAS		20,463.13
100010	ANTICIPOS AL PERSONAL		
100020	OTRAS CUENTAS POR COBRAR	200.00	
100	PROPIEDADES Y EQUIPO	20,263.13	
1000	EDIFICIOS		400,549.85
100205	Edificios Utilizados por la entidad		303,718.89
1005	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE	303,718.89	
100505	Muebles de oficina		54,963.60
100510	Equipos de Oficina	36,407.57	
100520	Enseres de la Oficina	5,612.66	
1006	EQUIPOS DE COMPUTACION	12,943.37	
100605	Equipos de computación		38,312.76
1007	UNIDADES DE TRANSPORTE	38,312.76	
100710	Unidad de Transp - Vehiculos		69,034.47
1008	OTRAS PROPIEDADES Y EQUIPOS	69,034.47	
100804	Equipos de Conexión		21,654.05
1008	(DEPRECIACION ACUMULADA)	21,654.05	
100805	(Edificios)		-87,133.92
100815	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	-2,700.00	
100820	(Equipos de Computación)	-16,016.81	
100830	(DEPRECIACION ACUM.VEHICULOS.)	-43,110.23	
15	OTROS ACTIVOS	-25,306.88	
1505	GASTOS DIFERIDOS		5,040.34
150520	PROGRAMAS DE COMPUTACION	4,140.00	
1506	OTROS ACTIVOS VARIOS	4,140.00	
150610	OTROS IMPUESTOS		900.34
	Total :	900.34	3,788,017.92
2	PASIVOS		
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO		-3,276,407.06
2101	DEPOSITOS A LA VISTA		-1,891,105.81
210135	DEPOSITOS DE AHORROS		
2103	DEPOSITOS A PLAZO	-1,343,123.25	
210305	Depositos a Plazo de 1 a 30 dias		-547,982.56
210310	Depositos a Plazo de 31 a 90 dias	-300.00	
210315	Depositos a Plazo de 91 a 180 dias	-109,592.96	
210320	Depositos a Plazo de 181 a 360 dias	-166,898.15	
210325	Depositos a Plazo de más de 361 dias	-45,564.14	
25	CUENTAS POR PAGAR	-225,827.31	
2501	INTERESES POR PAGAR		-54,672.33
250115	Intereses de Depósitos Plazo Fijo		-24,028.04
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	-24,028.04	
250310	BENEFICIOS SOCIALES		-20,927.62
250315	APORTES IESS	-15,618.97	
250320	FONDO DE RESERVA IESS	-3,902.89	
250325	PARTICIPACION A EMPLEADOS	-164.93	
2504	RETENCIONES	-1,240.73	
250405	RETENCIONES FISCALES		-2,437.69
2506	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	-2,437.69	
250610	EXCEDENTES POR PAGAR		-7,279.08
250606	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	-857.15	
28	OBLIGACIONES FINANCIERAS	-6,421.93	
2806	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR		-1,330,628.92
280600	Préstamo FODEPI-Fidelcomiso Promujeres		
280615	Préstamo Programa de Finanzas Populares	-310,000.08	
3	PATRIMONIO	-1,020,628.84	
31	CAPITAL SOCIAL		-511,610.86

Anexo 2 Balance General

Balance General al		31/12/2014	
Cooperativa de Ahorro y Crédito "ACCION Y DESARROLLO" Ltda.		Emission: 19/01/2015 17:08:17	
Consolidado		Página 3 de 3	
Cuenta			
33	RESERVAS		-18,705.96
3301	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL	-18,705.96	
330115	RESERVA LEGAL	-18,705.96	
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES		-314,959.76
3402	DONACIONES		-137,774.23
340205	Donaciones	-135,823.67	
3490	OTRAS CUOTAS		-177,185.53
349005	Cuotas de Ingreso	-30,015.68	
349010	Otros Aportes Liq. Certificados	-129,720.26	
349015	Retencion de Capital	-17,449.59	
Total :			-3,788,017.92

<p>_____ Presidente del Consejo de Administracion</p>	<p>_____ Presidente del Consejo de Vigilancia</p>
 Gerente General	 Contador General Reg.

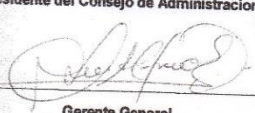
Anexo 3 Estado de Resultados

Estado de Resultados del:		01/01/2014	AL:	31/12/2014	Emission:	19/01/2015 17:07:23
Cooperativa de Ahorro y Crédito "ACCION Y DESARROLLO" Ltda.						Página 1 de 2
Cuenta						
4	GASTOS					
41	INTERESES CAUSADOS					738,730.63
4101	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO				170,309.62	
410115	INTERESES DEPOSITOS DE AHORRO			91,763.41		
410130	Depósitos a plazo	31,459.63				
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS	60,293.78				
410320	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS			78,556.21		
44	PROVISIONES	76,656.21				
4402	CARTERA DE CREDITOS					37,206.99
45	GASTOS DE OPERACION			37,206.99		
4501	GASTOS DE PERSONAL					526,522.24
450105	REMUNERACIONES MENSUALES			272,822.32		
450110	BENEFICIOS SOCIALES	187,893.05				
450115	GASTOS DE REPRESENTACION, RESIDENTES	33,601.20				
450120	APORTES AL IESS	2,188.68				
450135	FONDOS DE RESERVA IESS	22,474.87				
450190	OTROS GASTOS DEL PERSONAL	10,475.29				
4502	HONORARIOS	16,189.25				
450205	DIRECTORES			16,392.71		
450210	HONORARIOS PROFESIONALES	16,612.03				
4503	SERVICIOS VARIOS	780.88				
450305	MOVILIZACION FLETES Y EMBALAJES			101,378.98		
450315	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	10,642.43				
450320	SERVICIOS BASICOS	44,969.19				
450325	SEGUROS	8,819.20				
450330	ARRENDAMIENTO	497.83				
450390	OTROS SERVICIOS	20,446.97				
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	16,003.38				
450405	IMPUESTOS FISCALES			46,304.54		
450410	IMPUESTOS MUNICIPALES	17,896.71				
450420	APORTES AL COSEDE POR PRIMA FIJA	316.32				
450430	MULTAS Y OTRAS SANCIONES	11,893.24				
450490	IMPUESTOS Y APORTES PARA OTROS ORGANISMOS			3,744.18		
4505	DEPRECIACIONES	12,494.09				
450515	EDIFICIOS			35,088.26		
450525	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	2,700.00				
450530	EQUIPOS DE COMPUTACION	5,097.52				
450535	UNIDADES DE TRANSPORTES	14,464.23				
4507	OTROS GASTOS	12,826.51				
450705	SUMINISTROS DIVERSOS			54,535.43		
450715	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	11,944.48				
450790	OTROS GASTOS VARIOS	20,079.25				
46	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES	22,511.70				
4690	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES VARIAS					4,691.78
469090	Otras (Pérdidas)			4,691.78		
5	INGRESOS	4,691.78				
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS					-747,002.14
5101	INTERESES POR DEPOSITOS					-688,124.26
510110	DEPOSITOS EN BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES			-389.97		
5104	INTERESES Y DESCUENTOS EN CARTERA	-389.97				
510410	Intereses Créditos de consumo*			-687,734.29		
510420	Intereses Créditos para la microempresa*	-28,244.34				
510430	Intereses de Mora-Intereses Créditos Refinancia	-632,278.35				
52	COMISIONES GANADAS	-27,211.60				
5290	OTRAS COMISIONES					-7,419.91
529005	Servicios Financieros SPI*			-7,419.91		
529010	Inspecciones	-267.44				
		-245.00				


Anexo 3 Estado de Resultados

Estado de Resultados del:		01/01/2014	AL:	31/12/2014	Emission:	
Cooperativa de Ahorro y Crédito "ACCION Y DESARROLLO" Ltda.					19/01/2015 17:07:23	
Consolidado					Página 2 de 2	
Cuenta						
529090	Servicios Transf a otra Entidades - SPI		-4.00			
529095	Comisiones Venta SOAT		-1,152.36			
54	INGRESOS POR SERVICIOS					
5404	MANEJO Y COBRANZAS				-50,329.33	
540405	Inspecciones			-50,329.33		
540415	Manejo y Cobranzas		-9,900.00			
540420	Notificaciones realizadas		-8,570.48			
540430	Ingresos por Afiliación		-32.00			
540435	Servicios por Créditos(Ayuda Social y Construcc		-2,102.00			
540440	Varios Servicios		-11,653.73			
540445	Otros Servicios		-16,214.29			
56	OTROS INGRESOS		-1,856.83			
5630	OTROS INGRESOS VARIOS				-1,128.64	
563040	Otros Ingresos			-1,128.64		
	Resultado					-8,271.51

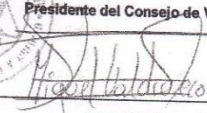
Presidente del Consejo de Administracion



Gerente General



Presidente del Consejo de Vigilancia



Contador General
Reg.

Anexo 4 Solicitud de Crédito

PATRIMONIO					
INGRESOS			EGRESOS		
Código	Descripción	Valor	Código	Descripción	Valor
TOTAL		\$	TOTAL:		\$

DATOS DEL GARANTE No. 1
 APELLIDOS Y NOMBRES: _____ CI: _____

DOMICILIO
 CANTON: _____ PARROQUIA: _____ SECTOR/COMUNIDAD/BARRIO: _____

CALLE PRINCIPAL: _____ **TELEFONO DOMICILIO:** _____

ESTADO CIVIL _____ INSTRUCCION _____

INFORME DE INSPECCIONES
 CROQUIS DEL BIEN

FIRMA DEL SOLICITANTE ASESOR DE NEGOCIOS
 Informe sobre el bien a hipotecar
 Descripción del bien: _____
 Dirección / sector: _____
 Área del terreno: _____
 Avalúo: _____
 Observaciones: _____
 Realizado por: _____

Declaro que la información en esta solicitud es fidedigna, cierta y correcta y por lo tanto asumo la total responsabilidad sobre la veracidad de la misma y autorizo a verificarla por todos los medios pertinentes, de igual manera autorizo expresamente e irrevocablemente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito COAC "ACCION Y DESARROLLO LTDA.", para que incorpore mis nombres, apellidos y número de cédula a las bases de datos de deudores con referencias crediticias establecidas legalmente en el país y calificadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, eximiendo por dicha medida toda responsabilidad a la Cooperativa de Ahorro y Crédito COAC "ACCION Y DESARROLLO LTDA.", y a la entidad propietaria de dichas bases de datos.

FIRMA DEL SOLICITANTE **ASESOR DE NEGOCIOS**

Anexo 5 Fotografías

Edificio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”



Gerente General y Departamento de Crédito



Departamento de Crédito



Asesores de Crédito

