



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE

**“DISEÑO DE MANUAL GESTION DE CREDITO Y COBRANZAS DE  
CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO COOPROGRESO  
LTDA.”**

PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

**TUTOR**

MASTER LUIS SUAREZ PIÑEIRO

AUTORES

**THALIA ALEXANDRA VINUEZA PIEDRA**

**JIMMY MIGUEL FALCONES ALVAREZ**

GUAYAQUIL – ECUADOR

2012



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES**

**CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Directora de la Escuela de Ciencias Contables de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

**CERTIFICO:**

Haber dirigido, revisado y analizado el Proyecto de Investigación con el tema: "Instructivo para el control de gestión presupuestaria, "DISEÑO DE MANUAL GESTION DE CREDITO Y COBRANZA DE CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOPROGRESO LTDA.", presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar al título de:

**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO – CPA**

La formulación del problema de investigación se refiere a: **¿Cómo incidiría la elaboración de un Manual de Crédito y Cobranza de Cartera Vencida en el mejoramiento de la rentabilidad y liquidez de la cooperativa?**

El mismo que consideramos debe ser aceptado por reunir los requisitos legales, viabilidad e importancia del tema:

Presentado por las Egresadas:

Thalía Alexandra Vinuesa Piedra **C.I. 0915623938**

Jimmy Miguel Falcones Álvarez **C.I. 0915604326**

MSC. Luis Suarez Piñeiro

TUTOR

## **CERTIFICADO DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS**

Nosotros, Thalía Alexandra Vinueza Piedra y Jimmy Miguel Falcones Alvarez, declaramos bajo juramento que la autoría del presente trabajo nos corresponde totalmente y nos responsabilizamos con los criterios y opiniones científicas que en él mismo se declaran, como producto de la investigación realizada por nosotros. De la misma forma cedo mis derechos de autor a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y normatividad institucionalidad vigente.

Este proyecto se ha ejecutado con el propósito de que la Cooperativa de ahorro y Crédito Cooprogreso pueda elaborar un “**DISEÑO DE MANUAL GESTION DE CREDITO Y COBRANZA DE CARTERA VENCIDA**”.

---

Thalía Alexandra Vinueza Piedra

C.I. 0915623938

---

Jimmy Miguel Falcones Álvarez

C.I. 0915604326

## **DEDICATORIA**

---

*Dedicamos nuestro proyecto a nuestros padres que han sido un apoyo incondicional y a los profesores los cuales estuvieron en el desarrollo y fueron nuestras bases y guía para lograr nuestro proyecto, a nuestros padres quienes nos ayudaron con el apoyo que necesitábamos.*

*Thalia Vinueza Piedra*

*Jimmy Falcones Álvarez*

## **AGRADECIMIENTO**

---

*Agradecemos a Dios que sobre todas las cosas nos dio fortaleza y sabiduría para poder terminar este manual a todos los profesores que con sus consejos nos guiaron para el desarrollo del mismo, a nuestros Padres que fueron el pilar fundamental de nuestro éxito.*

*Thalía Vinueza Piedra*

*Jimmy Falcones Álvarez*

## INDICE

### Capítulo I Descripción de la Coop. De Ahorro y Crédito COOPROGRESO

1	Diseño de la investigación.....	1
1.1	Planteamiento del problema.....	1
1.1.1	Causas y consecuencias del problema.....	2
1.1.2	Formulación del problema.....	3
1.2	Objetivos .....	3
1.2.1	Objetivo general .....	3
1.2.2	Objetivo específico.....	3
1.3	Justificativos .....	4
1.4	Hipótesis .....	4
1.5	Variables .....	5

### Capítulo II Manual de Gestión de crédito y Cobranzas

2	Marco teórico .....	6
2.1	Reseña de la cooperativa de ahorro y crédito cooprogreso .....	6
2.2	Direccionamiento estratégico .....	7
2.3	Introducción al crédito .....	8
2.3.1	Origen y evolución del crédito.....	8
2.3.2	¿Qué es crédito?.....	9
2.3.3	Tipos de crédito .....	9
2.3.4	Aspectos fundamentales para el análisis crediticio .....	11
2.3.5	Ventajas y desventajas del crédito.....	11
2.3.6	Central de riesgos .....	14
2.3.7	Organización del departamento de crédito .....	17
2.3.8	Objetivos y políticas de crédito .....	17
2.3.9	Cobranza .....	19
2.3.9.1	Origen y evolución de la cobranza.....	19
2.3.9.2	Procesos de la cobranzas.....	20
2.3.9.3	Etapas de la cobranzas .....	22
2.3.9.4	Políticas de cobranza.....	23
2.3.10	Cartera.....	23
2.3.10.1	Cartera vencida.....	24
2.3.10.2	Procedimiento legales para la cobranza .....	25

## Capítulo III Diseño Metodológico

3	Diseño metodológico.....	29
3.1	Unidad de estudio (población y muestra ).....	29
3.2	Recolección de la información .....	30
3.3	Procesamientos y análisis de la información.....	31
3.4	Interpretación de resultados.....	31

## Capítulo IV La Propuesta

4	La propuesta .....	38
4.1	Introducción.....	38
4.2	Descripción de la propuesta.....	39
4.3	Beneficios de la propuesta.....	40
4.4	Base legal .....	44
4.5	Políticas de crédito.....	45
4.5.1	Sujetos de crédito .....	45
4.5.2	Personas no calificados como sujetos de crédito .....	46
4.5.3	Destino del crédito .....	47
4.6	De los préstamos .....	48
4.7	Instrumentación del crédito .....	50
4.7.1	Crédito de consumo .....	50
4.7.2	Crédito de microempresa.....	54
4.7.3	Tipos de garantías .....	58
4.7.4	Garantía hipotecaria.....	59
4.7.5	Análisis y aprobación .....	62
4.7.6	Análisis.....	63
4.7.7	Responsables .....	69
4.7.8	Formalización.....	73
4.8	Sistema de recuperación de cartera .....	82
4.8.1	Cartera vigente .....	82
4.8.2	Políticas .....	82
4.8.3	Proceso de recuperación de cartera vigente.....	82
4.8.4	Cartera vencida.....	83

4.8.5	Políticas .....	83
4.9	Evaluación de la propuesta.....	85

## **Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones**

5	Conclusiones.....	86
6	Recomendaciones .....	87
7	Anexos .....	89
8	Bibliografía .....	14444



## CAPITULO I

### 1 Diseño de la investigación

#### 1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad la Cooperativa de ahorro Cooprogreso mantiene un índice de cartera vencida debido a que muchos de los créditos que se otorgaron ya no existen, es decir en el momento de la visita al lugar del negocio que fue el oficial todo era (transparente) ahora que se le va a realizar una visita por su impuntualidad de pago dicho negocio ya cerro o no lo conocen al socio.

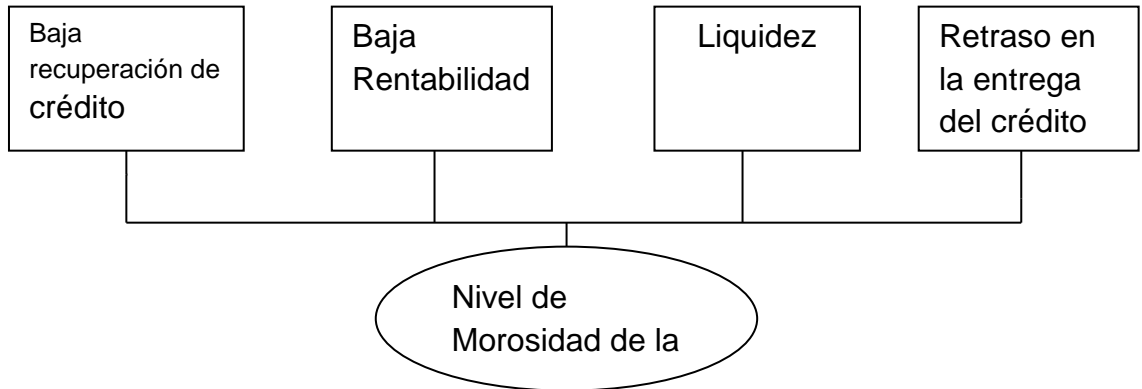
Como también la morosidad se debe porque muchos de los negocios se están viendo afectados por la nueva regeneración urbana que trae como consecuencia, la poca afluencia de clientela, y el volumen de venta sea bajo.

Con esto da lugar que no se hizo un análisis e instrumentación del crédito apropiado, lo que provoca una inadecuada calificación, pues no se cuenta con un Manual acorde a los requerimientos institucionales y del mercado objetivo de la institución.

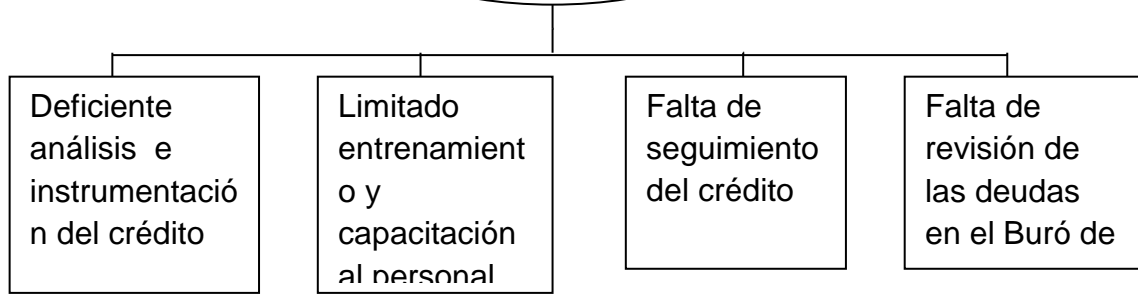
La cooperativa tiene personal segmentado para el otorgamiento de créditos es decir Oficiales Microcrédito, Multiconsumos y de Consumos, donde pueda que exista una inadecuada capacitación y entrenamiento del mismo, como consecuencia de lo anteriormente expuesto, los créditos concedidos no tienen el seguimiento apropiado que permita la recuperación oportuna, situación que ha originado que exista una lenta rotación de los flujos de efectivos, provocados por la baja recuperación de los créditos, circunstancia que ha ocasionado que la cooperativa no tenga una liquidez suficiente y su rentabilidad se ve afectada, así como también, el retraso en la entrega de nuevos créditos lo que causa inconformidad en los socios.

### 1.1.1 Causas y consecuencias del problema

C  
O  
N  
S  
E  
C  
U  
E  
N  
C  
I  
A  
S



C  
A  
U  
S  
A  
S



### **1.1.2 Formulación del problema**

¿Cómo incidiría la elaboración de un Manual de Crédito y Cobranzas de cartera vencida en el mejoramiento de la rentabilidad y liquidez de la cooperativa?

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo general**

Diseñar un Manual de Gestión de crédito y cobranzas de cartera vencida para optimizar la rentabilidad y liquidez de la Cooperativa de Ahorro Cooprogreso.

### **1.2.2 Objetivo específico**

- Diagnosticar las falencias que tiene la gestión de crédito y cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso.
- Identificar los niveles actuales de incobrabilidad y las causas que los originaron.
- Definir políticas individuales enfocadas al departamento de cobranzas y créditos.
- Determinar qué acciones y normativas deberán incluirse en el manual de gestión

### **1.3 Justificativos**

La presente investigación, se justifica por motivo que en la ciudad de Guayaquil las Cooperativas dedicadas al financiamiento de créditos a corto y largo plazo, en especial las Cooperativas de Ahorro y Crédito, no disponen de una adecuada administración de departamento de Cobranzas, que permitan realizar una cobranza oportuna y a tiempo, para esto es necesario diseñar un Manual de Gestión de Crédito y cobranzas de cartera vencida que permitan de una forma ágil, oportuna y rápida, recuperar dicha cartera para así evitar que mes a mes esta crezca y se convierta en cartera irrecuperable.

Para esto es necesario que las Cooperativas de Ahorro y Créditos, además de su organigrama establecido, exista un Manual de Gestión de créditos y cartera vencida, que determine las actividades y funciones de cada empleado, socio directo o indirecto, basados en normas y reglamentos de las mismas.

Con este manual establecido permitirá que las Cooperativas de ahorro y Crédito, puedan establecer lineamientos concretos para que esta cartera vencida no vaya en crecimiento, ya que así se evitará que se aumente mes a mes estos rubros, menos ingresos en utilidades para sus empleados, y evitaremos que también por falta de liquidez no se le puedan otorgar créditos a los socios.

### **1.4 Hipótesis**

La elaboración de un manual de crédito y cobranza de cartera vencida va a permitir mejorar la rentabilidad y liquidez de la cooperativa.

## 1.5 Variables

**Variable Independiente** Manual de Gestión de Crédito y Cobranza de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro Cooprogreso.

**Variable Dependiente:** Rentabilidad  
Liquidez

## CAPITULO II

### 2 Marco teórico

#### 2.1 Reseña de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso

La Cooperativa de ahorro y Crédito Cooprogreso, nació en la parroquia de Atahualpa, provincia de Pichincha en Agosto de 1969. con 32 socios, su afán fue el de contribuir al desarrollo económico del sector con soluciones financieras y cooperativas, las que paulatinamente se fueron difundiendo dentro de la parroquia de Pomasqui, y con ello vinieron socios interesados tanto en crédito por sus tasa bajas, como en inversiones por su rentabilidad elevada.

Nuestra actividad fue creciendo que se difundió en la parroquia de Calderón, y cada vez con mayor envergadura hasta llegar a convertirse en una necesidad imperiosa para Cooprogreso la apertura de una Sucursal en este lugar, logrando transformarse en realidad en 1989, fecha desde la cual prestamos nuestros servicios a los sectores del Calderón, Carapungo y Guayllabamba. En diciembre de 1994 un nuevo proyecto empezó a tomar vida fuimos creciendo y se apertura una sucursal Villaflora al sur de Quito. El crecimiento de Cooprogreso fue efecto y reflejo de la confianza de los socios y el éxito y la eficiencia administrativa, logrando un incremento firme, real y sostenido por lo que en estos momentos cuenta con el funcionamiento de Matriz (Pomasqui), 3 Sucursales (Atahualpa, Calderón y Villaflora), 14 Agencias ( la Y, Centro Histórico, Los Bancos, Tumbaco, Mariscal Sucre, Sangolquí, Carapungo, Guayllabamba, Cayambe, La Prensa, Quicentro Sur ,Santo Domingo de los Tsachilas, Guayaquil y Portoviejo) y 5 Ventanillas de extensión (Nanegalito, Puellaró, Percucho, San José de Minas y Pacto). Actualmente Cooprogreso se encuentra en búsqueda de nuevos mercados que permitan satisfacer a nuevos socios y sus necesidades

## **2.2 Direccionamiento Estratégico**

Los altos ejecutivos utilizan tres dispositivos claves para fijar y documentar la dirección

por la que desean que avancen sus organizaciones. En esencia, la visión, la misión y

los valores corporativos que marcan la dirección general de la empresa.

### **Misión**

Servir a nuestros socios clientes, de manera competitiva, equitativa y con responsabilidad social, facilitando la entrega de productos y servicios financieros, retribuyendo valor a los aportes de los socios, que aseguren el mejoramiento de la calidad de vida, el progreso de la comunidad y del País, utilizando la tecnología disponible, respaldados en el compromiso de su talento humano que fortalecen la confianza, solidez y crecimiento sustentable de la institución.

### **Visión**

Ser líderes en la innovación en el sistema cooperativo, y ser competitivos en el sistema financiero nacional para satisfacer las necesidades de nuestros socios clientes contribuyendo a su bienestar y de la comunidad.

### **Valores Corporativos**

- Compromiso
- Responsabilidad Social
- Orientación al cliente
- Integridad
- Liderazgo
- Conciencia Organizacional

## **2.3 Introducción al crédito**

### **2.3.1 Origen y evolución del crédito**

#### **ORIGEN**

Hay diferentes versiones sobre la iniciación de las operaciones crediticias, pero de una forma amplia podemos afirmar, sin temor a equivocarnos, que el crédito es tan antiguo como la civilización. En sus comienzos, el préstamo se efectuaba en especies, y fue hasta la aparición y el empleo de la moneda cuando surgieron los primeros signos crediticios de una manera ya tabulada.

Antes de la era cristiana, en la antigua Roma encontraron los primeros signos del desarrollo crediticio. Sabemos que sus réditos fluctuaban entre el 40 y el 75%, y aun cuando parezcan elevados, se debe considerar que, por las circunstancias de aquella época, el prestamista corría grandes riesgos. Hay constancia de leyes y decretos que establecían penas corporales para el deudor insolvente o que no cumplía lo pactado con el acreedor; también existen documentos históricos que indican penas variables entre la confiscación de los bienes del deudor, el encarcelamiento, y aun la pena de muerte, aunque el castigo más común era su venta en calidad de esclavo.

#### **EVOLUCION**

Además de los prestamistas se generalizaron los banqueros. Su actividad era distinta, pues actuaban como cambistas y mercaderes de metales preciosos, cobraban los créditos de sus clientes cuando los deudores radicaban en el extranjero, y se encargaban a su vez de pagar las deudas de sus clientes locales a los acreedores radicados en otros lugares, pero no practicaban operaciones de préstamo. Fue hasta el siglo XII cuando aparecieron los bancos casi como los conocemos en la actualidad.

Los babilonios dejaron escritos hechos en tablillas de barro, que eran órdenes de pago con ciertos símiles a la actual letra de cambio.



En el comercio griego se institucionalizó un documento similar a la letra de cambio y la carta de transferencia, tan utilizadas por los romanos. Existen bases fehacientes de transacciones comerciales internacionales de pueblos antiguos como Siria, Cartago y Egipto.

### 2.3.2 ¿Qué es crédito?

La palabra crédito viene del latín *creditus* (sustantivación del verbo *credere*: creer), que significa "cosa confiada". Así "crédito" en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza. Se considerará crédito, el derecho que tiene una persona acreedora a recibir de otra deudora una cantidad en numerario para otros. En general es el cambio de una riqueza presente por una futura, basado en la confianza y solvencia que se concede al deudor.

El crédito, según algunos economistas, es una especie de cambio que actúa en el tiempo en vez de actuar en el espacio. Puede ser definido como "el cambio de una riqueza presente por una riqueza futura".

### 2.3.3 Tipos de crédito

**Crédito tradicional:** Préstamo que contempla un pie y un número de cuotas a convenir. Habitualmente estas cuotas incluyen seguros ante cualquier siniestro involuntario.

**Crédito de consumo:** Préstamo a corto o mediano plazo (12 a 48 meses) que sirve para adquirir bienes o cubrir pago de servicios.

**Crédito comercial:** Préstamo que se realiza a empresas de indistinto tamaño para la adquisición de bienes, pago de servicios de la empresa o para refinanciar deudas con otras instituciones y proveedores de corto plazo.

**Crédito Microcrédito** : Son las operaciones de crédito, generalmente de pequeño monto, plazo cortos y medianos, otorgados a una microempresas - microempresario sin que dejen garantías reales, cuyo análisis se sustenta no en la información financiera formal, sino en la recogida por el propio agente de crédito. Su otorgamiento se da de manera individual o a través de grupos. El pago del crédito se da con el flujo operativo de las ventas de los microempresarios.

TIPO	BENEFICIARIOS	MONTO
Microcrédito Minorista	Los que trabajan por cuenta propia  Monto más algo con garantía hipotecaria  Estabilidad laboral 1 año	Menor o mayor \$.3.000,00
Micro crédito con acumulación simple	Microempresarios  Quien tengan negocios por cuenta propia	Montos desde \$.1000 hasta \$.20.000,00

**Crédito prendario:** Dinero que le entrega el banco o entidad financiera a una persona física, y no a personas jurídicas para efectuar la compra de un bien mueble, generalmente el elemento debe de ser aprobado por el banco o entidad financiera, y puesto que este bien mueble a comprar quedara con una prenda, hasta una vez saldada la deuda con la entidad financiera o Bancaria.

**Hipotecario:** este es una suma de dinero que recibe un individuo del banco o entidad financiera para comprar un terreno, propiedad o bien para pagar la construcción de algún bien raíz. Estos créditos son entregados con la hipoteca sobre el bien en sí como garantía. Los créditos hipotecarios suelen ser pagados en el mediano o largo plazo, es decir entre los 8 y 25 años.

**Automotriz :** este es una suma de dinero recibida por una empresa o persona para financiar la compra de un auto, ya sea nuevo o usado.

#### **2.3.4 Aspectos fundamentales para el análisis crediticio**

- Historial crediticio del solicitante.
- Efectos colaterales que pueda tener el otorgamiento del crédito
- Capacidad de pago de las personas que soliciten el crédito.
- Capital para responder al crédito.

#### **2.3.5 Ventajas y desventajas del crédito**

##### **VENTAJAS**

- Tener la posibilidad de renovar y ampliar el límite de fondos. Lo bueno de éste punto, es que la renovación puede hacerse tantas veces como el cliente desee.
- Los pagos pueden hacerse las veces que se quiera, y los montos de los pagos dependen del cliente; esto ayuda a que disminuyan los intereses.
- El crédito es útil en casos de emergencia.
- Algunos consideran que el crédito es mejor que el dinero en efectivo.
- El interés es menor en comparación a lo que se aporta.
- Permite agilizar las operaciones comerciales.

## **DESVENTAJAS**

- Los costes son elevados.
- Su período de amortización es corto.
- El interés es superior al que se aplica en el transcurso del plazo.
- Sí hay atraso en una cuota, afectará automáticamente al historial crediticio del cliente.
- Los procedimientos del trámite del crédito suelen ser complicados.
- Los gastos de la tramitación son altos.
- Hacer el pago de tasas pasivas, que se cancelan por concepto de intereses.
- Aumento de la carga financiera tras incumplir los pagos establecidos.
- Sí se emplea en la compra de bienes, los artículos pueden terminar costando más ya que se pagan intereses y cargos por financiamiento, al utilizar por adelantado el dinero.
- Sí se pactaron bienes en garantía se puede correr el riesgo de perderlos con el no pago del préstamo.

### **Calificación de la cartera de crédito**

Es la calificación de la cartera crediticia que comprende a cada deudor con relación a la totalidad de sus obligaciones.

La calificación es por sujeto de crédito, por lo tanto un sujeto de crédito puede adeudar varios préstamos, los mismos que deben ser totalizados para determinar los riesgos directos (obligaciones) e indirectos (garantía).

Para calificar un crédito se utilizan el análisis tradicional conocido como las cinco C de Crédito:

- a. **Carácter.-** Son las cualidades que guardan relación con la forma en que una persona dirige sus negocios y asuntos personales. Analiza la honestidad, integridad, espíritu de equidad y aquellas cualidades morales y éticas que llevan a un cliente a desear intentar pagar una deuda y/o cumplir con la obligación bajo los términos y condiciones pactadas.
- b. **Capacidad.-** Al igual que el carácter, la capacidad tiene varias dimensiones y que, denota la facultad o aptitud para hacer frente al pago en la fecha convenida y/o al cumplimiento de una obligación bajo los términos y condiciones originales.
- c. **Capital.-** El capital, o en un sentido más preciso los fondos propios, incluye toda las cuentas que forman parte de la inversión efectuada, con la contribución de los propietarios de la empresa y de aquella inversión autofinanciada por los resultados generados por el negocio, valores que en definitiva, conforman el patrimonio. Al tener relación con los recursos financieros del cliente, nos referimos en forma particular a su soporte financiero, para el caso de que la capacidad resulte a la postre, inadecuada.
- d. **Colateral.-** Son las garantías ofrecidas por el cliente como fuente secundaria de fondos, para afrontar el reembolso del principal (capital). Se incluye cualquier tipo de bienes muebles e inmuebles, documentos, depósitos en numerario o especies en general, cualquier clase de avales que respalden el cumplimiento de una obligación.

- e. **Condiciones.-** Representa el entorno socioeconómico en el que se toma la decisión y de la cual, en buena parte, depende el cumplimiento de una obligación. El cliente no tiene ninguna capacidad de control sobre este factor.<sup>48</sup>

### **2.3.6 Central de Riesgos**

“Es un sistema de registro que maneja la Superintendencia de Bancos en la que se encuentra la información individual y clasificada de los deudores de las instituciones del sistema financiero”.

#### **Clasificación del Riesgo**

##### **Clientes con clasificación de riesgo “A” (Riesgo Normal)**

Para merecer esta clasificación, el cliente deberá demostrar que sus flujos de fondos cubren de manera suficiente las obligaciones de la entidad como el resto de acreedores tanto de los intereses como del capital prestado. Esta categoría se otorgará a deudores que hayan cumplido oportunamente sus obligaciones, que no presentan problemas ni dudas respecto al cumplimiento de los términos y condiciones contractuales.

##### **Clientes con clasificación de riesgo “B” (Potencial)**

Son clientes cuyos fondos siguen demostrando la posibilidad de atender sus obligaciones, aunque no a su debido tiempo. Estos deudores exhiben tendencias negativas en sus indicadores financieros o en el sector económico en el cual opera, esta situación deberá ser transitoria y se verificará que sea recuperada en un corto plazo.

En el caso de que el flujo de fondos del deudor se convierta en insuficiente para cubrir con el pago de la deuda se evalúa tal circunstancia, para así asignarle una categoría de mayor riesgo. Son considerados créditos con riesgo potencial, los que corresponden a deudores que registren una morosidad de hasta 90 días.

### **Clientes con clasificación de riesgo “C” (Deficiente)**

Esta calificación corresponde a clientes con fuertes debilidades financieras, que determinan que la utilidad operacional o los ingresos disponibles son suficientes para cubrir el pago de intereses y el capital en las condiciones parciales y renovaciones sucesivas.

Se clasifica en esta categoría a deudores que tengan antecedentes financieros desfavorables o de fácil comprobación y no sea posible efectuar una evaluación objetiva del riesgo crediticio por falta de adecuada información, especialmente en relación con el flujo de sus recursos y de su real capacidad de pago, si se añaden debilidades más profundas el cliente deberá ser trasladado a una categoría de mayor riesgo. Se consideran créditos deficientes, los que corresponden a deudores que registren una morosidad entre 91 y 180 días.

### **Clientes con clasificación de riesgo “D” (Dudosa Recuperación)**

Son considerados créditos de dudosa recuperación los que corresponden a deudores que registren una morosidad entre 181 y 360 días.

Los clientes agrupados en esta clasificación poseen las características propias de los deudores deficientes, a más de las siguientes condiciones:

Que el cobro del o los préstamos sean dudosos, porque el prestatario no alcanza a generar ingresos suficientes para el pago de los intereses ni para amortizar el principal en un plazo razonable, que lo obliga a prorrogar los vencimientos, sin que existan probabilidades ciertas de mejorar ese continuo deterioro patrimonial.

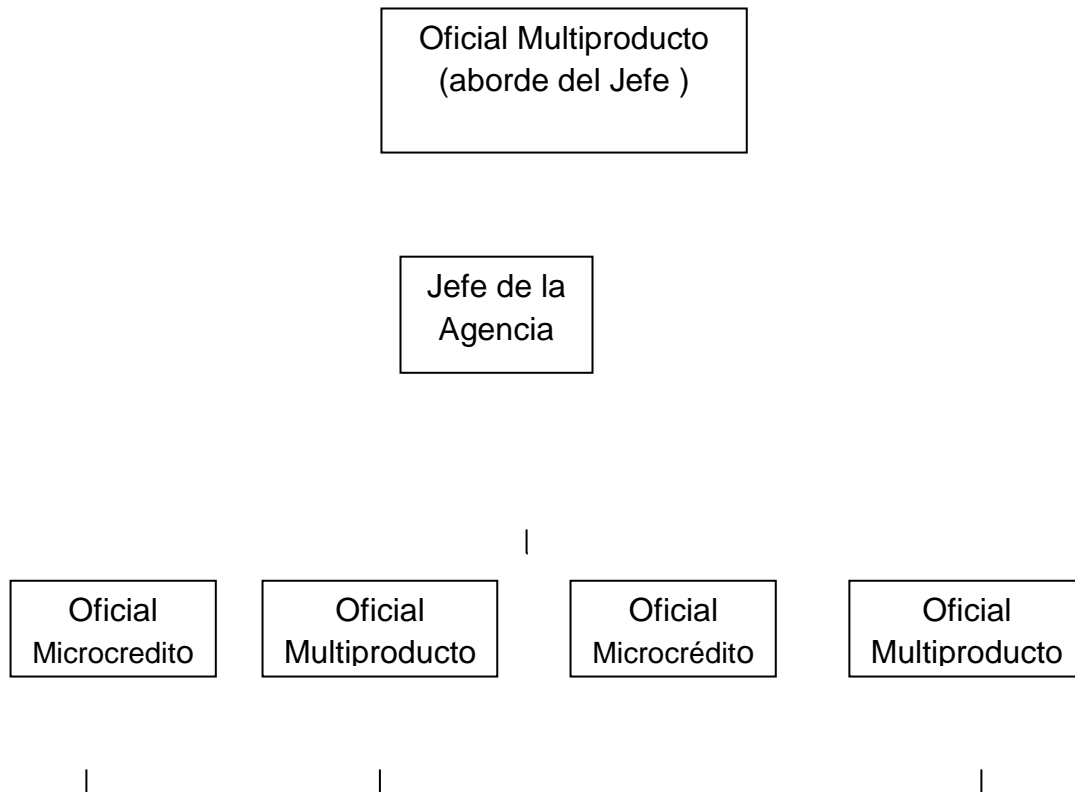
**Cientes con clasificación de riesgo “E”  
(Pérdida)**

Se ubican en esta categoría a los clientes cuyos créditos o cuya porción de los mismos son considerados como incobrables o con un valor de recuperación tan bajo en proporción a lo adecuado, que su mantenimiento como activo en los términos pactados no se justifiquen, bien sea porque los clientes han sido declarados en quiebra o insolvencia y cuyas garantías o patrimonio remanente son de escaso o nulo valor en relación con el monto adecuado.



### 2.3.7 Organización del Departamento de Crédito

El departamento de crédito se divide en Jefe y 5 oficiales de Micro y Multiconsumo



### 2.3.8 Objetivos y políticas de crédito

#### **POLITICAS DE CREDITO**

Toda actividad empresarial se maneja bajo políticas o normas que orientan la diversidad de actividades comerciales que se dan en el mercado desde el punto de vista mercantil; por lo tanto, considerando que el crédito es un proceso ordenado de pasos y procedimientos interconectados al desenvolvimiento económico y financiero necesita de políticas para que dicha actividad se encausen sobre objetivos específicos.

Estas políticas marcarán las pautas para la consecución de estos objetivos a los cuales se debe llegar en virtud a una administración efectiva del crédito.

Para identificar la propuesta anterior en su verdadera dimensión, los objetivos previamente identificados responden la pregunta ¿Qué queremos alcanzar en términos de objetivos? Es decir, aplicamos políticas de crédito con la finalidad de alcanzar los objetivos preestablecidos de la Gerencia con respecto a la actividad crediticia. Por lo tanto estas políticas indicarán el camino para llegar a esos objetivos y darán la pauta de cómo actuar para lograrlo.

La política de créditos que es expresada en términos de procedimiento sobre como otorgar créditos y como realizar las cobranzas es un trabajo ordenado que obedece a la siguiente secuencia y que necesariamente debe constar por escrito porque ello favorece a que el personal tenga plena conciencia del trabajo que realiza.

A continuación señalaremos dicha secuencia.

- Identificación de los objetivos por alcanzar.
- Lineamientos previos o borradores de lo que será la política de créditos.
- Discusión y revisión de esos lineamientos con las personas de las áreas involucradas: ventas, finanzas, contabilidad, legal etc.
- Redacción definitiva de las políticas de créditos.
- Aprobación de la Gerencia.
- Difusión dentro de la empresa, de la política de créditos entre todos los responsables de su ejecución.
- Implementación o puesta en marcha de la política de créditos aprobada y difundida.

### **2.3.9 Cobranza**

“Gestión que realiza la cooperativa ante sus prestatarios a fin de lograr la recuperación de los créditos y así controlar y mantener la calidad de su cartera y el riesgo institucional. Puede involucrar acciones administrativas y/o judiciales”.

#### **2.3.9.1 Origen y evolución de la Cobranza**

##### **Importancia de la Cobranza**

“Cuando una cuenta o documentos por cobrar no se recupera a tiempo causa graves problemas financieros a las instituciones, debido a esto y a otros factores quien asume la tarea de continuar con la labor del colaborador ha sido hasta ahora el gerente de Crédito y Cobranzas contribuyendo buena parte de su tiempo en visitar a los deudores morosos”.

Las cuentas por cobrar, inmovilizan la moneda corriente, que de estar en disposición inmediata podría utilizarse o invertirse en activos adicionales que generen ganancias. Las cuentas por cobrar son un costo necesario para la empresa, ya que el ofrecimiento de crédito a los clientes permite que la empresa alcance un nivel más alto de ventas.

Las condiciones de pago que ofrece la empresa se imponen de acuerdo al campo en el cual opere y tienen relación directa con:

Las normas de cobro: Estipuladas por el reglamento interno de la empresa, para mantener su posición competitiva.

El estándar de políticas de crédito: Es el criterio para determinar a quien debe concedérsele el crédito.

### **2.3.9.2 Procesos de la Cobranzas**

La cobranza es un proceso interactivo con los clientes, que parte del análisis de la situación del cliente, un oportuno y frecuente contacto con el cliente, ofreciendo en el proceso de negociación alternativas de solución oportunas para cada caso y registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y el control de cumplimiento de los acuerdos negociados. Algunas acciones típicas en el proceso de cobranzas se describen a continuación:

#### **a) Análisis del caso:**

¿Quién es el cliente? ¿Cuál es la situación? ¿Cuáles fueron las condiciones para el otorgamiento del crédito? ¿Por qué cayó en mora?

Con estas preguntas podemos considerar fuentes internas y externas de información como centrales de riesgos, relación de deudores, etc.

#### **b) Contacto con el cliente:**

¿Qué información registra el cliente? ¿Dónde está ubicado el cliente?  
¿Cuáles acciones ya fueron ejecutadas?

#### **c) Diagnostico:**

¿Cuál es el problema a raíz de la morosidad actual? ¿Qué tipo de cliente tenemos?

#### **d) Generación de Alternativas:**

¿Cuáles son las posibles soluciones? El objetivo de esta acción es la venta del beneficio para crear una cultura de pago en el cliente

**e) Obtención de compromisos de pago:**

¿Realizamos una buena negociación? La IMF debe identificar claramente, cuando, donde, como y cuanto pagara el cliente y recordar, por ejemplo, que el cliente que está en una situación de sobreendeudamiento o disminución de ingresos establecerá una jerarquía en el pago de las deudas ¿Lograremos que el cliente de la prioridad al pago de este crédito?.

**f) Cumplimiento de compromiso de pago:**

¿El cliente cumplió con el compromiso de pago a la fecha indicada?  
¿Demuestra que quiere pagar? El objetivo es demostrar consistencia a lo largo de toda la gestión de cobranza, no basta el compromiso y la actitud positiva del cliente hacia el pago; los gestores de cobranzas deben realizar seguimiento a los compromisos de pago.

**g) Registro de acciones:**

¿Las acciones están siendo coordinadas? Es importante considerar o ponerse en el lugar de la persona que continuará la gestión de cobranzas, Mejores Prácticas en estrategias de cobranzas.

**h) Seguimiento del caso:**

¿Conocemos la actual situación del cliente y las acciones realizadas?

**i) Intensificación de las acciones:**

¿Cuál es la acción a tomar que nos permita recobrar el activo de manera más inmediata? ¿Cuáles son los activos que el cliente posee? ¿Qué podemos recuperar con una acción legal? En esta fase el interés es recuperar el activo aun a costa de perder al cliente.

### **2.3.9.3 Etapas de la Cobranzas**

El procedimiento de cobro es una de las muchas actividades de una empresa que en su conjunto determina su eficiencia.

Los tipos de cobros que más se utilizan son:

#### **El estado de cuenta:**

Representa el esfuerzo del cobro más generalizado, prácticamente todos los establecimientos de ventas al menudeo, profesionistas, instituciones financieras, e incluso muchos industriales y distribuidores, se apoyan en el estado de cuentas para solicitar a los clientes el abono que le corresponde a la liquidación de la cuenta.

#### **Cartas: (Ver Anexo F y G)**

Son las comunicaciones escritas, especialmente con el fin de recuperar las cuentas por cobrar, pueden ser cartas de:

- recordatorio
- insistencia
- indagación
- acción drástica
- apelación
- negligencia

#### **Procedimiento judicial:**

Si los recordatorios y la insistencia por parte de la empresa se han agotado para recuperar un crédito, el ejecutivo de cobranza debe recurrir a una acción drástica que puede ser mediante un abogado.

Al pasarle la cuenta a un abogado, este actúa de manera enérgica para cobrarla, si no es posible realizar un convenio favorable a su cliente, en caso contrario como último recurso se realiza un juicio mercantil es costoso y puede ser difícil de comprobar.

#### **2.3.9.4 Políticas de Cobranza**

Las políticas de cobro determinan las gestiones que tiene que hacer la empresa para recuperar oportunamente las cuentas por cobrar.

Citamos algunos puntos:

- ✓ La actividad más importante es la cobranza, si no hay cobranza no hay trabajo.
- ✓ La cobranza presencial tiene mejores resultados, la buena cobranza se hace en campo.
- ✓ Las facultades para autorizar negociaciones (propuestas) con los clientes atrasados están centralizados.
- ✓ Siempre cobrar a diario.
- ✓ La cobranza es la sangre de la empresa, por lo que bajos porcentajes de cobranza repercuten en la autorización de vacaciones, permisos, etc.
- ✓ Cumplir siempre con el planteamiento o acuerdos con los clientes si le decimos que en la tarde regresaremos, regresar siempre.
- ✓ Cada vez que salgamos a cobrar tenemos que tener presente que vamos a ganar a los acreedores.
- ✓ Siempre tener recibos de cobro-pago para la cobranza a la mano.
- ✓ Cobrar todas las cuentas atrasadas, pequeñas, lejanas, problemáticas, etc.
- ✓ Nunca dejar que el cliente atrasado imponga el compromiso de pago, plazo, tasa, etc.

#### **2.3.10 Cartera**

En términos financieros; la cartera de valores es el modo a que asciende las acciones, obligaciones y demás títulos de propiedad de una persona física o jurídica en un momento dado”.

### 2.3.10.1 Cartera Vencida

“Es todo tipo de operaciones de crédito directas o contingentes que al momento del vencimiento el cliente no las ha cancelado o renovado”.

#### **Principios de la Cartera**

- ✓ Manejo de líneas de crédito.
- ✓ Manejo de tablas de amortización de Créditos.
- ✓ Cálculo automático del monto total de intereses a pagar desde el inicio del crédito y liquidación del valor de cada cuota.
- ✓ Número de cuotas e interés variable para cada Crédito.
- ✓ Consulta del estado de todos y cada uno de los créditos que tiene cada deudor
- ✓ Abonos extraordinarios a capital con re cálculo automático de intereses.
- ✓ El crédito puede ser cancelado totalmente en cualquier momento por el deudor.
- ✓ De cada pago realizado por el acreedor se obtiene información discriminada del valor de abono a capital e intereses.
- ✓ Importación de los datos de descuentos desde archivos planos u hojas de cálculo, remitidas por las entidades pagadoras.
- ✓ Integración en línea con el sistema de Contabilidad Antares.
- ✓ Manejo de cuentas por pagar, por cada línea de crédito.
- ✓ Manejo de aportes voluntarios con destino diferente a pago de créditos.
- ✓ Informes del estado mensual de la cartera, créditos nuevos en un período, créditos totalmente cancelados en un período, planillas de valores a ser descontados por nómina, asociados activos e inactivos, ingresos mensuales discriminados por abonos a capital e intereses y líneas de crédito, otros informes solicitados.



### **2.3.10.2 Procedimiento Legales para la cobranza**

Como consumidor, usted tiene derechos! La ley sobre deudas justas y procedimientos de cobranza (FDCPA, siglas en inglés) regula la conducta de las entidades de cobranza hacia el consumidor. Es importante hacer notar que la misma NO regula a los acreedores ni a sus departamentos internos de cobranza, sino únicamente a las agencias de cobranza o al abogado que desempeña funciones de cobrador. El tema de las regulaciones pertinentes al acreedor original será discutido más adelante con mayores detalles.

La Comisión Federal de Comercio (FTC, siglas en inglés) redactó la FDCPA y también asegura su cumplimiento. Toda infracción debe ser denunciada ante la FCC. Se le enviará a usted un formulario, y la FTC comenzará la investigación cuando lo reciba de regreso. El cobrador puede ser multado hasta \$1,000 por cada infracción. El consumidor puede entablar pleito directamente contra el cobrador hasta un año después del momento en que ocurrió la infracción alegada. La FDCPA prohíbe específicamente muchas actividades. Las siguientes son algunas de las más comunes:

- Un cobrador no puede llamarlo antes de las 8am ni después de 9pm ni cuando le resulte a usted inoportuno. Por ejemplo, no puede llamarlo a usted al hospital. Lo pueden llamar una vez por día y aun los fines de semana. Sí es legal que lo llamen a su empleo.

Sin embargo, si usted le informa al cobrador que las llamadas están poniendo en peligro su empleo, deben dejar de llamarlo. El consumidor puede escribir una carta a la entidad de cobranza solicitando que no se le llame ni se le envíe correspondencia sobre la deuda. Las llamadas o correspondencia siguientes son entonces ilegales.

- Siempre envíe la carta por correo certificado solicitando aviso de retorno de manera que la entidad no pueda negar haberla recibido. Es legal que se comuniquen una vez más con usted en una fecha posterior si entablaran acción judicial en contra de usted.

- También es ilegal que el cobrador hable de la deuda suya con terceros, a excepción de su cónyuge, sin tener permiso por escrito o verbal suyo, salvo para dejar el recado de que se está tratando de comunicar con usted.
  - El uso de palabras groseras es ilegal.
  - El cobrador no puede representarse falsamente. No puede, por ejemplo, decir que es abogado si no lo es o simular ser un viejo amigo suyo de la universidad tampoco.
  -
- de evitar problemas con cobradores es comunicarse honestamente con ellos y formular un plan realista es decir el pago de la deuda.

**Principios contables para el registro de la cartera** El cobrador no puede hacer amenazas falsas. Si le dice que va a tomar alguna acción específica en su contra para cobrar la deuda, debe hacerlo. Sin embargo, sí puede insinuar cierta acción y citar sus derechos legales, utilizando, al comenzar, palabras y frases como: puede ser o tal vez.

- Dentro de los cinco días después de la primera llamada telefónica, se le debe enviar a usted una carta a la última dirección conocida suya dándole información sobre su cuenta y la oportunidad de impunidad de Gestión de Negocios para la validez de la deuda. La disputa se debe efectuar por escrito y deben suspenderse las actividades de cobranza hasta que se haya verificado la deuda. Si usted contrató un abogado, el cobrador debe comunicarse con el abogado hasta que ya no utilice usted sus servicios. Las actividades del cobrador original son reguladas por el estado.

Es importante que conozca sus derechos, una de las mejores formas

**Abono.-**

Documento que justifica un pago o ingreso y apunte realizado en el haber de una cuenta.

**Cancelación anticipada.-**

Acto por lo que un documento apunte o instrumento financiero quede extinto antes de su vencimiento en una entidad financiera, cuando una operación por cancela por distintas razones antes de la fecha registrada como vencimiento.

**Capacidad de pago.-**

Estimación de capacidad de una persona para hacer frente a los vencimientos de deudas y crédito que tiene, se mide a través de la relación: Flujo de caja (Deuda+Interés).

**Carta de Legal.-**

Es una carta donde se le hace un recordatorio al acreedor de su saldo vencido, solicitando el pago con un plazo de 72 horas o el pago inmediato del mismo por el crédito o factura pendiente que tiene con la institución.

**Cartera de Cobro.-**

Sección del departamento de cartera que se ocupa de hacer las gestiones para el cobro de documentos mercantiles por orden y cuenta de sus clientelas.

**Comisión.-**

Cantidad que se percibe por la prestación de un servicio y conjunto de personas encargadas por una autoridad a trabajar en algún asunto, especialmente en funciones de asesoramiento.

**Demora.-**

Tardanza y tiempo que media entre el vencimiento de una obligación y su pago o aplazar la amortización de una deuda.

**Endeudamiento Total.-**

Deuda directa, indirecta y contingente de un prestatario con la entidad financiera, donde incluye capital, interés devengado y reajuste cambiario.

**Incumplimiento.-**

Falta de pago de una prestación dineraria acordada por parte del obligado a la fecha pactada y no cumplir con un trato o compromiso, promesa de pago acatar a las normas, leyes o disposiciones.

**Insolvencia.-**

Imposibilidad del deudor de satisfacer sus deudas y obligaciones por falta de recursos.

**Interés.-**

Precio pagado por un préstamo o imputado al uso del dinero durante algún tiempo, y diferencia en moneda entre la suma inmovilizada al inicio de una transacción financiera, y el monto resultante a su vencimiento y se expresa en porcentaje.

**Mora.-**

Es el retraso o tardanza en el cumplimiento de una obligación o pago de una deuda, la misma que se cuenta desde el día de su vencimiento de la cuota atrasada más antigua,

de acuerdo al cronograma original de la tabla de pagos y se considera como vencido al saldo total de la operación hasta el día en que esta totalmente al día, tanto en capital como en intereses. Los créditos que no tengan fecha de vencimiento se considera en mora desde su origen.

**Moroso.-**

Quien tarda en pagar sus deudas o en cumplir una obligación, o persona que demora el pago de las obligaciones económicas contraídas.

**Pactar.-**

Acordar, concertar o convenir dos o más personas algo, que se comprometen y están de acuerdo en cumplir.

**Pagare.-**

Titulo o documento que contiene una promesa de pago incondicional en una fecha determinada.

**Pago.-**

Acción de pagar y lo que se da para satisfacer una deuda y cumplimiento de una obligación dineraria.

**Penalización.-**

Sanción o castigo generado por el incumplimiento de una obligación en el periodo establecido.

## CAPITULO III

### 3 DISEÑO METODOLOGICO

El presente trabajo de investigación y desarrollo se basa en el Paradigma cualicuantitativo, cualitativo debido a que prepondera la participación de los sujetos que forman parte del objeto de investigación; donde interviene con énfasis en los criterios emitidos tanto por los socios, directivos y empleados en el proceso de la implantación de un Manual que sirva de guía para la concesión y recuperación de los créditos.

Es cuantitativa, ya que la morosidad requiere valorarse en términos monetarios y porcentuales para compararse con los parámetros sugeridos por las técnicas financieras: así también será necesario cuantificar los resultados de la investigación haciendo uso de la estadística.

#### 3.1 Unidad de estudio (Población y Muestra )

La investigación es de **campo**, ya que mediante la observación y el contacto directo con el objeto de estudio y la recolección de testimonios permitieron comprobar la teoría con la práctica en la búsqueda de la verdad objetiva.

En esta tesis la investigación de campo se efectuó en las instalaciones de la cooperativa y las encuestas fueron realizadas a empleados y socios usuarios de los créditos.

El universo en el presente estudio, lo constituyen los directivos, empleados y socios activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cooprogreso” Ltda., de conformidad al siguiente cuadro:

## Demostración del Universo de Estudio

<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda.</b>	
Directivos	14
Gerente	1
Empleados	9
Socios	4.853
<b>TOTAL</b>	<b>4.877</b>

Fuente: Documentos de la cooperativa

### 3.2 Recolección de la información

Para poder determinar el tamaño de la muestra del universo de la investigación se usará el muestreo.

La muestra queda determinada de la siguiente manera:

#### Muestra investigada

<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda.</b>		
<b>Niveles</b>	<b>Nº casos</b>	<b>Técnic</b>
Directivos	14	a Encuesta
Gerente	1	a Entrevist
Empleados	9	Encuesta
Socios	370	Encuesta
<b>Total</b>	<b>394</b>	

### 3.3 Procesamientos y análisis de la información.

Se utilizó la guía de entrevista para la técnica de la entrevista, con preguntas establecidas.

Para la técnica de la encuesta se utilizó el siguiente cuestionario.

### 3.4 Interpretación de Resultados

ENCUESTA APLICADA A LOS DIRECTIVOS Y EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “Cooprogreso” LTDA.

#### 1. ¿Existe en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cooprogreso” Ltda. Un Manual de Crédito y Cobranzas?

##### Existencia de un Manual de Crédito y Cobranzas

INDICADORE	FRECUENCIA	PORCENTAJ
SI	7	30%
NO	16	70%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Cuando se les preguntó a los directivos y empleados de la cooperativa sobre la existencia de un Manual de Crédito y cobranzas, el 70% manifestó que no existe, en tanto que el 30% contesta que si existe este documento, pues ellos consideran como tal a las políticas de crédito implantadas.

**2. ¿Según su criterio se deben mejorar las políticas y procedimientos para la concesión de los créditos?**

**Necesidad de mejorar las políticas de crédito**

INDICADORE	FRECUENCIA	PORCENTAJ
SI	18	78%
NO	5	22%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

El 78% de los encuestados manifiestan que sí se deben mejorar las políticas y procedimientos para la entrega de los créditos, situación que avizora la necesidad de implantar un manual que guíe este proceso, solamente para un porcentaje mínimo de directivos y empleados no es necesario renovar estos procedimientos.

**3. ¿Cuáles de estos aspectos considera usted deben mejorarse en la implementación del crédito?**

**Aspectos a mejorarse en la implementación del crédito**

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ORIENTACION ADECUADA	7	30%
ANÁLIS DE CRÉDITO	7	30%
RAPIDEZ ENTREGA DINERO	9	40%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Podemos apreciar que el 40% de los directivos y empleados encuestados, consideran que el aspecto más importante a mejorar en la implementación del crédito es la rapidez en la entrega, mientras que el 30% expresa que la orientación adecuada al socio y el análisis de crédito también



deben perfeccionarse, en tal virtud, el Manual de Crédito propuesto contemplará políticas tendientes a lograr eficiencia en la gestión crediticia.

4. ¿El personal de crédito cumple con el perfil adecuado para desempeñar estas funciones?

#### **Personal de crédito cumple con el perfil**

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	70%
NO	7	30%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

El 70% de los directivos y empleados de la cooperativa, consideran que el personal de crédito si cumple con un perfil adecuado para desempeñar estas funciones, sin embargo para el 30% de los encuestados el personal no satisface los requerimientos del cargo, por lo que consideramos que el manual propuesto deberá contener lineamientos estratégicos para lograr una gestión eficiente.

5. ¿Se realiza un seguimiento al socio después de haber entregado el crédito?

#### **Seguimiento a los socios en el crédito**

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	39%
NO	14	61%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Con referente a los encuestados en un 61% expresan que no se realiza un seguimiento al socio después de haber entregado el crédito, mientras que el 39% manifiesta que si, por lo tanto es imprescindible definir en el manual los procedimientos de control requeridos tanto en su proceso de concesión así como en el lapso de su recuperación

6. ¿Se utiliza algún tipo de control para la recuperación de la cartera vencida?

#### Existencia de mecanismos de control en la recuperación de cartera

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	30%
NO	16	70%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Cuando a los directivos y empleados de la cooperativa se les preguntó si existe algún tipo de control para la recuperación de la cartera vencida, el 70% respondió que no y apenas un 30% contesta que si, situación que ratifica la necesidad de implantar procedimientos que permitan maximizar la recuperación de los préstamos

7. ¿Cree usted que un Manual de crédito y cobranzas acorde a los requerimientos de la cooperativa logrará eficiencia en la gestión financiera?

#### Eficiencia en la Gestión Financiera

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	91%
NO	2	9%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Los resultados demuestran claramente que el 91% de los encuestados manifiestan que un Manual de Crédito y cobranzas acorde a los requerimientos de la cooperativa, permitirá alcanzar eficiencia en la gestión financiera, por lo que es acertada la elaboración de este documento.

## ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPROGRESO LTDA.

1. ¿Cómo califica usted la atención brindada por los empleados de la cooperativa?

### Calificación en la atención por parte de los empleados

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	30	8%
MUY BUENA	148	40%
BUENA	162	44%
REGULAR	30	8%
MALA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>370</b>	<b>100%</b>

EXCELENTE    MUY BUENA    BUENA    REGULAR    MALA

**INDICADORES**

## **ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPROGRESO LTDA.**

### **1. ¿Existe un Manual de Crédito y cobranzas?**

Existen políticas de crédito y cobranzas más no un documento integral que norme el proceso crediticio.

### **2. ¿Cree usted que un Manual de Crédito y cobranzas puede lograr eficiencia en la gestión financiera?**

Sin duda alguna un Manual acorde a los requerimientos de la institución permitirá mejorar la eficiencia en la gestión financiera de la cooperativa, pues contar con normas y procedimientos específicos ayudará en la colocación y recuperación de los préstamos, mismos que permitirán mejorar la liquidez.

### **3. ¿Qué gestión está realizando la institución para enfrentar el alto índice de morosidad?**

La institución ha decidido tomar mayor atención en la comunicación con los socios que se encuentran en mora, se ha optado en algunos casos reestructurar los créditos con calificación "C" en adelante, de igual manera se ha intensificado las visitas domiciliarias a los socios y a los garantes, persuadiéndolos de esta forma para ponerlos al día en sus pagos.

### **4. ¿Considera que deben mejorarse las políticas de crédito y cobranzas en la cooperativa? ¿En qué aspectos?**

Por supuesto todo proceso de innovación y mejora es saludable en cualquier institución y más aún en el sistema financiero, pues deben revisarse los procesos de análisis e instrumentación así como en los mecanismos de recuperación.

**5. ¿Considera usted que es necesario dividir las funciones en el Área de Cartera en Crédito y Cobranzas?**

No, porque de acuerdo con las políticas los funcionarios que otorgan los créditos deben encargarse de su recuperación.

**6. ¿Cuál es el índice de morosidad? y a su criterio ¿Cuáles son las razones?**

Realmente el índice de morosidad en la cooperativa es elevado en relación a los estándares considerados normales, pienso que esto se debe en parte a un legado recibido de administraciones anteriores y en otra a los limitados procesos de entrega y recuperación del crédito.

**7. ¿La cooperativa a su criterio es eficiente en la gestión de crédito y cobranzas?**

Si bien es cierto ha mejorado en los últimos tiempos pero no se ha logrado alcanzar los niveles deseados.

**3.5.- Resumen de diagnóstico**

De acuerdo a los encuestados todos coinciden que un Manual de crédito y Cobranzas sería un instrumento muy valioso, ya que permitiría hacer una adecuada colocación en crédito, medir y analizar eficientemente al cliente o deudor para que no caiga en mora y en cuanto a la cartera de mora con el Manual se aplicarían estrategias y técnicas de cobro para que el cliente no se sienta amenazado, sino más bien tenga presente que el incumplimiento de sus obligaciones le generaría un mal historial crediticio dentro y fuera a futuras instituciones aplicantes.

## CAPITULO IV

### 4 LA PROPUESTA

#### 4.1 Introducción

Desde todos los tiempos, el sistema financiero constituye uno de los ejes más importantes en el proceso de desarrollo de los pueblos.

En este contexto, las cooperativas de ahorro y crédito se han convertido en una alternativa de desarrollo, las mismas que a través de sus servicios financieros contribuyen a mejorar las condiciones de vida generalmente de las pequeñas empresas.

Es menester entonces contar con herramientas administrativas que coadyuven a generar una efectiva gestión financiera, por lo que se ha visto necesario la elaboración de un Manual de Crédito y Cobranzas para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso tendiente a mejorar su gestión financiera.

El Manual de Crédito y Cobranzas está constituido por algunos componentes que interrelacionados entre sí permitirán mejorar la Gestión Financiera. En el primero de éstos se expone el direccionamiento estratégico que guía a esta institución financiera, como son: visión, misión y principios corporativos.

El segundo componente recoge la base legal a la cual se somete la cooperativa.

El tercer elemento detalla las principales políticas bajo las que regirán los procesos de los distintos tipos de créditos.

El cuarto componente describe la instrumentación de los créditos, desde el levantamiento de la información en la solicitud de crédito, análisis, aprobación, legalización y desembolso.

En el quinto elemento se desarrolla el sistema de recuperación de cartera en el que determinaremos los pasos a realizarse para una cobranza más efectiva.

El último componente determina el planteamiento de estrategias para una efectiva gestión financiera.

## **4.2 Descripción de la propuesta.**

### **Misión**

Servir a nuestros socios clientes, de manera competitiva, equitativa y con responsabilidad social, facilitando la entrega de productos y servicios financieros, retribuyendo valor a los portes de los socios, que aseguren el mejoramiento de la calidad de vida, el progreso de la comunidad y del País, utilizando la tecnología disponible, respaldados en el compromiso de su talento humano que fortalecen la confianza, solidez y crecimiento sustentable de la institución.

### **Visión**

Ser líderes en la innovación en el sistema cooperativo, y ser competitivos en el sistema financiero nacional para satisfacer las necesidades de nuestros socios clientes contribuyendo a su bienestar y de la comunidad.

### **Políticas de Cobranza**

Las políticas de cobro determinan las gestiones que tiene que hacer la empresa para recuperar oportunamente las cuentas por cobrar.

Citamos algunos puntos:

- ✓ La actividad más importante es la cobranza, si no hay cobranza no hay trabajo.
- ✓ La cobranza presencial es de mejor resultados, la buena cobranza se hace en campo.
- ✓ Las facultades para autorizar negociaciones (propuestas) con los clientes atrasados están centralizados,

- ✓ Siempre cobrar a diario.
- ✓ La cobranza es la sangre de la empresa, por lo que bajos porcentajes de cobranza repercuten en la autorización de vacaciones, permisos, etc.
- ✓ Cumplir siempre con el planteamiento o acuerdos con los clientes si le decimos que en la tarde regresaremos, regresar siempre.
- ✓ Cada vez que salgamos a cobrar tenemos que tener presente que vamos a ganar a los acreedores.
- ✓ Siempre tener recibos de cobro-pago para la cobranza a la mano.
- ✓ Cobrar todas las cuentas atrasadas, pequeñas, lejanas, problemáticas, etc.

Nunca dejar que el cliente atrasado imponga el compromiso de pago, plazo, tasa, etc.

#### **4.3 Beneficios de la propuesta.**

##### **ESTRUCTURA ORGANICA DE LA COOPERATIVA AHORRO Y CREDITO COOPROGRESO LTDA.**

Una estructura orgánica es un esquema de cómo está organizado una empresa; también se utiliza para nombrar mediante la representación gráfica, a las operaciones que se realiza en el marco de un proceso industrial o informático.

Sirve de asistencia y orientación de todas las unidades administrativas de la empresa al reflejar la estructura organizativa. Consideramos que los cargos deben estar sustentados con las siguientes competencias para un eficiente desarrollo de ejecutivos de una Cooperativa de Ahorro y Crédito.



## **CARGO: JEFE DE CRÉDITO**

### **PERFIL REQUERIDO**

- ✓ Título universitario de cuart nivel en Finanzas, Administración de empresas y/o carreras afines
- ✓ Experiencia en manejo de productos financieros
- ✓ Experiencia en manejo y control de cartera
- ✓ Experiencia en manejo de control de riesgos
- ✓ Disponibilidad a tiempo completo
- ✓ Manejo de utilitarios
- ✓ Experiencia mínima de 2 años
- ✓ Hombre o mujer

### **COMPETENCIAS**

- ✓ Liderazgo
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Enfoque a resultados
- ✓ Trabajo bajo presión
- ✓ Pensamiento analítico

### **FUNCIONES**

- ✓ Coordinar con gerencia y el área financiera sobre la necesidad de recursos para cubrir las colocaciones diarias de créditos.
- ✓ Analizar y calificar las solicitudes de crédito.
- ✓ Aprobar o negar créditos que se encuentren dentro de su cupo.
- ✓ Controlar en forma diaria los niveles de morosidad.
- ✓ Proponer políticas y procedimientos para controlar la concentración de cartera en los diferentes segmentos de la cooperativa.
- ✓ Elaborar reportes mensuales sobre cartera vigente y morosidad para Gerencia.
- ✓ Coordinar las labores con los oficiales de crédito y cobranzas.

- ✓ Realizar análisis de la calidad de cartera y medir tendencias de colocación y Recuperación de recursos.
- ✓ Asegurar que los recursos se recuperen mediante acciones oportunas de cobranzas.
- ✓ Otras atribuciones y responsabilidad que le delegue la gerencia.

## **CARGO: OFICIAL DE CRÉDITO**

### **PERFIL REQUERIDO**

- ✓ Título universitario de tercer o cuarto nivel en Finanzas, Administración de Empresas y/o carreras afines
- ✓ Experiencia en manejo de productos financieros
- ✓ Experiencia en manejo y control de cartera
- ✓ Experiencia en análisis financiero
- ✓ Disponibilidad a tiempo completo
- ✓ Manejo de utilitarios
- ✓ Experiencia mínima de 1 año
- ✓ Hombre y Mujer

### **COMPETENCIAS**

- ✓ Buenas relaciones interpersonales
- ✓ Facilidad de palabra
- ✓ Disponibilidad para trabajar en el campo
- ✓ Enfoque a resultados
- ✓ Trabajo bajo presión
- ✓ Pensamiento analítico

## **FUNCIONES**

- ✓ Entrega de información general sobre los servicios y productos ofertados por la cooperativa.
- ✓ Asesorar a los socios en el manejo de créditos.
- ✓ Revisar el Buró de Crédito para conocer el historial crediticio del socio y garantes.
- ✓ Analizar y calificar las solicitudes de crédito
- ✓ Verificar los datos entregados por los socios en los expedientes y que se encuentren conforme a lo establecido por las disposiciones manuales.
- ✓ Emitir su opinión sobre la interpretación de la información obtenida.
- ✓ Visitar a los socios para confirmar la veracidad la información suministrada.
- ✓ Confirmar la veracidad de las referencias expresadas en la solicitud de crédito
- ✓ Mantener un sistema de monitorio efectivo para detectar posibles problemas con los socios.
- ✓ Notificar a los socios y garantes con problemas de morosidad.
- ✓ Elaborar reportes sobre el control de morosidad y cartera vigente.
- ✓ Mantener correctamente el archivo de carpetas de créditos de los socios.

## **CARGO: OFICIAL DE COBRANZAS**

- ✓ Título universitario de tercer en Ingeniería Comercial, Administración de Empresas, Finanzas y/o carreras afines
- ✓ Experiencia en manejo de productos financieros
- ✓ Experiencia en manejo y recuperación de cartera
- ✓ Disponibilidad a tiempo completo
- ✓ Manejo de utilitarios
- ✓ Experiencia mínima de 1 año
- ✓ Hombre y Mujer

## COMPETENCIAS

- ✓ Facilidad de palabra
- ✓ Disponibilidad para trabajar en el campo
- ✓ Enfoque a resultados
- ✓ Trabajo bajo presión

## FUNCIONES

- ✓ Atender a los socios que presenten problemas en el cumplimiento de los pagos establecidos.
- ✓ Revisar el Buró de Crédito para conocer el historial crediticio del socio
- ✓ Notificar a los socios y garantes con problemas de morosidad.
- ✓ Elaborar reportes sobre la maduración de la cartera.
- ✓ Elaborar reportes sobre las gestiones efectuadas con los socios que se encuentran en mora.
- ✓ Preparar informes de socios morosos que no cumplieron los acuerdos de pago, para que se inicie el trámite de cobro por la vía legal.

### 4.4 Base Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión “La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cooprogreso” ” Ltda. para el fiel cumplimiento de sus finalidades, se ceñirá a:

- ✓ Ley de Instituciones del Sistema Financiero
- ✓ Ley de Cooperativas - Reglamento General y Reglamentos Conexos
- ✓ Ley de Régimen Tributario Interno

- ✓ Código de Trabajo
- ✓ Estatutos de la Cooperativa
- ✓ Reglamentos Especiales
- ✓ Reglamento Interno

## **4.5 Políticas de crédito**

### **4.5.1 Sujetos de Crédito**

#### **Personas Jurídicas**

Serán consideradas como personas jurídicas sujetos de crédito a las instituciones legalmente formadas capaces de ejercer derechos y contraer obligaciones civiles.

#### **Personas Naturales**

Serán considerados como personas naturales sujetos de crédito quienes cumplan con los siguientes aspectos:

Ser socio de la cooperativa

Ser mayor de edad

- Ser legalmente capaz de contraer obligaciones
- Estar en pleno goce de los derechos civiles y como socio

- Contar con capacidad de pago debidamente comprobado
- Estar al día en sus obligaciones con la cooperativa
- Serán sujetos de crédito los socios que registren un historial crediticio de riesgo de hasta con cinco calificaciones “B”

#### **4.5.2 Personas no calificados como Sujetos de Crédito**

- Menores de edad
- Personas naturales o jurídicas que mantuvieron créditos en mora y que su calificación de riesgo sea de “C” en adelante.
- Personas naturales o jurídicas que presentaren referencias comerciales o personales desfavorables.
- Personas que presenten antecedentes o impedimentos legales de cualquier naturaleza.
- Personas naturales declaradas insolventes o personas jurídicas intervenidas por la Superintendencia de Compañías o en proceso de liquidación.
- Personas naturales mayores de 65 años de edad.

### **4.5.3 Destino del Crédito**

Los créditos que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda. son destinados a los siguientes segmentos consumo y microcrédito. Tomando en cuenta que se trata de una institución no controlada por la Superintendencia de Bancos y su nicho de mercado se encuentra en la población de un nivel socio-económico bajo.

#### **Créditos de Consumo**

Créditos de consumo se califica a toda operación crediticia cuya fuente de repago proviene de ingreso fijo sean estos pensiones jubilares, sueldo fijo de instituciones públicas, privadas y pensiones de cualquier tipo fijadas por un juez o la autoridad competente. Por otra parte este ingreso fijo debe provenir de una fuente estable que se lo demuestre con un trabajo de al menos un año en su trabajo actual. O seis meses en el trabajo actual siempre y cuando en el trabajo anterior haya tenido al menos dos años.

#### **Microcréditos**

Se define a la operación de crédito cuya fuente de repago provenga de ingresos independientes o variables sean estos ingresos por negocio propio, honorarios profesionales, comisiones por ventas, arriendos, giros del exterior, etc.

Se debe señalar que no se clasifican por el destino del crédito de acuerdo a resolución de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Si bien, la caracterización según normas establecidas por la Superintendencia de Bancos acerca de la fuente de repago para considerada como cartera de microempresa; hay que considerar también la estabilidad del negocio. La cooperativa considerará microempresas con un

funcionamiento de al menos dos años. Esto se fundamenta en se ha demostrado a través de estudios realizados por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, que el 65% de las empresas desaparecen antes de los 15 meses y las que superan los dos años, se mantienen un 50%.

#### **4.6 De los préstamos**

Para los préstamos la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda. Considerará las siguientes políticas:

- Los préstamos se otorgará a los socios, los que deberán cumplir las condiciones y garantías que exige el Reglamento.
- El tipo de interés lo fijara el Consejo de Administración, dentro de los parámetros establecidos por la Ley y los organismos estatales correspondientes.
- Ningún préstamo excederá del 10% de Capital Social de la Cooperativa.
- Los prestatarios no podrán variar el destino de los préstamos ni desmejorar las garantías presentadas, si fueren violados estos requisitos la cooperativa podrá dar por vencidos los plazos y exigir el pago total e inmediato de las sumas pendientes más los intereses correspondientes.
- No podrán servir como garantes los miembros de los organismos de gobierno de la cooperativa o cualquier otro funcionario de la misma.
- Los miembros de los Consejos y Comisiones no podrán obtener préstamos sino en las condiciones y con el mismo procedimiento



establecido para todos los socios de la cooperativa, consagrando el principio de igualdad de derechos.

- Las solicitudes de los miembros del Consejo de Administración serán aprobadas por la Comisión de Crédito. Las solicitudes de crédito de los miembros del Consejo de vigilancia, de las Comisiones, del Gerente y demás funcionarios de la Cooperativa serán aprobadas por el Consejo de Administración.

### **Montos, plazos y subsegmentos de los préstamos**

<b>TIPO DE CRÉDITO</b>	<b>SUBSEGMENTOS</b>	<b>PLAZOS</b>	<b>MONTOS</b>
------------------------	---------------------	---------------	---------------

(US D)

### **NIVEL DE APROBACIÓN**

#### **Extraordinarios**

### **CONSUMO Y MICROCRÉDITO**

\* Especiales

\* Educativo

\* Mayorista

\* Sin Base

\* Comisariato

**Hasta 12 meses 100 a 1.500**

### **Jefe de Crédito y Gerente**

Ordinarios

\* Adecuación y arreglo de vivienda

\* Producción

**De 13 a 36 meses 1.501 a 6.000**

### **Comité de Crédito**

Nota.- Para todos los créditos la cooperativa considerará como base el cinco por uno (5 x 1), a excepción del subsegmento Mayorista y Sin Bas e en los que registrará una base del diez por uno (10 x 1) financiada por la institución .

## **4.7 Instrumentación del crédito**

### **4.7.1 Crédito de consumo**

Para solicitar un crédito de Consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión “La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cooprogreso” Ltda., se necesitará los siguientes requisitos:

## **Solicitud de Crédito (Ver Anexo E)**

Este documento será proporcionado por la Cooperativa con un formato coherente y propio para que el socio y garante (s) llenen toda la información que ésta contenga, las solicitudes deben presentarse llenas con letra legible, con esferográfico o a máquina, no debe contener manchones ni borrones, ni información falsa, al final los solicitantes y garante (s) respectivamente deben firmar con la rúbrica registrada en la cédula de identidad, siendo importante porque de esta forma el socio está aceptando la operación solicitada y autorizando a la Cooperativa la verificación de los datos proporcionados.

- **Copia de Cédula de Identidad**

La copia de la cédula debe ser clara, sin alteraciones de ningún tipo y debe estar vigente. Este documento nos da a conocer la edad real del socio, su nombre verdadero, su estado civil; en caso de que el solicitante o el garante (s) sean casados, deberán presentar la misma documentación pertinente de sus respectivos cónyuges. Solo en caso de que el socio o garante esté separado por más de 1 año, se podrá excepcionar la copia de cédula de los cónyuges, presentando por supuesto una declaración juramentada que avale esta situación.

- **Certificado de Trabajo**

Es el documento con el cual podemos corroborar la estabilidad del socio, garante (s) y de sus respectivos cónyuges en su lugar de trabajo, además que con el mismo podemos obtener la información detallada a continuación:

- **Tiempo que trabaja en la empresa**
- **Cargo que desempeña**
- **Sueldo líquido que percibe.**

Por otra parte, para que este documento tenga validez debe estar realizado en hoja membretada de la empresa, firmado por la persona que está encargada de personal o nómina, detallando el cargo que ocupa, la firma no debe tener alteración alguna, los certificados deben ser presentados en originales y no en copias. El certificado de trabajo tendrá una validez de 30 días para el análisis así que debe constar la fecha de emisión del mismo y para las confirmaciones debe tener los números de teléfono de la empresa y la dirección de la misma, si existiera indicios de alteraciones éstos serán rechazados.

- **Rol de pagos**

Es muy importante adjuntar al certificado de trabajo el rol de pagos, ya que este documento nos da el valor exacto de dinero que recibe el socio en la empresa exhibiendo en el mismo los valores descontados en la empresa por varios conceptos, como anticipos, créditos internos, multas, pensiones alimenticias, etc. Para el análisis del crédito se consideraran los ingresos líquidos que percibe el socio y debe presentar al menos los comprobantes de los tres últimos meses para realizar el promedio respectivo.

- **Copia de la matrícula del vehículo (si posee)**

Si el socio en la solicitud de crédito declara que es propietario de un vehículo debe sustentar la información con la copia de la matrícula que debe estar vigente, a nombre del socio o cónyuge y sin ninguna observación que impida a venta. En el caso de no estar a nombre del socio o su respectivo cónyuge, se deberá presentar la copia del contrato de compra y venta legalizado. Esto

certificará el valor para su respectiva declaración de bienes y respaldo patrimonial correspondiente.

- **Copia de la carta de pago de impuesto predial de casa o terreno (si posee)**

En caso de que el socio tenga casa propia o posea alguna extensión de terreno debe presentar el certificado de gravámenes o la copia de la carta de pago de impuesto predial máximo del año anterior al vigente. Con esto el socio completa su capacidad patrimonial para respaldar la operación de crédito. En caso de urbanizaciones, cooperativas o sector rural donde no se entreguen las cartas de impuesto predial, podrá presentarse una carta del presidente de la Junta Parroquial o autoridad competente.

- **Solo jubilado o montepío**

En caso de que el socio presente un ingreso por pensión jubilar debe presentar el documento que acredite el pago de dicha pensión y estos deben ser de los tres últimos meses.

- **Pensiones**

Si el socio recibiera algún tipo de pensión legal que se encuentre declarada por un juez o por la institución competente debe presentar los comprobantes de los tres últimos meses ya que el pago de las pensiones se las realiza por medio de alguna institución financiera.

El procedimiento de un crédito de consumo se lo realizará en el orden planteado de los procesos de crédito y dicho análisis lo realizará únicamente el personal designado a la Unidad de Gestión de Crédito (UGC).

Es recomendable realizar inspecciones en los créditos de consumo, para así confirmar los datos consignados en la solicitud.

#### 4.7.2 Crédito de Microempresa

Detallaremos a continuación los requisitos indispensables para poder solicitar un microcrédito:

- **Solicitud de Crédito (Ver Anexo E)**

Este documento será proporcionado por la Cooperativa con un formato coherente y propio para que el socio y garante (s) llenen toda la información que ésta contenga, las solicitudes deben presentarse llenas con letra legible, con esferográfico o a máquina, no debe contener manchones ni borrones, ni información falsa, al final los solicitantes y garante (s) respectivamente deben firmar con la rúbrica registrada en la cédula de identidad, siendo importante porque de esta forma el socio está aceptando la operación solicitada y autorizando a la Cooperativa la verificación de los datos proporcionados.

- **Copia de Cédula de Identidad**

La copia de la cédula debe ser clara, sin alteraciones de ningún tipo y debe estar vigente. Este documento nos da a conocer la edad real del socio, su nombre verdadero, su estado civil; en caso de que el solicitante o el garante (s) sean casados, deberán presentar la misma documentación pertinente de sus respectivos cónyuges. Solo en caso de que el socio o garante esté separado por más de 1 año, se podrá exceptuar la copia de cédula de los cónyuges, presentando por supuesto una declaración juramentada que avale esta situación.

- **Copia del RUC**

Según la ley ecuatoriana, todo negocio propio debe obtener el Registro Único de Contribuyentes (RUC) para tomar forma legal; el trámite es gratuito pero la persona debe tener conocimientos básicos para poder hacer las declaraciones mensuales y no tener problemas de clausura del negocio. Si bien puede ser un limitante para aplicar a un crédito, hay que señalar que la no existencia de RUC en un negocio, puede ser causal de clausura, y por tanto el riesgo existente en esto es muy alto para la cooperativa. Por tal motivo, es factible que si el socio no tiene RUC, es sujeto de recomendación del Oficial si se exige o no este documento para aprobar la operación, o en su defecto, se pedirá al socio que regularice este documento a lo largo de su operación y que sea obligatorio para la nueva operación.

- **Copia de las dos últimas declaraciones de IVA**

Si tenemos un crédito que nos presenta copia del RUC necesitamos de manera obligatoria las dos últimas declaraciones del IVA

- **Certificado original de proveedores (dos)**

En un crédito de microempresa el documento que nos sustenta la existencia de un negocio es el certificado de proveedor ya que con el mismo podemos obtener la información de:

- **Tiempo de ser cliente**
- **Monto de compras**
- **Plazo del crédito**

- **Experiencia en pagos**

Además para que este documento tenga validez debe estar firmado por la persona dueña del negocio o representante de ventas, la firma no debe tener alteración alguna, los certificados deben ser presentados originales y no copias. El certificado de proveedor tendrá una validez de 30 días para el análisis así que debe constar la fecha de emisión del mismo y para las confirmaciones deben constar los números de teléfono de la empresa y la dirección de la misma.

En el caso de ser negocios muy informales que no tengan proveedores fijos, se podrán aceptar certificados de honorabilidad de personas que conozcan al socio y puedan dar referencias de la actividad que realiza.

- **Alquiler de propiedades**

Si el socio obtiene ingresos por alquiler de propiedades debe adjuntar la copia de los contratos de arrendamientos que mantenga con sus arrendatarios debidamente firmados y vigentes. Con el respectivo documento que sustente la propiedad del inmueble.

- **Honorarios profesionales**

Si el socio trabaja en la modalidad de honorarios profesionales debe presentar un certificado de trabajo como aquel detallado en el crédito de consumo y adicional a esto debe presentar la copia de las tres últimas facturas cobradas.

- **Ingreso por comisiones**

Si un socio trabaja en la modalidad de comisionista por ventas debe presentar un certificado de trabajo como aquel detallado en el crédito de consumo la única diferencia es que al momento de detallar los ingresos no debe estar sólo lo recibido en la último mes sino debe detallar los valores que recibió en los tres últimos meses.



- **Giros de exterior**

Si el socio mantuviera un ingreso adicional que provenga de giros de algún familiar que se encuentre en el exterior y desee poner ese ingreso para aumentar su capacidad de pago, debemos solicitar como soporte del mismo los comprobantes de los tres últimos meses emitidos por la institución financiera o de transferencia.

- **Copia de la matrícula del vehículo (si posee)**

Si el socio en la solicitud de crédito declara que es propietario de un vehículo debe sustentar la información con la copia de la matrícula que debe estar vigente, a nombre del socio o cónyuge y sin ninguna observación que impida a venta. En el caso de no estar a nombre del socio o su respectivo cónyuge, se deberá presentar la copia del contrato de compra y venta legalizado. Esto certificará el valor para su respectiva declaración de bienes y respaldo patrimonial correspondiente.

- **Copia de la carta de pago de impuesto predial de casa o terreno (si posee)**

En caso de que el socio tenga casa propia o posea alguna extensión de terreno debe presentar el certificado de gravámenes o la copia de la carta de pago de impuesto predial máximo del año anterior al vigente. Con esto el socio completa su capacidad patrimonial para respaldar la operación de crédito. En caso de urbanizaciones, cooperativas o sector rural donde no se entreguen las cartas de impuesto predial, podrá presentarse una carta del presidente de la Junta Parroquial o autoridad competente.

### 4.7.3 Tipos de Garantías

Una garantía es un documento valor, que permite a la institución financiera responder el crédito otorgado a un cliente. Bajo esta consideración, la garantía deberá avalar al menos el 150% del monto de la deuda o en caso de garantías personales debe tener el mismo perfil de pago que el deudor directo.

A continuación detallaremos detenidamente los tipos de garantías más adecuados para una institución de micro finanzas:

#### **Garantía Personal**

Es la más conocida y utilizada, consiste en presentar una o dos personas que garanticen el buen pago de la deuda, es decir se convierte en un deudor solidario ya que si el deudor principal no cumple con los pagos los cobros inmediatamente se los realizará al garante. Por este motivo, es necesario tomar algunas consideraciones para la calificación del o los garantes:

- El garante debe tener la misma o mayor capacidad de pago que el deudor principal del crédito.
- Para créditos de hasta 1500 dólares americanos uno de los dos debe tener bien inmueble y más de 1500 dólares americanos debe tener dos de los tres un bien inmueble.
- El garante debe tener capacidad patrimonial y carácter de crédito.

El siguiente grupo de garantías, constituyen las garantías de tipo real, que permite contar con un respaldo físico de la operación crediticia establecida. Dentro de este grupo tenemos:

- Garantía Hipotecaria
- Garantía Prendaria

#### 4.7.4 Garantía Hipotecaria

La Garantía Hipotecaria constituye una garantía de tipo real, en la que la operación crediticia es respaldada con un bien inmueble entre las que podemos indicar: casas, terrenos, solares, departamentos, etc. Si bien este tipo de garantía constituye para la cooperativa un respaldo seguro, no hay que perder de vista la viabilidad y el tiempo de constitución. Este tipo de garantía cuenta con algunas limitaciones y además hay que considerar lo siguiente:

- El trámite de la constitución de la Garantía Hipotecaria, implica un tiempo que puede ir en nuestro medio de 1 a dos meses.
- El costo para la constitución de esta garantía es elevado, dependiendo del valor del inmueble.
- La Hipoteca debe constituirse de un bien propio del socio, es decir no se podrán aceptar hipotecas de bienes de terceras personas.
- El avalúo del inmueble deberá cubrir al menos el 150% del valor del crédito aprobado.
- La hipoteca efectuada a nombre de la Cooperativa Cooprogreso debe ser primera hipoteca.
- La hipoteca, debe ser abierta por el total del valor del inmueble y no por el total del crédito.
- Los costos y trámites de hipoteca corren por cuenta del socio.
- El dinero se desembolsa solo cuando la hipoteca se encuentre terminada a nombre de la
- Cooperativa y se entregará la original para mantener en custodia de valores.
- La evaluación de la propiedad la debe realizar un perito evaluador calificado por la cooperativa el mismo que presentará un informe claro y conciso de la información recabada en la visita al socio.

Cabe señalar que la hipoteca es lo más seguro como garantía ya que en el caso del no pago de deuda solo se hace efectiva a garantía.

### **Garantía Prendaria**

Esta es otra garantía de tipo real, donde se utiliza de respaldo a la operación bienes muebles, es decir:

- Electrodomésticos
- Mercadería (siempre que la rotación de inventario sea lenta)
- Maquinaria
- Semovientes
- Vehículos, etc.

Este tipo de garantía se lo constituye como alternativa para respaldar la operación crediticia solicitada por un socio. Y se lo hace no de manera preferencial sino en caso de que el socio no cuente con respaldo personal o de bienes inmuebles.

La garantía prendaria se pueden aplicar sobre bienes muebles de propiedad del deudor sean estos vehículos, maquinarias, electrodomésticos u objetos de valor (menos joyas de oro), para el levantamiento de la prenda es un proceso jurídico que debe llevar a cabo el socio y los costos correrán por cuenta del mismo. Se debe mencionar que si el socio desea levantar solamente una garantía prendaria esta debe cubrir el 200% del monto aprobado de crédito

El avalúo de los bienes a preñar lo realizará un profesional competente quien se encargará del proceso y si no tienen soporte de títulos de propiedad o facturas de compra el abogado designado por la cooperativa entregará una declaración de bienes realizada por él y firmada por el socio aceptando lo escrito y debidamente legalizado.

En el caso de una garantía prendaria, el bien mueble sujeto de garantía deberá estar debidamente asegurado y endosado a favor de la Cooperativa.

De igual forma que en la garantía hipotecaria se debe señalar que este tipo de garantía es la más segura ya que en el momento de suceder un no pago de deuda solo se hace efectiva la garantía.

### **Recepción de solicitud y documentación**

Para evitar el riesgo potencial que pueda presentarse en el proceso de un crédito la institución considera separar las funciones del área comercial con la de análisis de crédito porque al trabajar juntas en los procesos de análisis, comercialización, y legalización de las operaciones se pueden dar fraudes de información, créditos vinculados e incluso falsificación de documentos.

La Unidad de Gestión de Negocios se dedicará a:

- Vender los servicios de la Cooperativa
- Llevar a cabo la legalización de los préstamos; y
- Realizar el control de cartera, refiriéndonos a los temas de Administración de Cartera.

Mientras que la Unidad de Gestión de Crédito (UGC) se debe ocupar única y exclusivamente del análisis de los créditos para la aprobación o negación de los mismos, además que, en caso de créditos de Microempresa la Unidad de Gestión de Crédito será la responsable de visitar eventualmente (al menos 3 visitas mientras dure el crédito) al beneficiario de la operación, además colaborar en la gestión de recuperación según el caso amerite.

Por consiguiente la Unidad de Gestión de Negocios (UNIDAD DE GESTIÓN DE NEGOCIOS) será la encargada de revisar que las solicitudes estén correctamente llenas y que los documentos que adjunten a la solicitud sean los correctos y estén completos, responsabilizándose de esto con la firma y fecha de recepción en la parte posterior de la solicitud de esta forma en caso de que haya algún reclamo por parte de la Unidad de Gestión de Crédito sepan a quién dirigirse.

Los asesores de la Unidad de Gestión de Negocios no pueden recibir carpetas incompletas ya sea en documentos o información en la solicitud, ni tampoco pueden llenar información los mismos asesores todo lo debe hacer el socio y si necesita ayuda puede ser guiado por un asesor.

Una vez que la Unidad de Gestión de Negocios recepte las carpetas de crédito completas y documentación de respaldo respectiva, la Unidad de Gestión de Crédito analizará el 100% de la operación, sea esta de consumo o de microempresa.

Flujo de recepción y revisión de la carpeta de crédito

#### **4.7.5 Análisis y Aprobación**

Toda institución financiera, sea esta grande o pequeña, que se dedique al otorgamiento de crédito; debe administrar a lo que se denomina Riesgo; que no

es más que “la incertidumbre de que suceda un hecho determinado bajo condiciones desconocidas”. Por este motivo, es de suma importancia, que se realice un buen proceso de análisis y aprobación de crédito; como observaremos más adelante en el gráfico del proceso del crédito, el flujo del proceso es claro y asigna responsabilidades al mismo tiempo que permite un chequeo cruzado de información de manera permanente; disminuyendo por este lado el grado de riesgo de una operación.

#### **4.7.6 Análisis**

Este es el punto medular de la operación crediticia porque después de esta la acción arrojará un resultado positivo o negativo, es decir, la aprobación o negación del crédito. Cabe indicar que de acuerdo al manual de procesos de créditos establecidos por la Cooperativa, los resultados de un análisis de crédito, puede ser:

- **Crédito Aprobado**
- **Crédito Negado**
- **Crédito con cambio de garante (solo dos cambios de garantes)**

#### **Análisis Cuantitativo**

Cuando se analiza un crédito se debe realizar un estudio en el que se debe tener presente la calidad de información que se dispone para ello. Por eso es muy importante la apertura y confianza del socio en mostrar y proporcionar toda la información necesaria para el análisis, al igual que lo recabado en la entrevista. Es importante en este punto hacer la visita al domicilio y/o negocio para conocer mejor sus procesos, ingresos y egresos.

Nunca será posible obtener el 100% de la información que el asesor quisiera pero lo que no puede ser es que se omita información que son fáciles de alcanzar. Es necesario y fundamental utilizar toda la información indirecta respecto al sector y a la microempresa que nos permita aumentar el conocimiento del negocio, para ello se puede recurrir a:

- **Información de otros clientes sobre el sector**
- **Información de los proveedores**
- **Información de los consumidores**
- **Otros oficiales experimentados de la misma institución, etc.**

El análisis de crédito debe contemplar en su proceso los aspectos cuantitativos como (registro de ingresos, egresos y flujo de caja elaborado por los analistas el momento de la inspección al socio):

- El comportamiento del pasado de un cliente con una institución es un elemento muy importante para la decisión de futuros crédito, sin embargo es un mecanismo necesario pero no suficiente, ya que hay que ver los aspectos cualitativos y cuantitativos.
- La decisión de crédito definitiva es prever si un socio podrá pagar o no en determinadas condiciones. Por consiguiente una aprobación de crédito tomada exclusivamente en base a antecedentes históricos, presentes, sin contemplar el futuro estará mal concedida.



- Simulación y/o proyecciones de capacidad de pago (análisis cuantitativo del balance y/o análisis financiero). Para este proceso matemático se debe considerar:
- Ingresos familiares (respaldados)
- Número de miembros de familia
- Tipo de vivienda (propia, rentada o familiar)
- Nivel de deudas directas
- Nivel de deudas indirectas

### **Análisis Cualitativo**

Es importante conocer los aspectos cuantitativos, pero no es suficiente. No saca nada el asesor dominar con lujo de detalles los estados financieros de un socio, si no sabe por ejemplo que están instalando un negocio del mismo tipo que dejaría obsoleta a toda la competencia para ese cliente la variable clave más que sus balances será ese nuevo competidor.

El análisis de la información cualitativa es uno de los aspectos más relevantes y al mismo tiempo más complejos de revisar en una microempresa, su dificultad se debe a que son aspectos subjetivos, como el caso de la capacidad de administración del propietario o la deficiencia de procesos que mejoren los rendimientos del negocio, todos estos son importantes porque de ellos depende la gestión efectiva de una microempresa.

### **El análisis de la cinco “C” del crédito:**

- **Carácter.-** Son las cualidad de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito.

Cuando hacemos un análisis de crédito lo que se busca de alguna manera es tener la capacidad de predecir el futuro comportamiento de pago de un socio, esta información tendrá que hacer referencia al pasado (Como ha sido el comportamiento crediticio en operaciones anteriores) y al presente (como es el comportamiento actual de sus pagos), esto no marcará una tendencia y una probabilidad de mantener un comportamiento similar para futuros préstamos.

La evaluación del carácter o solvencia moral de un socio debe hacerse a partir de elementos medibles y verificables tales como:

- Pedir referencias comerciales a proveedores
- Obtener un reporte de Buró de Crédito
- Verificar demandas judiciales
- Obtener referencias bancarias

**Capacidad.-** Es la habilidad y experiencia en los negocios que tiene la persona o empresa en su administración y los resultados obtenidos. Para su evaluación se toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento del negocio, actividades, zona de influencia, etc.

En general de lo que se trata aquí es de saber que tanta experiencia y estructura tiene nuestro cliente para manejar y desarrollar de la mejor forma su negocio.

Condiciones.- Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su trabajo.

Los negocios en general y las condiciones económicas sobre la que los individuos no tienen control, pueden alterar al cumplimiento del pago así como el deseo de cumplir con sus obligaciones.

Algunos elementos a considerarse son:

- Ubicación geográfica
- Situación política y económica de la región
- Sector económico (No es lo mismo el ramo de la construcción que el ramo de papelería)

Si bien estos factores no pueden evitarse, una correcta evaluación permite al menos prever sus posibles efectos e incluirlos en el análisis como riesgos contingentes.

Colaterales.- Son todos aquellos elementos que dispone el negocio o sus dueños, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir las garantías o apoyos colaterales; mismas que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos.

Uno de los fundamentos del análisis de crédito establece que no debe otorgarse un crédito que no tenga prevista una segunda fuente de pago, a

menos que el margen de la utilidad sea muy alto, lo que permitirá correr un mayor riesgo.

Algunas opciones de colateral o segunda fuente de pago pueden ser:

- Aval
- Pagaré en garantía
- Contrato prendario
- Fianza
- Seguro de crédito
- Depósito en garantía
- Garantía inmobiliaria.

Particularmente en el tema de las garantías hay que ser muy cuidadosos, pues no se debe determinar el monto del crédito basado en el valor que tiene la garantía que respalda al crédito, esta es una práctica poco sana, pues lo que se pretende es que el monto del financiamiento se calcule en base a lo que el socio puede pagar, más no a lo que se puede embargar si no paga.

Capital.- Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir, el estudio de sus finanzas, para su evaluación se requiere el análisis a su situación financiera.

El análisis financiero detallado nos permitirá conocer completamente sus posibilidades de pago, su flujo de ingresos y egresos, así como la capacidad de

endeudamiento, para llevar a cabo un análisis de esta índole, es necesario conocer algunos elementos básicos; se puede pedir asesoramiento al contador con fórmulas de aplicación práctica para que a través de un balance se pueda medir el flujo de liquidez, la rotación de inventarios, el tiempo promedio que tarda en pagar, etc.

El análisis de crédito implica el conocimiento detallado de una amplia gama de elementos, todos ellos pueden tener un mayor o menor valor dependiendo del tipo de crédito a otorgar, el mercado en el que se desarrolla el cliente, el monto del crédito y otros elementos. Lo cierto es que cada uno de los 5 elementos mencionados tiene una gran importancia, por lo que no podemos centrar nuestra decisión solamente en uno de ellos.

#### **4.7.7 Responsables**

El análisis de una operación de crédito está a cargo de la Unidad de Gestión de Crédito representada por el respectivo Jefe de la Unidad y los analistas de crédito designados, los mismos que deben ser capacitados de manera adecuada para que no cometan errores. Cabe mencionar que este puesto es de suma confianza y de mucha responsabilidad ya que desde esta función se pueden crear créditos vinculados o clientelismo de una manera muy rápida y fácil.

El jefe de crédito será el encargado de distribuir la carga de trabajo entre los analistas de crédito, una vez el analista con los créditos designados debe realizar el análisis total desde la revisión de las carpetas, confirmaciones de datos, verificaciones físicas, análisis de las “cinco C”, hasta el resultado final que es la aprobación o negación.

Una vez realizado el análisis del crédito, se pasa la documentación al Jefe de la Unidad de Crédito, el mismo que efectuará una revisión más exhaustiva y

podrá hacer verificaciones aleatorias para ver si los datos encontrados son verídicos; terminando así el primer nivel de aprobación.

Los niveles de aprobación se designarán por montos y por riesgo de crédito los que mencionaremos y clarificaremos más adelante.

### **Flujo del análisis de la carpeta de crédito**

Realizados los respectivos análisis de la solicitud de crédito se procede a tomar la decisión de aprobación o negación del crédito. Si el crédito está negado se devuelve a la Unidad de Gestión de

Negocios para que informen al socio. Si el crédito fue aprobado por el Jefe de la Unidad de

Gestión de Crédito, este continuará con el proceso de aprobación.

Los niveles de aprobación estarán dados por:

- Jefe de Crédito
- Gerente
- Comité de Crédito (conformado por un miembro del Consejo de Administración, Gerente y un secretario nombrado por el Consejo de Administración).

La constancia de aprobación del crédito se establecerá en el documento “medio de aprobación”

Los créditos deben ser analizados con mucho criterio por parte de los involucrados y hay que tomar muy en cuenta el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la cooperativa.

Dentro de un crédito hay dos tipos de aprobación y solo cuando se cumplan las dos se calificará al crédito como excelente sin dejar de lado que dentro de la aprobación pueden existir excepciones de algún tipo.

## **Formulario de Aprobación del Crédito**

### **Aprobación Cuantitativa**

Al efectuar la aprobación cuantitativa del crédito, la Cooperativa, realizará el scoring considerando los siguientes factores:

- Tipo de ingreso
- Fijo
- Variable
- Negocio Propio
- Tipo de Vivienda
- Familiar
- Propia

- Rentada
- Número de miembros de familia
- Aportantes
- No aportantes
- Endeudamiento
- Directo
- Indirecto

### **Aprobación Cualitativa**

La aprobación cualitativa habla mucho de nuestro futuro socio, porque son confirmaciones realizadas con personas que conocen al socio o que han mantenido algún tipo de relación comercial, laboral o simplemente que están al tanto del comportamiento del mismo.

Las confirmaciones vía telefónica o las visitas físicas y conversaciones con negocios adjuntos al de nuestros socios deben ser muy claras para poder recabar información exacta y no permitir que las personas dañen al socio con comentarios tergiversados.

Cabe señalar en este punto que si una de las referencias personales nos confirma que los datos son falsos o que hay algún tipo de información falsa el crédito estará automáticamente negado.



## Flujo del proceso de aprobación del crédito

### 4.7.8 Formalización

Una vez que el crédito ha sido aprobado por parte de la Unidad de Gestión de Crédito y por el respectivo Comité de Crédito se formalizará la operación de tal manera de que conste en la cooperativa un archivo completo del socio con los documentos respectivos que avalen la seguridad de cobro del préstamo. Este archivo se divide en dos partes:

Archivo Común: Este archivo es el que está regido por la Unidad de Gestión de Negocios y consiste en archivar todos los documentos presentados por el socio para justificar la entrega de un crédito, en este se crearan carpetas individuales y se archivarán en forma alfabética de tal manera que cuando se necesite información de determinado socio sea de fácil ubicación y en completo orden.

La información en cada carpeta se la clasifica de la siguiente manera:

- Información del Socio; en esta parte de la carpeta, deberán archivar-se:
- Solicitud de crédito
- Copia de cédula del socio y su cónyuge (si aplica)
- Copia de cédula del garante (si aplica)
- Certificado de trabajo y roles de pago (consumo)
- Certificado de proveedores (microempresa)

- Copia de pago de impuesto predial (si aplica)
- Copia de matrícula de vehículo (si aplica)
- Autorización para publicación de información en el Buró de crédito.

Informe de análisis de crédito; en esta parte deberán archivarse los siguientes documentos:

- Medio de aprobación
- Ficha de inspección
- Orden de desembolso o liquidación del crédito
- Tabla de amortización del crédito

Información garantías; en esta parte deberán archivarse:

- Solicitud de crédito garante (s)
- Copia de cédula garante (si aplica)
- Certificado de trabajo y roles de pago (consumo)
- Certificado de proveedores (microempresa)
- Copia de pago de impuesto predial (si aplica)
- Copia de matrícula de vehículo (si aplica)

- Autorización para publicación de información en el Buró de crédito.
- Copia de la prenda (si aplica)
- Copia de hipoteca (si aplica)

Archivo de Custodia de Valores: Este archivo guarda documentos de respaldo legal de un crédito que son aquellos documentos que nos dan la seguridad de poder cobrar una operación, se los debe archivar en forma secuencial numérica y cuidando que estén en orden y completos. Cada operación de crédito archivada, deberá llevar:

- Pagaré
- Medio de aprobación
- Tabla de amortización
- Hipoteca (si aplica)
- Prenda (si aplica)

### **Formalización del Crédito**

El crédito para que tenga validez ante los ojos de los asesores de negocios debe ser devuelto con el formato de análisis de la Unidad de Gestión de Crédito y con el respectivo medio de aprobación que se encuentra firmado por todas las personas involucradas en el análisis y aprobación en todos sus niveles.

El siguiente paso que realiza el asesor de negocios es comunicar al socio que su crédito ha sido aprobado para que se acerquen a firmar junto con sus garantes los siguientes documentos:

- Pagaré por el valor del crédito
- Tabla de amortización
- Liquidación
- Licitud de fondos (si aplica)
- Autorización para publicar la información en el buró correspondiente

El socio titular debe firmar todos los documentos con esferográfico y con la firma igual a la que se encuentra en la cédula de identidad ya que solo de esta manera el documento tendrá validez, además si el socio es casado debe firmar su cónyuge en el pagaré y obviamente los garantes todos cumpliendo con el requerimiento de la firma. Para este paso todos deben presentar la cédula original y una copia legible del documento y nadie puede firmar de manera diferente, caso contrario el documento queda anulado. Hay que considerar que todos los documentos de legalización de un crédito, deberán ser firmados en las oficinas de la Cooperativa con la presencia de un oficial de crédito, solo en caso de que el socio, cónyuge o sus respectivos garantes no pudieran acercarse a las oficinas por motivos justificados y autorizados por la Gerencia, el Asesor de Negocios podrá trasladar los documentos a otro lugar.

Flujo del proceso de formalización, liquidación y archivo

## Protocolización e inscripción (garantías reales)

En el caso de que el socio desee colocar a un crédito garantías reales lo puede hacer siempre y cuando los bienes cumplan con los siguientes requisitos:

- El valor del bien inmueble (hipoteca) a preñar debe cubrir al menos el 150% del valor del crédito aprobado.
- El valor de los bienes muebles (prenda) deben cubrir al menos el 200% del valor del crédito aprobado
- Los bienes sean muebles o inmuebles deben estar a nombre del titular o del cónyuge que están solicitando el crédito.
- En el caso de los bienes muebles, estos deben estar totalmente pagados y sin ningún impedimento de venta.
- En el caso de los bienes inmuebles no se aceptarán segundas hipotecas, la que se levante debe ser la primera y debe estar a favor de la cooperativa.
- Si existiera algún desacuerdo entre los cónyuges que deseen preñar o hipotecar dicho bien, no se podrán exceptuar las firmas, en cuyo caso lo único que podrían hacer es presentar una disolución de la sociedad conyugal debidamente notariada.

No está por demás señalar que el valor del crédito no se puede desembolsar hasta que el socio haya presentado la hipoteca o la prenda totalmente finalizada, no se deben aceptar tramites a medias ya que una vez recibido el dinero es muy difícil presionar al socio para que regularice la documentación pendiente.

## Valores Legales y Financieros del Crédito

Los valores legales de Crédito, de acuerdo a la última Ley aprobada por el Congreso denominada “Ley de Justicia Financiera”, serán aquellos rubros que

se cobren por concepto de servicios efectivamente brindados y en caso de la tasa de interés, esta podrá ser hasta la tasa activa máxima referencial, que publicará mensualmente el Banco Central del Ecuador como organismo regulador de las tasas del mercado.

### **Tasa de interés**

A partir de la promulgación de la Ley de Transparencia Financiera, quedan insubsistentes las comisiones y otros valores que se gravaba sobre los créditos otorgados. Por tanto, la tasa vigente será la establecida por el Banco Central del Ecuador como se dijo anteriormente. Dichas tasas serán publicadas por medio de la prensa y se denominarán “Tasa de Interés Activa Efectiva”.

### **Seguros**

La Cooperativa cuenta con un seguro de Desgravamen, el mismo que cubre la cartera de aquellos clientes que durante su pago fallecieran. Cabe indicar, que este seguro se cobra sobre el saldo del crédito a todos los clientes, sin excepción alguna. Una de las condiciones básicas para que la empresa aseguradora pague el saldo de crédito es que el crédito se encuentre al día y que se notifique a la aseguradora sobre el fallecimiento del socio máximo 48 horas posteriores al hecho, en caso de no hacerlo, la aseguradora puede no reconocer el pago y la Cooperativa perdería o tendría que presionar a sus familiares para que paguen.

### **Desembolso**

El desembolso de crédito es aquel proceso en que la Unidad de Soporte acredita a la cuenta del socio el valor de la operación.

Para el desembolso, la Unidad de Gestión de Negocios, deberá presentar a la Unidad de Soporte, la siguiente documentación, la misma que tiene que

archivarse en bóveda, pues constituye los documentos valor que respaldan las operaciones de cartera de la Cooperativa.

Los documentos que debe presentar la UNIDAD DE GESTIÓN DE NEGOCIOS son:

### **Créditos Quirografarios**

- Pagaré de la operación
- Copias de las cédulas legibles deudor y garante(s) con sus respectivos cónyuges
- Original del Medio de Aprobación
- Original de la Tabla de Amortización

### **Crédito con garantía Hipotecaria**

- Original de la Hipoteca legalizada
- Pagaré
- Copias de las cédulas
- Medio de Aprobación
- Tabla de Amortización

## **Créditos con garantía Prendaria**

- Original de la Prenda legalizada
- Pagaré
- Copias de las cédulas
- Medio de Aprobación
- Tabla de Amortización

## **Verificación**

Recibidos los documentos en el área de operaciones (soporte) esta revisará que los documentos sean originales, no tengan alteraciones, y que los valores aprobados del crédito sean iguales a los que constan en el pagaré.

Después de esta revisión se realizará el desembolso imprimiendo un documento en donde se observará el valor aprobado y desembolsado.

Toda operación de crédito debe tener un seguimiento para verificar la efectividad del dinero que se entregó al socio. Este seguimiento responde al estudio que indica que “los socios no destinan todo el dinero para lo solicitado, sino que un porcentaje es desviado para otros fines”. En tal virtud es necesario establecer un proceso efectivo de seguimiento que contemple la supervisión y la información que salga de este proceso.

Supervisión, Informe, Revisión y Evaluación del Crédito.



La supervisión del crédito debe ser realizada por la Unidad de Gestión de Negocios y verificando o supervisado por la Unidad de Gestión de Crédito. Durante el pago de un crédito se deben programar al menos dos visitas al socio beneficiario de crédito, visitas en la cual el Asesor de Negocios emitirá un informe que contemple los siguientes aspectos:

- Incremento de mercadería (si aplica)
- Incremento de equipamiento o maquinaria (si aplica)
- Mejoramiento de las condiciones de vida
- Acceso a salud
- Acceso a educación
- Incremento de los ingresos

Para esto se establecerá una encuesta breve que ayude a controlar el impacto que los créditos de la Cooperativa tienen en sus socios. Esta información realizará con la finalidad de tener indicadores de impacto que permitan reorientar o fortalecer el trabajo de la institución.

Como se puede ver, este proceso de supervisión debe cumplir con los siguientes objetivos:

- Evitar el desvío de fondos, en función de la solicitud de crédito.
- Realizar un seguimiento del crédito en el que se demuestre que la institución cuida de sus socios y de sus recursos.
- Evaluar el impacto que generan los fondos concedidos por la Cooperativa a sus socios.

## **4.8 Sistema de Recuperación de Cartera**

### **4.8.1 Cartera Vigente**

La cartera vigente es aquella que la cooperativa ha otorgado a sus socios y se encuentran al día en sus pagos, es decir que de esta cartera salen los créditos que tengan mora en el pago. Los socios que tienen créditos en cartera vigente, son catalogados clientes “tipo A” establecidos en la calificación de riesgos: según las normas estipuladas para las instituciones financieras.

### **4.8.2 Políticas**

Para el proceso de recuperación de la Cartera, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cooprogreso” Ltda. considerará las siguientes políticas:

- Se realizarán llamadas recordatorias a los socios con 48 horas de anticipación al vencimiento de la cuota.
- La cooperativa realizará débitos automáticos de la cuenta del socio en la fecha de vencimiento.
- La revisión de la cartera vigente se realizará con frecuencia diaria.

### **4.8.3 Proceso de recuperación de cartera vigente**

- La persona encargada de la Unidad de Gestión de Negocios verificará en el sistema todos los días los vencimientos de los socios.

- Previo las 48 horas de vencimiento, el oficial de la UNIDAD DE GESTIÓN DE NEGOCIOS realizará llamadas telefónicas recordatorias a los socios.
- El socio cancelará la cuota del crédito a través del área de cajas o solicitará al oficial de la UNIDAD DE GESTIÓN DE NEGOCIOS se realice el débito correspondiente de su cuenta.
- Si el socio no concurre a efectuar el pago de la cuota hasta la fecha de vencimiento, ésta se considerará automáticamente como cartera vencida.

#### **4.8.4 Cartera Vencida**

Se denomina cartera vencida a la sumatoria de los valores no cancelados en las fechas establecidas en las tablas de amortización; hay que diferenciar entre cartera vencida y cartera que no devenga. La cartera vencida solo es la porción del crédito que no ha sido pagado, por ejemplo; si tenemos un crédito de cinco mil dólares, con un saldo de crédito de \$ 4.800,00 de los cuales tiene una parte de la cuota vencida por \$ 10,00 y la diferencia \$ 4.790,00. Para este efecto llamaremos cartera vencida a los \$ 10,00 y cartera que no devenga (intereses) a los \$ 4.790,00.

La cartera vencida se origina por el pago impuntual de la cuota o las cuotas de crédito de los socios. Como se dijo anteriormente, la cartera vencida es la cuota o porción pendiente de pago después del vencimiento.

#### **4.8.5 Políticas**

Para el proceso de recuperación de la Cartera Vencida, la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Unión “La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cooprogreso” Ltda. considerará las siguientes políticas:

- Para una labor efectiva de cobranza será necesario segmentar la cartera de acuerdo a las características comunes de los clientes y/o las cuentas, entre éstas: antigüedad, producto, ubicación geográfica.
- La gestión de recuperación de la cartera en mora, estará a cargo de los siguientes responsables:
- De 1 a 30 días de 31 a 60 días Unidad de Gestión de Negocios

Unidad de Gestión de Crédito De 61 a 90 días

Mayor a 90 días Jefe de la UGC y Gerencia

(Legal) abogado externo

- Al no obtener resultados favorables en la segunda notificación el oficial de la UGC procederá a entregar el listado al Jefe de la Unidad de Crédito
- El Jefe de la Unidad de Gestión de Crédito procederá a realizar llamadas telefónicas a los socios y garantes, en la que podrá establecerse nuevas alternativas de pago entre ellas la refinanciación.
- Al no alcanzar ningún acuerdo el jefe de la UGC procederá a visitar al socio conjuntamente con el gerente y entregará la tercera notificación,

informándole que si no cumple con los pagos la institución procederá a tomar otras acciones para el cobro.

- Una vez agotadas todas las instancias de recuperación de los créditos vencidos, el jefe de la UGC y gerencia procederán a entregar los files con toda la documentación pertinente al abogado para que se inicie el cobro por la vía judicial.

#### **4.9 Evaluación de la propuesta.**

Toda institución financiera, sea esta grande o pequeña, que se dedique al otorgamiento de crédito; debe administrar a lo que se denomina Riesgo; que no es más que “la incertidumbre de que suceda un hecho determinado bajo condiciones desconocidas”. Por este motivo, es de suma importancia, que se realice un buen proceso de análisis y aprobación de crédito; como observaremos más adelante en el gráfico del proceso del crédito, el flujo del proceso es claro y asigna responsabilidades al mismo tiempo que permite un chequeo cruzado de información de manera permanente; disminuyendo por este lado el grado de riesgo de una operación.

Este es el punto medular de la operación crediticia porque después de esta la acción arrojará un resultado positivo o negativo, es decir, la aprobación o negación del crédito. Cabe indicar que de acuerdo al manual de procesos de créditos establecidos por la Cooperativa, los resultados de un análisis de crédito.

## CAPITULO V

### 5 Conclusiones

Después de llevar a cabo un análisis detallado y minucioso, se llegó a la conclusión que la Cooperativa de Ahorro Cooprogreso LTDA. es una empresa que necesita implementar grandes cambios en su organización en general, que le permitan aprovechar todos sus recursos y así lograr un crecimiento.

Con este trabajo, se le sugiere en primer lugar a Cooperativa de Ahorro Cooprogreso LTDA detallar y especificar funciones y jerarquizaciones, que estratégicamente logren que su recurso humano no sea una desventaja ante la competencia; sino por lo contrario, sea el principal arquetipo que le de solidez y seguridad, con una visión a futuro por llegar a cumplir sus objetivos de la misma.

Para que el éxito de este manual sea seguro se deberá contar en todos sus niveles organizacionales, con el personal apto, que lleven a cabo las actividades correspondientes a sus áreas; donde la capacitación que esta otorgue a sus empleados, sea eficiente y efectiva para un mejor desempeño; sin embargo, la comunicación de los niveles gerenciales hacia los subordinados será pieza fundamental para su desarrollo.

## 6 Recomendaciones

Con el objetivo de aprovechar de una mejor forma el manual de prácticas de, se sugiere tomar las siguientes recomendaciones.

- Manejar el manual para agilizar la gestión de crédito y cobranzas para cada uno de sus clientes.
- El manual de procedimientos de créditos y cobranzas permitirá identificar a los clientes aptos para algún préstamo en la cooperativa por lo que el uso del mismo es de vital importancia.
- Realizar visitas a la persona que desea aplicar un crédito y llenar un cuestionario con ciertas preguntas básicas que ayudarán a identificar si el cliente puede o no aplicar al crédito
- Elaborar una lista de todos los clientes que adeudan a la cooperativa y en qué mes hay mayor demanda de personas que desean aplicar a un crédito, destacando persona responsable de cobrar, niveles de atraso, formas de pago.
- Trabajar seriamente en crear una clasificación de clientes en base a atributos relevantes, con su grupo de alto desempeño, que le permita soportar una estrategia de gestión de cobranza.
- Identificar con precisión todos los recursos y costos asociados a la gestión de cobranza en el último año a nivel mensual. Determinar el costo promedio de la cobranza por segmentos de mercado y los tipos de clientes previamente identificados.
- Construir indicadores de gestión y seguimiento que le permitan gerenciar a los clientes y equipo de cobranzas usando incentivos apropiados.

- En base a los ingresos cobrados por tipo de cliente y su costo de atención determinar qué grupo de clientes están en mejor capacidad de generarle dinero en efectivo, bajos costos de atención y/o niveles de cuentas por cobrar manejables de acuerdo a la posición financiera de la organización.



## **7 Anexos**

### **REPUBLICA DEL ECUADOR**

#### **SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS**

LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY  
GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

TÍTULO XXIII.- DE LAS DISPOSICIONES ESPECIALES PARA LAS  
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO.

CAPÍTULO I.- NORMAS PARA LA CALIFICACIÓN DE LAS COOPERATIVAS  
DE AHORRO Y CRÉDITO QUE REALIZAN INTERMEDIACIÓN FINANCIERA  
CON EL PÚBLICO, QUE SE SOMETERÁN AL CONTROL DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS.

#### **SECCION I.- REQUISITOS PARA LA CALIFICACION**

**ARTICULO 1.-** Para que una cooperativa de ahorro y crédito, controlada por la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Inclusión Económica y Social, se someta y pase al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, deberá tener un monto mínimo de activos de diez (10) millones de dólares de los Estados Unidos de América; en consecuencia, las cooperativas que registren dicho monto pasarán automáticamente al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros. (Reformado con resolución No JB-2002-421 de 10 de enero del 2002, resolución No JB-2003-584 de 8 de octubre del 2003 y resolución No JB-2003-613 de 23 de diciembre del 2003; sustituido con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006; y, reformado con resolución No. JB-2007-1031 de 22 de noviembre del 2007).

Se exceptúan del control de la Superintendencia de Bancos y Seguros a las cooperativas Institucionales, entendiéndose como tales a aquellas cuyos socios sean personas naturales, funcionarios o empleados, activos o jubilados, de una

misma institución pública, privada o mixta, o de un mismo grupo empresarial o económico, que recibe ahorros y otorga préstamos a sus socios y su cobro se lo realiza a través de los roles de pago de la institución, esto es, quienes tengan una relación laboral de dependencia con un patrono común. (Incluido con resolución No. JB-2007-1030 de 22 de noviembre del 2007).

ARTICULO 2.- En forma previa a la emisión de la resolución de calificación por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros, la cooperativa de ahorro y crédito deberá remitir los siguientes documentos: (sustituido con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

**2.1** Nómina completa de los miembros del consejo de administración, su identificación y los periodos para los cuales fueron elegidos; (reformado con resolución No J B-2003-576 de 9 de septiembre del 2003 y sustituido con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006).

**2.2** Nombre completo e identificación del gerente general;

**2.3** Estados financieros del último ejercicio económico, con sus respectivos anexos, suscritos por el representante legal y el contador general; (sustituido con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006).

**2.4** Copia certificada del documento por el cual el organismo competente autorizó la creación de la cooperativa;

**2.5** Dirección domiciliaria de la matriz, sucursales y agencias de la cooperativa;

**2.6** Número de socios con el que cuenta; y,

**2.7** Proyecto de reforma de estatuto de la cooperativa, el que contendrá por lo menos las siguientes especificaciones:

**2.7.1.** Nombre o razón social y domicilio principal de la cooperativa;

**2.7.2.** Objeto social exclusivamente concretado a las actividades intermediación financiera con el público, conforme a lo dispuesto en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y en el “Reglamento de constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financie con el público, sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y seguros”; (reformado con resolución No JB-2002-421 de 10 de enero del 2002)

**2.7.3.** La determinación del valor de los certificados de aportación, que será de un dólar de los Estados Unidos de América cada uno o múltiplos de ese valor; (reformado con resolución No JB-2002-421 de 10 de enero del 2002)

**2.7.4.** Los derechos y obligaciones de los socios, así como las causales y procedimientos para sancionarlos; (reformado con resolución No JB-2003-576 de 9 de septiembre del 2003)

**2.7.5.** La forma en que se organizará la administración de la cooperativa; (reformado con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

**2.7.6.** La forma de pagar el incremento del capital social; (sustituido con resolución No JB-2003-576 de 9 de septiembre del 2003)

**2.7.7.** La forma para la constitución de las reservas y distribución de excedentes;

**2.7.8.** La forma de deliberar y tomar decisiones en la asamblea general, su convocatoria e instalación;

**2.7.9.** Las causas de disolución y liquidación voluntarias de la cooperativa. Las causas de liquidación forzosa serán las determinadas en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y en el capítulo I “Normas para la disolución voluntaria de las instituciones del sistema financiero”, del título XVIII; (reformado con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

**2.7.10.** Los procedimientos para reformar el estatuto social;

**2.7.11.** Las causas de inhabilidad y remoción de los miembros del consejo de administración; y, (reformado con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

**2.7.12.** Las demás disposiciones que considere la cooperativa en cuanto no se oponga a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y al Reglamento expedido mediante Decreto Ejecutivo No. 354 de 28 de julio del 2005. (reformado con resolución No JB-2002-421 de 10 de enero del 2002)

**ARTICULO 3.-** Si los documentos presentados no estuvieren conforme a los requisitos señalados en el artículo precedente, se los devolverá a la cooperativa para que la completen o se requerirá de los mismos el envío de la documentación faltante en un plazo máximo de treinta días, este plazo podrá ser prorrogado por una sola vez por causa plenamente justificada (reformado con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

## **SECCION II.- CALIFICACION POR PARTE DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS E INSCRIPCION EN EL REGISTRO MERCANTIL**

**ARTICULO 4.-** Una vez recibida la documentación señalada en el artículo 2 de este capítulo, la Superintendencia de Bancos y Seguros efectuará todas las investigaciones y comprobaciones que considere convenientes y emitirá el informe respectivo. (reformado con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006).

**ARTICULO 5.-** Cumplidos los requisitos determinados y calificada la responsabilidad, idoneidad y solvencia del consejo de administración y del gerente general, el Superintendente de Bancos y Seguros, en el plazo máximo de sesenta días de recibida la documentación completa y de convenir al interés público, aprobará su calificación y los estatutos mediante resolución o la rechazará con oficio. En la resolución de calificación, el Superintendente dispondrá: (reformado con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006).

- 5.1 La publicación de la resolución en un periódico de circulación nacional;
- 5.2 La publicación de la resolución en el Registro Oficial; y,
- 5.3 La inscripción de la resolución en el Registro Mercantil del cantón del domicilio principal de la cooperativa. (Reformado con resolución No JB-2002-421 de 10 de enero del 2002 y resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

El oficio con el que se rechace la calificación de una cooperativa deberá ser motivado.

(reformado con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

**ARTICULO 6.-** Cumplidos las exigencias constantes en la resolución de calificación, la cooperativa, en el plazo de noventa (90) días deberá remitir un plan de negocios, que deberá contener por lo menos lo siguiente:

- 6.1 Sector económico al que dirigirá sus operaciones;
- 6.2 Proyección de los negocios de la cooperativa para los próximos cinco (5) años;
- 6.3 Red de oficinas con las que operará, para cuyo efecto se deberá cumplir con las disposiciones del capítulo I "Apertura y cierre de oficinas en el país y en el exterior, de las instituciones financieras privadas y públicas sometidas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros del título II. (Artículo incluido con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

**ARTICULO 7.-** Una vez que la Superintendencia de Bancos y Seguros verifique el cumplimiento de las diligencias ordenadas en la resolución de calificación y de que el plan de negocios cuente con la aprobación de este organismo de control, se conferirá el certificado de autorización, único documento que ampara el funcionamiento tanto de la matriz como de sus oficinas operativas (sucursales y agencias). No obstante, mientras dure el trámite de calificación, la entidad continuará operando regularmente.

(Reformado con resoluciones No JB-2003-584 de 8 de octubre del 2003 y No JB-2003-613 de 23 de diciembre del 2003; y, renumerado y sustituido con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006) REPUBLICA DEL ECUADOR SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS 524

**SECCION III.- CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD QUE RIGEN A LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO** (incluida con resolución No JB-2003-576 de 9 de septiembre del 2003)

ARTÍCULO 8.- Las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público y que han sido calificadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, deberán:

8.1 Cumplir con las normas de solvencia y prudencia financiera, de conformidad con las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y esta Codificación; y, remitir la información relativa a dichas normas;

8.2 Llevar la contabilidad de acuerdo con las normas contables dictadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros;

8.3 Remitir a la Superintendencia de Bancos y Seguros la información estadística que

requiera a través de circular;

8.4 Elaborar los reglamentos y manuales de control interno y presentarlos a la Superintendencia de Bancos y Seguros, cuando los requiera;

8.5 Cumplir estrictamente con las normas e instrucciones que se hallen vigentes y con

las que se expidan, especialmente referidas a los controles que se deben implementar para evitar el lavado de dinero proveniente de actividades ilícitas;

8.6 Imprimir su estatuto, remitirlo a la Superintendencia de Bancos y Seguros y distribuirlo entre sus socios y tenerlo a disposición del público;

8.7 Contratar los servicios del auditor interno, auditor externo y calificadoras de riesgos, de conformidad con las normas establecidas por la Ley y por la Superintendencia de Bancos y Seguros; y,

8.8 Cumplir con las disposiciones previstas en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y el Decreto Ejecutivo No 354. (reformado con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

ARTICULO 9.- El incumplimiento de los cronogramas de aproximación de las normas de solvencia y prudencia financiera y de las demás disposiciones constantes en el artículo anterior, dará lugar a la imposición de sanciones pecuniarias; en caso de reincidencia, se someterá a la cooperativa de ahorro y crédito a un programa de regularización; y, adicionalmente se aplicarán todas aquellas medidas de carácter preventivo y correctivo que sean necesarias.

SECCION IV.- DISPOSICIONES GENERALES (renumerada con resolución No JB-2003-576 de 9 de septiembre del 2003)

ARTICULO 10.- De la resolución de calificación de cada cooperativa por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros, se hará llegar copia certificada al Ministerio de Inclusión Económica y Social, el que a su vez remitirá el expediente de la cooperativa. (reformado con resoluciones No JB-2003-584 de 8 de octubre del 2003, No JB-2003-613 de 23 de diciembre del 2003 y No. JB-2007-1031 de 22 de noviembre del 2007)

ARTICULO 11.- Las cooperativas de ahorro y crédito calificadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros no podrán excluirse del control y vigilancia de la misma, sino previo trámite de liquidación voluntaria, para lo cual

se observará las normas contenidas en la Ley REPUBLICA DEL ECUADOR SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS 525

General de Instituciones del Sistema Financiero y en capítulo I “Normas para la disolución voluntaria de las instituciones del sistema financiero”, del título XVIII. (reformado con resolución No JB-2002-421 de 10 de enero del 2002 y resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

ARTICULO 12.- No se calificará a las cooperativas de ahorro y crédito que se hallen intervenidas por la Dirección Nacional de Cooperativas o que estén en proceso de liquidación dispuesto por el Ministerio de Inclusión Económica y Social. (reformado con resoluciones No JB-2003-584 de 8 de octubre del 2003, No JB-2003-613 de 23 de diciembre del 2003 y No. JB-2007-1031 de 22 de noviembre del 2007) ARTICULO 13.- Las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público que no fueren calificadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros permanecerán bajo el control de la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de

Inclusión Económica y Social, y quedarán prohibidas de realizar operaciones de intermediación financiera con el público en general, en consecuencia deberán incorporar al estatuto esta limitación. (reformado con resolución No JB-2002-421 de 10 de enero del 2002, con resolución No JB-2003-584 de 8 de octubre del 2003 y resolución No JB-2003-613 de 23 de diciembre del 2003; sustituido con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006; y, reformado con resolución No. JB-2007-1031 de 22 de noviembre del 2007)

ARTICULO 14.- Sin perjuicio de las disposiciones que anteceden, se mantendrán bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público y que han ingresado a su ámbito, aunque no registren activos de diez (10) millones de dólares de los Estados Unidos de América. (Incluido con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)



ARTICULO 15.- Los casos de duda que se presentaren en la aplicación del presente reglamento, serán resueltos por el Superintendente de Bancos y Seguros. SECCION VI.- DISPOSICIONES TRANSITORIAS (incluida con resolución No JB-2003-576 de 9 de septiembre del 2003)

PRIMERA.- Si al efectuar el proceso de calificación de activos de riesgo, las cooperativas de ahorro y crédito registran deficiencia de provisiones, éstas deberán ser cubiertas en el plazo de un año, de acuerdo con el siguiente cronograma

1. En el primer trimestre, el 25%;
2. En el segundo trimestre, el 50%;
3. En el tercer trimestre, el 75%; y,
4. En el cuarto trimestre, el 100%.

Las provisiones que se requieran con posterioridad a la fecha de calificación, se constituirán en el mismo trimestre que se generen.

SEGUNDA.- La aplicación y remisión de la información relacionada con las normas de solvencia y prudencia financiera, se sujetará a los siguientes plazos, que se contarán desde la fecha en que la respectiva entidad obtuvo el certificado de autorización de la

Superintendencia de Bancos y Seguros:

1. La información relacionada con la relación de patrimonio técnico y los activos y contingentes ponderados por riesgo se enviará dentro de los sesenta (60) días; REPUBLICA DEL ECUADOR SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS 526
2. La relacionada con la calificación de activos riesgo y constitución de provisiones y los límites de operaciones activas y contingentes, se remitirá en

formularios en papel, en 90 días; y, en las estructuras de crédito, en 180 días; (reformado con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

3. La información de riesgo de liquidez - liquidez estructural, se enviará en formulario de papel, en 180 días, y, a través de estructuras, en 240 días; (sustituido con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

4. La relacionada con riesgo de liquidez – análisis de brechas de liquidez, en estructuras, en 360 días; y, 5. La información de riesgos de mercado, en estructuras, en 360 días.

TERCERA.- Los estados financieros, deberán observar las disposiciones del Catálogo único de Cuentas, y remitirse a la Superintendencia de Bancos y Seguros a nivel de cuatro (4) dígitos, desde cuando la entidad haya recibido el certificado de autorización; y, a seis (6) dígitos, después de 180 días contados desde la misma fecha. (reformado con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

CUARTA.- La información relacionada con el catastro de cada cooperativa en 30 días; la de impuestos en 180 días; y, la de volumen de crédito en 360 días. (sustituido con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

QUINTA.- La conformación del comité de auditoría en 60 días; y, la del comité de administración integral de riesgos en 90 días.

La designación del oficial de cumplimiento en 90 días. (incluida con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

SEXTA .- La elaboración de los reglamentos y manuales de control interno, se sujetarán a los siguientes plazos, desde que la entidad obtuvo el certificado de autorización de la

Superintendencia de Bancos y Seguros: (renumerada con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

1. El reglamento de elecciones, en 60 días;
2. El reglamento de crédito, en 180 días; (reformado con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)
3. El manual operativo de captaciones, en 180 días; (reformado con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)
4. El manual de lavado de dinero, en 180 días; y, (reformado con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)
5. Los manuales relacionados con la contabilidad, sistemas, tesorería e inversiones, en 240 días; el de recursos humanos, en 270 días; el manual del comité de auditoría en 180 días; y, los de riesgo integral, de riesgo de crédito, de liquidez y mercado, en 360 días. (Sustituido con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

SEPTIMA.- La contratación de los auditores interno y externo se efectuará en los 60 días posteriores a la entrega del certificado de autorización; y, el informe de la calificadora de REPUBLICA DEL ECUADOR SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS 527riesgos, se presentará a partir del primer balance auditado. (renumerada con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

OCTAVA.- Las cooperativas de ahorro y crédito que hubieren realizado la valoración de sus activos fijos, comunicarán a la Superintendencia de Bancos y Seguros el ajuste del valor de dichos activos, hasta 30 días después de haber obtenido el certificado de autorización, acompañando la documentación de respaldo. Si este organismo de control encontrare que los bienes han sido sobrevaluados, dispondrá la reversión del valor contabilizado en exceso, la que deberá efectuarse en forma inmediata, remitiendo las pruebas de así haberlo

hecho en el plazo de ocho (8) días, posteriores a la recepción de la comunicación respectiva. (renumerada con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

NOVENA.- Para el caso de las cooperativas de ahorro y crédito que ya cuenten con la calificación de la Superintendencia de Bancos y Seguros y con el certificado de autorización de este organismo de control, los plazos para la aplicación de las normas de solvencia y prudencia financiera, implementación del Catálogo Único de Cuentas, remisión de información, elaboración de manuales de control interno y reglamentos; así como la contratación de auditores interno, externo y calificadoras de riesgo, establecidos en esta sección, se contarán a partir de la vigencia de esta norma. (remunerada con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

DECIMA.-, Las cooperativas de ahorro y crédito, que no obstante ser consideradas como cooperativas institucionales, decidan en forma voluntaria seguir bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, deberán cumplir todas las normas de solvencia y prudencia financiera y los requerimientos que exija este organismo de control. Esta decisión la deberán adoptar hasta el 30 de abril del 2008, caso contrario pasarán al control de la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Inclusión Económica y Social y se procederá a retirar el certificado de autorización. (incluida con resolución No. JB-2007-1030 de 22 de noviembre del 2007)

## **LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO.**

### **TITULO XXIII.- DE LAS DISPOSICIONES ESPECIALES PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO.**

#### **CAPITULO II.- DEL CONTENIDO DE LA CONVOCATORIA A ASAMBLEAS GENERALES DE SOCIOS O REPRESENTANTES DE LAS COOPERATIVAS**

## **DE AHORRO Y CRÉDITO (incluido con resolución No. JB-2010-1617 de 18 de marzo del 2010)**

### SECCIÓN I.- CONTENIDO DE LA CONVOCATORIA

ARTICULO 1.- Las convocatorias a asambleas generales ordinarias y extraordinarias de socios o representantes se harán mediante publicación en uno de los medios de comunicación escrita de mayor circulación en las ciudades donde estuvieren establecidas las oficinas de la cooperativa. Además, se colocarán carteles de la convocatoria a la asamblea en cada uno de los locales donde funcione la entidad, pudiendo ser difundida a través del órgano local más adecuado. Entre la fecha de publicación de la convocatoria y la de realización de la asamblea mediarán por lo menos ocho (8) días, en el que no se contará ni el día de la publicación ni el de la celebración de la asamblea general.

El aviso deberá constar, en letras grandes, con el siguiente encabezamiento:

“CONVOCATORIA A ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA O EXTRAORDINARIA DE

SOCIOS O REPRESENTANTES (según sea el caso), DE LA (nombre de la cooperativa)”

Previa autorización de la Superintendencia de Bancos y Seguros se podrán utilizar otras modalidades de convocatoria en aquellos lugares donde por su ubicación no sea posible efectuar publicaciones por la prensa.

Adicionalmente, se podrá convocar en forma directa por escrito a los representantes que conforman la asamblea general.

ARTICULO 2. Las convocatorias a asambleas generales ordinarias y extraordinarias de socios o representantes, contendrán:

2.1 El llamamiento a los socios o representantes de la cooperativa de ahorro y crédito con la expresa mención del nombre de la misma;

2.1 El llamamiento a los vocales del consejo de administración, consejo de vigilancia gerente general, auditores interno y externo, así como los miembros de comités cuya presencia se estime necesaria;

2.3 La dirección precisa y exacta del local en el que se celebrará la asamblea, que debe estar ubicado en el domicilio principal de la cooperativa;

2.4 La fecha y hora de iniciación de la asamblea, la cual estará comprendida entre las 08H00 y 20H00; 2.5 La indicación clara, específica y precisa del o de los asuntos que serán tratados en la reunión, sin que sea permitido el empleo de términos ambiguos o remisiones en REPUBLICA DEL ECUADOR SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS 527.2 términos generales a la ley y reglamentos; debiendo hacerse mención expresa del acto o actos que se han de conocer y resolver en la respectiva asamblea;

2.6 La dirección de la oficina en la que se encuentren los documentos que serán conocidos por la asamblea general y que deben estar a disposición de los socios o representantes, con ocho (8) días previos a la fecha de la asamblea;

2.7 El nombre y cargo de la persona que suscribe la convocatoria de conformidad con la ley y el estatuto social;

2.8 La indicación expresa sobre el quórum de instalación de acuerdo con lo establecido en el estatuto social; y,

2.9 El nombre, apellido y cargo del funcionario que actuará como secretario de la asamblea general, de conformidad con lo establecido en los estatutos de la cooperativa.

La convocatoria llevará la firma autógrafa del convocante, cuyo original formará parte del expediente de la asamblea general respectiva.

ARTICULO 3.- En la convocatoria constará expresamente que en caso de no existir el quórum a la hora fijada en la misma, la sesión se instalará una hora más tarde con un número de socios o representantes no menor al cuarenta por ciento (40%) del número establecido en el estatuto social. De no lograrse el quórum de instalación, los socios o representantes inasistentes serán sancionados pecuniariamente con el 10% del salario básico unificado vigente a la fecha. En los estatutos sociales se hará constar la forma de pago de las sanciones aplicadas y los efectos por su incumplimiento.

ARTICULO 4.- La asamblea general ordinaria de socios o representantes deberá tratar los asuntos señalados en el artículo 29 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, y deberá celebrarse dentro de los noventa (90) días siguientes al cierre de cada ejercicio anual.

ARTICULO 5.- La asamblea general extraordinaria se reunirá cuando fuere convocada por el presidente de la cooperativa de ahorro y crédito, o por pedido de tres vocales del consejo de administración o del consejo de vigilancia, o por lo menos de la tercera parte de los socios o representantes o por el gerente general. Luego de transcurridos ocho (8) días desde el pedido de la convocatoria, si el presidente se niega o no efectúa la misma, el Superintendente de Bancos y Seguros podrá convocar en forma directa, para tratar los asuntos puntualizados en la convocatoria.

ARTICULO 6.- La omisión en la convocatoria de cualquiera de los requisitos fijados en este capítulo será sancionada por el Superintendente de Bancos y Seguros de conformidad con la ley, sin perjuicio de que disponga se convoque a una nueva asamblea general.

## SECCIÓN II.- DISPOSICIÓN GENERAL

ARTICULO 7.- Los casos de duda y los no contemplados en el presente capítulo, serán resueltos por el Superintendente de Bancos y Seguros.

## **ANEXOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

REPUBLICA DEL ECUADOR

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS

LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY  
GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

TÍTULO XXIII.- DE LAS DISPOSICIONES ESPECIALES PARA LAS  
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO.

CAPÍTULO I.- NORMAS PARA LA CALIFICACIÓN DE LAS COOPERATIVAS  
DE AHORRO Y CRÉDITO QUE REALIZAN INTERMEDIACIÓN FINANCIERA  
CON EL PÚBLICO, QUE SE SOMETERÁN AL CONTROL DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS.

### **SECCION I.- REQUISITOS PARA LA CALIFICACION**

**ARTICULO 1.-** Para que una cooperativa de ahorro y crédito, controlada por la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Inclusión Económica y Social, se someta y pase al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, deberá tener un monto mínimo de activos de diez (10) millones de dólares de los Estados Unidos de América; en consecuencia, las cooperativas que registren dicho monto pasarán automáticamente al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros. (Reformado con resolución No JB-2002-421 de 10 de enero del 2002, resolución No JB-2003-584 de 8 de octubre del 2003 y resolución No JB-2003-613 de 23 de diciembre del 2003; sustituido con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006; y, reformado con resolución No. JB-2007-1031 de 22 de noviembre del 2007).

Se exceptúan del control de la Superintendencia de Bancos y Seguros a las cooperativas Institucionales, entendiéndose como tales a aquellas cuyos socios



sean personas naturales, funcionarios o empleados, activos o jubilados, de una misma institución pública, privada o mixta, o de un mismo grupo empresarial o económico, que recibe ahorros y otorga préstamos a sus socios y su cobro se lo realiza a través de los roles de pago de la institución, esto es, quienes tengan una relación laboral de dependencia con un patrono común. (Incluido con resolución No. JB-2007-1030 de 22 de noviembre del 2007).

**ARTICULO 2.-** En forma previa a la emisión de la resolución de calificación por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros, la cooperativa de ahorro y crédito deberá remitir los siguientes documentos: (sustituido con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

**2.1** Nómina completa de los miembros del consejo de administración, su identificación y los periodos para los cuales fueron elegidos; (reformado con resolución No J B-2003-576 de 9 de septiembre del 2003 y sustituido con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006).

**2.2** Nombre completo e identificación del gerente general;

**2.3** Estados financieros del último ejercicio económico, con sus respectivos anexos, suscritos por el representante legal y el contador general; (sustituido con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006).

**2.4** Copia certificada del documento por el cual el organismo competente autorizó la creación de la cooperativa;

**2.5** Dirección domiciliaria de la matriz, sucursales y agencias de la cooperativa;

**2.6** Número de socios con el que cuenta; y,

**2.7** Proyecto de reforma de estatuto de la cooperativa, el que contendrá por lo menos las siguientes especificaciones:

**2.7.1.** Nombre o razón social y domicilio principal de la cooperativa;

**2.7.2.** Objeto social exclusivamente concretado a las actividades intermediación financiera con el público, conforme a lo dispuesto en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y en el “Reglamento de constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financie con el público, sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y seguros”; (reformado con resolución No JB-2002-421 de 10 de enero del 2002)

**2.7.3.** La determinación del valor de los certificados de aportación, que será de un dólar de los Estados Unidos de América cada uno o múltiplos de ese valor; (reformado con resolución No JB-2002-421 de 10 de enero del 2002)

**2.7.4.** Los derechos y obligaciones de los socios, así como las causales y procedimientos para sancionarlos; (reformado con resolución No JB-2003-576 de 9 de septiembre del 2003)

**2.7.5.** La forma en que se organizará la administración de la cooperativa; (reformado con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

**2.7.6.** La forma de pagar el incremento del capital social; (sustituido con resolución

No JB-2003-576 de 9 de septiembre del 2003)

**2.7.7.** La forma para la constitución de las reservas y distribución de excedentes;

**2.7.8.** La forma de deliberar y tomar decisiones en la asamblea general, su convocatoria e instalación;

**2.7.9.** Las causas de disolución y liquidación voluntarias de la cooperativa. Las causas de liquidación forzosa serán las determinadas en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y en el capítulo I “Normas para la disolución voluntaria de las instituciones del sistema

financiero”, del título XVIII; (reformado con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

**2.7.10.** Los procedimientos para reformar el estatuto social;

**2.7.11.** Las causas de inhabilidad y remoción de los miembros del consejo de administración; y, (reformado con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

**2.7.12.** Las demás disposiciones que considere la cooperativa en cuanto no se oponga a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y al Reglamento expedido mediante Decreto Ejecutivo No. 354 de 28 de julio del 2005. (reformado con resolución No JB-2002-421 de 10 de enero del 2002)

**ARTICULO 3.-** Si los documentos presentados no estuvieren conforme a los requisitos

señalados en el artículo precedente, se los devolverá a la cooperativa para que la completen o se requerirá de los mismos el envío de la documentación faltante en un plazo máximo de treinta días, este plazo podrá ser prorrogado por una sola vez por causa plenamente justificada (reformado con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

## **SECCION II.- CALIFICACION POR PARTE DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS E INSCRIPCION EN EL REGISTRO MERCANTIL**

**ARTICULO 4.-** Una vez recibida la documentación señalada en el artículo 2 de este capítulo, la Superintendencia de Bancos y Seguros efectuará todas las investigaciones y comprobaciones que considere convenientes y emitirá el informe respectivo. (reformado con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006).

**ARTICULO 5.-** Cumplidos los requisitos determinados y calificada la responsabilidad, idoneidad y solvencia del consejo de administración y del gerente general, el Superintendente de Bancos y Seguros, en el plazo

máximo de sesenta días de recibida la documentación completa y de convenir al interés público, aprobará su calificación y los estatutos mediante resolución o la rechazará con oficio. En la resolución de calificación, el Superintendente dispondrá: (reformado con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006).

5.1 La publicación de la resolución en un periódico de circulación nacional;

5.2 La publicación de la resolución en el Registro Oficial; y,

5.3 La inscripción de la resolución en el Registro Mercantil del cantón del domicilio principal de la cooperativa. (Reformado con resolución No JB-2002-421 de 10 de enero del 2002 y resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

El oficio con el que se rechace la calificación de una cooperativa deberá ser motivado.

(reformado con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

**ARTICULO 6.-** Cumplidos las exigencias constantes en la resolución de calificación, la cooperativa, en el plazo de noventa (90) días deberá remitir un plan de negocios, que deberá contener por lo menos lo siguiente:

6.1 Sector económico al que dirigirá sus operaciones;

6.2 Proyección de los negocios de la cooperativa para los próximos cinco (5) años;

6.3 Red de oficinas con las que operará, para cuyo efecto se deberá cumplir con las disposiciones del capítulo I “Apertura y cierre de oficinas en el país y en el exterior, de las instituciones financieras privadas y públicas sometidas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros del título II. (Artículo incluido con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

**ARTICULO 7.-** Una vez que la Superintendencia de Bancos y Seguros verifique el cumplimiento de las diligencias ordenadas en la resolución de

calificación y de que el plan de negocios cuente con la aprobación de este organismo de control, se conferirá el certificado de autorización, único documento que ampara el funcionamiento tanto de la matriz como de sus oficinas operativas (sucursales y agencias). No obstante, mientras dure el trámite de calificación, la entidad continuará operando regularmente. (reformado con resoluciones No JB-2003-584 de 8 de octubre del 2003 y No JB-2003-613 de 23 de diciembre del 2003; y, renumerado y sustituido con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006) REPUBLICA DEL ECUADOR SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS 524

**SECCION III.- CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD QUE RIGEN A LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO** (incluida con resolución No JB-2003-576 de 9 de septiembre del 2003)

**ARTÍCULO 8.-** Las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público y que han sido calificadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, deberán:

8.1 Cumplir con las normas de solvencia y prudencia financiera, de conformidad con las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y esta Codificación; y, remitir la información relativa a dichas normas;

8.2 Llevar la contabilidad de acuerdo con las normas contables dictadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros;

8.3 Remitir a la Superintendencia de Bancos y Seguros la información estadística que requiera a través de circular;

8.4 Elaborar los reglamentos y manuales de control interno y presentarlos a la Superintendencia de Bancos y Seguros, cuando los requiera;

8.5 Cumplir estrictamente con las normas e instrucciones que se hallen vigentes y con

las que se expidan, especialmente referidas a los controles que se deben implementar para evitar el lavado de dinero proveniente de actividades ilícitas;

8.6 Imprimir su estatuto, remitirlo a la Superintendencia de Bancos y Seguros y distribuirlo entre sus socios y tenerlo a disposición del público;

8.7 Contratar los servicios del auditor interno, auditor externo y calificadoras de riesgos, de conformidad con las normas establecidas por la Ley y por la Superintendencia de Bancos y Seguros; y,

8.8 Cumplir con las disposiciones previstas en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y el Decreto Ejecutivo No 354. (reformado con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

ARTICULO 9.- El incumplimiento de los cronogramas de aproximación de las normas de solvencia y prudencia financiera y de las demás disposiciones constantes en el artículo anterior, dará lugar a la imposición de sanciones pecuniarias; en caso de reincidencia, se someterá a la cooperativa de ahorro y crédito a un programa de regularización; y, adicionalmente se aplicarán todas aquellas medidas de carácter preventivo y correctivo que sean necesarias.

SECCION IV.- DISPOSICIONES GENERALES (renumerada con resolución No JB-2003-576 de 9 de septiembre del 2003)

ARTICULO 10.- De la resolución de calificación de cada cooperativa por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros, se hará llegar copia certificada al Ministerio de Inclusión Económica y Social, el que a su vez remitirá el expediente de la cooperativa. (reformado con resoluciones No JB-2003-584 de 8 de octubre del 2003, No JB-2003-613 de 23 de diciembre del 2003 y No. JB-2007-1031 de 22 de noviembre del 2007)

ARTICULO 11.- Las cooperativas de ahorro y crédito calificadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros no podrán excluirse del control y vigilancia de la misma, sino previo trámite de liquidación voluntaria, para lo cual se observará las normas contenidas en la Ley REPUBLICA DEL ECUADOR SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS 525

General de Instituciones del Sistema Financiero y en capítulo I “Normas para la disolución voluntaria de las instituciones del sistema financiero”, del título XVIII. (reformado con resolución No JB-2002-421 de 10 de enero del 2002 y resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

ARTICULO 12.- No se calificará a las cooperativas de ahorro y crédito que se hallen intervenidas por la Dirección Nacional de Cooperativas o que estén en proceso de liquidación dispuesto por el Ministerio de Inclusión Económica y Social. (reformado con resoluciones No JB-2003-584 de 8 de octubre del 2003, No JB-2003-613 de 23 de diciembre del 2003 y No. JB-2007-1031 de 22 de noviembre del 2007)

ARTICULO 13.- Las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público que no fueren calificadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros permanecerán bajo el control de la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de

Inclusión Económica y Social, y quedarán prohibidas de realizar operaciones de intermediación financiera con el público en general, en consecuencia deberán incorporar al estatuto esta limitación. (reformado con resolución No JB-2002-421 de 10 de enero del 2002, con resolución No JB-2003-584 de 8 de octubre del 2003 y resolución No JB-2003-613 de 23 de diciembre del 2003; sustituido con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006; y, reformado con resolución No. JB-2007-1031 de 22 de noviembre del 2007)

ARTICULO 14.- Sin perjuicio de las disposiciones que anteceden, se mantendrán bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público y que han ingresado a su ámbito, aunque no registren activos de diez

(10) millones de dólares de los Estados Unidos de América. (Incluido con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

ARTICULO 15.- Los casos de duda que se presentaren en la aplicación del presente reglamento, serán resueltos por el Superintendente de Bancos y Seguros. SECCION VI.- DISPOSICIONES TRANSITORIAS (incluida con resolución No JB-2003-576 de 9 de septiembre del 2003)

PRIMERA.- Si al efectuar el proceso de calificación de activos de riesgo, las cooperativas de ahorro y crédito registran deficiencia de provisiones, éstas deberán ser cubiertas en el plazo de un año, de acuerdo con el siguiente cronograma

1. En el primer trimestre, el 25%;
2. En el segundo trimestre, el 50%;
3. En el tercer trimestre, el 75%; y,
4. En el cuarto trimestre, el 100%.

Las provisiones que se requieran con posterioridad a la fecha de calificación, se constituirán en el mismo trimestre que se generen.

SEGUNDA.- La aplicación y remisión de la información relacionada con las normas de solvencia y prudencia financiera, se sujetará a los siguientes plazos, que se contarán desde la fecha en que la respectiva entidad obtuvo el certificado de autorización de la

Superintendencia de Bancos y Seguros:

1. La información relacionada con la relación de patrimonio técnico y los activos y contingentes ponderados por riesgo se enviará dentro de los sesenta (60) días; REPUBLICA DEL ECUADOR SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS 526



2. La relacionada con la calificación de activos riesgo y constitución de provisiones y los límites de operaciones activas y contingentes, se remitirá en formularios en papel, en 90 días; y, en las estructuras de crédito, en 180 días; (reformado con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)
3. La información de riesgo de liquidez - liquidez estructural, se enviará en formulario de papel, en 180 días, y, a través de estructuras, en 240 días; (sustituido con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)
4. La relacionada con riesgo de liquidez – análisis de brechas de liquidez, en estructuras, en 360 días; y, 5. La información de riesgos de mercado, en estructuras, en 360 días.

TERCERA.- Los estados financieros, deberán observar las disposiciones del Catálogo único de Cuentas, y remitirse a la Superintendencia de Bancos y Seguros a nivel de cuatro (4) dígitos, desde cuando la entidad haya recibido el certificado de autorización; y, a seis (6) dígitos, después de 180 días contados desde la misma fecha. (reformado con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

CUARTA.- La información relacionada con el catastro de cada cooperativa en 30 días; la de impuestos en 180 días; y, la de volumen de crédito en 360 días. (sustituido con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

QUINTA.- La conformación del comité de auditoría en 60 días; y, la del comité de administración integral de riesgos en 90 días.

La designación del oficial de cumplimiento en 90 días. (incluida con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

SEXTA .- La elaboración de los reglamentos y manuales de control interno, se sujetarán a los siguientes plazos, desde que la entidad obtuvo el certificado de autorización de la

Superintendencia de Bancos y Seguros: (renumerada con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

1. El reglamento de elecciones, en 60 días;
2. El reglamento de crédito, en 180 días; (reformado con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)
3. El manual operativo de captaciones, en 180 días; (reformado con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)
4. El manual de lavado de dinero, en 180 días; y, (reformado con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)
5. Los manuales relacionados con la contabilidad, sistemas, tesorería e inversiones, en 240 días; el de recursos humanos, en 270 días; el manual del comité de auditoría en 180 días; y, los de riesgo integral, de riesgo de crédito, de liquidez y mercado, en 360 días. (Sustituido con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

SEPTIMA.- La contratación de los auditores interno y externo se efectuará en los 60 días posteriores a la entrega del certificado de autorización; y, el informe de la calificadora de REPUBLICA DEL ECUADOR SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS 527riesgos, se presentará a partir del primer balance auditado. (renumerada con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

OCTAVA.- Las cooperativas de ahorro y crédito que hubieren realizado la valoración de sus activos fijos, comunicarán a la Superintendencia de Bancos y Seguros el ajuste del valor de dichos activos, hasta 30 días después de haber obtenido el certificado de autorización, acompañando la documentación de

respaldo. Si este organismo de control encontrare que los bienes han sido sobrevaluados, dispondrá la reversión del valor contabilizado en exceso, la que deberá efectuarse en forma inmediata, remitiendo las pruebas de así haberlo hecho en el plazo de ocho (8) días, posteriores a la recepción de la comunicación respectiva. (renumerada con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

NOVENA.- Para el caso de las cooperativas de ahorro y crédito que ya cuenten con la calificación de la Superintendencia de Bancos y Seguros y con el certificado de autorización de este organismo de control, los plazos para la aplicación de las normas de solvencia y prudencia financiera, implementación del Catálogo Único de Cuentas, remisión de información, elaboración de manuales de control interno y reglamentos; así como la contratación de auditores interno, externo y calificadoras de riesgo, establecidos en esta sección, se contarán a partir de la vigencia de esta norma. (renumerada con resolución No JB-2006-905 de 27 de julio del 2006)

DECIMA.-, Las cooperativas de ahorro y crédito, que no obstante ser consideradas como cooperativas institucionales, decidan en forma voluntaria seguir bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, deberán cumplir todas las normas de solvencia y prudencia financiera y los requerimientos que exija este organismo de control. Esta decisión la deberán adoptar hasta el 30 de abril del 2008, caso contrario pasarán al control de la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Inclusión Económica y Social y se procederá a retirar el certificado de autorización. (incluida con resolución No. JB-2007-1030 de 22 de noviembre del 2007)

## **LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO.**

### **TITULO XXIII.- DE LAS DISPOSICIONES ESPECIALES PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO.**

#### **CAPITULO II.- DEL CONTENIDO DE LA CONVOCATORIA A ASAMBLEAS GENERALES DE SOCIOS O REPRESENTANTES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO (incluido con resolución No. JB-2010-1617 de 18 de marzo del 2010)**

##### **SECCIÓN I.- CONTENIDO DE LA CONVOCATORIA**

ARTICULO 1.- Las convocatorias a asambleas generales ordinarias y extraordinarias de socios o representantes se harán mediante publicación en uno de los medios de comunicación escrita de mayor circulación en las ciudades donde estuvieren establecidas las oficinas de la cooperativa. Además, se colocarán carteles de la convocatoria a la asamblea en cada uno de los locales donde funcione la entidad, pudiendo ser difundida a través del órgano local más adecuado. Entre la fecha de publicación de la convocatoria y la de realización de la asamblea mediarán por lo menos ocho (8) días, en el que no se contará ni el día de la publicación ni el de la celebración de la asamblea general.

El aviso deberá constar, en letras grandes, con el siguiente encabezamiento:

“CONVOCATORIA A ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA O EXTRAORDINARIA DE SOCIOS O REPRESENTANTES (según sea el caso), DE LA (nombre de la cooperativa)”

Previa autorización de la Superintendencia de Bancos y Seguros se podrán utilizar otras modalidades de convocatoria en aquellos lugares donde por su ubicación no sea posible efectuar publicaciones por la prensa.

Adicionalmente, se podrá convocar en forma directa por escrito a los representantes que conforman la asamblea general.

ARTICULO 2. Las convocatorias a asambleas generales ordinarias y extraordinarias de socios o representantes, contendrán:

2.1 El llamamiento a los socios o representantes de la cooperativa de ahorro y crédito con la expresa mención del nombre de la misma;

2.2 El llamamiento a los vocales del consejo de administración, consejo de vigilancia gerente general, auditores interno y externo, así como los miembros de comités cuya presencia se estime necesaria;

2.3 La dirección precisa y exacta del local en el que se celebrará la asamblea, que debe estar ubicado en el domicilio principal de la cooperativa;

2.4 La fecha y hora de iniciación de la asamblea, la cual estará comprendida entre las 08H00 y 20H00;

2.5 La indicación clara, específica y precisa del o de los asuntos que serán tratados en la reunión, sin que sea permitido el empleo de términos ambiguos o remisiones en REPUBLICA DEL ECUADOR SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS 527.2 términos generales a la ley y reglamentos; debiendo hacerse mención expresa del acto o actos que se han de conocer y resolver en la respectiva asamblea;

2.6 La dirección de la oficina en la que se encuentren los documentos que serán conocidos por la asamblea general y que deben estar a disposición de los socios o representantes, con ocho (8) días previos a la fecha de la asamblea;

2.7 El nombre y cargo de la persona que suscribe la convocatoria de conformidad con la ley y el estatuto social;

2.8 La indicación expresa sobre el quórum de instalación de acuerdo con lo establecido en el estatuto social; y,

2.9 El nombre, apellido y cargo del funcionario que actuará como secretario de la asamblea general, de conformidad con lo establecido en los estatutos de la cooperativa.

La convocatoria llevará la firma autógrafa del convocante, cuyo original formará parte del expediente de la asamblea general respectiva.

ARTICULO 3.- En la convocatoria constará expresamente que en caso de no existir el quórum a la hora fijada en la misma, la sesión se instalará una hora más tarde con un número de socios o representantes no menor al cuarenta por ciento (40%) del número establecido en el estatuto social. De no lograrse el quórum de instalación, los socios o representantes inasistentes serán sancionados pecuniariamente con el 10% del salario básico unificado vigente a la fecha. En los estatutos sociales se hará constar la forma de pago de las sanciones aplicadas y los efectos por su incumplimiento.

ARTICULO 4.- La asamblea general ordinaria de socios o representantes deberá tratar los asuntos señalados en el artículo 29 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, y deberá celebrarse dentro de los noventa (90) días siguientes al cierre de cada ejercicio anual.

ARTICULO 5.- La asamblea general extraordinaria se reunirá cuando fuere convocada por el presidente de la cooperativa de ahorro y crédito, o por pedido de tres vocales del consejo de administración o del consejo de vigilancia, o por lo menos de la tercera parte de los socios o representantes o por el gerente general. Luego de transcurridos ocho (8) días desde el pedido de la convocatoria, si el presidente se niega o no efectúa la misma, el Superintendente de Bancos y Seguros podrá convocar en forma directa, para tratar los asuntos puntualizados en la convocatoria.

ARTICULO 6.- La omisión en la convocatoria de cualquiera de los requisitos fijados en este capítulo será sancionada por el Superintendente de Bancos y Seguros de conformidad con la ley, sin perjuicio de que disponga se convoque a una nueva asamblea general.

## SECCIÓN II.- DISPOSICIÓN GENERAL

ARTÍCULO 7.- Los casos de duda y los no contemplados en el presente capítulo, serán resueltos por el Superintendente de Bancos y Seguros.

## **Anexo A**

Guayaquil, 26 de Noviembre del 2012

Señorita

Econ. Eduardo Valencia

Ciudad

Mediante la presente, solicito a usted valide mi trabajo de investigación que fue desarrollado en base a las necesidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cooprogreso” del Departamento de Crédito y Cobranzas, con el tema de : **DISEÑO DE MANUAL GESTION DE CREDITO Y COBRANZAS DE CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO COOPROGRESO LTDA.** como requisito exigido para optar el Título de Contador Público Autorizado.

Una vez revisado y analizado, favor emitir sus mejores comentarios de acuerdo a su experiencia adquirida de más de 10 años en el área de créditos y cobranzas en la Sociedad Financiera Leasingcorp S. A.

**Muy Atentamente,**

**Sra. Thalía Vinuesa P.**

**C.I. 0915623938**



## **Anexo B**

Guayaquil, 26 de Noviembre del 2012

Señorita

CPA. Clara Chávez Aguilar

Ciudad

Mediante la presente, solicito a usted valide mi trabajo de investigación que fue desarrollado en base a las necesidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cooprogreso” del Departamento de Crédito y Cobranzas y con el tema de :

**DISEÑO DE MANUAL GESTION DE CREDITO Y COBRANZAS DE  
CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO COOPROGRESO**

**LTDA.** como requisito exigido para optar el Título de Contador Público Autorizado.

Una vez revisado y analizado, favor emitir sus comentarios de acuerdo a su experiencia adquirida en el área de créditos y cobranzas, firmas auditoras y sus 20 años de carrera profesional EN RELACION con su fundamentación científica, aplicabilidad y conveniencia para la empresas

**Muy Atentamente,**

**Sr. Jimmy Falcones A.**

**C.I. 0915604326**

## Anexo c

### Instructivo Para la Validación del Manual de Procedimientos.

Nombre del Experto: Eduardo Valencia Morales  
Título: Economista  
Lugar donde Trabaja: Sociedad Financiera Leasingcorp S. A.  
Cargo: Jefe de Crédito.

Criterios sobre el manual.

1.- Importancia del manual para la orientación del personal que realizan las actividades de crédito y cobranza en la Cooperativa.

Toda institución debe tener un Manual donde se aplique normas y estrategias a seguir para la otorgación de un crédito y a la vez la cobranza de cartera vencida.

2.- ¿Por qué Usted considera que el presente manual es importante para la labor de la Cooperativa?

Es importante ya que así se obtendrá mejores resultados y se verá reflejados en la recuperación de cartera debido a un estudio minucioso y análisis para el otorgamiento de un crédito

3.- El Manual esté escrito en forma clara y legible

MB\_\_\_\_x\_\_

B\_\_\_\_\_

R\_\_\_\_\_

M\_\_\_\_\_

4.- La estructura presentada es:

MB\_\_x\_\_

B\_\_\_\_\_

R\_\_\_\_\_

M\_\_\_\_\_

7.- El manual es aplicable.

SI\_\_x\_\_

NO\_\_\_\_\_

**Recomendaciones:**

Se recomienda la aplicación de este Manual para que así los departamentos involucrados puedan desempeñar mejor sus funciones y a su vez realizar un mejor análisis en cuanto al otorgamiento de crédito y no se genere a futuro una cartera vencida, que la misma conllevaría a una alta rentabilidad y liquidez para la cooperativa.

**Econ. Eduardo Valencia Morales**

**C.I. 0920204112**

## Instructivo Para la Validación del Manual de Procedimientos.

Nombre del Experto: Clara Chávez Aguilar  
Título: Contador Público Autorizado  
Lugar donde Trabaja: Naportec S. A. / Grupo DOLE  
Cargo: Contralor Banapuerto.

Criterios sobre el manual.

### 1.- Importancia del manual para la orientación del personal que realizan las actividades de crédito y cobranza en la Cooperativa?

Considero que este manual es de mucha importancia para el personal, ya que su aplicabilidad beneficiara al organismo financiero en los procesos de un otorgamiento de crédito.

### 2.- ¿Por qué Usted considera que el presente manual es importante para la labor de la Cooperativa?

Es importante porque con el cumplimiento del manual se podrá ver reflejado un eficiente cumplimiento de requisitos, en el que la cooperativa tendrá un bajo riesgo de una cartera vencida.

### 3.- El Manual esté escrito en forma clara y legible

MB\_\_\_x\_\_\_                      B\_\_\_                      R\_\_\_                      M\_\_\_

### 4.- La estructura presentada es:

MB\_\_\_x\_\_\_                      B\_\_\_                      R\_\_\_                      M\_\_\_

**7.- El manual es aplicable.**

SI  \_\_\_\_\_

NO  \_\_\_\_\_

**Recomendaciones:**

Este instructivo es totalmente aplicable para la Cooperativa de Ahorros y Crédito, el que permitirá que se puedan otorgar eficientemente los créditos a los clientes y su recuperación de cartera a corto plazo, ya que servirá como instrumento de trabajo para el personal del departamento de Crédito.

Considero de mucha utilidad la aplicación de este instructivo presentado por los autores; sin otro particular quedo de ustedes agradecido.

**CPA. Clara Chávez Aguilar**

**C.I.0915362214**

Anexo D

**COOPROGRESO**

Cooperativa Financiera Controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros

**Requisitos para Solicitud de Crédito para Consumo y Microcrédito**  
(Solicitante, Garante y Cónyuge)

<b>Requisitos Generales</b>	<b>Consumo</b>	<b>Microcrédito</b>
• Edad: 18 / 21 años (de acuerdo al tipo de producto) hasta los 75 años.		
• Libreta del Solicitante.		
• Copias Legibles de Cédula del Solicitante.		
• Copia de la Papeleta de Votación del último comicio.		
• Certificado del Curso de Cooperativismo.		
• Pago del último servicio básico (agua, luz o teléfono).		
• Croquis del domicilio y del negocio en caso de tenerlo.		

<b>Justificación de Ingresos</b>		
• <b>Dependientes:</b>		
- Certificado de trabajo actualizado, sellado y firmado		
- Roles de Pago 3 últimos meses.		
• <b>Propietario de Negocios:</b>		
- Copia del R.U.C		
- 3 facturas de compras del último mes o 2 certificados proveedores actualizados		
- Referencias Bancarias y Comerciales		
• <b>Otros Ingresos Adicionales:</b>		
- Contratos de arrendamiento legalizados		
- Giros del Exterior, comprobante de los 3 últimos meses		
- Justificación Jubilados pensiones, montepío y otros.		
• <b>Para transportistas:</b>		
- Copia de la matrícula.		
- Habilitación Emsat, si está dentro de la ciudad de Quito		
- Certificado de la Cooperativa de taxis actualizado, camionetas o buses		
- Copia de la licencia de conducir		
- Contrato de Servicios o Certificados de usuario.		

<b>Justificación de Activos</b>		
• En el caso de tener casa propia o terreno, copia de las escrituras o carta del impuesto predial del último año.		
• En caso de vehículo propio, copia de la matrícula o contrato de compra y venta debidamente legalizado.		

**Nota Importante:** • El garante deberá tener una situación económica y patrimonial igual o mejor que el deudor.  
• El cónyuge del solicitante debe presentar los mismos documentos.

Absolutamente todos los datos que se declaren en la solicitud serán verificados, cualquier falsedad de los mismos es motivo de anulación de la misma.

### Garantías

**Prendaria**

- Prenda de Vehículo o Máquina Industrial
- Copia de matrícula o contrato compra-venta legalizado
- Pago de transferencia
- Certificado Registro Mercantil
- Certificado de la Comisión de Policía
- Póliza de Seguros de Vehículos contra Todo Riesgo por el tiempo de duración del crédito.

**Hipotecaria**

- Avalúo técnico de la casa o terreno
- Escritura de la propiedad
- Certificado de registro de la propiedad (Actualizado)
- Carta del pago del Impuesto Predial del último año.

Compartimos los mismos intereses.

**Anexo E**

**SOLICITUD DE CREDITO**

DATOS DEL CREDITO (PARA USO EXCLUSIVO DE LA COOPERATIVA)									
CREDITO NORMAL	TITULAR	FECHA DE INGRESO	FECHA DE ANALISIS	N° DE TRAMITE					
MICRO CREDITO	GARANTE	FECHA APROBACION	FECHA DESEMBOLSO	N° DE CUENTA DE AHORROS		N° DE CUENTA DE OBLIGATORIOS			
NUOVO		N° DE SOCIO / CUENTE	N° DE CUENTA DE AHORROS	N° DE CUENTA DE OBLIGATORIOS					
RENOVACION		LUGAR Y FECHA		SUCURSAL / AGENCIA		OFICINA ASIGNADO / CODIGO			
MONTO DE CREDITO	PLAZO	TASA DE INTERES	N° DE CUOTAS	VALOR CUOTA	FECHA DE PAGO	N° DE CREDITO			
DESTINO ESPECIFICO DEL CREDITO		CONSEJ		VINCULADO		BURO			
		SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
MONTOS FINANCIADOS									
MONTO FINANCIADO		VALOR EN US\$		EXPLICACION					
MONTO LIQUIDO				El monto al crédito por el cliente y por la financiación Cooperativa.					
SUMA TOTAL DE CUOTAS				Si el valor al crédito recibe descuento de intereses, los deduce como el establecido por ley y por la Cooperativa.					
CARGA FINANCIERA				Si el monto del cliente debe cancelar el crédito, se maneja el manual interno. El monto de los intereses incluye el costo de financiamiento y en caso de que los costos del crédito no sean cancelados en las fechas pactadas se cobrará el correspondiente interés de mora y las costas por cobranza.					
INTERESES, SEGUROS, OTROS				Si el monto de la carga financiera como la suma de todo tipo de cargas o intereses asociados al crédito, pagadero directa o indirectamente en cuotas por la Institución, en financiación cooperativa como una condición para el otorgamiento del crédito.					
SEGURO		COSTO		REQUISICION		JUSTIFICACION			
SEGURO		COSTO		REQUISICION		JUSTIFICACION			
COSTOS POR CUENTA DE INTERESES									
CONCEPTO		COSTO		EXPLICACION					
DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE / GARANTE									
APELLIDO PATERNO		APELLIDO MATERNO		NOMBRES COMPLETOS					
N° DE CEDULA / PASAPORTE		NACIONALIDAD		LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO		EDAD			
ESTADO CIVIL		ESTADO CIVIL		ESTADO CIVIL		ESTADO CIVIL			
CASADO <input type="checkbox"/> VIUDO <input type="checkbox"/>		CASADO <input type="checkbox"/> VIUDO <input type="checkbox"/>		CASADO <input type="checkbox"/> VIUDO <input type="checkbox"/>		CASADO <input type="checkbox"/> VIUDO <input type="checkbox"/>			
PROFESION		PROFESION		PROFESION		PROFESION		N° CARGAS FAMILIARES	
ACTIVIDAD ECONOMICA (A que se dedica actualmente)		ACTIVIDAD ECONOMICA (A que se dedica actualmente)		ACTIVIDAD ECONOMICA (A que se dedica actualmente)		ACTIVIDAD ECONOMICA (A que se dedica actualmente)			
NIVEL DE EDUCACION		NIVEL DE EDUCACION		NIVEL DE EDUCACION		NIVEL DE EDUCACION			
PRIMARIA <input type="checkbox"/> SECUNDARIA <input type="checkbox"/> ESPECIAL <input type="checkbox"/> TECNOLOGIA <input type="checkbox"/> SUPERIOR <input type="checkbox"/> POSGRADO <input type="checkbox"/> MAESTRIA <input type="checkbox"/> OTRO <input type="checkbox"/>		PRIMARIA <input type="checkbox"/> SECUNDARIA <input type="checkbox"/> ESPECIAL <input type="checkbox"/> TECNOLOGIA <input type="checkbox"/> SUPERIOR <input type="checkbox"/> POSGRADO <input type="checkbox"/> MAESTRIA <input type="checkbox"/> OTRO <input type="checkbox"/>		PRIMARIA <input type="checkbox"/> SECUNDARIA <input type="checkbox"/> ESPECIAL <input type="checkbox"/> TECNOLOGIA <input type="checkbox"/> SUPERIOR <input type="checkbox"/> POSGRADO <input type="checkbox"/> MAESTRIA <input type="checkbox"/> OTRO <input type="checkbox"/>		PRIMARIA <input type="checkbox"/> SECUNDARIA <input type="checkbox"/> ESPECIAL <input type="checkbox"/> TECNOLOGIA <input type="checkbox"/> SUPERIOR <input type="checkbox"/> POSGRADO <input type="checkbox"/> MAESTRIA <input type="checkbox"/> OTRO <input type="checkbox"/>			
DIRECCION DOMICILIARIA DEL SOLICITANTE / GARANTE									
PROVINCIA		CANTON / CIUDAD		PARROQUIA		BARRIO			
CALLE PRINCIPAL / ALANZANA / ETAPA / SECTOR / LOTE		NUMERO DE CASA		CALLE SECUNDARIA / TRANSVERSAL		REFERENCIA UBICACION DOMICILIO		N° TELEFONO	
TIPO DE RESIDENCIA		TIPO DE RESIDENCIA		TIPO DE RESIDENCIA		TIPO DE RESIDENCIA		N° TELEFONO	
ARRENDADA <input type="checkbox"/> PROPIA <input type="checkbox"/>		ARRENDADA <input type="checkbox"/> PROPIA <input type="checkbox"/>		ARRENDADA <input type="checkbox"/> PROPIA <input type="checkbox"/>		ARRENDADA <input type="checkbox"/> PROPIA <input type="checkbox"/>		N° TELEFONO	
EMPRESA DONDE TRABAJA EL SOLICITANTE - GARANTE / DATOS DEL NEGOCIO		EMPRESA DONDE TRABAJA EL SOLICITANTE - GARANTE / DATOS DEL NEGOCIO		EMPRESA DONDE TRABAJA EL SOLICITANTE - GARANTE / DATOS DEL NEGOCIO		EMPRESA DONDE TRABAJA EL SOLICITANTE - GARANTE / DATOS DEL NEGOCIO		EMPRESA DONDE TRABAJA EL SOLICITANTE - GARANTE / DATOS DEL NEGOCIO	
RUC DE LA EMPRESA		RUC DE LA EMPRESA		RUC DE LA EMPRESA		RUC DE LA EMPRESA		RUC DE LA EMPRESA	
PROVINCIA UBICACION DE EMPRESA / NEGOCIO		PROVINCIA UBICACION DE EMPRESA / NEGOCIO		PROVINCIA UBICACION DE EMPRESA / NEGOCIO		PROVINCIA UBICACION DE EMPRESA / NEGOCIO		PROVINCIA UBICACION DE EMPRESA / NEGOCIO	
CANTON / CIUDAD		CANTON / CIUDAD		CANTON / CIUDAD		CANTON / CIUDAD		CANTON / CIUDAD	
PARROQUIA		PARROQUIA		PARROQUIA		PARROQUIA		PARROQUIA	
BARRIO		BARRIO		BARRIO		BARRIO		BARRIO	
CALLE PRINCIPAL / ALANZANA / ETAPA / SECTOR / LOTE		CALLE PRINCIPAL / ALANZANA / ETAPA / SECTOR / LOTE		CALLE PRINCIPAL / ALANZANA / ETAPA / SECTOR / LOTE		CALLE PRINCIPAL / ALANZANA / ETAPA / SECTOR / LOTE		CALLE PRINCIPAL / ALANZANA / ETAPA / SECTOR / LOTE	
NUMERO DE CASA		NUMERO DE CASA		NUMERO DE CASA		NUMERO DE CASA		NUMERO DE CASA	
CALLE SECUNDARIA / TRANSVERSAL		CALLE SECUNDARIA / TRANSVERSAL		CALLE SECUNDARIA / TRANSVERSAL		CALLE SECUNDARIA / TRANSVERSAL		CALLE SECUNDARIA / TRANSVERSAL	
REFERENCIA UBICACION DOMICILIO		REFERENCIA UBICACION DOMICILIO		REFERENCIA UBICACION DOMICILIO		REFERENCIA UBICACION DOMICILIO		REFERENCIA UBICACION DOMICILIO	
N° TELEFONO		N° TELEFONO		N° TELEFONO		N° TELEFONO		N° TELEFONO	
CELUAR		CELUAR		CELUAR		CELUAR		CELUAR	
TIPO DE CONTRATO		TIPO DE CONTRATO		TIPO DE CONTRATO		TIPO DE CONTRATO		TIPO DE CONTRATO	
SUELDO / GREGO MENSUAL		SUELDO / GREGO MENSUAL		SUELDO / GREGO MENSUAL		SUELDO / GREGO MENSUAL		SUELDO / GREGO MENSUAL	
N° EMPLEADOS		N° EMPLEADOS		N° EMPLEADOS		N° EMPLEADOS		N° EMPLEADOS	
NEGOCIO LOCAL		NEGOCIO LOCAL		NEGOCIO LOCAL		NEGOCIO LOCAL		NEGOCIO LOCAL	
NOMBRE DEL PROPIETARIO		NOMBRE DEL PROPIETARIO		NOMBRE DEL PROPIETARIO		NOMBRE DEL PROPIETARIO		NOMBRE DEL PROPIETARIO	
N° TELEFONO		N° TELEFONO		N° TELEFONO		N° TELEFONO		N° TELEFONO	
CELUAR		CELUAR		CELUAR		CELUAR		CELUAR	
NIVEL DE COMPETENCIA		NIVEL DE COMPETENCIA		NIVEL DE COMPETENCIA		NIVEL DE COMPETENCIA		NIVEL DE COMPETENCIA	
ALTO <input type="checkbox"/> MEDIO <input type="checkbox"/> BAJO <input type="checkbox"/>		ALTO <input type="checkbox"/> MEDIO <input type="checkbox"/> BAJO <input type="checkbox"/>		ALTO <input type="checkbox"/> MEDIO <input type="checkbox"/> BAJO <input type="checkbox"/>		ALTO <input type="checkbox"/> MEDIO <input type="checkbox"/> BAJO <input type="checkbox"/>		ALTO <input type="checkbox"/> MEDIO <input type="checkbox"/> BAJO <input type="checkbox"/>	

Anexo F



## NOTIFICACION

Guayaquil,

**NOMBRES** :

**DIRECCIONES** :

**VALOR CUOTA A LA FECHA** :

**DIAS VENCIDOS** :

De nuestras consideraciones:

Le comunicamos que la cuota mensual del préstamo que Usted mantiene con Cooprogreso se encuentra vencida y de cancelar su obligación en fechas posteriores a la mencionada deberán asumir los rubros legalmente generados a la deuda.

De mantenerse la operación vencida, sus nombres serán reportados en CENTRAL DE RIESGOS de la SUPERINTENDENCIA DE BANCOS por el incumplimiento de su obligación. Esto afectará su historial crediticio para futuros préstamos.

Por los motivos expuestos le solicitamos, la CANCELACION INMEDIATA de sus obligaciones vencidas.

Nota: En caso de haber cancelado el préstamo, hacer caso omiso a la presente y le agradecemos por su pago.

Atentamente,

Lcdo. Pablo González

Dpto. Cobranza Extrajudicial



Anexo G



## NOTIFICACION EXTRAJUDICIAL

Guayaquil,

**NOMBRES** :

**DIRECCIONES** :

**VALOR CUOTA A LA FECHA** :

**DIAS VENCIDOS** :

De nuestras consideraciones:

A pesar de nuestros requerimientos de pago, usted no ha satisfecho su obligación con la Cooperativa, razón por la cual le comunicamos que sus créditos serán DEMANDADOS por su situación actual de mora e incumplimiento de pago con las respectivas medidas cautelares como son: SECUESTRO DE BIENES, EMBARGO A PROPIEDADES, PROHIBICION DE ENAJENAR, DECLARACION DE INSOLVENCIA, etc tanto a titular como a garantes en caso de tenerlos.

Es necesario que mejoren su historial de pago y no llegar a situaciones comprometedoras y molestosas como las mencionadas anteriormente las cuales afectarían su economía causando daño económico y moral para su familia.

En tal virtud le solicitamos la cancelación inmediata de su préstamo en 48 horas, en caso de cancelar su obligación en fechas posteriores a la mencionada deberán asumir los rubros legalmente generados a la deuda.


Nota: En caso de haber cancelado el préstamo, hacer caso omiso al presente y le agradecemos por su pago.

Atentamente,

Lic. Pablo González

Oficial Extrajudicial

Anexo H

 <b>COOPROGRESO</b> <small>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO</small>	<b>INFORME DE VERIFICACION</b>	
<b>FISICA</b> <b>DOMICILIO</b> <input type="checkbox"/>	<b>TELEFONICA</b> <b>LABORAL</b> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Solicitante <input type="checkbox"/> Garante <input type="checkbox"/>
No. Socio: ..... Monto: ..... Destino: .....		
<b>ANTECEDENTES PERSONALES</b>		
Nombre: ..... Dirección domicilio: ..... Bairro: ..... Referencia: ..... Tel: ..... Dirección Laboral: ..... Referencia: ..... Banco: ..... Nombre de la empresa o negocio: ..... Cargo: ..... Teléfono: ..... Antigüedad: .....		
Estado Civil: <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/> Unión Libre <input type="checkbox"/>		
Nombre de Cónyuge (conviviente): ..... * Cargas Familiares: ..... Trabaja: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Negocio Propio: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Empresa o Negocio: ..... Tiempo de funcionamiento: ..... Dirección: ..... Cargo: ..... Antigua: ..... Teléfonos: .....		
<b>ANTECEDENTES DE LA VIVIENDA</b>		
Vivienda: Propia <input type="checkbox"/> Arrendada <input type="checkbox"/> Anticipo <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Otras (especificar): ..... Valor Anticipo <input type="checkbox"/> Sin Pago <input type="checkbox"/> Arriego Domicilio: ..... Tipo de vivienda: Casa <input type="checkbox"/> Departamento <input type="checkbox"/> Quinta <input type="checkbox"/> Cuartos <input type="checkbox"/> Estado: Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> Acceso: Fácil <input type="checkbox"/> Difícil <input type="checkbox"/> No Accesible <input type="checkbox"/> Fuera de perímetro <input type="checkbox"/> Escaleras <input type="checkbox"/> Nombre y Teléfono de dueño de casa (en caso de renta y anticipo): .....		
<b>ANTECEDENTES LABORALES</b>		
Ingresos Fijos: Sueldo: ..... Variable: ..... Sueldo líquido / neto: ..... Otros (concepto): \$ ..... Cónyuge <input type="checkbox"/> Ingresos Fijos: ..... Variable: ..... Sueldo líquido: ..... Movimiento Comercial: Muy Bueno <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> Activo negocio (detalle al reverso): \$ ..... Activo Hogar \$ ..... TOTAL ACTIVOS \$ ..... Utilidad Neta del Negocio (reverso) \$ ..... TOTAL INGRESOS .....		
Observaciones: .....		
Atendido por: ..... Relación con socio: ..... Fecha: .....		Verificado por: ..... Firma: ..... Verificación Telf.: ..... Firma: ..... Fecha: .....

Anexo I



**EVALUACION DE INGRESOS VARIABLES**

TIPO DE NEGOCIO: .....

VENTAS DIARIAS							
LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO	PROMEDIO


Ventas Promedio día: .....	
(-) <del> días trabajados</del> .....	
Ingreso mensual .....	\$ .....
Menos .....	
Compen de Mercedería (.....)	\$ .....
Margen de Utilidad (.....)	\$ .....
(-) Gastos Generales .....	
Empleados .....	
Arriendo .....	
Servicios Básicos .....	
Chofer .....	
Combustible .....	
Llantas .....	
Lubrificantes .....	
Mantenimiento .....	
Ticket .....	
Otros .....	
Imprevistos .....	
Total Gastos .....	\$ .....
Utilidad mensual líquida .....	\$ .....

<b>DETALLE ACTIVOS (Negocio):</b> Muebles y enseres .....	\$ .....
Inventarios .....	\$ .....
Inmuebles .....	\$ .....
Otros .....	\$ .....
Total .....	\$ .....

Nombre: Verificador..... Firma Verificador: .....

**Comentarios Del Negocio**


## Anexo J

 <b>COOPROGRESO</b> <small>Liderazgo financiero Sólido</small>		VERIFICACION DE MICROCREDITO				
<b>NOMBRE DEL SOCIO:</b>		<b>MONTO \$.</b>		<b>FECHA VERIFIC.</b>		
<b>DESTINO CR.</b>	Detalle:	<b>VERIFICACION EN SITU</b> <input type="checkbox"/>		<b>TELEFONICA</b> <input type="checkbox"/>		
	Otro: <input type="checkbox"/>	<b>VISITO EL OFICIAL DE CRÉDITO EN S</b>		<b>SI</b> <input type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>	
	<b>VEHIC. NUEVO</b> <input type="checkbox"/> x <b>VEHIC. USADO</b> <input type="checkbox"/> <b>US</b> <input type="checkbox"/> <b>NEG.C.</b> <input type="checkbox"/>	<b>EMPLEADOS</b>		<b>Fijos Nro.</b>	<b>SUELDOS \$.</b>	
<b>DATOS CUALITATIVOS</b>		<b>Eventl. Nro.</b>		<b>UELDS \$.</b>		
<b>DIRECCIÓN DEL NEGOCIO</b>		<b>TIPO DE LOCAL:</b>		Propio <input type="checkbox"/> Arrendado <input type="checkbox"/> \$.		
<b>DIRECCIÓN DEL DOMICILIO</b>		<b>TIEMPO DEL NEGOCIO IN SITU:</b>		<b>AÑOS</b>	<b>Meses:</b>	
		<b>EXPERIENCIA EN LA ACTIVIDAD</b>		<b>ANOS</b>	<b>Meses:</b>	
<b>TIPO DE VIVIENDA:</b>		Propia <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Arrendada <input type="checkbox"/> Arnd. \$.		<b>ACTIVIDAD QUE DESEMPEÑA EL NEGOCIO</b>		
<b>TIEMPO DE RESIDENCIA</b>		<b>AÑOS</b>		<b>MESES</b>		
<b>ESTADO CIVIL</b>	Soltero <input type="checkbox"/>	<b>CARG. FAM</b>	<b>Nro.</b>	<b>Edades</b>	<b>SECTOR</b>	Indust. <input type="checkbox"/> Agropé <input type="checkbox"/> Servi <input type="checkbox"/> s <input type="checkbox"/> Otro.
	Casado <input type="checkbox"/>	<b>NIVEL DE COMPETENCIA DEL NEGOCIO</b>			<b>Detalle Act.</b>	
	Divorciado <input type="checkbox"/>	Bajo <input type="checkbox"/>	Medio <input type="checkbox"/>	Alto <input type="checkbox"/>		
	Unión libre <input type="checkbox"/>	<b>MOVIMIENTO COMERCIAL</b>			<b>Mueb/Maq/E</b>	Propio \$. Prestado Proveed. \$
	Viudo <input type="checkbox"/>	Malo <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Bueno <input type="checkbox"/>	<b>HORARIO ATTC.</b>	
	Otro <input type="checkbox"/>	<b>REFERENCIA DE TERCEROS</b>			<b>DIAS ALTA VTA.</b>	
		Malo <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Bueno <input type="checkbox"/>	<b>AVASTECIM</b>	PROVEED EN \$ <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> PIO <input type="checkbox"/> FLETE \$.
<b>OBSERVACIONES DEL VERIFICADOR</b>						
Nivel de competencia del negocio						

## Anexo K

### Clara Chávez Aguilar

Nació 12 de agosto de 1974  
Ciudad Guayaquil  
Estado Soltera.



#### **Domicilio**

La 8ava. y 4 de Noviembre Guayaquil-Ecuador  
Teléfono: 04-2340856  
Celular: 099-2665053.

#### **Línea de Servicio**

Auditoría y Asesoría de negocios  
Sox 404  
Aplicación de Normas Internacionales de Información Financiera NIIF.

#### **Idiomas**

Español  
Inglés (actualmente cursando Junior I en el Centro Ecuatoriano Norteamericano CEN).

#### **Otros contactos**

clarachavezaguilar@hotmail.com

#### **Perfil profesional**

Fui Senior de la División de Auditoría de Arthur Andersen, ahora Ernst & Young, en la oficina de Guayaquil – Ecuador. Me uní a la firma en 1996 y mi desarrollo profesional se ha enfocado principalmente a la ejecución de auditorías externas, aplicación de procedimientos convenidos, auditorías operativas de control interno; y asesorías tributarias, en compañías

Jimmy Miguel Falcones Álvarez y Thalia Alexandra Vinuesa Piedra, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

multinacionales y nacionales. Como Senior, he participado en auditorías en diferentes entidades: Industriales, Agricultura, Comerciales, Seguros, Telecomunicaciones, Aerolíneas y de Servicios, enfocando mi trabajo en la revisión de estados financieros, controles internos y aspectos tributarios que podrían afectar el desempeño y los resultados financieros de las Compañías, enfocando mi revisión con las siguientes habilidades: trabajo en equipo, iniciativa, liderazgo, trabajo bajo presión y flexibilidad para adaptarme a cambios y al continuo aprendizaje.

### **Formación académica y profesional**

Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil – Escuela de Ciencias Contables. Título de Licenciado en Contaduría y Auditoría.

Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil – Escuela de Ciencias Contables. Título de Contador Público Autorizado.

Colegio Fiscal “Francisco de Orellana” - Título obtenido: Bachiller Ciencias de Comercio y Administración - Especialización Contabilidad.

Miembro del Colegio de Contadores (Guayaquil-Ecuador).

### **Experiencia laboral:**

#### **En firmas de auditorías externas:**

##### **Hansen Holm & Coopers Co. Ltd.**

- Diciembre 1996 – Junio 1999

##### **Arthur Andersen**

- Julio 1999 – Junio 2002

Arthur Andersen Audits Co. Ltd.

**Ernst & Young**

Julio 2002 - Julio 2003

Global E&Y Advisory Services Co. Ltd.

**Ernst & Young**

Julio 2003 – Febrero 2005

Global E&Y Advisory Services Co. Ltd.

Senior de Auditoría

**Como encargada de las auditorías externas:**

➤ Como auditor financiero he participado en proyectos de diferentes entidades financieras, industriales, comerciales y de servicio, enfocando mi trabajo en programas y planificación de trabajos de auditoria, comprensión y entendimiento de los negocios, identificación de procesos críticos, evaluación de controles relativos, determinación y evaluación de riesgos, elaboración y ejecución de pruebas de control, analíticas, y sobre detalles.

Mi experiencia como auditor financiero y tributario a la fecha, incluye los siguientes trabajos:

**Manufactura y Agricultura:**

- Cristalería del Ecuador S. A.
- Negocios Industriales Real S. A. “NIRSA”
- Industria Ecuatoriana de Cables S.A. Incables
- Cartonera Andina S. A. (Grupo Wong - Favorita Fruit)
- Agrícola Ganadera Reysahiwal A.G.R. S.A. (Grupo Wong - Favorita Fruit)
- Sociedad Agropecuaria Pimocha S.A. - Sapica (Grupo Dole)

### **Comerciales y Compañía de Servicios:**

- Primax Ecuador S. A.
- JohnsonWax del Ecuador S. A.
- Unidal del Ecuador S. A.
- Lubricantes y Lacas Lubrilaca Cía. Ltda.
- Coloncorp S. A.
- Supermercados Santa Isabel S. A.

### **Compañías de Seguros:**

- Sul América Compañía de Seguros del Ecuador C. A.
- Sud América del Ecuador C. A.
- Integral Compañía de Seguros y Reaseguros S. A.
- Río Guayas, Compañía de Seguros y Reaseguros S. A.

### **Compañía de Telecomunicaciones:**

- Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones Conecel S. A.
- Canal Uno S. A.

### **Compañías Aéreas:**

- Lan Airlines S. A.
- Aerolane Líneas Aéreas Nacionales del Ecuador S. A.

### **Fideicomisos y Fondos de Inversión:**

- Grupo Admunifondos
- Fondo de Inversión Prevenir
- Grupo Fides Trust

### **Sox 404 Experiencia:**



- Unilever Andina Ecuador S. A.

**Depósito Industrial Experiencia:**

- Bristol-Myers Squibb del Ecuador Cía. Ltda.
- Cartonera Andina S. A. (Grupo Wong - Favorita Fruit)

**Auditorías Realizadas (Como parte del equipo):**

- Sociedad Agrícola San Carlos S. A.
- Lubricantes y Tambores del Ecuador S. A. (Lyteca – Texaco)
- Agripac S. A.
- Envases, Tambores Nacionales C. A. (Entanaca)
- Hotel Hilton Colón Guayaquil S. A.
- Seguros Sucre S. A.
- Bolívar Compañía de Seguros S. A.
- Filancard S. A.
- Smithkline Beecham S. A.
- Ecuador Overseas S. A.

**Cartorama C. A.**

Marzo 2005 – Enero 2007

**Jefe de Auditoría Interna**

Jefe inmediato: M. B. A. Esteban Díaz Heredia

**Como encargada de auditoría interna:**

Como auditor interno he sido responsable por el desarrollo e implementación del plan de auditoría anual y de largo plazo basado en las políticas y directrices de la Compañía, que permitieron garantizar que las operaciones se encuentren dentro de las normas tributarias, societarias y regulaciones de contabilidad y

auditoría. He supervisado que la información financiera sea de absoluta confiabilidad e integridad, manejando la relación con auditores externos y organismos de control como: Superintendencia de Compañía, Servicio de Rentas Internas, Corporación Aduanera Ecuatoriana y Consep. He participado directamente en los peritajes fiscales de la Compañía con el Servicio de Rentas Internas, Corporación Aduanera Ecuatoriana, así como en la coordinación de la información básica en los Juicios labores, penales, civiles y tributarios a favor y en contra de la Compañía.

**BDO Stern Cia. Ltda.**

Enero 2008 – Junio 2008

Senior de Auditoría

Jefe inmediato: C.P.A. Saúl Forero Amaya

**Como encargada de las auditorías externas:**

Las mismas detalladas como **Ernst & Young**.

**Grupo Dole (Unión de Bananeros Ecuatorianos S. A. Ubesa)**

Julio 2008 – Actualidad

Supervisor de Contabilidad

Jefe inmediato: Eco. José Gonzalez

Gerente de Contabilidad

Av. Las Monjas #10 y C. J. Arosemena

Teléfono: (593 4) 2204-850 Ext. 2240

Celular: 097194-627

**Grupo Dole (Naportec S. A.)**

Abril 2012 – Actualidad

Contralor de Navieras

Jefe inmediato: Ing. Joakin Gonzalez

Gerente de Naportec S. A. (Bananapuerto)

Av. Los Ángeles, Km.1.5 Vía Perimetral

Teléfono: (593-4) 6010230 Ext. 4113

**Como Contralor:**

Asegurar el adecuado desempeño financiero y la administración óptima de recursos de la operación portuaria y garantizar el cumplimiento de las cláusulas establecidas en el contrato de Almacén Temporal y Especial Aduanero concedido a Naportec, controlando la aplicación de las normas y Leyes Aduaneras y de los procedimientos de Dole.

**Logros relevantes:**

Cumplimiento de los siguientes KPI's departamentales:

- Presentar una variación del costo de operación portuaria (neto) no mayor al 3%
- Mantener una cartera vencida inferior al 3%
- Mantener que el saldo consolidado de inventario de partes y repuestos no sea mayor a \$780,000.

**Contactos Personales:**

**C.P.A. Betsy Zorrilla**

Ernst & Young

Gerente de Auditoria

betsy.zorrilla@ec.ey.com

**Ing. Liliana Vega**

Ernst & Young (Arthur Andersen)

Gerente de Auditoría

liliana.vega@ec.ey.com

Anexo L

**EDUARDO VALENCIA MORALES**

**Dirección** : Cdla. Los Almendros Mz c Villa 5

**Telefono** : 042-334098

**E-mail** : eduval111@hotmail.com

**Datos Personales**

**Cédula de Ciudadanía** : 0920204112

**Nacionalidad** : Ecuatoriana

**Fecha de Nacimiento** : Guayaquil, 11 de Agosto de 1980

**Edad** : 32 años

**Estado Civil** : Soltero

**Cargas** : ninguna

**Experiencia Laboral**

**LEASINGCORP (ACTUAL)**

**Cargo** : Jefe de Crédito

**Tiempo** : 3 años

**Jefe Inmediato** : Ing. Marco Viteri

**Cargo** : Gerente General

**Teléfono** : 2290800

- Gestión de cobranza por la cartera vencida
- ofrece el banco (consumo, micro crédito, corporativo y vivienda)
- Colocación de créditos Comerciales, Consumo, Vivienda, Oficina, Vehículo y Microcrédito
- Análisis y elaboración de informes de crédito y estudio del mercado
- Desembolso de operaciones crediticias de todos los productos del Banco.
- Revisión y aprobación de las aperturas de cuenta de ahorros, corrientes y depósitos a Plazo
- Soporte al área de servicios bancarios y cajas
- Planificación de Presupuestos

### **COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE**

**Cargo** : Oficial de Negocios

**Tiempo** : 2 años

**Jefe Inmediato** : Ing. Meury

**Cargo** : Jefe de agencia

**Teléfono** : 042-642402

#### **Estudios Realizados**

#### **Estudios Superiores:**

- Universidad Católica Santiago de Guayaquil  
Carrera: Economía en mención en Gestión Empresarial

#### **Estudios Secundarios**

- Colegio San José La Salle  
Bachiller en Físico Matemático

## Estudios Primarios

- Colegio Internacional School

## Cursos realizados:

- Inglés: Primer Nivel - UTEG - Compañía CITTE
- Identificación de Cheques Falsos - Banco Amazonas S.A.
- Escuela de Cajeros - Banco Amazonas S.A.
- Atención al Cliente - Banco Amazonas S.A.
- Curso de la Sensibilización - Banco Amazonas S.A.
- Microsoft 2000 - Cavagnaro y Asociados
- Microsoft XP - Cavagnaro y Asociados.
- Servicios al Cliente y Relaciones con el Público – Branding S.A.
- Servicios al Cliente y Compañerismo – Banco del Austro S.A..
- Relaciones Humanas – Banco del Austro S.A.
- Escuela de Recursos Humanos - IDEPRO S.A.
- Administración y Jefatura en el Área de Recursos Humanos – IDEPRO S.A.
- Seguridades de Documentos – Banco Delbank
- Seminario Internacional “Calidad en el Servicio al cliente” – Cámara de Comercio de Guayaquil
- Técnicas de Persuasión para Vendedores: Tipos y formas de persuasión, técnicas y estrategias en una entrevista comercial. Cámara Comercio de Guayaquil.

### **Referencias Personales**

- **Econ. Carlos Landeta**  
Banco Guayaquil  
  
Teléfono: 0998714971
  
- **Eco. Juan Carlos Espinoza**  
Corporación Aduanera Ecuatoriana  
  
Teléfono: 085939868

## 8 Bibliografía

- Déniz José Juan - Carolina Bona Sánchez- Madrid España - Año 2008- Fundamentos de contabilidad Financiera teórica y práctica
- Ferrin Gutiérrez Arturo - 2da Edición-España - Año 2004 -Guía práctica de contabilidad empresarial
- Ramos Ramos Abiud - Puerto Rico - Reimpreso en 2003 - Vocabulario técnico de Contabilidad
- Alcarria Jaime José J. - Estados Unidos de América - Año 2012 - Contabilidad Financiera
- Bernal Niño Mireya - Caracas Venezuela - Editorial CEC – Año 2004 - Contabilidad, Sistema y gerencia
- Brock Hr. - Impreso en España - Año 2003 - Contabilidad Principios y aplicaciones
- Editorial Vértice - Madrid España - Año 2008 - Dirección y Gestión de Empresas
- León Patricio Salvador - 4ta Edición-Quito Ecuador - 2003 - La contabilidad Nacional : teoría y métodos
- Pomo José Rey - Madrid España -Edición 2, Año 2011 -Contabilidad General
- Valleta Ediciones - Buenos Aires- Argentina - Año 2007 - Diccionario contable
- Vañó Rafael España Reimpreso en 2008 Aplicación general de contabilidad de pequeñas y medianas empresas
- Ventura Belén Ena - Madrid-España - 4ta Impresión, Año 2010 - Contabilidad General y Tesorería