



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD AUDITORÍA

**Proyecto Integrador, previo a la obtención del Título de Licenciada en
Contabilidad y Auditoría**

Tema:

**“Manual de procesos para el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y
Crédito Migrantes del Ecuador Ltda. del cantón Píllaro, período 2021”**

Autora: Cuyago Moreta, Dayana Aracely

Tutora: Dra. Molina Jiménez, Ana Graciela

Ambato-Ecuador

2023

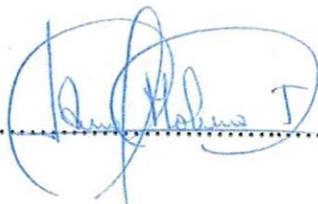
APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dra. Ana Graciela Molina Jiménez, con cédula de ciudadanía No. 060190108-5, en mi calidad de Tutora del proyecto integrador sobre el tema: **“MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MIGRANTES DEL ECUADOR LTDA. DEL CANTÓN PÍLLARO, PERÍODO 2021”**, desarrollado por Dayana Aracely Cuyago Moreta, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Marzo 2023

TUTORA



Dra. Ana Graciela Molina Jiménez

C.C. 060190108-5

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Dayana Aracely Cuyago Moreta con cédula de ciudadanía No. 180535463-4, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto integrador, bajo el tema: **“MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MIGRANTES DEL ECUADOR LTDA. DEL CANTÓN PÍLLARO, PERÍODO 2021”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto Integrador.

Ambato, Marzo 2023

AUTORA



.....
Dayana Aracely Cuyago Moreta

C.C. 180535463-4

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto integrador, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto integrador, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto integrador, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Marzo 2023

AUTORA



.....
Dayana Aracely Cuyago Moreta

C.C. 180535463-4

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto integrador, sobre el tema: "MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MIGRANTES DEL ECUADOR LTDA. DEL CANTÓN PÍLLARO, PERÍODO 2021", elaborado por Dayana Aracely Cuyago Moreta, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Marzo 2023



Dra. Mg. Tatiana Valle
PRESIDENTE



Dr. Edisson Coba
MIEMBRO CALIFICADOR



Dra. Karina Benítez
MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

El presente trabajo integrador lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerzas para continuar en el proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido un orgullo y un privilegio ser su hija, son los mejores padres. A mi esposo, hija, hermana y prima por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida. A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Dayana Aracely Cuyago Moreta

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad. Gracias a mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado. Agradezco a los docentes de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría, por haberme compartido sus conocimientos a lo largo de la carrera estudiantil, de manera especial, a la Dra. Anita Molina tutora de mi proyecto integrador quien me ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente, y a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador por su valioso aporte in mi investigación.

Dayana Aracely Cuyago Moreta

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MIGRANTES DEL ECUADOR LTDA. DEL CANTÓN PÍLLARO, PERÍODO 2021”

AUTORA: Dayana Aracely Cuyago Moreta

TUTORA: Dra. Ana Graciela Molina Jiménez

FECHA: Marzo 2023

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación comprende la elaboración de un manual de procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrante del Ecuador Ltda. El cual es necesario e importante para su surgimiento, ya que sirve como medio de comunicación y coordinación, que permite el registro y transferencia ordenada y sistemática de información sobre las instituciones financieras. Los métodos y técnicas utilizados sirven de guía para la consecución de los objetivos marcados. El objetivo de la elaboración de flujogramas es brindar información clara sobre los procesos crediticios y las diferentes fases que comprende el manual de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrante del Ecuador Ltda. Para lograr los objetivos planteados, primero se realizó una encuesta al jefe de agencia y demás funcionarios inmersos en el proceso de crédito, las cuales permitieron conocer la estructura actual de la cooperativa y los procesos que sigue para realizar sus principales actividades. Con base en toda la información recopilada y divulgada previamente, se ha elaborado el Manual de Procesos Crediticios en función de las necesidades de la entidad y de los servicios prestados. Se concluyó que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrante del Ecuador Ltda. no cuenta con una estructura organizacional clara, ya que no cuenta con un esquema de organización estructural ni funcional; existe cierto desconocimiento y confusión sobre las funciones y responsabilidades que deben desempeñar todas las personas que trabajan en la cooperativa, ya que tienen responsabilidades compartidas. Las sugerencias propuestas son: manuales adecuados para funciones y procedimientos administrativos, así como los manuales de crédito y cobranza para asegurarse de que sean realmente útiles en las cooperativas para optimizar el proceso administrativo. Finalmente, presentamos los procedimientos de las principales actividades, indicando las políticas generales, descripciones de las actividades y los tiempos estimados de cada proceso.

PALABRAS DESCRIPTORAS: PROCESOS, MANUAL, CRÉDITO, LIQUIDACIÓN.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING
ACCOUNTING AND AUDIT CAREER

TOPIC: “PROCESS MANUAL FOR THE CREDIT AREA OF THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVES MIGRANTS DEL ECUADOR LTDA. OF THE CANTON PILLARO, PERIOD 2021”.

AUTHOR: Dayana Aracely Cuyago Moreta

TUTOR: Dra. Ana Graciela Molina Jiménez

DATE: March 2023

ABSTRACT

This research work includes the elaboration of a credit process manual for the Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador Ltda. Which is necessary and important for its emergence, since it serves as a means of communication and coordination, which allows the registration and orderly and systematic transfer of information on financial institutions. The methods and techniques used serve as a guide for the achievement of the objectives set. The objective of the elaboration of flowcharts is to provide clear information about the credit processes and the different phases that comprise the credit manual of Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador Ltda. To achieve the proposed objectives, first a survey was conducted with the head of the agency and other officials involved in the credit process, which allowed us to learn about the current structure of the cooperative and the processes it follows to carry out its main activities. Based on all the information gathered and previously disclosed, the Credit Processes Manual has been prepared according to the needs of the entity and the services provided. It was concluded that Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador Ltda. does not have a clear organizational structure, since it does not have a structural or functional organization scheme; there is some ignorance and confusion about the roles and responsibilities to be performed by all the people working in the cooperative, since they have shared responsibilities. The suggestions proposed are adequate manuals for administrative functions and procedures, as well as credit and collection manuals to ensure that they are really useful in the cooperatives to optimize the administrative process. Finally, we present the procedures for the main activities, indicating the general policies, descriptions of the activities and estimated times for each process.

KEYWORDS: PROCESSES, MANUAL, CREDIT, LIQUIDATION.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
RESUMEN EJECUTIVO.....	ix
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE GENERAL.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xv
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO.....	1
1.1. Introducción.....	1
1.1.1. Antecedentes del proyecto integrador.....	1
1.1.2. Descripción del entorno.....	6
1.1.3. Justificación.....	9
1.1.4. Objetivos.....	10
1.2. Revisión de la literatura.....	11

1.2.1.	La teoría de sistemas dentro de las cooperativas de ahorro y crédito	11
1.2.2.	Manuales de procedimientos	11
1.2.3.	Objetivos de los manuales de procedimientos	12
1.2.4.	Importancia de los manuales de procedimientos.....	12
1.2.5.	Ventajas y desventajas de los manuales de procedimientos.....	13
1.2.6.	Estructura de los manuales de procedimientos.....	14
1.2.7.	Políticas contables	16
1.2.8.	Crédito	16
1.2.9.	Importancia de los créditos.....	17
1.2.10.	Pasos para evaluar un crédito	18
1.2.11.	Tipos de créditos	20
1.2.12.	Flujograma para la emisión de un crédito	20
CAPÍTULO II		22
METODOLOGÍA		22
2.1	Descripción de la metodología	22
2.1.1	Unidad de análisis	22
2.1.2	Fuentes y técnicas de recolección de información.....	22
2.1.3	Fases del desarrollo.....	24
CAPÍTULO III		25
DESARROLLO		25
3.1	DESARROLLO.....	25
CAPÍTULO IV		62
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		62
4.1	Conclusiones	62

4.2 Recomendaciones	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
ANEXOS	65

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1 Productos Financieros Créditos Microempresariales.....	10
Tabla 2 Estructura de los Manuales de Procedimientos.....	14
Tabla 3 Tipos de créditos	20
Tabla 4 Etapas para la elaboración del manual	24

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

CONTENIDO	PÁGINA
Ilustración 1 Organigrama Estructural	3
Ilustración 2 Servicios Coac Migrantes del Ecuador Ltda.	4
Ilustración 3 Logo Coac Migrantes del Ecuador Ltda.....	5
Ilustración 4 Mapa Coac Migrantes del Ecuador Ltda.	6
Ilustración 5 Nacimiento y evolución del Sector Financiero Popular y Solidario	7
Ilustración 6 Objetivos de los Manuales de Procedimientos	12
Ilustración 7 Desventajas de los Manuales de Procedimientos	14
Ilustración 8 Importancia de los créditos.....	18
Ilustración 9 Flujograma para la emisión de un crédito	21

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Introducción

1.1.1. Antecedentes del proyecto integrador

1.1.1.1. Historia de la empresa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador Ltda. (2022) del Cantón Píllaro fue fundada el 8 de diciembre de 1999, con 7 ecuatorianos y 7 accionistas residentes en España, quienes aportaron económicamente y con autoconocimiento para lograr su objetivo. La cooperativa se constituye con un capital social de USD 200.000 e inicia sus actividades con su agencia principal ubicada en la ciudad de Ambato, cumpliendo así con el sueño de jóvenes hermanos y familiares que tuvieron que trasladarse y buscar un nuevo sueño extranjero, siendo el apoyo y sustento económico al sector campesino y urbano marginal.

Se encuentra ubicada en la zona centro de Ambato, Av. 12 de noviembre y Castillo, Distrito de Tungurahua y su sucursal en el Cantón Píllaro Av. Rumiñahui y Montalvo. Su actividad principal es la prestación de servicios financieros, a través de la captación de recursos económicos, mediante el ahorro y la inversión.

Se encuentra legalmente establecida y aprobada por el MIES (Ministerio de Inclusión Económica y Social) mediante acuerdo ministerial N ° 009 - DPT - C - 2009. Actualmente cuenta con 627 socios, teniendo un giro de capital de 350000 dólares americanos, la institución en su búsqueda de contribuir al desarrollo de sus asociados ha implementado la prestación de servicios tales como créditos estudiantiles, hipotecarios, prendarios, a corto, mediano y largo plazo, cuentas de ahorro e inversiones a plazo fijo.

El crecimiento de la cooperativa a través del tiempo viene siendo gratificante para sus fundadores, ya que paulatinamente van alcanzando un mayor número de socios. Sin

embargo, por el alto índice de competencia en este negocio, es necesario que la cooperativa busque alternativas de mejora continua. Con el fin de trabajar bajo procesos estandarizados, los mismos que permitirán mejorar y optimizar recursos, asegurando así la confiabilidad para los socios y alcance la satisfacción de las necesidades de los clientes.

1.1.1.2. Detalles estratégicos

Se pudo identificar los detalles estratégicos, que permiten que la entidad funcione adecuadamente y que lleve sus actividades direccionadas al desarrollo de esta y de sus socios. Detalles como: misión, visión, valores corporativos y organigrama estructural, los cuales permiten que las actividades de la entidad se lleven a cabo de manera eficiente. A continuación, se describen cada uno de los componentes:

1.1.1.3. Misión

Ayudamos a nuestros socios con servicios financieros, alternativos, de calidad, mejorando su estilo de vida, para afianzar la solvencia Institucional.

1.1.1.4. Visión

Seremos una entidad financiera productiva, ágil e innovadora por nuestros servicios financieros e inmediatos a nivel Nacional.

1.1.1.5. Valores corporativos

La COAC Migrantes del Ecuador Ltda. fundamenta el desarrollo de sus actividades y crea un clima agradable mediante el cumplimiento de los valores cooperativos, que se enuncian a continuación:

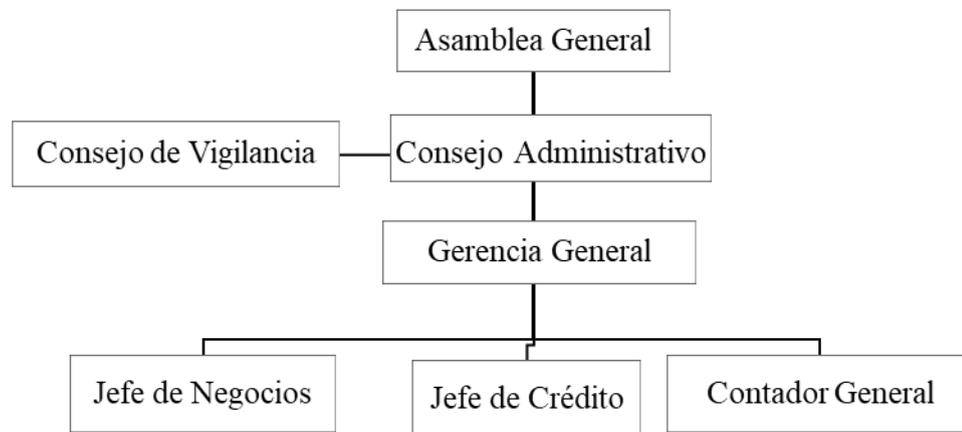
- Credibilidad
- Respeto
- Responsabilidad Social y Medio Ambiental
- Visión Financiera a Largo Plazo.
- Liderazgo
- Calidad en Todos sus Procesos

- Lealtad
- Creatividad e Innovación Permanente
- Trabajo en Equipo
- Perseverancia
- Puntualidad
- Promoción de la Investigación Permanentemente
- Actitud Mental Emocional Positiva en Todos sus Procesos.

1.1.1.6. Estructura organizacional

La COAC Migrantes del Ecuador Ltda. para la parte el área administrativa y financiera tiene sus oficinas en la planta baja de la entidad, además dispone de los equipos necesarios para resguardar la integridad de la información de los socios. Los puntos de atención al cliente se encuentran en la entrada principal de la planta baja del edificio con todas las adecuaciones necesaria para una atención adecuada. A continuación, se puede visualizar la estructura organizacional de la cooperativa:

Ilustración 1 Organigrama Estructural



Fuente: Coac Migrantes del Ecuador Ltda. (2022)

Elaborado por: Cuyago (2022)

1.1.1.7. Detalles de operación

La COAC Migrantes del Ecuador Ltda. ofrece a sus socios distintos productos y servicios dentro del campo financiero, con atención de calidad y calidez, ganando la confianza del pueblo Pillareño. Además, se encuentra situado en un lugar estratégico para su funcionamiento lo cual permite llevar a cabo sus actividades fundamentadas en la base legal vigente para el sector Cooperativo, además a desarrollado productos financieros y servicios ágiles y oportunos, pensando en el desarrollo de sus socios, brindando así los mejores rendimientos financieros para los ahorros e inversiones, con tasas justas y responsables. A continuación, se detalla los productos y servicios operativos de la cooperativa:

Productos

- Ahorros: Ahorro fácil, ahorro programado,
- Créditos: Micromigrantes, Supérate Mujer, Migrante Agropecuario, Credicheck, Crediconsumo, Créditos en línea
- Inversiones

Servicios

Ilustración 2 Servicios Coac Migrantes del Ecuador Ltda.



Fuente: Coac Migrantes del Ecuador Ltda. (2022)

1.1.1.8. Detalles legales

Debido al monto de sus activos, se encuentra en el segmento 3, se sujeta bajo los requerimientos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) mediante Resolución ROEPS No. SEPS-ROEPS-2013-001944, de 04 de junio de 2013. Además, el Sistema Financiero necesariamente debe ser regulado, controlado y supervisado, es por este motivo que la COAC Migrantes del Ecuador Ltda. debe acatar lo establecido en las siguientes leyes, reglamentos y códigos adicionales, que permiten que la entidad desarrolle sus actividades de manera adecuada.

- Código Orgánico Monetario y Financiero (COMYF)
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) y su Reglamento
- RESOLUCIÓN SEPS-IGT-SGE-IGJ-2018-016 05-jul-2018
- Ley de régimen
- Código de trabajo
- Ley de seguridad social uafe

1.1.1.9. Marcas y logos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador Ltda. tiene el siguiente logo:

Ilustración 3 Logo Coac Migrantes del Ecuador Ltda.



Fuente: Coac Migrantes del Ecuador Ltda. (2022)

1.1.1.10. Ubicación

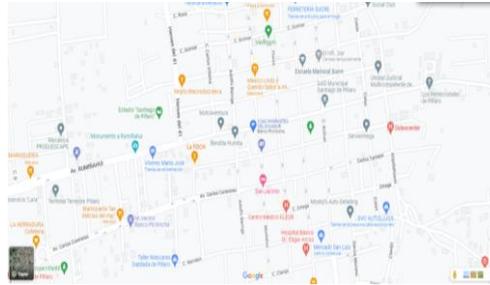
Agencia:

Píllaro Av. Rumiñahui y Montalvo

Teléfono: 03 – 2823685

Ext. 301 Información; Ext. 302 Jefe Agencia; Ext. 303 Asesores de Crédito
Correo: euomigrantes@gmail.com

Ilustración 4 Mapa Coac Migrantes del Ecuador Ltda.



Fuente: Coac Migrantes del Ecuador Ltda. (2022)

Elaborado por: Cuyago (2022)

1.1.2. Descripción del entorno

1.1.2.1. Enfoque social en el sistema financiero popular y solidario

El actual concepto de Sector Financiero Popular y Solidario tiene sus orígenes en lo que se conoce como, el movimiento cooperativo europeo. Tuvo sus inicios en Inglaterra a mediados del siglo XIX en el año de 1844. Cuando los denominados pioneros de Rochdale tuvieron una visión revolucionaria de realizar negocios, mediante una forma de organización totalmente diferente a la capitalista. Puesto que, esta se basa en la unión de los más pobres a fin de combinar sus recursos y realizar transacciones comerciales. Con el fin de obtener beneficio de ellos mismos, evitando regalar su fuerza de trabajo y recursos a los capitalistas, bajo regímenes de explotación. Creándose así, la primera cooperativa de consumo la cual distribuía entre sus socios los excedentes generados por la actividad, formando así, las bases del movimiento cooperativo moderno.

Según Andino (2013), las prácticas de economía popular y solidaria (EPS) ha evolucionado mucho a lo largo de la historia. La antigua práctica de la economía ancestral aborígen ha sido una de las expresiones más consistentes de una economía centrada en el soporte vital prolongado.

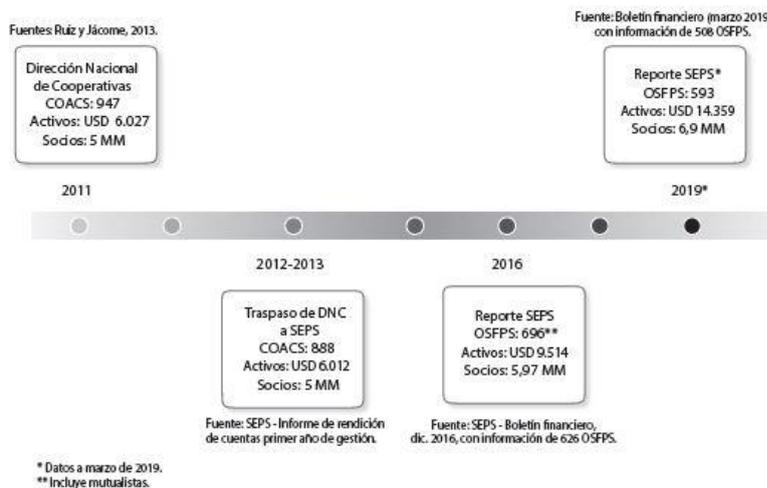
Por otra parte, la disposición segunda de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria establece que las organizaciones de las EPS incluirán el balance social en sus informes de gestión a fin de demostrar el cumplimiento de los principios y fines sociales. También establece que el sector cooperativo estará sujeto a los valores y principios universales del corporativismo y las buenas prácticas de gobierno cooperativo (Asamblea Nacional Constituyente, 2011).

De acuerdo con la realidad empresarial, es necesario determinar si las prácticas económicas, el desarrollo de buenas prácticas de gobernanza social, ayudan a identificar existencia de cooperativas (Bautista, 2016).

1.1.2.2. Nacimiento y evolución del Sector Financiero Popular y Solidario

El cooperativismo ecuatoriano, por su parte, surgió como una práctica relacionada con la acción coordinada y organizada para lograr un fin común. Ante esto la elaboración de manuales de crédito para el departamento de liquidación y cobranza es una medida correctiva en la situación actual de las cooperativas, ya que a través de este se aporta con los procedimientos, diagramas de flujo e información relacionados. Los mismos que deben ser evaluados por todos los empleados para así, mejorar el proceso de otorgamiento de crédito (Campoverde, 2019).

Ilustración 5 Nacimiento y evolución del Sector Financiero Popular y Solidario



Fuente: Ruiz y Jácome (2013)

En Ecuador, la acumulación de riqueza es el resultado de la concentración de los ingresos, lo que crea extremos de desarrollo, así como regiones pobres y subdesarrolladas, donde las cooperativas de ahorro y crédito encuentran un espacio adecuado y propicio para su creación.

1.1.2.3. Naturaleza jurídica de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento III

Según la Alianza Cooperativa Internacional (2013), las cooperativas son grupos independientes de personas formados libremente para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales comunes a través de empresas conjuntas y controladas democráticamente. Las cooperativas se forman por necesidades económicas y sociales y funcionan sin fines de lucro. Su gobierno se basa en la democracia y cualquier socio puede ser director. No hay conjeturas sobre lo que están haciendo los socios, y las finanzas regresan a los socios en función del patrocinio de cada individuo. De hecho, la identidad del sistema cooperativo se basa en principios y valores.

Además, esta regido por el artículo 242 del Código Orgánico Monetario Financiero, ordena: “Entrega de información. Las entidades del sistema financiero nacional están obligadas a entregar la información que les sea requerida por los organismos de control y el Servicios de Rentas Internas, de manera directa, sin restricción, trámite o intermediación alguna, en las condiciones y forma que estas entidades lo dispongan, exclusivamente para fines de su gestión.” (SEPS, 2022).

Mientras que, en el artículo 12 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), señala: “Para ejercer el control y con fines estadísticos las personas y organizaciones registradas presentarán a la Superintendencia, información periódica relacionada con la situación económica y de gestión, de acuerdo con lo que disponga

el Reglamento de la presente Ley y cualquier otra información inherente al uso de los beneficios otorgados por el Estado.”

Por lo que, la COAC Migrantes del Ecuador Ltda., debe acatar todos los requerimientos establecidos para dicho segmento. Ante lo mencionado la falencia de la COAC es que no poseen un manual de procesos para el área de crédito, lo que puede incidir en la morosidad que puede llevara a no tener una rentabilidad razonable, aunque la afiliación a una cooperativa es libre y voluntaria, la principal motivación de los socios es obtener créditos. Y al no tener bien establecidos los procesos para la concesión de créditos, conlleva a tener altos índices de morosidad y una reducción de liquidez que incide en la sostenibilidad de la entidad financiera.

1.1.3. Justificación

Dentro del ámbito empresarial a nivel mundial se viene dando un proceso de mejoramiento continuo, motivo por el cual las cooperativas buscan modelos de negocios eficientes, para ser más competitivos dentro del mercado.

En nuestra ciudad se ha ido prolongando el apareamiento de cooperativas de ahorro y crédito, lo que representa una mayor demanda de este modelo de negocio, motivo por el cual las cooperativas de ahorro y crédito de nuestro medio buscan alternativas que proporcionen confianza tanto a la entidad como a sus socios.

La COAC Migrantes del Ecuador Ltda. fue creada con la finalidad de proporcionar servicios que contribuyan al desarrollo socioeconómico de sus cooperados, brindando confianza al momento de invertir en la misma. Actualmente cuenta con 627 socios, teniendo un giro de capital de 350.000,00 dólares americanos, la institución en búsqueda de contribuir al desarrollo de sus asociados ha implementado la prestación de servicios tales como créditos estudiantiles, hipotecarios, prendarios, a corto, mediano y largo plazo, cuentas de ahorro e inversiones a plazo fijo.

Tabla 1 Productos Financieros Créditos Microempresariales

VALORES		PLAZO HASTA	GARANTÍA	BASE
\$ 200	A \$ 3000	12 a 18	Sin Garante	Sin Base
\$ 3001	A \$ 5000	18 a 24	Sin Garante	Sin Base
\$ 5001	A \$ 10.000	24 a 36	1 Garante	Sin Base
\$ 10.001	A \$ 20.000	36 a 48	2 Garantes	Sin Base
\$ 20.001	A \$ 30.000	48 meses	Hipoteca/Garante	Sin Base

En la actualidad, toda entidad financiera debe contar con manuales que apoyen las operaciones que se realizan en las diferentes áreas de las cooperativas, con el fin de garantizar que los procesos para concesión de créditos sean mas eficientes. Para lo cual, la implementación de un manual de procesos permitirá al sector crediticio de la cooperativa mejorar la calificación crediticia, cuyo resultado se traducirá en la optimización de tiempo y recursos, lo que contribuirá a la eficiencia, eficacia y completa satisfacción de sus socios.

1.1.4. Objetivos

1.1.4.1. Objetivo General

Diseñar un manual de procesos para el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Migrantes del Ecuador Ltda.” del cantón Píllaro que permita la eficiencia y eficacia de las operaciones de crédito.

1.1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar los procesos del área de crédito que realiza actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Migrantes del Ecuador Ltda.” del cantón Píllaro.
- Elaborar un Manual de Procesos para el Área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Migrantes del Ecuador Ltda.” del cantón Píllaro que permita la eficiencia y eficacia.

1.2.Revisión de la literatura

1.2.1. La teoría de sistemas dentro de las cooperativas de ahorro y crédito

La teoría de sistemas trata sobre la interacción de los elementos de un sistema como un todo y no de forma aislada (Bertalanffy; 1986). De esta forma al aplicar la teoría de sistemas en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, se debe analizar tanto factores internos como externos los cuales puedan afectar a la acreditación o liquidación de créditos. Bajo esta perspectiva la teoría de sistemas permite brindar servicios de intermediación financiera en beneficio de los socios de dichas Cooperativas de Ahorro y Crédito.

1.2.2. Manuales de procedimientos

Un manual de procedimientos es una estructura organizada que recoge todas las transacciones generadas de todas las diferentes áreas, dentro de un determinado periodo, siendo este el resultado de las operaciones realizadas, esta información es analizada y procesada generando los informes para la toma de decisiones. Los procedimientos contables funcionan eficientemente, si existen normas, procesos, y controles que permitan que el personal realice sus labores siempre teniendo en cuenta los objetivos y propósitos de la organización, realizando sus actividades de manera eficiente y eficaz para que la información generada sea confiable (Ponce Reyes 2002).

Ahora bien, el manual de procedimientos se elabora para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en la empresa. Es decir, como la elaboración de un manual es una tarea que requiere la ayuda de personal especializado principalmente en el área contable, lo cual naturalmente consume tiempo y recursos financieros, es necesario que antes de emprenderla, hagamos una lista bastante clara de los pasos que tenemos que seguir; los cuales son: Planeación, Investigación y Análisis.

1.2.3. Objetivos de los manuales de procedimientos

Para Ponce (2002) la descripción específica de los pasos a seguir para cumplir con tareas específicas los Manuales de Procedimientos deben cumplir con otros objetivos no menos importantes para el buen desarrollo de la gestión administrativa, entre los cuáles podemos mencionar.

Ilustración 6 Objetivos de los Manuales de Procedimientos

Propiciar la uniformidad del trabajo

- Propiciar mejoras en los procedimientos

Evitar duplicidad de funciones

- Permite la integración de todos los colaboradores

Permite la integración de todos los colaboradores

- Propicia el ahorro de esfuerzos y recursos

Fuente: Ponce (2002)

Elaborado por: Cuyago (2022)

En conclusión, un Manual de Procedimientos debidamente elaborado, permite al funcionario de la institución o empresa conocer claramente qué debe hacer, cómo, cuándo y dónde debe hacerlo, conociendo también los recursos y requisitos necesarios para cumplimentar una determinada tarea.

1.2.4. Importancia de los manuales de procedimientos

La importancia de los manuales radica en que ellos explican de manera detallada los procedimientos dentro de una organización; a través de ellos logramos evitar grandes errores que se suelen cometer dentro de las áreas funcionales de la empresa (Gómez 1994). Estos pueden detectar fallas que se presentan con regularidad, evitando la

duplicidad de funciones. Además, son de gran utilidad cuando ingresan nuevas personas a la organización ya que le explican todo lo relacionado con la misma, desde su reseña histórica, haciendo referencia a su estructura organizacional, hasta explicar los procedimientos y tareas de determinado departamento.

1.2.5. Ventajas y desventajas de los manuales de procedimientos

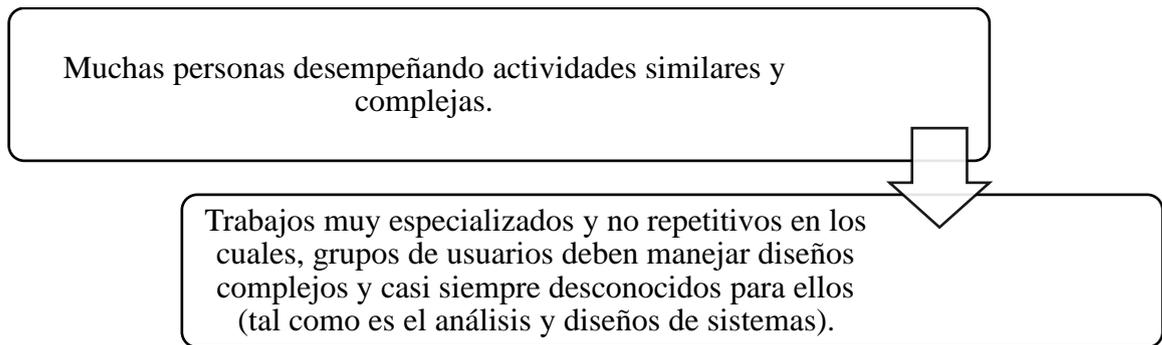
Los manuales administrativos ofrecen una serie de posibilidades que nos reflejan la importancia de estos. Sin embargo, tienen ciertas limitaciones, lo cual de ninguna manera le restan importancia. Entre las ventajas más importantes según Gómez (1994) se encuentran las siguientes:

- Son una fuente permanente de información sobre las prácticas generales y sectoriales de la empresa.
- Son una herramienta de apoyo en el entrenamiento y capacitación de nuevos empleados.
- Aseguran que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- Determinan la responsabilidad de cada puesto y su relación con otros puestos de la organización.
- Se crean como referencias de documentos para identificar los errores, omisiones y acciones de los empleados involucrados en un procedimiento determinado.

Entre las desventajas más importantes según Gómez (1994) se encuentran las siguientes:

Se necesita un manual cuando ocurren algunas de las siguientes circunstancias:

Ilustración 7 Desventajas de los Manuales de Procedimientos



Fuente: García (1988)

Elaborado por: Cuyago (2022)

En la actualidad las organizaciones están adoptando el uso de manuales administrativos como medios para la satisfacción de distintos tipos de necesidades. Depende de estas necesidades cada empresa adopta el tipo de manual que más se adapte a sus necesidades.

1.2.6. Estructura de los manuales de procedimientos

Según Mantilla (2002) los manuales de procedimientos contienen la siguiente estructura:

Tabla 2 Estructura de los Manuales de Procedimientos

PRESENTACIÓN	La portada del manual debe contener el nombre de la entidad, el tipo de manual y la fecha. El manual de normas y procedimientos al igual que el manual contable puede presentarse en forma de libro debidamente empastadas, también podrán presentarse en cartapacios, por medio de hojas móviles.
DEFINICIÓN Y PROPÓSITO	El que contenga una definición y un propósito nos permitirá determinar el tipo de

	<p>manual y el uso que le daremos a esta herramienta.</p>
OBJETIVOS	<p>Los objetivos son uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoría; facilitar, la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general.</p>
CAMPO DE APLICACIÓN	<p>Debe encaminarse a una explicación breve sobre los departamentos que abarca el manual, también incluye normas de aplicación general y normas de aplicación específicas para cada uno de los procesos.</p>
SÍMBOLOS	<p>Es un conjunto dibujos, conformados por óvalos, círculos, rectángulos, cuadros, líneas, que representan una operación específica y todas en su conjunto representan el movimiento de un proceso.</p>
PROCEDIMIENTOS	<p>Procedimiento: es el método normativo secuencial y lógico para desarrollar una función.</p>
FLUJOGRAMAS	<p>Es la descripción detallada de todos los pasos que se realizan en un proceso, utilizando símbolos convencionales que se estandarizan y permiten registrar objetiva y</p>

secuencialmente los procedimientos de las distintas áreas de responsabilidad y la aplicación del control.

Fuente: García (1988)

Elaborado por: Cuyago (2022)

1.2.7. Políticas contables

El portal de información contable y tributaria Actualícese (2015), postula que las políticas son “convenciones, reglas y acuerdo necesarios para que la empresa pueda determinar cómo va a reconocer, medir, presentar y revelar sus transacciones; estas políticas contables definen que tratamiento darle en los estados financieros a cada tipo de transacción en un período determinado.”

Con base en las Normas Internacionales de Contabilidad 8 y en concordancia con la sección 10 de las Normas Internacionales de Información Financiera para pymes (2016), las políticas contables son los principios, bases, acuerdos, normas y procedimientos determinados por una institución en la preparación y presentación de estados financieros, con el propósito de que las transacciones, eventos y condiciones contengan información relevante y fiable.

De la misma forma Elizalde (2019), manifiesta que las políticas contables son el conjunto de fundamentos, reglas y métodos específicos que una entidad adopta en realizar los estados financieros y documentos contables, estos deben poseer uniformidad en su presentación de un ejercicio a otro.

1.2.8. Crédito

El crédito es una operación financiera en la que tenemos acceso a una cantidad determinada dentro de un límite determinado y durante un período de tiempo determinado (Pérez 2009). Además, para que el dinero nos pertenezca, también tenemos que pagar una comisión y unos intereses a las entidades financieras según los

términos acordados. En el préstamo solo se pagan intereses por los fondos utilizados, el resto queda a nuestra disposición sin intereses. Cuando vence la carta de crédito, podemos volver a acordar renovarla o extenderla.

En los préstamos, nosotros mismos gestionamos el dinero, liberándolo o retirándolo y depositándolo o devolviéndolo, siempre satisfaciendo nuestras necesidades. De esta manera, podemos cancelar parte o la totalidad de la deuda a nuestra discreción, reduciendo los pagos de intereses. El objeto del préstamo es pagar gastos periódicos o especiales durante ciertos períodos de falta de liquidez.

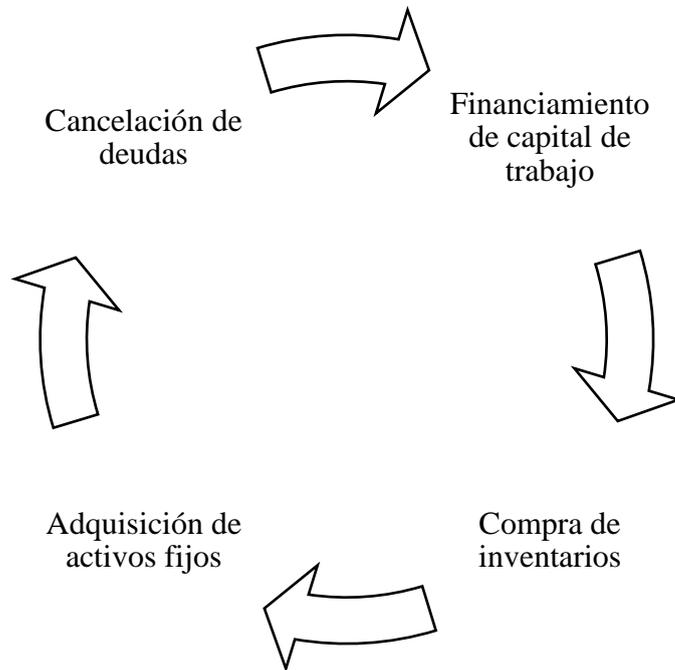
1.2.9. Importancia de los créditos

Los créditos pueden ser para individuos o personas naturales o para empresas o personas jurídicas (Pérez, 2009). Para endeudarnos adecuadamente es importante tomar el crédito indicado para nuestro caso, por ejemplo, conocer exactamente los montos de pago de capital e intereses. Un Pagaré es un crédito a un año, que requiere pagos trimestrales del 25% del capital, es muy probable, que ese tipo de instrumento no sea el adecuado para una persona natural y más bien le convendría buscar un crédito por cuotas digamos por ejemplo a tres años.

Los créditos para personas naturales generalmente son los de consumo (compra de vehículos o tarjetas de crédito). También usted puede endeudarse para montar un negocio o la compra de un activo. Los créditos pueden ser de corto, mediano y largo plazo, busque la opción que más le conviene y recuerde, que no debe endeudarse si tiene dudas o no comprende exactamente las obligaciones que asume.

Los créditos bancarios se solicitan por diferentes razones entre las cuales se pueden citar las siguientes:

Ilustración 8 Importancia de los créditos



Fuente: Pérez (2009)

Elaborado por: Cuyago (2022)

Cuando se solicita este tipo de financiamiento, debe tenerse una seguridad razonable en la obtención de fuentes de ingresos para la cancelación de la deuda. La segunda opción por la que se puede requerir un crédito a una entidad financiera es para la compra de inventarios, que son bienes que se realizan en el corto plazo. La tercera razón es la adquisición de activos fijos, que tiene por objeto tomar una deuda que será invertida en la adquisición de un bien a largo plazo que debe ser utilizado en la generación de ingresos operacionales.

1.2.10. Pasos para evaluar un crédito

Ante los vaivenes del dólar, la incertidumbre de las tasas de interés y la posibilidad de un bajo crecimiento, hay nerviosismo entre quienes evalúan tomar un crédito, sobre todo porque tienen miedo de que suceda lo mismo que en crisis financieras anteriores (Pérez 2009). Por esa razón, es conveniente cubrir aspectos básicos antes de tomar la decisión.

1. El primer paso es analizar hacia dónde va el préstamo. Por ejemplo, cuando una empresa asume la responsabilidad, lo hacen para proyectos de inversión que tienen determinada rentabilidad o solvencia.
2. La siguiente pregunta obvia es si es necesario un débito, ya que los costos siempre son altos y es mejor hacer una transacción en efectivo o esperar a cobrar los recursos de los ahorros.
3. Si los dos primeros puntos ya están claros, es necesario determinar cuál es la disponibilidad del presupuesto. Es decir, cuantificar cuánto te sobra para el gasto del día a día y emparejar otros créditos que hayas adquirido previamente. Esta información es muy importante porque limitará o ampliará el monto del crédito.
4. Ahora hay que pensar en la duración del préstamo. En el caso de una hipoteca, el período de compromiso es de diez a veinte años, así que considere la estabilidad laboral y las necesidades futuras de gasto. El riesgo es hacer buenos pagos en los primeros años, pero luego volverse insolvente.
5. Mirando lo hecho hasta ahora, recordemos que existen diferencias significativas entre las instituciones financieras y es útil tratar de averiguar cuáles son los planes de cada institución para elegir la mejor solución.
6. Una opción muy específica es mantener una tasa fija, aunque sea más alta que la tasa variable, lo que te dará seguridad a largo plazo, ya que el costo del préstamo será el mismo durante la vida de la deuda. Solicita un pago "en curso" donde podrás ver cómo se distribuye el pago en el tiempo. También pregunte si hay una anualidad o penalización por pagar antes de tiempo.
7. Al final, solo queda tomar una decisión y examinar cuidadosamente el contrato, porque será el documento básico de compromiso. Si el acuerdo verbal no coincide con el acuerdo escrito, debe anotarse y reevaluarse.

1.2.11. Tipos de créditos

Según Pérez (2009), aunque en general diferenciamos solamente entre créditos personales y créditos hipotecarios, frecuentemente también se distinguen los siguientes tipos de créditos:

Tabla 3 Tipos de créditos

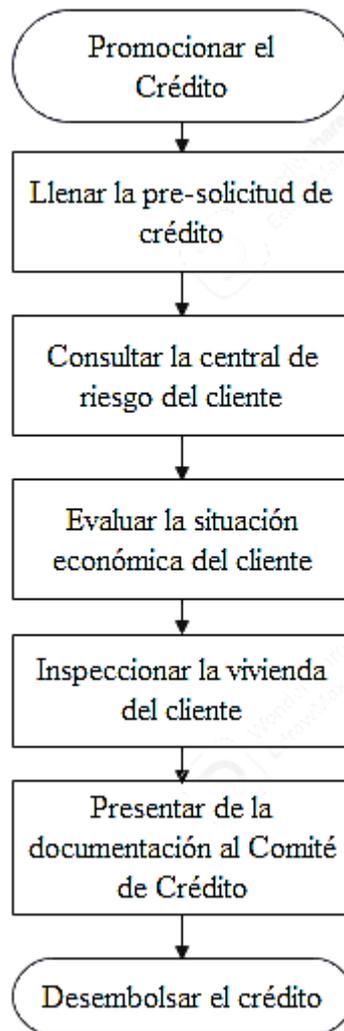
CRÉDITOS DE CONSUMO	Generalmente se utilizan para financiar bienes de consumo duradero como: automóviles, motocicletas, muebles, electrodomésticos, etc. y de una cuantía no muy alta.
CRÉDITOS PERSONALES	A menudo se utiliza para facilitar pequeñas cantidades de dinero que cubran necesidades específicas durante un período de tiempo.
CRÉDITOS DE ESTUDIOS	Estos son préstamos estudiantiles para financiar admisiones universitarias, estudios de posgrado o estudios en el extranjero.
CRÉDITOS HIPOTECARIOS	Su rasgo distintivo es que, además de las garantías personales, también otorga "garantías reales", como las garantías de pago, que incluyen las hipotecas inmobiliarias.

Fuente: Pérez (2009)

Elaborado por: Cuyago (2022)

1.2.12. Flujograma para la emisión de un crédito

Ilustración 9 Flujoograma para la emisión de un crédito



Fuente: COAC Migrantes del Ecuador Ltda. (2022)

Elaborado por: Cuyago (2022)

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Descripción de la metodología

2.1.1 Unidad de análisis

Para el presente proyecto integrador realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador Ltda. del Cantón Píllaro abarca los diferentes requisitos, etapas y procedimientos que son importantes para la elaboración del manual de procesos para el área de crédito, instrumento necesario para la calificación técnica de los diferentes créditos que concede la entidad y de esta manera asegurar el retorno de los créditos concedidos.

Se desarrollará el proyecto en el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador Ltda. del Cantón Píllaro para lo cual es necesario crear lo siguiente:

- Revisar manuales acordes a la necesidad de la cooperativa.
- Elaborar un cronograma de trabajo
- Procesar los datos.

2.1.2 Fuentes y técnicas de recolección de información

La técnica a emplearse en la investigación es la encuesta que se realizará al jefe de agencia y el asesor de créditos, lo cual permitirá considerar los puntos y parámetros importantes para la elaboración de dicho manual y poder generar un documento acorde a la necesidad de la cooperativa. (Eslao Morante, 2017).

Encuesta dirigida al personal del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y
Crédito Migrantes del Ecuador del Cantón Píllaro

Nombre: _____

Cargo actual: _____

Tiempo que lleva en el cargo _____

Fecha:

Marque con una X la respuesta que crea conveniente.

PREGUNTA SI/NO

Pregunta	Si	No
1. ¿La cooperativa mantiene un Manual de crédito actualizado?		
2. ¿Considera usted que un Manual de crédito es necesario?		
3. ¿Cree usted que la implementación de un Manual de Crédito permitirá un mejor control en el proceso crediticio?		
4. ¿Conoce usted si la Cooperativa cuenta con un adecuado proceso de crédito?		
5. ¿Considera que el proceso crediticio que mantiene actualmente la Cooperativa es eficaz?		
6. ¿El proceso que mantiene la cooperativa para la realización de créditos es el adecuado?		
7. ¿Se hace un seguimiento post crédito a los socios que han sido beneficiados con el mismo?		
8. ¿La cooperativa realiza actualizaciones periódicas de la información general de los socios previa a la concesión de créditos?		
9. ¿Cree usted que la cooperativa con la implementación del manual de procesos de crédito logre optimizar sus operaciones crediticias?		
10. ¿Considera usted que la implementación del manual permitirá brindar un mejor servicio a sus socios?		

Fuente: Velarde (2017)

Elaborado por: Cuyago (2022)

2.1.3 Fases del desarrollo

Tabla 4 Etapas para la elaboración del manual

Etapa	Detalle
Planificación del Trabajo	En esta etapa se especificarán las herramientas metodológicas para recolectar la información necesaria para la elaboración del manual, así como el tipo de información requerida y el cronograma de actividades.
Búsqueda de información	Inicia la recopilación de la información necesaria para la elaboración del manual, de acuerdo con las herramientas metodológicas y técnicas de levantamiento preestablecidas.
Análisis de la información	Una vez obtenida la información necesaria para la elaboración del manual, se debe organizar y analizar de tal manera que presente un orden lógico para el desarrollo de la guía.
Elaboración del Manual	Durante esta fase, se establecerá el diseño para elaborar el manual de procesos para el área de crédito.

Fuente: (Vindas, 2010)

Elaborado: Cuyago Dayana

CAPÍTULO III

DESARROLLO

3.1 DESARROLLO

En cumplimiento con el primer objetivo luego de levantar la información se pudo identificar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador Ltda. realiza los siguientes procesos:

– **PROCESO PROMOCIÓN Y ANÁLISIS DEL CRÉDITO**

Proceso en el cual se informará al socio que el crédito depende significativamente de la legalidad de la información proporcionada por él.

– **PROCESO RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN**

Proceso en el cual se informa los requisitos que deben cumplir los socios que tengan ingresos tanto en relación de dependencia como aquellos que generen actividades económicas.

– **EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DEL RIESGO**

Proceso que se complementa con la visita del asesor de crédito y cobranza al socio y garante del solicitante, donde se confirmará la información proporcionada.

– **PROCESO DE DESEMBOLSO**

El proceso de desembolso comprende la revisión de aspectos legales y la liquidación de la operación crediticia.

MANUAL DE CRÉDITO

CAPÍTULO I

1 ALCANCE Y OBJETIVO

El Alcance es el debido manejo, control de créditos y operaciones contingentes de acuerdo con las políticas existentes, asegurando los mejores niveles de recuperación, basados en la aplicación de políticas sanas y procurando niveles óptimos de seguridad y rentabilidad para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Migrantes del Ecuador” Ltda.

Establecer una guía de trabajo para el personal de Cooperativa de Ahorro y Crédito “Migrantes del Ecuador” Ltda., que actúa en el proceso de crédito, caracterizado por cumplir y hacer cumplir las políticas de crédito establecidas por el Consejo de Administración, las mismas que son:

- Adoptar todas las medidas de seguridad y de conocimiento de sus socios, a fin de que las operaciones crediticias estén debidamente instrumentadas y respaldadas y como tales sean recuperables para la organización.
- Mantener debidamente actualizados los archivos físicos y electrónicos de crédito que incluye la documentación básica del socio, y/o, garantes.
- Efectuar todas gestiones de seguimiento y recuperación de las operaciones de crédito al vencimiento en atención a su calificación y/o maduración de estas.
- El jefe de Crédito deberá preparar reportes de concesión de créditos e informes a la Gerencia General y al Consejo de Administración sobre el estado de los créditos, de forma periódica definida por la Organización.
- El presente manual es aplicable y de uso obligatorio para el área de crédito y cobranza en que se desenvuelve La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Migrantes del Ecuador” Ltda., para cumplir y/o verificar el acatamiento de las presentes políticas y procedimientos que aquí se establecen mediante un control interno adecuado.

El Objetivo de las políticas, normas y procedimientos que se establecen para el proceso de crédito de La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Migrantes del Ecuador” Ltda., están

legisladas por el Consejo de Administración, con sujeción a la Ley, estatutos, reglamentos internos y demás normas que persiguen lo siguiente:

- Asegurar que las operaciones de crédito se realicen sobre la base del entendimiento de solvencia, aval o garantía total, evitando así la concentración de riesgo y cumpliendo estrictamente las disposiciones reglamentarias.
- Mantener una cartera de crédito sana y equilibrada que mantenga la liquidez suficiente y reduzca el riesgo de recursos como el crédito.
- Mantener el riesgo a un nivel razonable mediante una buena calidad del crédito, a través del otorgamiento de préstamos sólidos, bien instrumentados y debidamente respaldados, con un nivel de seguimiento adecuado, apoyado en evaluaciones periódicas.
- Asegurar respuestas ágiles, oportunas, adecuadas, justas y competitivas a las solicitudes justificadas de préstamos de los créditos, para impulsar el desarrollo económico familiar.
- Asegurar que la actuación de todas las personas inmersas directa y/o indirectamente con el proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Migrantes del Ecuador”, se realice dentro del marco normativo legal, ético y observando los principios y valores que inspiran la acción y gestión de la Cooperativa.

2 LINEAMIENTOS GENERALES

Para su política de crédito, La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Migrantes del Ecuador” seguirá los siguientes lineamientos:

- a) Poner énfasis en el financiamiento de actividades que realicen nuestros socios, lo cual no impide que ofrezca productos de crédito para otros fines (vivienda, educación, salud, vehículos, terrenos, electrodomésticos, viajes, etc.).
- b) El Crédito es el principal servicio financiero de La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Migrantes del Ecuador”, junto con la captación y cultura del ahorro. Estos servicios deberán ser oportunos, en montos adecuados, costos razonables, ajustados a las

necesidades del socio tomando muy en cuenta su capacidad y voluntad de pago; buscando facilitar, ampliar y diversificar su aplicación, evitando la concentración del riesgo.

- c) Mantener una adecuada rotación de la cartera de préstamos, aplicando una oportuna gestión de cobranza que asegure un índice de morosidad aceptable, dentro de los criterios de la entidad reguladora.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Migrantes del Ecuador” debe actuar con la suficiente seguridad en cuanto a la calidad de las garantías que exige por los préstamos que entrega.

- d) Exigir y procurar el puntual cumplimiento de los pagos, para lo cual las acciones preventivas son imprescindibles dentro del seguimiento a la cartera.
- e) Mantener márgenes de intermediación financiera que garanticen la cobertura de los costos financieros, gastos administrativos y de operación, protección de cartera, fortalecimiento del capital institucional y la generación de utilidades razonables que permita mantener una base sólida de capital.
- f) El crédito estará disponible en condiciones de tasas de interés dentro del mercado financiero nacional.

3 RELACIÓN DEL MANUAL DE CRÉDITO

El registro de información utilizado para la evaluación y otorgamiento del crédito es clave en el control del riesgo, por lo que al detectarse alguna adulteración del registro por parte del Asesor de crédito y Cobranzas será considerado como una falta grave y podrá ser causal de despido.

La responsabilidad de la actualización del manual es del Gerente General, es decir, si cambian las condiciones de los productos y servicios, en virtud de nuevas definiciones dadas por el Consejo de Administración, se reflejarán dichas variaciones en el manual.

4 PILARES DEL CRÉDITO

El crédito se fundamenta en un modelo global especializado, dentro del cual podemos distinguir como pilares fundamentales las siguientes áreas de acción:

- Modelo de atención especializado que permita la aplicación dentro de los distintos segmentos de mercado, generando una diferenciación con respecto a las otras entidades financieras.

- Énfasis en la evaluación riesgo y retorno para cada una de las áreas y productos con los que opera La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Migrantes del Ecuador”.
- Asesor de crédito y Cobranzas como pilar fundamental de la gestión.
- Evaluación de riesgo con énfasis en la capacidad y voluntad de pago.
- Filtro inicial para implementación de principios de monitoreo y rigurosa recuperación crediticia.
- Soporte tecnológico y operacional, como apoyo fundamental al trabajo del Asesor de Crédito y Cobranzas.

5 DEFINICIONES

Con el objetivo de facilitar la comprensión y la correcta interpretación de los conceptos que se utilizan en el presente Manual, a continuación, se detallan las definiciones más importantes:

Acreditación: Proceso de registro de la operación de crédito en el sistema para su posterior desembolso de efectivo.

Administración de Cartera: La administración de cartera es un proceso administrativo de control operativo, mediante el cual se establecen estrategias, acciones y procedimientos para la administración del crédito una vez que éste ha sido entregado.

Ahorro: Cantidad de renta no gastada en consumo. $Ahorro (A) = Ingresos (Y) - Consumos (C)$.

Análisis Crediticio: Análisis cuantitativo y cualitativo de la información del solicitante y garante(s) que solicitan un crédito, considerando el cumplimiento de los requisitos y la documentación necesaria y analizando la capacidad de pago de estos.

Asistente Operativo: funcionario de apoyo operativo, responsable de la acreditación de las solicitudes aprobadas en el sistema.

Calificación crediticia: Herramienta que le permite medir o ponderar el nivel de riesgo en la cartera.

Cientes con Calificación A: Son aquellos clientes que son puntuales en sus compromisos, no muestran retrasos, por lo que no son morosos.

Capital de Trabajo: Es la cantidad de dinero que la microempresa necesita para mantener el negocio en funcionamiento. Tiene relación con el tiempo que le toma al giro del negocio en convertir las mercancías en dinero.

Cartera Vencida: Es la cuenta que no fue pagada en tiempo y forma. De acuerdo con la Resolución JM 129-2015-F de la Junta Monetaria, la cartera vencida se define, de acuerdo con el tipo de crédito, de la siguiente manera:

- Para las operaciones de Microcrédito y Crédito de Consumo ordinario y prioritario se establece que a los treinta y cinco días (35), posteriores a la fecha de su vencimiento, las cuotas de las operaciones vencidas se transferirán a la cuenta 1450 “Cartera de crédito de consumo prioritario vencida”, 1452 “Cartera de crédito para la Microempresa vencida”, 1466 “Cartera de crédito de consumo prioritario reestructurada vencida”, 1468 “Cartera de crédito para la microempresa reestructurada vencida”.
- Para las operaciones Comerciales, que no hubieren sido canceladas dentro de los 35 días posteriores a la fecha de vencimiento de la operación se transferirán a la cuenta 1449 “Cartera de crédito Comercial vencida” y 1465 “Cartera de crédito Comercial reestructurada Vencida”.

Equifax: Sistema que permite conocer con oportunidad la situación de riesgo de los créditos dentro de cada entidad en el ámbito global. Contiene información de las operaciones de créditos del sistema financiero nacional, con sus datos generales, deudores, garantías, garantes, vinculaciones y su estado contingente vigente, vencida que no devenga intereses, vencida, demanda judicial y castigado.

Codeudor: Una persona que, junto con uno o más, está obligado a pagar una deuda y recibir un rendimiento de préstamo.

Cobranza: Gestión que realiza la cooperativa ante sus prestatarios a fin de lograr la recuperación de los créditos, con el fin de controlar y mantener la calidad de su cartera y el riesgo institucional.

Crédito: Es un activo de riesgo con el que las entidades financieras asumen el riesgo de su recuperación. Todas las operaciones de crédito se registrarán con pagarés.

Crédito Castigado: Todos estos son créditos liquidados contra la reserva de la Cartera, los cuales han sido dados de baja del activo por orden judicial por un monto de tres años o 1080 días de atraso (dependiendo de la clasificación de la Cartera), debido a que la entidad acreedora la ha reconocido como incobrable.

Crédito de Vivienda: Son operaciones de crédito que se conceden a personas naturales para la compra, construcción, reparación, reconstrucción y mejora de su vivienda.

Crédito Directo: Incluye el monto total de todas las operaciones de crédito que el cliente pueda tener en esta institución y en otras instituciones del sistema.

Crédito Indirecto: Incluye el monto de las operaciones garantizadas dentro y fuera de la Institución para el pago de obligaciones de terceras personas.

Crédito Recurrente: Son todos los créditos posteriores al primer préstamo obtenido por un socio-cliente, los cuales se pueden solicitar después del pago total del crédito actual, siempre y cuando demuestre un excelente cumplimiento en el pago.

Destino del Crédito: Identificar las actividades mediante las cuales el deudor obtiene financiamiento.

Documentos de respaldo: Es toda documentación que el socio necesita incorporar a su solicitud de crédito y que permite respaldar o confirmar los datos por él proporcionados.

Endeudamiento Total: Atiende las obligaciones directas e indirectas de los socios dentro y fuera de la institución, incluyendo capital, intereses y otras asignaciones.

Evaluación Económica: Proceso de toma de información sobre la situación económica-financiera del solicitante, con respecto a su actividad comercial, el patrimonio, activos, pasivos, ingresos y egresos, que determinan la capacidad de pago del solicitante.

Garante: Persona que frente a un tercero asume la garantía solidaria, garantizando el cumplimiento de una obligación a cargo de otra persona llamada deudor principal.

Garantía Personal: Incluye las garantías de los préstamos otorgados por sociedades de garantía que buscan cubrir en su totalidad el crédito solicitado.

Garantía Prendaria: Se refiere a un tipo de garantía constituida por la prenda de productos industriales o vehículos propiedad del solicitante o adquiridos con fondos de crédito.

Garantía Hipotecaria: Se refiere al respaldo por medio de bienes inmuebles debidamente registrados y libres de gravamen que el deudor presenta al tramitar el crédito.

Inspección: Acción efectuada por el perito a valuator y verificador a fin de constatar la veracidad de los datos presentados en la solicitud, evaluar la calidad de garantías reales.

Microcrédito: Son préstamos concedidos a prestatarios para financiar operaciones menores, producción, comercialización o servicios.

Microempresa: Son unidades económicas de carácter familiar, cuyas necesidades de financiamiento son múltiples y comprenden desde capital de trabajo o capital de inversión hasta la adquisición de vivienda propia relacionada al negocio.

Mora: Este es un retraso en la ejecución del plan de pago acordado por el deudor - monto principal o interés.

Negociación del Crédito: Proceso en el que el deudor y el acreedor acuerdan los siguientes términos: límite de crédito, plazo, tasa de interés, plazo y forma de pago.

Nivel de Resolución: Incluye las distintas instancias responsables de la revisión, análisis y aprobación de las solicitudes de crédito. Estas son: Comité Ejecutivo de Crédito y Comité de Asesores de crédito y Cobranzas, Gerencia General.

Notificación de Cobro: Carta de aviso de vencimiento y de cobro, que se entregan a los deudores y garantes con crédito en mora.

Obligación Crediticia: Compromiso de pago del prestatario bajo riesgo que establece la posibilidad de ejecutar las garantías, ante el incumplimiento de pago de la obligación.

Asesor de Créditos y Cobranzas: Persona encargada de la correcta negociación, evaluación y colocación de los créditos.

Oportunidad del crédito: Factor que determina la calidad del crédito y que refleja la agilidad de la cooperativa para ofrecer los recursos de manera que cubran su necesidad y expectativas.

Novación. - Al realizar operaciones de crédito, se cancela la obligación inicial, se añaden a las obligaciones básicas todas sus garantías y demás obligaciones, y nace una nueva operación, completamente distinta a la anterior.

Refinanciamiento. - Alternativa para ajustar la sobrecarga que está generando el pago de la cuota de una deuda.

Reestructuración de Crédito. - Esto se hará a solicitud del socio si existen deficiencias significativas en el pronóstico de liquidez del socio, donde los cambios en los términos y condiciones financieras necesarias pueden ayudar a mejorar la posición financiera del socio.

Riesgo de Crédito: Se refiere a la posibilidad de que un deudor o contraparte en una operación directa, indirecta o derivada incumpla, resultando en el no pago, pago parcial o incapacidad de pago de las obligaciones pactadas, resultando en pérdidas.

Seguimiento: Proceso de control y monitoreo después del otorgamiento de un crédito.

Servicio a Clientes (Información): funcionario de apoyo del área de crédito, responsable de brindar la información de los distintos productos de crédito y de recibir la documentación necesaria para procesar una solicitud de crédito de los solicitantes.

Solicitud de Crédito: Etapa del proceso de otorgamiento de crédito donde el solicitante llena un formulario en el cual se establecen las condiciones pactadas de un crédito, tales como; el monto solicitado, el plazo, la forma de pago y las observaciones que pudieran existir en la aprobación de dicha solicitud.

Valoración de Garantías: Proceso de calificación de las garantías presentadas por el solicitante de crédito en respaldo complementario a la obligación de crédito.

Verificación: Es el proceso de revisión de documentación, cumplimiento de requisitos, y calificación de un solicitante.

2 ASPECTOS GENERALES

2.1 Políticas Generales de Crédito

2.1.1 Disposiciones Legales en el Ámbito de Crédito

Los funcionarios de la Cooperativa, especialmente aquellos relacionados con el área de crédito y/o de riesgos deben cumplir y hacer cumplir, de manera estricta, las disposiciones legales, así como sus enmiendas futuras, establecidos en las Leyes, reglamentos y resoluciones que norman las operaciones de las instituciones financieras. Disposición referida a la Administración de Riesgo de Crédito, según Resolución No. JM-2016-254-255.

2.1.2 Establecimiento de Exposición de límites de crédito

Con el propósito de determinar la exposición de un sólo sujeto de crédito se debe considerar lo establecido en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y la Junta Monetaria en la resolución No. 129-2015-F, sección II. Límites de crédito, artículo 13, "Las Cooperativas de ahorro y crédito de los

segmentos 2,3,4 y 5 no podrán transferir el negocio activo y prospectivo a la misma persona natural o jurídica por un valor que exceda, calculados en función del patrimonio de la entidad”.

SEGMENTO	LÍMITE INDIVIDUAL SOBRE EL PATRIMONIO
2	10%
3	10%
4	15%
5	20%

La cooperativa no puede cobrar más del 15% del capital social de la misma en obligaciones crediticias directas e indirectas a un socio.

2.1.3 Límites de Tolerancia de Cartera Vencida

La Cooperativa define como parámetros máximos de tolerancia de la cartera afectada, los niveles del promedio mensual del sistema de Cooperativas del Segmento Tres, dependiendo del tipo de cartera. Para dicho control los parámetros de tolerancia se realizarán mensualmente y será responsabilidad del Gerente General.

2.1.4 Establecimiento de Personas Vinculadas

Se considerarán personas vinculadas:

- Las inmersas en las definiciones establecidas en el artículo 216 del Código Orgánico Monetario y Financiero.
- Las establecidas según la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y la Junta Monetaria Resolución No. 129-2015-F, Sección II, artículo 14 y 15”.

2.1.5 Operaciones de crédito

Operaciones de Crédito a Directivos, funcionarios y Empleados y personas vinculadas. - Las solicitudes de crédito de los miembros principales y suplentes del Consejo de Administración, del Consejo de Vigilancia; miembros de Comités, del Gerente General y de los demás funcionarios vinculados de la Cooperativa y de las personas vinculadas de acuerdo con las normas emitidas por la Junta Monetaria, serán resueltas por el Consejo de Administración.

Operaciones de Crédito Restringidas. - Las siguientes operaciones están totalmente restringidas:

- Vinculación del cliente con el tráfico de drogas, lavado de dinero o cualquier actividad ilegal.
- Personas que se encuentren en quiebra legal o insolventes.
- Clientes que posean cartera castigada en cualquier entidad del sistema financiero.
- Personas que hayan pagado créditos con bienes en dación de pago en la Institución.
- Préstamos a una misma persona natural o jurídica, cuyo monto exceda del 10% (uno por ciento) del patrimonio de la cooperativa.
- Personas que se encuentren en mora en la Cooperativa por cualquier tipo de operación (directa, indirecta o contingente).
- Si se tienen malas referencias personales, comerciales o financieras del solicitante.
- Si presentan valores que no devengan y vencidos en central de riesgo.
- Las solicitudes de personas naturales o jurídicas que no demuestren capacidad de pago.
- Las solicitudes de personas naturales o jurídicas que comercialicen o produzcan equipos y/o materiales bélicos.
- Solicitudes de asociaciones de caridad o beneficencia.
- Solicitudes de Organizaciones políticas o sindicales.
- Las solicitudes de actividades de giros negros: Juegos de azar, night clubs y moteles.
- Las solicitudes de personas que se encuentren como candidatos a dignidades de elección popular.

- Las solicitudes de operaciones o negocios que se presume que aplicarán los recursos prestados en inversiones financieras especulativas, tales como: Prestamistas informales.
- Las solicitudes de personas naturales o jurídicas que no puedan firmar y utilicen su huella digital.
- Las solicitudes de personas naturales o jurídicas cuyos garantes no puedan firmar o utilicen su huella digital.
- Las operaciones crediticias a socios que no estén cubiertas en el seguro de desgravamen de la Cooperativa.

2.2 Administración del Servicio de Crédito

2.2.1 Niveles de Responsabilidad

De acuerdo con la estructura de organización, la administración del servicio de crédito de la Cooperativa será responsabilidad directa del Gerente General a nivel consolidado. A su vez, los responsables de las distintas áreas participarán en la implementación de la estrategia como gerentes de apoyo y brindarán soporte operativo en el proceso de otorgamiento de crédito las distintas áreas:

Responsables Directos

- ✓ Consejo de Administración Gerente General
- ✓ Jefe de Crédito
- ✓ Asesores de Crédito y Cobranzas

Al mismo tiempo, corresponde al Consejo de Administración, Comités de Crédito y Auditoría interna, realizar el seguimiento de las actividades crediticias en forma continua. Es decir, se presentará de manera trimestral al Consejo de Administración un informe de la evaluación y calificación de la cartera de créditos con el objeto de supervisar la calidad de la misma.

El Consejo de Administración y el Comité de Crédito se reunirán una vez al mes o cuantas veces sea necesario para revisar y aprobar los informes de auditoría, informes de cartera y solicitudes de préstamo presentadas por los funcionarios de la Cooperativa.

2.2.2 Niveles de Resolución

La máxima autoridad crediticia es el Consejo de Administración, delegando autoridad para la Resolución de Solicitudes de Crédito a:

Asesor de Crédito y Cobranzas: El Comité debe conformarse con el Asesor de Crédito y cobranzas, lo presidirá la persona responsable de llevar el libro de actas, quienes solamente aprobarán o negarán la solicitud de crédito después de haber analizado y validado la consistencia de la información presentada en el análisis crediticio ya realizado por el asesor de Crédito y cobranzas.

Comité Ejecutivo de Crédito: Su función es determinar las solicitudes de crédito dentro de las políticas, niveles y condiciones que fije el Consejo, el cual se integrara por:

- Gerente General o su delegado, quien lo presidirá
- Jefe de Crédito
- Asesor de Crédito y Cobranzas

Para hacer quórum se requiere mínimo dos integrantes con derecho a voto.

Consejo de Administración: Solicitudes de préstamo para miembros de la junta, miembros del comité, directores generales y otros funcionarios relevantes y asociados de la cooperativa de acuerdo a los criterios constantes en la Ley y en la normatividad aprobada por la Junta Monetaria y los créditos que superen el 1% del Patrimonio de la Cooperativa serán resueltas por el Consejo de Administración. Los niveles de Resolución se detallan a continuación:

Nivel de Resolución	Montos Límites	Integrantes
Asesor de crédito y cobranzas	Hasta \$1.000	Mínimo dos asesores
Comité Ejecutivo de Crédito Agencias	Mayor a \$1.001 hasta \$2.000	Jefe de Agencia, Asesor de crédito y cobranzas

Comité Ejecutivo de Crédito Matriz	Mayor a \$2.001 hasta \$10.000	Gerente General, Jefe de Crédito, Asesor de crédito y cobranzas
Consejo de Administración	Solicitudes de personas vinculadas por gestión y operaciones crediticias mayores al 2% del PTC y mayores a \$10.001 usd.	Consejo de Administración con el informe del Comité Ejecutivo de Crédito

2.3 Fuente de Recursos para la actividad crediticia

Capital Institucional: Constituidos por los recursos propios disponibles de la cooperativa para el servicio de los préstamos.

Depósitos: Son los recursos que los socios ahorristas confían a la Cooperativa bajo cualquier modalidad de ahorro o depósito y podrán ser utilizados para financiar proyectos de inversión o capital de trabajo a un plazo estimado según la actividad económica del solicitante.

Préstamos Externos: Son recursos obtenidos a través de préstamos que pueden ser utilizados para financiar préstamos a plazos establecidos por las organizaciones de acreedores.

Aportaciones: Estos son aportes o inversiones de capital por parte de los socios cooperativos y pueden utilizarse para financiar préstamos a largo plazo.

Donaciones: Recursos recibidos en donación de organismos nacionales e internacionales de origen lícito.

3.- SEGMENTOS DE MERCADO Y DESTINO DE LOS CRÉDITOS

Con el objetivo institucional de satisfacer las necesidades financieras de los socios y clientes, promover el desarrollo socioeconómico propio y de la comunidad en el ámbito de influencia de sus oficinas, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Migrantes del Ecuador” Ltda., dirigirá sus productos de crédito hacia el sector urbano y rural, específicamente a los siguientes segmentos del mercado:

- Socios que perciben una renta fija periódica que pertenezcan a empresas privadas o entidades publicas.
- Micro, pequeñas y medianas empresas de los sectores de comercio, servicio, industria, manufactura, agricultura o ganadería, de los socios independientes que han emprendido estas actividades microempresariales.

3.1 Elegibilidad y requisitos de los Sujetos de Crédito

De acuerdo a las disposiciones referida a la Administración de Riesgo de Crédito, según **Resolución No. JM-129-2015-F y JM-254-2016-F**, se deben establecer los criterios básicos para definir los sujetos de crédito. Serán elegibles como sujetos de crédito aquellos que cumplan con los siguientes requisitos, y que no contravengan lo dispuesto por Ley y por lo establecido en el punto 2.1 “Políticas Generales de Crédito” del presente Manual:

Los socios con relación de dependencia en empresas privadas o instituciones publicas deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser ecuatoriano por nacimiento, naturalizado o con cédula de residente, mayor de 18 años y con capacidad legal para contratar.
- Presentar cédula de ciudadanía y certificado de votación.
- Ser socio activo o pasivo de la Cooperativa.
- Que mantengan estabilidad de una casa ubicada dentro del ámbito de influencia de la oficina cooperativa o declarada como área en la que la institución tiene intereses operativos.
- Tener una antigüedad de seis meses en su trabajo.
- Según las condiciones del producto crediticio solicitado, constancia de ahorro o crédito de referencia.
- No ser garante o deudor solidario de prestatarios que se encuentren en mora en la Cooperativa.
- Presentar una calificación de Riesgo Normal de manera global (A1, A2, A3), si el socio registra una calificación mayor a B1 la misma se someterá a comité para la aprobación dela misma.

- Los montos entregados a socios deben estar dentro del monto que protege, el seguro de desgravamen de la Cooperativa.

Los socios independientes que realicen actividades como propietarios de micro, pequeños y medianas empresas y profesionales independientes que demuestren las siguientes características:

- Ser ecuatoriano por nacimiento, naturalizado o con cédula de residente, mayor de 18 años y con capacidad legal para contratar.
- Presentar cédula de identidad, certificado de votación y RUC.
- Ser socio de la Cooperativa.
- Desarrollar una actividad empresarial en un lugar fijo y/o con residencia estable ubicado dentro del ámbito de influencia de la oficina cooperativa o en el territorio declarado de interés de la institución.
- Tener al menos seis meses de experiencia laboral en el desarrollo de actividades en los sectores de comercio, producción, servicios, agricultura o ganadería.
- La administración y/o operación del negocio esté a cargo del solicitante o de su cónyuge.
- Acreditar el ahorro o la base referencial de apalancamiento de acuerdo con las condiciones para solicitar productos de crédito, prueba de ahorro o crédito de referencia.
- No ser garante o deudor solidario de prestatarios que se encuentren en mora en la Cooperativa.
- Presentar una calificación de Riesgo Normal de manera global (A1, A2, A3), si el socio registra una calificación mayor a B1 la misma se someterá a comité para la aprobación de la misma.
- Los montos entregados a los socios deben estar en el rango que protege el seguro de desgravamen contratado por la Cooperativa.

3.2 Estrategia de Mercado

3.2.1 Mercado Objetivo

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “MIGRANTES DEL ECUADOR” Ltda., ha definido orientar sus productos de crédito, preferentemente a la demanda crediticia de los microempresarios, para atender necesidades de capital de trabajo y activos fijos. Para una adecuada composición de su cartera de Crédito otorgara créditos de consumo y vivienda de acuerdo con las necesidades de sus socios. Para ello, la institución brinda una atención individual, amable, profesional y eficiente a cada uno de sus socios, ofreciendo un servicio fácil, rápido y oportuno.

Considerando el nivel de riesgo de la cooperativa, esta política de crédito establece el principio de que las cooperativas de ahorro y crédito deben seguir el principio de prudencia y enfatiza especialmente el principio de repago.

4. Elaboración del Plan Estratégico

Como una de las actividades más importantes de la administración está la elaboración, aprobación y ejecución del Plan Estratégico de la Gestión, el cual definirá los planes de acción que permitan lograr una mayor cobertura del mercado objetivo.

5. Diseño y Desarrollo de productos de crédito

Esta función se llevará a cabo, dependiendo de los objetivos planteados en el plan estratégico y de acuerdo con las necesidades de los socios.

Gerencia General es el responsable de canalizar los elementos de información para el mejoramiento de los diseños. Al mismo tiempo, para el diseño y desarrollo de nuevos productos se establecen las funciones de coordinación entre los responsables directos y las áreas de sistemas, Operaciones, Asesoría Legal, que permitirán la integración de la información de los distintos aspectos necesarios para la definición del diseño y modificaciones en los productos actuales, de acuerdo con las Políticas de Crédito de la Institución.

De la política crediticia de la Cooperativa “Migrantes del Ecuador”, dentro de su visión, misión y objetivos estratégicos, ha definido las siguientes políticas de crédito:

- a) Atender la demanda crediticia en forma ágil, eficiente y segura, a través de productos rápidos y sencillos, que serán brindados a los segmentos específicos de su mercado objetivo constituido por microempresarios formales e informales, empleados de empresas privadas y públicas, jubilados y pensionistas.
- b) Optimizar permanentemente la calidad de servicios que presta a sus socios dependientes e independientes, a través del crédito, para lo cual no escatimará esfuerzos en establecer procesos y sistemas adecuados a las nuevas tendencias y adelantos tecnológicos.
- c) En las decisiones de crédito, “La Coac. Migrantes Del Ecuador” a más de la conveniencia institucional, se considerará la rentabilidad y seguridad de los recursos de despliegue, aspectos relacionados con el desarrollo socioeconómico de la comunidad a la que presta sus servicios.
- d) El crédito no se basa únicamente en garantías, las garantías deben ocupar un segundo lugar en la calificación crediticia.
- e) El primer lugar de importancia en la evaluación del crédito es el carácter y la capacidad de pago del socio o la capacidad de generar flujos de efectivo que permitan recuperar el capital y los intereses durante un período de tiempo.
- f) Seguir estrictamente las reglas de las instituciones legales pertinentes en materia de crédito, especialmente en el Código Monetario Financiero, la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la Codificación de Regulaciones del Directorio del Banco Central.
- g) Minimizar el riesgo de los préstamos emitidos y para ello vigilar la concentración de préstamos a personas naturales y jurídicas, actividades económicas, sectores geográficos específicos.
- h) Analizar, evaluar y calificar el riesgo crediticio con base en las CINCO “C” DEL CREDITO:

CARÁCTER: Integridad /Deseo de pagar/ Características morales y éticas de los socios y clientes.

CAPACIDAD: Capacidad de pago como primera fuente de repago y experiencia en la administración de actividad económica.

CAPITAL: Solvencia económica y financiera.

CONDICIONES: Situación económica macro y micro/ Situación de mercado/ Situación política.

COLATERAL: Garantías adecuadas y apropiadas que respaldan el crédito.

- i) Analizar diferentes sectores de la economía para prevenir riesgos.

CAPITULO II

ETAPAS DEL PROCESO DE CRÉDITO

El ciclo del crédito es un flujo continuo que parte de la planificación, pasa por la generación y finaliza con la administración del crédito, para asegurar el pago de lo adeudado.

PLANIFICACIÓN DEL CRÉDITO

El ciclo del crédito se inicia con la etapa de planificación, que es de competencia del Consejo de Administración y de la gerencia general. Si bien esta etapa no es responsabilidad de los asesores de crédito y cobranzas, se incluyen los principales objetivos para conocimiento y aplicación por parte de estos:

- Diseño de los productos desde la definición de mercados objetivo, segmentos de mercado, áreas de venta y objetivos de mercado.
- Análisis de la competencia, aspectos legales y normativos.
- Establecer riesgos aceptables, condiciones, restricciones y controles.
- Definir los retornos esperados.
- Diseñar mercados de prueba y controlar resultados.
- Definir métodos de testeo de nuevos productos.
- Establecer la estrategia competitiva incluyendo, precios, términos y condiciones, modelo de atención, modelo de aprobación, etc.
- Establecer la política de cobranzas.

En resumen, en esta etapa se definen los objetivos y la forma de lograrlos, con el nivel de detalle necesario para definir los planes operativos y de negocios para las áreas de crédito y de apoyo.

EVALUACIÓN

Es el establecer la solvencia económica y la capacidad de pago del socio, y poder resolver la decisión adecuada de apoyo de financiamiento, donde la responsabilidad de esta función recaen el Asesor de Crédito y Cobranzas.

El primer paso para iniciar el proceso de evaluación del crédito es generar el contacto con el socio dependiente o independiente, al cual se indica la documentación sustentadora del análisis, y someter estos antecedentes, de acuerdo a la aplicación de la pauta de evaluación, de la cual se obtendrá un dictamen, que recomendará la aceptación o rechazo de la solicitud de crédito.

CONTACTO CON EL SOCIO DEPENDIENTE O INDEPENDIENTE. -En esta etapa, que generalmente la realiza el Asesor de Crédito y Cobranzas, se contemplan las siguientes actividades:

- Apoyo en el llenado de la solicitud, que necesariamente debe ser hecho con el socio. Todas las solicitudes deben ser receptadas y almacenadas.
- Solicitud de todos documentos requeridos, de acuerdo con la pauta de evaluación.
- Levantamiento de las necesidades del socio y el destino del crédito.
- Dar fecha de la visita de inspección o de verificación telefónica, para proceder a la evaluación.

Esta etapa comprende lo que se entiende como “identificación de necesidades, destino del crédito y captura de información del socio. Es aquí donde se debe identificar claramente la necesidad del socio, y el destino del crédito, al objeto de poder validarla posteriormente.

En este contacto con él, además, se le debe informar de todos requisitos, tanto a nivel, como a nivel producto, como además se debe informar sobre la documentación necesaria que debe entregar para poder optar a los créditos.

PAUTAS DE EVALUACION

Con el fin de realizar una evaluación diferenciada para los principales segmentos la Cooperativa de Ahorro y Crédito MIGRANTES DEL ECUADOR se identificará:

- Pauta de evaluación de personas naturales para el financiamiento de créditos de consumo individuales.
- Pauta de evaluación de personas naturales para el financiamiento de créditos de microempresariales individuales.

FILTRO COMERCIAL INICIAL

El filtro comercial inicial es un mecanismo que permite evaluar si el socio, calificaría como sujeto de crédito y así poder continuar con las próximas etapas del ciclo del crédito. Este filtro consiste en una serie de indicadores que ofrecen una rápida evaluación de la capacidad o potencial crediticio del socio. El filtro comercial inicial incorpora un conjunto de factores o situaciones que son considerados de mayor riesgo, que por lo tanto serán causales de rechazo, a menos que se aprueben por excepción en base a motivos que claramente lo justifiquen.

Este filtro es una herramienta clave del modelo de crédito de La Cooperativa de Ahorro y Crédito MIGRANTES DEL ECUADOR antes de la verificación telefónica de datos al socio.

Los criterios de evaluación considerados en el filtro inicial son:

- Nacionalidad
- El socio debe poseer nacionalidad: ecuatoriana, Extranjera, con residencia legal.
- La cédula de identidad debe estar actualizada.
- Revisión del buró de crédito, datos actuales, históricos en el Sistema financiero Nacional e historial interno de La Cooperativa de Ahorro y Crédito MIGRANTES DEL ECUADOR

Reporte actual por el sistema financiero nacional

A	B	C	D	E	Demanda Judicial	Castigada
✓	COMITE	RECHAZO	RECHAZO	RECHAZO	RECHAZO	RECHAZO

- Calificación B.- Debe presentar un justificativo de estar al día en sus pagos
- No Registrar deuda vigente directa o indirecta con calificación C, D, E, en Demanda Judicial, Castigada y más de 4 protestos vigentes.

Reporte Histórico por el Sistema Financiero Nacional.

A	B	C	D	E	Demanda Judicial	Castigada
✓	COMITTE	RECHAZO	RECHAZO	RECHAZO	RECHAZO	RECHAZO

3. Revisión Historial interno de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador de su último crédito:

TIPO	Promedio total de retrasos en pago de su último crédito.	OBSERVACIONES
A1	A1 Menor a cinco días; calificación reportada por La Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador.	Se puede conceder un nuevo crédito mayor al crédito anterior hasta un 80% del monto original dependiendo del análisis de la capacidad de pago. Monto y Plazo de acuerdo al cuadro de productos Financieros y/o a la política de crédito vigente.

A2	De seis hasta veinte días, calificación reportada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador.	Se puede conceder el mismo monto o hasta un 30% de incremento del monto original, dependiendo del análisis de la capacidad de pago. Monto y plazo del crédito de acuerdo al cuadro de productos financieros y/o a la política de crédito vigente.
A3	De veinte y uno hasta treinta y cinco días, calificación reportada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador.	Se puede reducir el monto en un 50% del monto original; dependiendo del análisis de la capacidad de pago. Monto plazo de acuerdo con el cuadro de productos financieros y/o a la política de crédito vigente.

CASOS DE EXCEPCIÓN

Factores Internos en La Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador de último crédito.

EXCEPCIONES	Cuyo historial crediticio se encuentre en calificación B debidamente justificado.	<ul style="list-style-type: none"> - Ver historial de crédito internos anteriores. - Voluntad de Pago. Capacidad de pago - Causas del no pago a tiempo de su crédito anterior y constatación de su superación. - El monto no puede ser mayor al valor aprobado del crédito anterior.
	Clientes que se encuentren con calificación E	<ul style="list-style-type: none"> - Por negligencia operativa del personal de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador. - Calamidad Domestica o situaciones catastróficas que hayan originado la falta de pago en la Cooperativa.

CAPITULO III

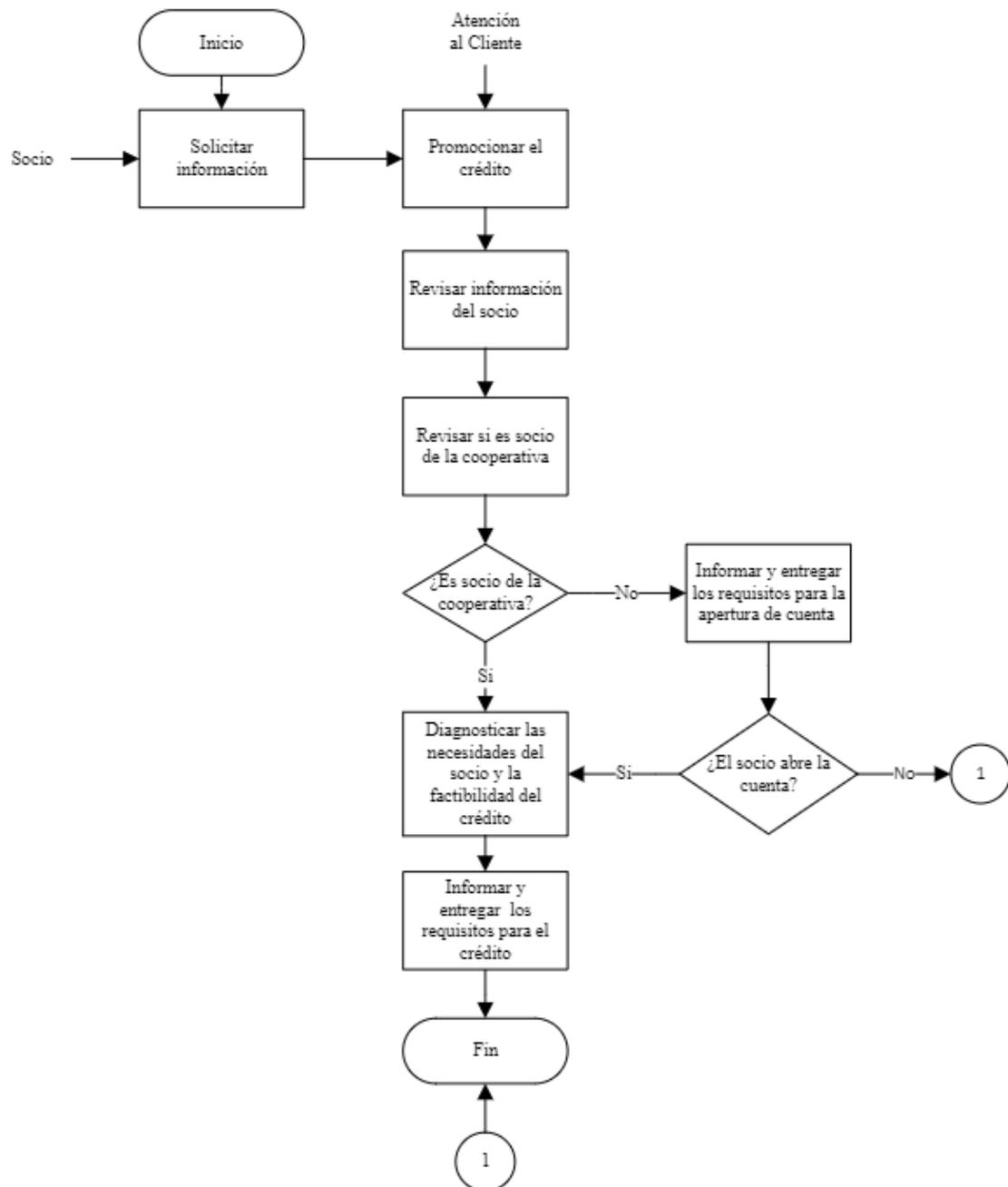
CARTERA DE CRÉDITO

En función de las características, el destino y sobre todo de la fuente de pago de los créditos detallados en el Manual General de Crédito y en el cuadro de productos financieros se realizan los siguientes procesos.

PROCESO PROMOCIÓN Y ANÁLISIS DEL CRÉDITO

Atención al cliente informará al socio que el proceso de análisis, evaluación y aprobación del crédito depende significativamente de la legalidad de la información proporcionada por él.

- 1.- El socio pide información de como acceder a un crédito en la cooperativa.
- 2.- Atención al cliente promocionará los créditos que la entidad ofrece de acuerdo con el catálogo de productos.
- 3.- Revisar si es socio de la cooperativa, en caso de no ser socio informar los requisitos para la apertura de la cuenta.
- 4.- Atención al cliente revisará la base referencial de apalancamiento (relación en depósitos a plazo, a la vista y certificados de aportación) que han mantenido los socios, a efectos de determinar la factibilidad del crédito.
- 5.- Atención al cliente informará todos los requisitos para el crédito de acuerdo con el catálogo de productos.



PROCESO RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN

Los requisitos que deben cumplir los socios que tengan ingresos tanto en relación de dependencia como aquellos que generen actividades económicas, como también a personas de tercera edad que perciban ingresos como pensiones jubilares dependiendo del historial crediticio que tengan:

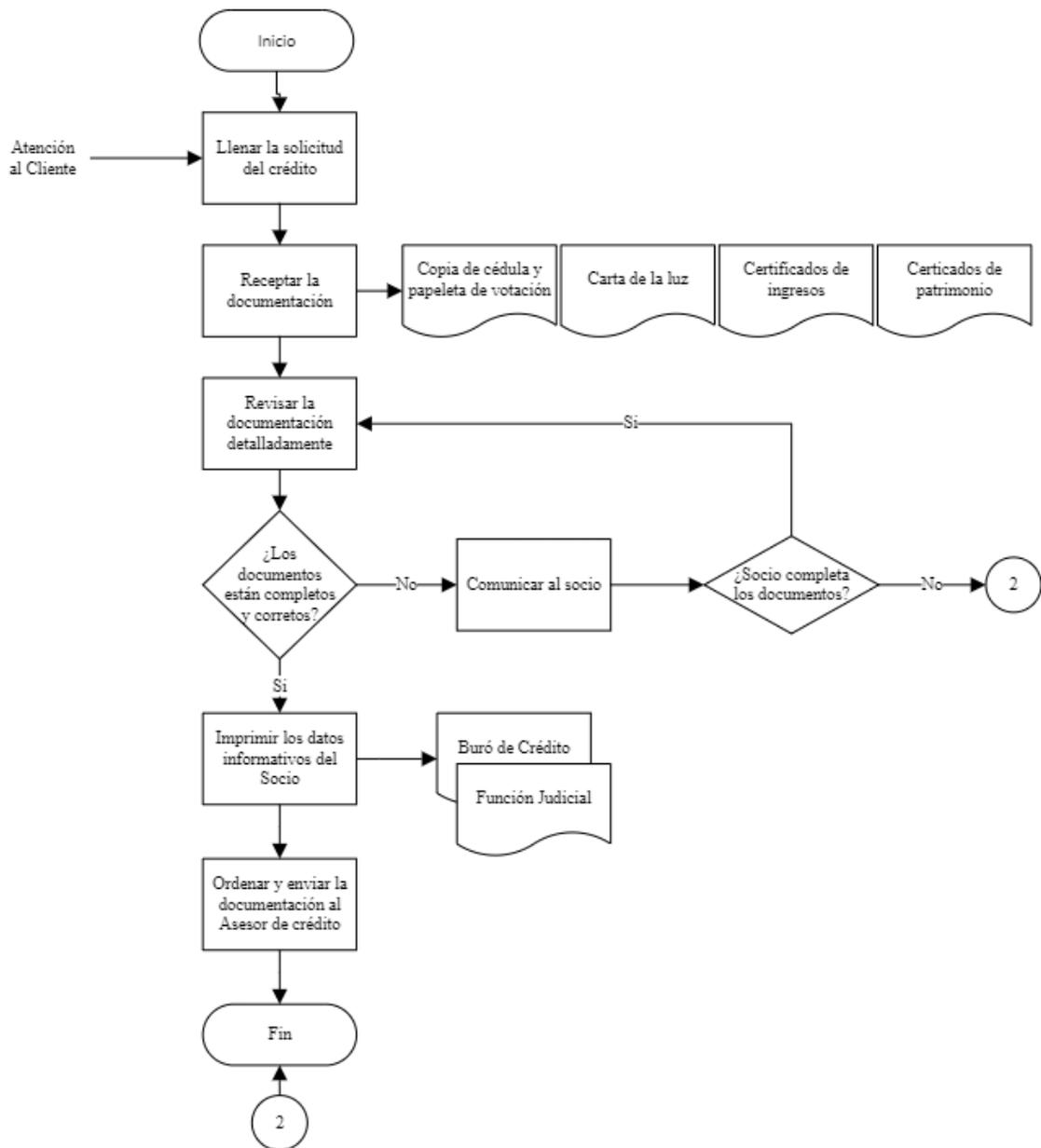
- Copia de cedula de identidad y papeleta de votación (socio / conyugue) y garantes.
- Certificados de ingresos, tres últimos roles de pago para socios activos.
- Documento que certifique el cobro de pensiones jubilares en caso de tener.
- Si desarrolla actividades independientes copia de RUC o facturas de compra y venta de la actividad comercial que realiza.
- Tres últimas de declaraciones IVA o dos últimos Impuesto a la Renta.
- Justificación de activos; bienes raíces, copia de la carta predial actualizada, bienes muebles títulos de propiedad, y si posee vehículo copia de la matricula o contrato de compraventa.

Atención al cliente receptorá la documentación y efectuará las evaluaciones y visitas de rigor, lo que determinará la calificación del deudor respecto a:

- a) Capacidad de pago y solvencia de los principales deudores y garantes se determinará mediante el análisis de información financiera actualizada.
- b) La naturaleza y valoración de las garantías constituidas.
- c) Información del buró de crédito de Equifax y DINARDAP (información impresa y actualizada sobre referencias de crédito o fechas de aprobación), procesos judiciales y otras fuentes de información a disposición de la cooperativa.
- d) Historial crediticio del socio, particularmente en relación con el pago de deudas y el cumplimiento de términos y condiciones predeterminados.
- e) Riesgo de mercado y entorno económico.
- f) Al analizar las solicitudes de crédito de personas naturales, también se debe verificar la frecuencia de los ingresos y bienes de los socios con base en las personas naturales o jurídicas con las que se haya contraído una obligación crediticia.
- g) Veracidad de los datos consignados y de la documentación presentada en la solicitud de crédito.

En el caso de las solicitudes de crédito de personas jurídicas, a más de los factores señalados en el párrafo anterior, se analizarán los siguientes aspectos:

- a) Sobre la existencia legal de la cooperativa y la capacidad del representante legal para cumplir obligaciones contractuales y tomar posesión de bienes. El informe será preparado por Asesoría Jurídica y la prueba de elegibilidad se almacenará en el file de crédito.
- b) Se requiere una gestión prudente y eficaz de la empresa basada en: materiales de referencia de proveedores, clientes, bancos y competidores e información financiera del mismo período.
- c) En cuanto a los documentos financieros, incluirán los modelos básicos de análisis financiero, cuyo detalle y características se realizarán de forma automatizada con los sistemas que dispone la cooperativa y de los que se obtendrá un informe para determinar su condición económica y solvencia.
- d) Plazo y forma de pago.
- e) En el caso de existir una convocatoria de crédito para financiar un proyecto específico, se informará su estudio de factibilidad.



EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DEL RIESGO

La evaluación crediticia se complementará con una visita del asesor de crédito y cobranza al socio y garante del solicitante, donde se confirmará la información proporcionada, la misma que servirá para presentar el Informe de Verificación del solicitante y garante(s), debidamente suscrito por el Asesor de Crédito y Cobranzas, el socio y su(s) garantes).

Con la información que antecede el Asesor de Crédito y Cobranzas procederá a la **EVALUACION DEL RIESGO** crediticio en el formulario respectivo *Anexo 3*.

El Comité de Crédito establecerá el mecanismo para evaluar el riesgo, en el que se fijará la ponderación o “peso” que se asignará a cada una de las variables que sirven para evaluar el riesgo.

Se tomará como referencia, el resultado de la evaluación que determinará la **CALIFICACIÓN** de cada riesgo en los siguientes niveles:

ALTO RIESGO	Calificación de hasta 60 puntos/100
MEDIO RIESGO	Calificación entre 61 y 80 puntos /100
BAJO RIESGO	Calificación entre 81 y 100 puntos

Modelo de score crediticio que utiliza la Cooperativa.

En la evaluación se debe explicar los pasivos (saldo y cuota) del sujeto de crédito y garante(s) y estar considerado(s) en la capacidad del pago; así como, los informes de verificación de los ingresos y egresos, estado de pérdidas y ganancias, estado de situación financiera, flujo de caja, estado de costo de producción y ventas según corresponda; en el que evidencie o justifique el margen de ganancia, utilidad bruta o neta de las actividades realizadas.

Dependiendo del riesgo general, la evaluación se envía a los funcionarios o agencias internas que deben aprobar la acción. Su contenido incluirá los siguientes aspectos:

1. Antecedentes
2. Referencias
3. Condición
4. Situación económica y financiera del solicitante
5. Solvencia crediticia
6. Análisis de garantía y evaluación

7. Conclusiones y Recomendaciones

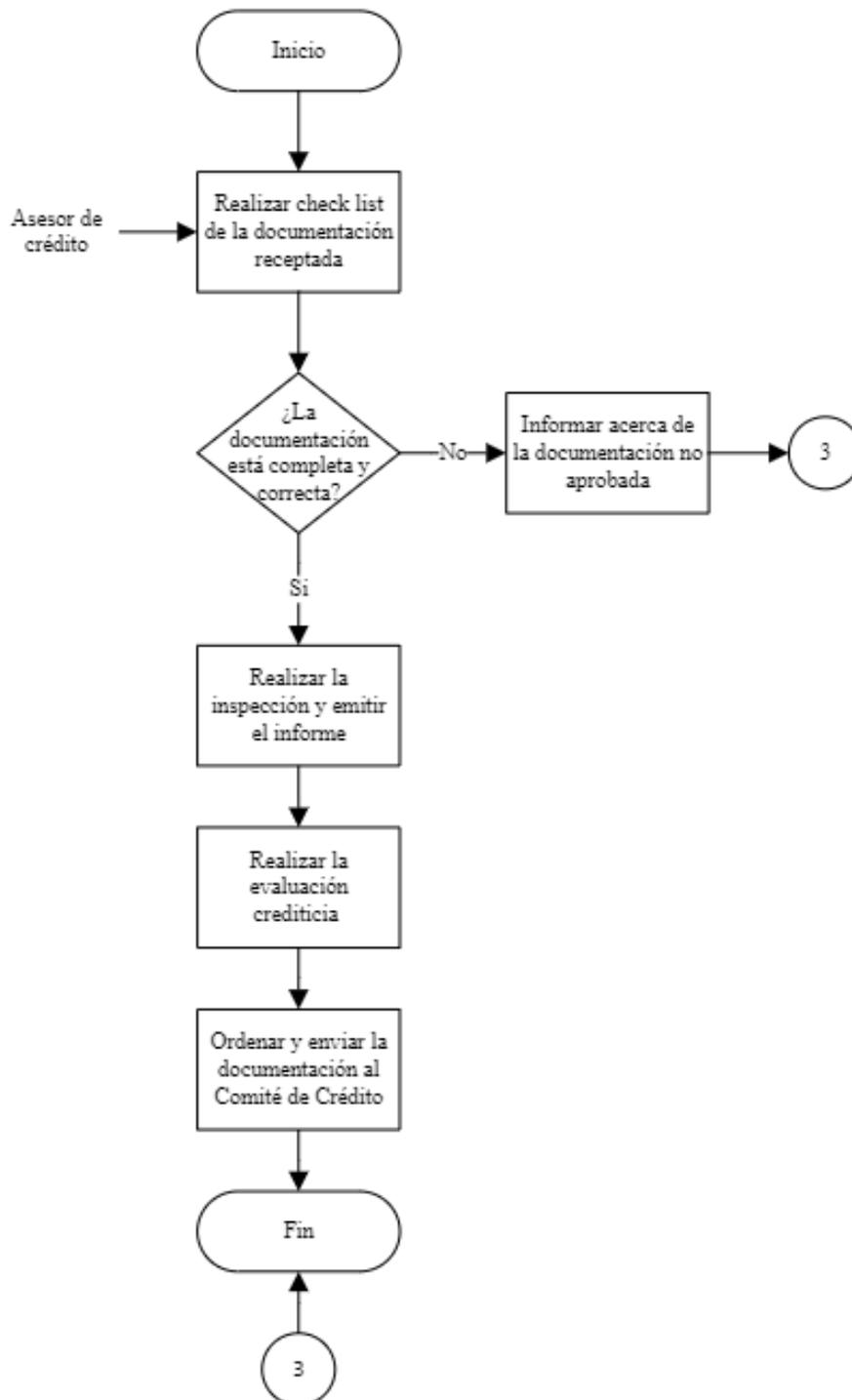
La información proporcionada por los solicitantes de créditos debe ser verificada con base en un análisis financiero y legal, preparado por asesor de crédito y cobranza.

Con base en el análisis financiero y legal, se deberá hacer la verificación de la información proporcionada por el solicitante de crédito, en donde el asesor de crédito y cobranza elaborará el acta que se encuentra en el modelo de análisis de crédito de la cooperativa, en la que recomendará y justificara la aprobación o rechazo del crédito solicitado.

Se realizará la verificación de la información mediante un check list con una serie de preguntas según consta en el *anexo 2*, esto nos permitirá cumplir con las decisiones de los funcionarios u órganos internos que autorizaron la operación y las condiciones que imponen para que todos los créditos se encuentren calificados técnicamente. Además, se requerirá la firma de ellos, además se anotará la fecha en que se aprobó la propuesta.

El check list será elaborado en original, las modificaciones de datos serán sumilladas por el nivel de aprobación respectivo.

Para tomar decisiones y aprobaciones de crédito a un nivel superior, el check list debe tener las firmas de los niveles inferiores de crédito que confirmen la ejecución de los procesos a realizar y las recomendaciones de la evaluación presentada.



PROCESO DE DESEMBOLSO

El proceso de desembolso comprende la revisión de aspectos legales y la liquidación de operaciones crediticias.

Revisión de aspectos legales

Cuando el socio haya recibido la notificación de que su solicitud ha sido aprobada, deberá presentar la documentación necesaria al asesor de crédito y cobranza, quien a su vez pasará la documentación a gerencia, dependiendo del producto crediticio y el tipo de garantía.

El asesor de crédito y cobranza debe llenar la evaluación de crédito y obtener las firmas correspondientes antes de autorizar el crédito. Además, todos los empleados y funcionarios involucrados en el proceso serán responsables de otorgar garantías a favor de la cooperativa, requiriéndose así la aprobación final de gerencia.

Legalización de contratos u otros documentos de crédito

Para la legalización de contratos y otros documentos de crédito se debe solicitar la firma de los deudores y garantes en las copias de cédulas adicionales para la legalización de estas.

El valor del préstamo siempre será acreditado en la cuenta de ahorros del socio o mediante la emisión de cheques a nombre del beneficiario debe ser aprobada con base en la evaluación de la aprobación formal en todos los niveles. Los desembolsos se podrán efectuar por etapas de acuerdo con la inversión o de una sola vez. Se deberá procurar en lo posible girar el cheque (con débito a la cuenta de ahorros) a nombre del socio del bien o servicio a fin de controlar el destino de los recursos.

Liquidación de operaciones

Atención al cliente, luego de aprobada la propuesta de crédito en todos los niveles de aprobación, verificara que el informe de crédito tenga toda la información relevante para la operación aprobada.

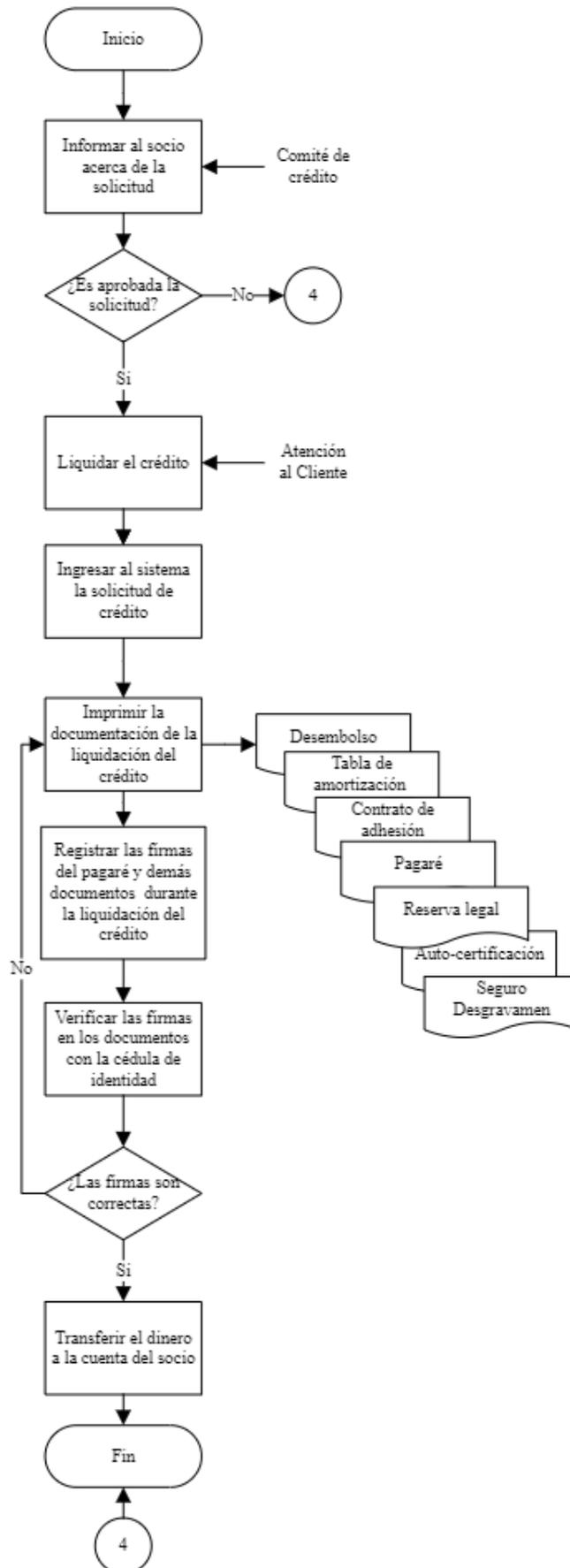
La documentación que se emitirá en el desembolso es la siguiente:

1. Desembolso
2. Tabla de amortización
3. Contrato de adhesión
4. Pagares
5. Reserva legal
6. Auto certificación
7. Seguro de desgravamen
8. Transferencia a certificados
9. Licitud de fondos

La cooperativa reconoce un seguro de desgravamen a los socios en un porcentaje 0,5% del crédito.

El original de la liquidación se quedará con la persona que realiza la liquidación para la acreditación en la cuenta de ahorros o emisión de cheque y una copia será entregada al socio, y la otra se archivará en la file del beneficiario.

La instrumentación de crédito significa que todos los documentos están en orden, y se ha entregado el valor correspondiente al socio, con el respectivo control de cartera.



POLITICAS GENERALES SOBRE GARANTIAS

- a) No se podrá conceder créditos a personas naturales o jurídicas sin garantías, personales, fiduciarias, prendarias o hipotecarias.
- b) La suma de las garantías adecuadas deberá tener un valor no inferior a lo estipulado en normativa vigente.
- c) Las garantías de crédito pueden cambiarse, siempre que la nueva no empeore la situación crediticia establecida por la Cooperativa para cada tipo de crédito en el catálogo de productos. La aprobación para el cambio de garantías que respaldan los créditos se basará de acuerdo con los Niveles Administrativos que aprobaron originalmente la operación.
- d) El socio podrá solicitar la cancelación o levantamiento de una garantía en poder de la Cooperativa, siempre y cuando no mantenga obligaciones vigentes. La aprobación para la cancelación o levantamiento de una garantía en poder de la Cooperativa es responsabilidad del Gerente; para lo cual se observará el procedimiento establecido en este Manual.
- e) Los Asesores de Créditos y Cobranzas realizarán una revisión de las garantías, para establecer que no hayan perdido valor o vigencia en las operaciones de renovación con un revaluó del bien inmueble.
- f) Los Asesores de Crédito y Cobranzas verificarán el endoso de las pólizas de seguro previo al desembolso, así como la vigencia de las mismas por el plazo del crédito.
- g) En la constitución de garantías reales los socios deberán sujetarse a la política de avalúos establecida por la Cooperativa. Para estas garantías se exigirá siempre, en forma previa al desembolso su inscripción en los Registros correspondientes de su jurisdicción.
- h) Los garantes no serán mayores a 65 de edad.
- i) Los garantes deben tener una condición igual o mejor a la del solicitante, especialmente en montos superiores a los \$ 5.000.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- Mediante la observación de manera personal del entorno laboral y encuestas mediante un cuestionario al asesor de crédito se pudo identificar los siguientes procesos: promoción del crédito, recepción de documentación, evaluación y calificación del riesgo y desembolso. Procesos que se venían realizando de manera rutinaria y sin ningún instructivo vigente en la cooperativa, por lo que los empleados y los niveles de aprobación efectúan su trabajo sin un documento de sustento.
- El manual de procesos elaborado para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador Ltda. cumple con la normativa exigida por la SEPS (Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria), se propone que el manual de procesos coopere con el control de los procedimientos internos y también cumpla con los requisitos necesarios para las auditorías, el mismo que facilita una descripción actualizada, concisa y clara de los procesos realizados en los distintos departamentos, proponiendo así mejorar la eficiencia, confiabilidad y desarrollo de la cooperativa.
- El manual de crédito elaborado para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador Ltda. permitirá la aplicación de políticas sanas y procurará que las operaciones de crédito se basen en el conocimiento de la solvencia, respaldos o garantías adecuadas, evitando así la concentración de riesgos y dando estricto cumplimiento a la normativa.

4.2 Recomendaciones

- Es necesario que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador Ltda. identifique claramente los procesos de crédito que se llevan a cabo en la misma,

ya que estos mejoraran el control en las operaciones crediticia y nos ayudaran a obtener un mayor rendimiento crediticio.

- Es importante que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador Ltda. cuente con un manual de crédito, ya que, dicho documento servirá de guía para los diferentes procesos crediticios que realiza la institución. Con el fin de que los mismos sean calificados de manera técnica evitando así el riesgo de crédito; logrando así mantener una cartera sólida y eficiente que permita el desarrollo sostenible de la misma. Dicho manual deberá ser socializado con los empleados del departamento de crédito y mantenerse en un lugar accesible, por lo que es una herramienta que ayuda a interpretar e implementar mejoras en las operaciones crediticias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernal, C. (2010). *Metodología de Investigación, Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. Tercera Edición. La Sabana, Colombia.
- Campoverde y Celi. (2019). *Repositorio UG*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42421/1/TESIS%20DISE%C3%91O%20DE%20MANUAL%20DE%20CREDITO%20Y%20COBRANZAS%20CC.pdf>
- Espinoza Freire, E. E. (2018). *La hipótesis en la investigación*. Mendive. Revista de Educación, 16(1), 122-139.
- Fernández Prados, J. (2012). *Ciberactivismo: conceptualización, hipótesis y medida*. *Arbor*, 188 (756). <http://dx.doi.org/10.3989/arbor.2012.756n4001>
- Gomez y Yalili. (2021). *Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61823/G%c3%b3mez_EYS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Krause, M. (1995). *La investigación cualitativa: un campo de posibilidades y desafíos*. Revista temas de educación, 7(7), 19-40.
- Maldonado, L. y. (2020). *Repositorio UG*. Obtenido de <https://www.um.es/documents/378246/2964900/Normas+APA+Sexta+Edici%C3%B3n.pdf/27f8511d-95b6-4096-8d3e-f8492f61c6dc>
- Morocho y Barbosa. (2018). *Repositorio ug*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37253/1/Tesis%20Manual%20de%20Políticas%20y%20Procesamientos%20Morocho%20Zenaida%20y%20Victor%20Kev in.pdf>
- Pérez, Julián. Publicado: 2009. Actualizado: 2013. *Definiciones: Definición de crédito* (<http://definicion.de/credito/>)
- Velarde y Villavicencio . (2017). *Reporitorio UG* . Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23493/1/DISE%C3%91O%20DE%20MANUAL%20DE%20CR%C3%89DITO%20Y%20COBRANZA%20PARA%20LA%20EMPRESA%20%20C3%81NGEL%20AGUILAR.pdf>

ANEXOS

Anexo 1

Encuesta dirigida al personal del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito
Migrantes del Ecuador del Cantón Píllaro

Nombre: Luis Isalema

Cargo actual: Asesor de crédito

Tiempo que lleva en el cargo: 2 años

Fecha:26/11/2022

Marque con una X la respuesta que crea conveniente.

PREGUNTA SI/NO

Pregunta	Si	No
1. ¿La cooperativa mantiene un Manual de crédito actualizado?		x
2. ¿Considera usted que un Manual de crédito es necesario?	x	
3. ¿Cree usted que la implementación de un Manual de Crédito permitirá un mejor control en el proceso crediticio?	x	
4. ¿Conoce usted si la Cooperativa cuenta con un adecuado proceso de crédito?		x
5. ¿Considera que el proceso crediticio que mantiene actualmente la Cooperativa es eficaz?		x
6. ¿El proceso que mantiene la cooperativa para la realización de créditos es el adecuado?		x
7. ¿Se hace un seguimiento post crédito a los socios que han sido beneficiados con el mismo?	x	
8. ¿La cooperativa realiza actualizaciones periódicas de la información general de los socios previa a la concesión de créditos?		x
9. ¿Cree usted que la cooperativa con la implementación del manual de procesos de crédito logre optimizar sus operaciones crediticias?	x	
10. ¿Considera usted que la implementación del manual permitirá brindar un mejor servicio a sus socios?	x	



SOLICITUD DE CRÉDITO

Asesor: _____ Deudor Garante 1 Garante 2

NOTA: LOS DATOS POR USTED PROPORCIONADOS SON DE CARÁCTER CONFIDENCIAL Y SUJETOS DE APROBACIÓN, CUALQUIER DATO COMPROBADO COMO FALSO SERÁ CAUSA SUFICIENTE PARA NEGAR EL CRÉDITO.

SOCIO N°:	MONTO SOLICITADO:	DESTINO	TIPO DE CRÉDITO	FORMA DE PAGO	RESOLUCIÓN ESPACIO RESERVADO PARA LA COOPERATIVA
FECHA DE SOLICITUD:	\$ _____ USD	Comercio <input type="checkbox"/>	Microcrédito <input type="checkbox"/>	Cuotas mensuales <input type="checkbox"/>	
	Para un plazo de:	Adquisición de bienes <input type="checkbox"/>	Consumo <input type="checkbox"/>	Cuotas semanales <input type="checkbox"/>	
		Agricultura <input type="checkbox"/>		Cuotas quincenales <input type="checkbox"/>	
Tipo de garantía:		Otros <input type="checkbox"/>		A un solo pago <input type="checkbox"/>	
Detalle la inversión que va a realizar:					

DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE

NOMBRES Y APELLIDOS:		C.I.:	Nacionalidad:
ESTADO CIVIL:	F. Nacimiento (dd/mm/aa): / /	Edad:	Extranjeros indicar tiempo de residencia (años)
DOMICILIO: Provincia	Cantón:	Parroquia:	Ciudadela / barrio:
Calles:		N° Casa:	Urbano: <input type="checkbox"/> Rural: <input type="checkbox"/> Comunidad: <input type="checkbox"/>
Telf.: Convencional:	Telf.: / Cel.:	Correo Electrónico:	
N° de cargas familiares:	Existe separación de Bienes: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Nivel de Instrucción:	
Vivienda: Propia <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Arrendada <input type="checkbox"/>	Nombre del dueño de casa / arrendada o familiar:		
Detalles de la Vivienda: Color:	Piso N°:	Tiempo de residencia:	
Detalle la referencia del Domicilio:			

OCUPACIÓN DEL SOLICITANTE EN CASO DE SER EMPLEADO

NOMBRE DE LA EMPRESA:	Teléfono de la empresa:		
DIRECCIÓN DE LA EMPRESA (AV. - calles):		Pais:	
PROVINCIA:	Cantón:	Barrio:	Sector:
CARGO QUE DESEMPEÑA:	TIEMPO EN EL TRABAJO:	SUELDO QUE RECIBE: \$ _____ USD	

OCUPACIÓN DEL SOLICITANTE EN CASO DE TENER NEGOCIO PROPIO

TIPO NEGOCIO:	Nombre del negocio:	Provincia:	Cantón:
DIRECCIÓN (Av. - Calles):		Telf.: Convencional:	Telf.: Cel.:
RUC: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	N° Empleados	Tiempo del negocio:	
LOCAL Arriendo <input type="checkbox"/> Propio <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>	En caso de ser arrendado el local, nombre del dueño de casa:		

DATOS DEL CÓNYUGE

NOMBRES Y APELLIDOS:		C.I.:
DIRECCIÓN DEL TRABAJO: Provincia	Ciudad:	Parroquia: Barrio:
NEGOCIO PROPIO: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Institución / Empresa:	Telf. Conv.: Telf. Cel.:
DIRECCIÓN NEGOCIO:		
CARGO:	Tiempo de trabajo:	Ingreso:
NIVEL DE INSTRUCCIÓN: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	N° de Cuenta:	
¿ES SOCIO DE LA COOPERATIVA?		

ESTADO DE SITUACIÓN PATRIMONIAL

ACTIVOS		PASIVOS			
PROPIEDAD	VALOR COMERCIAL	DEUDAS: BANCOS/COOPERATIVAS	PLAZO	SALDO	CUOTAS
TERRENOS					
CASAS					
VEHICULO					
BIENES / MUEBLES					
OTROS ACTIVOS					
INVERSIONES EN OTRAS INSTITUCIONES					
TOTAL DE ACTIVOS:		TOTAL DE PASIVOS:			
TOTAL ACTIVO - PASIVO:					

INGRESOS	VALOR	EGRESOS	VALOR
Sueldo mensual como empleado		Servicios básicos	
Ingreso del negocio propio		Alimentación	
Sueldo del cónyuge		Educación	
Ingresos por arriendo		Salud	
Remesas del exterior		Arriendo	
Otros ingresos (detalle)		Pago de créditos:	
		Otros deudas	
		Otros ingresos no especificados	
TOTAL DE INGRESOS:		TOTAL DE GASTOS:	

Anexo 2



CHECK LIST Y ACTA DE APROBACIÓN

NOMBRE DEL SOCIO.	CUENTA N°.	MONBRE ASESOR DE CRÉDITO
TENELEMA GUACHI MARIA CLEMENTINA	2002346	LUIS ISALEMA
TIPO DE GARANTIAS	MONTO	TIPO DE CRÉDITO (nuevo, renovación, reestruc.)
QUIROGRAFARIO	\$ 5.500	NUEVO

NOTA.- La documentación por usted proporcionado son de carácter confidencial y sujetos de comprobación, cualquier documento que falatar o comprobado como falso será causa suficiente para negar el crédito.

N°	DOCUMENTACION OBLIGATORIA (ASESORES DE CRÉDITO)	DEUDOR		GARANTE 1		GARANTE 02		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	FOTO TAMAÑO CARNET	X						
2	CHECK LIST Y ACTA DE APROBACIÓN	X						
3	HOJA DE INSPECCIÓN O EVALUACIÓN DE CRÉDITO	X						
4	HISTORIAL CREDITICIO INTERNO	X						
5	SOLICITUD DE CRÉDITO DEBIDAMENTE LLENADO Y FIRMADO	X						
6	COPIA DE LA CÉDULA DE CIUDADANÍA Y CERTIFICADO DE DEVOTACIÓN	X						
7	COMPROBANTE DE PAGO DE SERVICIO BÁSICO	X						
8	JUSTIFICACIÓN DE INGRESOS (ROL DE PAGOS, CERTIFICADO DE TRABAJO, MECANIZADO, RUC, RISE, PATENTE, DATA BOOK, ETC)	X						
9	JUSTIFICACIÓN DE PATRIMONIO (COPIA DE ESCRITURA Y PAGO DE PREDIO, COPIA DE MATRICULA DE VEHICULO, TITULOS DE PROPIEDAD)	X						
10	BURO DE CRÉDITO	X						
11	REVISIÓN DE PÁGINAS JUDICIALES	X						

INFORME DEP. RIESGOS		
EXPERIENCIA CREDITICIA		DESCRIPCIÓN DEL SOCIOS Y ACTIVIDAD ECONÓMICA (asesor)
NÚMERO DE CRÉDITOS ANTERIORES	4	MICRO CREDITO ACUMULACION SIMPLE, LA ACTIVIDAD EL SEÑOR TRABAJA EN LA VENTA AL POR MAYOR DE ANIMALES MENORES, SEGÚN EL EQUIFAX EL SEÑOR TIENE CREDITOS EN DIFERENTES INSTITUCIONES FINANCIERAS, AL DIA EN SUS PAGOS, CALIFICACION QUE MANTIENE EN EL SCORE ES DE 958 PUNTOS, SOLICITA UN CREDITO DE 5500,00 USD EL CREDITO QUE SOLICITA ES PARA CAPITAL DE TRABAJO, COMO INGRESOS MENSUALES TIENE UN PROMEDIO DE 1210,00 USD, COMO RESPALDO PRESENTA EL PAGO DEL PREDIO Y DE LOS SERVICIOS BASICOS, POR LO TANTO EL CREDITO QUE SOLICITA SI ES RECOMENDABLE.
PROMEDIO DE MONTO CRÉDITO	\$ 2.500	
VALOR ÚLTIMA CUOTA	\$ 214,00	
DÍAS PROMEDIO MORA	3	
SALDO CRÉDITO ACTUAL	\$ 3.260,00	
SALDO PROMEDIO CTA. AHORROS	\$ 5	
SALDO CERTIFICADO-ENCAJE	\$ 113	

PROPUESTA		DETALLE DE PLAN DE INVERSIÓN (DESTINO DE CRÉDITO)	
MONTO DE CRÉDITO	\$ 5.500		
PLAZO	30		
CUOTA PROYECTADA	\$ 250,00	DETALLE DE GARANTÍAS OFRECIDAS	
FECHA PRIMERA CUOTA			

PROPUESTA		RESOLUCIÓN DEL COMITÉ DE CRÉDITO	
APROBADO <input type="checkbox"/>	NEGADO <input type="checkbox"/>	SUSPENDIDO <input type="checkbox"/>	
PLAZO			
MONTO			
GARANTIAS			

FIRMAS DE RESPONSABILIDAD (COMITÉ DE CRÉDITO)

JEFE AGENCIA Asesor de Créditos Revisado por: Aprobado por: Fecha de resolución
 Nombre: Nombre: Nombre: Nombre: N° de acta:

N°	DOCUMENTACIÓN DE DESEMBOLSO (JEFE DE CRÉDITO)	DEUDOR		GARANTE 1		GARANTE 02		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	COPIA DE PAGARÉ A LA ORDEN							
	COPIA DE TABLA DE AMORTIZACIÓN							
	LIQUIDACIÓN DE CRÉDITO							
	FORMULARIO DE LICITUD DE FONDOS (CRÉDITO MAYOR A \$5000)							
	AUTORIZACIÓN DE TRANSFERENCIA A LA CUENTA RESERVA PARA FONDOS IRREPARTIBLES							
	IMPRESIÓN DE LA TRANSFERENCIA A LA CUENTA DE RESERVAS PARA FONDOS IRREPARTIBLES							

N°	SEGUIMIENTO DE RUTA DE DOCUMENTOS	NOMBRES	FIRMA	FECHA
1	RECEPCIÓN DE SOLICITUD	SANDRA GUAMANQUISPE		4/1/2023
2	INFORMES DE CRÉDITO	LUIS ISALEMA		4/1/2023
3	INSPECCIÓN SOCIOECONÓMICA	LUIS ISALEMA		4/1/2023
4	AREA DE OPERACIONES/ CHECK LIST	LUIS ISALEMA		5/1/2023
5	COMITÉ DE CRÉDITO			
6	PROCESAMIENTO DE CRÉDITO			
7	DESEMBOLSO			
8	RECEPCIÓN DE CARPETA PARA ARCHIVO			
9				
10				

Anexo 3



EVALUACION DEL CREDITO

NOTA: Los datos proporcionados por Ud. son de carácter confidencial y sujetos a comprobación, cualquier dato comprobado como falso será causa suficiente para negar el crédito

SOCIO N°		NOMBRE DEL ASESOR	LUIS ISALEMA
FECHA EVALUACION	16/1/2023	AGENCIA	PILLARO
NOMBRE SOCIO	ANDAGANA PLAZA JOE WLADIMIR	NOMBRE GARANTE	
DIRECCION	AMBATO,PILLARO, TERAN DIAGONAL AL COMPLEJO MONTE VERDE		
MONTO SOLICITADO	3.090,00	DIRECCION DEL GARANTE	
ACTIVIDAD ECONOMICA	COOMERCIANTE, AGRICULTURA	ACTIVIDAD DEL GARANTE	

DATOS DEL CREDITO

ACTIVIDAD DE COMERCIO, PRODUCCION Y SERVICIO

DETALLE DEL PRODUCTO	UNIDADES DE MEDIDA	COMPRAS			VENTAS		
		CANT. COMPRADA	PRECIO COMPRA	TOTAL COMPRA	CANT. VENDIDA	PRECIO VENTA	TOTAL VENTA
COMERCIO VIAJES	VIAJES	2	800	1.600,00	2	1200	2.400,00
AGRICULTURA	INSUMOS	3	100	300,00	3	500	1.500,00
POLLO Y CUYES	UNIDADES			-	40	8	320,00
				-			-
				-			-
				-			-
				-			-
				-			-
				1.900,00			4.220,00

BALANCE GENERAL

CUENTAS	SUB-CUENTAS	TOTALES
ACTIVO CORRIENTE		
Caja - Bancos		0
Cuentas por cobrar		
Inversiones		
Inventarios		
ACTIVO FIJO		
Muebles y Enseres	8.000,00	103.000,00
Terreno	40.000,00	
Vivienda	38.000,00	
Vehículo (2)	17.000,00	
Maquinas y Equipos		
Semovientes		
Otros DPF		
Otros Activos		
PASIVOS		
Proveedores		37.520,00
Deudas		
PICHINCHA	4.800,00	
KULLKI WASI	25.520,00	
MAQUITA	7.200,00	
Otros		
TOTAL PATRIMONIO		65.480,00

FLUJO INTEGRAL MENSUAL

CUENTAS	SUB-CUENTAS	TOTALES
TOTAL VENTA		4.220,00
TOTAL COMPRA		1.900,00
GASTO OPERATIVO NEGOCIO		2.320,00
Gastos de Personal		
Gastos de Personal		120,00
Otros materiales/Insumos		50,00
Alquiler		
Servicios Públicos		
Transporte (combustible)		240,00
Deudas negocio		
Otros		
LIQUIDEZ DEL NEGOCIO		2.080,00
INGRESOS		
Sueldo Empleado		2.080,00
Sueldo Conyuge		
Arriendos		
PENSION		
EGRESOS		
Alimentación	80,00	1.531,00
Educación		
Servicios Básicos	60,00	
Pago Deudas	1.241,00	
Arriendos	-	
Diversión	100,00	
Otros	50,00	
DISPONIBILIDAD ECONOMICA		
% Sensibilidad Final		0,6
CAPACIDAD DE PAGO		329,40

COMENTARIO SITUACION ECONOMICA DEL SOCIO

MICROCREDITO ACUMULACION AMPLIADA, LA ACTIVIDAD ECONOMICA DEL SOCIO SE DEDICA A LA AGRICULTURA Y AL COMERCIO DE LEGUMBRES AL ORIENTE, SEGÚN EL EQUIFAX EL SOCIO TIENE DEUDAS EN BANCOS O COOPERATIVAS LOS MISMO QUE ESTAN AL DIA EN SUS PAGOS, CALIFICACION QUE MANTIENE EN EL SCORE ES DE 914 PUNTOS, SOLICITA UN CREDITO DE 3090 USD PARA CAPITAL DE TRABAJO, COMO INGRESOS TIENE UN PROMEDIO DE 2080 USD MENSUALES, COMO RESPALDO PRESENTA COPIA DEL PAGO DEL PREDIO, POR LO TANTO EL CREDITOS ES RECOMENDABLE

FIRMA ASESOR

FIRMA SOCIO