

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**“EVALUACIÓN DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACIÓN
CREDITICIO DE LAS CAJAS DE CRÉDITO UBICADAS EN LOS MUNICIPIOS DE
SAN SALVADOR Y SOYAPANGO”**

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

MAJANO ESCOBAR, MAURICIO ALEXANDER

PÉREZ PÉREZ, ERNESTO CLEMENTE

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA.

JULIO DE 2017.

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.

Rector:	Msc. Roger Armando Arias Alvarado.
Secretario General:	Lic. Cristóbal Hernán Ríos Benítez.
Decano de la Facultad de: Ciencias Económicas.	Lic. Nixon Rogelio Hernández Vázquez.
Secretario de la Facultad de ciencias económicas:	Licda. Vilma Marisol Mejía Trujillo.
Directora de la Escuela de contaduría pública:	Licda. María Margarita de Jesús Martínez Mendoza de Hernández.
Coordinador general de Proceso de Graduación Facultad De Ciencias económicas:	Lic. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez
Coordinador De seminario:	Lic. Daniel Nehemías Reyes López.
Docente Director:	Lic. Jorge Luis Martínez Bonilla
Jurado Examinador:	Lic. José Gustavo Benítez Estrada. Lic. José Cándido Pérez Hernández. Lic. Jorge Luis Martínez Bonilla.

JULIO DE 2017

San Salvador,

El Salvador,

Centro América

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios Todo poderoso por haberme dado la vida, y hacer realidad una de mis metas, a quien dedicó este triunfo, a mis padres por todo el amor, comprensión y apoyo incondicional que siempre he tenido, a mi compañero de este trabajo de investigación por su empeño en la culminación del presente documento al asesor Lic. Jorge Luis Martínez Bonilla, por su buena y oportuna orientación especialista y metodológica en todo el desarrollo de este trabajo de investigación, a los demás familiares y amigos que de una u otra manera contribuyeron al desarrollo de este trabajo.

Ernesto Clemente Pérez Pérez

Agradezco a Dios por darme la sabiduría y conocimientos necesarios para culminar exitosamente una etapa muy importante en mi vida profesional, a mis padres por su apoyo incondicional durante toda mi carrera universitaria. A mi hermana y amigos que de una u otra forma contribuyeron en mi formación académica, profesional y humana.

A la Universidad de El Salvador, catedráticos, compañeros, por brindarme las herramientas para hacer de mi un profesional integral y preparado para afrontar las diversas situaciones que se presentan en la vida cotidiana.

Mauricio Alexander Majano Escobar

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	I
INTRODUCCIÓN	III
1. CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	1
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.	1
1.2. ENUNCIADO DEL PROBLEMA.	2
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA.	2
1.4. IMPORTANCIA DEL CONTROL DE LA MOROSIDAD.	3
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.	4
1.6. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.	5
1.7. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.	5
2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.	7
2.1. ESTADO ACTUAL DEL HECHO O SITUACIÓN.	7
2.2. FACTORES DE RIESGO.	12
2.3. MEDICIÓN DE FACTORES DEL RIESGO CRÉDITICIO, ACCIÓN A TOMAR E IMPACTO.	13
2.4. PRINCIPALES DEFINICIONES.	14
2.5. CAJAS DE CRÉDITO.	17
2.6. GENERALIDADES DE LAS CAJAS DE CRÉDITO.	19
2.7. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.	21
2.8. DIFERENCIA ENTRE ASOCIACIÓN COOPERATIVA Y SOCIEDAD COOPERATIVA.	24
2.9. IMPORTANCIA DE LAS CAJAS DE CRÉDITO EN LA ECONOMÍA SALVADOREÑA.	24
2.10. CLASIFICACIÓN DE LAS GARANTÍAS.	26
2.11. NORMAS DE REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DE CRÉDITOS.	30
2.12. ETAPAS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.	33
2.13. RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS EN MORA.	34
2.14. MARCO LEGAL.	36
3. CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.	44
3.1. TIPO DE ESTUDIO.	44
3.2. UNIDADES DE ANÁLISIS.	44
3.3. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS UTILIZADAS EN LA INVESTIGACIÓN.	45
4. CAPÍTULO IV. PROPUESTA DE SOLUCIÓN.	55
4.1. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.	56
4.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.	56
4.3. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACIÓN CREDITICIO.	56
4.4. DESARROLLO DE CASO PRÁCTICO.	82
CONCLUSIONES	129
RECOMENDACIONES	130
BIBLIOGRAFÍA	131
ANEXOS	132

INDICE DE TABLAS

TABLA 1	DIFERENCIA ENTRE ASOCIACIÓN COOPERATIVA Y SOCIEDAD COOPERATIVA.	24
TABLA 2	TRATAMIENTO DE GARANTÍAS.	29
TABLA 3	CATEGORÍA POR DÍAS MORA.	30
TABLA 4	LEGISLACIÓN APLICABLE.	38
TABLA 5	NORMAS PRUDENCIALES Y CONTABLES.	43
TABLA 6	LINEA DE CRÉDITO MAYORMENTE SOLICITADA Y SU APROBACIÓN.	47
TABLA 7	DEFICIENCIAS EN EL SERVICIO DE CREDITOS Y SU REGULACION ADMINISTRATIVA.	48
TABLA 8	CONOCIMIENTO DE LA EXPERIENCIA Y CAPACIDAD DEL PERSONAL DE CRÉDITO.	49
TABLA 9	CAUSAS DE INCOBRABILIDAD Y USO DE GARANTÍAS.	50
TABLA 10	PROCEDIMIENTOS Y ACCIONES A REALIZAR CRÉDITOS IRRECUPERABLES.	51
TABLA 11	ASESORAMIENTO DEL CLIENTE.	58
TABLA 12	ENTREGA DE SOLICITUD DEL CLIENTE.	60
TABLA 13	ANÁLISIS DE SOLICITUD DE CRÉDITOS.	62
TABLA 14	CONTRATACIÓN DEL CRÉDITO.	64
TABLA 15	VALUACIÓN Y MONITOREO DEL PROCESO PARA EL OTORGAMIENTO.	66
TABLA 16	CALIFICACIÓN DEL RIESGO.	68
TABLA 17	EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO EN EL OTORGAMIENTO.	69
TABLA 18	COBROS.	74
TABLA 19	SUPERVISIÓN Y MONITOREO.	76
TABLA 20	EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO EN LA RECUPERACIÓN.	78

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1	CARTERA DE PRÉSTAMOS 2006- 2015.	8
FIGURA 2	CARTERA DE PRÉSTAMOS POR SECTOR ECONÓMICO.	9
FIGURA 3	PRÉSTAMOS DESEMBOLSADOS POR EL PROGRAMA DE CRÉDITOS.	10
FIGURA 4	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL SISTEMA FINANCIERO EN EL SALVADOR.	11
FIGURA 5	ORGANIGRAMA DE CAJA DE CRÉDITO DE SOYAPANGO.	22

RESUMEN EJECUTIVO.

Las Cajas de Crédito en el desarrollo de sus actividades se enfrentan a una serie de problemas entre ellos de índole financiero, una de las causas es que en ellas se lleva a cabo una inadecuada gestión en el servicio del crédito que ofrecen a sus asociados, lo que genera debilidad en la parte de otorgamiento y recuperación de créditos, puesto que no existe un retorno oportuno del financiamiento, ocasionando insolvencia económica, alto índice de morosidad y resultados negativos en sus estados financieros.

Ante la problemática tomada en consideración sobre la ausencia de trabajos que traten la Evaluación en las actividades de financiamiento en las Cajas se vuelve prioridad realizar una investigación en este sector con el fin de contribuir a mejorar su funcionamiento, para que exista un aprovechamiento de los recursos institucionales y el trabajo se realice a partir de una planificación ordenada y sistemática.

El objetivo de la investigación es proponer una correcta evaluación que contenga los lineamientos que sirvan tanto al Comité de Crédito como al gerente financiero, en la toma de decisiones para mejorar la situación financiera y los resultados económicos de dichas Cajas. Para el logro del objetivo se consideraron los tipos de estudio "analítico descriptivo" puesto que mediante el análisis de la actividad de crédito, se establecieron los problemas que las Cajas poseen, y luego, se diseñó un sistema de procedimientos que les permita alcanzar los objetivos y metas establecidas.

La investigación se desarrolló en forma bibliográfica y de campo; de esta última se realizó el análisis de la unidad de observación, como resultado de éste surgió un diagnóstico que llevó a elaborar las conclusiones y recomendaciones de la investigación. Con base a los resultados obtenidos en las encuestas se identifica la necesidad de contar con una adecuada evaluación que les permita orientarse en el proceso de otorgamiento y recuperación de los créditos concedidos.

INTRODUCCIÓN.

Las instituciones financieras están expuestas al riesgo crediticio, es por ello que es esencial contar con herramientas que les permitan reaccionar antes que este suceda, minimizando sus efectos lo cual representa una incidencia a sus resultados en el futuro. Por lo que surge la necesidad de realizar una evaluación en sus procesos internos que permitan prever los riesgos a los que se encuentran expuestos, con el objetivo principal de evitar pérdidas intolerables.

El presente documento establece los procedimientos a seguir por las Cajas para el correcto otorgamiento y recuperación de los préstamos otorgados, que les permitirá realizar sus actividades cotidianas con niveles de riesgo acorde a su operatividad.

La estructura de este documento se divide en 4 capítulos de la siguiente manera:

En el capítulo I: se presentan los aspectos claves de la investigación, la existencia de la situación problemática, enunciado del problema, así como la justificación del mismo resaltando la importancia del control de la morosidad en las Cajas de crédito. También se plantean los objetivos generales y específicos que se persiguen con el desarrollo de la investigación, y la hipótesis que se planea demostrar, por ultimo una breve explicación de las limitantes encontradas en el desarrollo de este documento.

El Capítulo II: está enfocado a la investigación bibliográfica, redacción del marco teórico el cual contiene un breve relato de los antecedentes de FEDECRÉDITO como ente rector de las Cajas de crédito y su relación con éstas. Generalidades, clasificación y características de las

Cajas, principales definiciones, así como los procesos de otorgamiento y recuperación crediticia, base legal y base técnica de estas entidades.

El capítulo III: corresponde a la metodología y diagnóstico de la problemática que partió de la investigación de campo, a su vez se determina las unidades de análisis, universo y las técnicas de recolección de datos. También, en este capítulo se presenta el diagnóstico, en base a la investigación de campo realizada, tabulación y análisis de las respuestas obtenidas en cada pregunta que comprendía la encuesta.

Capítulo IV: se orienta al desarrollo del caso práctico de las actividades de créditos, con el fin de mostrar distintas circunstancias asociadas al otorgamiento de créditos, aspectos para evaluar solicitudes, niveles de aprobación y formalización. Además, se presenta la gestión de cobro que incluye políticas de recuperación, objetivo, alcance, análisis de riesgos, así como también la clasificación de estos en relación al sector en estudio, y por último un apartado de la bibliografía utilizada para el desarrollo, respaldo y fortalecimiento de la investigación.

1. CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.

El riesgo es un factor que siempre está presente en las operaciones financieras de las entidades, por lo cual es necesario establecer controles que contribuyan a la mitigación del mismo, un riesgo característico es el crediticio al que se enfrentan las Cajas de Crédito en El Salvador, además de contar con recursos limitados para contratar servicios de consultoría, asesoría y capacitación. Dicha limitante afecta el rendimiento y crecimiento de estas sociedades.

Actualmente las Cajas de Crédito (en adelante las Cajas) de los municipios de San Salvador y Soyapango presentan deficiencias operativas en la etapa de otorgamiento y recuperación de los financiamientos, deficiencias en el conocimiento del cliente al no contar con información fidedigna sobre su historial crediticio, así como desactualización de la información de los deudores y codeudores, tasas de interés no competitivas en relación a las que ofrecen los Bancos, garantías sobre los préstamos que se deterioran fácilmente.

En la etapa de recuperación de la cartera con morosidad se dificulta la localización del cliente derivado de la desactualización de la información, gastos administrativos, constitución de reserva para saneamiento de cartera, y engorrosos litigios, entre otros.

Los clientes de las Cajas se caracterizan por tener baja capacidad económica y por lo cual poseen pocos antecedentes que certifiquen sus ingresos y egresos, por ser en muchos casos comerciantes informales, al no disponer de historiales crediticios, esto hace que la recolección y análisis de datos sobre la capacidad de pago de sus futuros deudores se vuelva altamente costosa

y en consecuencia la información recolectada suele ser poco fidedigna. Lo que propicia un mayor riesgo al otorgar y luego recuperar los créditos.

1.2. ENUNCIADO DEL PROBLEMA.

A partir de los antecedentes y caracterización se formuló el problema en los siguientes términos:

¿Cómo afecta la falta de la evaluación de los procedimientos en el otorgamiento y recuperación de préstamos, y su incidencia en la morosidad de las Cajas de Crédito ubicadas en los municipios de San Salvador y Soyapango?

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA.

Entre las principales razones para llevar a cabo el estudio se encuentra que el acceso al crédito se ha convertido en prioridad para alcanzar el logro de los objetivos del desarrollo de El Salvador, ya que los financiamientos a los diferentes sectores de la población son instrumento importantes para la erradicación de la pobreza, debido que éstos convierten a las personas de pocos recursos económicos en responsables de su propio desarrollo; Y así como impulsar al crecimiento de la micro y pequeña empresa, ya que su funcionamiento y desarrollo depende del acceso a créditos que puedan adquirir, ya que en muchos casos las empresas no cuentan con un capital propio que sea suficiente para poder cubrir todos sus planes de negocio, por lo cual requieren obtener financiamiento externo que contribuya a crecer dentro de la actividad a la cual se dedica, mejorar su desempeño, y crecer dentro del sector.

Para todo lo anterior es vital que el proceso de otorgamiento y recuperación crediticio se realice de la mejor forma posible de lo cual nace la importancia de valorar estos procedimientos

desde el momento que se presente el cliente a solicitar el préstamo hasta su desembolso, asimismo desarrollar un correcto procedimiento para la futura recuperación.

Ante todo considerando que en el país existe un gran número de instituciones integrantes del sistema financiero que brindan el servicio de otorgar préstamos, las Cajas han tomado protagonismo en el sistema financiero nacional constituyéndose como una alternativa más en el otorgamiento de créditos personales, agropecuarios, de vivienda a la población en general, por esta razón la investigación se considera novedosa ya que actualmente no existen trabajos enfocados a dar opciones eficiente de evaluación de los diferentes tipos de riesgos presentes en estas operaciones, en las Cajas ubicadas en los municipios de San Salvador y Soyapango y en las cuales los riesgos son inherentes en las etapas de otorgamiento y recuperación afectando el rendimiento operativo.

Además la investigación contribuirá al profesional de la contaduría pública que incursione en el ámbito laboral de estas instituciones en el alcance y consecución de los fines y objetivos de las Cajas, aplicando su conocimiento en el diseño y aplicación de sistemas de control que permitan realizar una adecuada evaluación en el proceso de otorgamiento y recuperación crediticio, poseer el conocimiento para elaborar registros contables que proporcionen a las diferentes unidades de la Caja, datos e información contable oportuna y verás, que permita la efectiva toma de decisiones, desarrollar y asegurar el buen funcionamiento de la entidad.

1.4. IMPORTANCIA DEL CONTROL DE LA MOROSIDAD.

La cartera de créditos de una institución financiera constituye su principal activo, por ello genera ingresos a las entidades principalmente por el cobro de los intereses, ya que estos permiten a las Sociedades continuar funcionando como un negocio en marcha. "Cada vez que se

otorga un crédito no se puede estar seguro de que se va a recuperar, razón por la cual la cartera encierra un riesgo que siempre estará presente” (Manual De la Administracion de la cartera, Castro, pág. 14)

El monto y la calidad de la cartera cambian también continuamente a medida que se desembolsan los créditos y a medida que van venciendo los plazos de los préstamos y los pagos. De aquí la necesidad de realizar evaluaciones periódicas para conocer la calidad de esta.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

Los objetivos formulados previos a la realización de la investigación fueron:

1.5.1. General

Evaluar los procedimientos de otorgamiento y recuperación crediticia realizados en las Cajas ubicadas en los municipios de San Salvador y Soyapango, para alcanzar una mayor efectividad en el control del riesgo crediticio.

1.5.2. Específicos

- a) Identificar y reconocer el riesgo crediticio involucrado en las etapas de otorgamiento y recuperación de préstamos en las Cajas de Crédito.

- b) Contar con una herramienta efectiva, que le sea útil al profesional de la contaduría pública que se desempeña en el área de créditos y cobros.

- c) Evaluar los mecanismos de control que poseen las Cajas de Crédito para el otorgamiento y recuperación de préstamos.

1.6. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.

1.6.1. Hipótesis del trabajo

La creación de una propuesta de evaluación en el proceso de otorgamiento y recuperación crediticio para las Cajas de Crédito, contribuirá en la disminución de la morosidad en la cartera de clientes de dichas entidades.

Variable independiente.

El proceso de evaluación del otorgamiento y recuperación crediticio en las Cajas de Crédito.

Variable dependiente.

Disminución de la morosidad de la cartera de cliente.

1.7. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.

El sistema FEDECRÉDITO integrado por 55 entidades, de las cuales son 48 Cajas y 7 Bancos de los Trabajadores en todo el territorio nacional; sin embargo en esta oportunidad no se ha incluido en las unidades de análisis los Bancos de los Trabajadores, debido a su ubicación geográfica la cual limita el estudio de éstos, por lo cual se procede únicamente a evaluar las Cajas comprendidas en los municipios anteriormente mencionados.

Una vez hecha la delimitación geográfica se determinó que se trabajaría con 7 Cajas divididas en 4 agencias y 4 sucursales, sin embargo solo se contó con la colaboración de 5 de ellas. Estas instituciones ofrecen diversos servicios financieros entre las cuales destacan los

créditos ofrecidos al público mismos que son el objeto del presente estudio, no se incluyó en la investigación otros servicios tales como recepción y pago de remesas familiares, tarjetas de crédito y débito.

Estas Sociedades ofrecen diversos servicios financieros entre las cuales destacan los créditos ofrecidos al público mismos que son el objeto del presente estudio.

Otra limitación que dificulta el desarrollo de la investigación, es el clima predominante de inseguridad que enfrenta actualmente El Salvador por grupos de delincuentes que operan al margen de la ley, la cual imposibilita desplazarse libremente en los lugares donde se encuentran ubicadas las Cajas, y en vista de la necesidad de entrevistar a las unidades de análisis mediante el uso de la encuesta, es necesario acudir personalmente a estos lugares.

2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.

2.1. ESTADO ACTUAL DEL HECHO O SITUACIÓN.

2.1.1. Sistema FEDECRÉDITO.

Está conformado por 48 Cajas de Crédito y 7 Bancos de los Trabajadores en conjunto integran la federación de Cajas y Banco de los Trabajadores, la cual nace el 10 de febrero de 1943, convirtiéndose desde entonces en el ente rector de estas entidades financieras; anteriormente esta función le correspondía al Banco Hipotecario. (Fedecredito, 2015)

Por consiguiente FEDECRÉDITO deja de otorgar financiamientos directamente, pasando a desarrollar actividades administrativas de sus asociados, y asumiendo este rol únicamente las Cajas.

Entre las funciones que corresponden a la federación se encuentran las siguientes según su escritura de constitución (Fedecredito, Testimonio de Escritura Pública , 2014, pág. 7).

- a) Actual como Caja central para apoyar a las cooperativas socias en la administración de su liquidez.
- b) Administrar la reserva de liquides de las entidades socias.
- c) Coordinar el funcionamiento de las Cajas.
- d) Asociar.
- e) Representar y
- f) Supervisar.

También cumple con funciones de gestor de recursos, asistencia técnica, y capacitación, con el objetivo de propiciar el desarrollo integral de cada uno de sus socios. En el año 2001 entra en

vigencia la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito que rige a la federación a la fecha, derogando la Ley de Cajas de Crédito y Banco de los Trabajadores.

2.1.2. Cartera de Préstamos.

“La cartera de préstamos de FEDECRÉDITO alcanzó al 31 de diciembre de 2015 un saldo de \$266.8 millones, siendo superior en \$16.8 millones al saldo logrado al cierre de 2014, equivalente a un incremento del 6.7%”. (www.fedecredito.com.sv, 2016).

Lo cual es satisfactorio considerando el crecimiento observado desde el año 2006 donde es notable la evolución que ha presentado la federación en su cartera de préstamos (ver figura 1), resultado de una efectiva intermediación de recursos a las Entidades Socias, para que los canalizaran en créditos a sus socios y clientes de los diversos sectores de la economía. (Ver figura 2)

Figura 1 Cartera de préstamos 2006- 2015

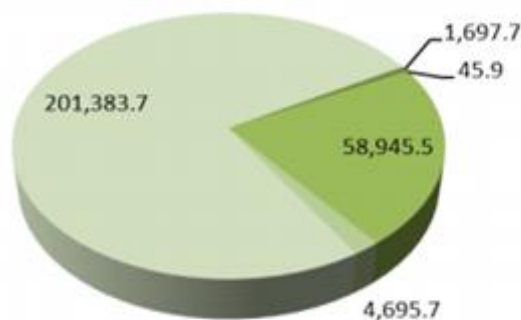


(Figura 1.FEDECRÉDITO, Memoria de labores,2015)

Figura 2. Cartera de Préstamo por sector económico

(En miles de US Dólares)

■ Agropecuario ■ Industria Manufacturera ■ Comercio ■ Servicios ■ Otras Actividades



(Figura 2. FEDECREDITO, Memoria de Labores, 2015)

2.1.3. Desembolsos y recuperaciones de Préstamos.

“En el año 2015 se desembolsaron préstamos por un monto de US \$158.3 millones en los diferentes programas de crédito, un poco menor a lo desembolsado en el año 2014; cumpliendo así FEDECREDITO con su rol de Banco de Segundo Piso ante las Entidades Socias”. (Ver figura 3) (Fedecredito, memoria de labores, 2015).

Mientras tanto las recuperaciones de préstamos en el rubro de capital totalizaron \$141.6 millones en el año 2015 ratificando las entidades socias su capacidad y disciplina al cumplir oportunamente con el pago de los préstamos recibidos, por lo que la cartera de préstamos se mantiene al día

**Figura 3, Préstamos Desembolsados por Programa de crédito
Comparativo de Diciembre 2015-2014
(En Miles de US Dólares)**

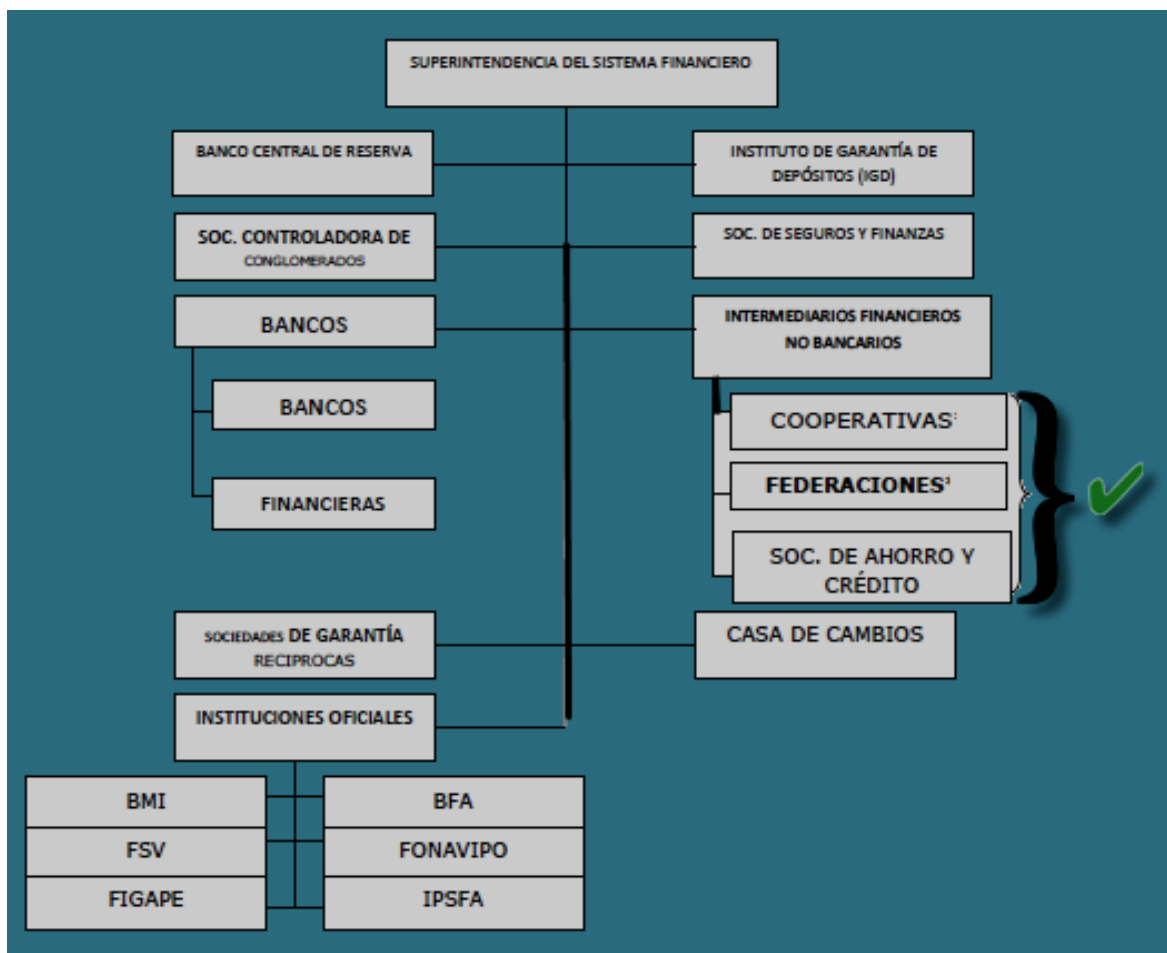
Programa	2015		2014	
	N° de Préstamos	Valor	N° de Préstamos	Valor
Fomento Agropecuario	5	90,8	40	1,076,4
Granos Básicos	3	50,3	24	905,3
Ganadería	2	40,5	16	171,1
Crédito para Inversiones	3323	28,1670,8	2,452	40,717,9
Comercio	2721	10,276,4	1,978	10,647
Industria y Agroindustria	55	9.965,70	43	9,836,4
Servicio y Transporte	32	897,5	46	9,078,1
Vivienda	515	7,028,2	385	11,155,9
Programa PYME	11	2,766,,3	27	2,415,4
Capital Fijo	11	2766,3	27	2415,4
Operaciones Corrientes	446	127,255,3	1,959	118,806,0
Capital de Trabajo	323	122,600,6	1,756	115,936,7
Otros	123	4,654,7	203	2,869,3
Totales	3785	158,280,2	4,478	163,015,7

(Figura 3, FEDECRÉDITO, Memoria de Labores 2015)

Por consiguiente se confirma el posicionamiento de la Federación de Cajas y Banco de los Trabajadores en el mercado financiero nacional, (ver figura 4). Siendo una institución otorgantes de préstamos a la mayoría de sectores de la población, “consolidándose como una entidad cuya filosofía es promover el desarrollo de sus socios y clientes” (www.fedecredito.com.sv, 2016).

Durante 2015 la federacion recibio prestamos de Bancos locales y de un Banco extranjero de primera linea por un monto total de \$42.6 millones los que completaron los fondos requeridos para realizar su funcion de Banca de segundo piso.

Figura N° 4. Ubicación del sistema FEDECRÉDITO en la estructura organizativa del sistema financiero en El Salvador.



(Figura 4, fuente Banco Central de Reserva de El Salvador)

Cooperativas: Captan depósitos del público.

Federaciones: solicitan su calificación a la Superintendencia del Sistema Financiera

- a) Son fiscalizadas a partir del 1 de julio del 2001, excepto FEDECRÉDITO, que ha sido sujeto de fiscalización desde su creación.

2.2. FACTORES DE RIESGO.

2.2.1. Riesgo de tiempo, monto

Se vincula con la fuente generadora de los fondos que posibilitan la recuperación y la variable tiempo, monto entendiendo como la posibilidad de que en el transcurso del mismo ocurra algún hecho que pudiera afectar la recuperación del préstamo.

- a) **Corto plazo:** remota posibilidad de incobrabilidad, menor riesgo lo cual se traduce en poca rentabilidad.
- b) **Largo plazo:** mayor riesgo, lo cual se traduce en obtener mayor rentabilidad.

2.2.2. Geográfico

Derivado de poseer una cartera de clientes dispersa y en lugares de difícil acceso que provoca imposibilidad para efectuar la gestión de recuperación.

2.2.3. Derivado de un proceso crediticio deficiente

- a) Explotación deficiente de las políticas crediticias.
- b) Escasa aptitud del personal del área de créditos.
- c) Documentación incorrecta/ evaluaciones incompletas
- d) Instrumentación inadecuada de las garantías.
- e) Seguimiento inadecuado.

2.2.4. Negocio

Que los pronósticos de venta no se cumplan. Por ejemplo se podría decir, que fueron debidos a que la competencia actuó de manera imprevisible, o bien porque se cierran algunos mercados por la exigencia del cumplimiento de controles adoptados por la compañía que hacen engorroso y lento el trámite de otorgamiento de préstamos.

2.2.5. Fortuito

Siempre existe la posibilidad del deterioro o destrucción de la garantía que soporta el préstamo. Estos riesgos se ven atenuados, y de alguna manera controlados, mediante la cobertura de seguros. No obstante, se debe hacer frente al tiempo que demanda el proceso de recuperación y a los tramos de valores no cubiertos por las pólizas de seguros.

2.3. MEDICIÓN DE FACTORES DEL RIESGO CRÉDITICIO, ACCIÓN A TOMAR E IMPACTO.

2.3.1. Control del riesgo

Esta etapa, tiene como propósito tomar las medidas efectivas para controlar el riesgo crediticio inherente. Para lo cual, se debe analizar cada uno de los factores que lo generan. Como resultado de esta etapa, el control debe traducirse en la disminución de la posibilidad de ocurrencia y del impacto en caso de presentarse

2.3.2. Monitoreo

Consiste en revisar la presencia y funcionamiento de las diferentes etapas de la gestión del riesgo crediticio a lo largo del tiempo, mediante actividades permanentes de monitoreo,

evaluaciones independientes o una combinación de ambas técnicas, con el afán de tomar las medidas correctivas, para fortalecer los procedimientos, políticas y controles internos adoptados.

2.4. PRINCIPALES DEFINICIONES.

2.4.1. Asesor de Créditos: responsable directo del seguimiento.

2.4.2. Asesor o despacho jurídico externo: responsable de entablar la recuperación extrajudicial y judicial de los créditos después de agotados todos los medios por las instancias anteriores.

2.4.3. Ampliación de plazo: es el arreglo de pago que se le podrá proponer a un cliente, que teniendo cuotas vencidas, muestra voluntad de pago, pero presenta la dificultad de disminución en su capacidad de económica y consiste en prolongar el período de tiempo de sus pagos, calculando una nueva cuota de capital e intereses, obteniendo el beneficio de disminución de la cuota.

2.4.4. Banco de los Trabajadores: Son sociedades cooperativas de responsabilidad limitada de capital variable, cuya finalidad es actuar como intermediarios en el mercado financiero, mediante la captación o recepción de fondos a través de operaciones pasivas, tanto de crédito como de depósito a plazo, con aviso previo de ahorro, y de otras operaciones pasivas que les autorice FEDECRÉDITO, con el fin de utilizar o colocar los recursos así obtenidos, en operaciones activas de crédito (www.fedecredito.com.sv, 2016).

2.4.5. Crédito reprogramado: la modificación en las condiciones de amortización del refinanciamiento original pudiendo o no incluir modificación del plazo, sin que se emita un nuevo documento y sin que haya cambio en la referencia.

2.4.6. Coordinación de créditos: responsable de mantener sana la cartera de créditos de la institución. Tendrá que presentar informes periódicos a la dirección ejecutiva para toma de decisiones oportunas.

2.4.7. Comité de mora: responsable de aprobar las solicitudes de refinanciamientos y de resolver los traslados de cartera a los asesores o despachos jurídicos externos.

2.4.8. Evaluación de riesgo: consiste básicamente en identificar y analizar los diversos factores que podrían afectar el logro de los objetivos de cada entidad o persona y, sobre la base de dicho análisis determinar la forma en que los riesgos deben ser gestionados.

2.4.9. Federaciones: “son organizaciones en las que se agrupan cooperativas de giro financiero. Su finalidad es prestar servicios financieros, de asesoría y asistencia técnica a las cooperativas asociadas”. (S.S.F, Ley de Asociaciones Cooperativas, 2016).

2.4.10. Gestión de cobro: la gestión de cobro incluirá todas aquellas actividades que se orienten a la recuperación de la cartera de créditos que presenta saldos en mora.

2.4.11. Gestión efectiva de la cobranza: las gestiones de cobranza, se deberán realizar con los clientes que se muestren un tanto difíciles en sus pagos, se debe tener en cuenta el motivo de dicho atraso y el Jefe de créditos deberá considerar las medidas que se tomarán en caso de continuar el atraso (negociación).

2.4.12. Morosidad: “es el atraso en los pagos, mide el porcentaje de la cartera de créditos que está en riesgo; se considera que están en riesgo cuando ha vencido el plazo de pago de una parte cualquiera del préstamo” (Manual de la Administración de la Cartera, Castro, pág. 14).

2.4.13. Otorgamiento de los créditos: otorgar créditos a los clientes que deseen comprar mediante esta modalidad, en las condiciones que están establecidas por la empresa, teniendo en cuenta el análisis del mismo a través de la información recopilada, tratando en lo posible de sujetarse al reglamento existente.

2.4.14. Prórroga: la prolongación del plazo de pago de una obligación, sin que se emita un nuevo documento contractual y sin que exista cambio de la referencia del préstamo.

2.4.15. Préstamo refinanciado: es aquel otorgado que cancela total o parcialmente otros créditos con problemas de mora o de capacidad de pago y que cambian las condiciones de los anteriores.

2.4.16. Plazos: los plazos los determina en base al análisis socio económico del asociado, el objeto de la inversión, monto del crédito y ciclo de operación del negocio financiado. De acuerdo a las disposiciones establecidas en las políticas y reglamento los créditos se conceptúan de corto plazo hasta un año; de mediano plazo cuando sean a más de un año pero no excedan de cinco años; y de largo plazo, los mayores a cinco años.

2.4.17. Riesgo: “evento incierto, indeseable, imprevisto e involuntario que, en caso de producirse, puede tener consecuencias negativas para quien lo sufre y puede generar al mismo tiempo unas necesidades cuantificables económicamente”. (Rivas, 2011)

2.4.18. Riesgo de crédito: "es la posible pérdida que asumen las Cajas como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de los integrantes de la cartera de préstamos"(NPB4-47, 2011).

2.4.19. Riesgo de mercado: es la probabilidad de las variaciones en el precio y posición de los activos tales como tasas de interés, plazos y montos.

4.20. Supervisión de créditos: responsable de realizar el apoyo de persuasión y negociación a la recuperación del financiamiento en mora.

2.4.21. Sociedades de ahorro y crédito (SAC): son sociedades anónimas que pueden captar depósitos del público y colocar créditos. Se constituyen con un capital mínimo de US\$2.9 millones, no pueden captar depósitos en cuenta corriente y deben cumplir con los requisitos respectivos señalados para tal efecto en la Ley de Bancos.

2.4.21. Solicitud de crédito: es un documento mediante el cual se formaliza la solicitud del crédito de manera escrita firmada por el asociado, codeudores o fiadores, previo análisis y decisión del tipo de crédito que solicita, la solicitud debe señalar las condiciones (monto, tasa de interés, plazo, garantía, forma de pago, etc.).

2.5. CAJAS DE CRÉDITO.

“Son sociedades cooperativas de responsabilidad limitada, cuya finalidad principal es la concesión de créditos a sus socios”. (www.fedecredito.com.sv, 2016).

Las Cajas destinan los fondos captados, en atender las necesidades crediticias de sus socios, concediéndoles préstamos para financiar la producción, transformación, conservación y comercialización de productos agrícolas, industriales, artesanales o para cualquier otro destino.

2.5.1. Clasificación de las Cajas de Crédito.

Se encuentran clasificadas en el sector de “servicios financieros”, teniendo como finalidad u objeto fundamental la captación de depósitos y la concesión de préstamos a sus socios y al público, a fin de contribuir a su mejoramiento económico, mediante la satisfacción de sus necesidades y otros servicios financieros como tarjetas de crédito, remesas familiares etc. Propiciando el desarrollo de las localidades donde estas se encuentren situadas.

Las asociaciones cooperativas por su constitución han sido clasificadas de la siguiente manera:

De primer grado:

Son aquellas que están integradas por personas naturales con un interés en común, que se transforman en personas jurídicas. Según Ley General de Asociaciones Cooperativas podrán constituirse de diferentes clases tales como:

Producción:

Están integradas por productores que se asocian para transformar o vender en común sus productos. Las cooperativas de producción podrán ser entre otras de los siguientes tipos: producción agrícola, pecuaria, pesquera, agropecuaria, artesanal e industrial o agroindustrial.

Vivienda:

Son las que tienen por objeto proporcionar a sus asociados viviendas mediante la ayuda mutua y el esfuerzo propio.

Servicios:

Este servicio está dirigido a proporcionar servicios de toda índole, preferentemente a sus asociados, con el propósito de mejorar las condiciones ambientales y económicas, así como satisfacer las necesidades familiares, sociales, ocupacionales y culturales.

Las asociaciones cooperativas podrán ser entre otras de los siguientes tipos: ahorro y crédito, transporte, consumo, profesionales, seguros, aprovisionamiento, comercialización, escolares y juveniles.

Segundo grado:

“Se encuentran clasificadas en este grupo las federaciones, que están formadas por dos o más asociaciones cooperativas del mismo tipo y conceden a las cooperativas afiliadas el servicio en forma directa” (Ley de Asociaciones Cooperativas, 2016)

Tercer grado:

Son confederaciones que tienen por objeto administrar y suministrar los bienes de las federaciones afiliadas con el objeto de que estos servicios se traduzcan en mejor provecho a la comunidad cooperativa. (Ley de Asociaciones Cooperativas, 2016).

2.6. GENERALIDADES DE LAS CAJAS DE CRÉDITO.**2.6.1. Descripción de los Servicios.**

Dentro de los servicios que presentan las cajas, se tienen los siguientes:

Crédito de Vivienda.

Este servicio está dirigido a aquellos que están interesados en la compra de vivienda nueva o usada, construcción, mejora o reparación de vivienda, compra de terrenos.

Crédito personal.

Es un financiamiento para satisfacer las necesidades económicas personales o familiares, así como para mejorar la liquidez del solicitante. Destinado para financiar; viajes, gastos escolares, médicos, de estudio, compra de vehículo, matrimonios, cumpleaños, y todo lo que el cliente necesita, desee o quiera, con una tasa de interés desde el 1% mensual.

Préstamos para la micro, pequeña y mediana Empresa.

Dirigido principalmente para la micro y pequeña empresa, para el financiamiento de créditos de temporada, cubrir oportunidades de negocio eventuales, destinado para sectores Comercial, Industrial y Servicios Agropecuarios.

Servicio de Ahorros.

Se ofrece también el servicio de ahorro, que es un servicio dirigido a aquellos que estén interesados en el ahorro, lo pueden hacer por medio de libreta corriente, depósitos a plazo ahorro programado.

Crédito agropecuario.

Línea de crédito destinada para financiar actividades productivas de forma integral de las familias en el área rural, éstas pueden ser: Comercio, Industria, Agroindustria, Servicios sean en marcha o nuevos, siempre que se tenga la experiencia comprobada.

Sujetos de crédito: Personas mayores de 18 años del área rural que cuenten con proyectos agropecuarios diversos e innovadores, o que se dediquen al comercio o servicios.

2.7. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.

La organización de una Caja sigue las pautas generales para todas, necesita los mismos requisitos legales y se rige bajo las mismas normas de funcionamiento, su organización es de tipo lineal donde las unidades de organización están clasificadas por función (ver figura 5).

La Caja Soyapango Agencia Central: avenida buena vista n° 12 Barrio el centro Soyapango.
Cuenta con dos sucursales en el municipio de Soyapango

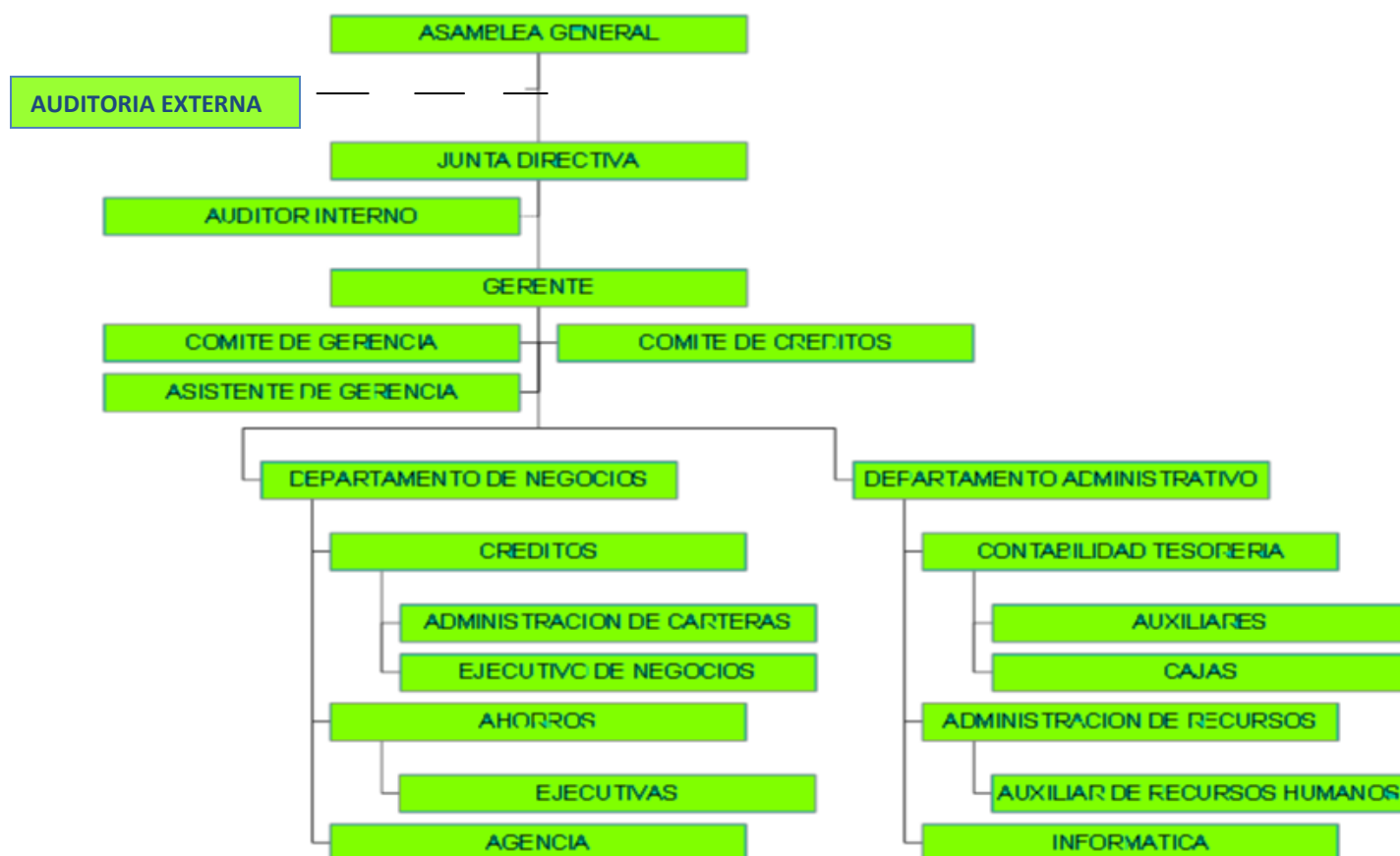
- a) Agencia Plaza Soyapango: Centro comercial plaza Soyapango.
- b) Agencia Unicentro: Centro comercial Unicentro.

En el caso de la Caja metropolitana cuenta con 2 sucursales:

- a) Agencia Mercado Central: calle Gerardo Barrios y 9ª av. sur.
- b) Agencia Tiendona: mercado de mayoreo la Tiendona.

Agencia Caja de San Salvador: Calle Arce y 15.^a Ave. Norte, n.º 1, San Salvador.

1.6 Figura N° 5 Caja de crédito de Soyapango



Figura, fuente Caja de crédito de Soyapango

2.7.1. Funciones de unidades organizativas

Se muestran las funciones de unidades organizativas de mayor jerarquía dentro de las Cajas.

2.7.1.1. Asamblea General:

Constituye el órgano supremo de la sociedad, este puede ser de carácter ordinario o extraordinario. Aquí están representados todos los socios.

2.7.1.2. Junta Directiva:

Le corresponde la administración de la sociedad y es responsable de asegurar un sistema adecuado de control interno global, así como los riesgos de la entidad.

2.7.1.3. Auditoría Externa:

Es la encargada de supervisar el debido cumplimiento de las leyes, reglamentos e instructivos internos y externos. Además, garantiza a la Junta Directiva que las cuentas presentadas son correctas, y certifica que los estados financieros están de acuerdo con las normas y principios contables.

2.7.1.4. Gerencia:

Establece las políticas de control interno adecuadas y los objetivos generales de la entidad, programas y presupuestos, supervisando de igual forma la efectividad del sistema de control.

2.7.1.5. Comité de Gerencia:

Diseña y propone las políticas, los procedimientos y controles para la administración de riesgos de mercado, crédito, operación, tecnología de información y otros riesgos a los que está expuesta la entidad

2.7.1.6. Comité de Créditos:

Propone los límites de exposición de riesgo a partir de su conocimiento de mercado. Además, analiza la viabilidad para aprobar las operaciones de financiamientos.

2.8. DIFERENCIA ENTRE ASOCIACIÓN COOPERATIVA Y SOCIEDAD

COOPERATIVA.

A menudo suelen confundirse las sociedades cooperativas con las sociedades cooperativas; no obstante existen aspectos que distinguen una de las otras, y por ello en la siguiente tabla se presentan dichas diferencias. (Ver Tabla 1).

Tabla N° 1. Diferencia entre Asociación Cooperativa y Sociedad Cooperativa

ASOCIACIÓN COOPERATIVA	SOCIEDAD COOPERATIVA
Cooperativa formada como asociaciones de derecho privado de interés social, las cuales gozarán de libertad en su organización y funcionamiento. Responsabilidad limitada con un número variable de miembros. "Se rigen por: Ley General de Asociaciones Cooperativas"(S.S.F, NBC4-48, pág. 2), Ley de Creación del INSAFOCOOP, sus Reglamentos y Estatutos.	Es una Sociedad Mercantil, que se constituye bajo razón social o denominación de capital variable, dividido en aportaciones o acciones, cuya actividad social se presta exclusivamente a favor de sus socios, los que responden limitada o ilimitadamente por las operaciones sociales, según la forma adoptada. Se rigen por: código de Comercio y Leyes especiales para cada tipo.

(Tabla 1. www.insafocoop.gob.sv)

2.9. IMPORTANCIA DE LAS CAJAS DE CRÉDITO EN LA ECONOMÍA SALVADOREÑA.

A pesar de la situación de desempleo, y bajo nivel de crecimiento que enfrenta El Salvador, las Cajas se especializan en brindar servicios financieros a la micro, pequeña, mediana empresa y trabajadores, apoyando su desarrollo, a través de una relación en la prestación de servicios financieros, facilitando con ello el otorgamiento de préstamos.

Las entidades del SISTEMA FEDECRÉDITO, están dispuestas a ofrecer apoyo financiero, de manera responsable, a los diferentes sectores de la economía nacional.

2.9.1. Apoyo de las Cajas a los diferentes sectores productivos.

Las Cajas apoyan algunos sectores, tales como: el agrícola, la micro y pequeña empresa y el sector servicios.

2.9.2. Sector agrícola.

Tiene cabida en todas aquellas actividades relacionadas con la explotación de los recursos naturales, sin la manufacturación de los mismos. Por ejemplo: la minería, la agricultura, la pesca y la ganadería.

2.9.3. Sector de la micro y pequeña empresa.

Es uno de los pilares del sistema, ya que a través del mismo se financian los proyectos de miles de micro y pequeños empresarios de los sectores industria, comercio, servicios, artesanías y transporte, quienes solicitan recursos para capital de trabajo y otros destinos productivos.

Desde hace varios años dicho sistema mantiene un liderazgo en el financiamiento a la micro y pequeña empresa, ya que las Cajas brindan una gran cantidad de recursos a mayor número de empresas de este sector, fomentando de esta forma la generación de empleos de manera significativa.

2.9.4. Sector servicios.

Es el relativo a las actividades que cubren una serie de demandas como, la comunicación o las transacciones financieras, además de otras encaminadas a satisfacer las demandas relacionadas con el ocio, como el turismo, por ejemplo. Las Cajas pertenecen a este sector y encausan su acción, en promover un sistema de préstamos accesible a todos los sectores económicos de bajos ingresos de El Salvador, esto indica que las Cajas se formaron con personas

vinculadas a todas las actividades económicas, fueren agrícolas, artesanales, y comerciales, entre otros.

Una de las alternativas que surgieron en el sector servicio para incrementar el ahorro y brindar créditos a los pequeños y medianos comerciantes, fue el surgimiento del sistema cooperativo de ahorro y crédito, en donde se practica de mejor manera los principios de solidaridad, ayuda mutua, autogestión y control democrático.

Esta alternativa que merece atención del Estado, es el sector de la economía solidaria, especialmente el sistema cooperativo de ahorro y crédito, ya que las cooperativas se caracterizan por la democratización de capitales, por lo tanto no existe vinculación ni concentración de recursos en pocas manos, que es uno de los males que adolecen los países y una práctica muy común en las entidades bancarias.

El fortalecimiento del sistema cooperativo se debe al buen manejo administrativo y financiero, el cual ha creado la confianza del público, por consiguiente se ha demostrado solvencia de las mismas, lo cual se refleja en un incremento de los ahorros, en especial a plazo fijo, los depósitos crecieron entre el período del año 2004 y el 2005 en \$17.30 miles, lo que afirma que las personas han incrementado la confianza en las cooperativas al igual que en los Bancos.

2.10. CLASIFICACIÓN DE LAS GARANTÍAS.

De acuerdo al tipo de crédito y al monto a otorgar se define lo siguiente:

2.10.1. Garantías irreales (Fiduciarias).

Es el respaldo que se da por medio de uno o más fiadores o codeudores, que resguarden en forma adecuada el crédito solicitado por el deudor, demostrando capacidad de pago, buen record para el financiamiento y estabilidad socio-económica..

2.10.2. Garantías reales.

Estas pueden ser prendarias e hipotecarias.

2.10.3. Prendarias:

Se refiere a la pignoración de bienes muebles que sean propiedad del solicitante, entre ellos se pueden incluir activos fijos que se compren con recursos del crédito otorgado, maquinarias, equipos, mobiliarios, vehículos entre otros; además, se llenará declaración jurada de bienes y dación en pago. La garantía prendaría se perfeccionará con la designación de un fiador depositario, que puede ser el propietario de los bienes con base a disposiciones legales.

2.10.4. Hipotecaria:

Se hace sobre bienes inmuebles debidamente registrados en el Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, de libre gravamen y documentados con escritura la cual el asociado presente al tramitar su crédito.

Los montos a otorgar con este tipo de garantía serán el 70% del valuó del inmueble, si posee construcción mixta, es decir que el inmueble incluye terreno más construcción, y el 50% si la construcción es de bahareques, estos porcentajes se aplicarán independientemente si la propiedad es urbana o rural, previo a ello se realizara un análisis del área geográfica donde está ubicado y de esto dependerá la cantidad a financiar. Para los bienes inmuebles, los valúos deben ser efectuados por peritos inscritos en la Superintendencia del Sistema Financiera.

2.10.5. Norma para clasificar los activos de riesgo crediticio y constituir las reservas de saneamiento (NCB-022).

"El objeto de esta norma es regular la evaluación y clasificación de los activos de riesgo crediticio según la calidad de los deudores y exigir la constitución de reservas mínimas de saneamiento de acuerdo a las pérdidas esperadas de los respectivos activos". (NCB-022, 2007, pág. 1)

Se consideran como activos de riesgo crediticio todas las operaciones que de alguna manera signifiquen financiamientos directos o indirectos a favor de personas naturales, jurídicas o grupos de personas, como las siguientes operaciones:

- a) Préstamos.
- b) Intereses y otros productos por cobrar.
- c) Créditos contingentes. Etc.

2.10.6. Tratamiento de las garantías.

Para los efectos de la exigencia de reservas de saneamiento, el riesgo de un deudor se determinará restando del saldo total de las obligaciones el valor de las garantías que los respalden; además, los criterios de aceptación de las mismas, deberán estar de conformidad a las políticas aprobadas por la Junta Directiva u órgano equivalente, y las prácticas y procedimientos mínimos de valoración que ha determinado la Superintendencia del Sistema Financiero mediante las normas correspondientes. En los casos que una misma garantía respalde la concesión de uno o más créditos a diferentes deudores, el valor a considerar, para efecto de constitución de reservas de saneamiento, será proporcional a los saldos adeudados de los préstamos otorgados al deudor, dependerá del tipo de garantía para aplicar el porcentaje a considerar (Ver Tabla 2).

Tabla N° 2. Tratamiento de las garantías.

Tipo de Garantía.	Porcentaje a considerar.	
Depósitos en efectivo	100%	
Certificados de depósitos monetarios debidamente pignorados y que hayan sido apertura dos en bancos locales o en Bancos extranjeros de primera línea o en intermediarios financieros no bancarios supervisados por la Superintendencia de Sistema financiero	100%	
Avales y Fianzas de Bancos locales o Bancos extranjeros de primera línea	100%	
Avales y Fianzas por fondos de garantías administrados por el Banco Multisectorial de Inversiones	100%	
Prendas sobre valores de renta fija, emitidos en el país o en el exterior, con alto grado de liquidez y que cuenten con una clasificación internacional de “grado de inversión”	100%	
Garantías del Fideicomiso de Respaldo para Crédito de Desarrollo Habitacional (FORDEH)	100%	
Garantía de Fideicomisos donde el Fiduciario sea el Banco Multisectorial de Inversiones (BMI), previa notificación a está Superintendencia	100%	
Bonos de prenda emitidos por Almacenes Generales de Depósitos fiscalizados por la Superintendencia de Valores.	70%	
Primeras hipotecas sobre bienes inmuebles, debidamente inscritas; sin embargo, para aquellas garantías con anotación preventiva y documentación suficiente para su inscripción, se les concede un plazo máximo de seis meses para concluir el trámite de inscripción, a partir de la fecha del otorgamiento de la garantía; y Fideicomiso de Garantía para la Adquisición de Inmuebles, administrado por el Banco Multisectorial de Inversiones.	Rangos de	Porcentaje a Considerar
	Categorías	
	De A2 a C2	70%
	D1 Y D2	60%
E	50%	

(Tabla 2. S.S.F NCB-022, Pág. 4)

2.10.7. Categorías y criterios para clasificación de deudores de Crédito.

La clasificación de los saldos y reservas de los préstamos en las Cajas se hará sobre la base de la antigüedad de la mora observada de las cuotas (ver Tabla 3).

Tabla N° 3. Categoría por días de Mora.

Categoría	Mora en días calendario de las cuotas de amortización		
	VIVIENDA	CONSUMO	EMPRESA
A1	Hasta 7 días	Hasta 7 días	Hasta 7 días
A2	Hasta 30 días	Hasta 30 días	Hasta 14 días
B	Hasta 90 días	Hasta 60 días	Hasta 30 días
C1	Hasta 120 días	Hasta 90 días	Hasta 90 días
C2	Hasta 180 días	Hasta 120 días	Hasta 120 días
D1	Hasta 270 días	Hasta 150 días	Hasta 150 días
D2	Hasta 360 días	Hasta 180 días	Hasta 180 días
E	Más 360 días	Mas 180 días	Mas 180 días

(Tabla 3. S.S.FNCB-022, Pág. 11)

2.11. NORMAS DE REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN DE CRÉDITOS.

“Un crédito refinanciado es aquel que cancela otros préstamos con problemas de mora o de capacidad de pago, cambiando las condiciones que existían anteriormente”. (NCB-022, 2016,pág. 5,)

“Aquellos que hayan sido prorrogados, reprogramados, o que hayan sido objeto de cualquier otro arreglo jurídico o financiero que modifique las condiciones pactadas, serán denominados como reestructuraciones”. (NCB-022, 2016, pág. 5)

El objetivo de los refinanciamientos o reestructuraciones , es ofrecer a los clientes en mora, una salida adecuada, evitando así, la antigüedad de la mora, y por consiguiente la acumulación de intereses, haciendo mayor el riesgo de incobrabilidad, para lo cual deberá reportar una mejora en la garantía inicial de la deuda , de tal manera que las probabilidades de recuperación , sean mayores.

2.11.1. Sujetos de Refinanciamiento.

Serán aquellos clientes que presenten problemas para el pago de sus cuotas, independientemente de la antigüedad de la mora, así como aquellos clientes que tuvieron retrasos para cubrir la cuota pactada originada por disminución de sus ingresos o situaciones ajenas a la voluntad, las cuales deberán ser justificadas, y cubrir las siguientes condiciones:

- a) Deberán cancelar, como requisito previo al trámite, los intereses normales y moratorios pendientes. Excepcionalmente, se podrán cancelar refinanciamientos que incluyan intereses.
- b) La tasa será la vigente para los financiamientos en condiciones normales.
- c) El plazo será acorde a la actividad del cliente, garantía presentada, capacidad de pago.
- d) Para toda solicitud de refinanciamiento el cliente deberá presentar una carta solicitud en la cual exprese claramente las causas que justifiquen esta petición.
- e) Se deberá realizar visita de evaluación del negocio para determinar la capacidad de pago actual y futura que posibilite al cliente cubrir un nuevo monto de las cuotas.
- f) Se podrá realizar a nombre del codeudor o de una tercera persona, quien a voluntad asuma y se responsabilice por esta obligación.
- g) En caso que el deudor tenga más de un crédito pendiente de pago deberá consolidar todo el saldo de capital adeudado y plantear una operación de refinanciamiento.

- h) Para que un cliente opte a otro crédito en la institución, tiene que cancelar el 100% del monto refinanciado en el plazo otorgado, y haber presentado puntualidad en el pago de sus cuotas.
- i) En ningún caso un mismo cliente tendrá derecho a 3 refinanciamientos.

Todos los préstamos refinanciados, que después de haber agotado las nuevas gestiones de cobro administrativas y que presenten una mora mayor a tres cuotas vencidas, serán remitidos inmediatamente para trámite judicial, previa autorización del gerente de financiamiento.

2.11.2. Reestructuraciones.

Cuando un usuario presente problemas de mora en su préstamo, podrá otorgarse un readecuamiento al monto y a la forma de pago del mismo, siendo indispensable que se ponga al día con los intereses vencidos.

Condiciones para reestructuración.

Mediante el readecuamiento, se amortizará el crédito en mora y se registrará como nuevo, de acuerdo con el nuevo monto y plazo acordado. La tasa de interés que se aplicará será la que se encuentre en vigencia al momento que se realice el readecuamiento, si esta fuera mayor a la original, se conservará la tasa de interés anterior.

Para la reestructuración deberá observarse lo siguiente:

- a) El usuario deberá demostrar al comité de préstamos que la imposibilidad de cumplir con su compromiso se debe a motivos ajenos a su control.

- b) En la solicitud se deberá dar a conocer la forma de pago que considere poder cumplir.
- c) Nunca se harán más de tres readecuamientos a una misma persona.

Podrá otorgarse prórroga en el pago de una o más cuotas, cuando el usuario demuestre incapacidad de pago de las mismas, por causas justificadas. Las solicitudes de prórroga deberán ser presentadas por lo menos 8 días antes del vencimiento de la cuota, a fin de que la misma no sea calificada como morosa, la cual no implica ampliación en el vencimiento del plazo del crédito excepto que corresponda al pago de la cuota final.

2.12. ETAPAS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.

2.12.1. La identificación del cliente:

Se procede a recolectar información personal como financiera del cliente.

2.12.2. Levantamiento de datos del cliente:

En esta etapa se procede a llenar la solicitud de crédito con los datos del cliente. El análisis de la situación financiera del cliente se hace con razones financieras, para la elaboración de este análisis se toman en cuenta los ingresos que generan y gastos. A partir de esta etapa el crédito solicitado entra al sistema se procesa hasta que sea aprobado.

2.12.3. Análisis y Aprobación del cliente:

El comité de crédito analiza y aprueba el crédito, entre sus principales funciones están: verificar que el expediente cumpla con la documentación del crédito y que estos estén completos

y acorde a las políticas de financiamiento, además de verificar que el cliente tiene la capacidad de pago necesaria.

2.12.4. Desembolso del crédito:

Tesorería recibe la orden de emisión de cheque para la cual es necesario la firma de dos empleados, posteriormente es entregado al comité de crédito el cual lo hace llegar directamente al cliente.

2.12.5. Seguimiento del crédito:

La cual conlleva el monitoreo del cliente y su posterior evaluación para un futuro financiamiento.

2.13. RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS EN MORA.

Se considera en mora todo préstamo cuya cuota no ha sido pagada en su fecha de vencimiento. Desde ese momento el asesor/a de créditos debe dar seguimiento al financiamiento y gestionar al cliente para lograr la pronta recuperación, evitando acumular saldos morosos que afecten la calidad de su cartera.

Los pasos a seguir para la recuperación serán los siguientes:

- a) Aviso escrito a usuarios y fiadores sobre posible aplicación de orden de descuento o afectación de garantías.
- b) Aplicar orden de descuento, cuando la garantía fuera fiduciaria. Si esto no fuera posible, pasarlo a recuperación judicial, documentando los diferentes esfuerzos realizados para la recuperación así como la situación al momento de trasladarlo a recuperación judicial.

Para los créditos hipotecarios, deberá negociarse la dación en pago o retroventa del bien dado en garantía.

Toda negociación con los usuarios de préstamos, deberá documentarse por escrito, los cargos relacionados al cobro del financiamiento con insolvencias se cargarán a la cuenta del cliente.

2.13.1. Etapas del cobro.

Los asesores/a del financiamiento serán los responsables del cobro administrativo mediante notas escritas, llamadas telefónicas y visitas personales a todo cliente que refleje mora de 1 a 190 días. Sera responsabilidad del área de préstamos colocar las ordenes de descuento a los codeudores que sean empleados, cuando el crédito que garantizan se encuentre atrasado sin resultado positivo de recuperación con el deudor.

2.13.2. Cobro extra Judicial.

A esta etapa pasará todo la cartera mayor a 90 días de atrasó, seguirá siendo responsabilidad de los asesores de financiamiento quienes deberán gestionar y solventar estas cuentas en un lapso no mayor a 30 días con el apoyo del supervisor del programa, periodo en el cual, se obtendrá un panorama claro de la recuperabilidad o no de los créditos, para los casos que el deudor o codeudor estén identificados y no muestren voluntad de pago, previa autorización del comité de mora pasarán a recuperación por la vía judicial.

2.13.3. Etapa de cobro judicial.

Agotadas los procesos administrativos y extrajudiciales de cobranza, sin haberse obtenido resultados positivos o si durante el análisis de estas gestiones, el comité de créditos concluyera que el cliente carece de capacidad de pago, insolvencia económica financiera o la calificación de riesgo de este disminuye a D o E, el caso deberá ser trasladado a recuperación judicial.

2.13.4. Criterios a considerar para créditos irrecuperables.

- a) Deudores y codeudores desaparecidos
- b) Deudores y codeudores sin la mínima capacidad de pago responder por el pago de la deuda y que carecen de bienes embargables.
- c) Préstamos sin documento sin documento legal de respaldo.
- d) Préstamos sin garantías reales que no hayan efectuado pagos en los últimos 6 meses.

Se podrán considerar los financiamientos que presenten aplazamientos mayores a 180 días.

Solamente la dirección Ejecutiva podrá autorizar condonación de intereses moratorios en aquellos casos, que se justifique y exista una razón o precedente que lo soporte, la condonación aplicará a los intereses moratorios.

2.14. MARCO LEGAL.

El marco legal de las Cajas lo conforman las normas prudenciales y contables emitidas por la superintendencia del sistema financiero, así como la normativa emitida por FEDECRÉDITO, en la investigación de campo se entrevistó a un gerente de crédito el cual manifestó que en la actualidad aplicaban ambas normativas.

2.14.1. Legislación aplicable.

Leyes y normas prudenciales y contables aplicadas por las instituciones del sistema FEDECRÉDITO y las entidades socias supervisadas por la superintendencia del sistema financiero (SSF).

- a) Ley de Bancos cooperativos y sociedades de ahorro y crédito.
- b) Ley de Protección al Consumidor.
- c) Código de Comercio.
- d) Leyes tributarias.
- e) Leyes laborales.
- f) Ley contra el lavado de dinero y de activos.
- g) Normas contables y prudenciales emitidas por la SSF y el BCR.
- h) Normas y políticas contables emitidas por la SSF.
- i) Normas sobre manejo de cuentas de depósito en las Cajas y Bancos de los Trabajadores.

Aprobadas por el Banco central de reserva de el Salvador (BCR) en lo relativo a transferencia o negociabilidad y plazo.

En la siguiente Tabla se presenta la Base Legal aplicada por las Cajas. (Ver Tabla 4).

Tabla N° 4. Legislación Aplicable.

Base Legal	Artículo	Asunto
Código de Comercio	título VII "Operaciones de Crédito y Bancarias	Menciona todo lo relacionado a las operaciones de crédito y bancaria, tales como aperturas de crédito, préstamos mercantiles, créditos a la producción, créditos documentales, así como la constitución de prendas y otros servicios de carácter general.
Constitución de la República de El Salvador	Art. 114	Las cooperativas que se forman para prestar servicios financieros, el Estado facilitará su expansión y financiamiento.
Ley de Bancos Cooperativos y sociedades de ahorro y Crédito	Art 5	Las cooperativas que deseen captar depósitos del público presentan su solicitud de autorización a la Superintendencia del Sistema Financiero, para su respectiva aprobación y cumplimiento casi en su totalidad de la ley.
Ley de Protección al Consumidor	Art. 2 Art. 12 Art.19 a) b)	<p>Las Cajas deberán cumplir con lo que establece la ley con respecto al cobro de los intereses.</p> <p>En los créditos otorgados a sus socios, los intereses se calcularán sobre los saldos diarios pendientes de cancelar por el deudor y no podrán pactarse ni cobrarse intereses sobre intereses a los préstamos realizados, cuando exista retraso en los pagos el interés moratorio se calculará sobre el capital vencido.</p> <p>Las Cajas en su relación contractual con los consumidores de sus servicios están obligados a cumplir las siguientes disposiciones:</p> <p>a) Cobrar los intereses, comisión y recargos que hubiesen sido convenidos.</p> <p>b) A proporcionar en forma clara y veraz toda la información que el cliente le requiera para la utilización de los servicios.</p> <p>Cuando los financiamientos, ya fueron pagados en su totalidad, las Cajas tendrán que entregar la cancelación legal y contable de las hipotecas u otras garantías, en un término no mayor de quince días.</p>
Ley de Protección al Consumidor	Art.20	Se prohíbe a las Cajas imponer ya sea de forma directa o indirecta al deudor las compañías con las que ha de

		contratar los seguros y los servicios notariales.
Ley contra la usura	Art. 3 Art. 5	Esta ley se aplicará a toda clase de acreedores, ya sean personas naturales o jurídicas, instituciones del sistema financiero, en general, toda entidad que preste dinero, Se establecerá la segmentación de créditos que permitirá la diferenciación de tasas máximas de interés ofrecidas al público, debido a la existencia de distintos mercados atendidos y sus diferentes productos. 1) Crédito de consumo para personas naturales otorgados por medio de tarjetas de crédito 2) Vivienda 3) Empresa 4) Microcrédito Multi - destino
Ley Contra la Usura	Art.6 Art.7	El BCR es la entidad responsable de establecer las tasas máximas, para cada tipo de crédito y monto a que se refiere el art. 5 de esta ley. Para efectos del cálculo de las tasas efectivas se considerara la información que será proporcionada por entidades del mercado financiero. La tasa máxima legal permitida será la equivalente a 1.6 veces la tasa efectiva promedio simple establecida por el BCR de acuerdo al art. 6 de esta ley. Para los créditos otorgados a personas naturales por medio de tarjetas de crédito, la tasa máxima legal permitida será el equivalente a 1.5 veces la tasa efectiva promedio simple establecida por el BCR para el segmento 2 del art. 5.
Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y su Reglamento.	Art. 2. Art. 9 Art.10 Literales a)	Aplicar controles en las diferentes actividades que realiza en la captación y manejos de los fondos de sus socios, para prevenir el lavado de dinero dentro de la entidad. Informar por escrito o cualquier otro medio electrónico en el plazo de tres días hábiles a la Unidad de Investigación Financiera UIF. Conservar la documentación de las operaciones, por un plazo de cinco años. Capacitar al personal sobre los procesos o técnicas del lavado de dinero y de activos.

	b)	Reportar de forma inexcusable, inmediata y suficiente a la Fiscalía General de la República a través de la UIF y la Superintendencia Sistema Financiero, cualquier información relevante sobre manejo de fondos, cuya cuantía o característica no guarden relación con la actividad económica de sus socios.
--	----	--

2.14.2. Normativa técnica aplicable.

Las Cajas, han adoptado normas prudenciales y contables emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero, las cuales se resumen a continuación (ver Figura 5).

2.14.3. Normas prudenciales.

Son las que regulan la actividad financiera que realiza la entidad, de las cuales se detallan a continuación las que aplican las Cajas en el proceso de otorgamiento y recuperación crediticio.

- a) Lineamientos generales de crédito para las Cajas y Bancos de los Trabajadores.
- b) Lineamientos para el establecimiento de políticas para la gestión de tasas de Interés, comisiones y recargos en las Cajas y Bancos de los Trabajadores.
- c) Reglamento del programa de crédito popular.
- d) Normas sobre manejo de cuentas de depósito en las Cajas y Bancos de los Trabajadores. Aprobadas por el BCR en lo relativo a transferencia o negociabilidad y plazo.
- e) Normas para las cooperativas socias de FEDECRÉDITO que ampliarán las operaciones de captación de depósitos de sus socios.
- f) Procedimiento para la regularización y supervisión especial de las cooperativas socias de FEDECRÉDITO que no captan depósitos del público.

- g) Normas para la apertura y cierre de agencias de las Cajas y de los Bancos de los trabajadores que captan depósitos de sus socios.
- h) Norma sobre el procedimiento para la recolección de datos del sistema central de riesgos del SISTEMA FEDECRÉDITO.
- i) Políticas para la gestión de la liquidez de las Cajas y Bancos de los Trabajadores.
- j) Normas para el cálculo y utilización de la reserva de liquidez sobre depósitos y otras obligaciones en las Cajas y Bancos de los Trabajadores.
- k) Normas para el otorgamiento de créditos a personas relacionadas en las Cajas y Bancos de los Trabajadores.
- l) Normas sobre límites en la concesión de créditos en las Cajas y Bancos de los Trabajadores.
- m) Norma para clasificar los activos de riesgo crediticio y construir las reservas de saneamiento (NCB-022).
- n) Manual de riesgo de crédito para la tarjeta de crédito del sistema FEDECRÉDITO
- o) Sucursales por parte de las Cajas y de los Bancos de los Trabajadores que captan depósitos exclusivamente de sus socios (NPF-015).
- p) Manual de políticas y procedimientos de crédito.
- q) Manual de auditoría de entidades socias.
- r) Normas para la gestión integral de riesgos de las entidades socias que captan depósitos exclusivamente de sus socios (NPR-001).

- s) Normas de gobierno corporativo en las entidades socias que captan depósitos exclusivamente de sus socios (NPR-002).
- t) Normas para la gestión de riesgo crediticio y concentración de créditos de las entidades socias que captan depósitos exclusivamente de sus socios (NPR-003).

2.14.4. Normas contables.

- a) Normas para la contabilización de intereses de las operaciones activas y Pasivas en las Cajas y Bancos de los Trabajadores.
- b) Normas para la contabilización de las comisiones de préstamos y operaciones Contingentes en las Cajas y Bancos de los Trabajadores.
- c) Normas para la contabilización de los activos extraordinarios en las Cajas y Bancos de los Trabajadores.
- d) Normas para el reconocimiento contable de pérdidas en préstamos y cuentas por cobrar en las Cajas y Bancos de los Trabajadores.
- e) Reglamento para reclasificar la cartera de activos de riesgo crediticio y constituir reservas de saneamiento.
- f) Reglamento para la adquisición, administración y venta de los activos extraordinarios de las Cajas y de los Bancos de los Trabajadores.
- g) Manual de contabilidad para de los bancos cooperativos y sociedades de ahorro y crédito.

Tabla N° 5. Normas contables y prudenciales.

Normativa	Asunto
Normas para la gestión integral de riesgos de las entidades financieras (NPB4-47)	Las Cajas deben cumplir los lineamientos mínimos para establecer un sistemas de gestión integral de riesgos, mediante el cual identifiquen, midan, controlen y monitorear los distintos tipos de riesgos crediticios a que se encuentran expuesta, para eso es necesario contar con políticas, procedimientos y manuales que indique como gestionar el riesgo de acuerdo a su estructura, tamaño, negocios y recursos.
Normas de gobierno corporativo para las entidades financieras (NPB4-48)	Las Cajas cumplirán con las bases mínimas que deben adoptar las instituciones para fortalecer sus prácticas de gobierno corporativo dentro del proceso de gestión de riesgos financieros, operacional y otros. También da lineamientos de cómo deberá estar conformado el comité de riesgo, por un director externo, un funcionario de la alta gerencia y un ejecutivo que tenga como responsabilidad la gestión de los riesgos de la entidad.
Normas para la gestión del riesgo crediticio y de concentración de crédito (NPB4-49)	Esta norma proporciona lineamientos para la adecuada gestión del riesgo crediticio, y criterios para la adopción de políticas y procedimientos que ayuden a identificar, medir, monitorear, y controlar los peligros del financiamiento. Las Cajas deben contar con políticas para la gestión de riesgo de financiamiento. Las cuales deben orientarse a establecer niveles de tolerancia de exposición al riesgo de préstamos, así como realizar una correcta valuación de los activos en función de la probabilidad de recuperación de la cartera.
Normas para clasificar los activos de riesgo crediticio y constituir las reservas de saneamiento (NCB-022)	Los activos de riesgo crediticio se deberán tener debidamente clasificados. Para determinar la categoría de riesgo que se le asigne, sea la que corresponde al préstamo con mayor riesgo de recuperación. Para constituir reservas mínimas de saneamiento, se determinará restando del saldo total de las obligaciones el valor de las garantías que respaldan la deuda, se aplicara el porcentaje de reserva conforme a la categoría que son normales A1, A2, subnormales B, deficientes C1, C2, de difícil recuperación D1, D2, irrecuperables E

3. CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1. TIPO DE ESTUDIO.

La problemática investigada sobre el proceso de otorgamiento y recuperación crediticio en las Cajas fue investigado bajo un enfoque cuantitativo y cualitativo, ya que se mezcló el análisis de los datos observados y descriptivos obtenidos a través de la encuesta realizada a las mismas, la cual fue dirigida al gerente financiero.

El tipo de investigación que se aplicó fue el hipotético deductivo, analizando desde una perspectiva general todas las situaciones así como las circunstancias que puedan dar origen a esta problemática, con el propósito de descubrir los factores específicos de comprobación que permitan establecer una alternativa de solución a las deficiencias encontradas.

3.2. UNIDADES DE ANÁLISIS.

Se tomó como unidad de análisis al analista de préstamos de las Cajas de los municipios de San Salvador y Soyapango.

3.2.1. Universo y muestra.

3.2.1.1. Universo.

El universo de la investigación lo constituyen las siete Cajas distribuidas en 3 oficinas centrales y 4 agencias que se encuentran detalladas en el directorio de Cajas del sitio web del sistema FEDECRÉDITO, que actualmente operan en los municipios de Soyapango y San Salvador motivo por el cual no hubo necesidad de calcular muestra ya que se abarcó el total del universo.

3.3. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS UTILIZADAS EN LA INVESTIGACIÓN.

3.3.1. Investigación de campo.

La técnica utilizada fue la encuesta que fue aplicada al Analista de créditos que interviene en el proceso de otorgamiento y recuperación de los préstamos en las Cajas de los municipios de Soyapango y San Salvador, para ello se utilizó como instrumento un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas que ayudaría a determinar los aspectos más importantes y las deficiencias en el proceso a seguir en los referidos procesos.

3.3.1 Procesamiento de información.

Al finalizar la recolección de información mediante los cuestionarios, la totalidad de preguntas y sus respectivas respuestas fueron tabuladas y presentados en cuadros estadísticos en el programa Microsoft Excel, de esta manera facilitando el procesamiento de datos.

3.3.2 Análisis e Interpretación de datos.

Una vez tabulada la Información recolectada mediante el cuestionario, se procedió a realizar el análisis respectivo de la siguiente manera:

Se colocó las preguntas según su orden correlativo, se tabuló destacando la frecuencia absoluta y relativa en términos porcentuales, posteriormente se presentaron en gráficos de barra y de pastel, destacándose las mayores y menores frecuencias de las opciones de respuesta para su debida conclusión.

3.4 Diagnóstico de la Investigación.

De acuerdo al resultado obtenido en el procesamiento de información, se determinaron las causas, efectos y consecuencias de la problemática investigada, y con base a los resultados se procedió a evaluar el riesgo existente al realizar un indebido proceso en el otorgamiento y recuperación crediticio. Estableciéndose lo siguiente.

- a) Se verificó la falta y limitantes en las políticas internas en el otorgamiento y recuperación de los financiamientos.
- b) Se identificaron las deficiencias en los controles y procedimientos en la recepción de información de los clientes.
- c) Se evaluó el perfil de los asesores de crédito y el personal de cobro, en cuanto a la experiencia laboral.

Tabla N° 6. Cruce de Variables, línea de Crédito mayormente solicitada y su aprobación.

¿Quiénes de la siguiente lista tienen la autoridad para aprobar un crédito? (Puede elegir más de 1 opción)			Cuanto tiempo tiene de prestar servicios crediticios				TOTAL
			a) 1 a menos de 3 años	b) 4 a menos 6 años	c) 7 a menos 10 años	d) Más de 10 años	
De los créditos ofertados indique ¿Cuál es la línea mayormente solicitada?	a) Créditos para comercio	a) Supervisores y	0	0	0	0	0
		b) Comité contra	0	0	0	0	0
		c) Gerente de Créditos	0	1	0	0	1
		d) Comité de créditos	1	0	0	0	1
		necesario.	0	0	0	0	0
		f) Otro (Especifique)	1	0	0	0	1
	b) Créditos para vivienda	analistas de crédito	0	0	0	0	0
		lavado de dinero	0	0	0	0	0
		c) Gerente de Créditos	0	0	0	0	0
		d) Comité de créditos	0	0	0	0	0
		necesario.	0	0	0	0	0
		f) Otro (Especifique)	0	0	0	0	0
	c) Créditos para Consumo	analistas de crédito	0	0	0	0	0
		lavado de dinero	0	0	0	0	0
		c) Gerente de Créditos	1	0	0	0	1
		d) Comité de créditos	4	0	0	3	7
		necesario.	0	0	0	0	0
		f) Otro (Especifique)	0	0	0	0	0
	d) Créditos personales	analistas de crédito	0	0	0	0	0
		lavado de dinero	0	0	0	0	0
		c) Gerente de Créditos	0	0	0	0	0
		d) Comité de créditos	0	0	0	0	0
		necesario.	0	0	0	0	0
		f) Otro (Especifique)	0	0	0	0	0
e) Crédito multi-destino	analistas de crédito	0	0	0	0	0	
	lavado de dinero	0	0	0	0	0	
	c) Gerente de Créditos	0	0	0	0	0	
	d) Comité de créditos	0	0	0	0	0	
	necesario.	0	0	0	0	0	
	f) Otro (Especifique)	0	0	0	0	0	
f) Otro especifique	analistas de crédito	0	0	0	0	0	
	lavado de dinero	0	0	0	0	0	
	c) Gerente de Créditos	0	0	0	0	0	
	d) Comité de créditos	0	0	0	0	0	
	necesario.	0	0	0	0	0	
	f) Otro (Especifique)	0	0	0	0	0	
TOTAL			7	1	0	3	11

Tabla N° 7 Cruce de Variables, deficiencias en el servicio de crédito y su regulación administrativa

¿Con que tipo de regulaciones administrativa cuenta para el control del riesgo crediticio? (Puede elegir más de 1 opción)		¿Por qué razón cree que las cajas de crédito pudieran tener bajos índices de rentabilidad? (puede elegir más de 1 opción).				total	
		Plazos de crédito demasiados extensos	Poca recuperación	Elevado nivel de Impuestos	Faltas de Interes no competitivas		
En una auditoria ¿ cual cree que podria ser las deficiencia mas comunes que se encuentran en el servicio de prestamos? Puede elegir mas de una opcion	a) No se realiza la consulta en el buro de créditos	interno	0	0	0	0	0
		b) Politicas de crédito	0	0	0	0	0
		c) Software de créditos	0	0	0	0	0
		d) Ninguno	0	0	0	0	0
		e) Otra (especifique)	0	0	0	0	0
	b) No se solicita certificación extractada	interno	0	0	0	0	0
		b) Politicas de crédito	0	0	0	0	0
		c) Software de créditos	0	0	0	0	0
		d) Ninguno	0	0	0	0	0
		e) Otra (especifique)	0	0	0	0	0
	c) No se inscribe la garantía hipotecaria	interno	0	0	0	0	0
		b) Politicas de crédito	0	0	0	0	0
		c) Software de créditos	0	0	0	0	0
		d) Ninguno	0	0	0	0	0
		e) Otra (especifique)	0	0	0	0	0
	d) No se reportan las transacciones reguladas y sospechosas	interno	0	0	0	0	0
		b) Politicas de crédito	0	0	0	0	0
		c) Software de créditos	0	0	0	0	0
		d) Ninguno	0	0	0	0	0
		e) Otra (especifique)	0	0	0	0	0
	e) No se solicitan referencias personales	interno	0	0	0	0	0
		b) Politicas de crédito	0	0	0	0	0
		c) Software de créditos	0	0	0	0	0
		d) Ninguno	1	0	0	0	1
		e) Otra (especifique)	0	0	0	0	0
f) Otra (especifique)	interno	1	2	0	0	3	
	b) Politicas de crédito	2	0	2	0	4	
	c) Software de créditos	1	0	0	1	1	
	d) Ninguno	0	0	0	0	0	
	e) Otra (especifique)	0	0	0	0	0	
TOTAL			5	2	2	0	9

Tabla N °8 Cruce de Variables, conocimiento de la experiencia y capacidad del personal de crédito.

¿Cuál es el principal atributo que buscan en un analista y supervisor de créditos para incorporarlo al equipo de trabajo?			¿Con que frecuencia se utilizan los programas tecnológicos para gestionar y monitorear la cartera de créditos?				Total
			Mucho	Regular	Poco	Nada	
¿En cuál de las siguientes temáticas ha sido capacitado en el último año? (Puede elegir más de 1 opción).	a) Ley contra el lavado de dinero y activos	a) Con la honradez notoria	3	0	0	0	3
		b) Puntualidad	2	0	0	0	2
		c) Trabajo en equipo	3	0	0	0	3
		d) Disponibilidad de tiempo	2	0	0	0	2
		e) Trabajo bajo precio	3	0	0	0	3
	b) Normas prudenciales	a) Con la honradez notoria	0	0	0	0	0
		b) Puntualidad	0	0	0	0	0
		c) Trabajo en equipo	0	0	0	0	0
		d) Disponibilidad de tiempo	2	0	0	0	2
		e) Trabajo bajo precio	1	0	0	0	1
	d) Normas contables	a) Con la honradez notoria	0	0	0	0	0
		b) Puntualidad	0	0	0	0	0
		c) Trabajo en equipo	0	0	0	0	0
		d) Disponibilidad de tiempo	0	0	0	0	0
		e) Trabajo bajo precio	0	0	0	0	0
	e) No se han realizado capacitaciones	a) Con la honradez notoria	0	0	0	0	0
		b) Puntualidad	0	0	0	0	0
		c) Trabajo en equipo	0	0	0	0	0
		d) Disponibilidad de tiempo	0	0	0	0	0
		e) Trabajo bajo precio	0	0	0	0	0
	f) Otra (especifique)	a) Con la honradez notoria	2	0	0	0	2
		b) Puntualidad	2	0	0	0	2
		c) Trabajo en equipo	2	0	0	0	2
		d) Disponibilidad de tiempo	2	0	0	0	2
		e) Trabajo bajo precio	3	0	0	0	3
Total			27	0	0	0	27

Tabla N° 9 Cruce de Variables, Causas de incobrabilidad, y uso de garantías

			Según su experiencia ¿cuál es la principal causa de incobrabilidad?					total
			a) Garantías débiles	b) Falta de información del cliente	c) deficiente análisis antes del otorgamiento	d) Deficiencias en el monitoreo y seguimiento del Crédito.	e) Otra(especifique)	
¿Al momento de otorgar un crédito que tipo de garantía es la que más solicitan? (Puede elegir más de 1 opción).								
¿Cuál es el grado de utilidad, contar con un documento que gestione y evalúe los procedimientos en el otorgamiento y recuperación crediticia	a) Muy Útil	a) Garantía fiduciaria	1	1	2	1	2	7
		b) Garantía hipotecaria	1	0	0	1	1	3
		c)Garantía Prendaria	1	0	0	1		2
		d) Orden de descuento	1	0	0	1	2	4
		e) Otra (especifique)	0	0	0	1		1
	b) Útil	a) Garantía fiduciaria	0	0	0	0	0	0
		b) Garantía hipotecaria	0	0	0	0	0	0
		c)Garantía Prendaria	0	0	0	0	0	0
		d) Orden de descuento	0	0	0	0	0	0
		e) Otra (especifique)	0	0	0	0	0	0
	c) Poco útil	a) Garantía fiduciaria	0	0	0	0	0	0
		b) Garantía hipotecaria	0	0	0	0	0	0
		c)Garantía Prendaria	0	0	0	0	0	0
		d) Orden de descuento	0	0	0	0	0	0
		e) Otra (especifique)	0	0	0	0	0	0
	a) Nada util	a) Garantía fiduciaria	0	0	0	0	0	0
		b) Garantía hipotecaria	0	0	0	0	0	0
		c)Garantía Prendaria	0	0	0	0	0	0
		d) Orden de descuento	0	0	0	0	0	0
		e) Otra (especifique)	0	0	0	0	0	0
total			4	1	2	5	5	17

Tabla N° 10 Cruce de variables. Procedimientos y acciones a realizar con los créditos irrecuperables.

¿Qué procedimientos utiliza para la gestión de los créditos con más de 60 días en mora? (Puede elegir más de 1 opción)		¿Cuáles son las acciones que se realizan con los créditos irrecuperables?					TOTALES	
		a) se acepta la dación en pago	b) Se recurre a un seguro de deuda	c) Embargo	d) Ninguna acción	e) Otra (especifique)		
¿Cuál es el grado de utilidad, contar con un documento que gestione y evalúe los procedimientos en el otorgamiento y recuperación crediticia?	a) Muy Útil	a) Llamada telefónica	5	0	3	1	1	10
		b) Visita al cliente	5	0	3	1	1	10
		c) Recibo de cobro	4	0	3	0	1	8
		readecuación	4	0	3	0	1	8
		refinanciamiento.	1	0	0	0	0	1
	b) Útil	a) Llamada telefónica	0	0	0	0	0	0
		b) Visita al cliente	0	0	0	0	0	0
		c) Recibo de cobro	0	0	0	0	0	0
		readecuación	0	0	0	0	0	0
		refinanciamiento.	0	0	0	0	0	0
	c) Poco útil	a) Llamada telefónica	0	0	0	0	0	0
		b) Visita al cliente	0	0	0	0	0	0
		c) Recibo de cobro	0	0	0	0	0	0
		readecuación	0	0	0	0	0	0
		refinanciamiento.	0	0	0	0	0	0
	a) Nada util	a) Llamada telefónica	0	0	0	0	0	0
		b) Visita al cliente	0	0	0	0	0	0
		c) Recibo de cobro	0	0	0	0	0	0
		readecuación	0	0	0	0	0	0
		refinanciamiento.	0	0	0	0	0	0
total			19	0	12	2	4	37

3.4.1 Comprobación de la existencia del problema.

La adecuada evaluación de los riesgos es una herramienta y un instrumento útil para la toma de decisiones al permitir diseñar estrategias para prever el comportamiento de pago de sus clientes y optimizar el manejo de la cartera.

La falta de evaluación en los procedimientos de otorgamiento y recuperación crediticia dentro de las Cajas, implica que estas instituciones financieras sean más susceptibles a otorgar préstamos, en los cuales no se realiza un adecuado análisis, y por ende se suscite el riesgo de no poder recuperar el monto otorgado, lo que conllevaría a tener una cartera con grandes índices de morosidad.

Para una institución financiera donde su principal fuente de ingresos se constituye de los intereses que generan los créditos, en consecuencia una cartera con problemas de morosidad significa baja rentabilidad, por lo cual se ve reflejada la necesidad de evaluar estos procedimientos.

Uno de los primeros pasos para otorgar un préstamo es el análisis de la información del cliente cuando este se presenta a la institución a solicitarlo, etapa que merece la mayor atención posible ya que el deficiente análisis antes del otorgamiento según la información recolectada es la principal causa de incobrabilidad debido a que el cliente en muchas ocasiones por la necesidad de obtener el financiamiento proporciona información imprecisa e incompleta. A causa de esto se otorgan montos que se encuentran fuera de la capacidad económica del deudor, que se convierten más adelante en incumplimiento de los pagos. (Ver tabla 9)

La falta de controles internos por parte de las cajas, al momento de solicitar información al cliente es la segunda causa de incobrabilidad de ahí que no se obtenga referencias suficientes,

que comprueben los ingresos reales percibidos por los solicitantes, tomando en consideración que la línea mayormente solicitada en estas instituciones son los créditos personales también conocidos como de consumo, (ver figura 6) los cuales van encaminados a satisfacer necesidades económicas personales o familiares, este sector de la población en la mayoría de los casos son asalariados, siendo la única fuente para cubrir el monto adquirido, brindando referencias personales de familiares o personas conocidas, a los cuales no se investiga a profundidad.

La segunda línea más solicitada es la de comercio, donde un porcentaje significativo perteneciente a este grupo son micro comerciantes, que no cuentan con suficientes referencias económicas, que demuestren su capacidad de pago.

El trabajo del gerente de financiamiento debe consistir en asegurarse que se sigan los pasos adecuados en los referidos procesos, así como el fortalecimiento de las políticas internas con las que cuenta cada caja, siendo estas la principal herramienta en el control del riesgo crediticio seguido de los manuales internos; además de monitorear el trabajo que realiza el comité de préstamos el cual tiene la autorización para aprobar o no un préstamo, por ello es necesario que se capacite al personal los cuales no han sido capacitados en los últimos años en el área de créditos.

El personal involucrado en el área de financiamiento en el último año ha sido capacitado solamente en temas relacionado al lavado de dinero de activos, en materia tributaria y en normas prudenciales, dejando de lado fortalecer el recurso humano en el área de recuperación y otorgamiento crediticio (ver tabla 8). Y considerando que se utilizan los programas tecnológicos para gestionar y monitorear la cartera, es necesario se actualice al personal en las tecnologías de información.

Ahora bien los atributos principales que buscan las cajas de crédito para incorporarlo a su equipo de trabajo se encuentran en primer lugar es que dispongan de disponibilidad de tiempo, y en segundo lugar pero no menos importante que cuenten con honradez y la capacidad de trabajar bajo presión. Sin embargo es evidente la necesidad de contar con personal que tenga la capacidad y conocimiento necesario sobre las normas, leyes y el tratamiento que se le debe dar a un préstamo según los días de morosidad, y las etapas de recuperación administrativas y por la vía judicial.

Otra de las causas de incobrabilidad según los encuestados es por garantías muy débiles, las más solicitadas son las garantías fiduciarias y las ordenes de descuento, tomando en cuenta las dos principales causas de incobrabilidad antes mencionadas, deficiente análisis al momento del otorgamiento y la falta de información, conllevan que al momento de hacerse efectiva la garantía el fiador no cuente con la capacidad económica para responder por el monto adeudado, lo que evidencia la necesidad de contar con una correcta evaluación crediticia.(Ver tabla 9)

Una vez comprobada la existencia del problema se puede asegurar que es necesario un fortalecimiento en cada una de las etapas que intervienen en el proceso de otorgamiento crediticio. Los gerentes a cargo de esta área reconocieron la necesidad de contar con un documento que gestione y evalúe cada uno de los procedimientos involucrados. Debido a que la poca recuperabilidad de los financiamientos otorgados es la principal causa que ocasiona bajos niveles de rentabilidad.

Los plazos de crédito demasiados extensos representa otra causa que ocasiona bajos niveles de rendimiento, ya que a mayor tiempo para recuperar los montos otorgados mayor riesgo de no

volver efectiva dicha recuperación, siendo necesario que se fortalezcan las políticas para establecer plazos en función a las cantidades de dinero que los clientes solicitan

4. CAPÍTULO IV. PROPUESTA DE SOLUCIÓN.

La evaluación del proceso de otorgamiento y recuperación crediticio permitirá disminuir los niveles de morosidad de la cartera de préstamos de las cajas a niveles aceptables. La propuesta contenida en este capítulo representa una metodología que constituye la evaluación de los pasos a seguir desde el momento del otorgamiento hasta su futura recuperación, y de esta forma mantener una cartera libre de morosidad y lograr que el cliente realice sus pagos de manera oportuna.

Una de las maneras de cómo las cajas pueden llevar a cabo este objetivo es teniendo una adecuada evaluación en los procesos de otorgamiento y recuperación de los financiamientos. Lo cual viene a fortalecer el sistema de control interno desde una perspectiva de identificar los riesgos.

Permitirá que el gerente de financiamiento esté en condiciones de tomar medidas adecuadas para garantizar bajos niveles de morosidad.

4.1. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

4.1.1 Objetivo General

Proveer a las cajas de los municipios de San Salvador y Soyapango una herramienta que coadyuve a la correcta evaluación de los procesos de otorgamiento y recuperación crediticia.

4.1.2. Objetivo específico

Identificar y establecer cronológicamente las fases y procesos involucrados en el proceso crediticio.

Ilustrar mediante un caso práctico las fortalezas y debilidades que están presentes en el otorgamiento y recuperación de créditos.

4.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.

Las Cajas se han posicionado en el mercado financiero ofreciendo créditos a los distintos sectores de la población. Hoy en día un gran número de microempresarios se benefician de estos créditos, pero existen un latente riesgo, los cuales no pueden pasar desapercibidos y es por eso que es necesario un control que les permita disminuirlos, esta evaluación permitirá mejorar el control de riesgos en las operaciones de crédito.

4.3. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACIÓN CREDITICIO.

Consiste en la evaluación de los pasos adecuados para el otorgamiento y recuperación de los préstamos en las cajas de los municipios de San Salvador y Soyapango. Su aplicación ayudará a

los auditores internos, al gerente de créditos, asesores y cobradores a conocer y entender los controles y riesgos asociados al proceso de financiamiento.

En la documentación del proceso se asistirá de las técnicas de auditoría tales como: indagaciones, observaciones, cálculos, para obtener un entendimiento de cómo la institución financiera inicia, procesa, registra y administra el riesgo de crédito.

4.3.1. OTORGAMIENTO DE LOS CRÉDITOS.

Los componentes del control interno que se relacionan con el otorgamiento de los créditos se detallan a continuación:

Ambiente de control: el cual establece el entorno de una entidad proporcionando disciplina en su estructura organizativa, además está asociado con la asesoría al cliente ya que encierra la estructura del recurso humano.

La valoración del riesgo: es la identificación que realiza la entidad de los riesgos que imposibilitan alcanzar los objetivos propuestos, asociado con la contratación del crédito el cual siempre estará presente la incertidumbre que no se pueda recuperar el monto financiado.

Actividades de control: las constituyen las políticas y procedimientos que ayudarán a asegurar que las directrices de las Cajas serán llevadas a cabo, están presentes en cada uno de los pasos en el otorgamiento y recuperación crediticio.

Información y comunicación: representan la identificación, captura el intercambio de información en forma y tiempo real que permita al personal llevar a cabo sus responsabilidades, relacionado con todos procedimientos dentro de las cajas, ya que para que

una organización funcione debe existir una adecuada comunicación dentro de sus estructura organizativa.

Supervisión: es un proceso que asegura la calidad del control interno. El cual deberá estar presente en la aprobación del préstamo, desembolso y recuperación, etc.

4.4.2. OTORGAMIENTO DE CRÉDITO.

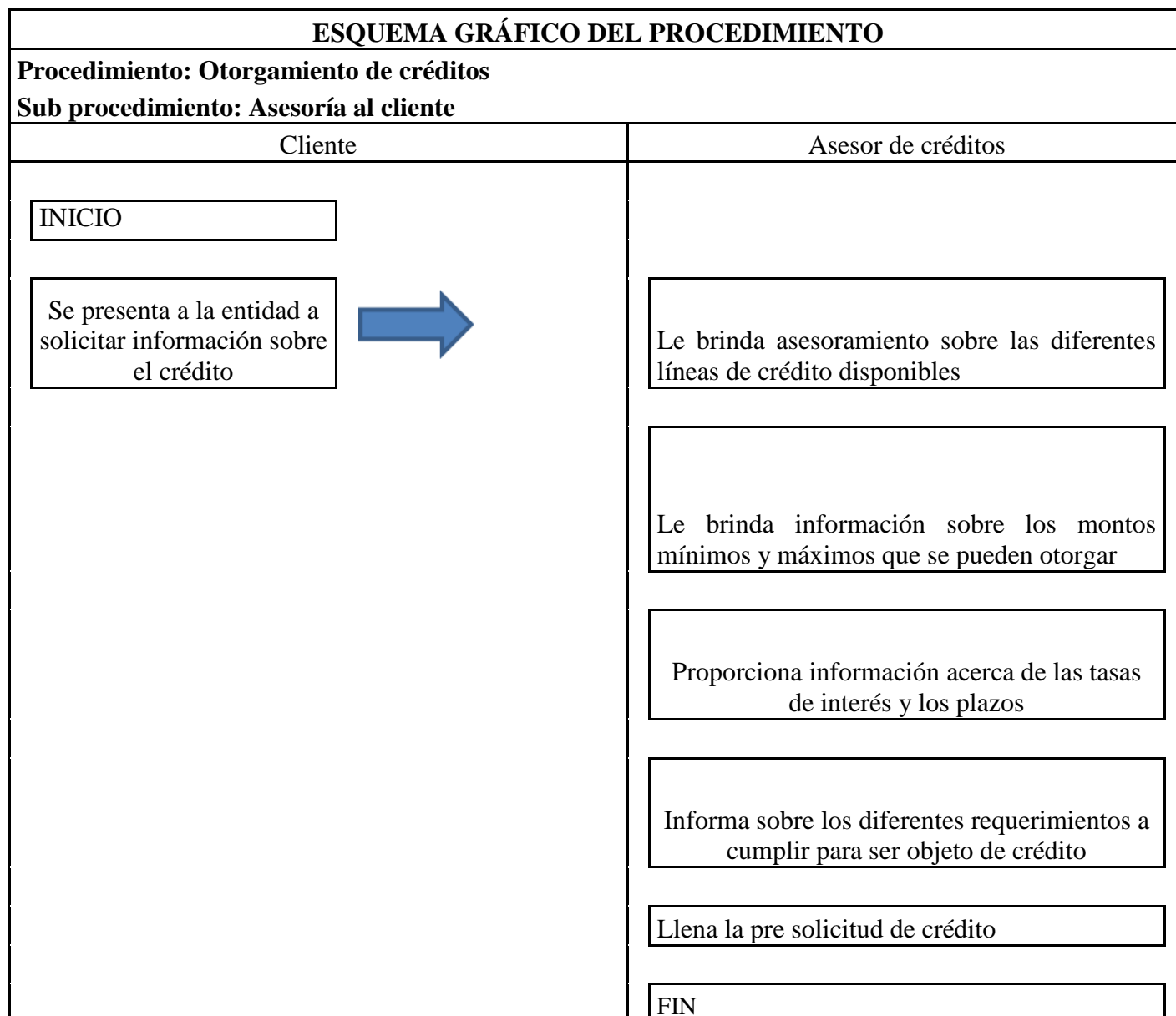
Asesoramiento del cliente:

Con el objetivo de dar a conocer al público en general los pasos para adquirir un financiamiento.

Con lo cual el cliente conocerá de los beneficios que puede obtener al adquirir un préstamo a si como agilidad en el proceso de otorgamiento, intereses y montos a los que puede optar dependiendo del tiempo y monto por el cual lo está solicitando (ver figura 11).

Tabla N°. 11 Asesoramiento del cliente.

PROCEDIMIENTO	
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Se presenta a la Caja de crédito a solicitar información sobre la línea de crédito que es de su interés.	Cliente
<p>Informa y asesora sobre las líneas de crédito. Da a conocer los montos mínimos y máximos que se puedan otorgar. Proporciona información sobre los plazos establecidos para cada línea de crédito, para su cancelación. Los requisitos que debe cumplir para ser objeto de financiamiento.</p>	Ejecutivo de crédito.



Entrega de solicitud al cliente

Ante todo es de aclarar que la solicitud deberá contener el nombre y sus respectivos apellidos del cliente así como aparecen en su DUI y NIT.

Una vez determinada la necesidad financiera del cliente es decir al momento de recibir la solicitud, las cajas realizarán una serie de análisis y revisiones para determinar si el cliente es

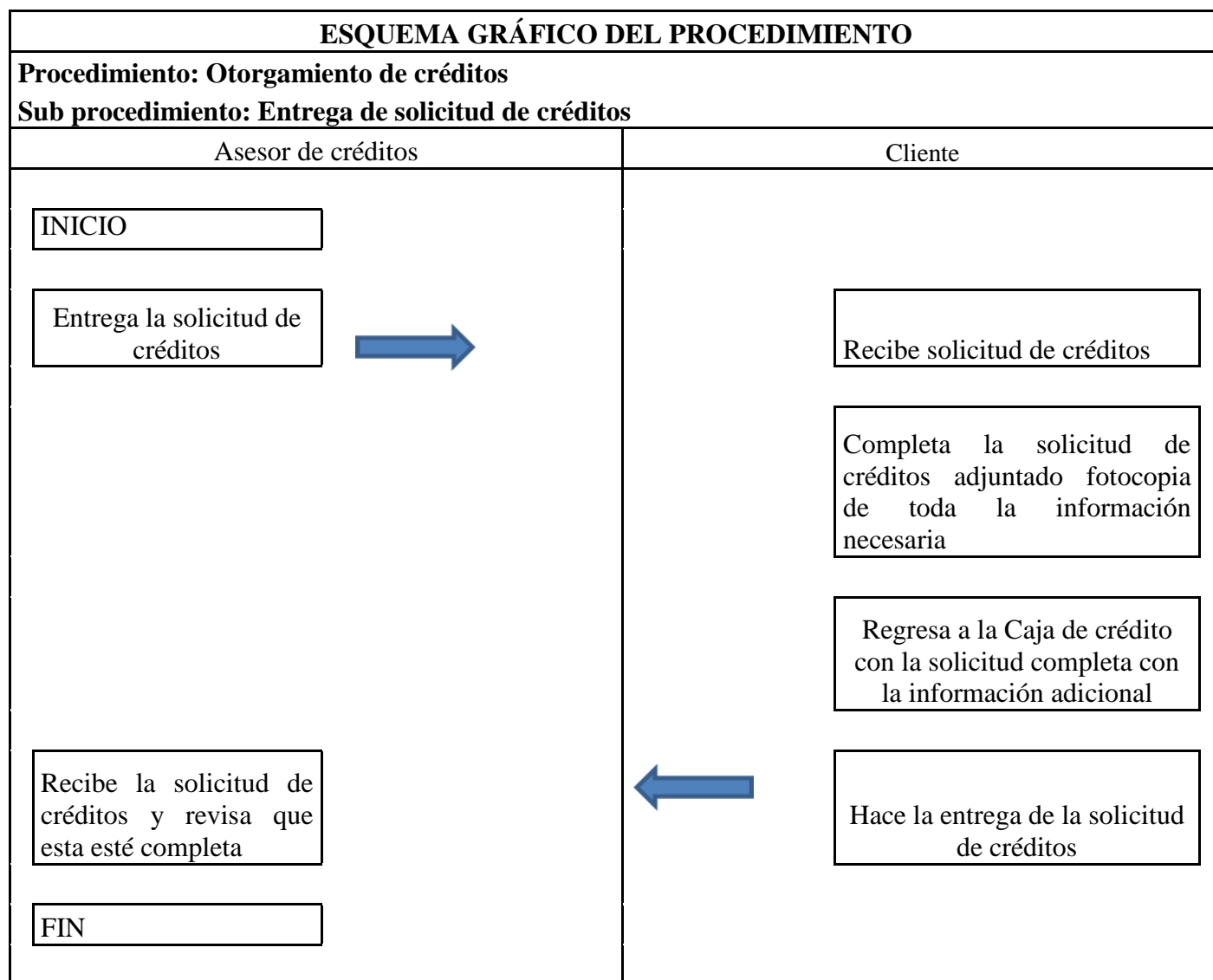
o no es sujeto de aprobación del crédito solicitado. Si procede favorablemente se toman los pasos necesarios para que dicho préstamo quede debidamente documentado.

Al realizar la documentación respectiva, se procede al llenado de un formato de solicitud de financiamiento, la cual diferirá del tipo de préstamo que se está adquiriendo.

Cada solicitud de crédito está acompañada de un documento denominado lista de chequeos. Una vez que el cliente ha presentado toda la documentación que se requirió, la solicitud de crédito y toda la documentación adjunta con base en listado de documentos, dividuamente validado. Pasan a la etapa de análisis de la solicitud, por lo cual, se realiza la búsqueda del cliente en la base de datos interna que alimenta la caja con el nombre de los deudores que han presentado problemas de pago en el sistema financiero nacional (ver figura 12)

Tabla N° 12 Entrega solicitud del cliente

PROCEDIMIENTO	
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Hace la respectiva entrega de la solicitud al cliente	Ejecutivo de crédito
Recibe la solicitud. Procede a llenar la solicitud adjuntando la documentación indicada en la solicitud.	Cliente
Se presenta a la Caja de crédito para hacer entrega de la solicitud al ejecutivo de créditos.	Cliente
Decepciona la solicitud para continuar con el proceso de aprobación	Ejecutivo de crédito



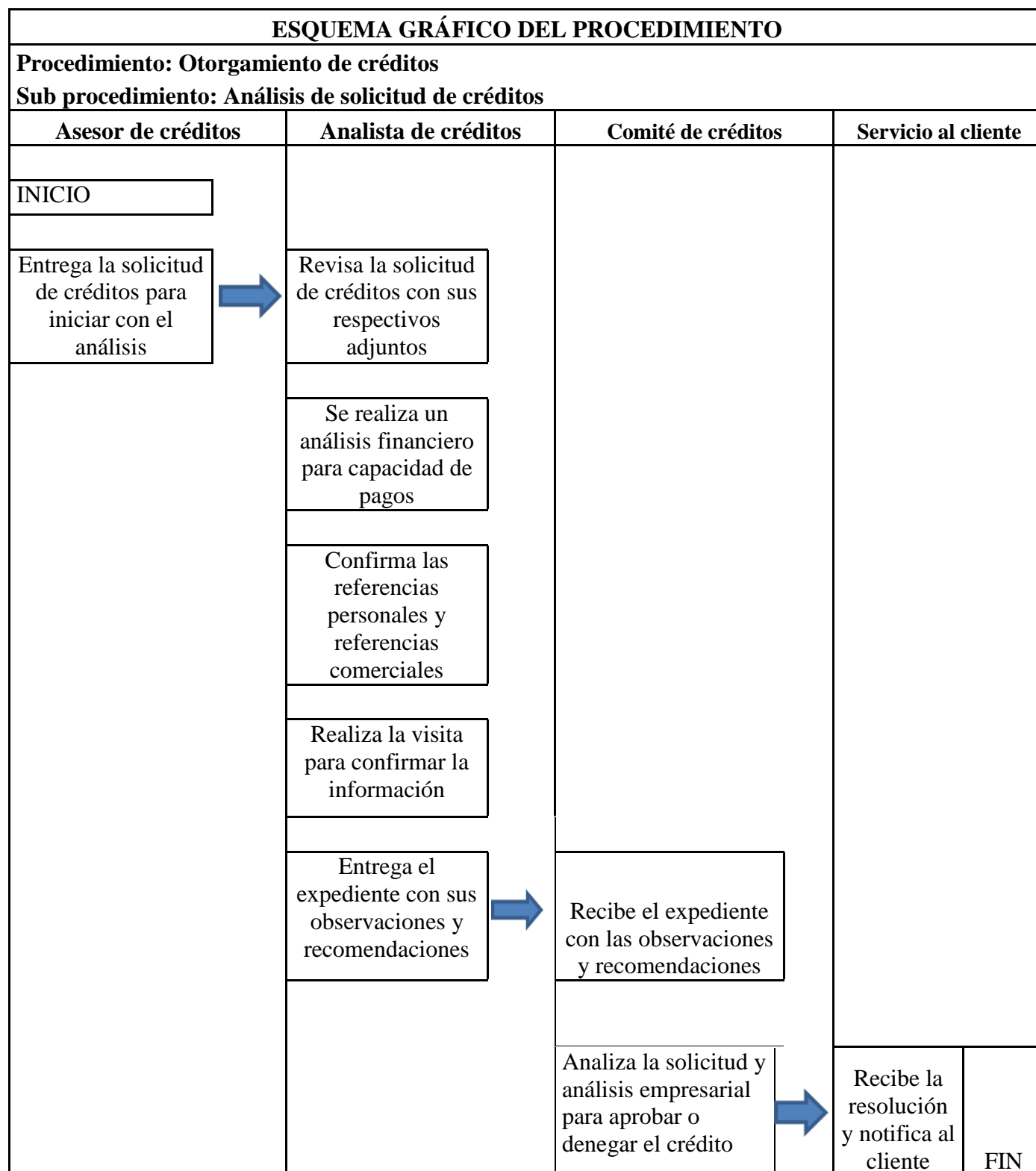
Análisis de la solicitud de crédito.

Inmediatamente se procede a investigar la veracidad de los datos proporcionados por el solicitante y a establecer su capacidad económica, al obtener un resultado satisfactorio se le notificará vía telefónica, sobre la aprobación del préstamo y a través de una carta una vez finalizado con todos los pasos (ver figura 13). La solicitud será rechazada si se presentan las siguientes condiciones.

- ✓ Cuando se obtengan malas referencias comerciales.
- ✓ Cuando no aparezcan en las empresas referidas, o cuando se compruebe que cuenta con mal historial crediticio en otras instituciones financieras.
- ✓ Clientes con quienes no tenga la suficiente experiencia crediticia, los menores de edad así como los mayores de 60 años.

Tabla N° 13. Análisis de la solicitud de crédito.

PROCEDIMIENTO	
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Hace entrega de la solicitud para su respectivo análisis	Ejecutivo de crédito
Revisa que esté completamente llena la solicitud. Realiza el análisis financiero para determinar la capacidad de pago del cliente. Confirma referencias personales y comerciales. Realiza visitas para confirmar la información. Remite el expediente con sus observaciones al comité de crédito.	Analista de crédito
Recibe el expediente con las respectivas observaciones Analiza y discute para su aprobarla o denegarla.	Comité de crédito
Recepción la resolución para notificar al cliente el resultado luego al transcurso de ocho días avilés.	Servicio al cliente



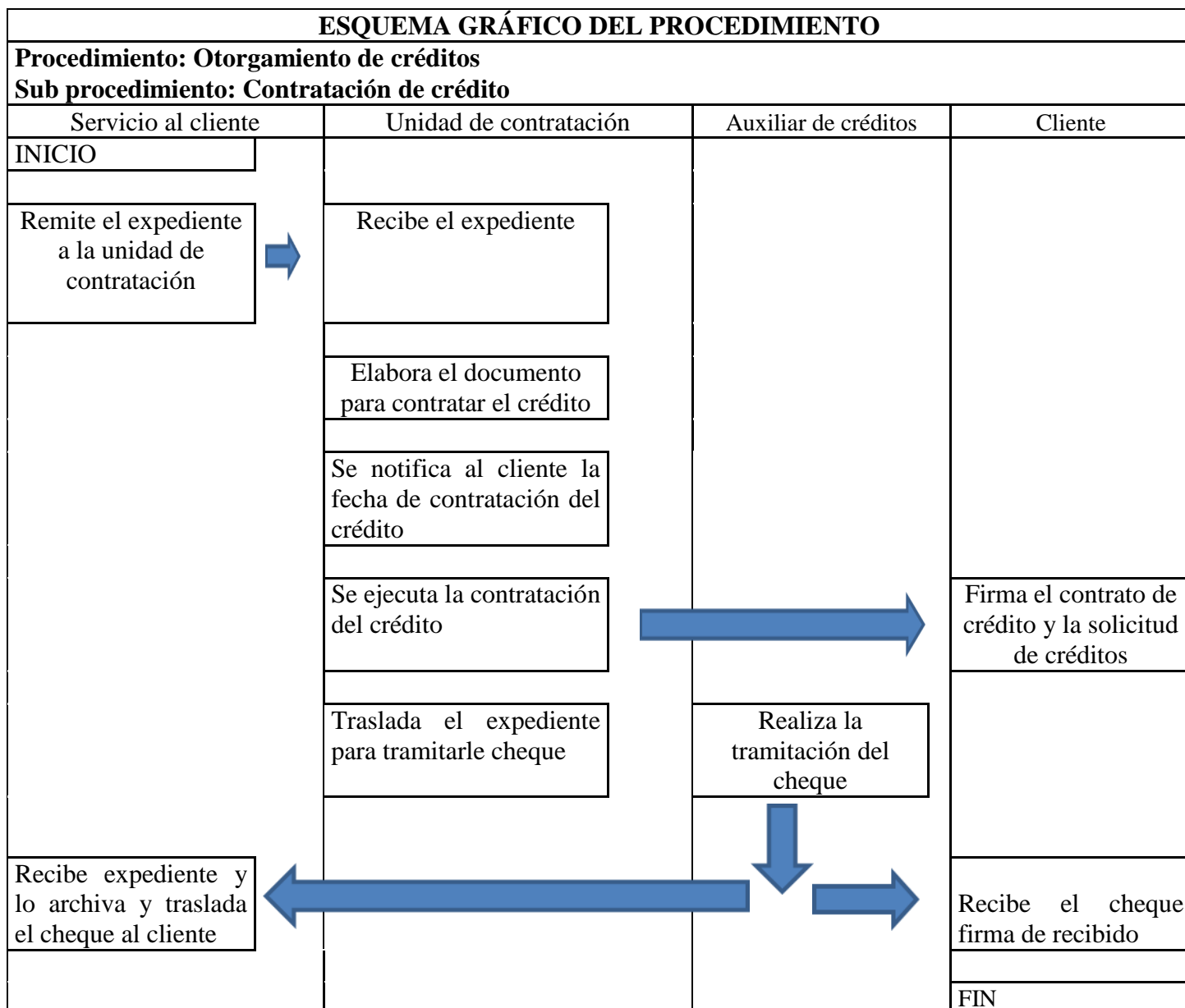
Contratación del crédito.

Para la emisión del cheque se deberá verificar la documentación del crédito la cual deberá contener las firmas de autorización del comité de crédito. Y los siguientes comprobantes deberán estar firmados de aceptado por el cliente, se deberán de seguir el procedimiento detallado en la Tabla 14.

- a) Pagares.
- b) Carta compromiso.
- c) Calendarización del vencimiento de sus cuotas.

Tabla N° 14 Contratación del Crédito.

PROCEDIMIENTO	
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Remite expediente a la unidad de contratación.	Servicio al cliente
Recibe expediente. Elabora documento de contratación del cliente. Coordina junto con el cliente la fecha de contratación del crédito. Lleva acabo la contratación del crédito.	Unidad de contratación
Firma el documento de contratación del préstamo.	Cliente.
Traslada documento para trámite de cheque.	Unidad de contratación.
Recibe expediente para el trámite del cheque correspondiente. Elabora el cheque.	Auxiliar de crédito
Recibe el cheque y firma.	Cliente



Valuación y monitoreo del proceso para el otorgamiento del crédito.

Se verificará trimestralmente los procesos de otorgamiento con el fin de garantizar el cumplimiento de las políticas y normas, esto deberá realizarse dentro de los primeros diez

días hábiles del mes inmediato anterior al mes a evaluar, para lo cual se seleccionara un 25% de los expedientes aprobados.

Cada uno de los involucrados en el otorgamiento es responsable de la recuperación total del mismo. El gerente de créditos es los encargados inmediatos de dar seguimiento a las recuperaciones, por lo que si el cliente cae en mora con más de 160 días, deberá presentar una solución, la cual puede ser prorrogarlo, reestructurarlo o pasarlo al área de recuperación o cobro judicial. A continuación se muestra el procedimiento a seguir (ver Tabla 15)

Tabla N° 15. Valuación y monitoreo del proceso para el otorgamiento del crédito

PROCEDIMIENTO	
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
<p>Revisar el cumplimiento de las normas y procedimientos en cada proceso de crédito. Verificar que los procedimientos hayan sido ejecutados en cada uno de los procesos para el otorgamiento de crédito.</p> <p>Revisa que los créditos aprobados tengan el soporte correspondiente. Revidar el cumplimiento del tiempo en el proceso de otorgamiento de crédito. Envía el informe al administrador de las observaciones durante la supervisión.</p>	Gerente de Crédito
<p>Recibe el informe de la supervisión ejecutada por el jefe del comité de créditos.</p> <p>Tomar acciones correctivas para ser ejecutadas.</p>	Director.

A continuación se realiza una evaluación de los factores de riesgo que se encuentran en los procedimientos antes descritos en la etapa de otorgamiento asignándoles una calificación de riesgo según el efecto que de concretarse pueden traer un efecto adverso a la rentabilidad de la cartera.

Tabla N° 16 Calificación del riesgo

Categorías del riesgo o Impacto	Calificación	Descripción
EXTREMO	6	Extremas consecuencias y daños
SEVERO	4	Severos daños y consecuencias
ALTO	3	Altas consecuencias daños o efectos
MEDIO	2	Moderado nivel de impacto.
BAJO	1	Pequeñas consecuencias o efectos.
NULO	0	No consecuencias daños o efectos

PROBABILIDAD X IMPACTO= NIVEL DE RIESGO O PUNTUACIÓN

A continuación, se presenta una tabla que mide el impacto por la probabilidad de ocurrencia de un evento, determinando el nivel de riesgo en el caso de presentarse.

PROBABILIDADES	MUY PROBABLE(2)	2	4	6
	PROBABLE (1)	1	2	3
	IMPROBABLE (0)	0	0	0
		BAJO	MEDIO	ALTO
		IMPACTO		

Para la categorización, se consideran una serie de factores de riesgo a los que se les aplica una ponderación que refleja la importancia relativa de los mismos. A continuación, se presenta una tabla que resume los factores de riesgo crediticio considerando su ponderación, probabilidad, e impacto.

Tabla N° 17 Evaluación de los factores de riesgo en el otorgamiento.

ACTIVIDAD	FACTOR DE RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	IMPACTO	PONDERACIÓN	ACCIÓN A TOMAR
No se practique la debida diligencia en el conocimiento del cliente	No se tengan procedimientos para el cumplimiento en la debida diligencia del cliente	PROBABLE	MEDIO	4	Incorporar a los procedimientos de crédito las obligaciones de la ley de lavado de dinero y activos
	No se posean procedimientos para los Personas expuestas políticamente	PROBABLE	ALTO	3	
Revisar el buró de créditos	Cualquier empleado posea acceso al portal	MUY PROBABLE	ALTO	6	Limitar el acceso al portal solo a los asesores de créditos, colocar código cifrado al equipo informático.
	No se posee una fuente confiable para consulta	MUY PROBABLE	ALTO	6	
	La consulta envía información desactualizada	MUY PROBABLE	MEDIO	4	
	No se completa el permiso al cliente para consultar su historial crediticio	PROBABLE	ALTO	3	
Verificar que la información proporcionada sea verídica	Números de teléfonos y direcciones falsas	MUY PROBABLE	ALTO	6	El cliente debe exhibir los documentos de identidad personal
	No se realizan las verificaciones correspondientes	PROBABLE	ALTO	3	

	No se comunica al comité que hay irregularidades en la información	MUY PROBABLE	MEDIO	4	originales.
Analizar la capacidad de pago del cliente	Alterar resultados del análisis y capacidad de pago	MUY PROBABLE	ALTO	6	La aprobación de los análisis efectuados debe contener la aprobación de al menos 3 miembros del comité de crédito.
	Proyectar un análisis para dar mejores tasas de interés a familiares o conocidos	PROBABLE	ALTO	6	
Organizar expedientes de clientes	No se archivan adecuadamente los expedientes de clientes	PROBABLE	BAJO	1	Mantener un lugar idóneo para almacenar los expedientes, realizar un check-list de verificación de la documentación necesaria
	Expedientes no se encuentran con la suficiente información	MUY PROBABLE	BAJO	3	
Analizar el expediente y verificar el cumplimiento de las políticas de crédito	No analizar la carpeta que surge del cliente	PROBABLE	ALTO	3	Realizar evaluaciones periódicas a los asesores y promotores de crédito.
	No verificar el cumplimiento de las políticas	MUY PROBABLE	MEDIO	4	
Evaluar garantía ofrecida	No se realiza evaluación de la garantía	MUY PROBABLE	ALTO	6	Contratación peritos certificados que

					valoren las garantías recibidas
Inscribir la garantía en el registro correspondiente	Garantía con observaciones	MUY PROBABLE	ALTO	6	Verificar mediante certificaciones extractadas que la garantía no tiene restricciones.
	Inscripción con datos erróneos	PROBABLE	MEDIO	2	
	No inscribir la garantía	MUY PROBABLE	ALTO	6	
Informar al cliente que se acepta su solicitud de créditos	No se comunica al cliente oportunamente.	PROBABLE	BAJO	1	Monitorear el tiempo que transcurre desde el momento de aprobación y desembolso.
	No se logra ubicar al cliente	PROBABLE	ALTO	3	
Aprobar la operación	No se encuentran las firmas de todos los integrantes del comité de créditos	PROBABLE	ALTO	3	Mantener actas de comité de créditos y actas de comité para la prevención de lavado de dinero y activos
	No existan actas para aprobar los créditos	MUY PROBABLE	MEDIO	4	

INTERPRETACIÓN DE LA MATRIZ

En la etapa de otorgamientos de créditos se obtuvo los siguientes resultados.

- a) El proveedor del servicio de consulta virtual con frecuencia envía reportes desactualizados sobre la situación financiera de los clientes.
- b) Cualquier empleado del departamento de créditos puede ingresar al portal de consulta virtual sobre el historial crediticio de los clientes.
- c) Los asesores de créditos con mucha frecuencia sugieren montos para créditos que no tiene relación con la capacidad de pago real del cliente.
- d) Para créditos con garantía hipotecaria no se contrata un perito certificado que evalúe la propiedad ofrecida.
- e) Se tiene problemas con la inscripción de la garantía hipotecaria, debido a que posee segunda y hasta tercera hipoteca sobre la propiedad ofrecida.

4.3.2. Recuperación de los créditos.

Los Componentes del control interno que se relaciona en la etapa de recuperación se detallan a continuación.

La valoración del riesgo: las cajas deberán ser conscientes de los riesgos y enfrentarlos, para lo cual deberá establecer mecanismos para identificar, analizar y administrarlos.

Actividades de Control: se debe establecer y ejecutar políticas y procedimientos para asegurar que se apliquen de forma correcta las acciones indicadas por la administración, de tal forma que se establezcan procedimientos de verificación orientados a revisar procesos, gestionar y políticas de cobro.

La información y la comunicación: los mecanismos de comunicación e información son necesarios en la etapa de recuperación crediticia. Para que esta se realice de forma efectiva se deberá llevar un intercambio de información necesario para conducir, administrar y controlar todos los procedimientos relacionados a la cobranza de los créditos.

Supervisión: este componente es indispensable en la recuperación de los préstamos, por lo que la supervisión se deberá realizar de forma específica para no omitir ningún detalle según las políticas, normas y procedimientos aplicados en el proceso de cobranza.

ETAPAS EN LA RECUPERACIÓN CREDITICIA.

Cobros: será responsabilidad del jefe de créditos el cual rendirá cuentas al gerente general, el efectivo recibido se remesará el mismo día o al día siguiente, si se recibe cheque tendrá que ser

emitido a nombre de la caja. Para realizar un correcto cobro deberá Seguirse el procedimiento mostrado en la Tabla 19.

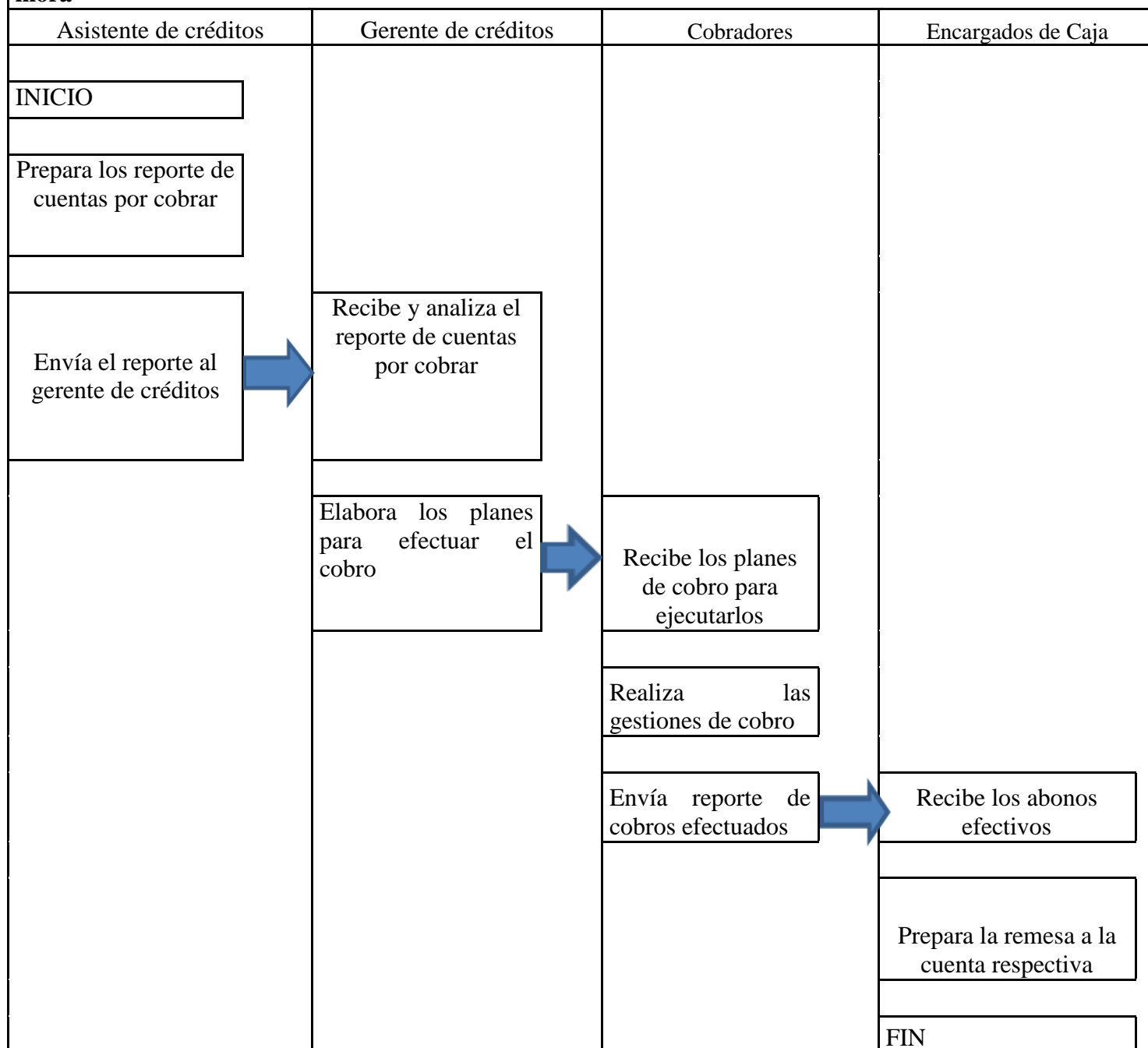
Tabla N° 18 Cobros.

PROCEDIMIENTO	
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
<p>Prepara reporte de cuentas por cobrar</p> <p>Envía reporte de cuentas por cobrar al jefe del comité de créditos</p>	Asistente de crédito
<p>Recibe el reporte de las cuentas por cobrar.</p> <p>Revisa detalladamente el reporte de las cuentas por cobrar.</p> <p>En base al reporte ya revisado elabora los planes de cobro, es decir el detalle de los clientes donde realizan los cobros.</p> <p>Envía planes de cobros a los cobradores</p>	Jefe de créditos
<p>Recibe los planes de cobros para ejecutarlos.</p> <p>Realiza los respetivos cobros según del plan de cobros.</p> <p>Luego de realizar los cobros preparan reporte con los cobros realizados.</p> <p>Envía reporte de los cobros realizados</p>	Cobradores.
<p>Reciben reporte con el efectivo y sus respectivos recibos de cada cliente.</p> <p>Revisa que los recibos pertenezcan al cliente según el reporte.</p> <p>Prepara y remesa al banco para el debido deposito.</p>	Encargado de Caja

ESQUEMA GRÁFICO DEL PROCEDIMIENTO

Procedimiento: Cobros

Sub procedimiento: Recuperación de créditos en mora



En la siguiente Tabla se muestra el proceso correcto a seguir que deberán realizar las cajas para una adecuada supervisión y monitoreo de su cartera de préstamos (ver tabla 20).

Tabla N° 19 Supervisión y monitoreo

PROCEDIMIENTOS	
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
<p>Deberá seleccionar una muestra de la cartera de clientes del trimestre anterior sobre los reportes de cuentas por cobrar para que realice las revisiones pertinentes.</p> <p>Revisa el cumplimiento de los procedimientos para la recuperación de créditos.</p> <p>Verifica que se haya realizado las cobranzas en el tiempo establecido para cada cliente.</p> <p>Al finalizar la revisión prepara informe con las observaciones.</p> <p>Envía el informe al gerente general con las observaciones encontradas por el área de supervisión y monitoreo</p>	Jefe de crédito
<p>Recibe informe del área de supervisión y monitoreo de la cobranza realizada.</p> <p>Analiza el informe y evalúa las observaciones para ponerlas en marcha.</p>	Director

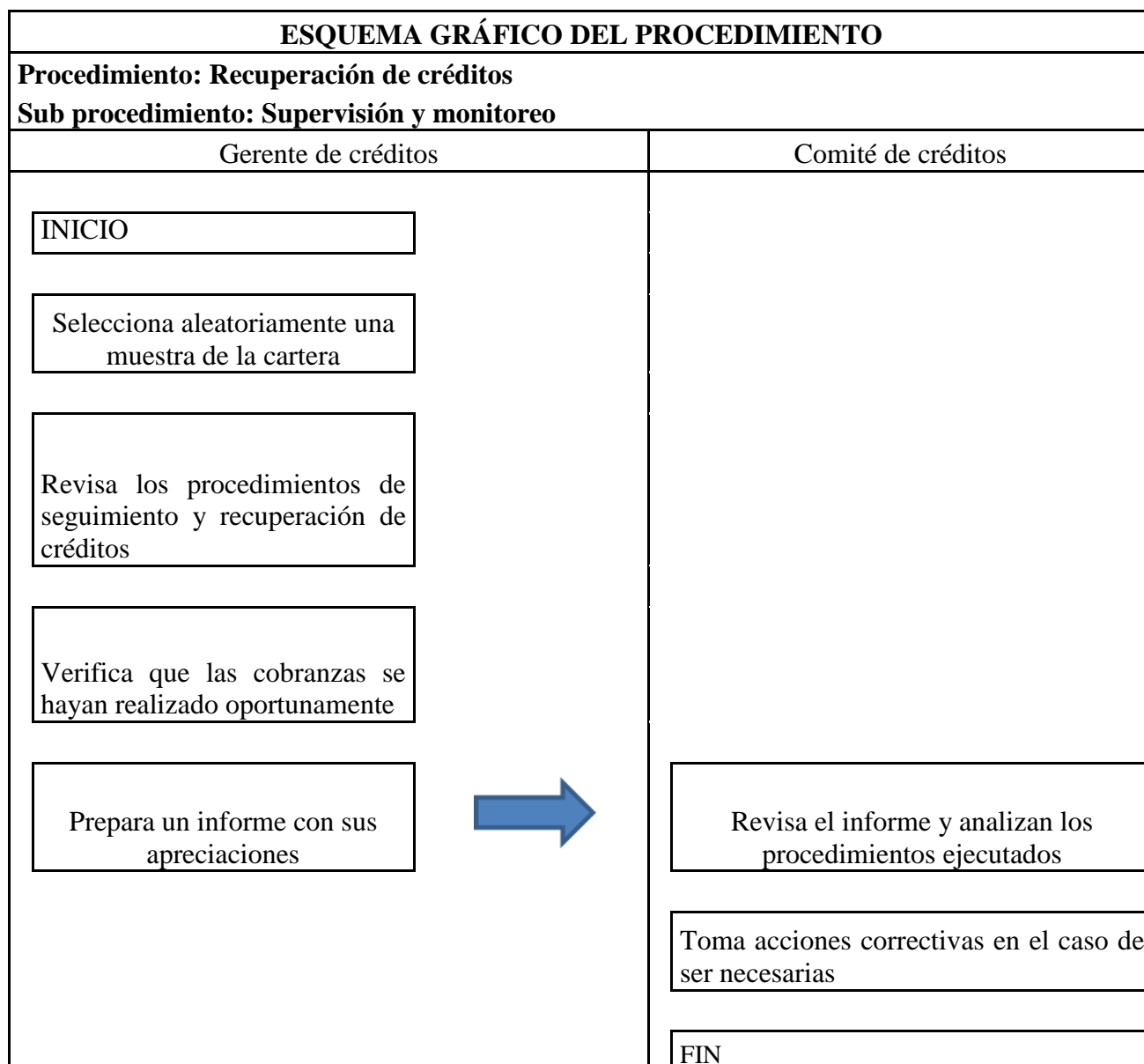


Tabla 20 Evaluación de los factores de riesgo en la recuperación

ACTIVIDAD	FACTOR DE RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	IMPACTO	PONDERACIÓN	ACCIÓN A TOMAR
Monitorear la cancelación de los créditos	Abonos no se visualizan en el sistema	MUY PROBABLE	MEDIO	4	Dar mantenimiento constantemente al software de créditos identificando posibles fallas
	Los corresponsales financieros internos no envían los reportes actualizados y oportunos	PROBABLE	ALTO	3	
Generar reporte de clientes morosos	No se realiza reporte	PROBABLE	ALTO	3	Mantener una integración de cartera de los saldos y cantidad de clientes morosos.
	El sistema de información no facilita el estado crediticio del cliente de manera oportuna	MUY PROBABLE	ALTO	6	
Enviar reportes a clientes	No se envían estados de cuenta al cliente	PROBABLE	MEDIO	2	Mantener una red de comunicación en tiempo real facilitando la comunicación con el departamento contable
	El sistema genera estados de cuenta incorrectos	MUY PROBABLE	ALTO	6	
Realizar llamada telefónica al cliente 3 días después de	No se realizan las llamadas al cliente	MUY PROBABLE	ALTO	6	Repartir la cartera entre los gestores de créditos

caer en mora	No se puede localizar al deudor o fiador	MUY PROBABLE	ALTO	6	
Revisar cuadro de visitas y asignación de gestores	No se realiza cuadro de visitas	PROBABLE	ALTO	3	Contar con un reporte de las diferentes gestiones de cobro que se le realizan a el cliente
	El cuadro de visitas se mantiene desactualizado	PROBABLE	ALTO	3	
Realizar visita al cliente	No se puede visitar al cliente ya que reside en una zona conflictiva	MUY PROBABLE	ALTO	6	Contratar personal externo que gestione cobros de difícil recuperación
	El cliente ha cambiado de domicilio	MUY PROBABLE	MEDIO	4	
Proceder a instancias extrajudiciales	El personal no posee la experiencia necesaria	PROBABLE	ALTO	3	Capacitar al departamento jurídico para que gestiones créditos extrajudiciales
	No se cuenta con disponibilidad de tiempo	MUY PROBABLE	MEDIO	4	
	No se procede ya que no se quiere perder al cliente	PROBABLE	ALTO	3	
Proceder a instancias	No se procede ya que los costos procesales son demasiado	MUY PROBABLE	MEDIO	4	Mantener un profesional que

judiciales	elevados				gestione los créditos en embargo como parte del equipo de trabajo
	La entidad no quiere perder su reputación	MUY PROBABLE	MEDIO	4	
Cancelar deudas a los clientes que ya cubrieron su obligación	El sistema se encuentra desactualizado	MUY PROBABLE	ALTO	6	Mantener una base de datos de los clientes que están próximos a cancelar la deuda
	No se devuelve el pagare y letras de cambio al deudor	PROBABLE	MEDIO	2	
	No se reporta la calificación crediticia del cliente	PROBABLE	ALTO	3	
Anular inscripción de hipotecas y prendas	No enviar solicitud a las instancias pertinentes	MUY PROBABLE	MEDIO	4	Dar al cliente la facilidad en la información para que pueda cancelar su hipoteca
	Solicitud contiene errores	PROBABLE	ALTO	3	
	No se realiza solicitud oportunamente	PROBABLE	ALTO	3	
	Se notifica la cancelación de forma inoportuna	PROBABLE	MEDIO	2	
Mantener la reserva para saneamiento de cartera	No se mantiene un nivel idóneo de la reserva para saneamiento de cartera			2	Conciliar permanentemente el sistema de créditos con el sistema de contabilidad.
	El sistema de créditos genera diferencia con la información que maneja contabilidad			2	

INTERPRETACIÓN DE LA MATRIZ.

En la etapa de otorgamientos de créditos se obtuvo los siguientes resultados.

- a) El sistema para administrar la cartera crediticia presenta fallos de conexión en línea entre los diferentes gestores.
- b) No se cumple con la política de gestión de la cartera en mora pues no se realizan las gestiones en el tiempo indicado.
- c) Clientes desaparecidos debido a la actualización permanente de la información del cliente, no se posee mecanismos para saber cuándo el cliente ha cambiado por ejemplo: de domicilio, números de teléfono correo etc.
- d) No se indaga si la zona geográfica donde reside el cliente es conflictiva, ya que no es posible gestionar créditos en zonas peligrosas.

Control del riesgo

Esta etapa, tiene como propósito tomar las medidas efectivas para controlar el riesgo inherente. Para mitigar el riesgo crediticio inherente, se debe analizar cada uno de los factores de riesgo. Como resultado de esta etapa, el control debe traducirse en la disminución de la posibilidad de ocurrencia y del impacto en caso de presentarse.

Monitoreo

Consiste en revisar la presencia y funcionamiento de las diferentes etapas de la gestión del riesgo crediticio a lo largo del tiempo, mediante actividades permanentes de monitoreo, evaluaciones independientes o una combinación de ambas técnicas, con el afán de tomar las medidas correctivas, para fortalecer los procedimientos, políticas y controles internos adopta.

4.4. DESARROLLO DE CASO PRÁCTICO.

PÉREZ Y MAJANO ASOCIADOS PAPELES DE TRABAJO

ÍNDICE

NOMBRE DEL CLIENTE: CAJA DE CRÉDITO DE SOYAPANGO

DIRECCIÓN:
Boulevard centro avenida buena vista N° 12 Soyapango

TEL.: 2525-5318

PERIODO DE LA CONSULTORÍA:
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2016

ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

ACTIVIDADES PRELIMINARES	-	I
<u>Evaluación Etapa Pre inicial</u>	-	1.01
<u>Conocimiento del cliente</u>	-	1.02
<u>Cuestionario acopio de información</u>	-	1.03
<u>Revisión de expedientes de clientes</u>	-	1.04
 MECANISMOS DE REVISIÓN	 -	 II
<u>Programa de concesión de créditos</u>	-	2.01
<u>Programa de recuperación de prestamos</u>	-	2.02
 CEDULAS DE TRABAJO	 -	 III
<u>Expedientes de clientes</u>	-	3.01
<u>Solicitud de créditos</u>	-	3.02
<u>Garantía hipotecaria</u>	-	3.03
<u>Garantía fiduciaria</u>	-	3.04
<u>Garantía prendaria</u>	-	3.05
<u>Recuperación de mora</u>	-	3.06
 INFORME DE RESULTADOS	 -	 IV

Oferta técnica

San Salvador, 10 de Octubre de 2015

Señor
Director ejecutivo
Caja de crédito Soyapango

Presente

Estimados señores:

En atención a la invitación de la Junta General de Accionistas de la Caja de Crédito de Soyapango, para presentar oferta de servicios consultoría para la evaluación de los procesos de otorgamiento y recuperación crediticia, por el periodo comprendido del 1º de Enero al 31 de Diciembre de 2016; nuestra Firma Pérez y Majano Asociados, miembros de la firma internacional Accounting & Auditing International, presentamos a su consideración Propuestas Técnica y Económica de Servicios Profesionales de consultoría, de acuerdo con los requerimientos de servicios planteados.

En el presente documento se describe detalladamente nuestras propuestas técnica y económica, basándonos en la información proporcionada y la experiencia previa en trabajos similares. Cualquier información adicional que se considere necesaria para efecto de la evaluación de la oferta, con gusto será facilitada. Pérez y Majano Asociados posee las, capacidades y una amplia experiencia profesional acumulada, derivada de diversos trabajos realizados para una amplia cartera de clientes, en el sector privado, las cuales están a disposición de la administración de la Junta General de Accionistas de Caja de Crédito Soyapango. Nuestra entidad nos respalda la firma Accounting & Auditing International

Pérez y Majano Asociados. brindará todos los servicios requeridos por, Caja de Crédito de Soyapango basados en la experiencia profesional de la Firma y del personal designado, adquirida en diversos trabajos efectuados para empresas privadas a quienes prestamos nuestros servicios de auditoría, consultaría y asesoría. Nuestro examen propuesto para la revisión de los procedimientos adoptados se realizará en forma eficiente y oportuna con base en el perfil, calificaciones y experiencia del equipo de profesionales.

Nuestro enfoque de consultoría está basado especialmente en los conceptos de evaluación del riesgo, revisión analítica y materialidad, para efectuar la revisión de los sistemas administrativos, financieros, contables y operativos del período a evaluar, observando leyes y reglamentos, en la aplicación de las pruebas a ser ejecutadas durante el período sujeto a examen.

La propuesta de trabajo considera la presencia y labor periódica del equipo de profesionales designado para efectuar el examen, uno de los Socios principales de la Firma conducirá las distintas fases del trabajo y será el responsable de la coordinación del mismo, con el propósito de garantizar el logro de los objetos y alcances de la consultoría, a fin de satisfacer las expectativas y resultados esperados por la Junta General de Accionistas de Caja de Crédito de Soyapango., para lo cual pondremos a su disposición nuestros recursos profesionales y tecnológicos en forma oportuna.

Esta oferta tiene una vigencia de cuarenta días calendario. A partir de la fecha de presentación y su contenido permanecerá firme hasta su vencimiento.

Esperando que nuestra propuesta de servicios contenga los elementos técnicos y económicos acordes a su requerimiento, quedamos a sus órdenes para exponer o ampliar personalmente el contenido.

Atentamente,
Lic. Ernesto Clemente Pérez
Gerente de Auditoria
Pérez y Majano Asociados

Oferta económica

San Salvador, 10 de Octubre de 2015

Consultoría: Evaluación de los procesos de otorgamiento y recuperación crediticia en la Caja de Crédito de Soyapango.

Caja de crédito del municipio de Soyapango
Rodríguez Bonilla Luis Gerardo
Director ejecutivo

Ernesto clemente Pérez, declaro que:

- a) He examinado y no tengo reservas a los requisitos solicitados, incluyendo las adendas o modificaciones a la presente convocatoria.
- b) Me comprometo a brindar servicios profesionales de consultoría en el área de concesión y recuperación crediticia.
- c) El precio de mi propuesta es de **XXX más IVA** (los pagos se realizarán contra presentación de recibo de honorarios).
- d) Mi propuesta se mantendrá vigente por los días que se indican a continuación, contados a partir de la fecha límite fijada para la presentación de propuestas: *30 días calendarios*
- e) Esta propuesta me obliga y podrá ser aceptada en cualquier momento hasta antes del término de dicho período.
- f) Manifiesto no haber sido declarado/a inelegible por la **Caja de Crédito de Soyapango** para presentar propuestas.
- g) Entiendo que esta propuesta constituirá una obligación contractual, hasta la preparación y ejecución del Contrato formal.
- h) Entiendo que La Caja de Crédito de Soyapango no está obligado a aceptar mi propuesta evaluada como la más baja ni ninguna otra de las propuestas que reciba.

Atentamente,
Lic. Ernesto Clemente Pérez
Gerente de Auditoria
Pérez y Majano Asociados

Evaluación de competencia**Nombre del cliente: Caja de Crédito de Soyapango****Periodo de la consultoría: del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016****EVALUACIÓN PROPIA DE COMPETENCIA DE PÉREZ Y MAJANO ASOCIADOS**

PROCESO EN LA ETAPA PRE-INICIAL		1.01
CLIENTE: CAJA DE CRÉDITO DE SOYAPANGO		
REQUERIMIENTO	DETALLE	
EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTO DE ACEPTACIÓN DEL CLIENTE	<p>Se estableció con el cliente un contrato el cual contiene cada una de las obligaciones de las partes involucradas tanto el consultor como de la Caja de crédito.</p> <p>La Entidad reconoció y acepto sus obligaciones y las responsabilidades de proporcionar información necesaria.</p> <p>Además se establecieron las condiciones preliminares al encargo, las cuales son:</p> <p>1.1 Cuestionarios para evaluar el desempeño de control Interno</p> <p>1.2 La necesidad de proporcionar al consultor acceso a toda la información de la que se tenga conocimiento</p> <p>1.3 Información adicional que pueda solicitar el consultor</p> <p>1.4 el acceso ilimitado al personal de la empresa que se considere necesario.</p>	
EVALUACIÓN DE COMPETENCIA Y CAPACIDAD PARA DESARROLLAR EL TRABAJO DE ENCARGO	<p>PÉREZ Y MAJANO ASOCIADOS, en una sociedad de capital variable, de nacionalidad salvadoreña, la cual fue constituida en los años 80.</p> <p>Con más de 20 años de experiencia su reputación en el mercado y excelencia en la ejecución, es la que ha contribuido a que las empresas muestren interés en contratar sus servicios.</p> <p>Además de Contar con la experiencia y capacidad necesaria, la firma de auditoría posee instalaciones adecuadas, mobiliario y equipo y el recurso humano calificado para desempeñar los encargos.</p> <p>La firma tiene contratados actualmente 20 Auditores todos legalmente capaces para ejercer la Profesión contable en el país.</p>	
EVALUACIÓN DE TIEMPO DISPONIBLE	<p>A pesar de que PÉREZ Y MAJANO ASOCIADOS es una Firma de Auditoría con mucha demanda su capacidad en recurso humano y equipo relacionado, permite la aceptación de nuevos Trabajos de consultoría</p> <p>En el caso del encargo , se ha planificado que la consultoría se desarrollara en los meses de Junio y Diciembre 2016</p>	
EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS ÉTICOS	<p>El personal involucrado en la firma de posee los requerimientos éticos necesarios que demanda el trabajo de encargo, entre algunos de ellos:</p>	

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Profesionalismo, Competencia suficiente 2. Discrecionalidad, Honradez 3. Fidelidad con el cliente 4. Compromiso profesional 5. Juicio profesional 6. Honestidad, Ética, Responsabilidad
EVALUACIÓN DE INDEPENDENCIA	A través de una declaración por parte de la firma manifiesta que no posee ningún vínculo familiar o de Dependencia con cualquier empleado, Socio o accionista, ejecutivo de la Caja de crédito, por ende no se verá en riesgo el sesgo en los resultados Finales a emitir.
ESTABLECIMIENTO DEL ENTENDIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DEL TRABAJO	Lo manifestado en el contrato no ha sufrido ningún cambio adicional desde la fecha de aceptación. Por lo tanto no se considera necesario modificar dicha contrato ya que las partes han aceptado lo dispuesto en ella.

Conocimiento del cliente**1.02**

La evaluación de los procesos de otorgamiento y recuperación crediticia se realizó en la Caja de crédito del municipio de Soyapango, la cual es una entidad se dedica a las actividades de concesión de créditos, captación de fondos de sus miembros. Es una sociedad constituida bajo los fundamentos establecidos por el sistema FEDECRÉDITO.

Conocimiento del cliente

Cliente	Caja de crédito Soyapango
Periodo de la consultoría	Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2016
Procedimiento	Conocer la información que se presenta a continuación

Nº	Información	Comentario/ conclusión
1	Información general	
	Número de identificación tributaria, Número de registro de contribuyentes Domicilio Accionistas Razón social Actividad económica Estructura organizativa Misión Visión	Solicitar y documentar a través de fotocopias los datos generales de la sociedad Escritura de constitución Tarjeta de IVA Tarjeta NRC Memoria de labores
2	Naturaleza del negocio	
	Principales actividades del negocio	La actividad principal del sistema FEDECRÉDITO es brindar servicios financieros a través de sus diferentes líneas de créditos y seguros.
3	Antecedentes del negocio	
	Desarrollo comercial a lo largo de la historia	Verificar historia en sitio web de la entidad
4	Directorio de las Cajas de crédito y organización	
	Descripción de sucursales y estructura organizacional	Obtener el directorio de las diferentes sucursales y el organigrama, con el objeto de facilitar las pruebas de campo y segregación de funciones.
5	Ventas	
	Líneas de crédito Determinación de tasas de interés Máximas y mínimas ofertadas al público	
6	Compras	
	Naturaleza de las compras Términos de negociación con los	

	proveedores Condición para efectuar pagos	
7	Estrategia comercial	
	Fortalezas Oportunidades Debilidades Amenazas	
8	Inversiones	
	Naturaleza de las inversiones Tasas de rendimiento Estrategia y conveniencia de la inversión	
9	Financiación	
	Fuentes de financiamiento Políticas de dividendos Clases de capital	
10	Empleados	
	Número de empleados en el departamento Políticas de remuneraciones Beneficios a los empleados	
11	Asesores profesionales	
	Consortios de abogados Asesores tributarios Asesores cooperativistas Accionistas	

Cuestionario de acopio de información

1.03

Pregunta	SI	NO	N/A	Comentarios/ conclusión
¿Existe un manual de procedimientos para otorgamiento y recuperación de préstamos?				
¿Es claro y conciso?				
¿Está por escrito?				
¿Cuenta con un número apropiado de empleados para la administrar el programa de créditos?				
¿Se realizan capacitaciones al personal sobre la administración crediticia?				
Están claramente definidas las funciones de				
a) Gerente de créditos				
b) Supervisores de créditos				
c) Asesores de créditos				
d) Gestión de cobros				
e) Facturación y contabilidad				
Existen políticas referentes a				
a) Otorgamiento de créditos				
b) Condiciones generales para la cobranza				
c) Determinación de plazos y tasas de interés				
¿Existe evidencia que demuestre que los empleados poseen los conocimientos y habilidades requeridas?				
¿La dirección visita periódicamente a los gerentes y coordinadores de las diferentes áreas y evalúa su funcionamiento?				
¿Se celebra con frecuencia reuniones con directores, Gerentes, coordinadores, supervisores y gestores de créditos?				
¿Se realiza la asignación de autoridad y responsabilidad a los empleados de una forma sistemática en toda la organización?				
¿Existe una descripción de funciones para el trabajo de la dirección y las coordinaciones?				
¿Se cuenta con un comité de créditos?				

¿Poseen alguna herramienta que evalué los riesgos más significativos?		
¿Se realizan evaluaciones a los programas informáticos adoptados por la administración?		
¿Se realizan evaluaciones al cumplimiento de las metas establecidas por parte de la gerencia?		
¿Se evalúa la solvencia económica de los clientes?		
¿Se evalúan las garantías?		
¿La dirección y las coordinaciones adoptan medidas para determinar los riesgos del departamento con relación a factores externos?		
a) Los cambios tecnológicos		
b) Las condiciones económicas		
c) Las condiciones políticas		
d) La normativa aplicable		
e) Los acontecimientos naturales, medio ambiente		
¿Se evalúan las tasas de interés que ofrece la competencia?		
¿Se evalúa periódicamente los gastos para contratar el crédito?		
¿Se cuenta con políticas para capacitar al personal?		
¿Posee expedientes de cada uno de los clientes?		
¿Tiene procedimientos para verificar la autenticidad de la información que proporciona los clientes?		
¿Se validan las copias con los documentos originales que proporciona el cliente?		
¿Los sistemas de información tales como el mantenimiento de programas adecuados de back up de seguridad y de emergencia, para el caso de fallos del sistema que pudiesen afectar la continuidad de las operaciones de manera importantes se encuentran cubiertas?		
¿Existen mecanismos para evaluar el impacto de nuevos sistemas?		
¿Se tiene certeza del domicilio del cliente?		
¿Se obtiene el e- mail y contacto del cliente?		
¿Se obtiene información sobre los avances tecnológicos a partir de servicios de información, asesoría, seminarios que son relevantes para el departamento?		
¿Posee medios para consultar el historial crediticio?		
¿Se solicitan referencias personales?		
¿Se solicitan referencias crediticias?		
¿Se solicitan estados financieros vigentes?		

¿Se solicitan recibos de servicios por ejemplo recibo de agua, recibo de luz, recibo de energía eléctrica?		
¿Se solicitan constancia del negocio se encuentra funcionando actualmente?		
¿Se cuenta con alguno de los siguientes documentos para la concesión de un crédito?		
a) Solicitud de pre – crédito		
b) Solicitud de créditos		
c) Contrato		
d) Acta de comité de crédito		
e) Análisis empresarial		
¿Se autentican las firmas del cliente?		
¿Se envían mensualmente un estado de cuenta a los clientes?		
¿Se fija adecuadamente una reserva para saneamiento de cartera?		
¿Se cuenta con mecanismos para la facilidad de captación de los abonos de los clientes?		
¿Se cuenta con corresponsales financieros?		
¿El sistema con el que se cuenta satisface los requerimientos en cuanto a la generación de reportes?		
¿Se revisa la aplicabilidad de las leyes y regulaciones aplicables al negocio?		
¿Se mantiene un control periódico de los fondos?		
¿Se contratan servicios de auditoría externa?		
¿Se revisan semestralmente las tasas de interés máximas aplicables dictadas por el BCR?		
¿La institución suministra a los empleados información pertinente como: Manuales, Reglamentos, Programas?		
¿Se permite el anonimato para comunicar algún hecho		
¿La alta dirección está al corriente de la naturaleza y el volumen de las quejas?		
¿Las diferencias son puestas en conocimiento del responsable directo de la actividad y de un superior?		
¿Se informa a los directivos sobre algunos tipos específicos de deficiencias?		
¿Se investigan las causas fundamentales del problema?		
¿Se efectúan un seguimiento para asegurar que se toma la acción correctiva necesaria?		

La firma de Pérez y Majano Asociados realiza la evaluación del programa de créditos de la Caja de Soyapango correspondiente al periodo 2016 donde se obtuvo una muestra, de 10 expedientes de clientes para la evaluación de los procedimientos de otorgamiento y recuperación de préstamos.

Para efectos prácticos se ilustra solamente una concesión de créditos.

El 6 de Enero de 2016 se concede un crédito a la señora Zoila Cabeza de León por un monto de \$20,600.00, para comercio, con garantía hipotecaria, para un plazo de 180 meses, con una tasa de 18% anual.

El 22 de Febrero de 2016 se concede un crédito al señor Juan Pérez por un monto de \$5000.00, para consumo, con garantía fiduciaria, para un plazo de 12 meses, con una tasa de 18% anual.

El 6 de Marzo de 2016 se concede un crédito al señor Juan Medina por un monto de \$25,000.00, para consumo, con garantía hipotecaria, fiduciaria, para un plazo de 36 meses, con una tasa de 36% anual.

El 7 de Marzo de 2016 se concede un crédito a la señora Juana Rivas por un monto de \$30,000.00, para vivienda, con garantía hipotecaria, para un plazo de 48 meses, con una tasa de 16% anual.

El 15 de Abril de 2016 se concede un crédito al señor Carlos Bonilla por un monto de \$3,500.00, para consumo, con garantía fiduciaria, para un plazo de 24 meses, con una tasa de 18% anual

Delos préstamos concedidos se encuentra las siguientes deficiencias.



ANÁLISIS EMPRESARIAL

ASPECTOS GENERALES

Persona natural Empresa Comerciante

Lugar y fecha

Nombre del cliente
 Dirección:

Frecuencia de visita:
 Categoría:

PERFIL DEL CLIENTE

Casa Propio
 Renta

Apariencia Aseada
 Desordenada

Bienes del hogar

Lavadora	X	Televisor	X	Equipo de sonido
Computadora		Refrigerador	X	Otros

Referencias Bancarias
 Referencias personales

ASPECTOS ESPECÍFICOS

EMPRESAS Y COMERCIANTES

N° de clientes en promedio	20
Promedio de ventas diarias	\$4000.00
Otros ingresos percibidos	\$200.00
Promedio mensual de compra de inventario	\$1500.00
Gastos del periodo	\$1000
Utilidad	\$1700

PERSONA NATURAL

Salario mensual	
Recibe remesas del exterior	
Otros ingresos adicionales	
Gastos mensuales	
Disponibilidad neta mensual	

Se recomienda conceder el crédito
 Explique su apreciación

Nombre de visitador: _____ Firma _____
 Nombre de gerente de promoción: _____ Firma _____

SOLICITUD DE CRÉDITOS

I. PERSONA NATURAL		
IDENTIFICACIÓN		
Nombres y apellidos: Zoila Cabeza de León		
Numero de DUI y NIT: XXX-XXXXXX-XXX-X		
Numero de NRC (si es contribuyente):		
Fecha de Nacimiento: XX/XX/XX		
Profesión u oficio: Arquitecto		
Actividad o giro: Comerciante de verduras		
DOMICILIO		
Teléfono: XXXX-XXXX		
Dirección completa: Calle principal Cuscatancingo		
Dirección de Correo electrónico:		
VENTA		
Monto de crédito solicitado: \$20,600		
II. PERSONA JURÍDICA		
Razón social:		
Tipo de entidad: Publica Privada		
NRC:		
Numero de NIT:		
DOMICILIO		
Dirección completa:		
Teléfono:		
III. INFORMACIÓN DEL CODEUDOR		
Nombres y apellidos: Marco Polo Arévalo		
Numero de DUI y NIT: XXX-XXXXXX-XXX-X		
Profesión u oficio: Abogado		
DOMICILIO		
Teléfono: XXXX-XXXX		
Dirección completa: Jardines de San Salvador		
IMPORTANTE ADJUNTAR LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS		
Fotocopia de DUI y NIT Deudor y codeudor		
Contrato de crédito		
Estados financieros (en su caso)		
Declaraciones de impuestos (en su caso)		
Fotocopia de recibo de agua luz o teléfono		
REFERENCIAS PERSONALES		
Laura Campos Hernández	TEL	XXXXX-XXXXX
Mario Pérez	TEL	XXXXX-XXXXX
REFERENCIAS COMERCIALES		
Juan Pineda Mejía	TEL	XXXXX-XXXXX
Carlos Gil Asencio	TEL	XXXXX-XXXXX
REFERENCIAS BANCARIAS		
Mirna Elizabeth Meléndez	TEL	XXXXX-XXXXX
	TEL	
REFERENCIAS DE TARJETA DE CRÉDITO		
Hernán Velasco Urbina	TEL	XXXXX-XXXXX
	TEL	
MONTO DE CRÉDITO APROBADO \$20600.00		
DÍAS Y HORARIO DE PAGO		
INFORMACIÓN DEL CRÉDITO		
Cantidad solicitada: \$20600.00	Tipo de garantía Hipotecaria	
Destino del crédito: Vivienda	Forma de pago: mensual	
Plazo: 13 Años		
ESPACIO RESERVADO PARA CAJA DE CRÉDITO DE SOYAPANGO		
Supervisor de créditos	Fecha de recibido	
Asesor de créditos	Fecha de resolución	
Dpto. de créditos y cobros	Código	

Comité de créditos _____

Deudor _____

Codeudor _____

CONTRATO DE CRÉDITO

NUMERO -----.- En la ciudad de San Salvador, a las ----- horas y ---- minutos del día ---- de ---- de dos mil ---.- Ante mí, -----, Notario de este domicilio, se otorga el presente instrumento que contiene un **CRÉDITO** ; y comparecen (relacionar generales del representante de la Caja y su personería), y -----, quien es de ----- años de edad, ----(profesión u oficio)---, del domicilio de -----, persona a quien (no) conozco e identifico por medio de su Documento Único de Identidad Número: ----, con Número de Identificación Tributaria: -----, (si actuare como representante de otra persona natural o jurídica relacionar su calidad y su personería) (, con Número de Identificación Tributaria: ----- de la persona representada), que en el curso del presente instrumento se denominará **“El (La) (Sociedad) Acreditado(a)” ZOILA CABEZA DE LEÓN**, (cuya personería que doy fe de ser legítima y suficiente por haber tenido a la vista: -----); y en las calidades con que actúan, **ME DICEN:**

I) MONTO: Que a partir de esta fecha la Caja concede al acreditado, un **CRÉDITO CON MUTUO HIPOTECARIO**, hasta por la suma de **VEINTE MIL SEISCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA**, que se registrará por las disposiciones legales contenidas en los capítulos Primero Sección “A” y Tercero del Título Séptimo del Libro Cuarto del Código de Comercio.

II) DESTINO: El acreditado destinará el crédito que se le concede para: -----.

III) PLAZO: El acreditado pagará el adeudo dentro del plazo que vencerá el día **15/12/2029**.

IV) USO DE LOS FONDOS: De la suma aludida y de acuerdo a sus necesidades (o del cultivo), así: -----.

V) DOCUMENTOS PARA DESEMBOLSO: Por las cantidades que el acreditado reciba se compromete a suscribir a opción de la Caja, documentos de obligación redactados en forma de pagaré, en los formularios que para el efecto le proporcione la Caja, o suscribir letras de cambio o aceptaciones negociables, todas las cuales se entenderán incorporadas a este contrato y serán suscritos única y exclusivamente por El (La) (Sociedad) Acreditado(a) o El (La) (Sociedad) Deudor(a) para efectos de demostrar y/o amparar los retiros o desembolsos efectuados en uso del presente crédito. En todo caso el saldo a cargo del acreditado se determinará de conformidad al artículo Mil Ciento trece del Código de Comercio.

VI) FORMA DE PAGO: El acreditado queda obligado a pagar a la Caja el presente crédito así: **MENSUAL** Las cuotas del seguro de vida (y daños, si lo hubiere) podrá(n) ser objeto de variación, de acuerdo a las políticas de cobro de las primas de seguro que al efecto la Compañía Aseguradora comunique a la Caja, lo cual desde hoy queda enterado y acepta el (la) (sociedad) acreditado(a).

VII) INTERESES: (Esta cláusula será de acuerdo a lo aprobado por la Caja para cada tipo de crédito, insertar aquí la cláusula de interés aplicable, ver los distintos tipos de cláusula de interés) Sobre las cantidades utilizadas y/o retiradas en uso del presente crédito, El (La) (Sociedad) Acreditado(a) o El (La) (Sociedad) Deudor(a) reconocerá y pagará un interés del **18%** por ciento anual sobre saldos, y se calculará sobre saldos en mora. **2% MENSUAL** El (la) (sociedad) deudor(a) expresamente conviene(n) que para todos los efectos judiciales o extrajudiciales del presente contrato, las variaciones de la tasa de interés aplicable a este crédito, se probarán plena y fehacientemente con la constancia extendida por el contador de la Caja con el visto bueno del gerente, la cual desde hoy acepta (n) el (la) (sociedad) deudor(a). Se hace constar que los intereses a que se refiere esta cláusula están calculados en base al año calendario.

PARA INFORMACIÓN DE EL (LA) (SOCIEDAD) ACREDITADO(A) Ó EL (LA) (SOCIEDAD) DEUDOR(A) SE HACE SABER QUE LA TASA DE INTERÉS EFECTIVA ANUALIZADA ES DEL ----- PUNTO ---- POR CIENTO (----%).

VIII) LUGAR E IMPUTACIÓN DE PAGO: Todo pago lo hará el acreditado en esta ciudad en las oficinas principales de la Caja o en cualquiera de sus

Agencias, y se imputará primero a intereses y el saldo, si lo hubiere, a capital. **IX) GARANTÍAS: a) HIPOTECA SOBRE UN INMUEBLE SITUADO EN CALLE PRINCIPAL CUSCATANCINGO:** en el inmueble cuya naturaleza, situación y extensión superficial es la siguiente: de naturaleza rústica, situado en Jurisdicción de ----- (ubicación según antecedente registral), de un Área de ----- (sistema métrico decimal), inmueble inscrito a favor del acreditado en el Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas del Departamento de ----- bajo la Matrícula ----- (**o en su caso al Número ---- del Libro -----**) (**En caso el acreditado no tuviere derecho real inscrito a su favor, únicamente se tiene describir la naturaleza, ubicación y extensión del inmueble, para inscribirlo en Reg. de Comercio**)...(insertar aquí cláusulas según las garantías aprobadas por la Caja, ver "cláusulas garantías"). **X) AUTORIZACIONES Y OBLIGACIONES GENERALES:** 1) El acreditado autoriza la Caja: **a)** para que conjunta o separadamente con la Superintendencia del Sistema Financiero, ejerzan control de la inversión, y para tal efecto ambos quedan expresamente facultados para efectuar inspecciones por cuenta del acreditado, en los lugares, tiempo y forma que estimen convenientes a fin de determinar el correcto uso de los fondos, siendo entendido que la Caja se reserva el derecho de suspender las entregas de acuerdo a los informes del inspector que designe; y **b)** para que en las fechas en que deba verificarse toda amortización a capital o interés del presente crédito o posteriormente cargue su valor a cualquiera de las cuentas de la parte acreditada con el misma Caja, en los términos que más adelante se expresan. **2)** Queda facultado la Caja, en caso de incumplimiento de las obligaciones pecuniarias de la parte acreditada derivadas de este contrato por otro motivo que lo justifique, a su propio juicio, para recolectar la cosecha y/o venderla según los precios que rijan en plaza, abonando su producto hasta concurrencia de los saldos adeudados, más intereses, debiendo entregar al acreditado el remanente si lo hubiere. **3)** Podrá la Caja, además en vista de las posibilidades de la cosecha y de las fluctuaciones del precio del producto, por mora en el pago de intereses o por otro motivo que lo justifique, a su propio juicio, restringir el crédito, modificar su distribución o suspenderlos totalmente. **4)** Supervisión de la inversión. A partir del segundo retiro la Caja únicamente podrá desembolsarlo siempre que la justifique debidamente la inversión de los retiros anteriores, lo cual se documentará mediante informe favorable responsabilizado por funcionario competente de la Caja. Convienen las partes, que la Caja, siempre que lo justifique el monto de la inversión, podrá nombrar personal calificado para el control del cultivo, compra de fertilizante, pago de mano de obra, recolección de la cosecha, entrega del producto ante el organismo correspondiente o comercialización de la producción, así como interventor Técnico o Económico Financiero, los sueldos u Honorarios del personal calificado o interventores serán por cuenta de la parte acreditada. **5)** El acreditado se obliga a hacer las entregas de caña de azúcar (café, etc.) a su propio nombre y no a nombre de terceros y **6)** El acreditado se obliga a entregar a la Caja acreedor los bienes pignorados en los casos que la Ley contempla. **XI) SUSPENSIÓN DEL CRÉDITO Y CADUCIDAD DEL PLAZO:** Se tendrá por vencido el plazo de las obligaciones contraídas por el acreditado tornándose exigibles las sumas adeudadas en cualquiera de los casos siguientes: **a)** Por falta de pago total o parcial de esta deuda; **b)** Por acción judicial iniciada por terceros o por la misma Caja en contra del acreditado; **c)** Si se enajenaren en todo o en parte, a cualquier título, los frutos pignorados, sin previo acuerdo escrito entre el acreditado y la Caja; **d)** En el caso que la presente escritura no pueda ser inscrita en el Registro público correspondiente por causa imputable al acreditado o al mismo registro; **e)** Si se hubiere ocultado por el acreditado cualquier gravamen en los bienes dados en garantía con perjuicio de los derechos de la Caja; **f)** por incumplimiento del acreditado de cualquiera de las condiciones o cláusulas de este contrato; **g)** por falta de pago de los intereses o de las cantidades retiradas en uso de la presente apertura de crédito; **h)** si El (La) (Sociedad) Acreditado(a) o El (La) (Sociedad) Deudor(a) incurre en mora de esta obligación; **i)** En

el caso que la presente escritura no pueda ser inscrita en el Registro público correspondiente, por la existencia de presentaciones o inscripciones de embargos, o por cualquier otra razón, como en el caso de que existan observaciones hechas por el Registro Público respectivo y estas no sean subsanadas en el plazo y forma que establece la Ley de Procedimientos Uniformes para la Presentación, Trámite y Registro o Depósito de Instrumentos en los Registros de la Propiedad Raíz e Hipotecas, Social de Inmuebles, de Comercio y de Propiedad Intelectual, se tendrá por vencido el plazo del crédito u obligaciones crediticias amparadas con la garantía contenida en el presente instrumento, las cuales se volverán exigibles inmediatamente y en su totalidad; no obstante lo anterior, los comparecientes se obligan a otorgar los documentos que sean necesarios para tales efectos o para corregir los respectivos problemas; **j)** Por desmejora de la calificación de Activos de Riesgo de los préstamos a cargo del (la) (sociedad) deudor(a), así como de cualquier otro préstamo a su cargo con la Caja o en cualquiera otra Caja del Sistema Financiero, por causas imputables al (a la) (sociedad) deudor(a). Para la comprobación de esta circunstancia, bastará la Certificación emitida por la Superintendencia del Sistema Financiero que indique cual es la calificación de riesgo del (la) (sociedad) deudor(a), en el Sistema Financiero. **XII) CONDICIONES GENERALES:** **a)** El acreditado deberá presentar Estados Financieros una vez al año, a más tardar tres meses después del cierre fiscal o cuando la Caja lo requiera, y cualquier otra información requerida por la Caja; **b)** Este crédito de avío no podrá ser utilizado, hasta haber cancelado el respectivo crédito de (avío caña, café, etc., el que aplique) cosecha ---- / -----; **c)** El tipo de interés podrá ser aumentado o disminuido de acuerdo a las disposiciones que al respecto emita la Caja; **d)** Este crédito podrá ser supervisado a fin de verificar el cumplimiento del destino para el cual fue aprobado; **e)** Las cuotas de seguro estipuladas en este contrato podrán ser aumentadas o disminuidas de acuerdo a las disposiciones que al respecto emita la compañía de seguros; **f)** La contratación de éste crédito generará el pago de las siguientes comisiones y/o recargos por parte del deudor: -----(relacionar las comisiones que establece la carta y el punto de acta)----- más su correspondiente tributo, en concepto de -----, la(s) cual(es) podrá(n) ser pagadas por el deudor en efectivo o, en su defecto, éste autoriza para que se le cargue en cualquiera de las cuentas de depósitos que el deudor tenga en la Caja, en los términos que más adelante se expresan, o autoriza para que dicha(s) comisión(enes) sea(n) descontada(s) del (de los) desembolso(s) del presente crédito; a partir de esta fecha y hasta la finalización o cancelación del presente crédito, el deudor se da por enterado, acepta y se compromete a pagar a la Caja, junto con su cuota de pago correspondiente, las comisiones y/o recargos pactadas en este instrumento y que incidan durante la vigencia de esta obligación crediticia, de conformidad a las publicaciones mensuales realizadas por la Caja de acuerdo con la Ley; **g)** si los plazos a que se refiere este contrato vencieren un día feriado o fin de semana el pago se efectuará de conformidad al artículo seiscientos treinta y ocho del código de comercio; **h)** Los costos de cobro externo podrán representar hasta un máximo del treinta por ciento sobre el saldo. El cobro externo procederá cuando exista como mínimo una mora mayor de treinta días, dependiendo del riesgo del producto y segmento del cliente, y que la Caja haya agotado sus gestiones administrativas internas de cobro, las cuales quedan registradas en el Sistema de la Caja; **i)** El modelo del presente contrato ha sido depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha dos de Enero de dos mil siete en cumplimiento a lo establecido en los artículos veintidós de la Ley de Protección al Consumidor y doce de su Reglamento. No obstante la calidad de anónima de la Sociedad Acreditada, esta se obliga a informar a la Caja acreedor de cualquier cambio en un porcentaje del cinco por ciento o más en la composición del capital accionario de la misma). **XIII) HONORARIOS Y GASTOS:** Serán por cuenta del (la, los, las) (sociedad) (es) deudor (es) y/o codeudor (a) (es) solidario (s) todos los gastos, tales como registrales o impositivos, y los honorarios de este instrumento. Es entendido que todos los gastos en

que la Caja tenga que incurrir, por causas imputables al (la, los, las) (sociedad) (es) deudor (es) y/o codeudor (a) (es) solidario (s), serán asumidos por éstos, para efectos de inscripción y/o cancelación de las garantías reales que garanticen el presente crédito en el Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas, Registro Social respectivo o Registro de Comercio, tales como derechos de registro, sustituciones de folios, certificaciones extractadas o literales, nuevas anotaciones preventivas, cancelaciones de cualquier naturaleza, de conformidad a la Ley de Procedimientos Uniformes para la Presentación, Trámite y Registro o Depósito de Instrumentos en los Registros de la Propiedad Raíz e Hipotecas, Social de Inmuebles, de Comercio y de Propiedad Intelectual y demás Leyes vigentes; quedando entendido que la anterior enumeración no es de carácter taxativa sino ejemplificativa, así como cualquier otro acto o gasto que, a juicio de la Caja, se considere necesario para cumplir con el fin antes indicado, para lo cual el(la) (sociedad) (es) deudor (es) y/o codeudor (a) (es) solidario (s) autoriza (n) a la Caja para que éste pueda cargar en cualquiera de sus cuentas corrientes y/o de ahorros o en cualquier clase de depósito de dinero apertura do con la Caja, los gastos efectuados en tal concepto, lo cual acepta (n) el(la) (sociedad) (es) deudor (es) (es) y/o codeudor (a) (es) solidario (s) previa y expresamente en éste acto, durante todo el plazo del presente crédito, en los términos que más adelante se expresan. Así también, serán por cuenta de El (La) (Sociedad) Acreditado(a) o El (La) (Sociedad) Deudor(a), los honorarios y gastos para la cancelación de este instrumento, así como también los impuestos o tributos de los documentos que deban otorgarse como consecuencia del presente crédito y cuantos otros hiciera la Caja en el cobro de esta deuda, inclusive las costas procesales y personales si hubiere condena judicial o si El (La) (Sociedad) Acreditado(a) o El (La) (Sociedad) Deudor(a) aceptare por escrito el valor de dichas costas en caso llegare a un arreglo extrajudicial de pago con la Caja aún antes de la sentencia definitiva. **XIV) DOMICILIO:** Para los efectos judiciales de este contrato y las obligaciones que del mismo se deriven, El (La) (Sociedad) Acreditado(a) o El (La) (Sociedad) Deudor(a) y el fiador y codeudor solidario señalan como su domicilio especial el de esta ciudad y/o la ciudad de Santa Tecla, a la jurisdicción de cuyos tribunales se someten. La Caja acreedor será depositario de los bienes que se embarguen sin que esté obligado a rendir fianza, pero responderá por los deterioros que éstos sufran. **XV) AUTORIZACIÓN ESPECIAL:** Sin perjuicio de la obligación de El (la) (sociedad) deudor(a) y el (la) los (sociedad) fiador(a)(es) y codeudor(a) (es) solidarios de pagar el presente crédito en cualquiera de las agencias de la Caja, tal como se estipula en el presente contrato, El (la) (sociedad) deudor(a) y el (la) los (sociedad) fiador(a)(es) y codeudor(a) (es) solidarios autorizan a la Caja para que, en el cumplimiento de esta obligación, si éste así lo dispone, cargue mensualmente (bimensualmente, trimestral, etc., según aplique) en su cuenta __(de ahorro, corriente, la que aplique)_____ número _____, la cantidad de __(valor de la cuota)_____, que comprende el saldo de capital adeudado, intereses, comisiones, recargos, seguros y demás accesorios bajo los términos establecidos en el presente contrato. También autoriza a la Caja para que, en caso de mora, de variabilidad de los intereses, comisiones, recargos o seguros, según sea el caso, o cuando tenga que pagarse los gastos y/o cargos contemplados en la presente escritura, pueda cargar en la cuenta citada o en cualquiera de las cuentas de depósito apertura das en la Caja, el monto total de las cuotas de éste crédito o las cuotas en mora o los gastos y/o cargos ya antes mencionados. **XVI) ACEPTACIÓN DE LA CAJA:** El Licenciado --- (Apoderado de la Caja)-----, de las generales expresadas, en la calidad con que actúa, **ME DICE:** Que está enterado y de acuerdo con los términos del presente instrumento y los acepta en todas sus partes, dándose por recibido de los derechos conferidos por El (La) (Sociedad) Acreditado(a) o El (La) (Sociedad) Deudor(a) a favor de su representado, especialmente en lo que se refiere a la prenda constituida y, además, está completamente de acuerdo y acepta el domicilio especial que El (La) (Sociedad) Acreditado(a) o El (La) (Sociedad)

Deudor(a) y/o el (los) fiador(es) y codeudor(es) solidario(s) ha(n) fijado para los efectos de éste instrumento. **XVII) CLAUSULAS ESPECIALES:** El deudor en este acto delega expresamente la facultad que le otorga la Ley de Procedimientos Uniformes para la Presentación, Trámite y Registro o Depósito de Instrumentos en los Registros de la Propiedad Raíz e Hipotecas, Social de Inmuebles, de Comercio y de Propiedad Intelectual, para la presentación y retiro de la presente escritura pública, en forma única y exclusiva en la persona que designe la Caja, obligándose a que no retirará o autorizará a persona distinta para llevar a cabo este trámite. El (los) otorgante (s) del presente instrumento designa (n) como Apoderado Especial para oír notificaciones a la persona que nombre de la Caja, respecto de la inscripción de los instrumentos sujetos a Registro, facultándolo además, para interponer cualquier Recurso que de acuerdo a Ley de Procedimientos Uniformes para la Presentación, Trámite y Registro o Depósito de Instrumentos en los Registros de la Propiedad Raíz e Hipotecas, Social de Inmuebles, de Comercio y de Propiedad Intelectual y demás Leyes vigentes tengan derecho a ejercer. **XVIII) DECLARACIÓN NOTARIAL:** El Suscrito Notario Declara que: **a)** por medio de la presente delega expresamente la facultad que le otorga el artículo doce de la Ley de Procedimientos Uniformes para la Presentación, Trámite y Registro o Depósito de Instrumentos en los Registros de la Propiedad Raíz e Hipotecas, Social de Inmuebles, de Comercio y de Propiedad Intelectual, para la presentación y retiro de la presente escritura pública en forma única y exclusiva en la persona que designe la CAJA DE CRÉDITO DE SOYAPANGO, comprometiéndose a que no retirará o autorizará a persona distinta para llevar a cabo este trámite, a quien exonera de cualquier tipo de responsabilidad respecto de la inscripción del instrumento correspondiente. **b)** está en conocimiento del compromiso que le impone el artículo sesenta y siete de la Ley de Notariado y lo que establece la Ley de Procedimientos Uniformes para la Presentación, Trámite y Registro o Depósito de Instrumentos en los Registros de la Propiedad Raíz e Hipotecas, Social de Inmuebles, de Comercio y de Propiedad Intelectual, especialmente lo dispuesto en sus artículos siete, ocho y nueve, quedando sujeto a la responsabilidad que establece el artículo sesenta y dos de la Ley de Notariado y demás disposiciones legales vigentes, por los perjuicios él causados. Por todo lo anterior, el suscrito notario: **i)** se compromete a colaborar o coadyuvar con la persona que designe la CAJA DE CRÉDITO DE SOYAPANGO, a solicitud de este, para solventar cualquier tipo de observación realizada por el Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas respectivo, incluyendo la sustitución de folios o la emisión de un nuevo instrumento cuando este sea necesario y **ir)** desde ya autoriza a la persona que designe la CAJA DE CRÉDITO DE SOYAPANGO, para que, en el caso de ser necesaria la sustitución o cambio de cualquier folio del presente instrumento para subsanar las observaciones hechas por el correspondiente registro público, proceda inmediatamente a ello ante dicho registro. **XIX) DESIGNACIÓN NOTARIAL Y DECLARACIÓN JURADA NOTARIAL:** **a)** El deudor declara que ha designado y contratado de manera libre y espontánea los servicios profesionales del Notario autorizante de este instrumento para que pueda legalizar las correspondientes escrituras relacionadas con el crédito aquí contenido y que ha sido aprobado por la Caja y que no ha sido objeto de imposición, directa o indirecta, de parte de la Caja para designar al notario que autoriza este instrumento; en consecuencia de lo anterior, declara que de parte de la Caja, sus funcionarios, ejecutivos y/o empleados, sean éstos notarios, no ha tenido ninguna limitación ni dilación directa o indirecta para que libremente haya podido designar al Notario de su preferencia, en tal sentido libera y exonera a la CAJA DE CRÉDITO DE SOYAPANGO, y a las personas antes mencionadas de toda responsabilidad derivada de la aplicación del Artículo Doscientos treinta de la Ley de la Caja referida a la Libertad Notarial y del Artículo veinte literal a) de la Ley de Protección al Consumidor; **b)** (Nota: este literal aplica si el crédito tiene seguro) El deudor declara que no ha sido objeto de imposición, directa o indirecta, de parte de la

Caja para suscribir con la compañía de seguro aquí mencionada la póliza de seguro de vida (y de daños, si lo hubiere) a que se refiere ésta escritura, por lo que libera y exonera a la CAJA DE CRÉDITO DE SOYAPANGO. De toda responsabilidad derivada de la aplicación del Artículo veinte literal a) de la Ley de Protección al Consumidor; c) El suscrito notario declara bajo juramento que: **i)** en cumplimiento a lo que prescribe el Artículo doscientos treinta de la Ley le ha proporcionado un modelo de contrato, con todas las explicaciones necesarias para que el suscrito pueda elaborar y otorgar en sus oficios de Notario el contrato correspondiente a éste crédito. El presente contrato ha sido firmado en el entendido que el suscrito notario ha presentado a satisfacción de la Caja todos los requisitos necesarios para ése fin, tales como: Anotaciones Preventivas, certificaciones extractadas, solvencias, planos de obras, antecedentes registrales inscritos, credenciales de juntas directivas o administradores, puntos de acta específicos para contratar el presente crédito; **ii)** que, de parte de la CAJA DE CRÉDITO DE SOYAPANGO., sus funcionarios, ejecutivos y/o empleados, ya sean éstos Notarios, no ha tenido ninguna limitación ni dilación directa o indirecta, para el ejercicio de la libertad notarial consignado en el Artículo doscientos treinta de la Ley en consecuencia, libera y exonera a todos ellos de toda responsabilidad. Así se expresó (sr) el (la) (los) compareciente(s), a quien(es) expliqué los efectos legales del presente instrumento notarial, y leído que le hube todo lo escrito íntegramente, en un solo acto, ratifica(n) su contenido, en todas y cada una de sus partes, y firmamos. **DOY FE.**



No: 3226697

EL Suscrito Registrador, Certifica que: El Inmueble con Matricula No 3000000-00000, de naturaleza rustico, con un área de 555,610 metros cuadrados .Folio Activo, situado en LOTES No 2 y 3 del POLIGONO G , EN EL LUGAR LLAMADO EL BARRIO, correspondiente a la ubicación geográfica de LIBERTAD, LA LIBERTAD, en cuando a sus derechos pertenece a: **ZOILA CABEZA DE LEON.**

Con un porcentaje de 100% de derecho de PROPIEDAD.

Gravámenes: a favor del **BANCO AGRICOLA S.A.** con el 100% de derecho de propiedad.

Restricción del Inmueble: No Tiene.

Presentaciones: No Tiene.

Es conforme con estos datos Tomados de la Inscripción original con la cual se confronto, y a solicitud de MARIA DE MARTIN, se extiende la presente en el centro Nacional de Registros, Cuarta Sección del Centro.

La libertad, a las 11.57 horas del día siete de julio del año Dos Mil Nueve.

Derechos: \$ 8.86 dólares.

Número de Solicitudes: 05200900008227-1

Numero del Comprobante: 0

Recibo de Pago: 10941026

Elaborado Por: William Antonio Rivera Lemus.



Lic.: Carlos Alberto Amaya Velado.

Registrador





CAJA DE CREDITO DE SOYAPANGO

ESTADO DE CUENTAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

No Prestamo: 10583

No Prestamo	Nombre del Cliente	Tasa de Interes	Tasa de Int Mora	No Cuenta	Monto Aprobado	Monto Desembolsa	Fecha Otorgado	Fecha Vencimiento	Valor	Cuota			
5090	Zoila Cabeza de Leon	18%	24%	180	20600	20600	08/01/2016	15/12/2020	344				
		Anual	Anual	Plazo: 180 Meses			Forma Pago	Casa 1 Mes					
		Linea: Vivienda				Destino: Vivienda							
Fecha	Comprobante	Desembolso	Monto Aplicado	Capital	Normal	Int. Mora	Seguro	otros	Manejo de Credito	Pago en Exceso	Int.Pendiente	Saldo	Fecha Contable
06/01/2016	Davi-985542	2011,33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20,011,33	06/04/2016
06/02/2016	Davi-985543	588,67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20,600,00	
	TOTALES	20.600,00	0,00	0,00	5,00,00	1,500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
	Capital Pagado	0,00		Valor del Seguro			0		Clasificacion del Client				
	Capital en Mora	0,00							Dias en Mora (Cuota)			120	
	Saldo Del Credito	20,600,00		Saldo Manejo credito			0		Dias en Mora (Antigüedad)				
	Intereses Normales	162,54							Tecnico			ASI 1	
	Intereses Morales	0,00		Saldo A Pagar			162,54		Fuente de Financiamiento			MICROEMPRESA	
	Garantia		HIPOTECARIA	TOTAL PARA CANCELAR			20,762,3		TIPO DE CARTERA			EN MORA	
									ESTADO PRESTAMO				

ACUERDO _____

Fecha De Visita _____

Firma De Asesor _____

Firma Del Cliente _____

Firma Responsable de Registro _____

DOCUMENTO PARA COMPARTIR INFORMACIÓN

Yo ZOILA CABEZA DE LEÓN de 30 Años de edad del domicilio de SAN SALVADOR departamento de SAN SALVADOR portador de mi documento único de identidad número xxxxxxxx-x con número de identificación tributaria ex-xxxxxx-xxx-x en adelante el cliente mediante el presente documento para compartir información AUTORIZO a la FEDERACIÓN DE CAJAS DE CRÉDITO Que se abrevia FEDECRÉDITO, entidad apolítica lucrativa , ni religiosa de nacionalidad salvadoreña del domicilio de San Salvador con número de identificación tributaria xxx-xxxxxx-xxx-x para que cuando estime conveniente comparta información relacionada con mi situación crediticia de acuerdo a lo siguiente:

- I. El cliente por este medio se da por enterado que cierta información personal y crediticia ha sido y será siendo recabada por la entidad, la cual se encuentra sujeta a reserva bajo responsabilidad de la compañía.
- II. El cliente autoriza a la entidad para que consulte investigue y verifique su información personal e historial crediticio con las agencias de información de datos superintendencia del sistema financiero y agentes económicos. Asimismo el cliente autoriza a La entidad a recopilar, almacenar transmitir y compartir su información crediticia con agencias de información de datos, superintendencia del sistema financiero y agentes económicos para que estos formen parte de su historial crediticio en bases de datos.
- III. En el ejercicio de esta autorización la entidad podrá tratar y almacenar los datos personales y crediticios del cliente de manera manual o automatizada, así como compartir información personal y crediticia con sociedades y proveedores que presten servicios necesarios para el desarrollo de las actividades financieras de la entidad, aun y cuando dichas sociedades y proveedores se encuentren domiciliados en el extranjero a efecto de cumplir con los fines relacionados con las funciones permitidas por la compañía por la Ley y obligaciones contractuales, incluso contacto y envío de publicidad.
- IV. El cliente facultad a la entidad para que pueda adicionar modificar y/o actualizar, cualquier información personal y crediticia de conformidad a la Ley.

Declaro que conozco y comprendo el contenido los alcances, limitaciones y efectos legales de la presente autorización y para constancia firmo, En la ciudad de SAN SALVADOR departamento SAN SALVADOR a los 20 días del mes de FEBRERO del año 2015.

F _____
Nombre

Nombre del Perito: LUIS FERNANDO CASTILLO	Folio No. 10/10/2012
Domicilio: HAYUNTAMIENTO No. 2	
Ciudad: SAN SALVADOR	Tel. 3724240106

AVALÚO PARA TRANSMISIÓN DE DOMINIO CON VALORES CATASTRALES

ANTECEDENTES

Registro de Catastro No.	Numero de cuenta	419 U	Recaudadora:	121	Clave Catastral:
Nombre del Propietario: ZOILA CABEZA DE LEON Nombre del Solicitante: CAJA DE CREDITO DE SOYAPANGO Domicilio: CUSCATANCINGO Fecha del Avalúo: 10/10/2007 Inmueble que se Valúa: CASA HOGAR Ubicación del Predio: CALLE PRINCIPAL CUSCATANCINGO					
Régimen de Propiedad: PUBLICA					

CARACTERÍSTICAS URBANAS

Clasificación de la Zona: HABITACIONAL Densidad de Construcción: 100% Tipo de Construcción Dominante: ANTIGUAS, SEMIMODERNAS DE UNO Y DOS NIVELES Servicios Municipales: AGUA, LUZ, DRENAJE, CALLES ADOQUINADAS, TELEFONO, CABLE.			
Coefficiente de Utilización: C:U:S:	60%	Coefficiente de Ocupación: C:O:S:	70%

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PREDIO

Medidas y Colindancias del Predio según Levantamiento:

AL NORTE: EN 12.30 METROS CON CALLE PRINCIPAL COLONIA CUSCATANCINGO

AL SUR : EN 12.30 METROS CON DIAZ GARCIA J. GUADALUPE

AL ORIENTE: EN 20.83 MTS. CON CRISTINA GARCIA GUTIERREZ

AL PONIENTE: EN 20.83 MTS. CON RITA MEZA GUDIÑO

Superficie según Escrituras **711.00 M2**

Superficie Total del Terreno **711.00 M2**
Indiviso

Uso Especifico Habitacional y comercial
 Unidades Rentables
 Destino Especifico de las Construcciones:

Vida Remanente Probable
 Calidad del Proyecto

AVALÚO PARA TRANSMISIÓN DE DOMINIO CON VALORES CATASTRALES

ELEMENTOS DE LA CONSTRUCCIÓN.

A) Obra Negra o Gruesa:

- Cimientos: Probable de piedra brasa, acentado con mortero cal - arena.
- Estructura: Dalas, castillos y cerramientos de concreto armado.
- Muros: De ladrillo de lama recocido de 15 cm
- Bardas: De ladrillo de lama recocido de 15 cm
- Entrepisos: Se suponen de block de cemento - arena.
- Techos: Vigas de fierro con boveda de cuña.
- Azoteas: Hormigoneada, ladrillo de barro y lechareada.

B) Revestimientos y Acabados:

- Aplanados: Mortero de cal - arena amarilla en terminado apalillado.
- Plafones: Mortero de cal - arena amarilla en terminado apalillado.
- Lambrines: Cerámica comercial de 11 x 11 cm en baño.
- Pavimentos Pétreos:
 - Zoclo: Del mismo material que los pisos.
 - Pintura: vinilica
- Rec. Especiales:
 - Escaleras:

C) Carpintería: Puertas de tambor con triplay de pino.

D) Instalación Sanitaria: Bajantes de P.V.C., tubería de cobre para aqua, fierro galvanizado para gas y albañales de concreto.

- E) Muebles de Baño: porcelana
- Muebles de Cocina:

F) Instalación Eléctrica: visible

- G) Herrería: puerta de fierro estructural
- H) Vidriería: medio doble transparente
- I) Cerrajería: puertas
- J) Fachada: Enjarrada y pintada en buen estado.

K) Inst. Especiales:



CLASIFICACIÓN DE LA CONSTRUCCIÓN			
		SUR 12.00 MTS.LA VENDEDORA	
BLOQUE	TIPO	CALIDAD	ESTADO DE CONSERVACIÓN
	MODERNO	ECONOMICO	REGULAR

DESCRIPCIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DEL INMUEBLE	
Consta de :	RECAMAS, BAÑO, COMEDOR

INFORED

Fecha de consulta 20/01/2016
ZOILA CABEZA DE LEÓN



BURO DE CREDITO
SOCIEDAD DE INFORMACION CREDITICIA

Institución	Línea	Fecha de otorgado	Forma de pago	Cuota	Monto	saldo	Mora	Ultimo pago	Garantía
OEF	Empresa	12/01/2000	Mensual	\$120	\$10,000	\$0.00	\$0.00	12/01/2001	Hipotecaria
CITI	Consumo	15/01/2004	Mensual	\$150	\$4000.00	\$0.00	\$0.00	15/01/2005	Fiduciaria
CITI	Vivienda	16/10/2004	Mensual	\$160	\$5,000	\$0.00	\$0.00	16/10/2006	Prendaria
OEF	Empresa	12/08/2005	Mensual	\$140	\$9000.00	\$0.00	\$0.00	12/08/2007	Hipotecaria
BAC	Empresa	15/01/2010	Mensual	\$120	\$13,000		\$0.00	15/01/2011	Fiduciaria
CITI	Empresa	20/01/2012	Mensual	\$170	\$25000	\$11,000	\$0.00	20/06/2016	Prendaria

ACTA DE ENTREGA VOLUNTARIA

EN LA CIUDAD DE SAN SALVADOR A LAS 11 HORAS CON 40 MINUTOS DEL AÑO 2016 ANTE MI MANUEL TORRES PORFIRIO NOTARIO DEL DOMICILIO DE SAN SALVADOR COMPARECE ZOILA CABEZA DE LEÓN DE 30 AÑOS DE EDAD DEL DOMICILIO DE ESTA CIUDAD PERSONA A QUIEN POR NO CONOCER IDENTIFICO POR MEDIO DE SU NUMERO DE IDENTIDAD PERSONAL xxxxxxxx-x

QUE ADEUDA A LA FEDERACIÓN DE CAJAS DE CRÉDITO QUE SE ABREVI A FEDECRÉDITO INSTITUCIÓN PRIVADA DE ESTE DOMICILIO LA CANTIDAD DE \$20,600 QUE ESTANDO EN MORA EN LA CANCELACIÓN DE DICHA DEUDA Y PARA EFECTOS DE CUBRIR LA MISMA ASÍ COMO LOS INTERESES Y ACCESORIOS POR TAL SITUACIÓN MOROSA VOLUNTARIAMENTE ENTREGA A SEÑOR(A) JOSÉ PÉREZ

DE 45 AÑOS DE EDAD DEL DOMICILIO DE LA LIBERTAD PERSONA DE MI CONOCIMIENTO CON DOCUMENTO DE IDENTIDAD PERSONAL NUMERO xxxxxxxx-x

QUIEN ES DELEGADO DEL SISTEMA FEDECRÉDITO LO SIGUIENTE INMUEBLE UTILIZADO COMO OFICINA.

QUE ASIMISMO FACULTO A LA ENTIDAD PARA QUE LO ENTREGADO PUEDA VALUARLO Y COMERCIALIZARLO, A FIN DE QUE EL PRODUCTO DE DICHA VENTA SEA APLICADO A LA CUENTA YA RELACIONADA, Y SE PAGUE EL TOTAL O PARCIALMENTE, ASÍ SE EXPRESO EL COMPARECIENTE A QUIEN EXPLIQUE LOS EFECTOS LEGALES DE ESTA ACTA NOTARIAL QUE CONSTA DE UN FOLIO ÚTIL Y LEÍDO LE HUBE TODO ESTA REDACTADO CONFORME A SU VOLUNTAD RATIFICA SU CONTENIDO Y FIRMAMOS JUNTAMENTE CON EL DELEGADO DEL SISTEMA FEDECRÉDITO.

ORDEN DE DESCUENTO

SEÑOR

MANUEL ENRIQUE OLIVARES CAÑAS

YO ZOILA CABEZA DE LEÓN DE 30 AÑOS DE EDAD DEL DOMICILIO DE SAN SALVADOR PORTADOR (A) DE MI DOCUMENTO ÚNICO DE IDENTIDAD xxxxxxxx-x EXTENDIDO EN SAN SALVADOR_ EL xx/xx/xxxx, DE CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 136 DEL CÓDIGO DE TRABAJO **AUTORIZO AL PAGADOR** RESPECTIVO, AUTORIZACIÓN QUE HAGO EXTENSIVA A CUALQUIER OTRO PAGADOR DEL GOBIERNO CENTRAL, INSTITUCIÓN AUTÓNOMA O MUNICIPALIDAD Y EMPRESA PRIVADA QUE EN EL FUTURO CANCELE MI SUELDO SI EN EL TRANCURSO DEL CUMPLIMIENTO DE ESTA OBLIGACIÓN CAMBIARA DE EMPLEO O TRABAJO PARA QUE DESCUENTE MI SALARIO DE \$344.00 QUE DEVENGO COMO ARQUITECTO SEGÚN PARTIDA 205 SUB NUMERO 15 CONTRATO NUMERO 10879 CUOTAS DE 55 LAS QUE DEBERÁ PAGAR POR MI CUENTA A LA FEDERACIÓN DE CAJAS DE CRÉDITO) DE ESTE DOMICILIO A PARTIR DEL MES FEBRERO HASTA EL MES DICIEMBRE EN CONCEPTO DE DEUDOR PRINCIPAL POR MEDIO DE UN CRÉDITO ADQUIRIDO CON ESTA ENTIDAD.

SAN SALVADOR 19 DE ENERO DE 2015

DEUDOR_____

FIRMA A RUEGO

NOMBRE_____

EDAD_____ PROFESIÓN_____

DUI N°_____ EXTENDIDO EN _____ EL _____

DETALLE DE INVENTARIO ACTUAL DE MI NEGOCIO Y DETALLE DE LA MERCADERÍA A COMPRAR CON EL PRÉSTAMO SOLICITADO

NOMBRE: ZOILA CABEZA DE LEÓN MONTO SOLICITADO \$20600.00

DIRECCIÓN 12 calle Pte. 23 Av. Sur N. 700 SAN SALVADOR

TELÉFONO 2255-3585 TIPO DE NEGOCIO: ARQUITECTO

NOMBRE DE ASESOR JULIO POCA SANGRE FECHA 12/05/2016

LO QUE TENGO DE MERCADERÍA Y EQUIPOS		LO QUE VOY A COMPRAR MERCADERÍA Y EQUIPOS	
DESCRIPCIÓN	COSTO	DESCRIPCIÓN	COSTO
ESCRITORIO	400	AIRE ACONDICIONADO	800
LAPTOP	325	ARCHIVERO	250
FOTOCOPIADORA	200	INMUEBLE	19550
IMPRESORA	75		
TOTAL	1000	TOTAL	20600

ASESOR _____

SOLICITANTE _____

LIQUIDACIÓN DE PRÉSTAMO

Nombre del usuario	ZOILA CABEZA DE LEÓN	
Cantidad original del préstamo		\$20,600
Menos deducciones		
Cuentas por liquidar		
Honorarios por tramite de crédito	\$10.17	
Honorarios por elaboración de con trato	\$2.50	
Honorarios por autentica de contrato	\$3.30	
Honorarios por elaboración de hipoteca		
Arancel por inscripción de hipoteca		
Arancel de cancelación de hipoteca		
Saldo de préstamo anterior	\$11,000.00	
Intereses corrientes adeudados		
Intereses moratorios adeudados	\$0.17	
	Cantidad entregada	\$9583.86

CAJA DE CREDITO DE SOYAPANGO

Cliente: Zoila Cabeza de León

**FACTURA N°****203800**

Direccion: Custancingo departamento de San Salvador

Unidad	Descripcion	No sujeto	Exento	Gravadp
1	Pago de aranceles de credito 05		\$0.17	\$15.97
			Sub Total	\$15.97
			IVA	
			Total	\$15.97

Programa de concesión de créditos **2.01**

Objetivos específicos

Verificar los procesos de otorgamientos, administración operativa, legalización, control interno y riesgos relacionados, al cumplimiento de las diferentes disposiciones legales, normativas y políticas internas.

Constatar el cumplimiento de los procedimientos adoptados por la administración

Procedimiento
<p>Elabore una cedula de revisión de expedientes de clientes.</p> <p>Verifique que los expedientes se encuentren físicos</p> <p>Constate que los expedientes se encuentren completos</p> <p>Verifique que los expedientes se encuentren actualizados</p> <p>Verifique que los asesores de crédito no puedan retirar expedientes de la entidad</p>
<p>Elabore una cedula de revisión de solicitud de créditos</p> <p>Verifique que la solicitud de créditos se encuentre completa</p> <p>Revise que se adjunte los soportes necesarios</p> <p>Verifique que se encuentre firmado por el cliente</p> <p>Verifique que se encuentre la resolución por parte del comité de créditos</p>
<p>Elabore una cedula de revisión de garantía hipotecarias</p> <p>Constate que se haya evaluado la garantía</p> <p>Verifique que se dejado evidencia del valuó efectuado</p>

Evalúe si el monto otorgado es razonable y no supera el 70% del valuó ejecutado

Verifique que se haya inscrito la garantía

Elabore una cedula de revisión de garantía fiduciarias

Verifique que el codeudor haya firmado el contrato de créditos

Constataste que el codeudor posee una fuente de ingresos fijos

Verifique que el codeudor no posee historial crediticio negativo

Elabore una cedula de revisión de garantía prendarias

Verifique que no se trate de bienes que provengan de actividades ilícitas

Verifique que el bien se encuentre en óptimas condiciones

Constataste que si se trata de bienes sujetas a registro se haya inscrito la prenda

Programa de recuperación crediticia **2.02**

Objetivos específicos

Verificar los procesos de recuperación, administración operativa legalización y cobranza, control interno y riesgos relacionados, el cumplimiento de la diferentes disposiciones legales, normativas y políticas internas.

Constatar el cumplimiento de los procedimientos adoptados por la administración

Procedimiento
Elabore una cedula de recuperación de créditos en mora
Verifique que se lleve un reporte de los clientes en mora
Revise que el reporte se encuentre actualizado
Constata los procedimientos que se ejecutan en 1 cuota en mora
Constata los procedimientos que se ejecutan en 1 cuota en mora
Constata los procedimientos que se ejecutan en 2 cuota en mora
Constata los procedimientos que se ejecutan en 3 cuota en mora
Constata los procedimientos que se ejecutan bajo la vía extrajudicial y judicial
Verifique que los clientes irrecuperable definitiva sean trasladados de cartera

Cedula de revisión de documentación necesaria para el otorgamiento de créditos

Cliente:	Caja de crédito Soyapango	3.01
Área:	revisión de expedientes	
Periodo	Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2016	

Nombre	Análisis empresarial	Copia DUI y NIT del deudor	Copia DUI NIT del codeudor	Consulta el buro	Estados financieros vigentes	Garantía			Pre solicitud de crédito	Completa solicitud de crédito	Contrato de crédito	Aprobación del comité de créditos
						Hipotecaria	Fiduciaria	Prendaria				
Zoila Cabeza de león	√	√	√	√	√	Ω	√	√	√	√	√	√
Petronila Gutiérrez	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Juan Pérez	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
David Arévalo	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Carmen Lozano	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Juan Medina	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Marina Hernández	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Juana Rivas	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Pedro Martínez	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Carlos Bonilla	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√

√ Cumple atributo de control	Conclusión: No se solicita certificación extractada de la propiedad en garantía, no se solicitó solvencia municipal del inmueble
X No cumple atributo de control	
N/A No aplica	
Ω Cumple parcialmente	

Cedula de revisión de solicitud de créditos de clientes

Cliente:	Caja de crédito Soyapango	3.02
Área:	revisión de expedientes	
Periodo	Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2016	

Nombre	Nombre completo	Fecha de nacimiento	Nacionalidad	Domicilio	Profesión u oficio	Referencias personales	Teléfono Fijo	Tipo de garantía	Cantidad aprobada	Firma del cliente	Aprobación del comité de créditos
Zoila cabeza de león	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Petronila Gutiérrez	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Juan Pérez	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
David Arévalo	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Carmen Lozano	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Juan medina	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Marina Hernández	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Juana Rivas	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Pedro Martínez	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Carlos Bonilla	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√

√ Cumple atributo de control	Conclusión:
X No cumple atributo de control	
N/A No aplica	
Ω Cumple parcialmente	

Cedula de revisión de garantía hipotecaria

Cliente:	Caja de crédito Soyapango	3.03
Área:	revisión de expedientes	
Periodo	Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2016	

Nombre	La escritura de propiedad inscrita en el CNR	No debe estar en proindivisión o con reserva de usufructo	La escritura no tenga marginaciones o desmembraciones o gravámenes	Titulo expedido por la alcaldía municipal	Solicitar certificación extractada	Valuó de garantía			Montos a otorgar en función del valuó	
						Antigüedad no mayor a 48 meses	Perito interno	Perito independiente	Inmueble con construcciones sistema mixto, hasta el 70% del valuó	Terrenos sin construcciones hasta el 60% del valuó.
Zoila cabeza de león	X	√	X	X	X	√	√	√	√	√
Petronila Gutiérrez	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Juan Pérez	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
David Arévalo	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Carmen Lozano	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Juan medina	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Marina Hernández	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Juana Rivas	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Pedro Martínez	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Carlos Bonilla	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√

√ Cumple atributo de control	Conclusión: Inscripción de la garantía observada en el registro de propiedad raíz e hipoteca debido a que existe hipoteca abierta con derecho de propiedad de 100% a favor de un banco local. No se obtuvo evidencia de la solvencia municipal de garantía
X No cumple atributo de control	
N/A No aplica	
Ω Cumple parcialmente	

Cedula de garantía fiduciaria

Cliente:	Caja de crédito Soyapango	3.04
Área:	revisión de expedientes	
Periodo	Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2016	

Nombre	El codeudor solidario deberá tener por lo menos un año de trabajar en la empresa	El salario del codeudor no debe de tener descuentos por créditos con más del 20% del mismo	En ningún caso se aceptarán fiadores/as con embargos a su cargo o con cuotas alimenticias de la Procuraduría.	El/la codeudor/a debe presentar una constancias: expedida por el pagador, haciendo constar el valor de su salario y las deducciones	Será indispensable la presentación de copias del último certificado patronal del ISSS.	El número de codeudores/as no excederá de tres	El codeudor debe presentar constancia expedida por su Jefe inmediato, haciendo constar el tiempo de servicio y si su plaza es por contrato o permanente
Zoila cabeza de león	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Petronila Gutiérrez	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Juan Pérez	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
David Arévalo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Carmen Lozano	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Juan medina	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Marina Hernández	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Juana Rivas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Pedro Martínez	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Carlos Bonilla	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

✓ Cumple atributo de control	Conclusión:
✗ No cumple atributo de control	
N/A No aplica	

Cedula de garantía prendaria

Cliente:	Caja de crédito Soyapango	3.05
Área:	revisión de expedientes	
Periodo	Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2016	

Nombre	Constitución de contrato mutuo prendario	El valor de la garantía la realizara un empleado autorizado	Para la valorización de la garantía se debe tomar en cuenta lo siguiente Valor en el mercado Estado de la prenda Depreciación Antigüedad Comerciabilidad Valor de venta	Para gravar una prenda es indispensable contar con una acta de entrega voluntaria de bienes	Se establecen 2 formas de garantía prendaria	
					Las sujetas a registro están deben presentarse en el registro de comercio o SERTRACEN	Las no sujetas a registro Aplicable para bienes del hogar
Zoila cabeza de león	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Petronila Gutiérrez	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Juan Pérez	✓	✓	✓	✓	✓	✓
David Arévalo	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Carmen Lozano	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Juan medina	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Marina Hernández	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Juana Rivas	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Pedro Martínez	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Carlos Bonilla	✓	✓	✓	✓	✓	✓

✓ Cumple atributo de control	Conclusión:
✗ No cumple atributo de control	
N/A No aplica	

Cedula de recuperación de mora

Cliente:	Caja de crédito Soyapango	3.06
Área:	revisión de expedientes	
Periodo	Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2016	

Nombre	1° cuota en mora aviso escrito a usuario y fiador	2° cuota en mora: aviso escrito a fiadores/as sobre posible aplicación de orden de descuento, con copia al/la usuario/a	3° cuota en mora: Aplicar orden de descuento, cuando la garantía fuera fiduciaria; desplazar prendas en el caso de garantía prendaria	Si esto no fuere posible, pasarlo a recuperación judicial, documentando los diferentes esfuerzos realizados para la recuperación así como la situación al momento de trasladarlo a recuperación judicial.	Para los créditos hipotecarios, deberá negociarse la dación en pago o retroventa del bien dado en garantía. De no ser posible, se trasladará a la recuperación vía judicial	Toda negociación con los/las usuarios/as de crédito, deberá documentarse por escrito.
Zoila cabeza de león	√	√	√	√	√	√
Petronila Gutiérrez	√	√	√	√	√	√
Juan Pérez	√	√	√	√	√	√
David Arévalo	√	√	√	√	√	√
Carmen Lozano	√	√	√	√	√	√
Juan medina	√	√	√	√	√	√
Marina Hernández	√	√	√	√	√	√
Juana Rivas	√	√	√	√	√	√
Pedro Martínez	√	√	√	√	√	√
Carlos Bonilla	√	√	√	√	√	√

√ Cumple atributo de control	Conclusión: Estatus actual del cliente Zoila Cabeza de León en mora
X No cumple atributo de control	
N/A No aplica	
Ω Cumple parcialmente	

INFORME DE RESULTADOS

Señor
Director ejecutivo
Caja de Crédito Soyapango
Presente

Estimado Sr. Director Ejecutivo.

Hemos finalizado la evaluación del proceso de otorgamiento y recuperación de créditos al 31 de Diciembre de 2016, de la **Caja de Crédito de Soyapango**, en donde efectuamos revisión del control interno utilizado para la concesión y recuperación de préstamos, expedientes de préstamos concedidos

Base Técnica

Los procedimientos se han realizado con el objetivo de verificar el cumplimiento del control interno relevante y para identificar y evaluar los riesgos de importancia relativa a nivel de la Cartera de préstamos.

La evaluación efectuada, no fue diseñada para determinar la adecuación del control interno para fines de la administración, sino que se efectuó para fines de comprender la magnitud del riesgo de importancia Significativa generado en los controles internos, esto con el fin de diseñar e implementar respuestas a los riesgos identificados, y para determinar el desempeño financiero de este componente.

Estuvimos interesados sólo en aquellas políticas y procedimientos dentro de los sistemas de control interno, que son relevantes y que ayudan a minimizar los riesgos de la entidad en sus aseveraciones presentadas en los estados financieros relacionados con este componente.

El sistema de control interno examinado es el que comprende la serie de tareas y registros de la oficina de créditos por medio de las cuales se procesan las transacciones como un medio de mantener registros financieros de los préstamos concedidos y recuperados. Este sistema es el que reconoce, reúne, analiza, mide, clasifica, resume, e informa las transacciones financieras.

El sistema de control interno examinado correspondió a todas las políticas y procedimientos adoptados por la administración del componente de Recuperación de préstamos, para ayudar a minimizar los riesgos y alcanzar los objetivos de la administración para asegurar, tanto como sea posible, la conducción ordenada y eficiente de la Cartera de préstamos, incluyendo adhesión a las políticas de la administración, la salvaguarda de activos por medio de autorizaciones, custodio y registros, la prevención, detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros y la oportuna y confiable preparación de la información financiera confiable.

Caja de Crédito de Soyapango

INFORME DE RESULTADOS – Evaluación del control interno administrativo

Alcance de la evaluación

Revisión de expedientes de préstamos concedidos seleccionados

Procedimientos de concesión de préstamos.

Procedimientos de recuperación de préstamos.

Verificación del cumplimiento con las Normas Específicas Para Fortalecer el Control Interno

Verificación del cumplimiento con las Políticas, Reglamento y Normas de préstamos

Las observaciones y recomendaciones de control interno no se dirigen a persona, empleado o funcionario alguno en particular, sino que estas recomendaciones son hacia el sistema de control interno establecido por la administración de la Caja de Crédito de Soyapango, con el fin de tener una contribución de parte de la consultoría en el crecimiento organizado y con seguridad de los activos de la entidad.

Punto 1

No se solicita solvencia municipal de la alcaldía

Con fecha 6 de Enero de 2016 se concede un crédito al cliente Zoila Cabeza de León por un monto de \$20,600.00, para vivienda, con garantía hipotecaria, para un plazo de 156 meses, con una tasa de 24% anual, no se solicita solvencia municipal, dicho crédito presenta a la fecha intereses moratorios por la cantidad \$1500.00 y normales por \$5000.00, la garantía no se ha podido inscribir debido a que el inmueble tiene hipoteca abierta a favor de un banco local, además con posterioridad se conoce que el inmueble tiene saldo pendiente de cancelar con la alcaldía local por un monto de \$4,500.00

Comentario de la administración

Con frecuencia el comité de créditos decide no solicitar solvencia municipal, porque es un costo que es cargado al cliente, volviendo la tramitología más burocrática y costosa y muchas veces se decide asumir el riesgo ya que la competencia se encuentra en la disponibilidad de ganar todo tipo de negocios ofreciendo créditos ágiles.

No se encuentra normado solicitar solvencia municipal por inmuebles que se encuentran en zonas rurales

Efecto

Debido a que existe incertidumbre por la recuperabilidad del crédito concedido al cliente la administración considera destruir la reserva para saneamiento de cartera asignado al crédito y enviar el saldo a la fecha de cartera normal activa a cartera irrecuperable

Recomendación

Se sugiere a la administración cumplir con los procedimientos adoptados, así como normar la solvencia municipal en caso de inmuebles que se encuentren en zonas rurales.

Punto 2**Valuación pericial de garantía hipotecaria con antigüedad superior a 48 meses**

Con fecha 06 de Enero de 2016 se otorga un crédito por \$20,600 al cliente Zoila Cabeza de León, destinado para vivienda, para un plazo de 156 meses, con tasa de interés del 24% anual, con garantía hipotecaria, en el cual se adjunta un informe pericial realizado 10/10/2007.

Comentario de la administración

El valuó pericial es un costo que es cargado al solicitante, lo que produce que el valor del trámite incremente y ponga en desventaja a la caja de crédito, frente a la competencia. Aunque se asuma una parte de riesgo, aunque en ciertos casos si se realiza la valuación pericial por un profesional certificado.

Recomendación

Se sugiere a la administración en los casos de conceder créditos hipotecarios a clientes con los que no se posea experiencia previa, refinanciamientos y reestructuraciones superiores donde se concede remanentes superiores al 50% del valor del crédito, realizar el valuó a las garantías, efectuada por un perito profesional certificado, el valuó pericial no podrá tener una antigüedad mayor a los 48 meses, en los casos de refinanciamientos y reestructuraciones donde se concede remanentes inferiores al 50% del valor del crédito, podrá realizar el valuó un empleado designado debiendo dejar documentado su apreciación.

Punto 3

Certificación extractada a favor de Banco agrícola

Con fecha 06 de Enero de 2016 se otorga un crédito por \$20,600 al cliente Zoila Cabeza de León, destinado para vivienda, para un plazo de 156 meses, con tasa de interés del 24% anual, con garantía hipotecaria, mismo que se utilizó para refinanciamiento de sus obligaciones a la fecha, en el cual se presenta una certificación extractada a favor de banco agrícola comercial con un derecho de 100% de la hipoteca recibida como garantía del crédito

Comentario de la administración

Para préstamos hipotecarios bajo cualquier modalidad el exigir la certificación extractada no se encuentra normado un plazo específico en las políticas reglamento y normas de crédito, excepto para préstamos que se destinan específicamente para compra de vivienda o compra de lote.

Recomendación

En el caso de otorgamiento de préstamos con garantía hipotecaria ya sea para readecuación de deuda, refinanciamiento o destinado bajo cualquier línea de crédito que supere los \$5000.00 solicitar una certificación extractada con vigencia no mayor a 30 días.

Punto 4

Mora y disminución de tasa de interés por readecuación.

Con fecha 06 de Enero de 2016 se otorga un crédito por \$20,600 al cliente Zoila Cabeza de León, destinado para vivienda, para un plazo de 156 meses, con tasa de interés del 24% anual, con garantía hipotecaria ya presenta una mora de 10 meses, dicha concesión obedece a la readecuación de la obligación otorgada con fecha 30/04/2014 por un monto de \$60,150.00 con tasa de interés del 27%, reduciendo la tasa de interés en 3 puntos, dicho préstamo a la fecha refinanciamiento presenta un saldo de \$11000.00

Comentario de la administración

En este caso en particular mes con mes se realiza la gestión al cliente, que fue un buen pagador desde un inicio, pero que ha tenido problemas financieros para saldar la deuda, dicha readecuación fue analizada y resuelta por el comité de créditos en virtud de la calidad del cliente con la probabilidad de recibir las garantías como daciones en pago.

Recomendación

Para los readecuamientos de crédito según las normas específicas para fortalecer el control interno del programa de créditos que mediante el refinanciamiento, se amortizara el crédito en mora y se registrara como crédito nuevo de acuerdo con el nuevo monto y plazo acordados la tasa de interés que se aplicara al crédito será la que se encuentre en vigencia al momento del refinanciamiento, si esta fuera mayor a la del crédito original de lo contrario se conservara la tasa de interés anterior. Se sugiere que en el caso de clientes emblemáticos que son categorizados “A” y presenten imposibilidad para cumplir con sus obligaciones, siempre y cuando demuestre al comité que dicha imposibilidad se debe a motivos ajenos a su control las cuales deben ser justificables y con la aprobación de la dirección ejecutiva en coordinación del comité de créditos, se pueda tomar la tasa de interés vigente aunque esta sea inferior a la tasa original, con el afán que el cliente cumpla con la obligación y para no incumplir con los mecanismos de control interno adoptados por el programa de créditos.

Atentamente,
Lic. Ernesto Clemente Pérez
Gerente de Auditoria
Pérez y Majano Asociados

CONCLUSIONES

Después de culminada la investigación sobre evaluación del otorgamiento y recuperación Crediticio, como herramienta para la administración de la cartera de préstamos en las Cajas de crédito, se concluye lo siguiente:

Los créditos son acuerdos legales acordados entre dos o más personas, ya sean estas naturales o jurídicas con la finalidad de obtener un beneficio por las partes, sin embargo estas transacciones llevan consigo implícitamente el riesgo crediticio, por ende deben prestar mucha atención al momento de llevarse a cabo el otorgamiento y recuperación de estos, este último dependerá en gran parte del buen análisis al momento de otorgarlos y de la información que se obtenga del cliente.

Las entidades financieras como la mayoría de empresas mercantiles desarrollan sus actividades con ánimo de lucro sobre la base de la buena fe en sus operaciones, pero el desconocimiento por parte de las mismas a aspectos trascendentales como el riesgo crediticio presente en todas sus operaciones financieras como riesgo inherente, les lleve a caer en situaciones de insolvencia e iliquidez irreversibles que en algunos casos elimina del mercado a la entidad y le genera responsabilidad a sus administradores, lo cual es posible evitar teniendo una adecuada, evaluación de los financiamientos otorgados.

La cual se convertirá en una herramienta y un instrumento útil que contribuirá para la correcta toma de decisiones, al permitir diseñar procedimientos y estrategias para proveer el comportamiento de pago de sus clientes y optimizar el manejo de la cartera de préstamos. Las Cajas de crédito han reconocido la necesidad de mejorar estos procesos, haciéndose evidente la necesidad de auditorías externas que proporcionen un buen análisis y a la vez permitan a la administración lograr sus objetivos.

RECOMENDACIONES

Con base a las situaciones importantes encontradas en la investigación se plantean las recomendaciones siguientes, que pretenden solucionar las problemáticas encontradas:

Es necesaria la implementación de Evaluaciones periódicas de los procesos de otorgamiento y recuperación crediticia en las Cajas a fin de que todo el personal tenga conocimiento de ellas y que se identifiquen con el procedimiento correcto de dichos procesos y así cumplir con los objetivos de la entidad.

Se recomienda la participación de todo el personal del área de crédito, en los procesos de otorgamiento crediticio que ayudarán a la ejecución correcta y garantizarán su recuperación.

Las Cajas deben controlar y dar seguimiento a los procesos de recuperación de la cartera de préstamos, por lo que deben contar con procedimientos y políticas apropiadas para garantizar su recuperación,

Se recomienda la aplicación de evaluaciones de riesgo crediticio, con el propósito de identificar, medir, controlar y monitorear este tipo de riesgo a la cual se encuentra expuesta la institución, eso permitirá reducir a través de acciones oportunas la probabilidad de ocurrencia de dicho evento y el impacto que pueda representar la materialización del riesgo identificado.

BIBLIOGRAFÍA

FEDECREDITO 2015 memoria de labores

FEDECREDITO 2014 Testimonio de escritura Pública

Guia Administracion de Riesgo Bogota D.C Colombia

La gestion de Riesgos en Entidades Financieras 2003

Manual de La Administracion De la Cartera. San Salvador

Superintendencia del Sistema Financiero. 2016 Ley de asociaciones cooperativas

Superintendencia del Sistema Financiero NCB-022

Superintendencia del Sistema Financiero 2007 Normas para clasificar los activos de riesgo crediticio y constituir las reservas de saneamiento San Salvador

Taller de gestion de Riesgo de credito 2011

Eva Elizabeth del Valle Cordoba Creditos y cobranza Mexico

FEDECRÉDITO2005 Dossier Corporativo

Gestion De riesgo de Negocio Desarrollo e Implementacion de Gestion de Riesgo 2009 San Salvador El Salvador

Manual de Funciones, Caja de Credito de Soyapango 2006

Melida Álcida Lozano Abarca. Normas Específicas Para Fortalecer el Control Interno del Programa de Crédito, San Salvador, Febrero de 2011

ANEXOS

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

DIRIGIDO A: Personal administrativo de las Cajas de crédito ubicadas en el Municipio de San Salvador y Soyapango.

OBJETIVO: Obtener información que permita la evaluación de los procedimientos de otorgamiento y recuperación de préstamos.

Reciban un cordial saludo, de parte de la Universidad de El Salvador. La presente encuesta está dirigida a la unidades de análisis de las áreas directamente relacionados con el proceso de evaluación y otorgamiento, seguimiento y recuperación crediticio en las Cajas de Créditos, mediante la cual se recopilará información que servirá para sustentar el trabajo de investigación denominado: **“EVALUACIÓN DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO Y RECUPERACIÓN CREDITICIO DE LAS CAJAS DE CRÉDITO UBICADAS EN LOS MUNICIPIO DE SAN SALVADOR Y SOYAPANGO.”**

Agradecemos su valioso tiempo y colaboración por la información que será proporcionada, garantizamos que la misma será utilizada con la confidencialidad y profesionalismo para el caso.

Indicaciones: Por favor responder el siguiente cuestionario de acuerdo a lo requerido marcando con una X según considere conveniente.

1. ¿Cuánto tiempo tiene de prestar servicios crediticios?

a) 1 a menos de 3 años

b) 4 a menos 6 años

c) 7 a menos 10 años

d) Más de 10 años

2. De los créditos ofertados indique ¿Cuál es la línea mayormente solicitada? (Puede elegir más de 1 opción)

a) Crédito para comercio

b) Crédito para vivienda

c) Crédito para consumo

d) Créditos personales

e) Crédito multi-destino

f) Otro (especifique)_____

3. ¿Al momento de otorgar un crédito que tipo de garantía es la que más se solicita? (Puede elegir más de 1 opción)

a) Garantía Fiduciaria

b) Garantía hipotecaria

c) Garantía prendaria

d) Orden de descuento

e) Otra (especifique)_____

4. ¿Quiénes de la siguiente lista tienen la autoridad para aprobar un crédito?
(Puede elegir más de 1 opción)

- a) Supervisores y analistas de crédito
- b) Comité contra lavado de dinero
- c) Gerente de créditos
- d) Comité de créditos
- e) No se considera necesario
- f) Otro (especifique)_____

5. Según su experiencia ¿cuál es la principal causa de incobrabilidad? (puede elegir más de 1 opción)

- a) Garantías débiles
- b) Falta de información del cliente
- c) Deficiente análisis antes del otorgamiento
- d) Deficiencias en el monitoreo y seguimiento del crédito
- e) Otra (especifique)_____

6. ¿En cuál de las siguientes temáticas ha sido capacitado en el último año?
(Puede elegir más de 1 opción)

- a) Ley contra el lavado de dinero y activos
- b) Normas prudenciales
- c) Normas internacionales de auditoría
- d) Normas contables
- e) No se han realizado capacitaciones

—

f) Otra (especifique)_____

7. ¿Cuáles son los principales atributos que buscan en un analista y supervisor de créditos para incorporarlo al equipo de trabajo? (Puede elegir más de una opción)

a) Con honradez notoria

b) Puntualidad

c) Trabajo en equipo

d) Disponibilidad de tiempo

e) Trajo bajo presión

f) Otro (especifique)_____

8. ¿Que tanto se utiliza los programas tecnológicos para gestionar y monitorear la cartera de créditos?

a) Mucho

b) Regular

c) Poco

d) Nada

9. ¿Por qué razón cree que las Cajas de crédito pudieran tener bajos índices de rentabilidad? (puede elegir más de 1 opción)

a) Plazos de créditos demasiado extensos

b) Poca recuperabilidad

c) Elevado nivel de impuestos

d) Tasas de interés no son competitivas

—
 e) Otra(especifique)_____

10. En una auditoria ¿Cuáles cree que podrían ser las deficiencias más comunes que se encuentran en el servicio de préstamos? (Puede elegir más de 1 opción)

- a) No se realiza la consulta en el buro de créditos
- b) No se solicita certificación extractada
- c) No se inscribe la garantía hipotecaria
- d) No se reportan las transacciones reguladas y sospechosas
- e) No se solicita referencias personales
- f) No se realiza contrato ni solicitud de créditos
- g) Otra (especifique)_____

11. ¿Con que tipo de regulaciones administrativa se cuenta para el control del riesgo crediticio? (Puede elegir más de 1 opción)

- a) Manual de control interno
- b) Políticas de crédito
- c) Software de créditos
- d) Ninguno
- e) Otra (especifique)_____

12. ¿Qué procedimientos utiliza para la gestión de los créditos con más de 60 días en mora?
(puede elegir más de 1 opción)

- a) Llamada telefónica
- b) Visita al cliente
- c) Recibo de cobro
- d) Se ofrece una readecuación
- e) Se ofrece un refinanciamiento
- f) Otro (especifique)_____

13. ¿Cuáles son las acciones se realizan con los créditos irrecuperables?
(Puede elegir más de 1 opción)

- a) Se acepta la dación en pago
- b) Se recurre a un seguro de deuda
- c) Embargo
- d) Ninguna acción
- e) Otra (especifique)_____

14. ¿Cuál es el grado de utilidad, contar con un documento que gestione y evalúe los procedimientos en el otorgamiento y recuperación crediticia?

- a) Muy útil
- b) Útil
- c) Poco útil
- d) Nada útil

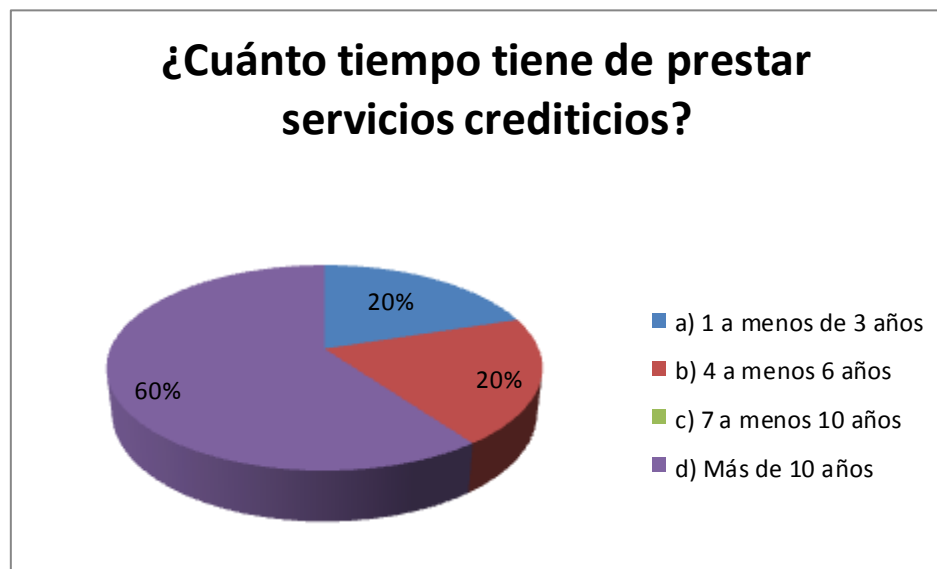
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Pregunta 1

Objetivo: Conocer el nivel de experiencia crediticia que posee la entidad

¿Cuánto tiempo tiene de prestar servicios crediticios?

opciones de respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) 1 a menos de 3 años	1	20%
b) 4 a menos 6 años	1	20%
c) 7 a menos 10 años	0	0%
d) Más de 10 años	3	60%
Totales	5	100%



Análisis

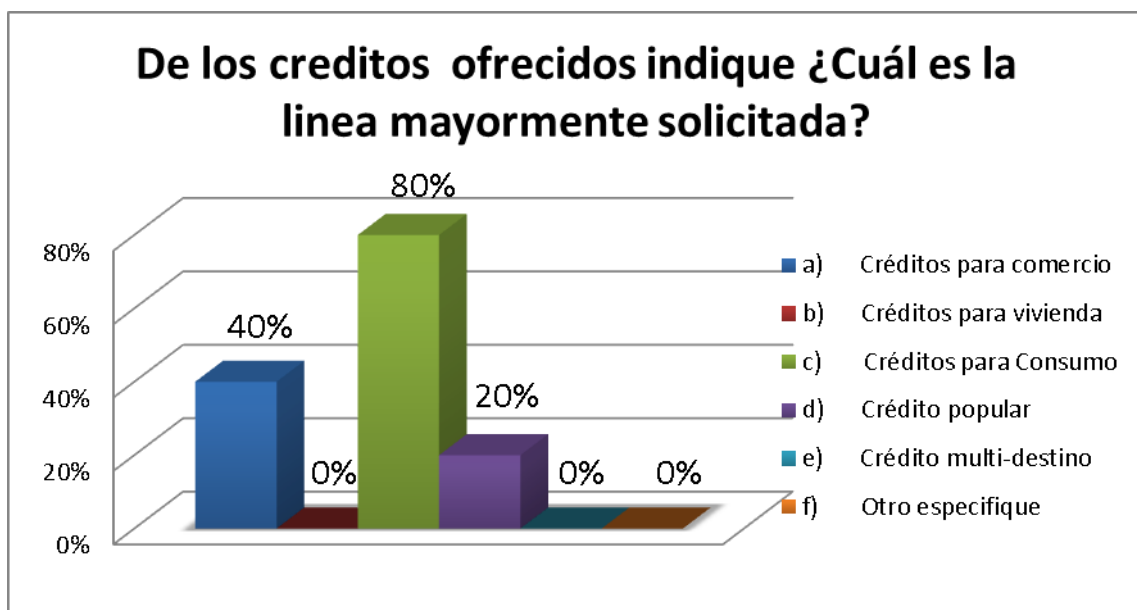
El 60% de los encuestados tiene una experiencia de más 10 años en la prestación de servicios crediticios, mientras que el 40% de las Cajas de crédito cuenta con una experiencia menor a 6 años.

Pregunta 2

Objetivo: Identificar la línea de créditos más demandada en la compañía

De los créditos ofertados indique ¿Cuál es la línea mayormente solicitada? (Puede elegir más de 1 opción)

Opciones de Respuestas.	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Créditos para comercio	2	40%
b) Créditos para vivienda	0	0%
c) Créditos para Consumo	4	80%
d) Crédito popular	1	20%
e) Crédito multi-destino	0	0%
f) Otro especifique	0	0%



Análisis:

La línea de crédito mayormente ofrecida son los créditos para consumo representando una proporción del 80% , seguido de los créditos que se otorgan para comercio con un 40%, luego se encuentran los créditos populares con un 20%, finalmente se encuentran las líneas para vivienda, multi-destino

Pregunta 3.

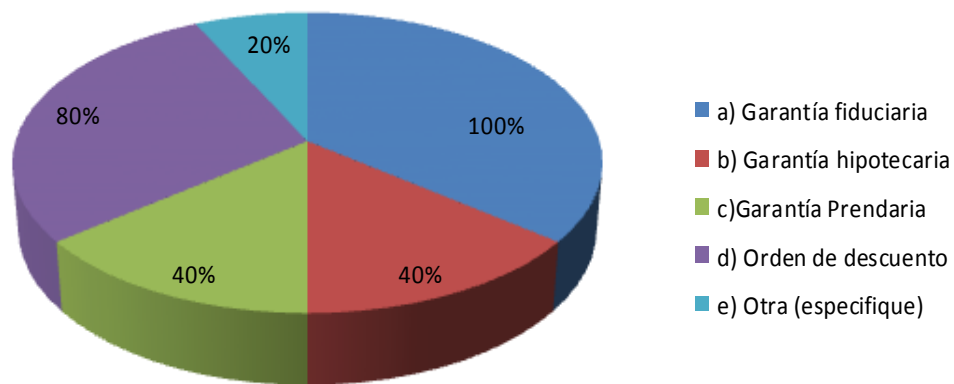
Objetivo: Identificar cuáles son las garantías más solicitadas para garantizar los préstamos ofrecidos

¿Al momento de otorgar un crédito que tipo de garantía es la que más solicitan?

(Puede elegir más de 1 opción).

Opciones de Respuestas.	FRECUENCIA	
	Absoluta	Relativa
a) Garantía fiduciaria	5	100%
b) Garantía hipotecaria	2	40%
c)Garantía Prendaria	2	40%
d) Orden de descuento	4	80%
e) Otra (especifique)	1	20%

¿Al momento de otorgar un crédito que tipo de garantía es la que más solicitan?



Análisis

Entre las garantías solicitadas para el otorgamiento de crédito, el 100% de las Cajas tiene preferencia la garantía fiduciaria, mientras que un 80% lo hace mediante orden de descuento, seguido de la garantía hipotecaria, mientras que un 20% de los créditos se conceden por medio de pagare.

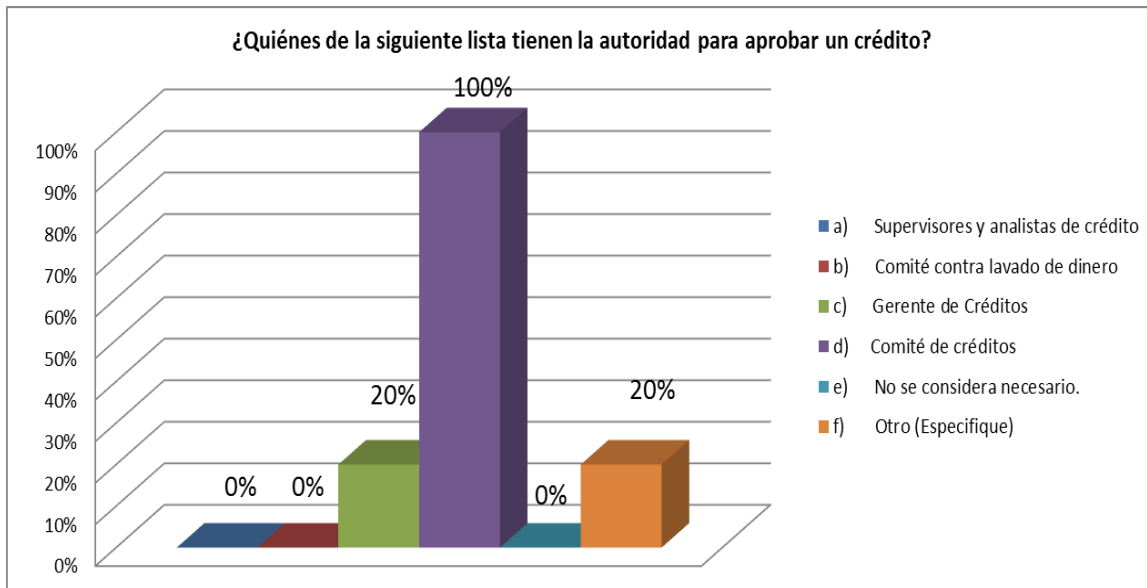
Pregunta 4:

Objetivo: Conocer el personal involucrado en la de autorización de los préstamos.

¿Quiénes de la siguiente lista tienen la autoridad para aprobar un crédito?

(Puede elegir más de 1 opción)

Opciones de respuesta.	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Supervisores y analistas de crédito	0	0%
b) Comité contra lavado de dinero	0	0%
c) Gerente de Créditos	1	20%
d) Comité de créditos	5	100%
e) No se considera necesario.	0	0%
f) Otros especifique	1	20%



Análisis

Según los resultados obtenidos el 100% de los préstamos concedidos han sido autorizados por el comité de créditos, mientras que tan solo en un 20% dicha autorización ha dependido también del gerente de créditos.

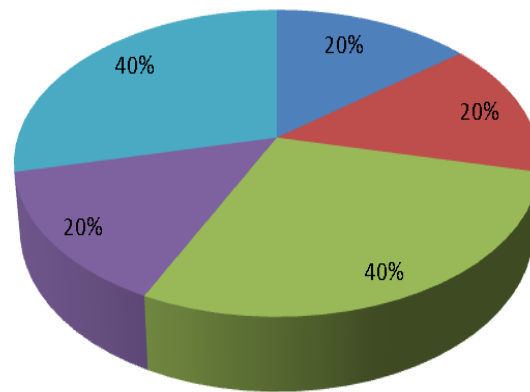
Pregunta 5.

Objetivo: Comprender las principales deficiencias en el proceso de otorgamiento crediticio.

Según su experiencia ¿cuál es la principal causa de incobrabilidad? (puede elegir más de una opción)

Opciones de Respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Garantías débiles	1	20%
b) Falta de información del cliente	1	20%
c) Deficiente análisis antes del otorgamiento	2	40%
d) Deficiencias en el monitoreo y seguimiento del Crédito.	1	20%
e) Otra(especifique)	2	40%

Según su experiencia ¿cuál es la principal causa de incobrabilidad?



- a) Garantías débiles
- b) Falta de información del cliente
- c) Deficiente análisis antes del otorgamiento
- d) Deficiencias en el monitoreo y seguimiento del Crédito.
- e) Otra(especifique)

Análisis

Un 40% de los encuestados considera que la principal causa de incobrabilidad es el deficiente análisis antes de conceder un préstamo, y deficiencias en el monitoreo y seguimiento de los créditos, mientras que un 20% manifiesta que la principal causa son garantías débiles, falta de información del cliente

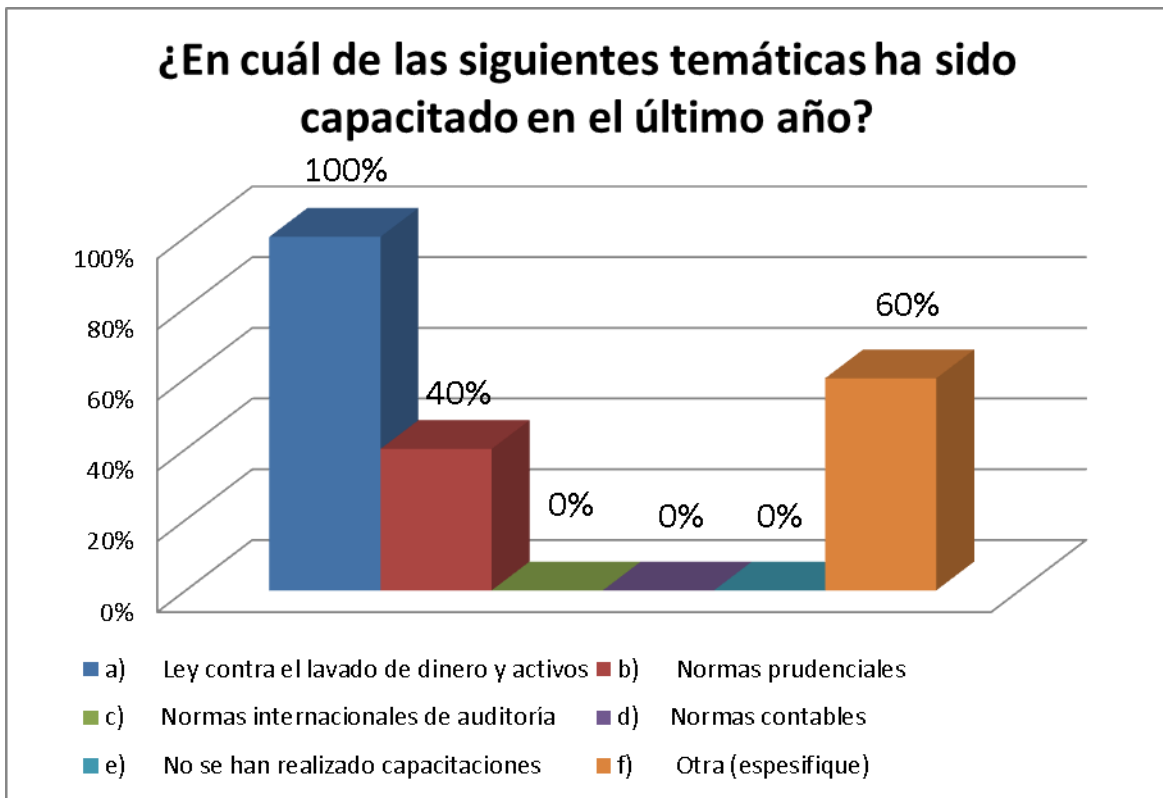
Pregunta 6

Objetivo: identificar si se han realizado capacitaciones al personal

¿En cuál de las siguientes temáticas ha sido capacitado en el último año?

(Puede elegir más de 1 opción).

Opciones de respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Ley contra el lavado de dinero y activos	5	100%
b) Normas prudenciales	2	40%
c) Normas internacionales de auditoría	0	0%
d) Normas contables	0	0%
e) No se han realizado capacitaciones	0	0%
f) Otra (especifique)	3	60%



Análisis

Según los resultados obtenidos un 100% de los encuestados respondió que ha sido capacitado en el último año en la las regulaciones que contempla la ley contra el lavado de dinero y activos mientras que un 60% ha sido capacitado en temáticas tributarias, solamente 40% ha sido capacitado en normas prudenciales

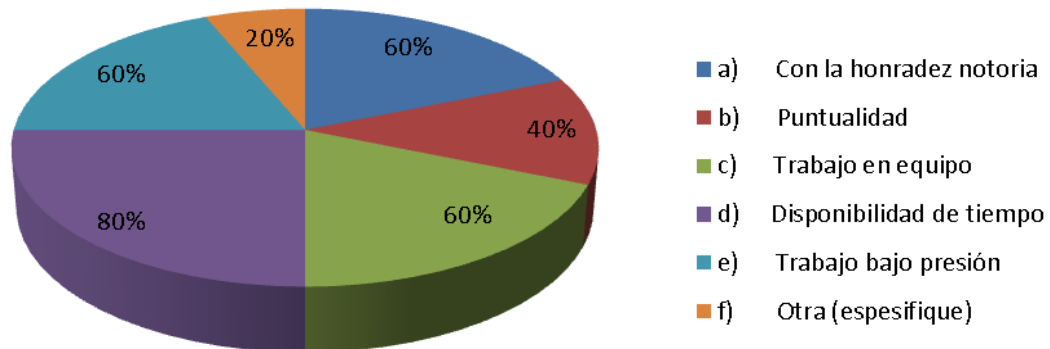
Pregunta 7.

Objetivo: Identificar el tipo de personal que contrata la entidad.

¿Cuál es el principal atributo que buscan en un analista y supervisor de créditos para incorporarlo al equipo de trabajo?

Opciones de respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Con la honradez notoria	3	60%
b) Puntualidad	2	40%
c) Trabajo en equipo	3	60%
d) Disponibilidad de tiempo	4	80%
e) Trabajo bajo presión	3	60%
f) Otra (especifique)	1	20%

¿Cuál es el principal atributo que buscan en un analista y supervisor de créditos para incorporarlo al equipo de trabajo?



Análisis

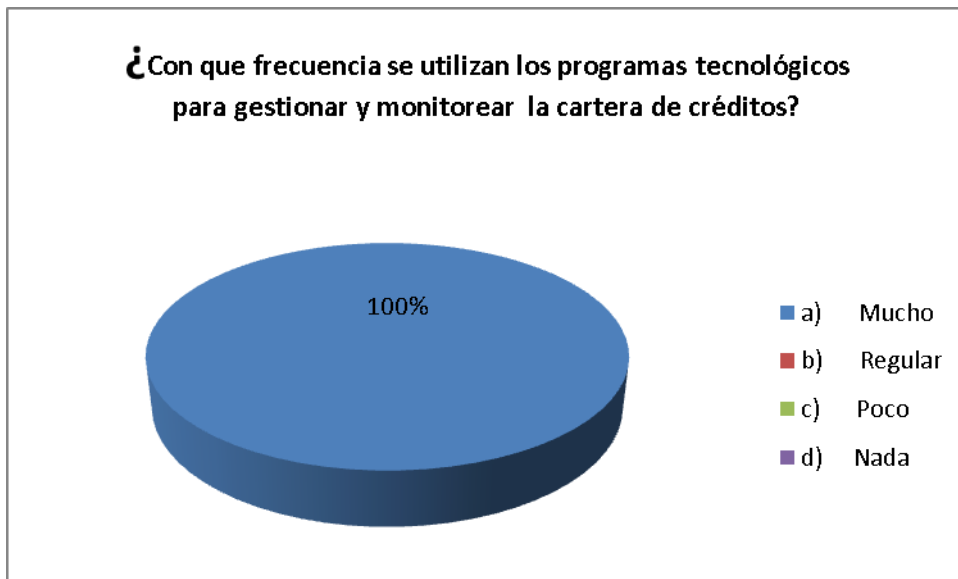
Según los resultados obtenidos un 80% de los encuestados manifiesta que el atributo más importante que buscan en un analista y supervisor de créditos para incorporarlo al equipo de trabajo es que posea disponibilidad de tiempo, el 60% afirman que los candidatos poseen honradez notoria, que puedan trabajar en equipo y bajo presión

Pregunta 8.

Objetivo: Conocer con qué frecuencia se utiliza las tecnologías de información en la gestión de créditos.

¿Con que frecuencia se utilizan los programas tecnológicos para gestionar y monitorear la cartera de créditos?

Opciones de respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Mucho	5	100%
b) Regular	0	0%
c) Poco	0	0%
d) Nada	0	0%



Análisis

Un 100% de las Cajas de crédito encuestadas manifiesta utilizar muchos software tecnológicos para administrar gestionar y monitorear la cartera de créditos

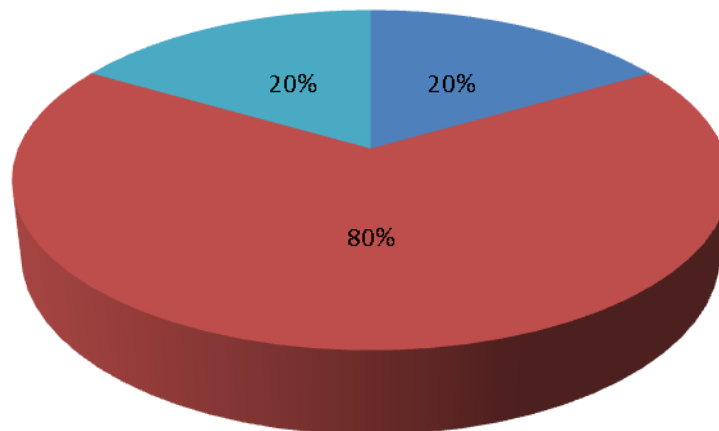
Pregunta 9.

Objetivo: Conocer cuáles son las razones más comunes que generan incertidumbre en la rentabilidad.

¿Por qué razón cree que las Cajas de crédito pudieran tener bajos índices de rentabilidad? (puede elegir más de 1 opción).

Opciones de respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Plazos de crédito demasiados extensos	1	20%
b) Poca recuperabilidad	4	80%
c) Elevado nivel de impuestos	0	0%
d) Tasas de interés no son competitivas	0	0%
e) Otra (especifique)	1	20%

¿Por qué razón las cajas de crédito pudieran tener bajos índices de rentabilidad



- a) Plazos de crédito demasiado extensos
- b) Poca recuperabilidad
- c) Elevado nivel de impuestos
- d) Tasas de interés no son competitivas
- e) Otra (especifique)

Análisis

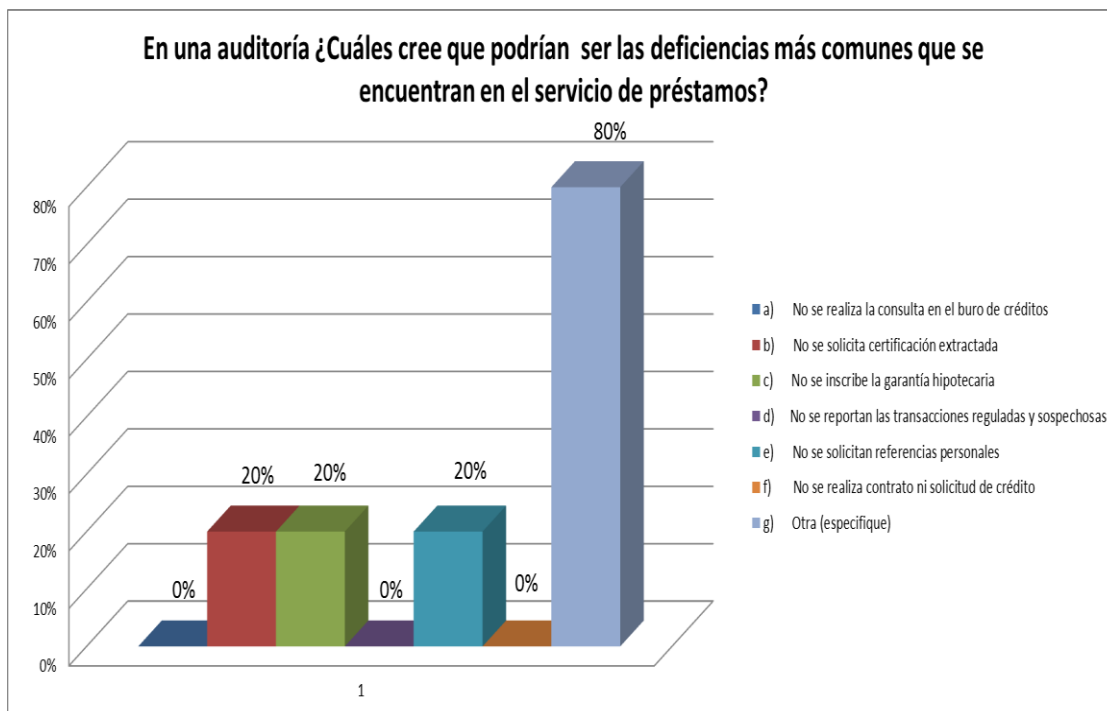
Según los resultados obtenidos un 80% opina que las Cajas de crédito podrían tener bajos índices de rentabilidad debido a la poca recuperabilidad crediticia, mientras que un 20% opinó que la poca recuperabilidad se debe a que los plazos de crédito son demasiado extensos, y no los deudores se encuentran ubicados en zonas rojas.

Pregunta 10

Objetivo: Identificar cuáles son las observaciones más comunes en las auditorías efectuadas.

En una auditoría ¿Cuáles cree que podrían ser las deficiencias más comunes que se encuentran en el servicio de préstamos? (Puede elegir más de 1 opción)

Opciones de respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) No se realiza la consulta en el buro de créditos	4	80%
b) No se solicita certificación extractada	1	20%
c) No se inscribe la garantía hipotecaria	1	20%
d) No se reportan las transacciones reguladas y sospechosas	0	0%
e) No se solicitan referencias personales	1	20%
f) No se realiza contrato ni solicitud de crédito	0	0%
g) Otra especifique	0	0%



Análisis

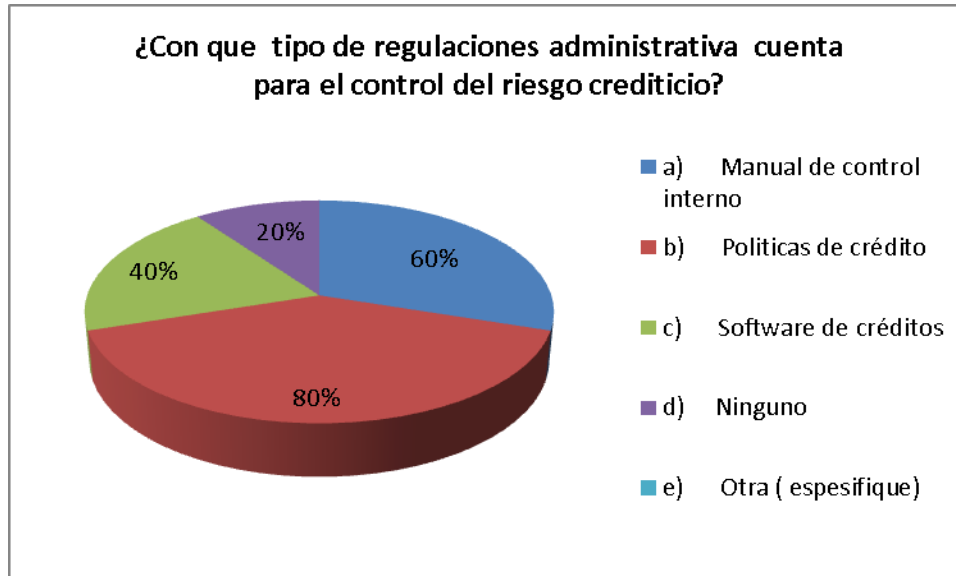
En razón de los encuestados manifiestan 80% que en una auditoria las deficiencias más comunes encontradas es que no se realiza la consulta en el buro de créditos, mientras que un 20% asegura que no se solicita la certificación extractada, no se logra inscribir las garantías, no se solicitan referencias personales.

Pregunta 11.

Objetivo: Conocer cuáles son los diferentes instrumentos que ha adoptado la administración para ejecutar el programa de créditos

¿Con que tipo de regulaciones administrativa cuenta para el control del riesgo crediticio?
(Puede elegir más de 1 opción)

Opciones de respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Manual de control interno	3	60%
b) Políticas de crédito	4	80%
c) Software de créditos	2	40%
d) Ninguno	1	20%
e) Otra (especifique)	0	0%



Análisis

Del total encuestado un 80% asegura que se cuentan con políticas de crédito para controlar el riesgo crediticio, mientras que un 60% asegura que lo hace mediante manuales adoptados un 40% considera que mediante un software de crédito, un 20% asegura que ningún mecanismo

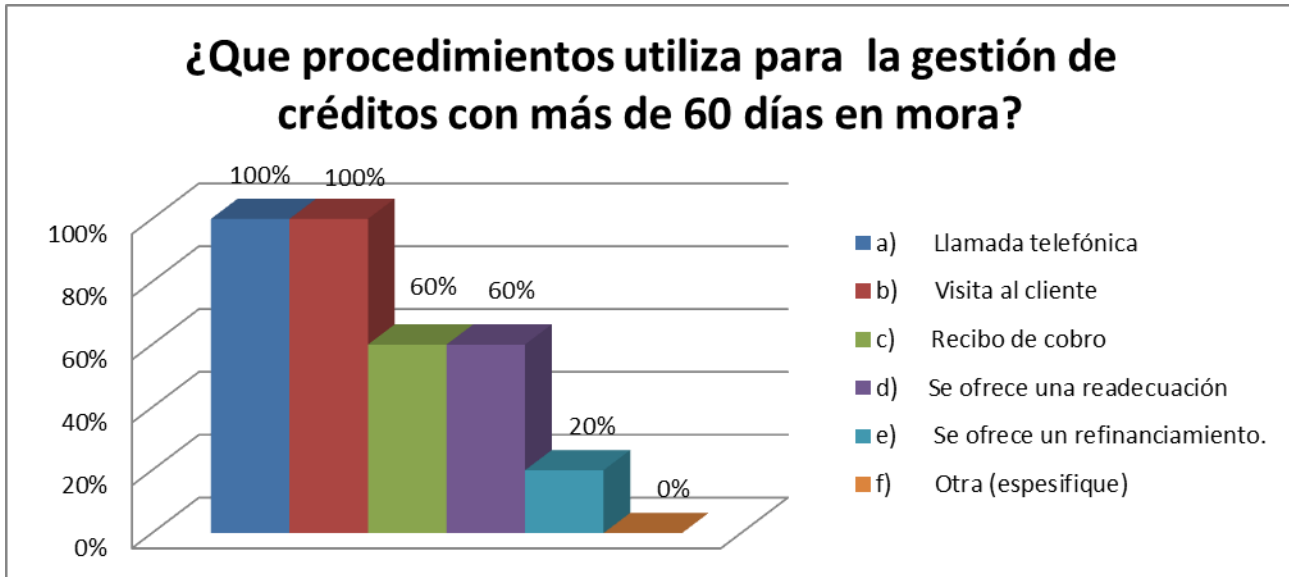
Pregunta 12.

Objetivo: Obtener conocimiento de los procedimientos utilizados para la recuperación de préstamos con mora mayor a 60 días.

¿Qué procedimientos utiliza para la gestión de los créditos con más de 60 días en mora? (Puede elegir más de 1 opción)

Opciones de respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Llamada telefónica	5	100%
b) Visita al cliente	5	100%
c) Recibo de cobro	3	60%
d) Se ofrece una readecuación	3	60%

e) Se ofrece un refinanciamiento.	1	20%
f) Otra (especifique)	0	0%



Análisis

El 100% de los encuestados asegura que los procedimientos que utiliza para la gestión de los créditos en mora son llamada telefónica, y visita al cliente, mientras que el 60% consideró que envía recibo de cobro, y el ofrecimiento de una readecuación, mientras que el 20% manifiesta que se realiza un refinanciamiento

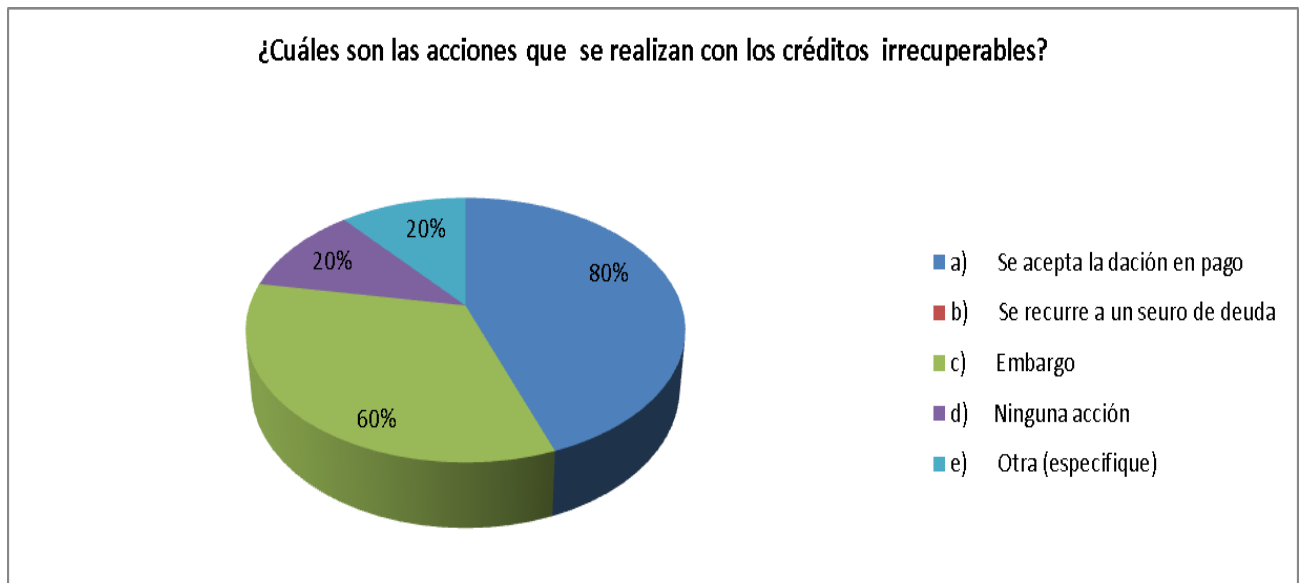
Pregunta 13.

Objetivo: Conocer cuáles son los procedimientos que se ejecutan cuando se considera un crédito como irrecuperable

¿Cuáles son las acciones que se realizan con los créditos irrecuperables?

(Puede elegir más de 1 opción)

Opciones de respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Se acepta la dación en pago	4	80%
b) Se recurre a un seguro de deuda	0	0%
c) Embargo	3	60%
d) Ninguna acción	1	20%
e) Otra (especifique)	1	20%



Análisis

Del total de los encuestados un 80% afirma que se recibe la dación en pago cuando los créditos se consideran irrecuperables, un 60% considera como vía de recuperación el embargo, mientras que un 20% podría no realizar ninguna acción.

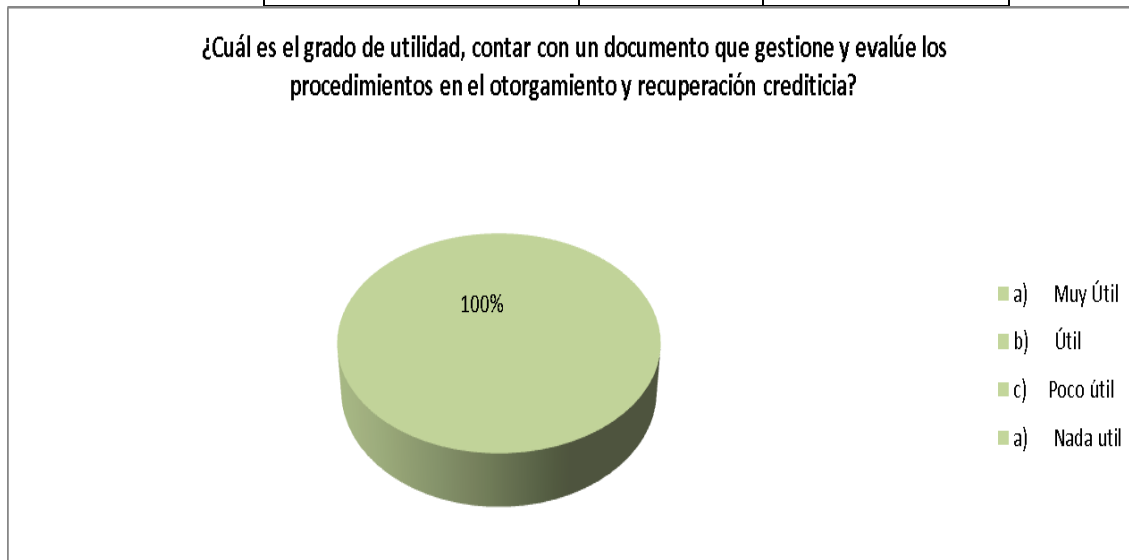
Pregunta 14

Indicador: Utilidad de la investigación

Objetivo: Identificar el grado de necesidad de evaluación y gestión crediticia que tienen este tipo de empresas

¿Cuál es el grado de utilidad, contar con un documento que gestione y evalúe los procedimientos en el otorgamiento y recuperación crediticia?

Opciones de respuesta	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
a) Muy Útil	5	100%
b) Útil	0	0%
c) Poco útil	0	0%
f) Nada útil	0	0%



Análisis

Del total encuestado un 100% considera que le sería muy útil contar con un documento que gestione y evalúe los procedimientos en el otorgamiento y recuperación crediticia.