

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO



Lic. Oscar Daniel Fuentes Aguirre
Gerente Jurídico



Lic. Gilberto Eulalio Itzep Racancoj
Gerente de Negocios



Lic. Cristian Alfredo Alas Torres
Gerente General

Manual de Procedimientos de Crédito Versión 2., aprobado por Gerencia General con fecha 16 de octubre del 2020, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 86 de la CR-PO-01 Política de Créditos vigente aprobada por el Consejo de Administración según acta 02-2020 punto quinto de fecha 22 de enero del 2020.

<div><div>GUADALUPANA</div><div></div></div>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO				
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02	APROBACIÓN:

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
A. ADMINISTRACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO	3
1. OBJETIVO GENERAL	3
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3. ALCANCE	4
4. APROBACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.....	4
5. BASE LEGAL	5
B. CLASIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS.....	5
C. REESTRUCTURACIÓN, NOVACIÓN Y PRÓRROGA	8
D. PROCESO DE CRÉDITO	9
1. ETAPAS DEL PROCESO DE CRÉDITO	10
2. PROCESO DE TELEVENTAS	11
3. SIMBOLOGÍA DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO.....	11
I. CR-PR-01 PROCEDIMIENTO DE PRECALIFICACIÓN.....	13
II. CR-PR-02 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD E INTEGRACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CRÉDITO	25
III. CR-PO-03 PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN E INSPECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	41
IV. CR-PR-04 PROCEDIMIENTO ANÁLISIS DE SUCURSAL	64
V. CR-PR-05 PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EXPEDIENTE	68
VI. CR-PR-06 PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE CRÉDITO	75
VII. CR-PR-07 PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN DE CRÉDITO.....	90
VIII. CR-PR-08 PROCEDIMIENTO DE ESCRITURACIÓN E INSCRIPCIÓN.....	106
IX. CR-PR-09 PROCEDIMIENTO DE FORMALIZACIÓN	111
X. CR-PR-10 PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN Y DESEMBOLSO DEL CRÉDITO ..	114
XI. CR-PR-11 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CALIDAD Y LEGALIZACIÓN	124
XII. CR-PR-12 PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO.....	124
E. DEFINICIONES	141
F. ANEXOS.....	149

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN: 02 APROBACIÓN: 16/10/2020

INTRODUCCIÓN

Para el manejo adecuado de la actividad crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupeana, R.L., en adelante la Cooperativa, es necesario contar con un manual que integre los procedimientos, con la finalidad de que los colaboradores cuenten con información adecuada, oportuna y suficiente para la toma de decisiones que guíen el funcionamiento de la Cooperativa.

Es importante manifestar que contar con un Manual de Procedimientos de Crédito con lineamientos que estandaricen los procedimientos ayuda a mitigar el riesgo de crédito.

Los procedimientos de crédito, son la descripción de las etapas básicas que se deberán seguir para el otorgamiento de un crédito, desde el inicio de la relación con el solicitante. La descripción de las etapas se realiza en forma correlativa y atendiendo a los diferentes pasos que se deberán seguir, tiempos invertidos y responsables de cada una de ellas.

El presente manual delimita: a) procedimientos, b) flujogramas, c) formularios y d) controles. En el mismo se definen las distintas funciones y responsabilidades de los órganos resolutivos, áreas y personal involucrado en el proceso de crédito, así como los mecanismos de control en la concesión y administración crediticia.

Todos los colaboradores que participen en la gestión de créditos, deberán cumplir con las disposiciones que se detallan en este Manual.

A. ADMINISTRACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO

1. OBJETIVO GENERAL

Dar a conocer las disposiciones que rigen las operaciones de crédito a las que deben apegarse todas las agencias y departamentos involucrados en el proceso de crédito, con el propósito de garantizar una operación ágil, eficiente, segura y apegada a la normatividad vigente.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02
APROBACIÓN:	16/10/2020		

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Garantizar las operaciones de crédito seguras de acuerdo a la CR-PO-01 Política de Créditos.
- Establecer procedimientos estandarizados, claros y de fácil comprensión para los colaboradores de la Cooperativa.
- Realizar una colocación de créditos con calidad, tanto en el servicio brindado a los asociados como para los colaboradores de la Cooperativa.
- Fortalecer la coordinación del personal relacionado con la colocación de crédito.
- Facilitar el control de las gestiones crediticias y el cumplimiento de las normas establecidas.
- Minimizar los riesgos en el otorgamiento de créditos y facilitar las recuperaciones.


3. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente manual de crédito son de cumplimiento obligatorio para todo el personal involucrado en el proceso de crédito de la Cooperativa.

4. APROBACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El manual de procedimientos de crédito será aprobado por el Gerente General, debiendo ajustarse permanentemente a las disposiciones de la CR-PO-01 Política de Créditos, entrará en vigencia un mes a partir de su aprobación y deberá ser puesto en conocimiento de todo el personal de la Cooperativa, siendo responsables la Gerencia Jurídica y Gerencia de Negocios. (Ver Artículo 86 de la CR-PO-01 Política de Créditos).

El presente manual, será revisado y actualizado, al menos una vez al año por las Gerencias involucradas, en función del comportamiento de la cartera de crédito y la planificación de la Cooperativa.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02
APROBACIÓN:	16/10/2020		

Toda actualización que se realice al presente manual será registrada como una nueva versión a cargo del departamento de procesos de la Cooperativa.

5. BASE LEGAL

Todas las disposiciones contenidas en el Manual de Procedimientos de Crédito se han elaborado considerando la siguiente legislación vigente:

Ley General de Cooperativas, Decreto Legislativo 82-78, Reglamento de la Ley General de Cooperativas, Acuerdo Gubernativo Número M. de E.779 cuya denominación abreviada es -INACOP-

Normativa Prudencial, Aplicable a las Cooperativas Asociadas a la Administradora del Fondo de Garantía Micoope.

Estatutos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupana, R.L.

B. CLASIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS


Los créditos que otorga la Cooperativa se pueden clasificar tomando en consideración las siguientes variables:

1. En función del monto o importe total del mismo: (Ver Artículo 9 y 72 de la CR-PO-01 Política de Créditos)

- a. Créditos Menores, menores a US\$100,000.00 o su equivalente en quetzales.
- b. Créditos Mayores, por un monto igual o superior al 5% del Capital en Riesgo de la Cooperativa o a US\$100,000.00) o su equivalente en quetzales.

2. Según el destino:

- a. **Consumo:** destinado para la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, gastos médicos o de salud, gastos de educación, compra de electrodomésticos, gastos de viaje, gastos de vacaciones, gastos por emergencia, gastos fúnebres,

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN: 02 APROBACIÓN: 16/10/2020

compra de menaje de casa, equipo de oficina, unificación de deudas, gastos por graduación, matrimonio, festejos, compra de vehículos, reparación, mantenimiento o pago de repuestos, consolidación de deudas etc.

Generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor o del núcleo familiar.

b. Agropecuario: avió agrícola (insumos), refaccionario agrícola (equipamiento) y pecuario; destinado principalmente a financiar el sector agrícola; para producciones a corto, mediano o largo plazo, mediante condiciones de pago asociadas al ciclo de producción y comercialización de los productos. También financiamiento para la implementación o mejora de cultivos y/o transformación de productos agrícolas, persiguiendo incrementar la producción, productividad y/o competitividad.

c. Comercio: son los créditos destinados a financiar las necesidades de: capital de trabajo para la compra de mercaderías de origen nacional o importado y su negociación en el mercado nacional o internacional; inversión en activos fijos que incluye financiamiento para equipamiento, compra o mejora de locales comerciales o adquisición de activos fijos para el giro del negocio.

Incluye la financiación de costos directos de materias primas para la producción agrícola, de bienes comerciales y/o la prestación de servicios, financiamiento de actividades para la compra y venta de artículos diversos, almacenamiento de mercadería en general, preservación de empaques, envases, compra de productos manufacturados para la comercialización, financiación para la adquisición y reposición de inventarios sobre insumos y reparación de equipos requeridos para la prestación y ejecución directa de servicios.

d. Productivos: desarrollo de actividades productivas, financiando la compra de materia prima, insumos, el pago de mano de obra, la compra de maquinaria, equipos, infraestructura u otros bienes duraderos que permiten incrementar o mejoran la capacidad productiva o de ventas y cuya fuente de pago constituyen los

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN: 02 APROBACIÓN: 16/10/2020

ingresos por ventas u otros conceptos redituables, directamente relacionados con la actividad financiada.


e. Microcrédito: son créditos destinados a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades.

Los microcréditos son considerados préstamos productivos y sus lineamientos se describen a continuación: asociados del área urbana, tener ingresos provenientes de las ventas generadas por sus negocios, de actividades de comercio, producción o servicios, tener una microempresa funcionando en el sector, con experiencia comprobable de al menos 1 año, que sus ingresos provengan en su mayoría de la microempresa, documentos según garantía.

f. Industria: comprende la financiación de costos directos de materias primas y/o la prestación de servicios.

g. Vivienda: se entienden como préstamos de vivienda, los destinados a la adquisición de vivienda nueva o usada, a la construcción o ampliación de vivienda individual, a la adquisición de terrenos para la construcción de vivienda del deudor o a la liberación del gravamen hipotecario, independientemente de la cuantía y de la garantía o bien para el desarrollo de proyectos inmobiliarios en beneficio de los asociados.

h. Servicios: Son los créditos destinados a impulsar el desarrollo de las actividades que realizan los asociados dedicados a la prestación de servicios profesionales. Estos créditos están destinados a financiar la compra de mobiliario y equipo, vehículos de transporte, adquisición de locales, oficinas, consultorios, entre otros.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02
		APROBACIÓN:	16/10/2020

C. REESTRUCTURACIÓN, NOVACIÓN Y PRÓRROGA

1. Reestructuración

Para los deudores con buen récord crediticio, que tengan préstamos vigentes que están siendo amortizados en forma puntual y tengan pagado por lo menos el 50% del capital adeudado, la Cooperativa podrá acceder a la solicitud de ampliación del monto y a la modificación de la forma de pago o de la garantía.

2. Prórrogas y Novaciones: como alternativa para gestionar la recuperación de los préstamos cuyos deudores afronten dificultades financieras para cumplir con los pagos pactados, la Cooperativa podrá conceder prórrogas (ampliación del plazo originalmente pactado para el pago de la deuda), o bien novaciones (otorgamiento de un nuevo crédito, en sustitución del existente).

- a. La Cooperativa podrá acceder a prórrogas o novaciones de créditos morosos, siempre y cuando se encuentren cancelados completa y efectivamente los intereses adeudados. Ver Artículo 38 numeral 3 Normativa Prudencial.
- b. De no poder cumplir con el requisito del inciso anterior, y se deba financiar el pago de los intereses, se procederá de acuerdo a lo establecido en el Artículo 39, numeral 2 de la Normativa Prudencial: Las novaciones, prórrogas o refinanciamientos a préstamos morosos que la Cooperativa realice, en los cuales se capitalicen los intereses en el mismo préstamo o en otro préstamo o saldo deudor otorgado por la Cooperativa, deberán en cada caso ser aprobados por el Consejo de Administración. Los intereses vencidos capitalizados en un préstamo o saldo deudor, se deberán registrar como productos en forma proporcional, en el momento en que se materialicen los pagos de capital efectuados al saldo de capital del préstamo o saldo deudor.
- c. Las novaciones deben documentarse como un nuevo crédito. Debe quedar registrado en el expediente del Asociado, el número de crédito que se novó y el motivo por el que se le aprobó la novación.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN: 02 APROBACIÓN: 16/10/2020

D. PROCESO DE CRÉDITO

Los procedimientos de crédito son las etapas necesarias que se deben seguir para el otorgamiento de un crédito desde el inicio de la relación formal entre el asociado y la Cooperativa y están estrechamente relacionados con la CR-PO-01 Política de Créditos.

El proceso de crédito se compone de diferentes etapas interrelacionadas entre sí. En cada una de ellas la Cooperativa se enfrenta a diversos riesgos para lo cual el presente manual establece los lineamientos operativos que permiten controlar y minimizar la exposición al riesgo durante todo el proceso.

El orden de las fases es correlativo por lo que el proceso avanza a una fase posterior sí y sólo sí se han cumplido todos los requisitos de la fase anterior, de lo contrario se detiene el proceso hasta completarlo o se declara la solicitud rechazada y se archiva como tal. Cualquier interrupción o cancelación del proceso se comunica al asociado indicando los motivos.

Todas las actividades realizadas en el proceso crediticio se plasman en un diagrama de flujo, que es una representación gráfica de la secuencia de etapas, operaciones, decisiones y otros eventos que ocurren en un proceso.

El proceso de crédito establecido por la Cooperativa consta de 12 etapas que se deben de cumplir de acuerdo al tipo de producto de crédito, pudiendo no aplicar necesariamente todas las etapas. Ver Anexo I Matriz de Productos de Crédito.

1. ETAPAS DEL PROCESO DE CRÉDITO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN: 02 APROBACIÓN: 16/10/2020

2. PROCESO DE TELEVENTAS

El departamento de televentas es responsable de gestionar la venta de productos crediticios de la Cooperativa por teléfono, atendiendo la base de datos de asociados potenciales o asociados que se comunican a través de las redes sociales y otros canales de comunicación establecidos por la Cooperativa, desde la precalificación hasta el desembolso del crédito.




El expediente de crédito será integrado de forma electrónica desde la precalificación hasta su etapa de aprobación o rechazo por parte del Comité de Créditos facultado, en caso de ser aprobado, el expediente debe ser remitido a la agencia más cercana al asociado para integrar el expediente físico original y donde se registran las firmas del asociado en todos los documentos del trámite.

El ejecutivo de televentas es responsable de realizar la labor de seguimiento con la agencia designada para completar la documentación requerida.

La autorización para consulta de burós de créditos se solicitará a través de medios electrónicos y aplicaciones desarrolladas por la Cooperativa, así mismo se podrán realizar grabaciones de llamadas para control de calidad del proceso las cuales deberán de contar con la autorización del asociado.

El proceso de televentas deberá cumplir con las etapas del proceso de crédito de acuerdo a la clasificación del producto crediticio.

3. SIMBOLOGÍA DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO

Símbolo	Elemento	Descripción
	Inicio	Señala donde inicia un procedimiento.
	Fin	Señala donde finaliza el flujo.
	Decisión	Indica las opciones que se pueden seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO

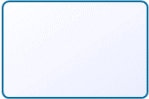

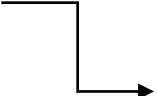

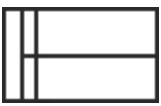

CÓDIGO: CR-ML-01


VERSIÓN:

02

APROBACIÓN:

16/10/2020

	Actividad	Secuencia de tareas o pasos que se llevan a cabo para realizar una labor.
	Conector	Une dentro de la misma hoja, dos o más actividades separadas físicamente en el diagrama.
	Sentido	Son líneas de dirección que indica la secuencia en que deben realizarse las actividades.
	Contenedor	Contiene flujos de secuencia dentro de las actividades
	Carril	Es una subpartición dentro del proceso. Se utilizan para diferenciar roles internos, posiciones, departamentos, etc.
	Fase	Es una subpartición dentro del proceso. Puede indicar diferentes etapas durante el mismo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02
		APROBACIÓN:	16/10/2020

I. CR-PR-01 PROCEDIMIENTO DE PRECALIFICACIÓN

El procedimiento de precalificación implica el pre análisis identificando la elegibilidad preliminar a efecto de cumplir con la CR-PO-01 Política de Créditos para ser considerado como sujeto de crédito.

El análisis de la precalificación se basa en la evaluación detallada del carácter del solicitante, la capacidad para asumir los desafíos que se propone enfrentar con el proyecto, la capacidad de pago, la estabilidad financiera, el nivel de compromiso dispuesto a demostrar, las condiciones del entorno y la garantía disponible, en este orden de importancia.

1. OBJETIVO

Determinar la viabilidad de un posible crédito con el objetivo de minimizar el riesgo operativo y riesgo crediticio.

2. ALCANCE

Es de aplicación a todos los asociados o no asociados solicitantes y sus garantes, fiadores o codeudores. Se exceptúan las solicitudes donde se establezcan garantías de cuentas depositarias (aportaciones, ahorros, inversión a plazo fijo) siempre que el importe de la solicitud sea menor a Q20,000.00

3. RESPONSABLES


Los responsables directos del proceso son los Asesores de Créditos y Asesores de Atención al Asociado, mismos que se encargan del análisis de factibilidad en otorgar un crédito; la supervisión y control está a cargo del Jefe de Agencia y Coordinador de Agencia.

4. ENTRADAS

Documento de Identificación Personal (DPI) y/o Código de Identificación Financiera (CIF)

5. SALIDAS

Precalificación Aprobada/Denegada.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN: 02 APROBACIÓN: 16/10/2020

6. INDICADOR DEL PROCESO

Cantidad de precalificaciones aprobadas y denegadas por mes.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CR-FO-01 Boleta de Autorización de Consulta a Burós.


8. LINEAMIENTOS

- 8.1. **Promoción de los productos y servicios:** todo el personal de las agencias debe conocer e implementar las acciones de promoción y publicidad direccionadas desde el departamento de negocios y mercadeo dentro de las agencias, así como aquellas originadas desde la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito -FENACOAC conocida como MICOOPE a nivel comercial.
- 8.2. **De la información sobre los productos, servicios y beneficios de la Cooperativa:** todo colaborador y en especial aquellos puestos que según la estructura organizacional están en contacto directo con el asociado o candidato, deben informar de forma correcta, atenta y oportuna sobre los productos, servicios y beneficios de la Cooperativa, para lo cual deben estar actualizados según los últimos lineamientos de productos y servicios descritos en la ficha del producto y en el presente Manual de Procedimientos de Crédito, tomando en cuenta cualquier modificación realizada.
- 8.3. **Requisitos del asociado o candidato:** para acceder a los productos crediticios en la Cooperativa, el asociado deberá cumplir con los requisitos descritos y prohibiciones descritas en los Artículos 21, 22, 23, 51, 52, 78 79 y 80 de la CR-PO-01 Política de Créditos.
- 8.4. **Costo de la precalificación:** la precalificación no tendrá costo y se utilizará para que el asociado o candidato pueda saber si aplica a un producto crediticio con la Cooperativa.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02
		APROBACIÓN:	16/10/2020


- 8.5. Actualización de datos:** se deben actualizar datos de los asociados conforme a lo dispuesto por la Unidad de Cumplimiento, por lo menos una vez cada 12 meses y cada vez que estos precalifiquen a un producto y/o servicio con la Cooperativa.
- 8.6. Listados especiales:** la prestación de un producto o servicio a un asociado o candidato que se encuentre en los listados especiales definidos por la Cooperativa deberá contar con los formularios y/o autorizaciones establecidas por la Unidad de Cumplimiento según sea el caso:

Listado Especial	Procedimiento	Conclusión
Lista Negra: personas que se encuentren en lista de exclusión.	No procede solicitud.	No aplica
Listas Internacionales OFAC-ONU	No procede solicitud.	Informar a Unidad de Cumplimiento y enviar copia del documento de identificación personal.
Lista GAFI: extranjeros que pertenecen a países no cooperantes.	No procede solicitud.	Informar a Cumplimiento y enviar copia del documento de identificación personal.
PEP: asociados catalogados como personas expuestas políticamente.	Autorización de ingreso o continuidad de PEP, Jefe de Agencia debe elaborar formato, consultas de InforNet y actualizar datos.	Enviar copia de la documentación de respaldo a la Unidad de Cumplimiento.
CPE: Contratista o Proveedor del Estado.	Autorización de ingreso o continuidad de CEP, Jefe de Agencia debe elaborar formato, consultas de InforNet y actualizar datos.	Enviar copia de la documentación de respaldo a la Unidad de Cumplimiento.
Zonas Geográficas de Alto Riesgo (Rojas).	No procede solicitud, a excepción de aquellos que cuenten con historial crediticio en la Cooperativa o que presente fiador que no resida en zona roja o bien la zona este catalogada como roja, sin embargo, el Verificador identifica que hay presencia policial, centro comercial cercano o el domicilio se ubica en una arteria principal que no implica riesgo.	Verificar historial.
Medios de Comunicación Pública: referencias relacionadas con delitos.	No procede la solicitud.	Informar a cumplimiento si tiene referencias relacionadas a delitos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02
		APROBACIÓN:	16/10/2020

8.7. Condiciones de operación del crédito: durante la entrevista inicial el Asesor de Crédito/Asesor de Atención al Asociado debe definir las condiciones de operación del crédito, las cuales están establecidas en la ficha del producto de crédito y la CR-PO-01 Política de Créditos a partir de los siguientes elementos:

- a. Mercado objetivo:** incluye personas que muestren interés y reúnan los requisitos para asociarse. Involucra asalariados, jóvenes, empresarios que desarrollen una actividad orientada al comercio, servicio, producción e industria, así como todos los asociados que deseen adquirir o mejorar algún bien para su propiedad o invertir en una necesidad personal o familiar.
- b. Ubicación geográfica:** el radio de actuación de la Cooperativa es todo la República de Guatemala.
- c. Monto de solicitud:** se define con base en la capacidad de pago del asociado de generar flujos de efectivo que provienen de sus actividades que sean suficientes para atender oportunamente el pago de su necesidad de inversión.
- d. Destino:** la Cooperativa concederá créditos a sus asociados para los destinos establecidos de acuerdo al Artículo 36 de la CR-PO-01 Política de Créditos.
- e. Plazo:** el plazo se definirá de acuerdo a la especificación del producto crediticio, de tal manera que se adecue a la actividad económica del solicitante y de acuerdo con los plazos de ejecución establecidos en el artículo No. 10 de la CR-PO-01 Política de Créditos siendo estos: corto hasta 1 año, mediano hasta 3 años y largo más de 3 años.
- f. Tasa de interés:** las tasas de interés que pagarán los asociados solicitantes de crédito serán autorizadas por el Consejo de Administración, de acuerdo a la situación financiera de la Cooperativa y del país. Los intereses se podrán calcular sobre saldos o cuota nivelada, sobre la base de año y mes calendario. El período de cálculo incluirá el día siguiente del desembolso y el día de cancelación conforme a lo establecido en los artículos 25, 26 y 27 de la CR-PO-01 Política de Créditos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02
		APROBACIÓN:	16/10/2020

- g. Comisiones y gastos administrativos:** los gastos que conlleva el trámite de un crédito serán cubiertos por el asociado, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 30 de la CR-PO-01 Política de Créditos.
- h. Forma de pago:** los créditos podrán ser pagados mediante amortizaciones mensuales, trimestrales o semestrales según la generación de efectivo de la unidad productiva del asociado y destino del crédito, en todo caso los intereses únicamente podrán ser cancelados mensualmente con cuotas niveladas con intereses decrecientes o sobre saldos.
- i. Garantía:** se aplicarán los lineamientos establecidos en el Artículo 57 de la CR-PO-01 Política de Créditos, aceptando las siguientes garantías: i) hipotecaria, ii) fiduciaria, iii) aportaciones, ahorro corriente y/o depósitos a plazo fijo, iv) mixta sobre los valores concedidos v) Ingresos por núcleo familiar.
- j. Solicitudes por núcleo familiar:** las solicitudes por núcleo familiar se trabajarán de la siguiente manera:
- Hasta Q100,000.00 Deudor y Codeudor, sin fiador
Hasta Q150,000.00 Deudor y Codeudor, un fiador
Hasta Q200,000.00 Deudor y Codeudor, dos fiadores
- k. Aportaciones:** Es el valor que un asociado debe colocar de forma mensual según establecen los Estatutos de la Cooperativa, le da una categoría al asociado y le otorga voz y voto en la Asamblea General. Todo asociado que solicite un crédito deberá cumplir con los montos de aportaciones establecidos, esto se conoce como base del crédito. Las aportaciones serán pignoradas cuando sean la garantía del crédito. Ver Artículo 44 de la CR-PO-01 Política de Créditos.
- l. Período de gracia:** los períodos de gracia en créditos serán fijados por el Consejo de Administración de acuerdo a las condiciones del mercado, dependerá del producto de crediticio y de las campañas promocionales que tenga la Cooperativa.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020

m. Tasa moratoria: cuando se den atrasos en el pago de las cuotas establecidas en los contratos, los asociados deudores pagarán la tasa establecida por el Consejo de Administración en el Artículo 31 de la CR-PO-01 Política de Créditos y el importe por concepto de gastos por cobranza. Este cobro surte efecto después de cinco días de gracia contados a partir de la fecha de vencimiento de la cuota.

8.8. Consulta de información pública disponible: se debe corroborar los datos suministrados por el asociado a través de fuentes como internet, medios de comunicación, etc., cuando esta información esté disponible. Se consideran malas referencias todas aquellas publicaciones relacionadas con el delito de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo o señalamiento de actos ilícitos tipificados en el Código Penal guatemalteco vigente.


8.9. Referencias crediticias: la consulta del historial crediticio interno y externo es trascendental en el análisis de los créditos, toda solicitud será investigada en las Cooperativas del Sistema MICOOPE, y en cualquier entidad contratada para obtener referencias bancarias, comerciales y/o judiciales.

El Asesor de Créditos debe evaluar a través del sistema establecido el endeudamiento histórico del deudor, fiador, garante y codeudor según lo establecido en el Artículo 54 de la CR-PO-01 Política de Créditos. Se deberá contar con previa autorización por escrito del solicitante.

No se ingresarán solicitudes de crédito que conforme al Vector de Créditos contenido en el Apéndice II de la CR-PO-01 Política de Créditos vigente no califiquen, salvo los admitidos por la Instancia de Rescate.

8.10. Capacidad de pago: se evaluará la capacidad de pago de solicitantes y su(s) fiador(es), codeudor(es) o garantes con base a sus ingresos y egresos.

8.11. Precalificaciones aprobadas: el Asesor de Créditos debe de dar seguimiento por llamada telefónica al asociado o candidato que obtuvo precalificación aprobada dentro de

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02
APROBACIÓN:	16/10/2020		

los dos (2) días siguientes en caso de que este no se presente a la sucursal a formalizar la solicitud de crédito.

- 8.12.** Deben obtener precalificación aprobada tanto el solicitante como su(s) fiador(es), codeudor(es) o garantes.
- 8.13. Precalificaciones denegadas que continúan en el proceso:** podrán continuar con el proceso las precalificaciones denegadas por el sistema cuando se presenten situaciones extraordinarias, las cuales deben estar debidamente razonadas, estas solicitudes deberán ser conocidas por la Instancia de Rescate de Créditos.
- 8.14. Instancia de Rescate de Créditos:** está conformado por un representante del departamento de Negocios y uno del área de Créditos, podrán participar los siguientes:

Negocios	Créditos
Coordinador de Agencias, Supervisor de Negocios, Gerente de Negocios	Jefe de Créditos, Gerente Jurídico, Encargada de Análisis de Créditos o Analista Senior

Las solicitudes son evaluadas y replanteadas para cumplir con los requisitos de acuerdo a la CR-PO-01 Política de Créditos. El Asesor de Créditos y Jefe de Agencia que atiende la solicitud debe de presentar a la Instancia de Rescate de Créditos un FODA, presentando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del asociado, además debe de indicar los motivos o justificaciones por las que considera que se debe trabajar la solicitud del crédito asociado. La Instancia de Rescate de Créditos resuelve si las solicitudes deben continuar con el proceso o ser rechazadas, esta autorización se hace constar en cruce de correos con los participantes de la Instancia de Rescate. Es responsabilidad del Asesor o Jefe de Agencia, cargar al sistema la imagen del correo de reconsideración y escribir el comentario de que el caso fue atendido por la Instancia de Rescate de Créditos.

- 8.15. De la vigencia de la precalificación:** las precalificaciones aprobadas tendrán vigencia hasta treinta (30) días después de la fecha de su aprobación, de no haber sido formalizada la solicitud de crédito las mismas se consideran anuladas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02
		APROBACIÓN:	16/10/2020

- 8.16.** El resultado de la precalificación no tiene carácter definitivo en caso que, al presentar la documentación se determine que la información proporcionada y las condiciones que se declararon no son reales.
- 8.17.** Las precalificaciones aprobadas se mantendrán vigentes siempre y cuando las condiciones iniciales se mantengan, en caso de actualización de las condiciones de operación de un producto que afecten la capacidad de pago se debe correr una nueva precalificación para el análisis de capacidad de pago.
- 8.18. Avalúo:** Los avalúos tendrán vigencia de 1 año.

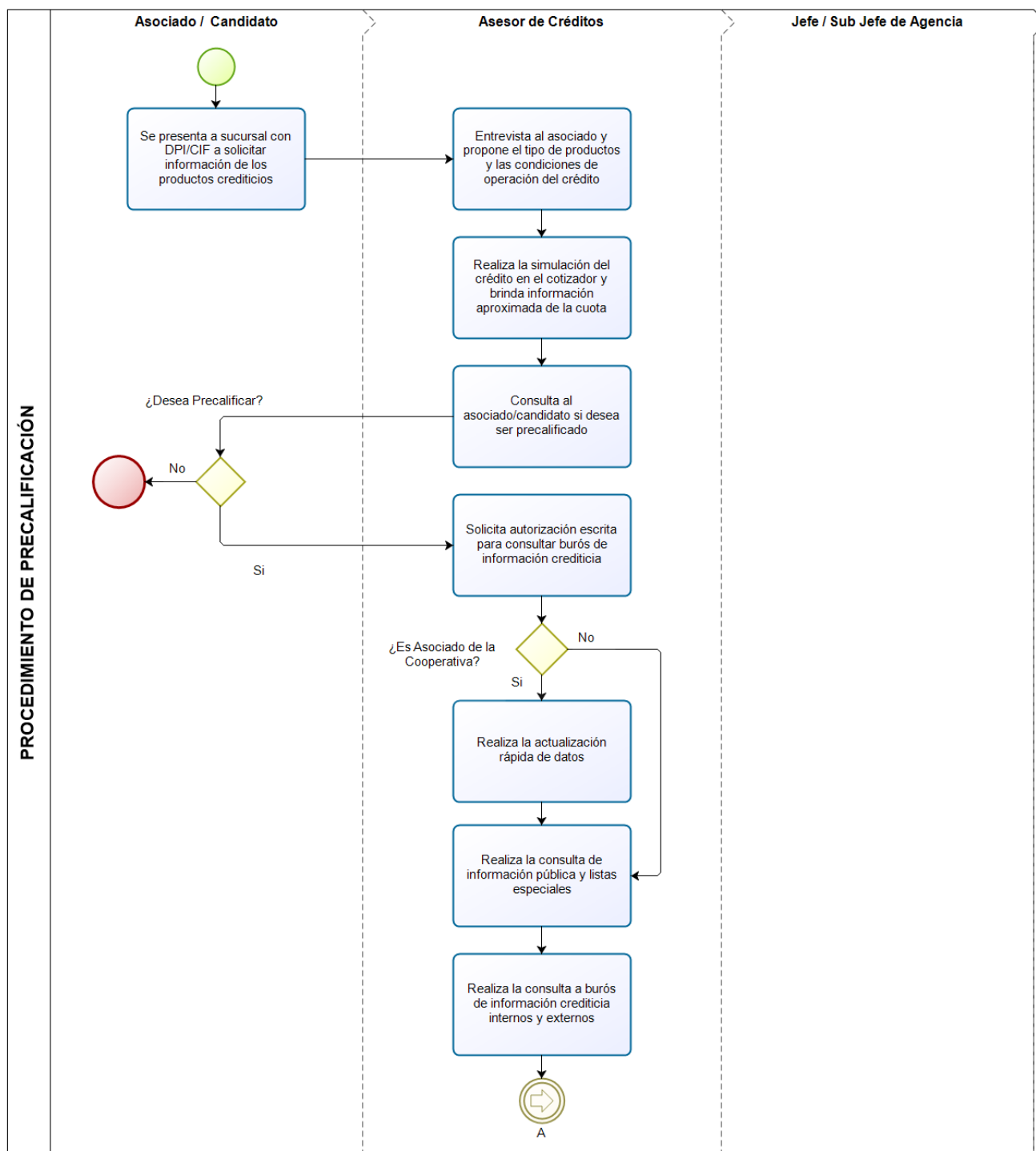
9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

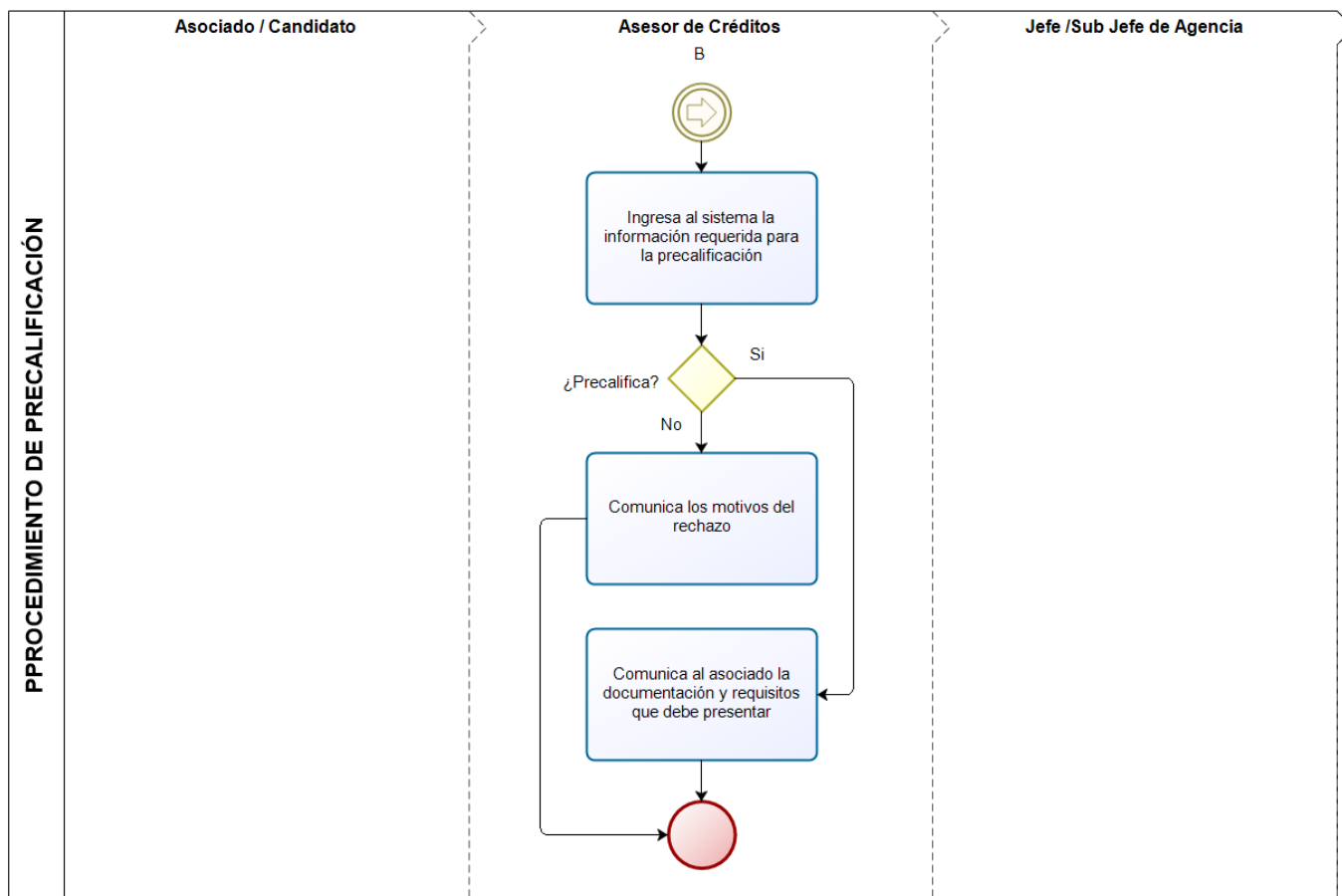
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	Se presenta a sucursal (agencia/agencia junior) con su DPI o CIF para solicitar información de los productos crediticios de la Cooperativa.	Asociado/ Candidato	DPI/CIF
2	Entrevista al asociado o candidato y propone el tipo de producto y las condiciones de operación que mejor solucione sus expectativas de acuerdo al destino del crédito, así como las garantías que se constituirán en caso de ser necesario.	Asesor de Créditos	
3	Realiza la simulación del crédito en el cotizador y brinda información del aproximado de la cuota del crédito.	Asesor de Créditos	CR-FO-01 Boleta de Autorización de Consulta Burós de Crédito
4	<p>Consulta al asociado o candidato si desea ser precalificado. ¿Desea precalificar?</p> <p>Si, solicita al asociado o candidato la autorización escrita para consultar los burós de información crediticia, continúa en el paso 6.</p> <p>No, fin del procedimiento.</p>		




5	<p>¿Es Asociado de la Cooperativa?</p> <p>Si, realiza la actualización rápida de datos del asociado en sistema. Continúa en el paso 7.</p> <p>No, continúa en el paso 7.</p>	Asesor de Créditos	IVE-IR-01/02
6	Consulta listados especiales e información pública, procede de acuerdo a lo establecido por la Unidad de Cumplimiento en caso de encontrar coincidencia.		Informe Burós de Crédito
7	Realiza a través del sistema la consulta a burós de información crediticia internos y externos.		
8	Ingresa al sistema la información requerida para la precalificación: datos generales del asociado o candidato, información relativa a la capacidad de pago y las condiciones de operación del crédito determinadas en el paso 2.		N/A
9	<p>¿Precalifica?</p> <p>Si, comunica al asociado o candidato la documentación y requisitos que debe presentar para optar al crédito. Fin del procedimiento.</p> <p>*Nota: deben precalificar tanto el solicitante como sus garantes, fiadores, codeudores, etc.</p> <p>No, explica los motivos del rechazo de la precalificación. Fin del procedimiento.</p>		

10. FLUJOGRAMA





	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02
		APROBACIÓN:	16/10/2020

CR-FO-01 Boleta de Autorización Consulta Referencias Crediticias

yo _____ con
DPI _____, autorizo a consultar mi información en las entidades que
prestan servicios de información, centrales de riesgo y burós de crédito; y autorizo expresamente
a Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupeana, R.L. para que pueda
proporcionar todos mis datos personales y datos personales sensibles a las entidades que
prestan servicios de información, centrales de riesgo y burós de crédito a recopilar, difundir,
distribuir y comercializar con terceros, por cualquier medio, mi información personal y de
comportamiento crediticio, con la finalidad de verificación y análisis de otorgamiento de crediticio.
Esta autorización se otorga bajo reserva del derecho de actualizar y rectificar información, si se
comprueba que los datos son erróneos, incompletos o inexactos. En virtud de lo autorizado en
este documento y cláusula específica, resulta inaplicable lo estipulado en el Código Penal y la
Ley de Acceso a la información pública, por lo que exonero de cualquier responsabilidad a
Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupeana, R.L., y a las entidades que
prestan servicios de información, centrales de riesgo y burós de crédito, por la difusión,
distribución y comercialización de mi información.

Firma

Fecha

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN: 02 APROBACIÓN: 16/10/2020

II. CR-PR-02 PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD E INTEGRACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CRÉDITO

Se realiza la inscripción de la solicitud de crédito en el sistema y la conformación de un expediente de solicitud de crédito. El asociado debe llenar los formularios establecidos por la Cooperativa y presentar los documentos requeridos de acuerdo al tipo de producto que desea aplicar, y entregarlos en la agencia en la que realiza la gestión. La documentación e información puede variar de acuerdo al producto financiero y las garantías que se establezcan, misma que se encuentra establecida en el Check List de Crédito.

1. OBJETIVO

Integrar la documentación necesaria a analizar para el otorgamiento de crédito.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los asociados o candidatos que obtuvieron precalificación aprobada y a todos los productos de crédito de la Cooperativa.

3. RESPONSABLES

Es responsabilidad del Asesor de Crédito recabar la documentación referente a las solicitudes de crédito; la supervisión y control está a cargo del Jefe de Agencia y Coordinador de Agencia.

4. ENTRADAS

Precalificación aprobada del asociado y sus fiadores, garantes, codeudores, etc. y documentación requerida de acuerdo al tipo de producto de crédito.

5. SALIDAS

Expediente de Solicitud de Crédito.

6. INDICADOR DEL PROCESO

Cantidad de solicitudes de Crédito ingresadas al sistema.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02
		APROBACIÓN:	16/10/2020

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CR-FO-02 Formato de Solicitud de Crédito, CR-FO-03 Estado Patrimonial, CR-FO-04 Plan de Inversión Vivienda, CR-FO-05 Plan de Inversión de Gastos Personales, CR-FO-06 Plan de Inversión Consolidación de Deudas, CR-FO-07 Plan de Inversión de Negocio, CR-FO-08 Declaración Jurada, CR-FO-09 Check List de Crédito.

8. LINEAMIENTOS

8.1. Es responsabilidad del departamento de Créditos elaborar y proponer a la Gerencia Jurídica y Gerencia de Negocios el Check List de Crédito, donde se establece la información y los documentos y que se deben cumplir para integrar el expediente de crédito de los asociados.

8.2. Es responsabilidad de la Gerencia Jurídica y de Negocios autorizar el Check List de Crédito.

8.3. El Check List de Crédito deberá ser revisado y actualizado por lo menos una vez al año o bien de acuerdo a las necesidades y cambios que se presenten en las condiciones de operación del crédito.


8.4. El Asesor de Créditos es responsable de:

8.4.1. Solicitar que el candidato se asocie a la Cooperativa, aperturando su cuenta de ahorro y aportaciones en los montos designados por el Consejo de Administración.

8.4.2. El llenado del Formulario de Solicitud de Crédito y levantamiento de la información que abre el expediente del asociado con todos los datos recolectados, así como de corroborar el llenado de todos los requisitos.

8.4.3. Asegurar que los documentos que conforman el expediente cumplan de acuerdo al Check List y con lo siguiente:

- a.** Sean vigentes de acuerdo a las políticas establecidas por la Cooperativa para cada tipo de documento.

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO</p>		
CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02
		APROBACIÓN:	16/10/2020

- b. Tengan buena legibilidad y estén cargados en el sistema únicamente en formato PDF.
- c. La información anotada en la documentación para registrar la Solicitud de Crédito sea igual a la presentada en la precalificación.
- d. Los datos de todos los documentos coincidan entre sí, es decir el nombre está escrito exactamente igual en la solicitud de crédito que en el documento de identificación personal.
- e. Estar completos de acuerdo al producto y destino del crédito.
- f. Que toda la documentación registre las firmas del asociado y su(s) garante(s), fiador(es), codeudor(es), según aplique.
- g. La documentación no contenga tachaduras ni enmendaduras.

8.5. Estado Patrimonial: el objetivo es obtener el balance general del asociado o unidad familiar, para determinar la estructura patrimonial y su nivel de endeudamiento.

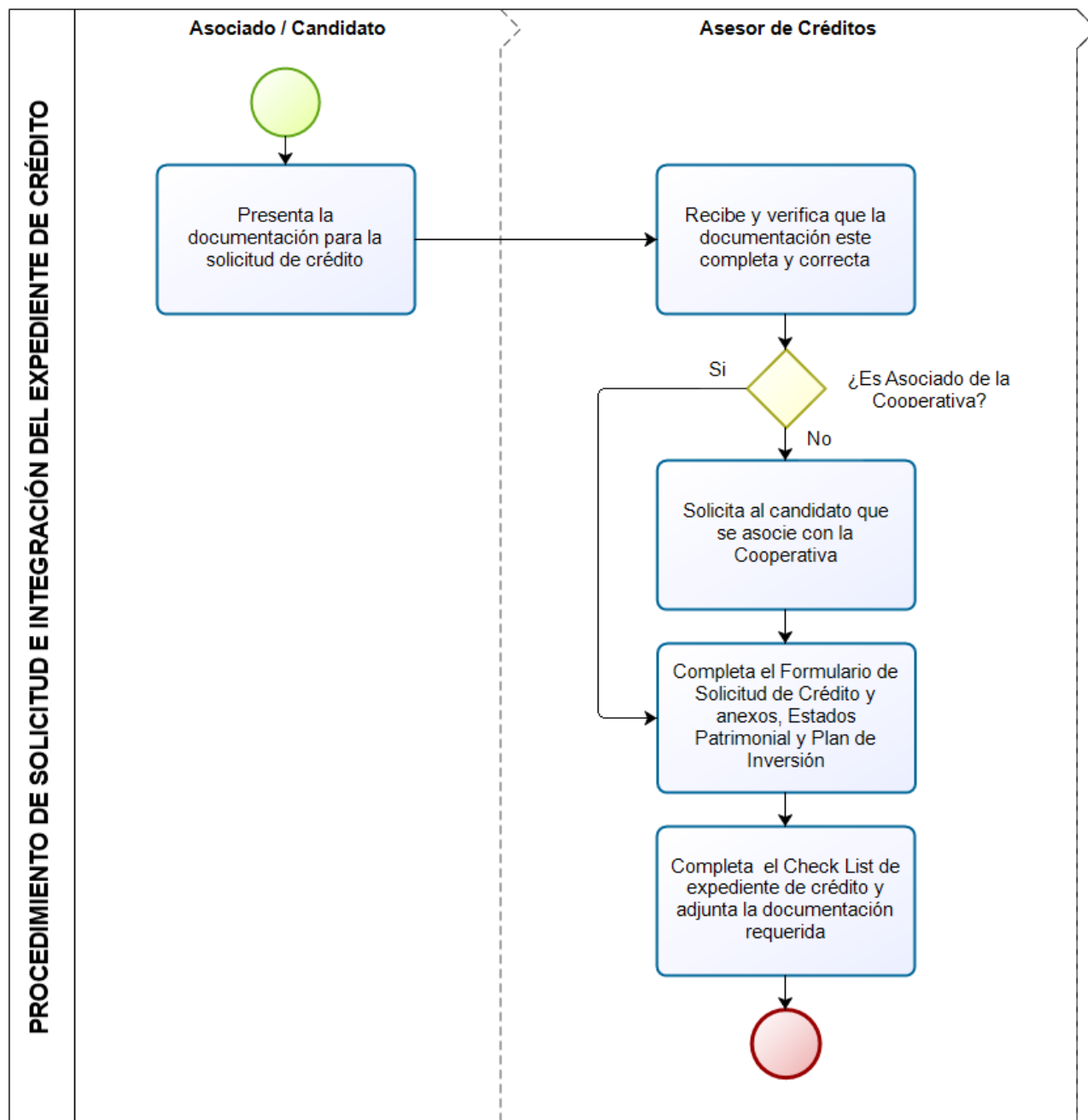
8.6. Plan de Inversión: es un documento que contiene los conceptos en los que se usará el crédito en caso de ser otorgado; se debe emitir para las solicitudes de créditos mayores Q25,000.00 y se debe extender una declaración jurada para los créditos cuyo importe es menor a Q25,000.00

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020

9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	Presenta la documentación para la solicitud crédito y trae a sus garantes, fiadores, codeudores, si aplica.	Asociado/ Candidato	CR-FO-02 Formulario de Solicitud de Crédito CR-FO-03 Estado Patrimonial CR-FO-04, 05, 06, 07 Plan de Inversión CR-FO-08 Declaración Jurada CR-FO-09 Check List de Crédito
2	Recibe y verifica que la documentación este completa y correcta.	Asesor de Créditos	
3	¿Es Asociado de la Cooperativa? Si , continúa en el paso 4. No , solicita al candidato que se asocie con la Cooperativa, continúa en el paso 4.		
4	Completa el Formulario de Solicitud de Crédito y Anexos, Estado Patrimonial y Plan de Inversión y registra las firmas del asociado.		
5	Completa el Check List de Expediente de Crédito y adjunta la documentación requerida según el tipo de crédito.		


10. FLUJOGRAMA



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO				
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02	APROBACIÓN:

11. ANEXOS

CR-FO-02 Formato de Solicitud de Crédito

		SOLO PARA USO DE COOPERATIVA GUADALUPANA, R.L.					
AGENCIA: <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">SOLICITUD DE CRÉDITO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Crédito</td> </tr> </table>		SOLICITUD DE CRÉDITO	Crédito	Recibido Por: _____ Fecha: 00/00/2020 Cuenta No. _____ No. de Solicitud: 00			
SOLICITUD DE CRÉDITO							
Crédito							
Primer Nombre:	Segundo Nombre:	Tercer Nombre:	Primer Apellido:				
Segundo Apellido:	Apellido Casada:	DPI:	NIT:	Asociado No:			
Monto Solicitado:	Plazo:	Destino de Crédito:					
Fecha de Nacimiento:	Estado Civil:	Sexo:	Nacionalidad:	Profesión u Oficio:			
Nombres y Apellidos del Cónyuge				Dependientes Familiares:			
Dirección Residencia:		Zona:	Municipio:	Departamento:	Teléfonos		
Correo Electrónico:				Casa:	Celular:		
Tiempo de Residir:		Banco:	No. de Cuenta:				
Tipo de Residencia:		Banco:	No. de Cuenta:				
Pago Mensual:		Banco:	No. de Cuenta:				
		Banco:	No. de Cuenta:				
Nombre Empresa, Negocio y/o Actividad:		Puesto:	Fecha de Ingreso:	Ingreso Mensual:			
Dirección Empresa:			Teléfono Empresa:	Egresos:			
REFERENCIAS FAMILIARES Y/O PERSONALES (No debe vivir en la misma casa del solicitante)			Líquido (Ingresos - Egresos):				
Nombres y Apellidos	Teléfono Empresa	Teléfono Casa	Celular	Parentesco			
_____	_____	_____	_____	_____			
_____	_____	_____	_____	_____			
<p>CLÁUSULA DE CONSENTIMIENTO Y EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD. Autorizo a consultar mi información en las entidades que prestan servicios de información, centrales de riesgo y burós de crédito; y autorizo expresamente a Cooperativa Parroquial Guadalupeana, R.L. para que pueda proporcionar todos mis datos personales y datos personales sensibles a entidades que prestan servicios de información, centrales de riesgo y burós de crédito; autorizo expresamente también a Cooperativa Parroquial Guadalupeana, R.L., y a las entidades que prestan servicios de información, centrales de riesgo y burós de crédito a recopilar, difundir, distribuir y comercializar, con terceros, por cualquier medio, mi información personal y de comportamiento crediticio, con la finalidad de verificación y análisis de otorgamiento crediticio. Esta autorización se otorga bajo reserva del derecho de actualizar y rectificar la información, si se comprueba que los datos son erróneos, incompletos o inexactos. En virtud de lo autorizado en este documento y cláusula específica, resulta inaplicable lo estipulado en el Código Penal y la Ley de Acceso a la Información Pública, por lo que exoneró de cualquier responsabilidad a Cooperativa Parroquial Guadalupeana, R.L. y a las entidades que prestan servicios de información, centrales de riesgo y burós de crédito, por la difusión, distribución y comercialización de mi información." Declaro que la información consignada aquí es verídica, exacta y completa y doy mi autorización para que sea verificada sin que esto signifique compromiso para la Cooperativa Guadalupeana, R.L.</p>							
_____ FIRMA DEL SOLICITANTE			_____ LUGAR Y FECHA				
ESTA SOLICITUD Y PAPELERÍA QUE SE ADJUNTA, PASARÁ A SER PROPIEDAD DE COOPERATIVA GUADALUPANA, R.L. EN CASO DE SER DENEGADA LA SOLICITUD SE CONSERVARÁ HASTA UN MAXIMO DE 30 DÍAS EN EL ÁREA DEL ARCHIVO.							
Fecha Generado: 00/00/0000 00:00:00 - Usuario			Fecha Impresión: 00/00/0000 00:00:00 - Usuario				




MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO

CÓDIGO: CR-ML-01

VERSIÓN: 02

APROBACIÓN: 16/10/2020

GUADALUPANA 				Asociado: Fiador/Codeudor	
Primer Nombre:		Segundo Nombre:		Tercer Nombre:	
Segundo Apellido:		Apellido Casada:		DPI:	
Fecha de Nacimiento:		Estado Civil:		Sexo:	
Nombres y Apellidos del Cónyuge		Profesión u Oficio:		Nacionalidad:	
Dirección Residencia:		Zona:		Municipio:	
Correo Electrónico:		Departamento:		Dependientes Familiares:	
Teléfonos		Casa:		Celular:	
Tiempo de Residir:		Banco:		No. de Cuenta:	
Tipo de Residencia:		Banco:		No. de Cuenta:	
Pago Mensual:		Banco:		No. de Cuenta:	
Banco:		No. de Cuenta:		Ingreso Mensual:	
Nombre Empresa, Negocio y/o Actividad:		Puesto:		Fecha de Ingreso:	
Dirección Empresa:		Teléfono Empresa:		Egresos:	
REFERENCIAS FAMILIARES Y/O PERSONALES (No debe vivir en la misma casa del solicitante)		Liquido(Ingresos - Egresos):			
Nombres y Apellidos	Teléfono Empresa	Teléfono Casa	Celular	Parentesco	

CLÁUSULA DE CONSENTIMIENTO Y EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD. Autorizo a consultar mi información en las entidades que prestan servicios de información, centrales de riesgo y burós de crédito; y autorizo expresamente a Cooperativa Parroquial Guadalupe, R.L. para que pueda proporcionar todos mis datos personales y datos personales sensibles a entidades que prestan servicios de información, centrales de riesgo y burós de crédito; autorizo expresamente también a Cooperativa Parroquial Guadalupe, R.L., y a las entidades que prestan servicios de información, centrales de riesgo y burós de crédito a recopilar, difundir, distribuir y comercializar, con terceros, por cualquier medio, mi información personal y de comportamiento crediticio, con la finalidad de verificación y análisis de otorgamiento crediticio. Esta autorización se otorga bajo reserva del derecho de actualizar y rectificar la información, si se comprueba que los datos son erróneos, incompletos o inexactos. En virtud de lo autorizado en este documento y cláusula específica, resulta inaplicable lo estipulado en el Código Penal y la Ley de Acceso a la Información Pública, por lo que exonero de cualquier responsabilidad a Cooperativa Parroquial Guadalupe, R.L. y a las entidades que prestan servicios de información, centrales de riesgo y burós de crédito, por la difusión, distribución y comercialización de mi información." Declaro que la información consignada aquí es verídica, exacta y completa y doy mi autorización para que sea verificada sin que esto signifique compromiso para la Cooperativa Guadalupe, R.L.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO

CÓDIGO: CR-ML-01

VERSIÓN:

02

APROBACIÓN:

16/10/2020



Garantía:
Hipotecaria

Sub-Garantía:

DATOS DEL INMUEBLE A OTORGAR EN GARANTÍA

Clase de Inmueble:

Fecha de Avalúo:
00/00/0000

Valor Terreno + Construcción:
Q. 00000000.00

Dirección:

Valuadora:

Municipalidad:

Departamento:

País:

Finca:

Folio:

Libro:

Propietario(s) Garante(s) Hipotecario(s):

HIPOTECARIOS USUFRUCTUARIOS



Garantía:
Obligaciones Depositarias

Sub-Garantía:
Cuenta de Ahorros

Aportaciones, Inversión a plazo fijo

Cuenta:
0000000000

Número de Certificado:
00

Nombre del Certificado:

Saldo Total / Monto del Certificado:
Q.00000000.00

Fecha Vencimiento Certificado:

Saldo de Cuenta:
Q.00000000.00

Observaciones:



Garantía:
Hipotecaria

Sub-Garantía:

DATOS DEL INMUEBLE A OTORGAR EN GARANTÍA

Clase de Inmueble:

Fecha de Avalúo:
00/00/0000

Valor Terreno + Construcción:
Q. 00000000.00

Dirección:

Valuadora:

Municipalidad:

Departamento:

País:

Finca:

Folio:

Libro:

Propietario(s) Garante(s) Hipotecario(s):

HIPOTECARIOS USUFRUCTUARIOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO

CÓDIGO: CR-ML-01

VERSIÓN: 02

APROBACIÓN: 16/10/2020

* ESPECIFICAR OTROS INGRESOS, PENSIONES Y ALQUILERES		Q.	Banco o Cooperativa en donde posee sus cuentas personales:			
1.			Ha estado alguna vez con problemas de liquidez financiera? (favor de explicar)			
2.						
3.						
4.						
5.						
DETALLE DE ACCIONES, BONOS O HIPOTECAS DE MI PROPIEDAD						
No. de acciones o bonos	Descripción	A nombre de la Institución		Valor	Limitaciones	
DETALLE DE VEHICULOS Y MAQUINARIA						
Modelo	Marca	Placa	Color	Valor estimado	Saldo de Prenda Vigente	Cuota
DETALLE DE BIENES INMUEBLES						
Descripción del inmueble	Finca	Folio	Libro	Depto.	Hipoteca	
					Monto	Saldo
Valor de mercado:			Hipoteca a favor de:		Vence:	
DETALLE DE BIENES INMUEBLES						
Descripción del inmueble	Finca	Folio	Libro	Depto.	Hipoteca	
					Monto	Saldo
Valor de mercado:			Hipoteca a favor de:		Vence:	
NOMBRE DE BANCOS, COOPERATIVAS O FINANCIERAS DONDE HA OBTENIDO CREDITO						
Nombre	Monto	Saldo	Cuota	Fecha	Garantía	
Declaro y juro que los datos consignados en este documento son ciertos y exactos, sometiéndolos a las sanciones legales correspondientes por cualquier falsedad o inexactitud en ellos contenida.						
_____			de	_____	de	_____
(Lugar)				(Mes)		(Año)
_____			_____			
(f) Declarante			(f) Jefe de Agencia			
NOTA: En caso que los espacios sean insuficientes, le agradeceremos usar hojas adicionales.						


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO				
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02	APROBACIÓN:

CR-FO-04 Plan de Inversión Vivienda

		PLAN DE INVERSIÓN VIVIENDA	
		Fecha: Día/Mes/Año	
Señores:			
Cooperativa Parroquial Guadalupe, R.L.			
Estimados Señores:			
Me dirijo a ustedes para hacer de su conocimiento el destino del préstamo solicitado por la cantidad de			Q0.00
que será utilizado para solventar los siguientes gastos:			
<input type="checkbox"/>	Compra	<input type="checkbox"/>	Construcción
<input type="checkbox"/>	Remodelación	<input type="checkbox"/>	Ampliación
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Instalación de Servicios
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Otros
Cantidad	Descripción de Materiales	Total	
			Q0.00
Para respaldar lo anteriormente descrito detallo la cuantificación de la inversión.			
		Sub-Total	Q0.00
		Mano de Obra	Q0.00
		Total de la Inversión	Q0.00
		Total	Q0.00
<p>Declaro bajo juramento, que el presente plan de inversión, concuerda con la realidad y asumo la responsabilidad de las penas relativas al delito de perjurio, tipificado en el Código Penal de la República de Guatemala, así como lo establecido en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto 67-2001 y Ley Para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo Decreto 58-2005 y sus respectivos reglamentos.</p>			
Atentamente,			
Firma: _____ Nombre: _____ CIF: _____ No. DPI: _____			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO				
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02	APROBACIÓN:

CR-FO-06 Plan de Inversión Consolidación de Deudas

		PLAN DE INVERSIÓN CONSOLIDACIÓN DE DEUDAS	
		Fecha: Día/Mes/Año	
Señores: Cooperativa Parroquial Guadalupeana, R.L.			
Estimados Señores: Me dirijo a ustedes para hacer de su conocimiento el destino del préstamo solicitado por la cantidad de Q0.00 que será utilizado para la consolidación de las siguientes deudas:			
Nombre	Nombre de la Institución	Monto	
Banco		Q0.00	
Banco		Q0.00	
Banco		Q0.00	
		Total	Q0.00
Para respaldar las deudas anteriormente descritas adjunto estados de cuenta con saldos a la fecha para la emisión de cheque(s) a nombre de la institución acreedora o persona individual.			
Declaro bajo juramento, que el presente plan de inversión, concuerda con la realidad y asumo la responsabilidad de las penas relativas al delito de perjurio, tipificado en el Código Penal de la República de Guatemala, así como lo establecido en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto 67-2001 y Ley Para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo Decreto 58-2005 y sus respectivos reglamentos.			
Atentamente,			
Firma: _____ Nombre: _____ CIF: _____ No. DPI: _____			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO				
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02	APROBACIÓN:

CR-FO-07 Plan de Inversión de Negocio

		PLAN DE INVERSIÓN CONSOLIDACIÓN DE NEGOCIO	
		Fecha: Día/Mes/Año	
Señores:			
Cooperativa Parroquial Guadalupana, R.L.			
Estimados Señores:			
Me dirijo a ustedes para hacer de su conocimiento el destino del préstamo solicitado por la cantidad de		Q0.00	
que será utilizado para lo que a continuación detallo:			
Nombre del Negocio:			
<input type="checkbox"/> Mobiliario y Equipo	<input type="checkbox"/> Maquinaria	<input type="checkbox"/> Terreno o Local	<input type="checkbox"/> Capital de Trabajo
<input type="checkbox"/> Mercadería	<input type="checkbox"/> Vehículos	<input type="checkbox"/> Materia Prima	
Cantidad	Detalle de la Mercadería	Precio Unitario	Inversión Total
			Q0.00
			Q0.00
			Q0.00
		Total	Q0.00
<p>Declaro bajo juramento, que el presente plan de inversión, concuerda con la realidad y asumo la responsabilidad de las penas relativas al delito de perjurio, tipificado en el Código Penal de la República de Guatemala, así como lo establecido en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto 67-2001 y Ley Para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo Decreto 58-2005 y sus respectivos reglamentos.</p>			
Atentamente,			
Firma: _____ Nombre: _____ CIF: _____ No. DPI: _____			


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02
		APROBACIÓN:	16/10/2020

CR-FO-08 Declaración Jurada (Para créditos < Q25,000.00)

Yo: _____ quien me identifico con el Documento Personal de Identificación DPI, con código único de identificación: _____; manifiesto expresamente que los fondos que me otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupeana, R.L.; serán destinados y utilizados única y exclusivamente

para: _____

Firma: _____.


	<h1>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO</h1>				
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02	APROBACIÓN:

CR-FO-09 Check List de Créditos (Créditos Menores y Mayores)

DATOS DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO		ORDEN DE LOS DOCUMENTOS A PRESENTAR POR FIGURA DE PARTICIPACIÓN	GARANTÍA	
LUGAR Y FECHA		1. SOLICITANTE	1. FIADOR	
NOMBRE DE ASOCIADO:		2. GARANTÍA FIADOR	2. FIADORES	
CI:		3. GARANTÍA PERSONA JURÍDICA	PERSONA JURÍDICA	
AGENCIA:		3. GARANTÍA HIPOTECARIA	HIPOTECA	
ASESOR:				
MONTO Q.:				
PLAZO EN MESES:				

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA		Para uso del área de Negocios	Para uso del área de Análisis de crédito	Para uso del área de Archivo	Observaciones
PERSONA INDIVIDUAL	Solicitud de crédito				
	Formulario IVE IR-01 y Anexos				
	Informe de perfil de asociado (aplica en créditos mayores a 4,000,000). Informe presentado por el asesor a cargo de la solicitud del crédito, con descripción cuantitativa y cualitativa de la actividad del asociado.				
	Boleta de autorización consulta de Referencias crediticias.				
	Consulta impresa Buró Trans Union.				
	Consulta impresa Buró Infomet.				
	Consulta SIRC. Se debe adjuntar constancia, aplica a todos los casos de créditos de monto igual o mayor a Q 750,000 y empleados bancarios.				
	Fotocopia Legible del DPI				
	Recibo de Energía Eléctrica				
	Constancia de ingresos:				
	Estados de cuenta:				
	Formalidad del negocio, en caso sea Comerciante:				
	Estado Patrimonial en Formato requerido por la Cooperativa.				
	Estado Financieros (balance general y estados de resultados, De los últimos dos periodos fiscales, firmados por el cliente y contador a cargo. Aplica únicamente en personas que su perfil sea comerciante y el monto solicitado sea igual o mayor a Q 750,000				
	Plan de Inversión				
Flujo de caja proyectado: aplica a todos los casos de créditos de monto igual o mayor a Q 750,000 y empleados bancarios.					
GARANTÍA PERSONA JURÍDICA	Informe comercial				
	Escritura de constitución con su debida inscripción ante el Registro Mercantil				
	Nombramiento vigente de Representante legal con su debida inscripción ante el Registro Mercantil				
	DPI del Representante legal				
	Patente de comercio de empresa				
	Patente de sociedad de empresa				
	RTU de la sociedad				
	Nombre de los socios actuales y porcentaje de participación accionaria				
	Estados de cuenta bancarios de la empresa, de los últimos tres meses con sello y firma				
	Consultas de buró de Socios, Representante legal y empresa				
	Consultas SIRC de todos los anteriores, en créditos mayores o iguales a Q 750,000.				
	Estados financieros auditados de los últimos dos periodos fiscales.				
	Flujo de efectivo proyectado, mensual y anual				
	Punto de Acta de Asamblea donde los accionistas autorizan que la Sociedad sea fiadora del crédito				
	Estudios técnicos que correspondan según el proyecto. Permisos municipales, legales y ambientales según el tipo de proyecto.				
En caso de Proyecto o Desarrollo se solicitará un segundo avalúo y visita de asesor para constar el proyecto y copia del anteproyecto.					
GARANTÍA HIPOTECARIA	Recibo de pago de IUSI, al día.				
	Avalúo.				
	Seguro.				
	Certificación RGP				
	En caso el inmueble a hipotecar esta a nombre de otra persona individual que no sea el Asociado, debe adjuntar lo siguiente:				
	Fotocopia de DPI del propietario.				
	Boleta de autorización consulta de Referencias crediticias del propietario.				
	Consulta impresa Buró Trans Union del propietario.				
	Consulta impresa Buró Infomet del propietario.				
	En caso el inmueble a hipotecar este a nombre de una Persona Jurídica, no podrá respaldar la capacidad de pago, únicamente podrá ser garante por la hipoteca y debe adjuntar lo siguiente:				
	Escritura de constitución con su debida inscripción ante el Registro Mercantil				
	Nombramiento vigente de Representante legal con su debida inscripción ante el Registro Mercantil				
	DPI del Representante legal				
	Patente de comercio de empresa				
	Patente de sociedad de empresa				
RTU de la sociedad					
Consulta impresa Buró Trans Union del representante legal y empresa.					
Consulta impresa Buró Infomet del representante legal y empresa.					
Nombre de los socios actuales y porcentaje de participación accionaria					
Punto de Acta de Asamblea donde los accionistas autorizan hipotecar el inmueble.					

<p>En calidad de asesor de créditos, certifico que la documentación y formularios se enviaron de acuerdo a los parámetros establecidos por la institución.</p> <div></div> <p>Nombre y firma de Asesor de créditos</p>	<p>En calidad de Jefe de Agencia o Jefe de ventas, certifico que la documentación y formularios se enviaron de acuerdo a los parámetros establecidos por la institución.</p> <div></div> <p>Nombre y firma de Jefe de Agencia o Jefe de Ventas</p>	<p>En calidad de Analista de Back Office, certifico que la documentación y formularios se enviaron de acuerdo a los parámetros establecidos por la institución.</p> <div></div> <p>Nombre y firma de Analista de Back Office</p>	<p>En calidad de Auxiliar de archivo, certifico que la documentación y formularios se enviaron de acuerdo a los parámetros establecidos por la institución.</p> <div></div> <p>Nombre y firma de Auxiliar de Archivo</p>
--	--	--	--

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02
APROBACIÓN:	16/10/2020		

III. CR-PO-03 PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN E INSPECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

El procedimiento de verificación consiste en la comprobación de información proporcionada por el asociado a través de una visita, llamada telefónica, correo electrónico, a través de la consulta de información pública disponible o documentalmente. La información a verificar podrá ser laboral, domiciliar, de negocio o garantía. El Asesor de Créditos es responsable de direccionar la solicitud de verificación de información de acuerdo a los datos que necesite para completar el análisis de crédito.

1. OBJETIVO

Cotejar la información brindada por el asociado y su fiador, codeudor, garante, etc., para facilitar la toma de decisiones, evaluar las variables que afectan la actividad generadora de ingresos del asociado y la validación física de activos fijos utilizados en la misma o como garantías.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación de acuerdo a los lineamientos establecidos en el numeral 8 del presente procedimiento.

3. RESPONSABLES

Se designa como responsables al Asesor de Créditos y Verificadores, quienes son responsables de la veracidad de la información recolectada y confirmada.

4. ENTRADAS

Ficha de Verificación

5. SALIDAS

Verificación Satisfactoria /No Satisfactoria

6. INDICADOR DEL PROCESO

Cantidad de Verificaciones de Satisfactorias/No Satisfactorias gestionadas de forma mensual.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN: 02 APROBACIÓN: 16/10/2020


7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CR-FO-10 Ficha de Verificación Domiciliar, CR-FO-11 Ficha de Verificación Laboral, CR-FO-12 Ficha de Verificación de Negocio, CR-FO-13 Ficha de Verificación de Costeo, CR-FO-14 Ficha de Verificación de Garantía, CR-FO-15 Formato de Verificación de Zona Roja, CR-FO-16 Formato de Actualización de Datos en Sitio.

8. LINEAMIENTOS

8.1. La información a verificar se detalla a continuación:

Domiciliar	Ubicación, rutas de acceso, estado físico exterior e interior, servicios básicos disponibles, bienes muebles que posee y mantenimiento.
Laboral	Existencia real de la empresa, ubicación, rutas de acceso, rotulación, nivel de la empresa (local, nacional, regional, multinacional), años de laborar en la empresa, ubicación del solicitante dentro de la empresa, número de trabajadores que tiene la empresa, puesto, ingresos y descuentos.
Garantía Inmueble	Ubicación, rutas de acceso, estado físico interior y exterior, servicios básicos disponibles y mantenimiento.
Negocio	Existencia real del negocio, ubicación, rutas de acceso, estado físico exterior e interior, propiedad de los bienes, presencia del asociado en el momento de la visita o representante, referencias de empresas o vecinos aledaños que validen la identidad del propietario del negocio y antigüedad del negocio, mercadería existente que respalde documentación, Presencia de empleados, si existen, RTU, facturas de compra venta, pedidos de mercadería, bienes muebles, patente, permisos para operar y permiso sanitario.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02
		APROBACIÓN:	16/10/2020

8.2. Asociados solicitantes asalariados/fiadores/codeudores:

- 8.2.1.** Primer crédito, se debe realizar verificación domiciliar, laboral (verificar el lugar de trabajo si es una empresa no reconocida) y de garantía a hipotecar en caso de existir otro bien en garantía.
- 8.2.2.** Segundo o más crédito, con buen récord crediticio sin atrasos mayores a 31 días, no se volverá a hacer verificación domiciliar y laboral, con la constancia de ingresos es suficiente, a menos que cambie de garantías, se verificará según el escenario anterior (domiciliar, laboral y de garantía).
- 8.2.3.** No se realizará verificación laboral, si el asociado presenta: constancia de ingresos, estados de cuenta que bancarios que registren, semanal quincenal o mensualmente el concepto de salario, nómina o concepto que refiera el pago de su salario indicado en la constancia de ingresos, números de contacto de empresa de línea fija y consulta electrónica del IGSS de las aportaciones realizadas por el patrono del asociado (Documentación reciente no mayor a 60 días de emitida).
- 8.2.4.** Todo solicitante en relación de dependencia, debe figurar en la aplicación del IGSS, caso contrario debe presentar estados de cuenta bancarios que reflejen el pago de planilla, voucher y/o boletas de pago en caso de los créditos con fiador.
- 8.3.** Todos los que incurran en mora mayor a 31 días, se realizará la verificación como primer crédito.
- 8.4.** Los asociados que presenten recibo de energía eléctrica a su nombre, no se les realizará verificación de campo domiciliar, sin embargo, por debida diligencia la verificación se realizará telefónicamente a efecto de validar su residencia en la dirección citada en la solicitud.
- 8.5.** Los asociados que soliciten crédito como núcleo familiar y que en el recibo de servicios los apellidos correspondan, no se les realizará verificación de campo domiciliar.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN: 02 APROBACIÓN: 16/10/2020

- 8.6. Si el asociado comprueba que tiene un mes de vivir en residencia propia comprobada, no aplica política de estabilidad domiciliar y en consecuencia verificación de campo domiciliar.
- 8.7. Todo comerciante formal o informal debe comprobar sus ingresos por medio de estados de cuenta bancarios o copia de facturas de compra y venta de los últimos tres meses.
- 8.8. Empresas que tengan con la Cooperativa firmado convenio de “Nominas y Planillas” cuando solicite un crédito sus colaboradores, no se realizará verificación in situ domicilio y laboral, siempre y cuando en el convenio Empresa/Cooperativa quede estipulado que al retirarse el colaborador de la empresa se le descontará de su pasivo laboral el saldo que le adeuda a la Cooperativa.

Verificación de Campo

- 8.9. Las verificaciones de campo se realizarán en el lugar señalado en la solicitud en los horarios y días hábiles de trabajo establecidos por el área de Verificación, por ningún motivo el verificador de campo deberá permitir que se extienda a otra ubicación u horario no autorizado.
- 8.10. La persona a entrevistar debe ser mayor de edad.
- 8.11. Si al presentarse el verificador de campo no encuentra al visitado o un representante, se notificará a la agencia con resultado insatisfactorio, misma que deberá de reprogramar y solicitar una verificación en nueva fecha y horario.
- 8.12. Al iniciar la verificación de campo, el verificador deberá identificarse ante la persona con quien se entienda la diligencia, haciendo constar en la ficha de verificación los resultados de la visita.
- 8.13. Cualquier irregularidad que perciba el verificador de campo deberá hacerla constar en la ficha de verificación.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02
APROBACIÓN:	16/10/2020		

8.14. El área de Verificaciones podrá coordinar visitas sin previo aviso a fin de constatar la información proporcionada por los asociados.

8.15. Cuando las direcciones verificadas contengan errores o información equívoca, el verificador de campo deberá completar el Formato de Actualización de Datos en Sitio, siempre y cuando el resultado de la verificación sea satisfactorio.

El personal del área de Verificaciones no está autorizado para modificar información en el sistema, por lo que deberá de notificar a la Agencia para que aplique los cambios necesarios.


El Encargado de Verificaciones deberá llevar una estadística mensual de los errores o devoluciones en las verificaciones, con el objetivo de retroalimentar a la Gerencia de Negocios sobre las áreas de mejora detectadas.

8.16. Las verificaciones en zonas de alto riesgo (rojas) se realizan únicamente si el asociado tiene récord crediticio con la Cooperativa o bien presente fiador que no resida en zona roja o la zona este catalogada como roja, sin embargo, el Verificador identifica que hay presencia policial, centro comercial cercano o el domicilio se ubica en una arteria principal que no implica riesgo. El verificador deberá completar el Formato de Verificación de Zona Roja.

8.17. Para las verificaciones que excedan de 50 kilómetros de los límites del municipio de Guatemala, se pagarán viáticos a los Verificadores (hospedaje y comida), estos gastos serán cubiertos por la Gerencia a cargo del departamento de créditos, así como también resolverá cualquier excepción o caso especial.

8.18. Las fotografías que deben acompañar la verificación de campo son:

a. Frontis de la vivienda, terreno, negocio o construcción.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02
APROBACIÓN:	16/10/2020		

- b. Panorámica de la calle de la casa, negocio o empresa, si esta se encuentra en esquina ambos lados de la calle, es decir, tomar fotografía oriente a occidente o bien de sur a norte.
- c. Tres ambientes de la vivienda (sala, comedor, dormitorio, garaje, etc.).
- d. Fotografía de la patente de comercio, RTU, permisos para operar, permiso sanitario, etc., según aplique.
- e. Las verificaciones de negocio o garantía deberán de contener fotografías en la cantidad que se estime necesaria para soportar evidencia de la mercancía, inventarios, mobiliario, maquinaria, equipos, etc.

8.19. Disposición transitoria debido a la pandemia COVID-19: asociados que no permitan el ingreso a su vivienda, el Verificador podrá proporcionarle el dispositivo para que este capture las fotografías necesarias.

Verificación Telefónica

8.20. La solicitud de verificación laboral telefónica debe cumplir con los siguientes requisitos:

8.20.1. Constancia de Ingresos en hoja membretada y con antigüedad no mayor a 60 días, la vigencia se contabiliza 60 días previos al traslado de la solicitud a la etapa de análisis, salvo excepciones de solicitudes que presenten un atraso justificado en las etapas anteriores, no se solicitará la actualización de la misma. Esta debe de incluir:

- a. Dirigida a: A quien interese o Cooperativa Guadalupana, R.L.
- b. Datos de contacto de la empresa: nombre de la empresa, dirección, teléfono de línea fija, fecha del documento y sello de la empresa;
- c. Datos del trabajador: nombre completo, número de DPI, antigüedad del trabajador en la empresa, puesto y salario;
- d. Datos de la persona que emite el documento: nombre, puesto y firma.

8.20.2. Estados de cuenta de los últimos tres meses donde se refleje el pago de planilla.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02
		APROBACIÓN:	16/10/2020

8.20.3. Consulta electrónica del IGSS de las aportaciones realizadas por el patrono del Asociado.

- 8.21.** En caso de no establecer contacto con la entidad o empresa, si el asociado cumple con los requisitos descritos en los numerales 8.20.1, 8.20.2 y 8.20.3., se da por satisfactoria la verificación.
- 8.22.** Los casos que no cumplan con alguno de los requisitos descritos anteriormente se procesarán como verificación de campo.
- 8.23.** Se realizarán tres intentos de marcación a cada número en diferentes horarios (intervalos de 2 horas entre cada llamada), en caso de no poder establecer contacto con la entidad, el verificador telefónico devolverá el caso a la agencia con estatus de “INSATISFACTORIA” indicando los motivos, para que la agencia valide los números de contacto o bien solicite verificación de campo.
- 8.24.** Las verificaciones telefónicas están sujetas a los horarios y días de atención de las entidades.

Verificación Documental

- 8.25.** Para las personas solicitantes que laboren en entidades donde no realicen confirmación de datos, la verificación debe ser realizada documentalmente y se deberán anexar las constancias que apliquen según sea el caso: récord de servicios, boleta de pago por parte del Ministerio de Finanzas Públicas, estados de cuenta con pago de planilla), consulta del IGSS, contrato, constancia salarial, pago de impuestos, etc. (Ej.: Organismo Judicial, Policía Nacional Civil, Ministerio de Educación, Ministerio de Salud, etc.).

Verificación por Correo Electrónico

- 8.26.** La verificación por correo electrónico es de aplicación para la confirmación de datos laborales cuando no se logre establecer contacto por teléfono o visita.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02
APROBACIÓN:		16/10/2020	

8.27. Para que la verificación se considere satisfactoria debe cumplir con los requisitos descritos a continuación:

8.27.1. El correo debe ser de dominio, no se aceptan correos personales (gmail.com, hotmail.com, outlook.com o yahoo.com.) y debe tener firma que contenga:

- a. Datos de contacto de la empresa: nombre de la empresa, dirección, números telefónicos de planta fija, logotipo de la empresa, iconos de redes sociales, página web, etc.;
- b. Datos del trabajador: nombre completo, número de DPI, antigüedad del trabajador en la empresa y salario; y
- c. Datos de la persona que confirma los datos: nombre y puesto.

Si el correo no contiene firma, pero es de dominio empresarial se dará por satisfactoria la verificación bajo la responsabilidad del Asesor de Créditos.

8.28. Vigencia de las Verificaciones: las verificaciones satisfactorias tendrán una vigencia de 30 días para su traslado a la etapa de Back Office.

8.29. Las verificaciones son vigentes dentro de los 30 días siempre y cuando no se susciten cambios que afecten las condiciones que se validaron. Eje. Cambio de domicilio, cambio de garantía, etc.

8.30. Devolución de solicitudes de verificación: son causales de devolución a la agencia las solicitudes de verificación, cuando existan errores en los datos proporcionados, información o documentación faltante. La agencia dispone de un plazo de 48 horas para corregir el hallazgo reportado por el área de Verificaciones.

8.31. Tiempo del proceso de verificación: 24 hrs., siempre y cuando se cumplan con los requisitos establecidos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN: 02 APROBACIÓN: 16/10/2020

9. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

9.1. Verificación de Campo

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	<p>¿Requiere Verificación?</p> <p>Si, solicita la verificación de campo completando la Ficha de Verificación según aplique (domiciliar, laboral, negocio o garantía)</p> <p>No, integra al sistema y expediente de crédito la documentación de la visita anterior y traslada la solicitud a la etapa de Análisis de Sucursal. Fin del procedimiento.</p>	Asesor de Créditos	CR-FO-10 Ficha de Verificación Domiciliar
2	<p>Recibe y revisa la Ficha de Verificación ¿Cumple los requisitos?</p> <p>Si, continúa en el paso 3.</p> <p>No, devuelve a la agencia notificando los motivos de rechazo. Fin del procedimiento.</p>	Encargado de Verificaciones	CR-FO-11 Ficha de Verificación Laboral
3	Programa y asigna ruta de verificaciones.		CR-FO-12 Ficha de Verificación de Negocio
4	Envía a jefes de agencia la programación de verificaciones a realizar.		CR-FO-13 Ficha de Verificación de Costeo
5	Entrevista y completa la Ficha de Verificación.	Verificador de Campo	CR-FO-14 Ficha de Verificación de Garantía
6	Realiza inspección ocular y toma de fotografías.		
7	Envía la ficha de verificación y fotografías al digitador.		
8	Carga al sistema la Ficha de Verificación y cambia el estatus de la solicitud a SATISFACTORIA/NO SATISFACTORIA.	Digitador	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN: 02 APROBACIÓN: 16/10/2020

9	¿Es Satisfactoria? Si , continúa en el paso 9. No , aplica las acciones necesarias según los motivos de rechazo. Fin del Procedimiento.	Asesor de Créditos	
	10		
	Integra las verificaciones al expediente de Solicitud de Crédito y traslada a la etapa de Análisis de Sucursal.		

9.2. Verificación Telefónica


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	<p>¿Requiere Verificación?</p> <p>Si, solicita la verificación telefónica completando la Ficha de Verificación laboral.</p> <p>No, integra al sistema y expediente de crédito la documentación de la llamada anterior y traslada la solicitud a la etapa de Análisis de Sucursal. Fin del procedimiento.</p>	Asesor de Créditos	CR-FO-11 Ficha de Verificación Laboral
2	<p>Recibe y revisa que la Ficha de Verificación</p> <p>¿Cumple los requisitos?</p> <p>Si, continúa en el paso 3.</p> <p>No, devuelve a la agencia notificando los motivos de rechazo. Fin del procedimiento.</p>	Verificador Telefónico	
3	Realiza la llamada de verificación y completa la información requerida en la Ficha de Verificación.		
4	Carga al sistema la Ficha de Verificación realizada y cambia el estatus de la solicitud a SATISFACTORIA/NO SATISFACTORIA.		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN: 02 APROBACIÓN: 16/10/2020

5	¿Es Satisfactoria? Si , continúa en el paso 6. No , aplica las acciones necesarias según los motivos de rechazo. Fin del Procedimiento.	Asesor de Créditos	
	6		
	Integra las verificaciones al expediente de Solicitud de Crédito y traslada a la etapa de Análisis de Sucursal.		

9.3. Verificación por Correo Electrónico

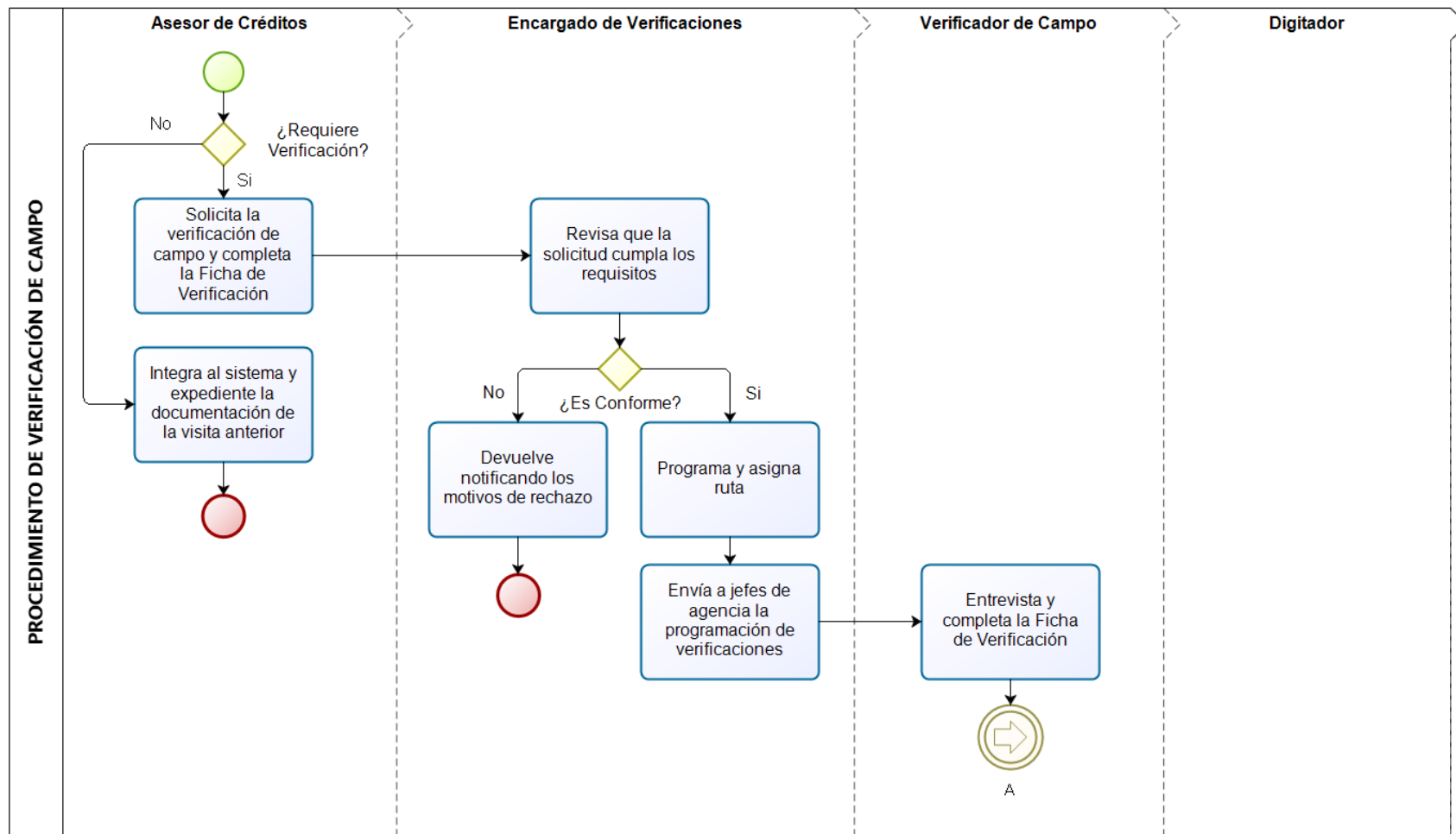
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	¿Requiere Verificación? Si , realiza la confirmación de los datos del asociado por correo electrónico con la entidad o empresa correspondiente. No , integra al sistema y expediente de crédito la documentación del correo anterior y traslada la solicitud a la etapa de Análisis de Sucursal. Fin del procedimiento.	Asesor de Créditos	CR-FO-11 Ficha de Verificación Laboral
	2		
3	Revisa que la verificación por correo electrónico y la documentación de soporte cumpla con los requisitos ¿Es conforme? Si , carga al sistema la verificación por correo electrónico realizada. No , devuelve a la agencia notificando los motivos de rechazo. Fin del Procedimiento.	Verificador Telefónico	

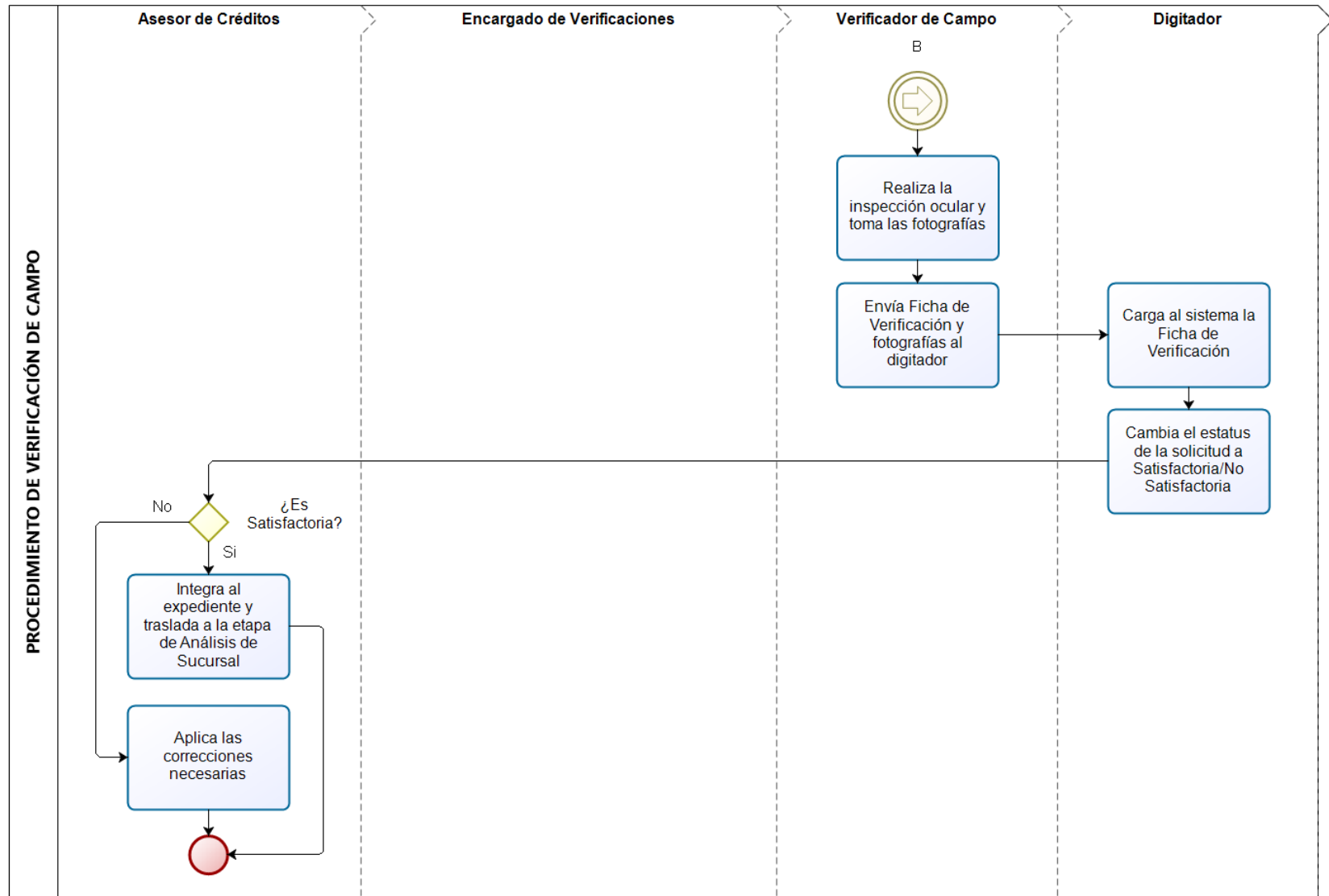
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN: 02 APROBACIÓN: 16/10/2020

4	Cambia el estatus de la solicitud a SATISFACTORIA/NO SATISFACTORIA.	Verificador Telefónico	
5	<p>¿Es Satisfactoria?</p> <p>Si, continúa en el paso 6.</p> <p>No, aplica las acciones necesarias según los motivos de rechazo. Fin del Procedimiento.</p>	Asesor de Créditos	
6	Integra las verificaciones al expediente de Solicitud de Crédito y traslada a la etapa de Análisis de Sucursal.		

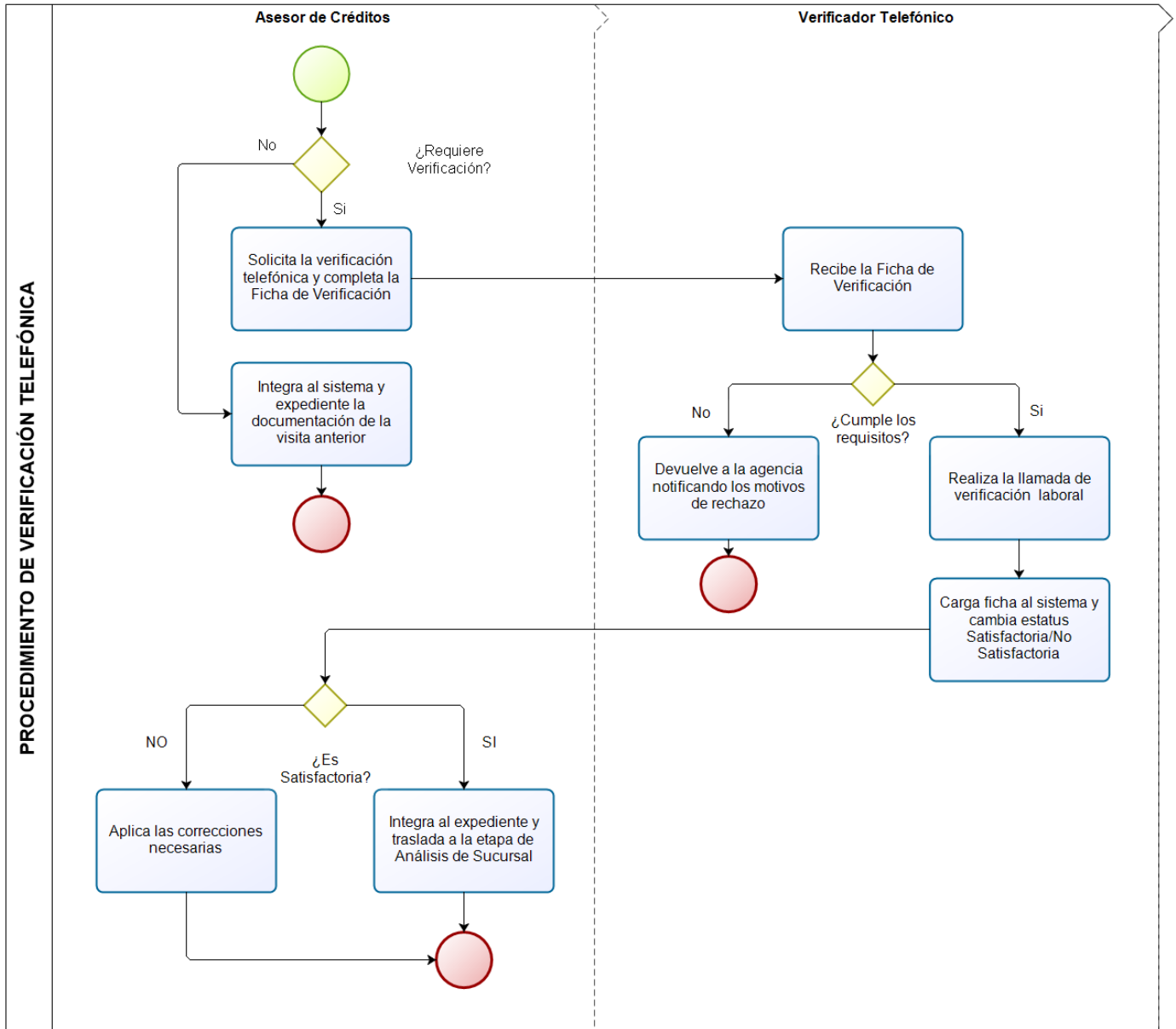
10. FLUJOGRAMA

10.1. Verificación de Campo

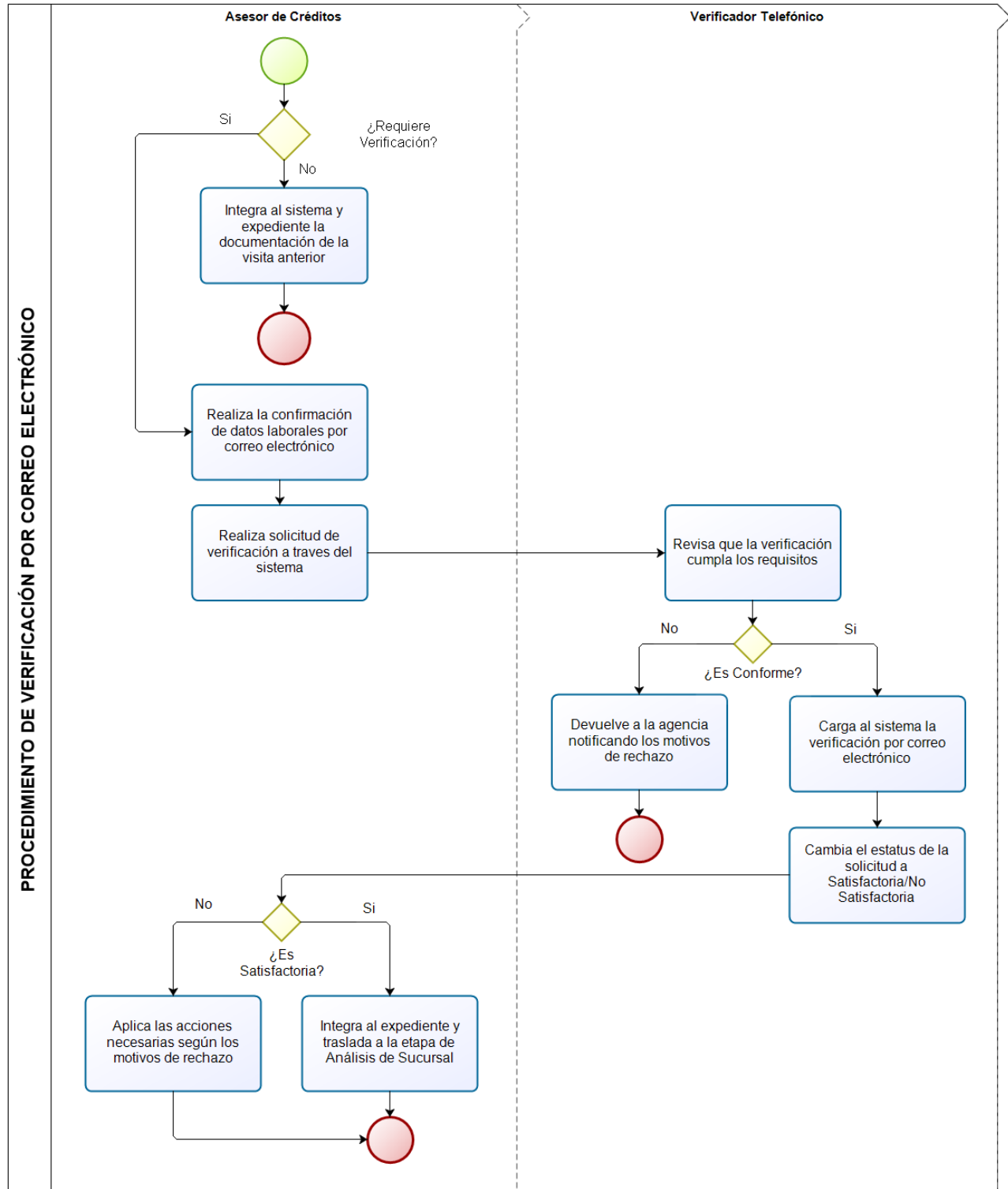




10.2. Verificación Telefónica



10.3. Verificación por Correo Electrónico



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO				
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02	APROBACIÓN:


11. ANEXOS

CR-FO-10 Ficha de Verificación Domiciliar

VERIFICACION DOMICILIAR			
No. de Solicitud: _____			
Asesor:	_____	Fecha:	_____
Agencia:	_____	CIF:	_____
Nombre:	_____		
Dirección Residencia:	_____		
Municipio	_____	Departamento:	_____
Departamento:	_____		
Teléfono:	_____	Teléfono móvil:	_____
Cantidad Solicitada:	_____		
Requerimientos Específicos: _____			
Confirmación de Dirección y Puntos de Referencia: _____			

Características de la Vivienda:			
Paredes:	Block _____	Losa fundida _____	Madera _____
Techo:	Losa fundida _____	Lámina _____	Adobe _____
	_____	Teja _____	Duralita _____
No. de Niveles:	_____	No. de Ambientes:	_____
No. de Residencia:	_____		
Zona Roja:	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Tipo de propiedad de la vivienda:			
Propio:	Familiar: _____		
Amortizando:	Alquila: _____	Pago mensual: _____	
Tiempo de residir en la vivienda _____			
Información del asociado: _____			
Nombre de la empresa o Negocio propio: _____			
Tiempo de laborar: _____			
Número de personas que dependen económicamente: _____			
Observaciones: _____			


Nombre y parentesco de Quien Proporciona la Información: _____			
Firma de Quien Proporciona la Información: _____			
Verificación efectiva: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
Nombre del verificador: _____ Firma: _____			
Fecha de verificación: _____			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO				
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02	APROBACIÓN:

CR-FO-11 Ficha de Verificación Laboral

VERIFICACION DE EMPRESA RELACIÓN DE DEPENDENCIA			
			No. de Solicitud: _____
Asesor:	_____	Fecha:	_____
Agencia:	_____		
Nombre:	_____	CIF:	_____
Empresa Trabajo:	_____		
Dirección Trabajo:	_____		
Municipio:	_____	Departamento:	_____
Teléfono:	_____		
Movil	_____		
Requerimientos Específicos: _____			
Características de Empresa:			
Actividad de la empresa (producto que vende): _____			
Cuanto tiempo tiene de operar la empresa:	_____	Paga IGSS:	_____
Posee oficinas o sucursales en otro lugar:	_____	Cuántas y en donde:	_____
Tipos de instalaciones:	Formales: _____	Informales:	_____
Empresa cuenta con área de recepción:	Si _____	No _____	
Tamaño de empresa (según instalaciones)	Pequeña _____	Mediana _____	Grande _____
Información del asociado:			
Labora	_____	Puesto:	_____
Sueldo:	_____	Descuentos:	_____
Observaciones: _____			

Nombre y parentesco de Quien Proporciona la Información: _____			
Firma y sello de quien Proporciona la Información: _____			
Verificación efectiva	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
Nombre del verificador:	_____		Firma _____
			Fecha de verificación: _____

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO				
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02	APROBACIÓN:

CR-FO-12 Ficha de Verificación de Negocio

VERIFICACION DE NEGOCIO PROPIO			
No. de Solicitud: _____			
Asesor:	_____		Fecha: _____
Agencia:	_____		
Nombre:	_____		CIF: _____
Dirección	_____		
Cantidad Solicitada:	_____	Destino:	_____
Nombre del Negocio:	_____		
No. De Patente de Comercio:	_____	Nit:	_____
Experiencia en el Negocio:	Años _____	Meses _____	No. Empleados: _____
Ingreso Mensual:	_____		
Confirmación de los ingresos por medio de:	Facturas de Compra: _____	Facturas de Venta: _____	
Cuaderno de Control de Ventas Diarias	_____	Ventas diarias de:	_____
Tipo Local:	Propio: _____	Familiar: _____	
	Amortizando: _____	Alquila: _____	Pago Mensual _____
Posee contrato de alquiler, por cuanto tiempo:	_____		
La mercadería es adquirida al:	Contado: _____	Crédito: _____	
	Proveedor	Monto	Proveedor
	_____	_____	_____
	_____	_____	_____
	_____	_____	_____
Hay negocio cercanos que se dediquen a la misma actividad?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		Cuántos? _____
INVENTARIO			
Mobiliario y Equipo	Valor		
_____	_____		
_____	_____		
	TOTAL		

MERCADERIA EN NEGOCIO			
Mercadería en Negocio	_____		
_____	_____		
	TOTAL		

Comentario de la afluencia de personas y ubicación de negocio:			

Estado físico interior del negocio	Bueno <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Malo <input type="checkbox"/>
Estado físico exterior del negocio	Bueno <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Malo <input type="checkbox"/>
Observaciones:			

Nombre y parentesco de quien proporciona la información: _____			
Firma de quien proporciona la información: _____			
Verificación efectiva:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
Nombre del verificador:	_____		Firma: _____
Fecha de verificación: _____			



CR-FO-13 Ficha de Verificación de Costeo

NOMBRE DEL NEGOCIO:		PATENTE NO:	
NOMBRE DEL PROPIETARIO:		NIT:	
DIRECCION:			
VENTAS NETAS	Q.	COMPRA MATERIA PRIMA	Q.
+ Venta producto	Q.	+ Compra MP	Q.
+ Venta producto	Q.	+ Compra MP	Q.
+ Venta Producto	Q.	+ Compra MP	Q.
+ Venta producto	Q.	+ Compra MP	Q.
+ Venta producto	Q.	+ Compra MP	Q.
+ OTROS INGRESOS	Q.	+ Compra MP VARIA	Q.
+ INGRESOS VARIOS	Q.		Q.
INVENTARIOS	Q.		
Mercadería	Q.		
Mercadería	Q.		
Mercadería	Q.		
Mercadería	Q.		
COSTOS DE PRODUCCION VARIABLE	Q.	COSTOS ADMINISTRATIVOS	Q.
+ Costo de	Q.	+ Sueldo Operativo	Q.
+ Costo de	Q.	+ Sueldo Administrativos	Q.
+ Costo de	Q.	+ Otros sueldos	Q.
+ Costo de	Q.	+	Q.
+ Costo de	Q.	+	Q.
+ Costo de	Q.	+	Q.
COSTOS FIJOS	Q.	+	Q.
+ Costo de AGUA	Q.	+	Q.
+ Costo de LUZ	Q.	+	Q.
+ Costo de Alquiler	Q.	+	Q.
+ Costo de Teléfono	Q.		Q.
+ Costos Varios			


RESUMEN

INGRESOS DE VENTAS	Q.	
(+) Ingresos Varios	Q.	
(+) Otros Ingresos	Q.	
SUMA INGRESOS TOTALES	Q.	Q.
(-) COSTOS TOTALES		(-)
(-) Costos Materia Prima	Q.	
(-) Costos Variables	Q.	
(-) Costos Fijos	Q.	
(-) Costos Administrativos	Q.	
UTILIDAD DEL NEGOCIO		Q.

Guatemala _____. La presente información fue proporcionada por el asociado al momento de realizar la verificación de negocio propio la cual se respalda con fotografías del inventario, materia prima, productos a la venta, la cual ayudara a la mejor toma de decisiones en los comités. ESTA INFORMACION NO SUSTITUYE LA INFORMACION DEL ESTADO PATRIMONIAL porque es información del momento de la visita, y el estado patrimonial es información de un periodo contable.

NOMBRE Y FIRMA DE VERIFICADOR: _____


FIRMA DE ASOCIADO _____

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020


CR-FO-14 Ficha de Verificación de Garantía

VERIFICACION GARANTIA HIPOTECARIA			
		Teléfono: _____	
		Fecha: _____	
		CIF: _____	
		No. de Solicitud: _____	
Propietario(s): _____			
Destino de Crédito: _____		Cantidad Solicitada: Q. _____	
Dirección Exacta: _____			
Registro de la Propiedad:			
Finca: _____	Folio: _____	Libro: _____	
Tipo Inmueble:	<input type="checkbox"/> Rústico	<input type="checkbox"/> Urbano	
Garantía:	<input type="checkbox"/> Terreno	<input type="checkbox"/> Construcción Formal	
Área Hipotecada: _____			
Características de la Vivienda:			
Estado Físico EXT: _____	Estado Físico INT: _____	Mantenimiento: _____	
Estructura: _____	No. De Residentes: _____	Remodelaciones Recientes: _____	
Niveles: _____	Ambientes: _____	En Remodelación: _____	
Zona Roja: _____	Zona Segura: _____		
Servicios Básicos:	Agua <input type="checkbox"/>	Luz <input type="checkbox"/>	Teléfono <input type="checkbox"/>
Nombre de Quien proporciona la información: _____			
Recomendaciones:			

Estado de la verificación:		Localizado <input type="checkbox"/>	No localizado <input type="checkbox"/>
Firma de Deudor: _____		Nombre de Verificador: _____	
		Firma: _____	
		Fecha y Hora de Visita: _____	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO				
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02	APROBACIÓN:

CR-FO-15 Formato de Verificación de Zona Roja

	VERIFICACIÓN POR ZONA ROJA	
	CIF: _____	
Asociado: _____	_____	
Agencia: _____	_____	Fecha: _____
Informe ocular del sector (detalle específico del sector donde se ubica la vivienda inspeccionada).		
Tipo de sector (Residencial, colonia, barrio, asentamiento, etc.) _____		
¿Se visualiza presencia de delincuentes? _____		
¿Testimonio de vecinos? _____		
Tipos de vivienda aledañas al sector verificado _____		
¿La dirección inspeccionada se ubica en arteria principal, calle o avenida accesible? Especificar dimensión, tipo de construcción, colindancias, indicar si la vivienda se ubica en los alrededores, o dentro del sector, barrio o colonia.		

La residencia inspeccionada está cercana a empresa comercial, industrial (reconocida) o institución del estado, que de plusvalía y accesibilidad a la propiedad. Especifique que negocios o instituciones se encuentran aledañas al bien inmueble inspeccionado.		

Indicar si en el sector donde se realiza la inspección domiciliar existe presencia de seguridad del estado (PNC, PM, Ejército, etc.), especificar si el sector es seguro para una posible gestión de cobranza.		

Especifique el Nivel socio-económico del asociado (condiciones de Vida).		

Declaro que los datos consignados en el presente documento son ciertos y exactos, sometiéndome a las sanciones legales que correspondan por cualquier falsedad o inexactitud en la misma.		
_____ Nombre y Firma del Verificador		

GUADALUPANA  MICOPE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020

CR-FO-16 Formato de Actualización de Datos en Sitio



FORMATO DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS IN SITU

Cif: _____

Nombre: _____

Teléfono: _____ Celular: _____

Dirección correcta: _____

Por este medio se informa que la dirección consignada en la ficha de verificación no coincide con la dirección inspeccionada el día de hoy, por lo que se solicita al Jefe de Agencia actualizar la información del asociado, requiriendo para el efecto los documentos de soporte (Recibo de IUSI, agua, extracción de basura, luz, etc). Así mismo se solicita actualizar número de teléfono.

Respetuosamente:

Firma y Nombre del Verificador responsable.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN: 02 APROBACIÓN: 16/10/2020

IV. CR-PR-04 PROCEDIMIENTO ANÁLISIS DE SUCURSAL

Una vez realizada la verificación, en esta etapa se completa el análisis por parte de la sucursal y se emite el dictamen con la recomendación por parte del Asesor de Créditos en caso de calificar al solicitante como elegible, caso contrario se da por rechazada la solicitud y finaliza el proceso.

Esta etapa permite al Jefe de Agencia supervisar la calidad del expediente crediticio conformado por el Asesor de Créditos y dar su aprobación para continuar con el proceso o bien solicitar las correcciones necesarias según sea el caso.

1. OBJETIVO

Establecer por parte de la sucursal de la Cooperativa el dictamen de acuerdo con la información recolectada y confirmada.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todas las solicitudes de crédito.

3. RESPONSABLES

Los responsables directos del proceso son los Asesores de Créditos; la supervisión y control está a cargo del Jefe de Agencia y Coordinador de Agencias.

4. ENTRADAS

Expediente de Solicitud de Crédito.

5. SALIDAS

Dictamen del Asesor de Crédito.

6. INDICADOR DEL PROCESO

No. de solicitudes rechazadas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN: 02 APROBACIÓN: 16/10/2020

7. DOCUMENTOS RELACIONES

CR-FO-22 Formato de Dictamen Sucursal.

8. LINEAMIENTOS

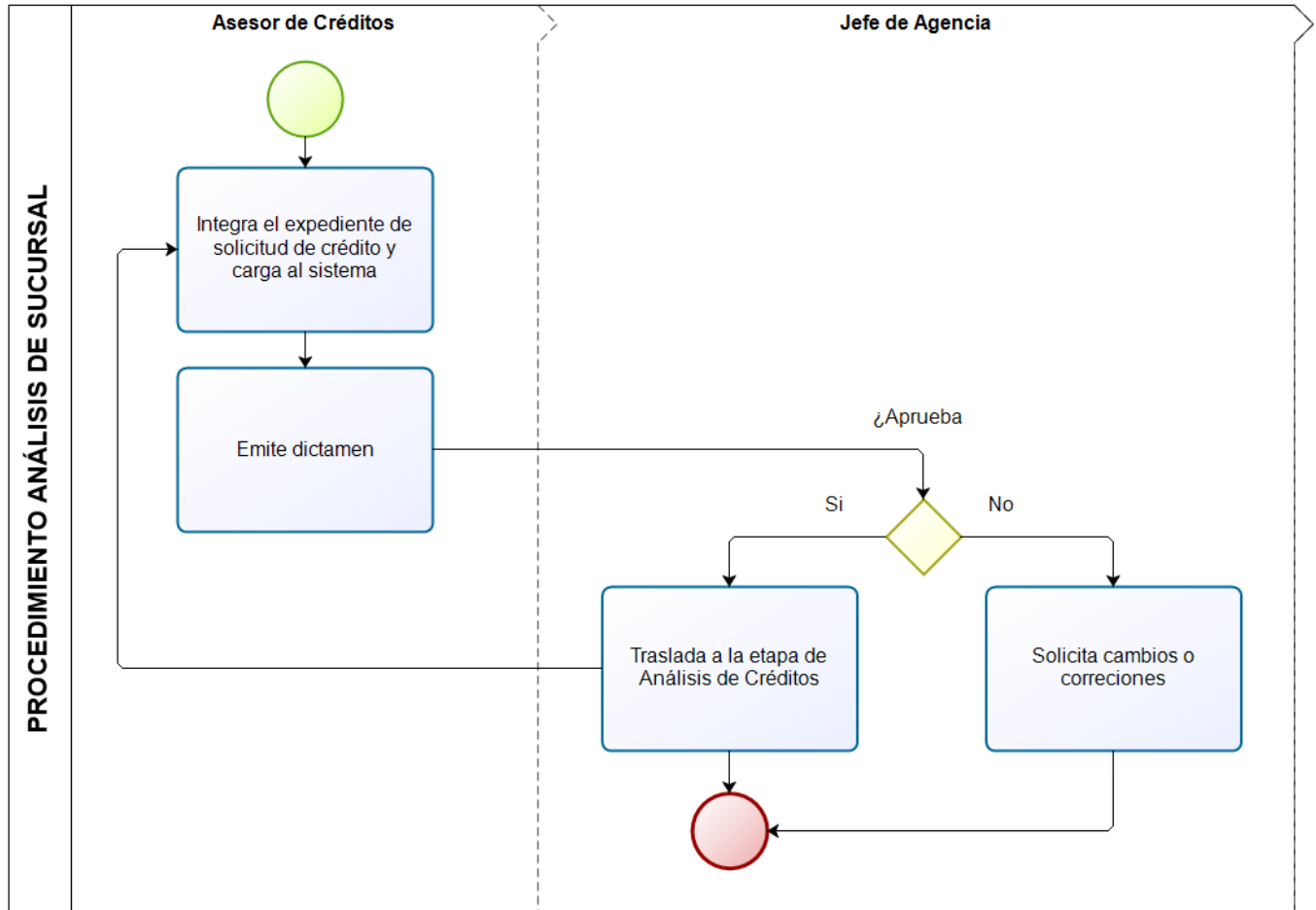
8.1. El proceso de levantamiento de la información, llenado de la solicitud y recopilación de requisitos debe supervisarse, el proceso de supervisión debe ser integral, conciso y concreto para evaluar el trabajo del Asesor de Créditos, siendo responsabilidad del jefe de Agencia:


- a. Revisar que el expediente de solicitud de crédito este de acuerdo al Check List de Crédito.
- b. Revisar las recomendaciones del dictamen del Asesor de Créditos para identificar fallas, sesgos u otros hallazgos relevantes.
- c. Autorizar a nivel de sistema el traslado del expediente de solicitud de crédito a la siguiente etapa.

9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	Integra el expediente de solicitud de crédito y carga al sistema la documentación requerida.	Asesor de Créditos	CFO-22 Formato de Dictamen de Agencia
2	Emite dictamen recomendando la aprobación o da por finalizado el proceso indicando los motivos de rechazo al asociado.	Jefe de Agencia	
3	<p>¿Aprueba?</p> <p>Si, emite autorización a nivel de sistema para que la solicitud continúe el trámite.</p> <p>No, solicita que se apliquen cambios o realicen correcciones, regresa al paso 1.</p>		


10. FLJOGRAMA



<div><div>GUADALUPANA</div><div></div></div>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO				
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02	APROBACIÓN:

11. ANEXOS

CR-FO-22 Formato de Dictamen de Agencia

<p>GUADALUPANA</p>  <p>MICOPE</p>	<p align="center">AGENCIA: _____</p> <p align="center">ANÁLISIS DE SOLICITUD DE CRÉDITO No. _____</p>	
<p align="right">Fecha: (Día/Mes/Año)</p>		
<p>NOMBRE DE ASOCIADO:</p> <p>CIF:</p>		
<p>Recomendación de Asesor de Créditos/Recomendación Comité de Créditos de Agencia:</p>		
<div style="border: 1px solid black; height: 100px;"></div>		
<div style="border: 1px solid black; height: 50px;"></div> <p align="center">Asesor de Créditos</p>	<div style="border: 1px solid black; height: 50px;"></div> <p align="center">Sub Jefe de Agencia</p>	<div style="border: 1px solid black; height: 50px;"></div> <p align="center">Jefe de Agencia</p>

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO</p>		
CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02
		APROBACIÓN:	16/10/2020

V. CR-PR-05 PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EXPEDIENTE

En esta etapa se reciben los expedientes de solicitud de crédito, los cuáles pasan por un control de calidad por parte del personal de Back Office, posteriormente las solicitudes son asignadas a un Analista que realiza una evaluación del riesgo crediticio del asociado a fin de validar que se cumplan los requisitos establecidos para cada tipo de producto crediticio.

El responsable de aplicar el Control de calidad para los créditos mayores es el Analista de Créditos Mayores.

1. OBJETIVO

Verificar que se cumpla con la documentación establecida para el Análisis del Crédito.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los productos de crédito, con excepción de los créditos automáticos para los cuales es responsabilidad del Asesor de Créditos y Jefe de Agencia, validar que se cumpla con la documentación requerida.

3. RESPONSABLES

Los responsables directos del proceso son el personal de Back Office y Analista de Créditos Mayores.

4. ENTRADAS

Expediente de Solicitud de Crédito.

5. SALIDAS

Check List de Control de Calidad

6. INDICADOR DEL PROCESO

Cantidad de revisiones realizadas de forma mensual.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN: 02 APROBACIÓN: 16/10/2020

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CR-FO-09 Check List de Crédito.

8. LINEAMIENTOS

8.1. Control de Calidad de Expedientes de Solicitud de Crédito: es responsabilidad del personal de Back Office validar el expediente de Solicitud de Crédito contra el Check List de Crédito y Matriz de Control de Calidad, acorde a los requisitos establecidos según el tipo de producto, dejando constancia dentro del sistema de los requisitos que no se cumplieron. Si el expediente no estuviera completo debe de realizar la devolución a la agencia solicitante.

8.2. Matriz de Control de Calidad


No.	Documento Cargado al Sistema	Punto de Control de Calidad	Opcional/Obligatorio
1.	Formulario de Solicitud de Crédito y Anexos	Registro de las firmas del asociado (a), fiador, codeudor o garante; Antigüedad menor o igual a 60 días. Revisar que los nombres y apellidos del asociado, número de DPI, dirección y NIT coincidan con documentos legales. Debe contener las firmas de asociado/a, de lo contrario procede a devolución.	Obligatorio
2.	Formulario IVE-IR-01 y Anexos	Verificar información contra DPI, recibo de energía eléctrica, y NIT. El formulario debe contener las firmas de asociado, de lo contrario procede a devolución.	Obligatorio
3.	Boleta de Autorización Consulta Burós de Crédito	Verificar información que contenga nombres y apellidos completos del asociado (a), número de DPI y firma coincida con el Documento personal de identificación. El formulario debe contener las firmas de asociado/a, de lo contrario procede a devolución.	Obligatorio
4.	Informe de Buró de Crédito Transunion	Verificar que corresponda a asociado (a) y que tenga la totalidad de las hojas del buró.	Obligatorio
5.	Informe Buró de Crédito Infortnet	Verificar que corresponda a asociado (a) y que tenga la totalidad de las hojas del buró.	Obligatorio
6.	Consulta SIRC	Se debe adjuntar constancia, aplica a todos los casos de créditos de monto igual o mayor a Q 750,000 y empleados bancarios (personas que trabajen directamente para la banca, no se tomará en cuenta para áreas de seguro u otros departamentos que no tengan rubro financiero).	Obligatorio, según tipo de asociado

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN: 02 APROBACIÓN: 16/10/2020

7.	Copia Documento de Identificación Personal	Copia ambos lados, vigente, legible y en buen estado (si el DPI se encuentra con daños mayores se solicitará adjuntar reposición emitida por RENAP). Ampliación 155%	Obligatorio
8.	Copia recibo de energía eléctrica	Antigüedad máxima de 2 meses a partir de la fecha de firma de solicitud. Si por razones de nomenclatura la dirección varía en papelería deberán adjuntar razonamiento de recibo con firma correspondiente.	Obligatorio
9.	Constancia de Ingresos	Debe tener vigencia máxima de 2 meses (a la fecha actual) y contener: 1) El membrete de la empresa firma y sello correspondiente, 2) Estar dirigida a quien interese o a Cooperativa Guadalupeña 3) Nombres y Apellidos completos del asociado conforme al DPI, 4) Número de DPI correcto, 5) Fecha de ingreso a la empresa (Se requiere estabilidad laboral mínima de un año, si tiene continuidad laboral adjuntar carta del empleo anterior) e 6) Ingresos.	Obligatorio, asociados asalariados
10.	Estado de Cuenta Bancarios	Últimos 3 meses de antigüedad, para solicitudes firmadas del 1 al 14 de cada mes se aceptará estado de cuenta sin tomar en consideración mes inmediato anterior. Ejemplo: Solicitud con fecha 06/10/2020, deberá contener estados de cuenta de junio-julio-agosto. Para solicitudes firmadas del 15 al 30 se deberá adjuntar estados de cuenta del mes inmediato anterior. Ejemplo: Solicitud con fecha 15/10/2020, deberá contener estados de cuenta de julio-agosto-septiembre. No se aceptan capturas de pantalla.	Opcional, según el tipo de asociado
11.	Estados de Cuenta a Consolidar	Estado de cuenta emitidos por el banco o entidades en donde asociado/a desee consolidar deudas, legibles, no se aceptarán proyecciones de pago o capturas de pantalla	Obligatorio, según tipo de crédito
12.	Formalidad del Negocio	Patente de Comercio para comerciante formal; Balance General sellado y firmado por Perito Contador para comerciante informal con vigencia máxima de 2 meses.	Obligatorio, Asociados comerciantes
13.	Estado Patrimonial	Registro de las firmas del asociado, debe contener información con base al patrimonio que cuenta actualmente, que coincida con documentos legales (Nombres y Apellidos completos, dirección correcta); así como reportar deudas que asociado (a) tenga vigentes.	Obligatorio
14.	Estado Financieros	Balance general y estados de resultados, de los últimos dos periodos fiscales, firmados por el cliente y contador a cargo. Aplica para comerciantes y asalariados (este último cuando posea el respaldo de la empresa y presente estados financieros a nombre de la empresa) y cuando el monto solicitado sea igual o mayor a Q 750,000.00	Obligatorio, según el tipo de asociado
15.	Flujo de Caja Proyectado	Aplica a todos los casos de créditos de monto igual o mayor a Q 750,000	Obligatorio, según importe de solicitud
16.	Plan de Inversión o Declaración Jurada	Indicar monto correcto de crédito (debe coincidir con solicitud), así como indicar el destino del crédito. Si el crédito es >25mil deben adjuntar cotizaciones. Debe tener la firma de asociado/a, de lo contrario procede a devolución.	Obligatorio

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN: 02 APROBACIÓN: 16/10/2020

17.	Registro Tributario Unificado RTU	Debe pertenecer a asociado/a, nombre del establecimiento, fecha de inicio de operaciones, estado actual. Aplica para comerciantes formal registrado como pequeño contribuyente.	Opcional, según tipo de asociado
18.	Consulta de pago de contribuciones del IGSS	Verificar que corresponda a asociado (a) (Nombres y apellidos completos) y que la consulta sea vigente a un mes anterior, las acreditaciones deben ser recientes.	Obligatorio, asociados asalariados
19.	Consulta de recibo IUSI	Verificar que datos coincidan con asociado (a), se tomará en cuenta recibos con vigencia máxima de 3 meses.	Opcional, solo para compra venta
20.	Avalúo	1 año de vigencia, debe contener datos completos y legibles de la propiedad, así como del propietario, contener finca, folio y libro, firmada y sellada por valuador. Debe estar emitida únicamente por SERTO o CVV	Obligatorio, créditos hipotecarios
21.	Estado Integrado Bank Works	Verificar que pertenezca a asociado/a y que tenga en aportaciones Q.150.00 y en cuenta de ahorro Q.50.00 (de no tener esa cantidad la agencia será responsable de hacerlo cumplir cuando el crédito sea desembolsado). Para créditos mayores el asociado debe tener en su cuenta de aportaciones la cantidad de Q1,000.00	Obligatorio
22.	Verificación Domiciliar	Estatus Satisfactorio, contener fotografías e información completa y legible.	Obligatorio
23.	Verificación de Empresa	Estatus Satisfactorio, contener fotografías e información completa y legible.	Obligatorio
24.	Verificación de Negocio	Estatus Satisfactorio, contener fotografías e información completa y legible. Adjuntar costeo en donde asociado/a indique ingresos y egresos del negocio.	Obligatorio
25.	Verificación de Garantía	Estatus Satisfactorio, contener fotografías e información completa y legible.	Obligatorio
26.	Carta de recomendación del Jefe Inmediato	Aplica para colaboradores de la Cooperativa y deberá contener los aspectos positivos por el cual lo recomienda.	Obligatorio para colaboradores
27.	Carta de Descuento en Nómina y/o retiro de la Cooperativa Guadalupeana	Aplica para colaboradores de la Cooperativa.	Obligatorio para colaboradores
28.	Consulta de Guatecompras	Agencia debe incluir pantalla de la búsqueda por nombre y/o DPI del asociado/a en la página de Guatecompras, así como adjuntar historial correspondiente de la información desplegada.	Obligatorio
29.	Escritura Pública	Escritura de Compra Venta, Nombramientos, Actas de Constitución, Arrendamientos, Mandatos, Poderes, Bien Inmueble, según sea el caso. Deberá de contener los datos completos, Nombres y DPI.	Según el destino del crédito
30.	Actualización rápida de datos	Formulario completo y firmado por asociado/a, con datos correctos y legibles	Obligatorio

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN: 02 APROBACIÓN: 16/10/2020

31.	Seguro de Incendios	Cotización debe contener datos completos y correctos del asociado/a y aplica para solicitudes con garantía hipotecaria, se exceptúan casos de propiedades horizontales, apartamentos o locales en Centro Comercial.	Según el destino del crédito
-----	---------------------	---	------------------------------

Matriz de Control de Calidad, aplicará acorde a perfil de asociado y de los productos activos, por lo que el mismo estará sujeto a actualización/modificación.

Los procesos y documentación de soporte para cumplimiento de Matriz de Control de Calidad, deberá considerar los diferentes canales activos o medios que permita continuidad del negocio sin afectar el soporte oportuno para su debida diligencia.

Para tal fin, las áreas encargadas del proceso deberán gestionar actualización/modificación de los flujos y de los mis mismos requisitos.

En todos los casos la agencia debe de adjuntar la presolicitud firmada por el asociado, con el objetivo de que el área de análisis coteje la firma contra la del DPI.

8.3. Devolución: es la notificación por sistema que emite el área de Back Office, por medio de la cual solicita documentación adicional o faltante para cumplir con los requisitos establecidos, completar el expediente y continuar con el trámite respectivo.

8.4. Motivos de Devolución del Expediente de Solicitud de Crédito:

- a. Documentación faltante de acuerdo al tipo de producto de crédito, para la cual la agencia dispone de un plazo de 48 hrs para completar y cargar la documentación requerida.
- b. Documentos no vigentes de acuerdo a las políticas establecidas por la Cooperativa. Ej. DPI, Constancia de Ingresos, Precalificación o Formulario Solicitud de Crédito vencidos, etc.
- c. Documentos ilegibles, es decir, que no se puede leer porque el texto es incomprensible, difícil de leer, está deteriorado, las letras o imagen no se distinguen; queda prohibido deducir o inferir textos que no estén explícitos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN: 02 APROBACIÓN: 16/10/2020

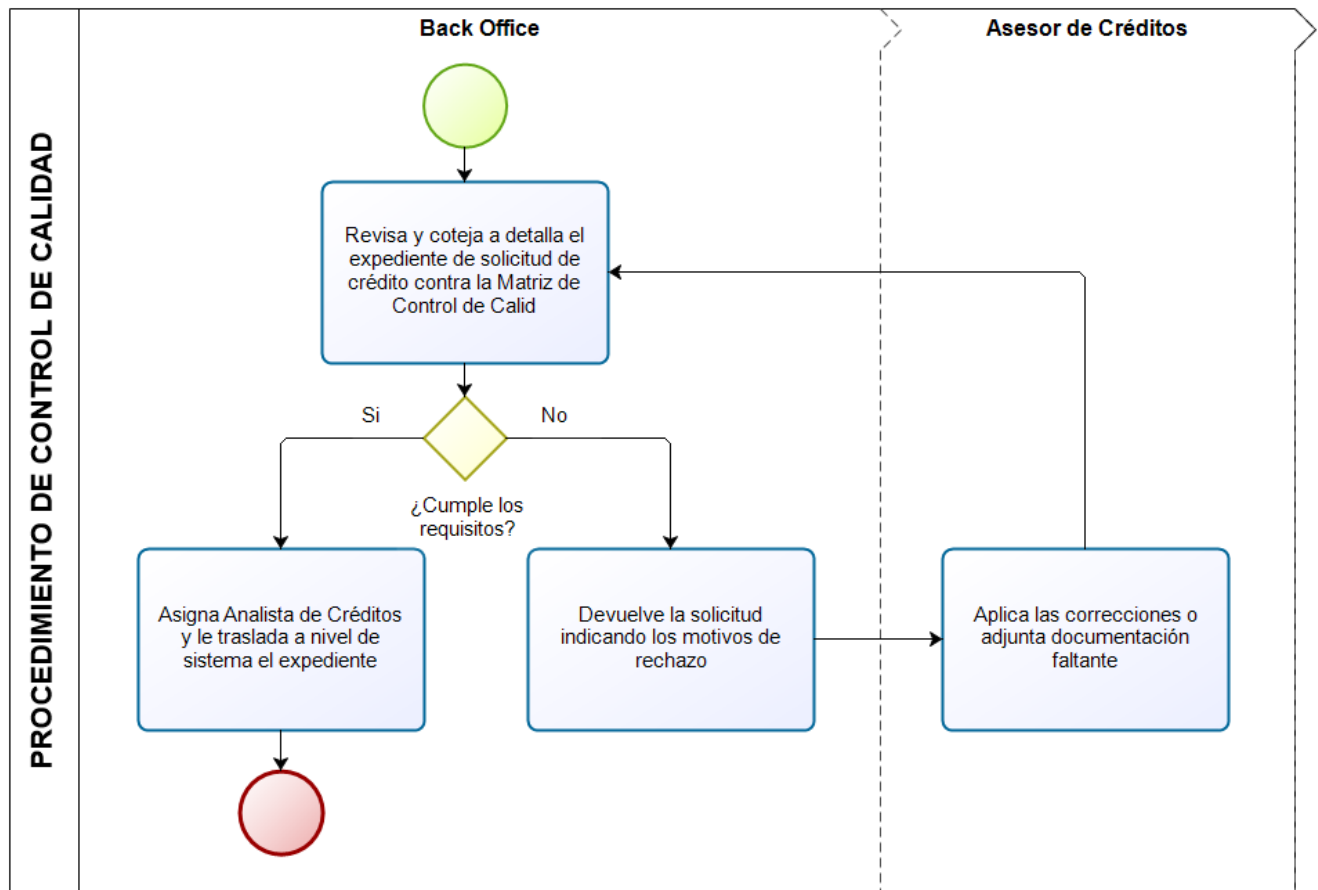
- d. Los datos consignados en los documentos no coincidan entre sí. Ej. Nombre escrito diferente que en el Documento de Identificación Personal.
- e. Campos aplicables incompletos de acuerdo a los formularios establecidos por la Cooperativa.
- f. No registra la firma en los documentos de las personas que figuran en la solicitud de crédito.
- g. Documentación con tachaduras o enmendaduras.
- h. Verificaciones con estatus “Insatisfactorio”.
- i. Se establece como tiempo del procedimiento de verificación del expediente 24 hrs a partir de la recepción de la solicitud, siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos.

9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	<p>Revisa y coteja a detalle el expediente de solicitud de crédito contra la Matriz de Control de Calidad, validando que se cumplan con la documentación requerida para el análisis de la solicitud ¿Cumple los requisitos?</p> <p>Si, continuar en el paso 2.</p> <p>No, devuelve la solicitud por sistema a la etapa de Ingreso de Solicitud indicando los motivos de rechazo. Continúa en el paso 2.</p>	Back Office	Matriz de Control de Calidad
2	<p>Aplica las correcciones o adjunta documentación faltante en un playo no mayor de 48 horas.</p>	Asesor de Créditos	

3	Asigna Analista de Créditos y le traslada a nivel de sistema el expediente de solicitud de crédito.	Back Office	
---	---	-------------	--

10. FLUJOGRAMA



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN: 02 APROBACIÓN: 16/10/2020

VI. CR-PR-06 PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE CRÉDITO

Esta etapa consiste en evaluar el riesgo crediticio, considerando aspectos cualitativos y cuantitativos del asociado a través del uso de la metodología de las 5C'S. Para esta etapa se cuenta con personal designado para el análisis de los créditos menores y mayores, los créditos menores son evaluados por el Analista Junior y los créditos mayores son atendidos por el Analista de Créditos Mayores.

1. OBJETIVO

Determinar asociados y candidatos viables para el pago oportuno del producto financiero, interpretando con objetividad la consistencia de la solicitud de crédito, perfil crediticio y tipo de inversión a financiar.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los productos crediticios con excepción de los créditos automáticos, el análisis para este producto está a cargo de la agencia.

3. RESPONSABLES

Los responsables directos del proceso son el personal de Back Office, Analista Junior, Analista Senior y Analista de Créditos Mayores; la supervisión y control está a cargo del Encargado de Análisis de Créditos, Jefe de Créditos y Gerente Jurídico.

4. ENTRADAS

Expediente de Solicitud de Crédito.

5. SALIDAS

Dictamen de Analista de Crédito.

6. INDICADOR DEL PROCESO

Solicitudes de crédito procesadas por el área de análisis por mes.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CR-FO-17 Simulador Fiador, Deudor y Tarjeta de Crédito, CR-FO-18 Hoja de Análisis Garantía Hipotecaria, CR-FO-19 Hoja de Análisis Credi Ya – Juntos Ya, CR-FO-20 Hoja de Análisis Fiduciario, CR-FO-21 Hoja de Análisis Créditos Mayores.

8. LINEAMIENTOS

8.1. Análisis de Créditos: el Analista Junior/Analista de Créditos Mayores tiene a su cargo el análisis de la solicitud de crédito, debiendo asumir la postura de recomendar la aprobación o denegación de la solicitud. La recomendación debe guardar la estructura de la Metodología 5 C'S. Ver Artículo 48 de la CR-PO-01 Política de Créditos: carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones. El Analista de Crédito deberá analizar las tendencias en la información obtenida y destacar cualquier tipo de irregularidad, para ello deberá considerar lo siguiente:

- a. Producto Financiero:** revisa que la documentación presentada cumpla con los requisitos establecidos para cada tipo de producto.
- b. Monto Solicitado y tasa de interés:** revisa que el monto solicitado no exceda el 70% de su capacidad de pago y revisa que la tasa de interés corresponda a la autorizada por la Cooperativa.
- c. Plazo y edad:** los plazos otorgados deben ser coherentes con el destino del crédito, monto y tipo de crédito, así como la edad del solicitante, los cuales no podrán superar lo establecido en la CR-PO-01 Política de Créditos.
- d. Personas que figuran en la solicitud de crédito:** se verifica que el nombre del o los solicitantes, fiadores, codeudores o garantes, este conforme a su Documento Personal de Identificación (DPI).
- e. Confirmación de empleo e ingresos:** se revisan las constancias de ingresos o documentos que certifican los ingresos, datos del empleador, estabilidad laboral y posición

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO</p>		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020

que ocupa, detalle de los ingresos, descuentos, forma de pago y características del empleo (salarios, comisiones, bonificaciones, etc.).

- f. **Validación de la Actividad Económica:** actividad principal a la que se dedica la empresa, estabilidad de la fuente de ingresos, utilidad reportada, estados financieros, certificación de ingresos, etc.
 - g. **Garantías:** se revisa que la garantía sea suficiente para cubrir el crédito solicitado y si es apta.
 - h. **Destinos:** validar que el crédito se utilizará para satisfacer las necesidades de acuerdo a lo declarado en el plan de inversión a través de las verificaciones de datos realizadas y llamada de confirmación.
 - i. **Historial Crediticio:** revisa que el historial del asociado en los burós de crédito internos y externos sean positivos de acuerdo al vector establecido por la Cooperativa.
- 8.2. El Analista de Crédito podrá requerir información o documentación adicional, cuando considere que existe duda sobre la veracidad de la información recibida, no se establecieron las garantías necesarias o no se incluyó la información necesaria.
 - 8.3. Se realizarán 3 intentos de marcación para confirmación de datos, en caso de no establecer contacto, el Analista Junior debe solicitar autorización al Encargado de Análisis de Créditos para que autorice continuar con el trámite dejando constancia en la Hoja de Análisis o se realice la devolución de la solicitud a la agencia debidamente razonada.
 - 8.4. El Analista podrá devolver la solicitud de crédito a la agencia cuando: existe mal récord de crédito, no se adjuntaron documentos de respaldo o no se completó la información requerida en los formularios establecidos de forma satisfactoria, no se adjuntó desistimiento o finiquito como soporte de la solicitud.
 - 8.5. El Analista de Crédito debe de trasladar las solicitudes de crédito al Comité Resolutivo según los niveles de aprobación establecidos en la Política de Créditos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN: 02 APROBACIÓN: 16/10/2020

8.6. Se establece como tiempo de atención del proceso análisis de créditos menores 24 hrs y para los créditos mayores el tiempo de atención es de 4 días hábiles, el tiempo está sujeto a variación en caso de existir documentación pendiente de completar y aclaraciones al respecto por parte del Asesor de Créditos y/o asociado.

8.7. Información y documentación para el análisis de créditos mayores: el análisis de los créditos mayores deberá contener como mínimo la siguiente información y/o documentación:

a. Información General: descripción del proyecto (dirección, tipo de construcción, precio de venta, etc.), objetivos, beneficios, impactos, principales características y resultados, participación de socios o garantes.

b. Información Técnica: calendario de ejecución que incluya todas las etapas del proceso: planeación, contrataciones, diseño, construcción, operación y mantenimiento.

Cuando proceda y según sea el caso, estudios geotécnicos, ambientales, hidrológicos, de drenaje pluvial, estudio de mercado, perfil de la empresa constructora o desarrolladora, croquis o plano de proyecto.

c. Avalúos: la existencia del avalúo se determina para los créditos con garantía real o inmobiliaria, a partir de montos mayores de Q1,000,000.00 se debe presentar dos avalúos elaborados por diferentes valuadores, reconocidos y autorizados por la Cooperativa. Para el cálculo del LTV se tomará como base, el avalúo de menor valor.

d. Información Económica: cuando sea necesario, la información económica para evaluar el riesgo de mercado, la información económica del bien o servicio, crecimiento económico, tendencias demográficas, de ingresos y de actividad, antecedentes del bien o servicio, ventas, clientes, cobertura, etc.

e. Información Financiera: flujo de caja proyectado, estados financieros auditados (aplica para solicitudes de créditos con montos mayores de Q750,000.00), plan de inversión, estado patrimonial, estados de cuenta bancarios de los últimos 12 meses y

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN: 02 APROBACIÓN: 16/10/2020

buró SIRC a partir de Q750,000.00, calendario de ejecución y desembolsos. Se debe analizar información financiera como mínimo de dos períodos, según aplique.

f. Información Legal: autorizaciones, licencias, permisos, contratos, adjudicaciones y otros requisitos legales para llevar a cabo el proyecto.

g. Información Crediticia: informes de burós de créditos, resumen y análisis de endeudamientos por créditos obtenidos.

h. De la empresa fiadora y garante: la empresa fiadora que respaldará los ingresos de la empresa, no puede ser la empresa garante que otorgue el bien inmueble a hipotecar.

i. Se debe realizar la consulta en medios de comunicación tanto para asociado garante, fiador o codeudor, se validará si cuenta con información negativa, debiendo dejar constancia de la revisión cuenta o no con hallazgos.

9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

9.1. Análisis de Créditos Menores

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	<p>Revisa la documentación que soporta la solicitud de crédito del asociado. ¿Es Conforme?</p> <p>Si, devuelve la solicitud al Asesor notificando los motivos de rechazo.</p> <p>No, continúa en el paso 2.</p>	Analista Junior	CR-FO-17, 18, 19, 20 Hoja de Análisis (De acuerdo al producto y garantía)
2	Realiza el análisis de la solicitud con base en la metodología de las 5 C'S.		
3	Realiza llamada de confirmación de datos.		
4	Completa la Hoja de Análisis del Crédito según el tipo de producto.		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN: 02 APROBACIÓN: 16/10/2020

5	Emite dictamen recomendando la aprobación o rechazo de la solicitud de crédito.		
6	Traslada a nivel de sistema el expediente de solicitud de Crédito a la Instancia de Aprobación que corresponda.		

9.2. Análisis de Créditos Mayores

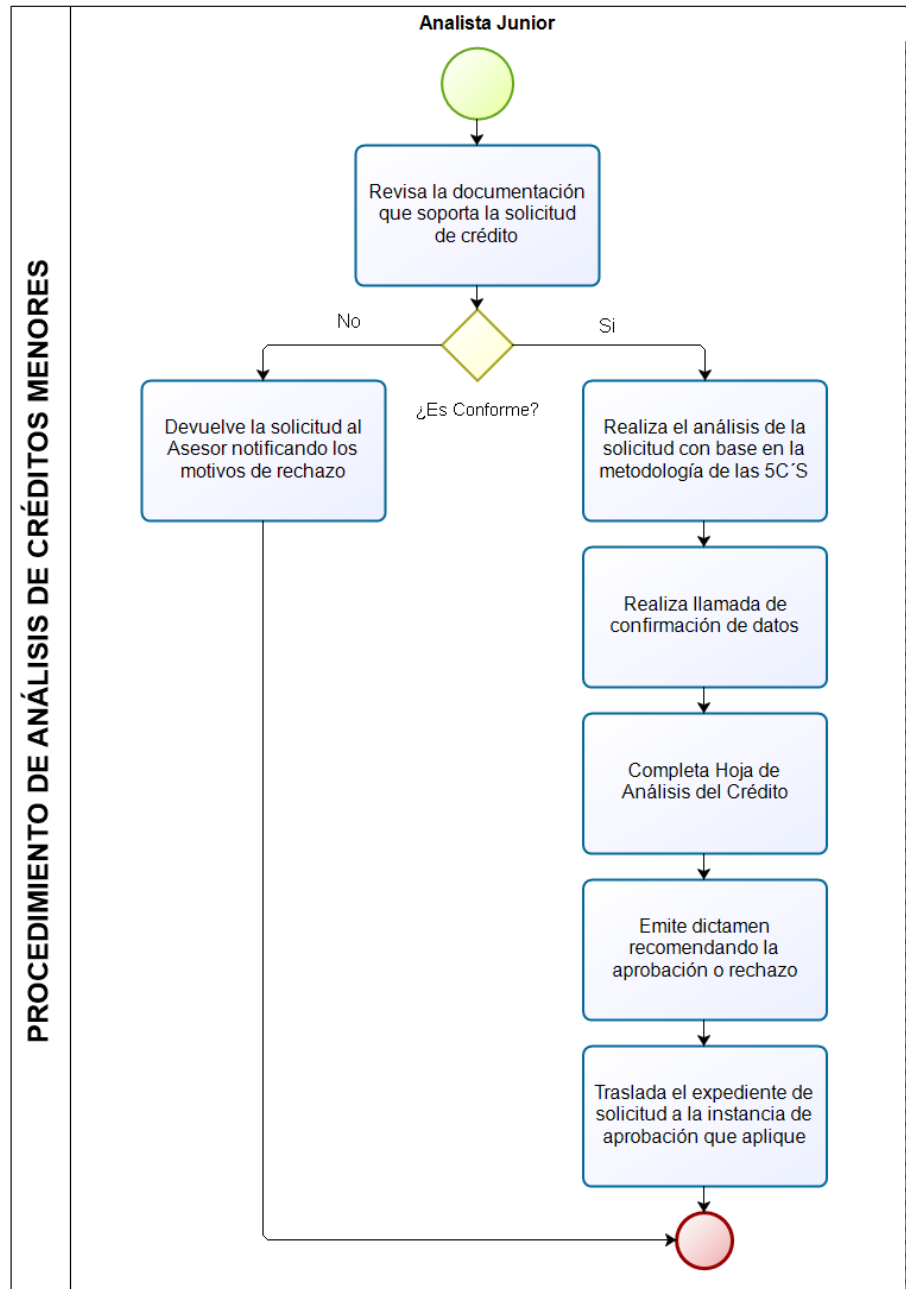
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	<p>Revisa y coteja a detalle el expediente de solicitud de crédito contra la Matriz de Control de Calidad, validando que se cumplan con los requerimientos mínimos. ¿Cumple los requisitos?</p> <p>Si, continuar en el paso 2.</p> <p>No, devuelve la solicitud por sistema a la etapa de Ingreso de Solicitud, para que los documentos faltantes sean completados en un plazo no mayor a 48 hrs.</p> <p>Expediente físico: los documentos faltantes se requieren a través de correo electrónico para continuar con el proceso, mientras se reciben los físicos que integran el expediente.</p>	Analista de Créditos Mayores	Matriz de Control de Calidad
2	Adjunta las verificaciones al expediente de solicitud de crédito (Domiciliar, y de negocio/empresa, según aplique)		CR-FO-21 Hoja de Análisis Créditos Mayores
3	Realiza vaciado de la Hoja de Análisis Financiero.		
4	Realiza confirmación de datos por llamada telefónica y validación de información financiera con Perito Contador, Contador General o Gerente Financiero en relación a cifras financieras.		
5	Realiza el análisis de la solicitud con base en la metodología de las 5 C'S.		

GUADALUPANA  MICOPE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN: 02 APROBACIÓN: 16/10/2020

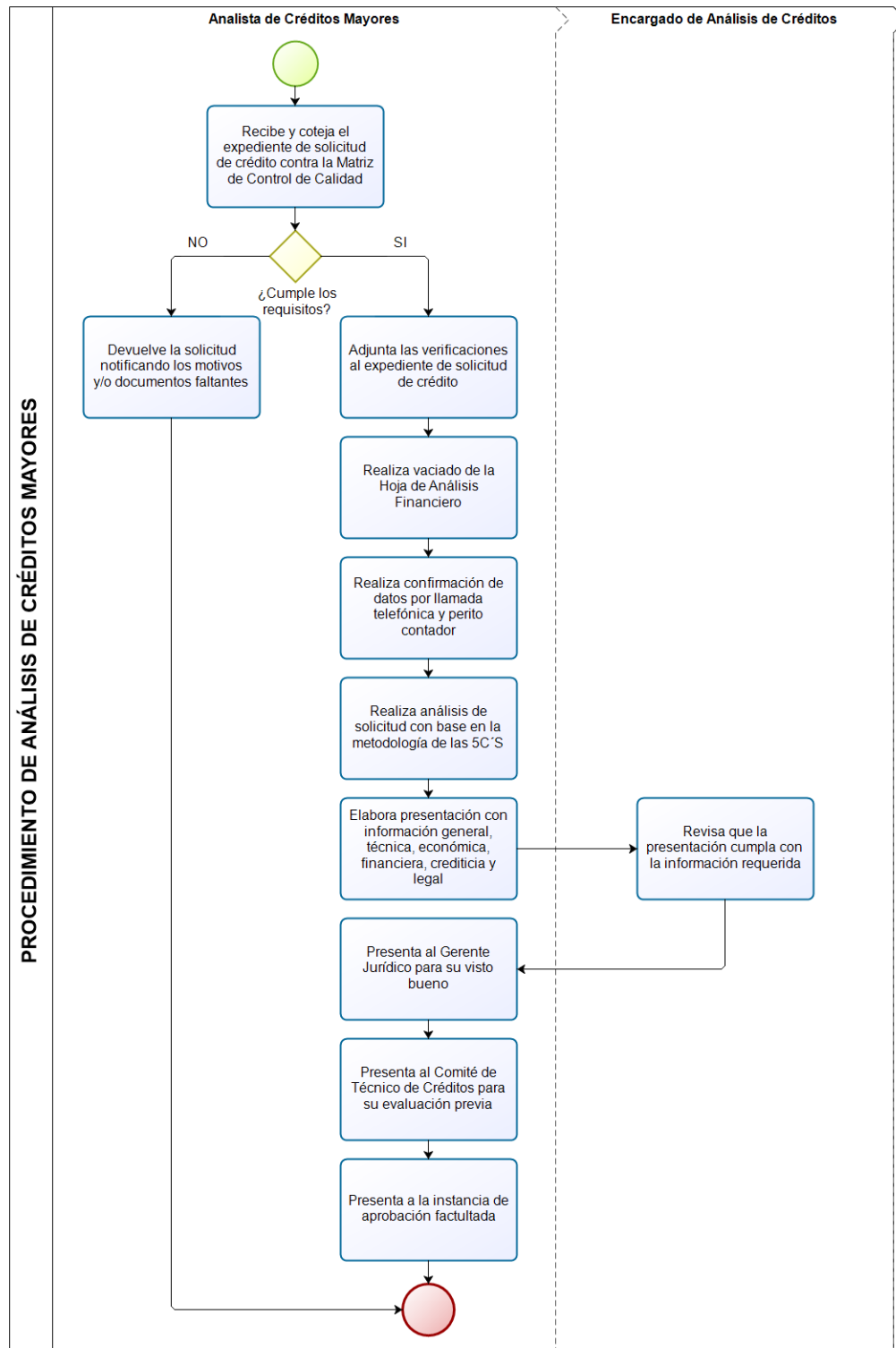
6	Elabora presentación que incluya: información general del asociado, técnica, económica, financiera, crediticia y legal.		
7	Revisa que la presentación cumpla con la información y documentación requerida.	Encargado de Análisis de Créditos/Jefe de Créditos	
8	Presenta al Gerente Jurídico la solicitud de crédito.	Jefe de Créditos/ Analista de Créditos Mayores/ Encargado de Análisis de Créditos	
9	Presenta al Comité Técnico de Créditos las solicitudes de créditos mayores, quien conoce el caso previo a sesión de Consejo de Administración para fortalecerlo y hacer recomendaciones sobre el mismo.		
10	Traslada el expediente de solicitud de Crédito a la etapa de aprobación. Únicamente se trasladan los casos que autorice el Comité Técnico de Créditos por mayoría de votos 50% más uno. Las solicitudes condicionadas son atendidas por el Analista de Créditos Mayores para su comunicación y gestión con el Asesor Comercial.		

10. FLUJOGRAMA


10.1. Análisis de Créditos Menores



10.2. Análisis de Créditos Mayores




Página 85 de 151

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO				
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02	APROBACIÓN:

CR-FO-19 Hoja de Análisis Credi Ya – Juntos Ya


HOJA DE ANALISIS COMITÉ DE CRÉDITOS MENORES									
Guatemala,									
INFORMACIÓN GENERAL DEL SOLICITANTE Cif: _____ Estado Civil _____ Resultados de Verificaciones Nombre: _____ Cargas Familiares _____ Domicilio DPI: _____ Tipo de Vivienda _____ Empresa o Negocio Edad: _____ Estabilidad domiciliar _____ Asociado desde _____ Resultados de consultas a Buros _____ Dirección: _____									
RELACIÓN CON LA COOPERATIVA									
Saldo en Ahorros Instrumento Saldo Ahorros: _____ Plazos Fijos _____ Otros Ahorros _____ Total _____		Récord Crediticio Fecha de Concesión _____ Fecha de Cancelación _____ Crédito No. _____ Monto _____ Saldo _____ Calificación _____ Cuota _____ Total _____					Tarjeta de Crédito Cooperativa Número _____ Límite Autorizado _____ Saldo _____ Cuota _____		
INFORMACIÓN SOBRE LA SOLICITUD DE CRÉDITO No. de solicitud: _____ Fecha: _____ Cantidad: _____ Destino: _____									
ANÁLISIS DE CAPACIDAD DE PAGO									
Información laboral y capacidad de pago Datos Deudor Empresa: _____ Cargo: _____ Estabilidad laboral: _____ Ingresos mensuales: _____ Gastos del Negocio: _____ Total de Ingresos: _____ Gastos mensuales: _____ Ingresos Netos: _____				Desglose de deudas a consolidar Nombre Saldo Pago Mensual Estado Total _____			Desglose de deudas a dejar vigentes Nombre Saldo Pago Mensual Estado Total _____		
Estructura del Préstamo Plan de pagos Monto: _____ Fondos: _____ Plazo: _____ Tasa de Interés: _____ Tipo de Cuota: _____ Frecuencia de pago: _____ Cuotas de préstamo: _____				Análisis de Capacidad de Pago Indicador de Endeudamiento (Relación entre (Gastos+Cuota) y los Ingresos totales) Calificación Fábrica de Créditos.			CONCLUSIONES SOBRE ANÁLISIS DE CAPACIDAD DE PAGO		
Garantía Fiduciaria Garantía Fiduciaria (Juntos Ya) Seguro Crédito Monto del Crédito _____ Porcentaje _____ Suma asegurada _____ Vigencia del Seguro _____ al _____ Cálculo de la Prima en Q. _____ Prima Neta _____ Gastos de Emisión _____ I.V.A. _____ PRIMA TOTAL _____									
CONCILIACIÓN DE CUENTAS BANCARIAS									
Banco	Mse	Cuenta No.	Moneda	Saldo Anterior	Débitos	Créditos	Saldo		
BANRURAL									
				Total					
				Promedio Mensual					

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO</h1>		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020


CR-FO-20 Hoja de Análisis Fiduciario

HOJA DE ANALISIS COMITÉ DE CRÉDITOS MENORES


Guatemala, 9 de octubre de 2020



INFORMACIÓN GENERAL DEL SOLICITANTE												
Clt:		Estado Civil						Resultados de Verificaciones				
Nombre:		Cargas Familiares						Domicilio				
DPI:		Tipo de Vivienda						Empresa o Negocio				
Edad:		Estabilidad domiciliar										
Asociado desde		Resultados de consultas a Buró										
Ocasión:												
RELACION CON LA COOPERATIVA												
Saldo en Ahorro		Recorrido Crédito							Tarjeta de Crédito Cooperativa			
Instrumento	Saldo	Fecha de Concesión	Fecha de Cancelación	Crédito No.	Monito	Saldo	Calificación	Cuota	Número	Límite Autorizado	Saldo	Cuota
Aportaciones:												
Ahorros:												
Plazos Fijos												
Otros Ahorros												
Total		Total										
INFORMACIÓN SOBRE LA SOLICITUD DE CRÉDITO												
No. de solicitud:		Fecha:										
Cantidad:												
Destino:												
ANÁLISIS DE CAPACIDAD DE PAGO												
Información laboral y capacidad de pago		Desglose de deudas a consolidar				Desglose de deudas a dejar vigentes						
Datos	Deudor	Nombre	Saldo	Pago Mensual	Estado	Nombre	Saldo	Pago Mensual	Estado			
Empresa:												
Cargo:												
Estabilidad laboral:												
Ingresos mensuales:												
Gastos del Negocio:												
Total de Ingresos:												
Gastos mensuales:												
Ingresos Nitos		TOTAL				Total						
Estructura del Préstamo		Análisis de Capacidad de Pago				CONCLUSIONES SOBRE ANÁLISIS DE CAPACIDAD DE PAGO						
Plan de pagos:		Indicador de Endeudamiento										
Monto:		(Relación entre (Gastos+Cuota) y los ingresos totales)										
Fondos:												
Plazo:												
Tasa de Interés:												
Tipo de Cuota:												
Frecuencia de pago:												
Cuotas de préstamo:												
INFORMACIÓN SOBRE GARANTÍAS OFRECIDAS												
Garante Fiduciario												
Clt:		Estado Civil						Resultados de Verificaciones				
Nombre:		Cargas Familiares						Domicilio				
DPI:		Estabilidad domiciliar						Empresa o Negocio				
Edad:		Resultados de consultas a Buró										
Asociado desde												
Información laboral y capacidad de pago		Desglose de deudas vigentes del fiduciario										
Datos	Fiduciario	Nombre	Saldo	Pago Mensual	Estado							
Empresa:												
Cargo:												
Estabilidad laboral:												
Ingresos mensuales:												
Gastos del Negocio:												
Total de Ingresos:												
Gastos mensuales:												
Ingresos Nitos		Total										
Indicador de Endeudamiento												
CONCLUCIÓN DE CUENTAS BANCARIAS												
Banco	Mes	Cuenta No.	Moneda	Saldo Anterior	Débitos	Créditos	Saldo					
				Total								
				Promedio Mensual								
CONCLUCIÓN DE CUENTAS BANCARIAS FIDUCIARIO												
Banco	Mes	Cuenta No.	Moneda	Saldo Anterior	Débitos	Créditos	Saldo					
				Total								
				Promedio Mensual								

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO				
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02	APROBACIÓN:

CR-FO-21 Hoja de Análisis Créditos Mayores

HOJA DE ANALISIS COMITÉ TÉCNICO DE CREDITOS												
Guatemala,												
<div style="text-align: right;">  </div>												
INFORMACIÓN GENERAL DEL SOLICITANTE												
C/I: Nombre: DPE: Edad: Asociado desde: Dirección:			Estado Civil: Cargas Familiares: Tipo de Vivienda: Estabilidad domiciliar: Resultados de consultas a Burea:			Resultados de Verificaciones: Domicilio: Empresa o Negocio:						
RELACION CON LA COOPERATIVA												
Salidos en Ahorros		Relación Crédito		Tarjeta de Crédito Cooperativa								
Instrumento	Saldo	Fecha de Concesión	Fecha de Cancelación	Crédito No.	Monto	Saldo	Calificación	Costa	Número	Límite Autorizado	Saldo	Costa
Aportaciones: Ahorros: Plazos Fijos: Otros Ahorros:												
Total				Total				Total				
INFORMACIÓN SOBRE LA SOLICITUD DE CRÉDITO												
No. de solicitud:			Fecha:									
Cantidad:												
Destino:												
ANÁLISIS DE CAPACIDAD DE PAGO												
Información laboral y capacidad de pago			Declaración de deudas a consolidar				Declaración de deudas a pagar vigentes					
Datos: Empresa: Cargo: Estabilidad laboral: Ingresos mensuales: Gastos de Negocio: Total de Ingresos: Gastos mensuales: Ingresos Neta:			Nombre: Saldo: Pago Mensual: Estado: Total: Q - Q -				Nombre: Saldo: Pago Mensual: Estado: Total:					
Estructura del Préstamo			Análisis de Capacidad de Pago				CONCLUSIONES SOBRE ANÁLISIS DE CAPACIDAD DE PAGO					
Plan de pagos: Monto: Fondos: Plazo: Tasa de Interés: Tipo de Cuota: Frecuencia de pago: Cuotas de préstamo:			Indicador de Endeudamiento: (Relación entre (Gastos+Cuota) y los Ingresos totales) Calificación Fábrica de Créditos.									
INFORMACIÓN SOBRE GARANTÍAS OFRECIDAS												
Garantía Financiera, Respaldo			Socios Accionistas				Indicadores Financieros					
Nombre Representante Legal: DPE: Edad: Fecha de Nombramiento: Empresa: Constitución de la Empresa:							Indicadores: 31/12/2017 31/12/2018 31/12/2019 Crecimiento en ventas: Margen de Utilidad: Días cuentas por cobrar: Días Inventario: Días cuentas por pagar: Ciclo de Efectivo: Capital de Trabajo: Apalancamiento:					
Garantía Hipotecaria			Cantidades expresadas en metros cuadrados									
Terreno: Construcción: Total: Finca No.: Dirección: Propietario: Avalúo realizado por:			Folio No.: Libro:									
Total: Califica según avalúo por: Q - Q - Cobertura de Garantía:			Relación Monto solicitado y Avalúo:									
CONCLUSIÓN DE CUENTAS BANCARIAS												
Banco	Mes	Cuenta No.	Moneda	Saldo Anterior	Debitos	Creditos	Saldo					
				Total								
				Promedio Mensual								
CONCLUSIÓN DE CUENTAS BANCARIAS												
Banco	Mes	Cuenta No.	Moneda	Saldo Anterior	Debitos	Creditos	Saldo					
				Total								
				Promedio Mensual								

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO				
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02	APROBACIÓN:

Página 2 para los formatos: CR-FO-18 Hoja de Análisis Garantía Hipotecaria, CR-FO-19 Hoja de Análisis Credi Ya – Juntos Ya, CR-FO-20 Hoja de Análisis Fiduciario, CR-FO-21 Hoja de Análisis Créditos Mayores.

DESCRIPCIÓN DEL SOLICITANTE (Análisis del Carácter, estudio de sus condiciones de honestidad, moral, ética e integridad)
DESCRIPCIÓN DE LA FUENTE DE PAGO Descripción de giro de negocio, obtención de flujos de efectivo (Evaluación de la solvencia económica y financiera del solicitante) Y DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO
COMENTARIO SOBRE GARANTÍA
DICTAMEN DE COMITÉ

Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad. Toda la información registrada en el sistema MICOPE y MÓDULO DE CRÉDITO, es la misma que el asociado nos demuestra a través de los documentos que se adjuntan al expediente, que se realizó la revisión respectiva y se comprobó que cumple con todos los requisitos establecidos en el Manual, Política y Reglamento de Crédito de la Cooperativa. El Comité de Crédito que se forma se demuestran acordando como miembros del Comité. Se aceptamos las responsabilidades de ética, moral, solvencia y de cualquier índole que por cualquier problema que pueda generarse por la emisión de algún puntaje del proceso de análisis y nos comprometemos a las responsabilidades de la cooperativa para su correcto cumplimiento.

Analista responsable:
 Agencia:
 Asesor:

Nombre: _____
 Presidente

Nombre: _____
 Vicepresidente

Nombre: _____
 Secretario

Nombre: _____
 Analista

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN: 02 APROBACIÓN: 16/10/2020

VII. CR-PR-07 PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN DE CRÉDITO

La instancia de aprobación requerida será determinada por los montos de las solicitudes según lo establece la CR-PO-01 Política de Créditos.

Existen cuatro instancias de aprobación de créditos: (i) Consejo de Administración, (ii) Comité Técnico de Crédito, (iii) Comité de Créditos Menores y (iv) el Comité de Agencias. Ver Artículo 12 CR-PO-01 Política de Créditos.

1. OBJETIVO

Decidir aprobar o denegar las solicitudes de crédito que contribuyan al incremento de la cartera crediticia con el menor riesgo.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los productos de crédito de la Cooperativa.

3. RESPONSABLES

Los responsables directos del procedimiento son las Instancias de Aprobación definidas en la CR-PO-01 Política de Créditos.

4. ENTRADAS

Expediente de Solicitud de Crédito.

5. SALIDAS

CR-FO-23 Resolución de Crédito Aprobado/Rechazado.

CR-FO-24 Acta de Comité de Crédito.

6. INDICADOR DEL PROCESO

Créditos aprobados y rechazados por mes.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO</p>		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CR-FO-22 Formato de Dictamen Agencia, CR-FO-23 Resolución de Crédito, CR-FO-24 Acta de Comité de Crédito, CR-FO-25 Boleta de dictamen para resolución.

8. LINEAMIENTOS

8.1. Los Comités de Créditos ejercen sus funciones con carácter resolutivo, se rigen por la CR-PO-01 Política de Crédito aprobada por el Consejo de Administración, siendo estos: Comité de Créditos de Agencia, Comité de Créditos Menores, Comité Técnico de Créditos y Consejo de Administración.

8.2. La frecuencia de las sesiones de cualquiera de los Comités de Crédito, dependerá de la cantidad de solicitudes a ser resueltas, pudiendo ser diarias, semanales o mensuales. El responsable designado de convocar la sesión de comité deberá indicar la fecha, hora, lugar de reunión y los puntos específicos a ser tratados si así correspondiera.

8.3. Los Comités podrán invitar a otros colaboradores, con voz y sin voto, para que el mismo sirva como una plataforma de capacitación y entrenamiento, y se podrá aprovechar la experiencia y conocimientos de colaboradores especialistas de otras áreas.


El Comité podrá citar al Asesor que atiende la solicitud de crédito para que amplíe o aclare información que le permita tomar una mejor decisión.

8.4. Resolución de Crédito: el Comité de Crédito, con base en la documentación presentada y de acuerdo al análisis correspondiente procederá a aprobar o rechazar las solicitudes presentadas por los asociados dejando constancia de las condiciones de operación a través de la Resolución de Crédito. **Ver CR-IN-02 Instructivo para la elaboración de la Resolución de Crédito.**

8.5. La Resolución de Crédito debe de resguardarse en original junto con el Acta de Comité de Créditos y trasladando a nivel de sistema una copia a la agencia para continuar con el trámite.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO</p>		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020

- 8.6. Actas de Comité de Créditos:** se deben suscribir y firmar el mismo día en que celebran la sesión de acuerdo al **CR-IN-01 Instructivo para la elaboración de Actas de Comité.**
- 8.7. Aprobación:** la aprobación se obtiene por mayoría de votos, cada miembro del Comité de Créditos con voz y voto podrá ejercer por sí mismo o por el suplente establecido cuando este último haga sus veces, teniendo la posibilidad de resolver, votando a favor o en contra con su respectivo razonamiento.
- 8.8.** El Comité de Crédito debe de emitir su aprobación con base en las condiciones estipuladas en la CR-PO-01 Política de Créditos, dictamen del Asesor de Créditos y Jefe de Agencia y dictamen del Analista de Créditos, para lo cual cada comité verificará como mínimo los siguientes documentos:
- a. Informe de consulta burós de crédito,
 - b. Estados de cuenta, si posee,
 - c. Verificaciones (domiciliar, negocio, laboral o garantía), y
 - d. Constancia de ingresos o comprobantes de pago.
- 8.9.** Las condiciones de aprobación, que incluyen: plazo, forma de pago, frecuencia de pago, tasa de interés, garantía, etc., deben de responder a la CR-PO-01 Política de Crédito y a las normas aprobadas por el Consejo de Administración.
- 8.10. Condicionado:** los Comités de Créditos podrán realizar cambios en la propuesta de condiciones de crédito realizada por el Asesor de Crédito, requerir documentación adicional o faltante, en salvaguardo de los intereses de la Cooperativa, estas solicitudes se procesarán como “Condicionadas” donde la sucursal designada debe de velar porque se cumplan las condiciones requeridas por el Comité de Créditos, y vuelvan a ser de conocimiento del Comité de Créditos para su resolución final. A continuación, se muestran los motivos para condicionar:
- a. Proporcionar documentación adicional de respaldo o soporte,
 - b. Cancelar un saldo pendiente,
 - c. Realizar un cambio de garantía o fiador,


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN: 02 APROBACIÓN: 16/10/2020

- d. Agregar fiador,
- e. Adjuntar o agregar garantía real,
- f. Cambio en el plazo o monto a otorgar,
- g. Condicionado a consolidar deuda,
- h. Presentación o modificación de proyecto, y
- i. Cualquier otro que considere el Comité de Créditos facultado.

8.11. Rechazo: el rechazo del crédito se dará cuando el solicitante este dentro de uno o más parámetros prohibitivos y/o bajo los siguientes escenarios, los cuales se espera sean detectados en tiempo oportuno por la Sucursal, Back Office y Analista de Créditos. Los criterios para rechazar un crédito son los siguientes:

- a. El asociado no cumplió con los requisitos iniciales al momento de entregar la documentación requerida o si posee información incompleta.
- b. Por ingresos no comprobables o documentos que no respalden la actividad económica.
- c. Se compruebe la falsedad en los documentos o datos proporcionados por el asociado en la etapa de Verificación e Inspección de la Información.
- d. Cuando el asociado ha tenido o presenta problemas con otras instituciones de crédito o por historial crediticio interno.
- e. Si el asociado posee un sobreendeudamiento o si la capacidad de pago del asociado no cubre con las cuotas del préstamo.
- f. No se logra comprobar que la garantía presentada sea real.
- g. Si la garantía se encuentra sobrevaluada o no cuenta con toda la información necesaria.
- h. Historial crediticio desfavorable de acuerdo al vector establecido por la Cooperativa.
- i. Persona con comportamiento agresivo con el personal de la Cooperativa.
- j. Cuando la documentación presentada como soporte no se encuentre vigente.
- k. Otros que considere el Comité de Créditos facultado.

8.12. Toda solicitud de crédito rechazada debe ser comunicada al asociado por parte de la sucursal y el expediente debe ser enviado al departamento de archivo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020

8.13. La Hoja de Análisis de Créditos sólo se generará para los créditos que conoce el Comité Técnico de Créditos.

8.14. Funciones de los miembros del Comité de Créditos

a. Presidente

- i. Velar por el cumplimiento de la CR-PO-01 Política de Créditos.
- ii. Presidir y moderar la reunión del Comité de Créditos.

b. Vicepresidente

- i. Velar por el cumplimiento de la CR-PO-01 Política de Créditos
- ii. Sustituir al presidente cuando se ausente.

c. Secretario

- i. Dejar constancia cuando alguien se ausente y haga sus veces el suplente.
- ii. Asegurar que se suscriban y firmen las resoluciones y actas de comité de créditos.

d. Miembros

- i. Notificar con 24 horas de anticipación previas a la sesión de comité, la inasistencia justificada al secretario del Comité de Créditos.
- ii. Firmar Actas y Resoluciones del Comité de Créditos.

e. Vocal, Colaborador

- i. Participar en sesión a solicitud del Comité de Créditos para rendir o ampliar información acerca de los temas tratados y relacionados, con voz, pero sin voto. Deberá de limitarse a participar en el tema por el cual fue convocado, debiendo retirarse después de que concluya su participación.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN: 02 APROBACIÓN: 16/10/2020

9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

9.1. Comité de Agencia

Es el Comité responsable de atender los “Créditos Automáticos”, que están garantizados con depósitos en aportaciones y cuentas de ahorro (plata, femenina, mi plazo fijo y cuentas en US\$) sobre saldos no pignorados, hasta un 90% de la sumatoria total de la cuenta del asociado, las solicitudes de crédito se atienden de Q500.00 en adelante.

No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	Convoca a sesión de Comité de Agencia y presenta las solicitudes de créditos automáticos de los asociados.	Asesor de Créditos/Asesor de Atención al Asociado	CR-FO-22 Formato Dictamen Agencia CR-FO-23 Resolución de Crédito CR-FO-24 Acta de Comité de Crédito
2	Analiza y estudia las solicitudes de créditos conforme a: Aprobado o Rechazado y completa el formato de Dictamen de Comité de Agencia.	Comité de Agencia	
3	Imprime al final de la sesión la Resolución de Crédito y Acta de Comité de Agencia y registra la firma de los participantes.		
4	<p>¿Aprobó crédito?</p> <p>Si, traslada las solicitudes de créditos aprobadas a la etapa de formalización.</p> <p>No, comunica al asociado los motivos de rechazo. Fin del procedimiento.</p>		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020

9.2. Comité de Créditos Menores

Comité de Créditos que atiende las solicitudes de créditos menores desde Q1,000.00 hasta Q100,000.00.

Tiempo de resolución del Comité de Créditos Menores: 24 hrs.

No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	Analiza y estudia las solicitudes de créditos presentadas por los asociados con base en la metodología de las 5C'S.	Analista Senior	CR-FO-17, 18, 19, 20 Simulador y Hoja de Análisis (según aplique)
2	Completa el Check List de Crédito.		
3	Somete a evaluación los casos con el resto de Analistas Senior que integran el Comité de Créditos Menores.		
4	Emite dictamen de crédito conforme a: Aprobado/Condicionado o Rechazado.	Comité de Créditos Menores	CR-FO-09 Check List de Crédito
5	Imprime la Resolución de Crédito y registra la firma de los participantes.	Analista Senior	CR-FO-23 Resolución de Crédito CR-FO-24 Acta de Comité de Crédito
6	Carga al sistema en formato pdf la Resolución de Crédito, Hoja de Análisis y Check List de Control de Calidad.		
7	Imprime el Acta de Comité de Créditos Menores y registra la firma de los participantes.	Asistente de Créditos	
8	Traslada el expediente de solicitud de crédito a la siguiente etapa del proceso, formalización o escrituración según aplique, en caso de ser rechazado la agencia debe notificar al asociado.	Comité de Créditos Menores	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN: 02 APROBACIÓN: 16/10/2020

9.3. Comité Técnico de Créditos Q100,001.00 hasta Q1,000,000.00

Comité de Créditos que atiende las solicitudes de créditos desde Q100,001.00 hasta Q1,000,000.00

Las solicitudes de crédito pueden ser presentadas por el Jefe de Créditos, Encargado de Análisis de Créditos o Analista de Créditos Mayores.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	Convoca a sesión de Comité Técnico de Créditos.	Jefe de Créditos/Encargado de Análisis de Créditos/Analista de Créditos Mayores	CR-FO-23 Resolución de Crédito CR-FO-24 Acta de Comité de Crédito CR-FO-25 Boleta de dictamen para resolución
2	Presenta las solicitudes de crédito al Comité Técnico de Créditos de acuerdo a la agenda.		
3	Estudia y analiza los casos presentados conforme a: Aprobado, Condicionado y Rechazado.	Comité Técnico de Créditos	
4	Emite comunicado con el dictamen de la resolución dirigido a los departamentos y áreas involucradas.	Encargado de Análisis de Créditos/ Asistente de Créditos	
5	Completa la boleta de dictamen para resolución de crédito.	Asistente de Créditos	
6	Imprime al final de la sesión la Resolución de los Créditos y Acta de Comité de Crédito y recaba la firma de los asistentes.	Asistente de Créditos	
7	Carga al sistema la Resolución de Créditos.		
8	Traslada a nivel de sistema el expediente de solicitud de crédito a la siguiente etapa del proceso. En caso de ser hipotecarios los créditos deben ser trasladados al área jurídica para su escrituración e inscripción en el Registro General de la Propiedad, caso contrario se envían a la etapa de formalización.		

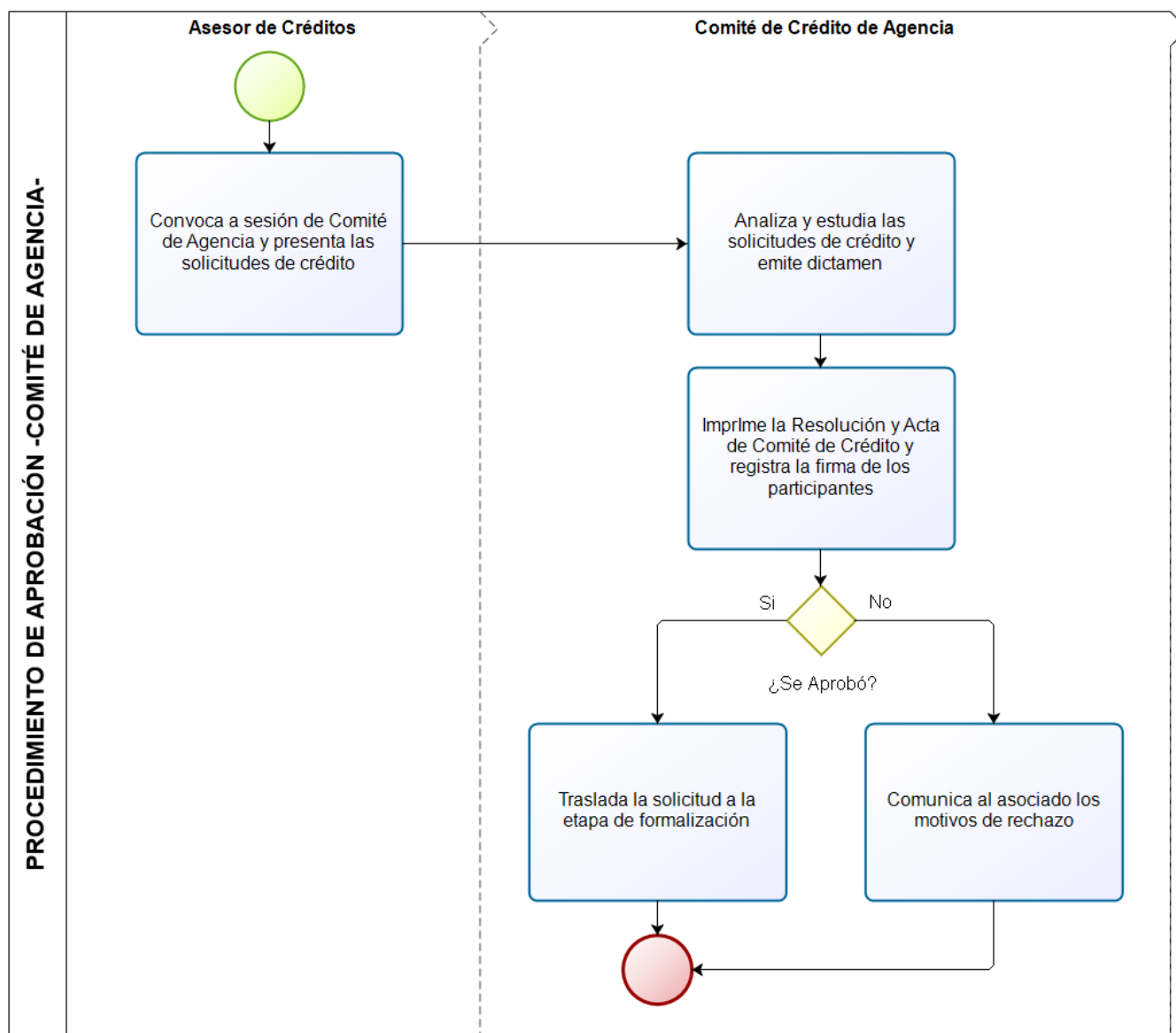
GUADALUPANA  MICOPE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN: 02 APROBACIÓN: 16/10/2020

9.4. Consejo de Administración >Q1,000,000.01

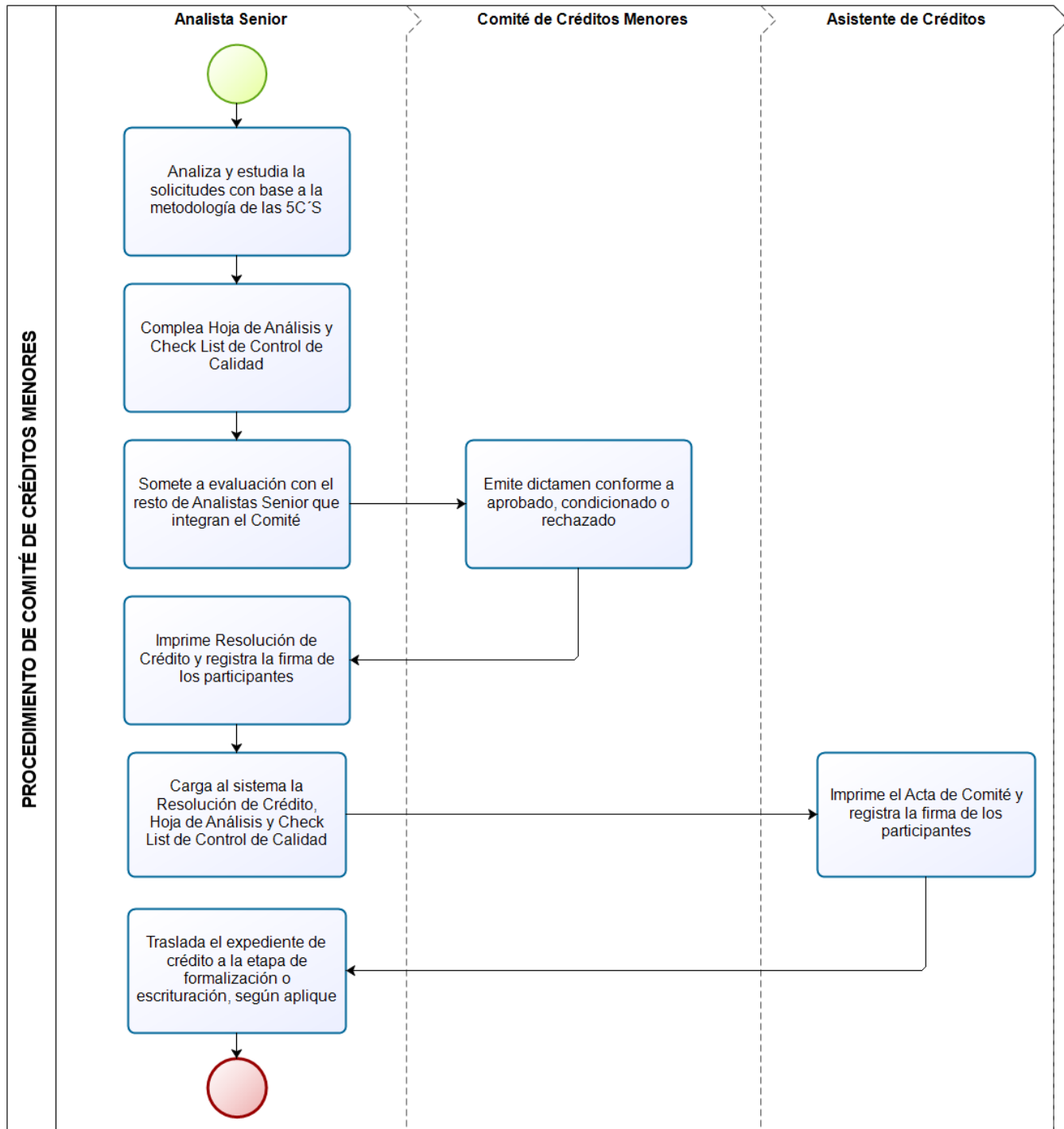
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	Solicita punto en agenda para sesión de Consejo de Administración para dar a conocer las solicitudes de créditos mayores, con 48 hrs de anticipación.	Gerente Jurídico/Jefe de Créditos	CR-FO-23 Resolución de Crédito Acta Consejo de Administración CR-FO-24 Acta de Comité de Crédito
2	Presenta al Consejo de Administración las solicitudes de créditos de los asociados de acuerdo a la agenda.		
3	Estudia y analiza los casos presentados conforme a: Aprobado, Condicionado y Rechazado.	Consejo de Administración	
4	Emite comunicado con el dictamen de la resolución dirigido a los departamentos y áreas involucradas.	Encargado de Análisis de Créditos/Asistente de Créditos	
5	Deja constancia de las resoluciones de los créditos en Acta de Consejo de Administración.	Asistente Consejo de Administración	
6	Imprime la Resolución de Crédito y Acta de Comité de Créditos y registra la firma de los participantes.	Asistente de Créditos	
7	Cargar al sistema la Resolución de Crédito.		
8	Traslada el expediente de solicitud de crédito a la siguiente etapa del proceso. En caso de ser hipotecarios los créditos deben ser trasladados al Área jurídica para su escrituración e inscripción en el Registro General de la Propiedad, caso contrario se envían a la etapa de formalización.		

10. FLUJOGRAMA

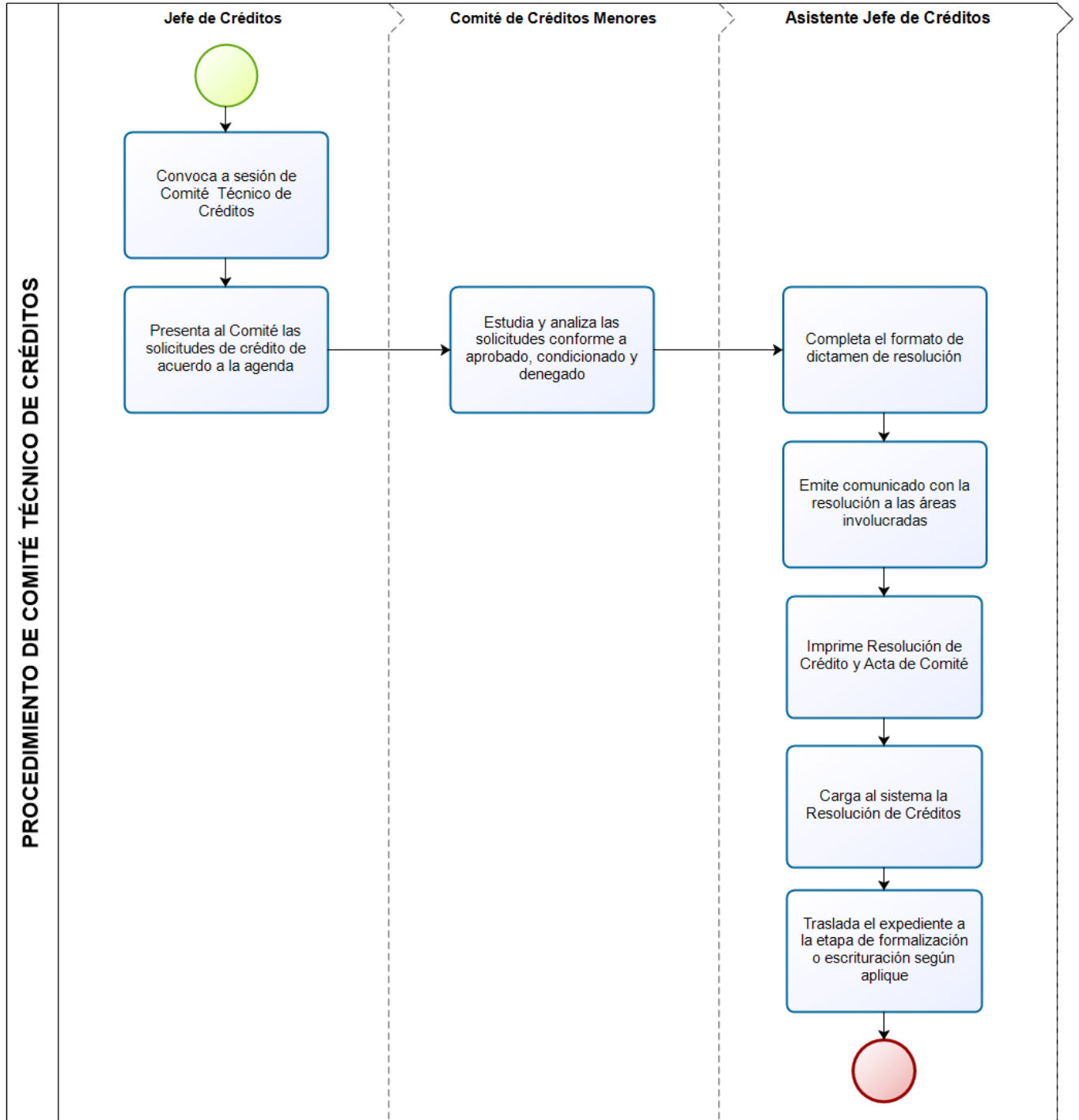
10.1. Comité de Crédito de Agencia



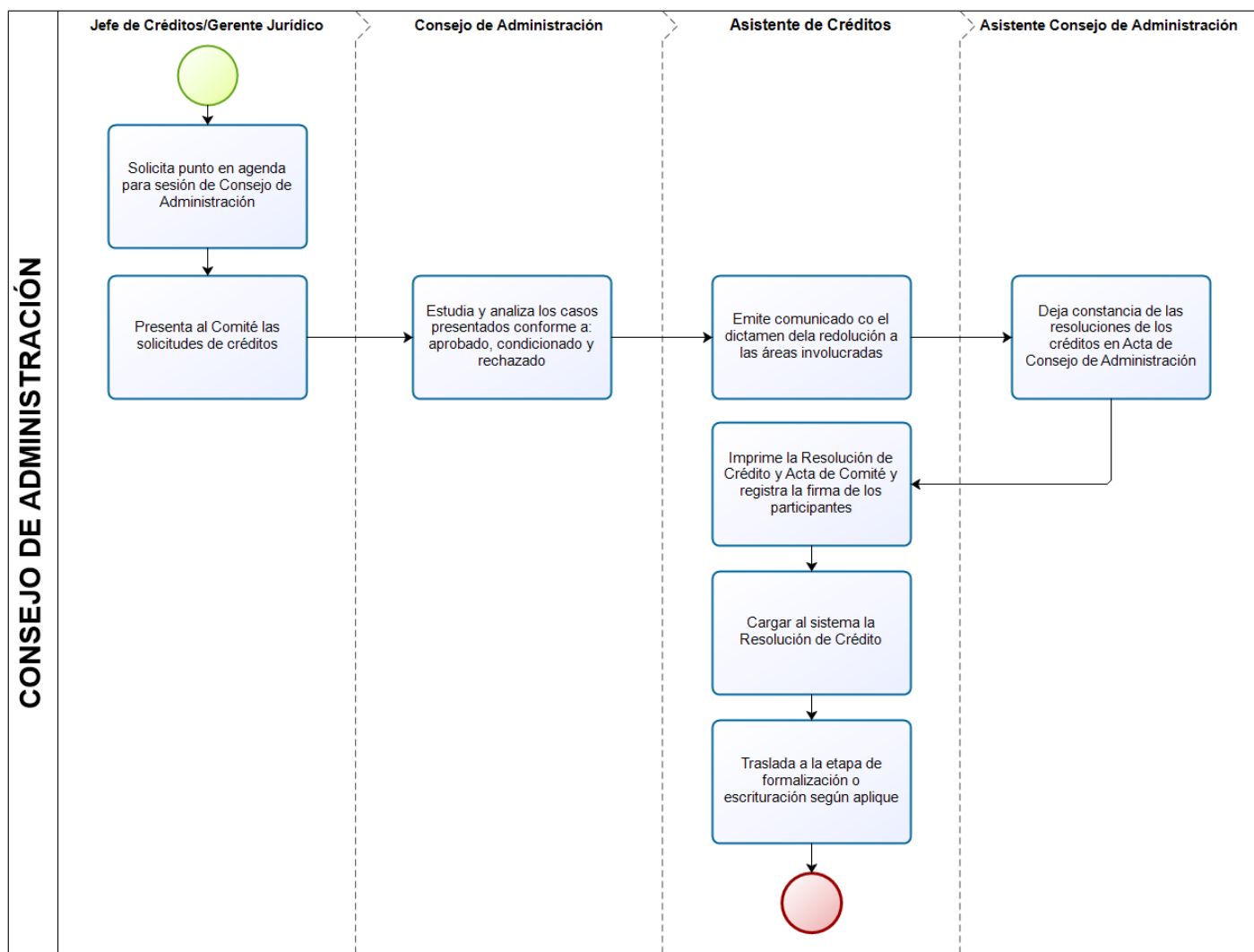
10.2. Comité de Créditos Menores




10.3. Comité Técnico de Créditos






10.4. Consejo de Administración



GUADALUPANA  MICOPE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02
		APROBACIÓN:	16/10/2020

11. ANEXOS

CR-FO-23- Resolución de Crédito

RESOLUCION DE CREDITOS	
<p align="center"> Guadalupana <i>es</i>  <small>AHORROS * PRÉSTAMOS * SEGUROS * REMESAS Y MÁS</small> </p>	
RESOLUCIÓN No. _____	
De conformidad con las facultadas otorgadas por el Consejo de Administración y después del análisis efectuado a la solicitud de crédito del señor (a) (ita):	
_____ con CIF No.: _____	
El COMITÉ _____	
Resuelve: APROBAR/RECHAZAR El Crédito, según solicitud No.: _____.	
Bajo las siguientes condiciones:	
Cantidad: _____	Q. _____
Plazo: _____	Tasa de Interés: _____
anual.	
Destino: _____	
Garantía (s): _____	
Según consta en Acta No.: _____ De Fecha: _____	
Fiador(es): _____	
Forma de Pago: _____	
Gastos de Administración: _____	
Intereses por atraso en el pago (+) 3 puntos. (Sólo aplica en los hipotecarios con destino compra de vivienda).	
Recargos por mora: _____ MENSUAL	
Observaciones: _____	
Nota: Esta resolución tiene validez de 60 días calendario. El deudor deberá de cubrir por su cuenta los gastos de escrituración y honorarios del Notario (cuando aplique).	
_____ PRESIDENTE	_____ VICEPRESIDENTE
_____ SECRETARIO	
	
Nº 128216 	

CR-FO-24 Acta de Comité de Crédito

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INTEGRAL PARROQUIAL

GUADALUPANA es **MICOPE**
 RESPONSABILIDAD LIMITADA - NIT 516670-5

ACTA COMITÉ TÉCNICO DE CRÉDITOS N°

Acta No. _____ En el municipio de _____ con _____ minutos del día _____ de _____ del _____

se encuentran reunidos en las oficinas de la Cooperativa, los miembros del _____

para conocer y resolver las solicitudes presentadas por los asociados que solicitan financiamiento, procediendo de la siguiente forma: PRIMERO: Los miembros del _____

luego de revisar y analizar los expedientes de los asociados resuelven lo siguiente:

Fecha de Resolución	Número de Resolución	Nombre del Asociado (a)	Fiador/Codeudor	Monto Solicitado	Resolución	Monto autorizado	Causas del Rechazo	Destino	Tasa de Interés	Plazo (Meses)	Forma de Pago	Tipo de Garantía	Agencia
				Q -		Q -							
				Q -		Q -							
				Total Q -		Total Autorizado Q -							
						Total Denegado Q -							

SEGUNDO: No habiendo más que hacer constar, se da por terminada la sesión, siendo las _____ horas con _____ minutos del día arriba indicado, firmando la presente acta los miembros del _____

 (NOMBRE)
 PRESIDENTE

 (NOMBRE)
 VICEPRESIDENTE

 (NOMBRE)
 SECRETARIO

No. de Acta _____


Página 1

OFICINAS CENTRALES
 14 AV. 1-65, ZONA 14


INGECOOP-SRD-SÓ9-2019 DEL 20 DE JUNIO DE 2019 IMPRESOS DEL 501 AL 1,000

2414-3030

f i t

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO				
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02	APROBACIÓN:

CR-FO-25 Formato de Dictamen para Resolución

				DICTAMEN PARA RESOLUCION	
FECHA DE AUTORIZACION					
CIF					
NOMBRE DE ASOCIADO					
CANTIDAD SOLICITADA				CANTIDAD AUTORIZADA	
DESTINO				PLAZO EN MESES :	
TASA DE INTERES				FONDOS	
GARANTIA:					
FINCA:		FOLIO:		LIBRO:	DE:
DIRECCIÓN COMPLETA:					
DICTAMEN: APROBAR <input type="checkbox"/> DENEGAR <input type="checkbox"/> CONDICIONAR <input type="checkbox"/>					
ACTA No.		DE FECHA:			
PRESIDENTE		VICEPRESIDENTE		SECRETARIO	

	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO</p>		
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN: 02 APROBACIÓN: 16/10/2020

VIII. CR-PR-08 PROCEDIMIENTO DE ESCRITURACIÓN E INSCRIPCIÓN

Esta etapa consiste en el estudio de títulos, que comprende un análisis legal de los antecedentes de la propiedad y posteriormente la inscripción, que se produce con el traspaso de dominio quedando constancia en el Registro General de la Propiedad y como garantía a favor de la Cooperativa. Esta etapa es realizada por un Asesor Legal Externo, para comprobar que se ajuste a la legalidad y que no existan causales que pudieran, en el futuro, invalidar el crédito.

1. OBJETIVO

Elaborar las escrituras que den sustento jurídico a las operaciones crediticias y minimicen su riesgo legal.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a los créditos con garantías hipotecarias.

3. RESPONSABLES

Los responsables directos del procedimiento son los Asesores Legales externos bajo la supervisión del Jefe de Área Jurídica y Gerente Jurídico.

4. ENTRADAS

Resolución de Crédito Aprobada.

5. SALIDAS

Escritura Inscrita en el Registro General de la Propiedad.

6. INDICADOR DEL PROCESO

Cantidad de créditos escriturados por mes.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Escritura.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN: 02 APROBACIÓN: 16/10/2020

8. LINEAMIENTOS

Los créditos se formalizarán mediante escritura pública cuando se cuente con garantía hipotecaria, ante abogado y notario y serán inscritos en el Registro General de la Propiedad.

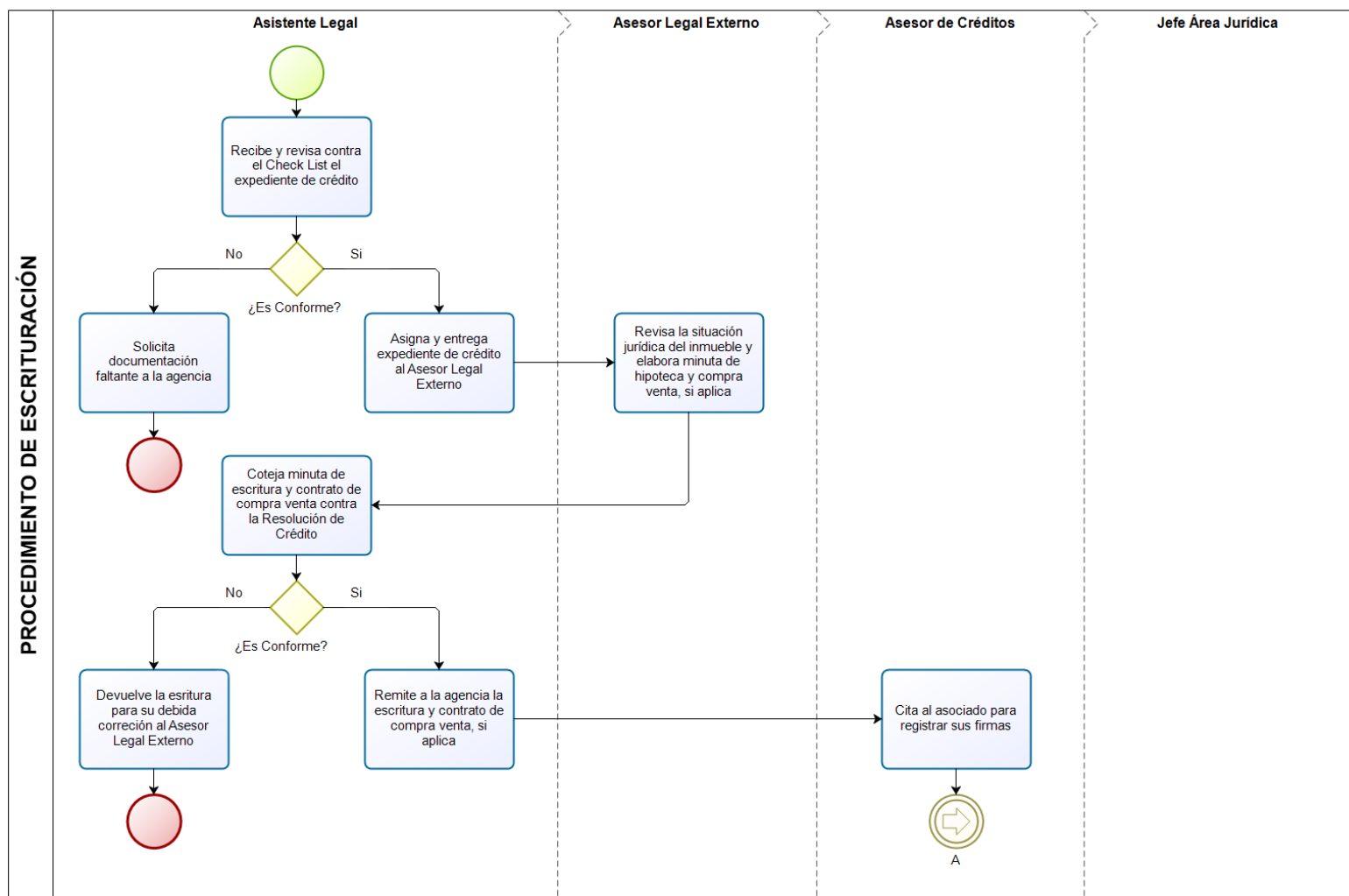
9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

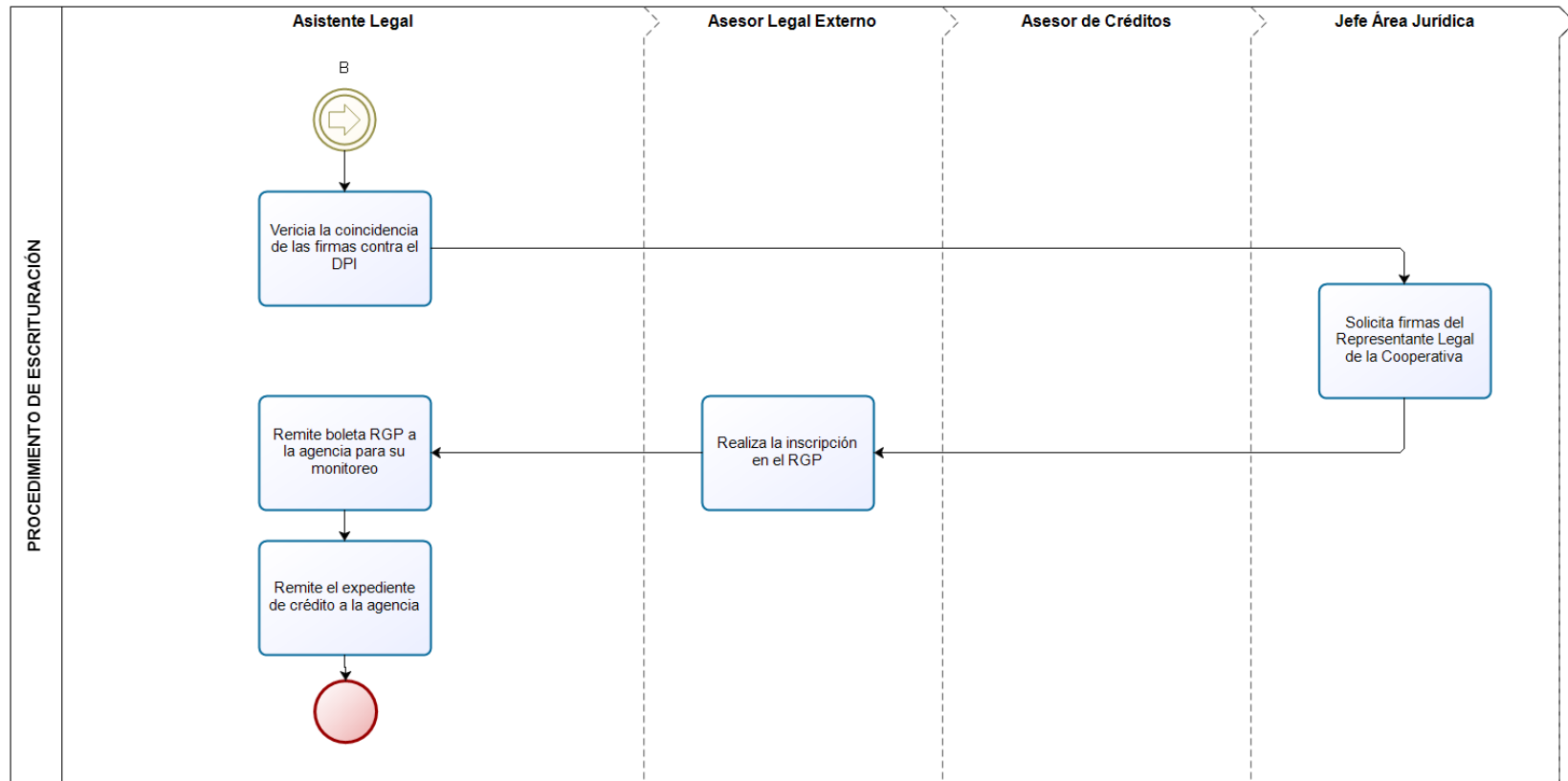
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	<p>Recibe y revisa contra el Check List el expediente de crédito. ¿Es conforme?</p> <p>Si, asigna y entrega el expediente de crédito al Asesor Legal Externo de la Cooperativa.</p> <p>No, solicita la documentación o información faltante a la Agencia que atiende la solicitud.</p>	Asistente Legal	CR-FO-09 Check List de Crédito
2	<p>Revisa la situación jurídica del inmueble y en caso de que los títulos no contengan anotaciones o limitaciones jurídicas que lo afecten, procede a elaborar la minuta de hipoteca y compra venta, este último si aplica.</p>	Asesor Legal Externo	CR-FO-23 Resolución de Crédito
3	<p>Coteja la información de la minuta de escritura hipotecaria y contrato de compra venta contra la Resolución del crédito aprobado ¿Es conforme?</p> <p>Si, remite a la agencia el expediente de crédito con la escritura hipotecaria y contrato de compra venta, si aplica.</p> <p>No, devuelve la escritura hipotecaria y contrato de compraventa para su debida corrección al Asesor Legal Externo. Regresar al paso 2.</p> <p>Nota: El departamento jurídico corrige hasta un máximo de 3 errores, caso contrario devuelve al Asesor Legal Externo.</p>	Asistente Legal	
4	<p>Cita al asociado en la sucursal de la Cooperativa u oficina del Asesor Legal Externo, para registrar sus firmas en la escritura de hipoteca y contrato de compra venta, este último si aplica.</p>	Asesor de Créditos	Escritura y/o Contrato de Compra Venta


GUADALUPANA  MICOPE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN: 02 APROBACIÓN: 16/10/2020

5	Recibe el expediente de crédito con las firmas en la escritura y contrato y verifica la coincidencia de las firmas con el documento de identificación personal y datos del documento y de la Cooperativa.	Asistente Legal, Jefe de Área Jurídica	
6	Solicita la firma del Representante Legal de la Cooperativa y envía al Asesor Legal Externo.	Jefe de Área Jurídica	
7	Realiza la inscripción en el Registro General de la propiedad donde se cancelan los impuestos y derechos del registro.	Asesor Legal Externo	
8	Remite las boletas del RGP a la Agencia para su monitoreo.	Asesor Legal	Boleta RGP
9	Remite el expediente de crédito con su debido testimonio y traslada a la agencia que atiende la solicitud.		

10. FLUJOGRAMA





	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020

IX. CR-PR-09 PROCEDIMIENTO DE FORMALIZACIÓN

El procedimiento de formalización se establece a partir de la aprobación del crédito por parte de la instancia facultada. Una vez aprobado el crédito, es indispensable llevar a cabo una adecuada formalización del crédito, que contenga los términos y condiciones que se establecieron para la operación.

1. OBJETIVO

Elaborar los contratos y documentación que den sustento jurídico a las operaciones crediticias y minimicen su riesgo legal.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a créditos automáticos o cuya garantía sea únicamente fiduciaria.

3. RESPONSABLES

Los responsables directos del procedimiento son los Asesores de Créditos bajo la supervisión directa del Jefe de Agencia.

4. ENTRADAS

Resolución de Crédito Aprobada.

5. SALIDAS


Documento de Formalización del Crédito (Reconocimiento de Deuda y/o Pagaré).

6. INDICADOR DEL PROCESO

Créditos Aprobados por mes / Solicitudes de Crédito.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Reconocimiento de Deuda y/o Pagaré.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020

8. LINEAMIENTOS

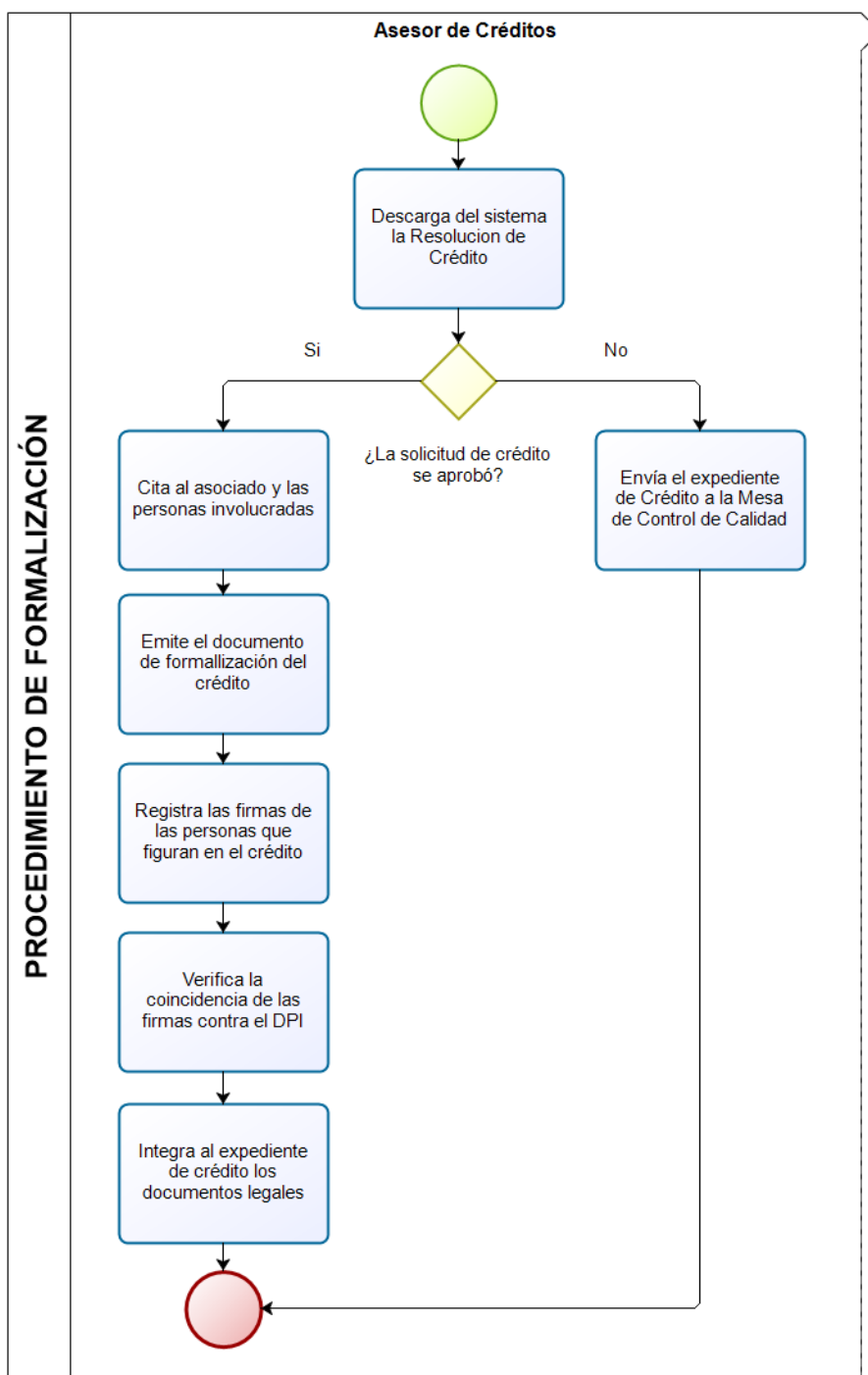
8.1. El Asesor de Créditos deberá comunicar al asociado la aprobación o rechazo de la solicitud de crédito, en un plazo de 24 horas posterior a la decisión del Comité de Crédito facultado.


8.2. La formalización del crédito se podrá consumir con la presencia de los firmantes del crédito en la agencia, cuando el documento de legalización este completamente firmado por los involucrados en el crédito.

9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	<p>Descarga del sistema la Resolución del Crédito. ¿La solicitud de crédito se Aprobó?</p> <p>Si, informa al asociado de la aprobación del crédito y lo cita al igual que las personas involucradas en el mismo, si aplica, continúa en el paso 2.</p> <p>No, envía el expediente de crédito a la Mesa de Control de Calidad. Fin del Procedimiento.</p>	Asesor de Créditos	Reconocimiento de Deuda/Pagaré
2	Emite el documento de formalización del crédito: Reconocimiento de Deuda o Pagaré, según sea el caso.		
3	Registra las firmas de las personas que figuran en el crédito en el documento de formalización.		
4	Verifica la coincidencia de las firmas con el documento de identificación personal.		
5	Integra al expediente de crédito los documentos legales.		

10. FLUJOGRAMA



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020

X. CR-PR-10 PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN Y DESEMBOLSO DEL CRÉDITO

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para entregar el dinero a los asociados, por los créditos aprobados, garantizando la documentación que soporta la operación.

2. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente procedimiento son de aplicación a todos los créditos otorgados por la Cooperativa y son de cumplimiento obligatorio para todo el personal involucrado.

3. RESPONSABLES

Se designa como responsables directos del procedimiento al Asesor de Créditos, Asesor de Atención al Asociado, Ejecutivo Multifuncional y Receptor Pagador, bajo la supervisión directa del jefe /sub jefe de Agencia.

4. ENTRADAS

Documento de Formalización (Reconocimiento de Deuda, Pagaré, Escritura).

5. SALIDAS


Boleta de desembolso, Boleta de retiro de ahorro, Copia del cheque y voucher.

6. INDICADOR DEL PROCESO

Importe total de créditos desembolsados por agencia.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CR-FO-26 Boleta de Desembolso, CR-FO-27 Boleta de Descuentos, IVE CO-03 (para créditos > a Q50,000.00).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02
		APROBACIÓN:	16/10/2020

8. LINEAMIENTOS

8.1. Previo al desembolso se deberá observar que:

- a. Que la documentación que sustenta el crédito se encuentre completa y adecuadamente diligenciada según el Check List de Créditos.

Cuando el garante sea una Sociedad se debe solicitar al área jurídica el punto de acta, donde se de en garantía el bien inmueble, la cual debe constar con la Certificación de Inscripción en el Registro Mercantil.


- b. Que las garantías especificadas en la Resolución de aprobación se encuentren debidamente constituidas.
- c. Que exista coincidencia en los documentos de formalización (contrato, pagaré, escritura, etc.) con el documento de identificación personal.
- d. Que exista coincidencia de la información en el documento de formalización con la información proporcionada en la Solicitud de Crédito y Resolución.

8.2. Del pago de Comisiones y Gastos Administrativos:

- a. Los gastos que conlleva el trámite de un crédito serán cubiertos por el asociado, siendo estos: gastos administrativos, gastos de escrituración, Avalúo, Auténtica, Valor del seguro de riesgos, consulta a buró de créditos y otros que se consideren necesarios, siempre que sean autorizados.

8.3. Modalidad del desembolso


- a. El Asesor de Créditos debe contactar al asociado para informarle que su crédito ha sido aprobado a más tardar 24 horas después de la aprobación del mismo y notificarle que debe pasar por la sucursal a retirar su crédito en un plazo no mayor a 5 días.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020

- b. El desembolso se realiza en las sucursales de la Cooperativa. Todos los asociados deberán concurrir a las agencias a efectos de firmar los documentos correspondientes. Ningún crédito podrá ser desembolsado sin haber completado la formalización o escrituración de la documentación respaldatoria.
- c. El crédito podrá ser desembolsado de forma total o parcial, efectivo o cheque, la gradualidad en la entrega de fondos dependerá del plan de inversión y del grado de avance comprobado de la ejecución del proyecto, cuando así lo indique la Resolución de Crédito.
- d. Retiros máximos en efectivo: Se podrán realizar desembolsos en efectivo hasta un máximo de quince mil exactos (Q15,000.00) a excepción de los desembolsos con destino consolidación de deuda los cuales deben ser desembolsados por medio de cheque. Ver artículo 9 Reglamento de Caja y Bancos.
- e. La documentación que se genera según la modalidad del desembolso y que debe ser integrada al expediente de crédito se detalla a continuación:

Efectivo: Boleta de desembolso, copia de la boleta de retiro.


Cheque: Boleta de desembolso, copia boleta de retiro, copia del cheque y copia del voucher de cheque.
- f. Se debe consignar la siguiente información en la boleta de desembolso en el apartado de comentarios: condiciones del crédito, tasa de interés, valor de la primera cuota, cuotas consecutivas, ahorro, plazo total del crédito, número de acta y fecha de autorización de acta.
- g. Los desembolsos (parciales o totales) a efectuar con cheque, se operan como depósito a la cuenta de ahorro del asociado y posteriormente se realizará el débito con cheque. Los cheques deberán ser emitidos a favor del deudor o beneficiario con la leyenda de “NO NEGOCIABLE”.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020

- h. Cuando el destino del crédito sea consolidación de deudas, la emisión del cheque se realizará a favor del acreedor o acreedores.
- i. Al sacar las copias de el/los cheque(s) se debe registrar la siguiente información: hecho por, revisado por, autorizado por y operado por.
- j. Si por algún motivo se anulará el cheque, el mismo debe inutilizarse de manera visible colocando la leyenda de “ANULADO”. Los cheques anulados se registran en el Libro de cheques correspondiente para el control consecutivo y se debe notificar al departamento de contabilidad el mismo día.
- k. El personal Receptor Pagador debe obligatoriamente validar la identidad de los asociados, estando terminantemente prohibido el desembolso a terceros, así como el desembolso con forma distinta al procedimiento establecido, todo esto bajo sanción por falta grave.
- l. La documentación generada en esta etapa, debe integrarse en el expediente de crédito, así como la documentación que se genere posteriormente por desembolsos parciales.


8.4. Prohibiciones

- a. No se podrán entregar los fondos sin contar previamente con la firma del asociado y su(s) codeudor(es) o garantes, en el documento legal que garantice el financiamiento otorgado.
- b. En el caso de los créditos con garantías de cuentas corrientes (inversión, ahorro/aportaciones), no se podrá realizar el desembolso sin antes haber realizado la pignoración de los fondos consignados como garantías del crédito.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020

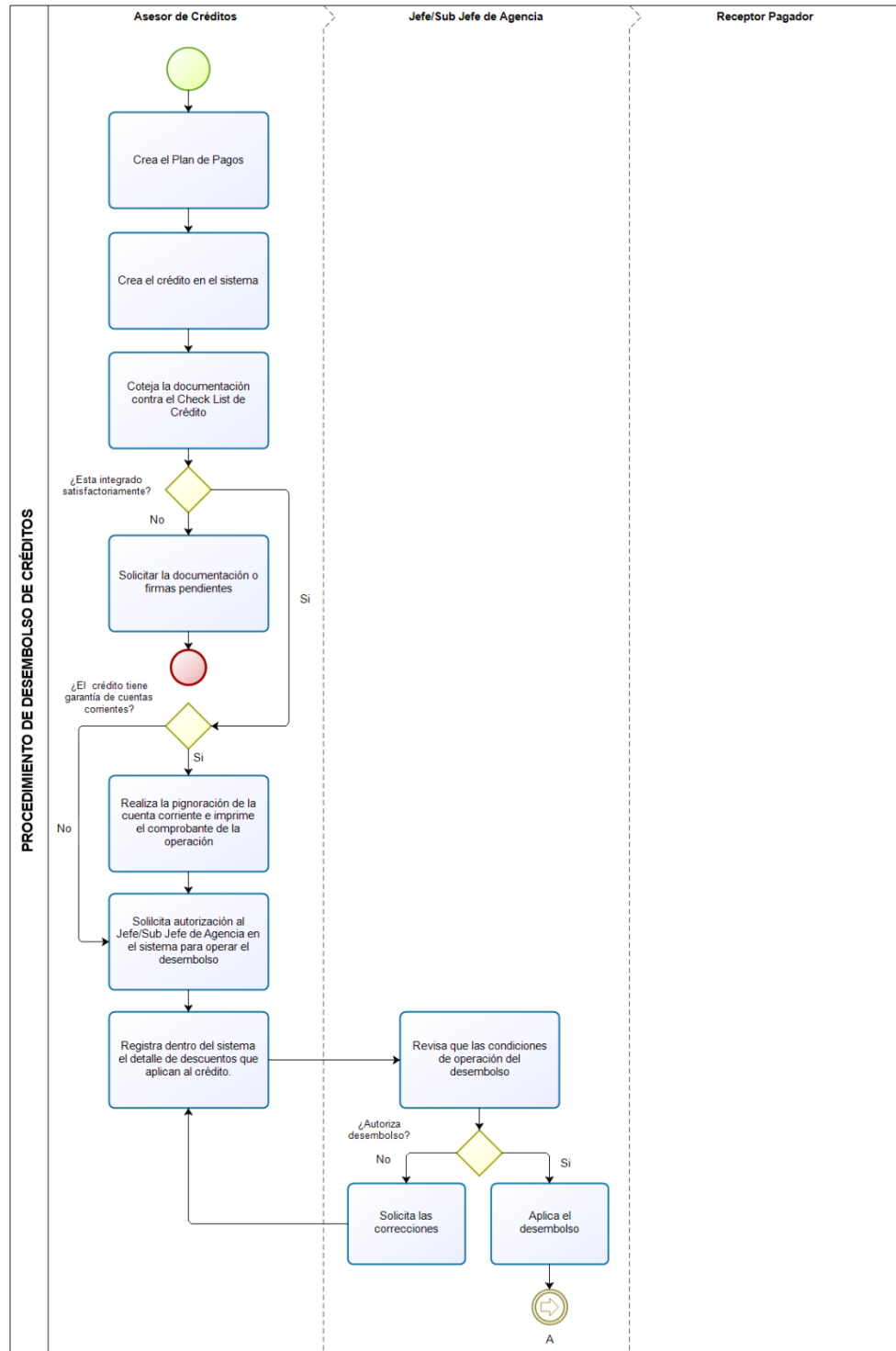
9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

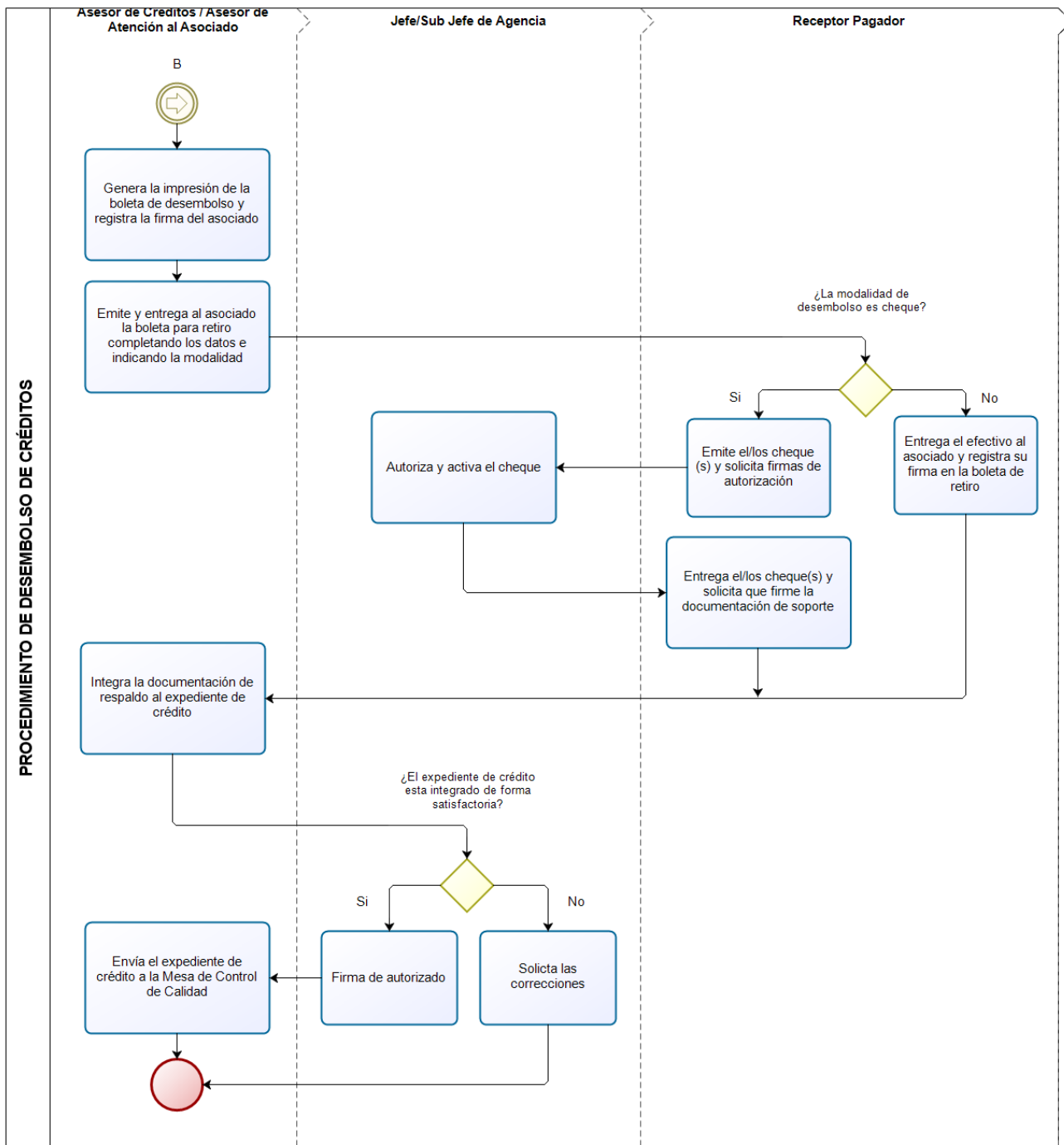
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	Crea al crédito en el sistema.	Asesor de Créditos	Plan de Pagos
2	Realiza en sistema el plan de pagos.		
3	<p>Coteja la documentación contra el Check List de Crédito ¿Está integrado satisfactoriamente?</p> <p>Si, continua con el procedimiento en el paso 2.</p> <p>No, regresa a la etapa de Formalización y/o Escrituración según aplique para solicitar la documentación o firmas pendientes.</p>		CR-FO-09 Check List de Crédito
4	<p>¿El crédito tiene garantía de cuentas corrientes?</p> <p>Si, realiza la pignoración de la cuenta corriente e imprime captura de pantalla como comprobante de la operación. Continúa en el paso 3.</p> <p>No, continua el procedimiento en el paso 3.</p>		Comprobante de Pignoración (Captura de pantalla de la pignoración realizada)
5	Solicita autorización al jefe /sub jefe de Agencia para operar el desembolso dentro del sistema.		CR-FO-28 Boleta de Descuentos
6	Registra dentro del sistema el detalle de descuentos que aplican al crédito.		
7	<p>Revisa las condiciones de operación del desembolso ¿Autoriza el Desembolso?</p> <p>Si, aplica el desembolso dentro del sistema. En caso de requerir correcciones posteriores a la aplicación del crédito se deberá solicitar la anulación al departamento de Contabilidad. Continuar el procedimiento en el paso 6.</p> <p>No, solicita a la Asistente de Créditos que anule la operación de ingreso de desembolso para realizar las correcciones necesarias. Regresar al paso 3.</p>	Jefe de Agencia	CR-FO-27 Boleta de Desembolso


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020

8	Genera la impresión de la boleta de desembolso y registra la firma del asociado en esta.	Asesor de Créditos	
9	Emite y entrega al asociado la(s) boleta(s) para retiro completando los datos e indicando la modalidad del desembolso (efectivo/cheque).	Asesor de Créditos	Boleta de Retiro
10	<p>¿La modalidad de desembolso es cheque?</p> <p>Si, emite el/los cheque(s) de desembolso del crédito y solicita las firmas de autorización. Continúa el procedimiento en el paso 9.</p> <p>No, entrega el efectivo al asociado y registra su firma en la boleta de retiro. Continúa el procedimiento en el paso 11.</p>	Receptor Pagador	Cheque, Boleta de Retiro
11	Autoriza y activa el cheque, en caso de ser necesario solicita las correcciones al Receptor Pagador.	Jefe de Agencia	Voucher de cheque, Libro de Registro de Cheques
12	Entrega el/los cheque(s) al asociado y solicita que firme el voucher, boleta de retiro, libro de registro de cheques como constancia de recibido y el formulario IVE CO03 para créditos > Q50,000.00, si aplica.	Receptor Pagador	
13	Integra la boleta de desembolso y documentación que se genere según la modalidad del desembolso al expediente de crédito.	Asesor de Créditos	
14	<p>¿El expediente de crédito está integrado de forma satisfactoria?</p> <p>Si, firma de autorizado, continua en el paso 13.</p> <p>No, solicita las correcciones necesarias. Regresar al paso que corresponda.</p>	Jefe de Agencia	CR-FO-09 Check List de Crédito
15	Envía al área de archivo el expediente de crédito.	Asesor de Créditos	

10. FLUJOGRAMA DEL PROCESO





	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020

11. ANEXOS

CR-FO-26 Boleta de Desembolso

BOLETA DE DESEMBOLSO DE PRESTAMO

Lugar:

Fecha:

Préstamo No.:

Solicitud No.:

Asociado:

CIF.:

Monto Autorizado: Q. 00,000.00


FORMA	REFERENCIA	% APLICABLE	VALOR
G	Gastos por Aplicar	%	Q000.000
D		%	Q000.000
D		%	Q000.000

Moviliza la suma de	Q. 00,000.00	
LIQUIDO A RECIBIR		Q 00000.00
SEGURO DE CREDITO (GARANTIA)		Q 000.00
GASTOS ADMINISTRATIVOS		Q 000.00
TOTALES	Q 00,000.00	Q 0000.00

Observaciones: PRODUCTO, AUTORIZADO POR, ACTA, FECHA, MONTO AUTORIZADO, PLAZO, TASA DE INTERÉS, DESTINO.

Firma Asociado

Oficial de Créditos Cooperativa
PGC08HNL

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020

CR-FO-27 Boleta de Descuentos



BOLETA DE DESCUENTOS

I. INFORMACIÓN DEL CRÉDITO

No. CRÉDITO		PLAZO:	
ACTA No.:		INTERESES:	
SOLICITUD No.:		DESTINO:	
FECHA AUTORIZADO:		FONDOS:	
FECHA VENCIMIENTO:		CUOTA:	

MONTO DEL CRÉDITO AUTORIZADO	Q	-
------------------------------	---	---

II. DETALLE DE DESCUENTOS:

GASTOS ADMINISTRATIVOS	Q	-
SEGURO DE VIDA	Q	-
APORTACIONES	Q	-
AHORRO CORRIENTE	Q	-
GASTOS DE ESCRITURACIÓN	Q	-
	Q	-
TOTAL DESCUENTOS	Q	-
LIQUIDO A RECIBIR	Q	-

RCIBÍ DE: _____ COOPERATIVA PARROQUIAL GUADALUPANA, R.L.

LA CANTIDAD DE: _____

POR: _____


FECHA DE ENTREGA: _____ Guatemala

 (NOMBRE DEL ASOCIADO)
CIF: (CIF ASOCIADO)

Q - Q -

 (NOMBRE DEL ASESOR DE CRÉDITOS)
ASESOR DE CRÉDITOS

 (NOMBRE DEL JEFE/SUB JEFE DE AGENCIA)
JEFE/SUB JEFE DE AGENCIA

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020

XI. CR-PR-11 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CALIDAD Y LEGALIZACIÓN

Todos los expedientes de crédito serán enviados a una mesa de control de calidad posterior al desembolso para verificar que el expediente de crédito se haya integrado de forma satisfactoria y se realiza la legalización de firma de los expedientes que contienen Reconocimiento de Deuda. Todas las agencias y departamentos involucrados deberán cumplir con lo dispuesto en el MC-PR-01 Procedimiento de Control de Calidad y Legalización.

XII. CR-PR-12 PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO

Posterior a la aprobación o denegación del crédito, se debe resguardar el expediente y los documentos cumpliendo con las características necesarias que permitan conservar los documentos que amparen el proceso de crediticio.

Previo a su resguardo los expedientes de crédito pasan por la mesa de control de calidad. Ver MC-PR-01 Procedimiento de Control de Calidad y Legalización.

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la adecuada recepción, resguardo y administración de los archivos de la Cooperativa.

2. ALCANCE


El presente procedimiento es de aplicación a todos los productos de créditos de la Cooperativa.

3. RESPONSABLES

Se designa como responsables directos del procedimiento al Jefe de Archivo, así mismo la Mesa de Control de Calidad y Jefe de Agencia serán responsables de los envíos de documentación realizados.

4. ENTRADAS

Expedientes de crédito aprobados y denegados.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020

5. SALIDAS

Solvencia de archivo.

6. INDICADOR DEL PROCESO

Expedientes de crédito enviados al departamento de archivo en menos de 5 días.


7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CR-FO-28 Carta de Transporte, CR-FO-29 Control de Envío de Documentos, CR-FO-30 Control de Ingreso de Créditos, CR-FO-31 Control de Salida de Documentos, CR-FO-32 Solvencia de Archivo.

8. LINEAMIENTOS

8.1. Ciclo de Vida de la Documentación: el ciclo de vida de la documentación y vigencia de conservación se concreta en cuatro fases:


Fase	Descripción	Plazo de Conservación
Activo	Documentos que se encuentran sujetos a tramitación y su consulta es frecuente y periódica.	La permanencia de los documentos en esta fase puede variar dependiendo del tipo de producto financiero.
Inactivo	Documentación que pierde su valor legal, administrativo o contable y se vuelve histórica. Ejemplos: cierre de un trámite, pago a totalidad de un préstamo, cancelación de cuentas de ahorro y aportaciones, cancelación de tarjetas de débito y crédito.	La permanencia de los documentos en esta fase será de cinco (5) años a partir de su inactivación.
Suspendido	Documentación que no continuo su gestión por requisitos incompletos o solicitudes que fueron rechazadas.	La permanencia de los documentos en esta fase será de un (1) mes.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020

Cancelado	Documentación de asociados que finalizaron su relación con la Cooperativa: No poseen ningún producto activo con la Cooperativa, cancelaron sus cuentas o no hubo movimiento por un período de 12 meses.	La permanencia de los documentos en esta fase será de cinco (5) años a partir de su cancelación.
------------------	---	--

8.2. Identificación, Ordenación y Conservación de las Carpetas y Expedientes:

- a. Todos los documentos serán digitalizados en los sistemas establecidos por la Cooperativa previo a su almacenamiento físico.
- b. Por cada asociado se conformará un expediente, todos los expedientes estarán consignados en folders identificados con una pestaña visible que contenga el nombre y número de CIF del asociado.
- c. Las carpetas colgantes y expedientes se ordenan por número de CIF del asociado.
- d. Para facilitar la ubicación de la documentación, los archivadores deben estar identificados con numeración arábica (1,2, 3...) y deben de indicar para cada archivador los expedientes contenidos, es decir, desde y hasta que número de CIF se encuentran resguardados los expedientes en este.
- e. Los folders que contienen la documentación se deben de resguardar en carpetas colgantes, cuando por razones de espacio, se archiven las carpetas dentro de cajas se seguirán los mismos criterios de ordenación.
- f. El orden del contenido de las carpetas se realiza del documento más reciente al más antiguo, de manera que se van anexando los documentos más recientes al inicio de esta.
- g. No se debe forzar la capacidad de las carpetas. De ser necesario, se podrá iniciar una nueva carpeta aparte, dejando constancia de su registro en el inventario archivístico general.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020

- h. Los documentos legales (Reconocimiento de Deuda, Pagarés, Escrituras y mutuos) no se perforarán, ni se archivarán en las carpetas, para lo cual se debe anexar una copia al expediente. Los documentos originales deben ser resguardados en funda plástica y en una ubicación y archivador diferente, mismos que también deben formar parte del inventario archivístico general y cumplir con los criterios de ordenación e identificación anteriormente descritos.


8.3. Consulta y Préstamo

- a. La documentación conservada en archivo, se podrá solicitar en consulta o préstamo con fines de tramitación o de información administrativa. La consulta y préstamo ha de contar con autorización del jefe de Archivo.
- b. Durante el período de consulta o préstamo, la custodia y conservación de la documentación prestada recae en el solicitante, exigiéndole responsabilidad en caso de pérdida, deterioro o modificación de un documento o de un expediente.
- c. Para solicitar documentos, se debe presentar un oficio para solicitud de consulta y préstamo, el cual deberá contener como mínimo: CIF, Asociado, No. de Crédito, Garantía, Fecha de Solicitud, Motivos o razones de consulta y préstamo, fecha de devolución o especificar si se encontrará en cobro jurídico, nombres, apellidos, puesto y departamento al que pertenece la persona que solicita.

El departamento de archivo debe llevar un registro de los expedientes de consulta y préstamos para su control.

- d. No se otorgarán documentos legales originales en calidad de préstamo (Reconocimiento de Deuda, Pagarés, Escrituras y mutuos), únicamente copias, a excepción del departamento jurídico y cobros.

- 8.4. **Accesibilidad a la Documentación:** el acceso a la documentación será autorizado por el Jefe de Archivo, el nivel de confidencialidad para la clasificación documental establecida

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020

es alto, por lo que, si el usuario posee los permisos y si el proceso es correcto, se tramitará el préstamo o consulta de los documentados solicitados.

8.5. Eliminación: se podrán eliminar los documentos físicos y originales siempre y cuando se cumpla con lo descrito a continuación:


- a. Todo documento se encuentre digitalizado en el sistema establecido por la Cooperativa.
- b. Después de cinco (5) años de su registro con estatus de inactivo.
- c. Sean productos o servicios financieros rechazados posteriores a un (1) mes de su trámite.

8.6. La eliminación de documentos será realizada de forma semestral y se debe contar con la autorización de la Gerencia Jurídica, Gerencia General y Unidad de Cumplimiento, para lo cual el Jefe de Archivo deberá elaborar un Oficio que contenga la descripción de la documentación a eliminar: CIF, Nombres y Apellidos completos del asociado, No. de Crédito, Garantía, Estatus y/o cualquier otra que considere necesaria.


8.7. La disposición final de los residuos de la documentación destruida se podrá realizar a través de proveedores de reciclaje o de manejo profesional de desechos.

8.8. Del envío de documentación para su archivo: todas las sucursales de la Cooperativa están obligadas a cumplir y aplicar las directrices que se describen a continuación:

- a. Cada sucursal de la Cooperativa, debe tener un responsable de archivo, pese a que cada colaborador y jefe, son responsables de aplicar los controles necesarios para enviar la documentación que se genera.
- b. La documentación contenida en los folders de expedientes debe ordenarse teniendo en cuenta el principio de orden, atendiendo al Check List establecido.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020

- c. La documentación que corresponde a expedientes de créditos debe venir en folder y no debe traer grapas, ni ganchos, se deberá hacer uso de sujetadores para hojas como clips o mariposas.
- d. Debe evitarse la duplicidad de documentos.
- e. Toda documentación que se envíe al departamento de archivo debe contar con una carta de transporte, los envíos de documentación deben estar en el mismo orden en el que se encuentran en la carta de transporte.
- f. El departamento de archivo realizará la devolución a la Mesa de Control de Calidad de los expedientes que contenga errores o documentación pendiente de completar. Estos deben ser solventados en el mismo mes por el personal de agencia.
- g. Por ningún motivo debe enviarse fotografías de lo contenido en el expediente o documentos por medios ajenos a la Cooperativa. En caso de solicitar imagen de un documento en específico se debe cargar al sistema y notificar al solicitante donde encontrarlo.
- h. El departamento de archivo emitirá una solvencia por haber enviado a totalidad la documentación que se generó durante el transcurso del mes, la documentación enviada es cotejada por el departamento de archivo contra el sistema para validar que no existen documentos o expedientes pendientes de enviar.
- i. Si un colaborador de agencia está en proceso de desvinculación laboral, es responsabilidad del jefe inmediato notificar de forma inmediata al departamento de Archivo a fin de verificar que no posea ningún documento en calidad de préstamo o documentos pendientes de enviar para extender la constancia de solvencia.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020


8.9. Tiempos de envío al departamento de archivo:

Tipo de crédito	Tiempo de envío al archivo
Créditos Hipotecarios y fiduciarios	De 3 a 5 días después del desembolso
Mutuos Hipotecarios	5 a 10 días hábiles después del desembolso
Créditos Automáticos	2 días después del desembolso

9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

9.1. Procedimiento de Archivo de Expedientes de Créditos Aprobados


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	Inspecciona que los expedientes de créditos estén completos de acuerdo a la carta de transporte y no contenga grapas, caso contrario realiza el retiro de estas.	Auxiliar de Archivo	Control de Envío de Documentos
2	Registra el ingreso del expediente de crédito en el Control de Envío de Documentos.		
3	Coteja la documentación del expediente contra el Check List de Crédito ¿Es conforme? Si , escanea y carga cada uno de los documentos por producto al sistema, continúa en el paso 4. No , notifica a la Mesa de Control de Calidad de la documentación faltante para su envío. Fin del Procedimiento.		
4	Descarga los expedientes de créditos del Control de Ingreso de Créditos y registra los errores suscitados.	Jefe de Archivo	Control de Ingreso de Créditos
5	Distribuye los expedientes de crédito a los Auxiliares de Archivo.		

GUADALUPANA  MICOPE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020

6	Perfora, encarpeta y ordena la documentación en los archivadores.	Auxiliar de Archivo	
7	Actualiza el inventario archivístico general.		
8	Entrega solvencia mensual a las agencias que cumplieron con el envío de toda la documentación.	Jefe de Archivo	Solvencia de Archivo


9.2. Procedimiento de Archivo de Expedientes de Créditos Rechazados

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	Inspecciona que la documentación este de acuerdo a lo establecido en la carta de transporte.	Auxiliar de Archivo	Control de Envío de Documentos
2	Registra el ingreso de la documentación en el Control de Envío de Documentos.		
3	Escanea y carga la resolución de rechazado al sistema.		
4	Coloca sello de rechazado a la resolución del crédito.		
5	Descarga la documentación del Control de Ingreso de Créditos.	Jefe de Archivo	Control de Ingreso de Créditos
6	Ordena la documentación en cajas.	Auxiliar de Archivo	
7	Actualiza el inventario archivístico general.	Jefe de Archivo	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020

9.3. Procedimiento de Eliminación de Documentos

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	Identifica los documentos a eliminar de acuerdo a los lineamientos establecidos y su plazo de conservación.	Jefe de Archivo	Inventario Archivístico General
2	Verifica que la documentación a eliminar se encuentre digitalizada en sistema. ¿Esta digitalizada? Si , continúa en el paso 3. No , digitaliza la documentación, continúa en el paso 3.	Auxiliar de Archivo	
3	Notifica a Gerencia Jurídica y Gerencia General el detalle de documentación a eliminar.	Jefe de Archivo	
4	Solicita autorización a la Unidad de Cumplimiento para la eliminación de los casos referentes a fallecimientos o cuentas canceladas.		
5	Tritura la documentación.	Auxiliar de Archivo	
6	Recolecta los residuos de la documentación para su reciclaje.	Proveedor	
7	Actualiza el inventario archivístico general.	Jefe de Archivo	

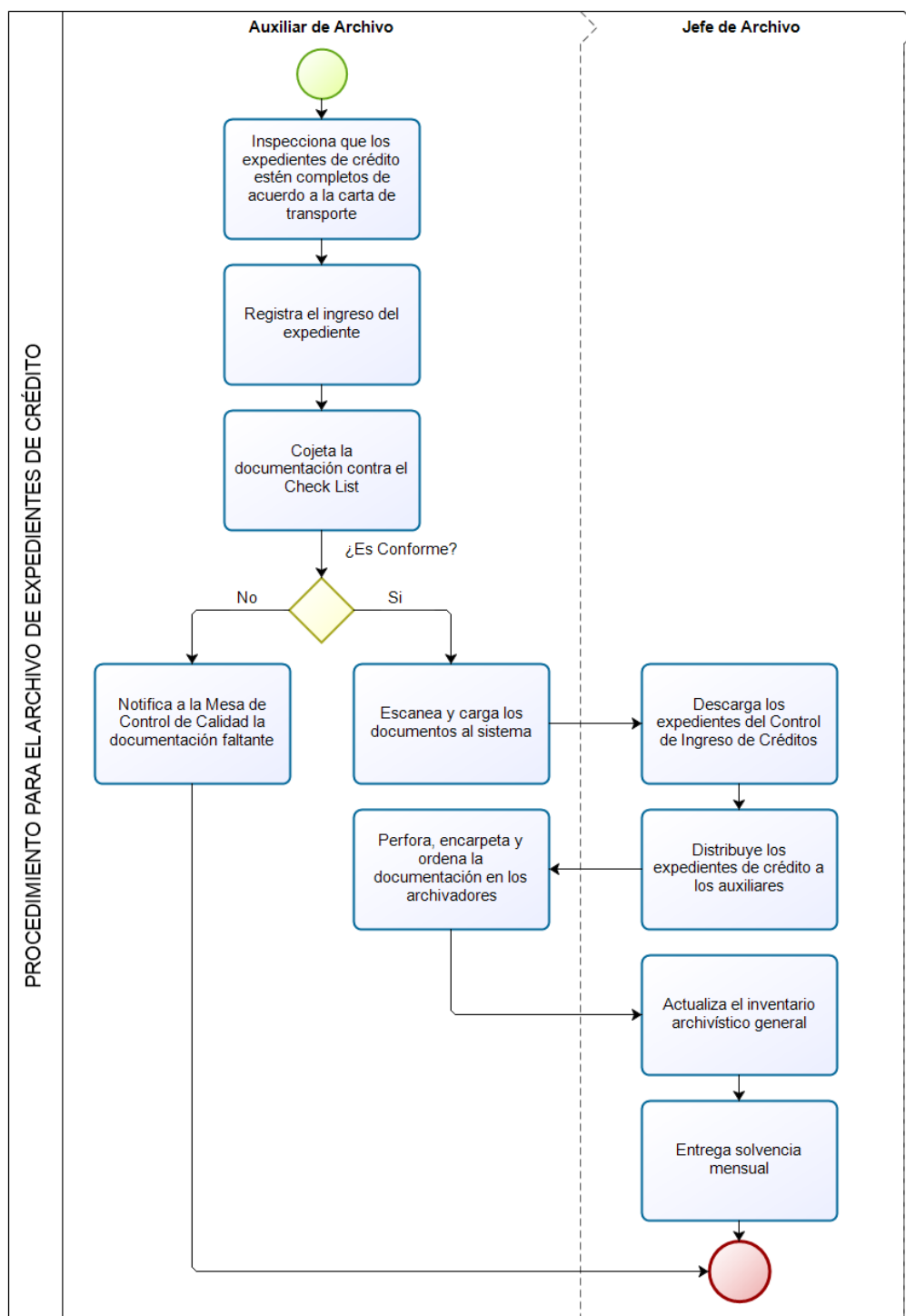
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020

9.4. Procedimiento de Consulta y Préstamo

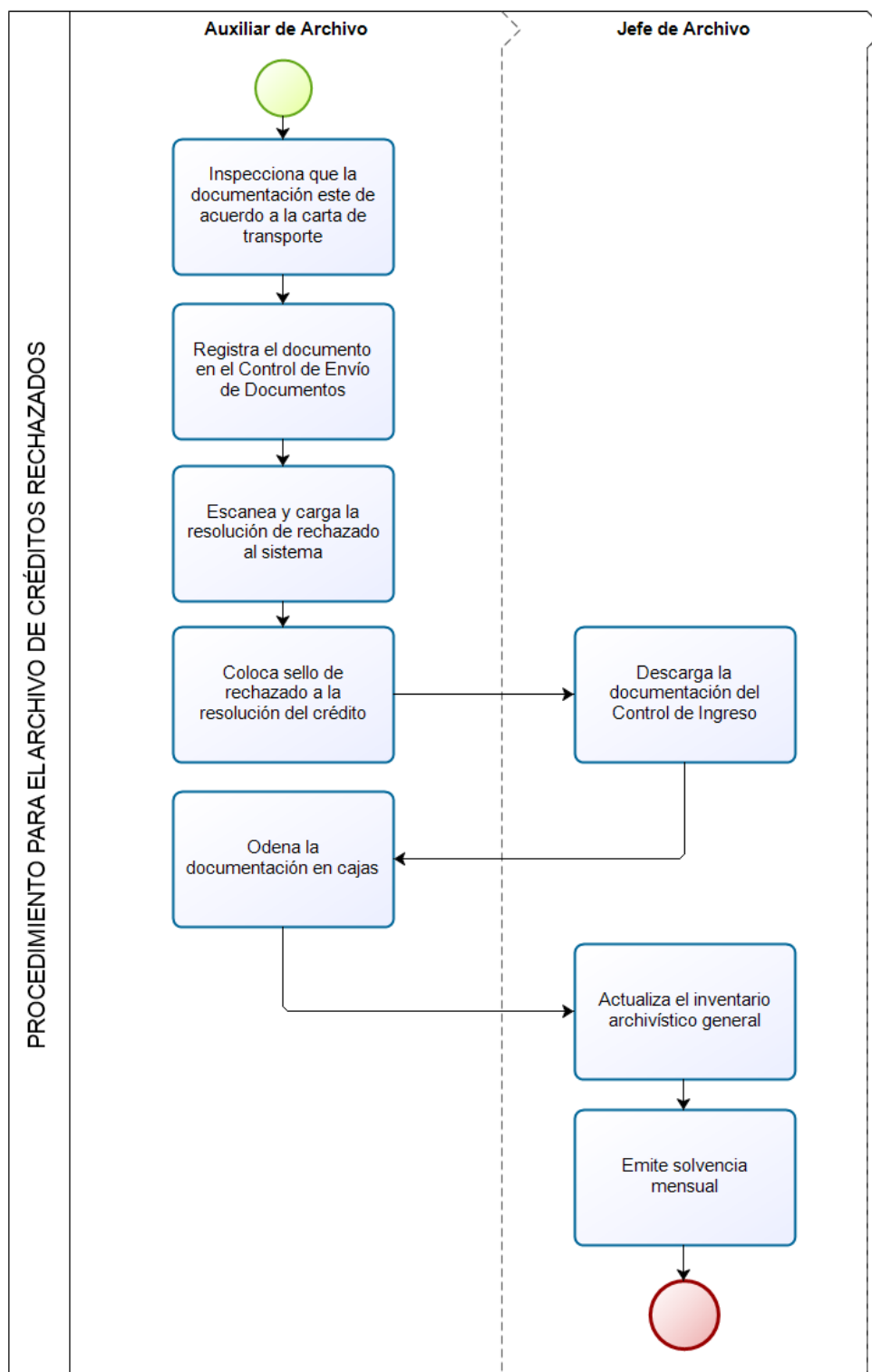
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	Elabora Oficio y entrega o envía por mensajería al departamento de archivo.	Solicitante	Oficio de Consulta y Préstamo
2	Verifica los motivos y que el solicitante cuente con acceso autorizado.	Jefe de Archivo	
3	Revisa que la documentación se encuentre de forma digital en sistema, caso contrario deberá escanearla y cargarla al sistema previo a su entrega.	Auxiliar de Archivo	Control de Salida
4	Ubica la documentación en el archivador y saca una copia para resguardo.		
5	Registra el documento o expediente para consulta o préstamo en el Control de Salida.		
6	Entrega de documento(s) o expedientes al solicitante.		
7	Consulta la documentación.	Solicitante	
8	Realiza la devolución de documento(s) o expediente(s).		
9	Verifica que la documentación o expediente se encuentre en buenas condiciones y completo.	Auxiliar de Archivo	
10	Descarga del Control de Salida los documentos o expedientes pendientes de devolución.		
11	Encarpeta y ordena la documentación en los archivadores.		

10. FLUJOGRAMA DEL PROCESO

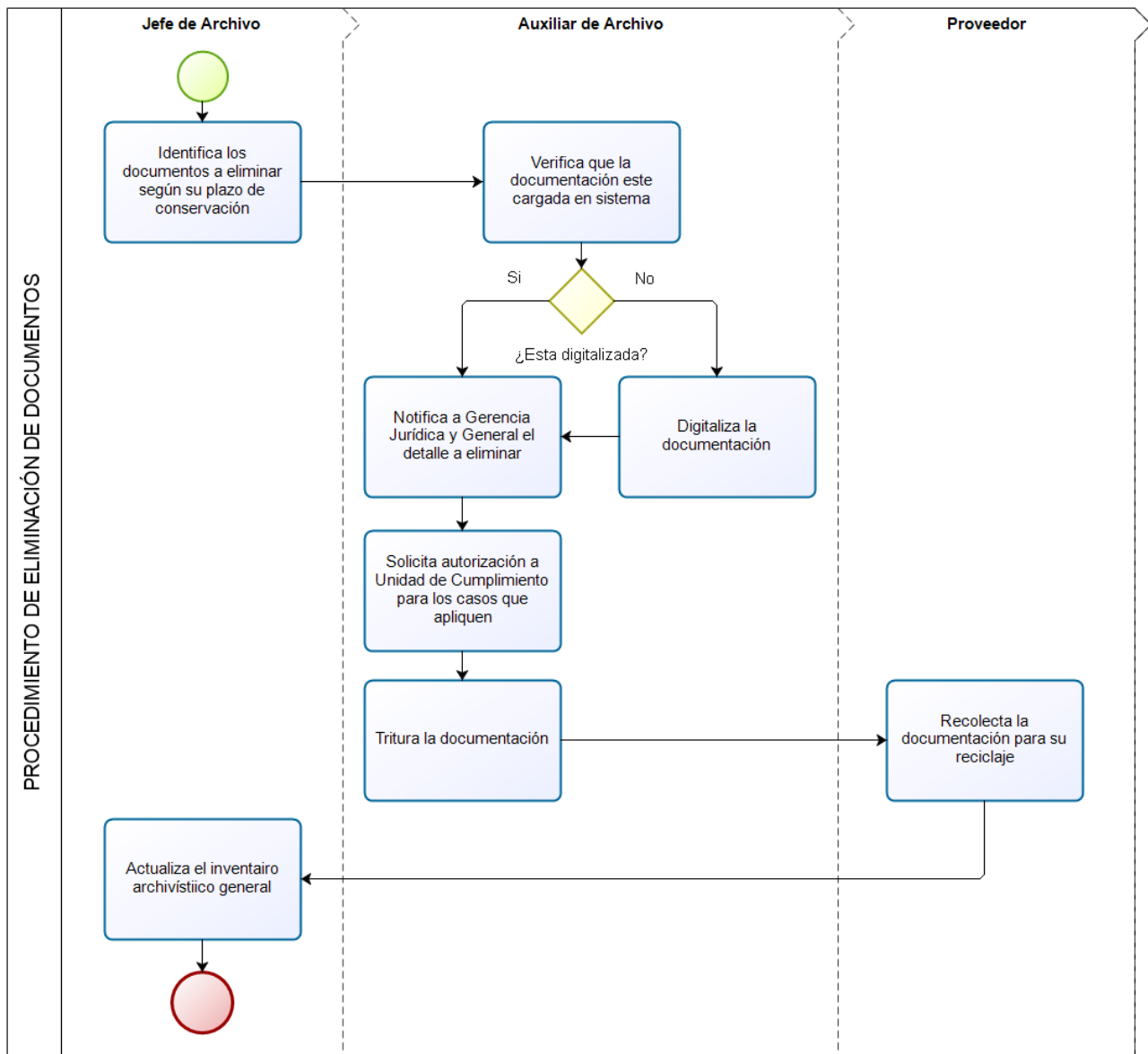
10.1. Procedimiento de Archivo de Expedientes de Créditos Aprobados



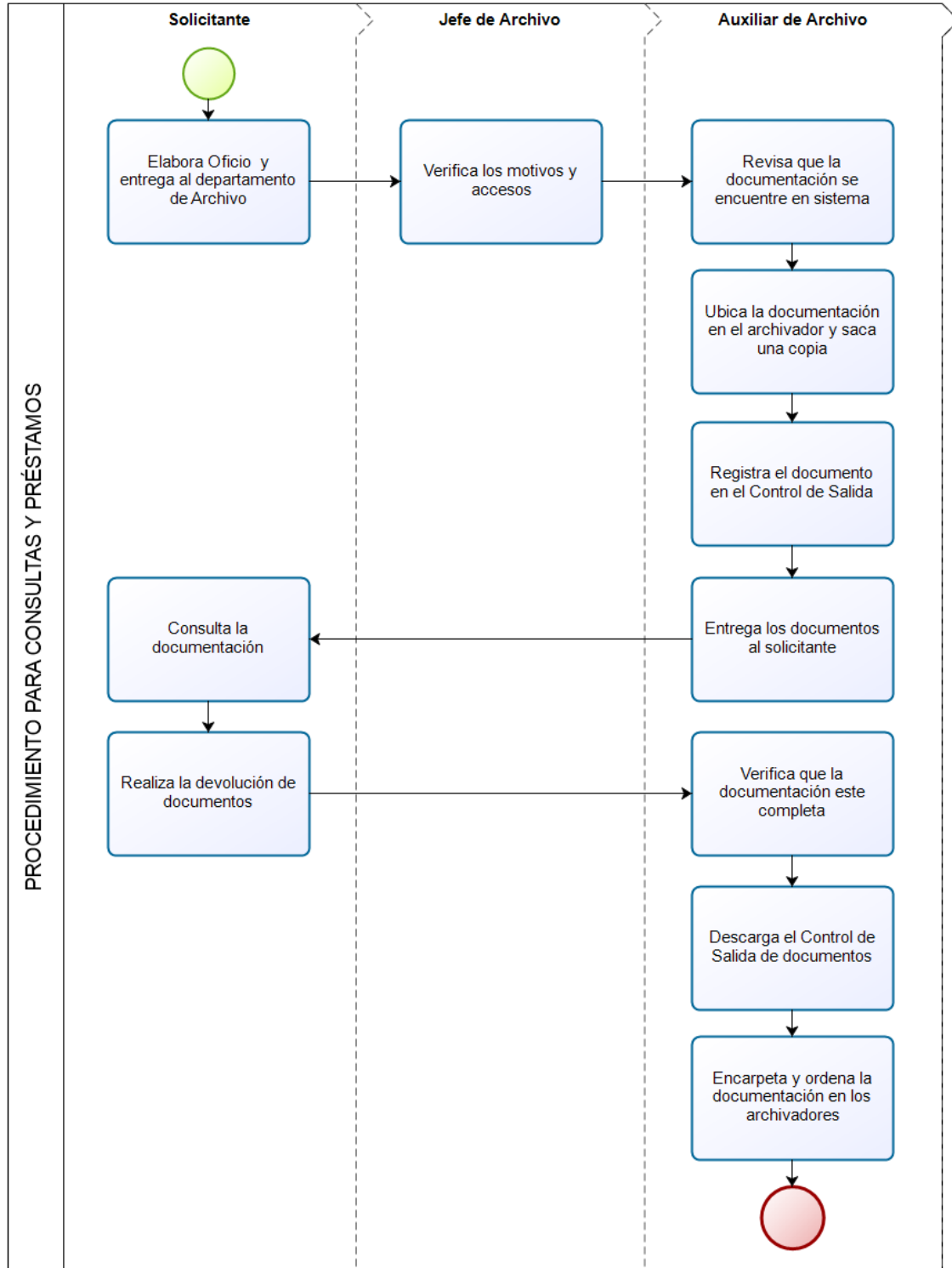
10.2. Procedimiento de Archivo de Expedientes de Créditos Rechazados




10.3. Procedimiento de Eliminación de Documentos



10.4. Procedimiento de Consulta y Préstamo



GUADALUPANA  MICOPE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO				
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN:	02	APROBACIÓN: 16/10/2020

CR-FO-29 Control de Envío de Documentos


PRODUCTOS	LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES		TOTAL
CRÉDITOS FIDUCIARIOS											
CRÉDITOS HIPOTECARIOS											
MUTUOS											
AUTOMÁTICOS											
DENEGADOS											
CUENTAS NUEVAS											
PAPELERÍA VARIA											
TARJETAS DE CRÉDITO											
TARJETAS DE DÉBITO											
ARCHIVO (ATRASADO)											
ARCHIVO (DIARIO)											

Pendientes % Pendientes % Avanzado

PRODUCTO	CANTIDAD SEMANAL	AUX 1	AUX2	%	AUX3	%	AUX4	%	AUX5	%
CRÉDITOS FIDUCIARIOS										
CRÉDITOS HIPOTECARIOS										
MUTUOS										
AUTOMÁTICOS										
DENEGADOS										
CUENTAS NUEVAS										
PAPELERÍA VARIA										
TARJETAS DE CRÉDITO										
TARJETAS DE DÉBITO										
TOTAL DE DOCUMENTACIÓN										

CR-FO-30 Control de Ingreso


Agencia	Garantía	Fecha de Creación	Fecha de 1er desembolso	Oficial	No. de Préstamo	CIF	Nombre de Cliente	Fecha de descarga	Carta de Transporte	Pendientes	Estado	Fecha de Revisión	Mutuo Hipotecario	Carta de envío mutuo

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020

CR-FO-31 Control de Salida

CIF	Detalle	Fecha de Solicitud	Motivo	Nombre de Asociado	Solicita	Área de donde solicita	Documento Solicitado	Envía	Fecha de Vuelta de Archivo	Nombre de Quien Recibe	Memo Recibido SI/NO	Estado

CR-FO-32 Solvencia de Archivo



SOLVENCIA DE DOCUMENTACIÓN


MES _____ AÑO _____

AGENCIA		
NOMBRE JEFE DE AGENCIA/AUXILIAR		
ARCHIVO		
	Nombre de la persona que certifica solvencia	Firma y sello

OBSERVACIONES


Fecha en que solvento la papelería:

FIRMA JEFE DE AGENCIA


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020

E. DEFINICIONES


Término	Definición
Activo Crediticio	Son las operaciones que implican riesgo crediticio para la institución, directo o indirecto sin importar la forma jurídica que adopte o su registro contable.
Análisis de la Capacidad Empresarial	Se refiere a la evaluación de la experiencia y conocimiento del negocio que el Asociado posee sobre la actividad empresarial que realiza.
Análisis de riesgo crediticio	Es el proceso mediante el cual se estima el grado en que los activos crediticios puedan ser de dudosa recuperación.
Analista de Crédito	Colaborador que está de examinar la información financiera de los asociados, tales como su historial crediticio, balance de ingresos y egresos, ahorros y los riesgos para conceder créditos en la Cooperativa.
Archivo	Conjunto de documentos y soporte de material acumulados en un proceso por una persona en el transcurso de su gestión o una actividad.
Asesor de atención al Asociado	Es la persona con la cual el asociado actual o potencial establece el primer contacto al acercarse a las diferentes agencias con interés en cualquiera de los servicios de la Cooperativa. Cada asesor debe atender y guiar al Asociado en el uso de los servicios de la Cooperativa.
Asesor de Créditos	Es la persona responsable del análisis cualitativo y cuantitativo de los asociados interesados en un crédito. Es quien debe asesorar sobre la forma del manejo del crédito.
Asociado	Podrán ser Asociados de la Cooperativa, todas las personas naturales que deseen hacerlo, que reúnan el perfil determinado por el Consejo de Administración de acuerdo a los Estatutos de la Cooperativa.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020


Avalúo	Es el dictamen técnico por medio del cual se estima el valor de un bien o cosa, considerando para el efecto características físicas, ubicación, situación jurídica e investigación de mercado de bienes iguales o equivalentes.
Back Office	Persona que se encargada de realizan tareas “detrás” del negocio, sin contacto directo con los asociados. Verifica a detalle la documentación del expediente de solicitud de crédito enviada por los Asesores de Crédito de las sucursales de la Cooperativa para así, iniciar la gestión de análisis y posteriormente disponer una resolución.
Balance General	Es un reporte financiero que solicita la Cooperativa como requisito para otorgar crédito, ya que refleja la situación financiera de un asociado comerciante o una empresa a una fecha determinada. Está conformada por las cuentas de activo, pasivo y la diferencia.
Capacidad de Pago	Es la capacidad económico financiera de los deudores de generar flujos de fondos que provengan de sus actividades y que sean suficientes para atender oportunamente el pago de sus obligaciones.
Capital de Trabajo	Representa los recursos económicos disponibles en un negocio para desarrollar sus actividades de manera normal en el corto plazo. Puede calcularse como el excedente de los activos sobre los pasivos de corto plazo. Está conformado por los elementos que forman parte del ciclo de producción y venta del negocio, que incluye: efectivo en caja y banco, inventarios de materia prima o mercadería, productos en proceso, productos terminados y cuentas por cobrar. Corresponde al activo circulante bruto del negocio.
Comité de Crédito	Órgano resolutivo, nombrado por el Consejo de Administración que analiza y aprueba las solicitudes de crédito, así como toda la gestión derivada del

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020


	proceso crediticio, con base en la normativa existente a nivel de la Cooperativa.
Consejo de Administración	Es el órgano que tiene a su cargo la dirección de la Cooperativa. Su integración y sus funciones están definidas en el estatuto de la Cooperativa, su reglamento de funciones, ley de cooperativistas y otros que le apliquen.
Control de Calidad	Conjunto de mecanismos, acciones y herramientas aplicadas para detectar la presencia de errores en los expedientes de crédito.
Crédito	Es el dinero o recursos financieros que se ha entregado a un Asociado como préstamo y que está obligado a devolver en la o las fechas pactadas, según el plan de pagos acordado, además de los intereses generados por el plazo de vigencia del crédito. En el sector financiero, a un crédito también se le conoce como operación activa, debido a que contablemente se registra en el activo dentro del balance.
Deudores	Son las personas asociadas que tienen financiamiento con la Cooperativa; así como los asociados que actúen como fiadores, codeudores, garantes, avalistas u otros obligados de similar naturaleza.
Estado Patrimonial	Permite obtener el balance general del asociado o unidad familiar, para determinar la estructura patrimonial y su nivel de endeudamiento.
Estado de Resultados	Estado de rendimiento económico o estado de pérdidas y ganancias, es un estado financiero que muestra ordenada y detalladamente la forma de cómo se obtuvo el resultado del ejercicio durante un periodo determinado.
Eliminación	Es la destrucción de los documentos que han perdido su valor administrativo, jurídico, legal o contable y que no tienen valor histórico o carecen de relevancia.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020


Expediente	Conjunto de documentos relacionados con un asunto, que constituyen una unidad de archivo. Los expedientes se forman a medida que suceden los trámites, por lo cual se ordenan de forma cronológica.
Garantía real	Son aquellos bienes tangibles e intangibles, que pueden ser endosables, embargables y realizables, cuyo valor respalda financiamientos otorgados.
Índices Financieros	Es una herramienta empleada por la Cooperativa que utiliza la información financiera del asociado y que son necesarias para medir la estabilidad, la capacidad de endeudamiento, la capacidad de generar liquidez y los rendimientos a través de la interpretación de las cifras, de los resultados y de la información en general.
Intereses ordinarios o corrientes	Es la cantidad que resulta de aplicar durante un periodo determinado la tasa de interés ordinaria al capital adeudado a la Cooperativa por un Asociado.
Intereses Moratorios	Es el importe que resulta de aplicar la tasa de interés moratoria a la cantidad de los pagos que no hace un Asociado en tiempo o en la fecha pactada.
Legalización de la firma	Acto por medio del cual, el notario, da fe que una firma que ha sido puesta o reconocida en su presencia es auténtica.
Límite máximo de financiamiento	Es la cantidad máxima de financiamiento al que puede tener acceso un Asociado.
Micro Créditos	Son aquellos créditos otorgados a personas naturales para la mejora o continuidad de actividades empresariales por cantidades menores a los Q180,000.00 y estructurados con pagos mensuales o al vencimiento, según el flujo de caja del negocio.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020


Mora	Es el incumplimiento del pago de Intereses y/o capital de un préstamo en las fechas y plazos contratados.
Novación	Es el acto por medio del cual el deudor y acreedor alteran sustancialmente una obligación, extinguiéndola mediante el otorgamiento de un nuevo activo crediticio concedido por la misma institución, en sustitución del existente.
Núcleo Familiar	Designa a todos aquellos ingresos económicos con los que cuenta una familia, esto incluye sueldo de todos aquellos miembros de la misma que trabajan.
Pignoración	Procedimiento realizado en el sistema de la Cooperativa para congelar los fondos considerados como garantía de un crédito otorgado.
Plan de Inversión	Es un documento que contiene los conceptos en los que se usará el crédito en caso de ser otorgado; tratándose de créditos de capital de trabajo el documento deberá especificar claramente el nombre de los productos o insumos a adquirir.
Programaciones de Pago	Se refiere a la calendarización de los pagos para la recuperación de los préstamos colocados.
Récord de Pago	Reporte escrito solicitado por la Cooperativa que contiene el registro de todos los créditos que ha solicitado un asociado, dicho reporte es la historia financiera del asociado con las entidades financieras del país, donde se puede verificar la morosidad, nivel de endeudamiento, deudas por institución y un resumen de su comportamiento crediticio.
Reestructuración	Se refiere al crédito que se deriva de modificaciones a las condiciones originales del crédito o al esquema de pagos, respecto a: garantías y/o tasa de interés.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020


Referencia comercial	Es la información o datos que sobre la experiencia de pago proporciona un proveedor de un Asociado. La referencia es positiva cuando el proveedor informa que el prospecto o Asociado le ha pagado puntualmente y es negativa cuando el asociado no ha pagado puntualmente a ese proveedor.
Referencia Personal	Es la información o datos que sobre la solvencia de un Asociado proporciona un conocido de éste; quien proporciona la información puede ser otro Asociado, un familiar, vecino o un conocido que no ha tenido relación comercial con el Asociado.
Riesgo cambiario	Surge cuando un préstamo o una cartera de préstamos se denominan en moneda extranjera o se financia con empréstitos en otra moneda. Los acontecimientos políticos, sociales y económicos pueden intensificar el riesgo cambiario. Las consecuencias pueden ser desfavorables si sobre una de las monedas involucradas comienzan a imponerse controles cambiarios estrictos o si está sujeta a grandes fluctuaciones de la tasa de cambio.
Riesgo cambiario crediticio	Posibilidad de afrontar pérdidas derivadas de incumplimientos de los deudores en el pago de sus obligaciones crediticias producto de descalces entre sus exposiciones netas en moneda extranjera. Para el otorgamiento de créditos en moneda extranjera, el riesgo cambiario crediticio debe ser considerado como un componente adicional importante para definir la capacidad de pago.
Riesgo crediticio	Es la probabilidad de incurrir en pérdidas derivadas del incumplimiento en tiempo y/o forma de las obligaciones crediticias de uno o varios Asociados. Este proviene de la posibilidad de que los flujos de caja comprometidos por préstamo y valores pueden no ser pagados oportuna o totalmente, según lo estipulado en un contrato, lo que resulta en una pérdida financiera.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020

Riesgo legal	Es la inadecuada o incorrecta formalización o documentación de las operaciones activas y pasivas de la Cooperativa, aplicables a las cooperativas de ahorro y crédito.
Riesgo operativo	Es una amenaza que resulta de fallas en los procesos internos, personas, sistemas o eventos externos.
Solvencia	Es la voluntad y la capacidad de un Asociado para hacer frente o para cubrir sus compromisos de pago; se dice que alguien es solvente cuando las referencias que se obtienen de él indican que cumple en tiempo y completos sus compromisos. También se dice que alguien es solvente cuando paga puntualmente un crédito que anteriormente le concedió u otorgó la Cooperativa o cualquier otra institución crediticia o proveedor de bienes o servicios.
Valor comercial	Es el valor monetario del inmueble ajustado a precio de mercado, es decir, tomando en cuenta: ubicación, accesos, es decir aquellos elementos que pueden influir en una mayor o menor valorización del bien.
Valuación	Es el resultado del análisis de los factores de riesgo crediticio que permite establecer la clasificación de los activos y la constitución de provisiones, cuando corresponda, con la finalidad de reflejar en los estados financieros de la entidad el verdadero valor de realización de los activos crediticios.
Valuador	Técnico, conocedor, especialista o experto, que por tener los conocimientos necesarios y la experiencia suficiente tiene la aptitud, reconocimiento y la autorización respectiva, para dictaminar y emitir opinión sobre el valor de los bienes o cosas.
Verificador	Son los colaboradores especializados en comprobar con exactitud y precisión la información que brinda el asociado a la Cooperativa en la solicitud de crédito, con el objeto de confirmar y dar veracidad de la misma y así evitar la desinformación de los datos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020

<p>Visita de Verificación</p>	<p>Es la visita física que se hace al lugar de trabajo, vivienda o al negocio del Asociado con el objetivo de otorgarle un crédito o para analizar la situación actual del Asociado o la evolución del negocio. La visita tiene como objetivo verificar que efectivamente, la vivienda, el negocio o la empresa existen, su localización y su estado o nivel de operación. En el caso de micro o pequeñas empresas se verifica la actividad o giro mercantil a que se dedican, el personal ocupado, el estado físico de los bienes, maquinaria, inventarios y equipo usados en el establecimiento, la antigüedad en esas instalaciones local o predio, el estado en que se encuentran. Se debe verificar también, cuando sea posible y existan, que las mercancías sean de uso corriente o que no sean descontinuadas. De cada visita ocular se elaborará un reporte firmado por la persona que la realice y se integrará al expediente de crédito respectivo.</p>
--------------------------------------	--

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO:	CR-ML-01	VERSIÓN: 02 APROBACIÓN: 16/10/2020


F. ANEXOS

Anexo I. Matriz de Producto de Crédito












Los productos de crédito de la Cooperativa completan las etapas del proceso de crédito como se muestra a continuación:


No.	PRODUCTO	PROCEDIMIENTOS											
		1. Precalificación	2. Solicitud e Integración del Expediente de Crédito	3. Verificación e Inspección de la Información	4. Análisis de Sucursal	5. Verificación del Expediente	6. Análisis de Crédito	7. Aprobación del Crédito	8. Escrituración e Inscripción	9. Formalización	10. Creación y Desembolso del Crédito	11. Control de Calidad y Legalización	12. Archivo
1	Automático	>20,000 ✓	✓	---	✓	---	---	✓	---	✓	✓	✓	✓
2	Créditos Hipotecarios	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	---	✓	✓	✓
3	Créditos Fiduciarios	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	---	✓	✓	✓	✓
4	Créditos Menores	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	Créditos Mayores	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Nota: Créditos menores y mayores aplican la etapa de formalización y escrituración de acuerdo a las garantías que se establezcan.

GUADALUPANA  MICOPE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020

Manual de Procedimientos de Crédito Versión 2.0, revisado por:

Sandra Patricia Caal Istasuy Encargada Análisis de Créditos	Emmerick Wilmar Valle Ariola Analista de Créditos Junior	Gerson Maudiel Flores López Analista de Crédito Senior	Claudia Isabel Mérida Pérez Jefe de Área Jurídica
			
Kevin Jonathan Jiménez Solano Analista de Créditos Mayores	Manuel Lisandro Cux Chalcoj Encargado de Verificaciones	Mercedes Isabel García Arévalo Analista de Crédito Senior	Juliy Beatriz López Estrada Jefe de Archivo
			
Jorge Luis Ávalos Fernández Jefe de Créditos	Maria Fernanda Contreras Bolaños Analista de Créditos Senior	Claudia Alejandra Bernal Alifredo Asistente de Créditos	
			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
	CÓDIGO: CR-ML-01	VERSIÓN: 02	APROBACIÓN: 16/10/2020

Manual de Procedimientos de Crédito Versión 2.0

Revisado por: Lester Alfredo Alvarado Kuckling Supervisor de Negocios	Elaborado por: María Fernanda González Velásquez Jefe de Procesos
	