MANUAL DE CRÉDITO

2026

Caja Cerro de la Silla

Ahorro, Préstamo e Inversión.

CONTROL DE ACTUALIZACIONES	
Nombre del documento: **Manual de Crédito**	Código del documento: **MN-OP-CRED-V2-202608**
Fecha de emisión: **20-08-2026**	Vigente a partir de: **07-08-2026**
Fecha de última actualización: **03-01-2026**	Numero de actualización: **02**
Fecha de autorización: **22-08-2026**	No. de acuerdo de autorización: **108-08-26**
Vo.Bo. del documento	
Lic. Simón Abraham Pérez **Director General**	
Autorización del documento	
Lic. Miguel Ángel Martínez Martínez Director de Operaciones	**C.P. Luis Fernando Ganzález García** Director de Administración y Finanzas
Lic. Osvaldo Raúl Frías Pineda Presidente Comité de Crédito	**C.P. M. Patricia Sánchez Sierra** Contraloría Interna

DOCUMENTO CONTROLADO

CONTROL DE CAMBIOS			
Actualización Número	**Fecha de Revisión**	**Descripción del cambio y/o actualización**	**Fecha de Emisión**
1	07/01/2026	Se revisa nueva versión de manual	08/01/2026
2	20/08/2026	Reestructuración completa del Manual	
3			

DOCUMENTO CONTROLADO

ÍNDICE

CAPITULO I - GENERALIDADES 5
1.1 INTRODUCCIÓN 5
1.2 OBJETIVO 5
1.2.1 Objetivo General 5
1.2.2 Objetivos Específicos 5
1.3 ALCANCE 6
1.4 MARCO NORMATIVO 7
1.5 MERCADO OBJETIVO 7
1.6 PERSONAS RELACIONADAS 10
1.6.1 Lineamientos generales para la aprobación de créditos a personas relacionadas 10
1.6.2 Identificación y control 11
1.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 11
CAPITULO II – PROCESO DE CRÉDITO 20
2.1 POLÍTICAS GENERALES DE CRÉDITO 20
2.2 REQUISITOS GENERALES PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO 23
2.3 INTEGRACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CRÉDITO 24
2.4 EVALUACIÓN DEL CRÉDITO 33
2.5 AUTORIZACIÓN DEL CRÉDITO 54
2.6 FORMALIZACIÓN DEL CRÉDITO 57
2.7 DESEMBOLSO Y ENTREGA DE LOS RECURSOS 59
2.8 ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO 62
CAPITULO III – LINEAS DE CRÉDITO 64
3.1 OBJETIVO 64
3.2 DISPOSICIONES GENERALES 64
3.3 CATÁLOGO DE LÍNEAS Y PRODUCTOS DE CRÉDITO 64
3.4 MATRIZ DE CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LAS LÍNEAS DE CRÉDITO 65
CAPITULO IV – GARANTÍAS 66
4.1 OBJETIVO 66
4.2 DISPOSICIONES GENERALES 66
4.3 CLASIFICACIÓN DE GARANTÍAS 68
4.4 AVALÚOS 74
4.5 SUSTITUCIÓN DE GARANTÍAS 75
4.6 LIBERACIÓN DE GARANTÍAS 76
4.7 GARANTÍAS NO ADMISIBLES 76
CAPÍTULO V – FORMALIZACIÓN, DESEMBOLSO Y REGISTRO DEL CRÉDITO 77
5.1 FORMALIZACIÓN DEL CRÉDITO 77
5.2 VALIDACIONES PREVIAS AL DESEMBOLSO 78
5.2.1 Detección de Anomalías 79
5.3 DESEMBOLSO DE LOS RECURSOS 80
5.4 REGISTRO Y EVIDENCIA DE LA OPERACIÓN 80
5.5 CANCELACIÓN DE OPERACIONES NO FORMALIZADAS 81
VI – ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO 81
6.1 SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO 81
6.2 MONITOREO DE CARTERA 82
6.2.1 Control de Finalidades 82
6.3 ACTUALIZACIÓN Y CONSERVACIÓN DE INFORMACIÓN 83
6.4 IDENTIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE INCUMPLIMIENTOS 84
6.5 SUPERVISIÓN Y CONTROL 84
CAPÍTULO VII – RENOVACIÓN, PAGOS Y LIQUIDACIÓN DE CRÉDITOS 85
7.1 RENOVACIÓN DE CRÉDITOS 85
7.2 FORMAS DE PAGO 86
7.3 LIQUIDACIÓN ANTICIPADA 87
7.4 CANCELACIÓN DE CRÉDITOS 88
CAPÍTULO VIII – CLASIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE LA CARTERA DE CRÉDITO 88
8.1 CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO. 88

DOCUMENTO CONTROLADO

8.2 CARTERA VIGENTE 89
8.3 CARTERA VENCIDA 89
8.4 TRATAMIENTO DE CRÉDITOS RENOVADOS 89
8.5 PAGO SOSTENIDO 90
8.6 CALIFICACIÓN Y ESTIMACIONES PREVENTIVAS 91
8.7 CALIFICACIÓN DE CARTERA DE VIVIENDA 92
8.8 RESERVAS PREVENTIVAS ADICIONALES 93
8.9 SEGUIMIENTO DE LA CLASIFICACIÓN Y ESTIMACIONES 94
CAPÍTULO IX – DISPOSICIONES FINALES 95
9.1 INTERPRETACIÓN Y APLICACIÓN 95
9.2 ACTUALIZACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL MANUAL 95
9.3 SANCIONES 95
9.4 VIGENCIA 96
9.5 REGISTRO DE ANEXOS Y FORMATOS 96

DOCUMENTO CONTROLADO

CAPITULO I - GENERALIDADES

1.1 INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Crédito y Cobranza se constituye como una herramienta fundamental para la gestión y regulación de las operaciones crediticias en la Caja Cerro de la Silla, S.C. de A.P. de R.L. de C.V. El propósito de este documento es: por un lado, consolidar el aprendizaje de los aspectos fundamentales que configuran los procesos crediticios y, por otro, asegurar la implementación de prácticas financieras y administrativas saludables y eficientes. A través de políticas y normativas rigurosas, este manual no solo garantiza la calidad y la integridad de las operaciones, sino que también promueve una mejora continua y la búsqueda persistente de optimización de los procesos operativos. Esta dinámica de mejora está enfocada en mantener y elevar la rentabilidad de la Cooperativa, siempre bajo un marco de sostenibilidad y responsabilidad ética.

En este contexto, el Manual de Crédito y Cobranza establece una serie de criterios específicos, lineamientos detallados, normas rigurosas y políticas claras que se aplican tanto al Proceso General de Crédito como a cada uno de los productos de crédito ofrecidos por la Cooperativa desde la recepción de la documentación para el crédito hasta el desembolso y recuperación de la cartera. Cada normativa ha sido diseñada para ser lo suficientemente flexible como para adaptarse a los cambios y exigencias del mercado financiero, promoviendo así la competitividad de la Cooperativa en su ámbito de actuación. Al mismo tiempo, estos lineamientos están en plena consonancia con los principios éticos que rigen a la institución, las directrices administrativas establecidas y la estructura organizacional del área de crédito, asegurando que cada decisión y acción se alinee con los valores y objetivo.

1.2 OBJETIVO

1.2.1 Objetivo General

El objetivo general del presente Manual de Crédito y Cobranza es establecer una base sólida de principios, lineamientos, criterios, normativas y procedimientos que guían la administración de las actividades crediticias de la Cooperativa. Esto se realiza con el fin de asegurar el cumplimiento riguroso de la normatividad vigente y armonizar los procesos y métodos de trabajo de todos los empleados y funcionarios involucrados en dichas actividades.

Este manual busca fomentar una mayor eficiencia, efectividad y optimización de recursos en todas las operaciones de crédito, contribuyendo así al fortalecimiento y la salud financiera de la Cooperativa. Su implementación es clave para mejorar la gestión del riesgo, aumentar la rentabilidad y sostener el crecimiento sostenible de la entidad

1.2.2 Objetivos Específicos

Los objetivos específicos del presente Manual de Crédito están diseñados para mejorar la estructura y el funcionamiento de las operaciones crediticias de la Cooperativa. Los siguientes puntos detallan los enfoques clave:

1. **Definir y optimizar los procesos integrales de crédito**: Establecer lineamientos claros que aseguren la salud financiera de la Cooperativa y mejoren la calidad del servicio a

DOCUMENTO CONTROLADO

los socios que demandan estos servicios, promoviendo así una gestión eficaz y responsable.

2. **Promover la profesionalización del personal**: Fortalecer las competencias de los empleados y directivos involucrados en los procesos crediticios, asegurando su compromiso con los resultados y la mejora continua en su gestión.
3. **Optimizar la gestión de la recuperación de cartera**: Implementar procedimientos que maximicen la eficiencia en el uso de los recursos financieros, humanos y tecnológicos de la Cooperativa, y que fortalezcan la administración de reservas preventivas.
4. **Capacitar y comprometer al personal en la normatividad crediticia**: Involucrar activamente al personal del Proceso General de Crédito en el conocimiento y aplicación de la normativa vigente relacionada con la colocación y recuperación de recursos financieros.
5. **Mejorar la gestión y control de los expedientes crediticios**: Establecer métodos eficaces para una adecuada integración y administración de los expedientes de los socios, garantizando así un control administrativo más efectivo.
6. **Diversificar y posicionar productos crediticios**: Desarrollar y promover nuevos productos crediticios que respondan a las necesidades de los socios, mejorando la competitividad y satisfacción del cliente.
7. **Administrar con transparencia los bienes adjudicados**: Implementar un control riguroso sobre los bienes adjudicados y realizar acciones de venta que aseguren la equidad y la transparencia, evitando el favorecimiento a empleados, directivos o afiliados.
8. **Fortalecer el control y transparencia en la gestión de cobros legales**: Promover una administración transparente de los expedientes entregados para su cobro legal, asegurando que las acciones de recuperación o castigo de cartera se realicen de manera justa y clara.

1.3 ALCANCE

El alcance del Manual de Crédito de la Caja Cerro de la Silla, S.C. de A.P. de R.L. de C.V. abarca múltiples facetas de la gestión crediticia y constituye un pilar central para promover la transparencia y consolidar una cultura organizacional robusta en materia de crédito. Este documento es obligatorio para todos los directivos, funcionarios y empleados que participan directa o indirectamente en el Proceso de Crédito, asegurando su estricto apego al marco legal vigente y fomentando una administración efectiva y prudente de la cartera crediticia.

El Manual no solo es aplicable a las áreas operativas internas, sino también a los Comités de la Cooperativa, quienes desempeñan un papel crucial en el mantenimiento y la actualización continua del mismo. En particular, el Comité de Crédito es el principal responsable de liderar las mejoras, actualizaciones o cambios metodológicos, basados en su experiencia, conocimientos técnicos y el análisis de tendencias y oportunidades de mejora que surjan dentro de la Cooperativa.

Para garantizar la relevancia y la efectividad del Manual, se establecen los siguientes criterios para su actualización y modificación:

DOCUMENTO CONTROLADO

1. **Revisión periódica:** Se llevará a cabo una revisión anual para asegurar que el Manual refleje las prácticas más actuales y efectivas en gestión crediticia.
2. **Gestión proactiva:** Iniciativas de adecuación o modificaciones propuestas por el Encargado de Crédito, el Comité de Crédito o la Gerencia General se consideran para implementar mejores prácticas que aumenten su utilidad operativa y metodológica.
3. **Obligación normativa:** Cambios en leyes, reglamentos, lineamientos y otras disposiciones normativas que afectan las operaciones crediticias de la Cooperativa impulsarán las modificaciones necesarias para cumplir con estos requisitos legales.

Cualquier cambio adoptado en el Manual entrará en vigor de manera inmediata y será de cumplimiento obligatorio, una vez que el Consejo de Administración establezca la fecha de efectividad.

1.4 MARCO NORMATIVO

La normatividad general vigente, sobre la que base sus elementos generales el presente manual es la siguiente:

- Ley para regular las actividades de las Sociedades Cooperativas de ahorro y crédito (LRASCAP).
- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.
- Ley General de Sociedades Cooperativas.
- Disposiciones de Carácter General en materia de transparencia aplicables a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo.
- Tratándose del cobro de intereses por crédito, deberá observarse lo dispuesto en la Ley del Impuesto al Valor Agregado (LIVA).
- Estatutos y Bases Constitutivas de la Cooperativa.
- Acuerdos del Consejo de Administración de la Cooperativa aplicables a los temas referenciados en el presente manual.

Las disposiciones establecidas en el presente manual serán derogadas, complementadas o modificadas sin necesidad de acuerdo del Consejo de Administración cuando sean contrarias o distintas al derecho aplicable y vigente.

1.5 MERCADO OBJETIVO

Caja Cerro de la Silla tiene como mercado objetivo a las personas físicas que cuenten con la calidad de socios de la Cooperativa, de conformidad con la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, los Estatutos Sociales y demás disposiciones aplicables.

Los productos de crédito están dirigidos a atender las necesidades de financiamiento de los socios, considerando su capacidad de pago, el destino del crédito, el nivel de riesgo y el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente Manual.

DOCUMENTO CONTROLADO

Para efectos de la evaluación crediticia y la administración del riesgo, los solicitantes de crédito se segmentan conforme a la naturaleza de la fuente principal de sus ingresos, de la siguiente manera:

a) Personas Físicas Asalariadas
Comprende a los socios cuyos ingresos provienen principalmente de una relación laboral subordinada, así como pensionados o jubilados que perciban ingresos periódicos y comprobables.

b) Personas Físicas con Actividad Independiente
Comprende a los socios que obtienen ingresos mediante el ejercicio de actividades profesionales, comerciales, industriales, de servicios, agropecuarias u otras actividades económicas realizadas por cuenta propia, incluyendo a los microempresarios.

En esta categoría se incluyen, entre otros:

- Comerciantes.
- Profesionistas independientes.
- Prestadores de servicios.
- Personas con actividad empresarial.
- Productores agropecuarios.
- Transportistas.
- Cualquier otra persona física que genere ingresos comprobables derivados de una actividad económica.

Esta segmentación tiene como finalidad establecer criterios diferenciados para la integración del expediente, la evaluación de la capacidad de pago, la determinación del nivel de endeudamiento y la administración del riesgo de crédito, sin limitar el acceso de los socios a los productos de financiamiento ofrecidos por la Cooperativa, siempre que cumplan con los requisitos establecidos en el presente Manual.

Como política general, podrán ser sujetos de crédito los socios personas físicas con capacidad legal para contratar y obligarse conforme a la legislación aplicable. La edad mínima para solicitar un crédito será de dieciocho (18) años cumplidos.

El límite máximo de **70 años de edad** será aplicable únicamente para la admisión de nuevos socios. Los socios que hayan sido admitidos con anterioridad al cumplimiento de dicho límite de edad podrán solicitar y acceder a los productos de crédito autorizados, sin restricción por motivo de edad, siempre que acrediten capacidad de pago y cumplan con los requisitos, políticas y demás disposiciones aplicables establecidas por la Cooperativa.

1.5.1 Sujetos de crédito

Se considerará los siguientes supuestos:

- No tener créditos vencidos en la Cooperativa o en cualquier otra Entidad Financiera, autorizando y consultando su Reporte de Crédito ante una Sociedad de Información Crediticia.

DOCUMENTO CONTROLADO

- No ser Aval o Codeudor de algún Socio en la Cooperativa, con saldos morosos o vencidos, así mismo, será aplicable para los dependientes económicos del propio Socio solicitante, aval u obligado solidario.
- Proporcionar información verídica que se le requiera para el llenado de la Solicitud de Crédito y para la evaluación que se le practicará para determinar su capacidad de pago y nivel de endeudamiento.
- Demostrar tener capacidad de pago y un nivel de endeudamiento adecuados, de conformidad con las Políticas y Procedimientos que hubiera autorizado el Consejo de Administración para este fin.

Tipo	Edad	Producto
Nuevo Socio	18 – 70	Todos
Nuevo Socio	>70	Gerencial y DPF

En los casos en que la Cooperativa admita socios cuya edad sea igual o superior al límite de cobertura establecido por la póliza del seguro de deudores, únicamente podrán acceder a aquellos productos de crédito cuyo saldo se encuentre garantizado al cien por ciento (100%) mediante depósitos o inversiones constituidas en la propia Cooperativa, o bien, cuando el socio contrate un seguro de deudor aceptado por la Cooperativa. En estos supuestos, el socio deberá manifestar por escrito su conocimiento y aceptación de las condiciones aplicables respecto de la cobertura del seguro de deudores.

1.5.2 No sujetos de crédito

No serán sujetos de crédito los socios que se ubiquen en cualquiera de los siguientes supuestos:

i. Quienes proporcionen información o documentación falsa, alterada, incompleta o engañosa durante el proceso de integración del expediente, análisis, formalización o administración del crédito.
ii. Quienes se nieguen a proporcionar la información o documentación requerida por la Cooperativa para acreditar su identidad, actividad económica, origen de los recursos, capacidad de pago o cualquier otro requisito previsto en la normatividad aplicable y en las políticas internas.
iii. Quienes, como resultado de los procesos de identificación, conocimiento del socio, prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, o de la evaluación integral del riesgo, presenten indicios o elementos que impidan a la Cooperativa continuar con el proceso de otorgamiento del crédito, de conformidad con la legislación y disposiciones aplicables.
iv. Quienes hayan utilizado o intentado utilizar documentación apócrifa, hayan ocultado información relevante o hayan realizado cualquier acto tendiente a inducir a error a la Cooperativa para obtener un beneficio indebido.
v. Los menores de dieciocho (18) años de edad o quienes carezcan de capacidad legal para contratar y obligarse, salvo los casos expresamente previstos por la legislación aplicable.

Cuando se detecte cualquiera de los supuestos anteriores, la Cooperativa negará el otorgamiento del crédito o, en su caso, suspenderá el trámite de la solicitud. Lo anterior será

DOCUMENTO CONTROLADO

sin perjuicio de las acciones legales que procedan, incluyendo la presentación de las denuncias correspondientes cuando los hechos pudieran constituir un delito, en términos de la legislación aplicable, incluyendo lo previsto en el artículo 111 de la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo.

1.6 PERSONAS RELACIONADAS

Con el propósito de mantener la transparencia en las operaciones de crédito y fortalecer los mecanismos de control interno, la Cooperativa establece los presentes lineamientos para el otorgamiento, autorización, seguimiento y control de las operaciones celebradas con personas relacionadas, procurando en todo momento que éstas se formalicen en condiciones de mercado y sin otorgar beneficios, condiciones preferenciales o tratos distintos a los previstos en el presente Manual.

Para efectos del presente Manual, se considerarán personas relacionadas aquellas que puedan resultar deudoras de la Cooperativa y que se ubiquen en alguno de los siguientes supuestos:

i. Los integrantes del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y Comité de Crédito.
ii. El Director General y los funcionarios del nivel jerárquico inmediato inferior (Nivel 2), así como cualquier persona que, por sus facultades, pueda obligar jurídicamente a la Cooperativa mediante su firma.
iii. Los auditores externos de la Cooperativa.
iv. Los cónyuges, concubinos o concubinarios, así como las personas que mantengan parentesco por consanguinidad o afinidad en línea recta en primer grado, por consanguinidad o afinidad en línea colateral en primer grado, o parentesco civil, respecto de cualquiera de las personas señaladas en los incisos anteriores. (Padres, hijos, hijastros, cónyuge, suegros y yernos).

No se considerarán operaciones con personas relacionadas los créditos de carácter laboral otorgados a los trabajadores de la Cooperativa, salvo que éstos se ubiquen en alguno de los supuestos descritos anteriormente.

1.6.1 Lineamientos generales para la aprobación de créditos a personas relacionadas

El tratamiento para personas relacionadas en cuanto a plazos será el mismo que aplique para cualquier socio.

Las operaciones de crédito con personas relacionadas deberán observar, además de las políticas generales de otorgamiento de crédito, los siguientes lineamientos:

i. Deberán celebrarse en condiciones de mercado, sin conceder tasas, plazos, garantías, comisiones o cualquier otra condición más favorable que las aplicables a operaciones equivalentes celebradas con otros socios.

DOCUMENTO CONTROLADO

ii. Los consejeros, integrantes de comités, funcionarios o cualquier persona que tenga un interés directo o indirecto en la operación deberán abstenerse de participar en su análisis, discusión, deliberación o autorización, dejando constancia de dicha abstención en el acta correspondiente.
iii. Las operaciones cuyo importe conjunto exceda del equivalente en moneda nacional a **100,000 UDIS** o del **2% del capital social pagado**, el monto que resulte menor, requerirán de la autorización previa del Consejo de Administración, conforme a las disposiciones aplicables.
iv. La suma total de las operaciones de crédito con personas relacionadas no podrá exceder del 10% del capital contable de la Cooperativa.
v. Cuando las operaciones no excedan los límites señalados en el inciso c), deberán informarse al Consejo de Administración y a la Asamblea General de Socios en forma agregada, sin revelar la identidad de los socios acreditados.
vi. Las personas relacionadas no podrán obtener, sin la autorización del Consejo de Administración, más de una operación durante un mismo ejercicio cuando se actualicen los supuestos previstos en las disposiciones aplicables.

1.6.2 Identificación y control

La Cooperativa deberá implementar mecanismos que permitan identificar oportunamente las operaciones con personas relacionadas.

Para tal efecto:

i. Todo solicitante que pudiera ubicarse en alguno de los supuestos previstos en este apartado deberá presentar una declaración, por escrito y bajo protesta de decir verdad, manifestando la existencia o inexistencia de vínculos de parentesco o relación con las personas consideradas relacionadas.
ii. El Comité de Crédito, Mesa de Control o las áreas responsables del proceso crediticio deberán verificar dicha información antes de someter la operación a autorización.
iii. La Cooperativa mantendrá registros actualizados de las personas relacionadas y establecerá controles que permitan identificar y dar seguimiento a este tipo de operaciones durante todo el ciclo de vida del crédito.
iv. La información relativa a personas relacionadas será tratada con carácter confidencial y utilizada exclusivamente para efectos del cumplimiento de la normativa aplicable y de los controles internos de la Cooperativa.

1.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La correcta aplicación de los procesos crediticios recae directamente en el personal de crédito y cobranza, quienes verifican que los créditos se otorguen en lo posible de una manera integral y en apego a los lineamientos establecidos en este manual, buscando una sanidad financiera y una rentabilidad que permita sustentar la operación de la Cooperativa.

Para el logro de los objetivos previstos, la Cooperativa cuenta con una estructura operativa misma que se detalla a continuación:

DOCUMENTO CONTROLADO



1.7.1 Consejo de Administración

El Consejo de Administración deberá velar por la correcta administración y dirección estratégica de la Cooperativa, asegurando que se cumplan los principios cooperativos, se mantenga la sostenibilidad financiera y se protejan los intereses de los socios.

1.7.2 Comité de Crédito

El Comité de Crédito es el ente facultado por el Consejo de Administración para aprobar en los términos de la regulación vigente y de las normas internas, los créditos que los socios soliciten a la Cooperativa, como lo tiene previsto el presente manual, el Comité de Crédito podrá estar integrado por empleados o consejeros de la Cooperativa a criterio del Consejo de Administración.

El Comité de Crédito tendrá, además de las previstas en la LRASCAP, LGSC, Disposiciones de Carácter General emitidas por la CNBV, Bases Constitutivas y normativa interna, las siguientes funciones específicas:

I. Analizar y estudiar, las solicitudes de préstamo y verificar su correcta resolución conforme a las normas y políticas que establezca el Consejo de Administración de esta Cooperativa;
II. Rechazar o autorizar las solicitudes de préstamos hechas por los socios, siempre con estricto apego a las normas legales, estas Bases y los Reglamentos aplicables;
III. Rendir un reporte mensual sobre su gestión al Consejo de Administración, donde se especifique el detalle de las operaciones que, de conformidad con la LRASCAP, las disposiciones de carácter general que emita la Comisión, estas bases hayan autorizado o rechazado. Dicho reporte deberá incluir un informe sobre el cumplimiento de los límites de financiamiento a personas relacionadas, de

DOCUMENTO CONTROLADO

conformidad con lo establecido por la LRASCAP, las presentes Bases Constitutivas, la Circular Única y el Manual de Crédito que al efecto se expida;

IV. Rendir un informe mensual del estatus en que se encuentra los asuntos de cobranza extra judicial;
V. Elaborar y aprobar su reglamento de juntas;
VI. Proponer al Consejo de Administración las modificaciones pertinentes al Manual de Crédito y
VII. Las demás que la LGSC, LRASCAP, las disposiciones de carácter general que emita la Comisión, la asamblea y estas bases determinen.
VIII. El comité tendrá la facultad de realizar la autorización de todo tipo de créditos en apego a las políticas de cada producto, sin exceder en ningún caso del 3% (tres por ciento) del capital neto de la Cooperativa por persona física.

Las designaciones del Comité de Crédito, formarán parte integral del **Reglamento del Comité de Crédito.**

El Comité de Crédito estará integrado por no menos de tres personas ni más de siete que serán designadas y aprobadas por el Consejo de Administración.

Los miembros del Comité de Crédito pueden ser directivos y/o funcionarios y empleados de la Caja.

1.7.3 Dirección General

Objetivo del Puesto

Coordinar y supervisar la implementación de las políticas establecidas, asegurando la correcta operación y desarrollo de todas las áreas de la Cooperativa.

Funciones del Director General

- Aplicar el manual de Crédito y proponer al Consejo de Administración los ajustes y modificaciones necesarios al mismo.
- Proponer al Consejo de Administración la remoción de los integrantes del Comité de Crédito

1.7.4 Gerente de Crédito

Objetivo del Puesto

Dirigir la gestión integral del crédito de la Cooperativa mediante la supervisión de los procesos de evaluación, autorización, formalización, control documental y seguimiento de la cartera, promoviendo una adecuada administración del riesgo crediticio, el cumplimiento regulatorio y la mejora continua de los procesos, con el fin de contribuir a la solidez financiera, el crecimiento sostenible y el logro de los objetivos institucionales.

Funciones del Gerente de Crédito

- Supervisar y dar seguimiento al proceso de análisis y autorización de solicitudes de crédito viables, asegurando el cumplimiento de las políticas, lineamientos y criterios

DOCUMENTO CONTROLADO

establecidos en el Manual de Crédito, así como una adecuada administración del riesgo crediticio.

- Diseñar, actualizar y fortalecer las metodologías, herramientas y criterios utilizados para el estudio, evaluación e investigación de crédito, garantizando su alineación con el Manual de Crédito y las mejores prácticas del sector.
- Supervisar, coordinar y evaluar el desempeño del Analista de Crédito y del personal a su cargo, promoviendo el cumplimiento de objetivos, metas e indicadores de desempeño del área.
- Supervisar y coordinar las funciones del área de Mesa de Control, asegurando la correcta revisión e integración de expedientes de crédito, la validación de información y documentación soporte, así como el seguimiento oportuno de las observaciones detectadas durante el proceso de análisis y formalización.
- Supervisar y coordinar las funciones del área de Archivo, garantizando el adecuado resguardo, organización, control, conservación y localización de los expedientes de crédito, en cumplimiento con las políticas internas y la normatividad aplicable.
- Supervisar la calidad, integridad y autenticidad de las investigaciones de crédito realizadas, verificando la confiabilidad de la información utilizada para la toma de decisiones.
- Coordinarse con las áreas de Cobranza, Contraloría y demás áreas involucradas, con el propósito de asegurar la validez jurídica y documental de los instrumentos que formalizan las operaciones crediticias, incluyendo solicitudes, contratos, pagarés, garantías, renovaciones, reestructuras y demás documentación relacionada.
- Revisar, actualizar y proponer modificaciones al Manual de Crédito, asegurando su alineación con la normatividad vigente, los requerimientos regulatorios y las necesidades operativas de la Cooperativa.
- Elaborar y presentar mensualmente informes ejecutivos sobre la cartera de crédito, indicadores de desempeño, colocación, riesgo y demás información relevante para la Dirección General y el Consejo de Administración.
- Elaborar y presentar mensualmente los reportes y resultados derivados de las sesiones del Comité de Crédito para conocimiento y seguimiento de la Dirección General y el Consejo de Administración.
- Participar activamente como integrante del Comité de Crédito, aportando análisis, recomendaciones y opiniones técnicas para la adecuada toma de decisiones en materia crediticia.
- Dar seguimiento a las observaciones y requerimientos emitidos por organismos reguladores, auditorías internas y externas, así como por los órganos de control de la Cooperativa, implementando las acciones correctivas correspondientes.

DOCUMENTO CONTROLADO

- Proponer e implementar mejoras continuas en los procesos de originación, análisis, formalización y control de créditos, orientadas a fortalecer la calidad de la cartera y la eficiencia operativa.
- Vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales, regulatorias, normativas y políticas internas aplicables a las operaciones de crédito y a la administración del riesgo crediticio.

1.7.5 Mesa de Control

Objetivo del Puesto

Administrar y supervisar el proceso de control documental de las operaciones de crédito, asegurando que los expedientes, contratos, pagarés y demás documentos soporte cumplan con los requisitos establecidos en el Manual de Crédito, la normatividad aplicable y las políticas institucionales, garantizando la integridad de la información, la trazabilidad de las operaciones y el adecuado soporte documental para la evaluación, autorización, formalización y administración de los créditos.

Funciones del Analista de Mesa de Control

- Recibir, revisar y validar los expedientes de crédito remitidos por las sucursales, verificando que la información se encuentre debidamente integrada, completa y congruente con los registros del sistema Saicoop, así como con los requisitos establecidos en el Manual de Crédito vigente.
- Realizar la revisión documental de las solicitudes de crédito previo a su envío al área de Análisis de Crédito, asegurando el cumplimiento de los requisitos normativos, operativos y documentales aplicables a cada producto crediticio.
- Identificar, documentar y notificar oportunamente las inconsistencias, omisiones o documentación faltante detectadas durante la revisión de los expedientes, mediante los mecanismos de comunicación interna establecidos, dando seguimiento hasta su debida regularización.
- Canalizar al área de Análisis de Crédito los expedientes que cumplan con los requisitos documentales y de integración establecidos, garantizando que cuenten con los elementos necesarios para su evaluación y dictaminación.
- Coordinar el resguardo temporal de los expedientes que presenten observaciones o documentación pendiente, manteniendo un adecuado control y seguimiento hasta la conclusión del trámite correspondiente.
- Verificar que los créditos autorizados por el Comité de Crédito, funcionarios facultados o instancias correspondientes hayan cumplido con las condiciones, restricciones y requisitos establecidos en la resolución de autorización antes de su formalización y disposición.
- Mantener controles de seguimiento sobre observaciones documentales, condiciones de autorización y requerimientos pendientes, asegurando su atención oportuna y la trazabilidad de cada operación.
- Recibir, revisar y validar los pagarés y demás documentos contractuales derivados de las operaciones de crédito, verificando que cumplan con los requisitos legales, normativos e institucionales aplicables.

DOCUMENTO CONTROLADO

- Administrar controles de observaciones y seguimiento relacionados con pagarés, contratos y documentación soporte de las operaciones crediticias, contribuyendo al fortalecimiento del control interno y la adecuada integración de los expedientes.
- Colaborar con las áreas de Crédito, Archivo, Sucursales, Contraloría y demás áreas involucradas, a fin de garantizar la calidad documental, integridad de la información y cumplimiento de las políticas institucionales durante el proceso de originación del crédito.

1.7.6 Analista de Crédito

Objetivo del Puesto

Analizar, validar y evaluar las solicitudes de crédito presentadas por los socios, verificando la autenticidad de la información y documentación proporcionada, así como la capacidad de pago, garantías y demás elementos necesarios para la adecuada administración del riesgo crediticio, asegurando el cumplimiento de las políticas institucionales, el Manual de Crédito y la normatividad aplicable.

Funciones del Analista de Crédito:

- Realizar el análisis de crédito de las solicitudes presentadas por los socios, considerando las políticas, lineamientos y criterios establecidos en el Manual de Crédito vigente.
- Revisar la integración, suficiencia y cumplimiento documental de los expedientes de crédito.
- Validar la autenticidad y consistencia de la documentación presentada por socios, codeudores y avales, asegurando su veracidad y vigencia.
- Verificar información personal, laboral, patrimonial y financiera de los solicitantes, así como de los obligados solidarios que participen en la operación.
- Realizar verificaciones domiciliarias, laborales, o comerciales cuando las características de la operación lo requieran.
- Elaborar estudios socioeconómicos para determinar la capacidad de pago y el nivel de endeudamiento de los solicitantes.
- Analizar ingresos, egresos, estabilidad laboral, historial crediticio y demás factores de riesgo que influyan en la evaluación de la solicitud.
- Revisar y validar que las garantías ofrecidas sean suficientes, efectivas y cumplan con las políticas institucionales para respaldar adecuadamente la operación crediticia.
- Identificar riesgos potenciales, inconsistencias documentales, señales de alerta o posibles indicios de fraude, emitiendo las observaciones correspondientes.
- Realizar la preautorización de las solicitudes de crédito cuyos montos se encuentren dentro de las facultades de aprobación del Departamento de Crédito.
- Emitir resoluciones, recomendaciones, observaciones y condiciones de autorización por escrito, sustentadas en el análisis realizado y conforme a las políticas vigentes.
- Dar seguimiento a solicitudes condicionadas, documentación pendiente y observaciones derivadas del proceso de evaluación crediticia.
- Mantener evidencia documental de las validaciones y verificaciones realizadas, garantizando la trazabilidad y transparencia del proceso.
- Colaborar con las áreas de Mesa de Control, Cobranza, Contraloría y Sucursales para asegurar la correcta administración y mitigación del riesgo crediticio.

DOCUMENTO CONTROLADO

- Participar en la mejora continua de los procesos de análisis, validación y otorgamiento de crédito, proponiendo acciones que fortalezcan el control interno y la calidad de la cartera.

1.7.7 Verificador de Crédito

Objetivo del puesto

Realizar la verificación documental, telefónica, domiciliaria, laboral y comercial de la información proporcionada por los solicitantes, avales, obligados solidarios y garantes reales, con la finalidad de corroborar su autenticidad, existencia, capacidad de pago, ubicación, actividad económica y garantías ofrecidas, proporcionando información objetiva que fortalezca el proceso de análisis y administración del riesgo crediticio, en apego al Manual de Crédito, la normativa interna y las disposiciones regulatorias aplicables.

Funciones

Investigación y verificación

- Realizar investigaciones de crédito mediante visitas domiciliarias, laborales y comerciales cuando así lo determine el Manual de Crédito o lo solicite el área de Análisis de Crédito.
- Verificar físicamente el domicilio particular, negocio, centro de trabajo y ubicación de las garantías ofrecidas.
- Confirmar la existencia y operación de negocios, establecimientos o actividades económicas declaradas por el solicitante.
- Verificar que los bienes ofrecidos en garantía correspondan con la información proporcionada en el expediente.
- Validar la ocupación, antigüedad laboral e ingresos declarados cuando sea necesario.
- Realizar la georreferenciación y evidencia fotográfica de los domicilios, negocios y garantías verificadas, dejando constancia de fecha, hora y ubicación de la visita, para fortalecer la autenticidad de la investigación crediticia y facilitar los procesos de auditoría, supervisión y seguimiento.

Validación documental

- Corroborar la autenticidad y congruencia de la documentación presentada por el solicitante.
- Identificar inconsistencias, alteraciones, omisiones o posibles indicios de fraude documental.
- Validar que la información obtenida durante la investigación coincida con la documentación integrada en el expediente.

Validaciones telefónicas

- Realizar llamadas de validación al solicitante, avales, obligados solidarios, empleadores, referencias personales y comerciales cuando corresponda.
- Confirmar datos personales, laborales, financieros y patrimoniales.
- Documentar los resultados obtenidos en los formatos institucionales correspondientes.

DOCUMENTO CONTROLADO

Elaboración de investigaciones

- Elaborar el Informe de Verificación de Crédito, documentando de forma objetiva los hallazgos obtenidos.
- Integrar evidencia documental y fotográfica de las visitas realizadas.
- Registrar observaciones relevantes que puedan impactar la evaluación del riesgo.
- Emitir conclusiones respecto a la consistencia de la información validada, sin emitir opinión sobre la autorización del crédito.

Apoyo al proceso de análisis

- Proporcionar oportunamente al Analista de Crédito la información obtenida durante la investigación.
- Atender solicitudes adicionales de validación emitidas por Mesa de Control, Análisis de Crédito, Auditoría Interna o la Gerencia de Crédito.
- Dar seguimiento a aclaraciones derivadas de inconsistencias detectadas.

1.7.8 Gerente de Sucursal

Objetivo del Puesto

Es el responsable de dar seguimiento a las metas de sucursal, así como de otorgar un buen servicio a los socios y que el personal tenga la capacitación constante de acuerdo a la manual de créditos vigente.

Funciones del Gerente de Sucursal:

I. Realizar la apertura de la cuenta de los aspirantes a socios
II. Atender los requerimientos de créditos de los socios, para darles tramite y solución de los mismo dentro de sus facultades y verificar su entrega en base al manual de créditos.

- El Gerente deberá revisar, analizar y dar una respuesta sin prometer antes de revisar su documentación
- Sera el responsable directamente de la precisión de la información y documentación de cualquier propuesta de créditos de acuerdo al manual de créditos vigente.
- Recibir las solicitudes de créditos autorizados y programar su entrega.
- Realizar los cierres del día, así como los cortes del cajero.
- Realizar los reportes de libro diario para ser enviados a su resguardo.
- Realizar labores de cobranza de acuerdo a las bandas que le corresponde y pasar a cobranza aquellas cuentas de las cuales no obtuvo respuesta.
- Participar en las actividades de publicidad para captación de socio o colocación de créditos.
- Mantener una capacitación constante a su personal a cargo

1.7.9 Asesor de Sucursal

Objetivo del Puesto

Asesor y Gerente mantiene la misma dinámica tanto de procesos en el SAICOOP como de funciones en captación y análisis de préstamos.

DOCUMENTO CONTROLADO

La diferencia que el Gerente tiene mantiene la responsabilidad completa de la sucursal a cargo.

1.7.10 Cajero de Sucursal

Funciones del Cajero de Sucursal:

- Recibir de los socios los pagos de los diferentes productos que mantenga activos.
- Apoyar en la organización y entrega de pagares liquidados.
- Apoyo en la cobranza de cartera vencida y cartera preventiva.
- Informar a los socios que se presenten a ventanilla sobre promociones o eventos que realiza cal CCS
- Apoyar con actualización de información de socios que solicite el sistema.
- Apoyo en campañas de captación.
- Canalizar a los socios con Gerente o Asesor en caso de una posible renovación de préstamos.
- Es el único que puede hacer cambio de cheques de ventanilla o caja a los socios, ya sea por un préstamo que haya tramitado o que el socio realiza retiro de ahorro.
- Preparar el efectivo que haya entrado a sucursal para que Gerente o Asesor realicen el corte de su caja.
- Mantener el área de caja cerrado en todo momento

1.7.11 Coordinador de Archivo

Objetivo del Puesto

Administrar, resguardar, controlar y custodiar los expedientes, pagarés, contratos, garantías y demás documentos derivados de las operaciones crediticias, asegurando su integridad, confidencialidad, disponibilidad y localización oportuna, en cumplimiento con las políticas institucionales, el Manual de Crédito, la normatividad aplicable y los lineamientos de control interno establecidos por la Cooperativa.

Funciones del Coordinador de Archivo:

- Recibir, organizar, clasificar y resguardar los expedientes de crédito físicos y digitales provenientes de las áreas de Mesa de Control, Análisis de Crédito y Sucursales.
- Garantizar que los expedientes crediticios se encuentren debidamente integrados, identificados y archivados conforme a los procedimientos y políticas institucionales vigentes.
- Administrar el archivo activo e histórico de los expedientes de crédito, asegurando su correcta conservación, ubicación y disponibilidad para consulta autorizada.
- Custodiar los pagarés, contratos, escrituras, pólizas, facturas endosadas, certificados de garantía y demás documentos originales que respalden las operaciones crediticias.
- Resguardar los pagarés y documentos valor en la bóveda institucional, manteniendo controles de acceso, entrega y devolución mediante registros y constancias por escrito debidamente autorizadas.
- Llevar el control de préstamos, devoluciones y consultas de expedientes o documentos originales solicitados por las distintas áreas de la Cooperativa, asegurando la trazabilidad de cada movimiento.

DOCUMENTO CONTROLADO

- Realizar inventarios periódicos de pagarés, expedientes, contratos y documentos de garantía, conciliando la existencia física contra los registros institucionales e informando cualquier diferencia detectada.
- Verificar periódicamente la integridad, vigencia y localización de los documentos que respaldan las operaciones crediticias, identificando oportunamente faltantes, deterioros o inconsistencias.
- Dar seguimiento a la recepción de documentación pendiente derivada de observaciones emitidas por Mesa de Control, Análisis de Crédito, Auditoría, Contraloría o autoridades supervisoras.
- Mantener controles actualizados sobre expedientes incompletos, garantías pendientes, pagarés observados y documentación en proceso de regularización.
- Atender y proporcionar oportunamente la documentación requerida por las áreas de Crédito, Cobranza, Contraloría, Auditoría Interna, Auditoría Externa, FOCOOP, CNBV y demás autoridades competentes, previa autorización correspondiente.
- Colaborar en los procesos de auditoría, inspección y supervisión, proporcionando evidencia documental y reportes relacionados con los expedientes de crédito y garantías.
- Implementar medidas para la conservación, protección y confidencialidad de la información contenida en los expedientes de crédito, conforme a las disposiciones legales y políticas internas aplicables.
- Mantener actualizados los controles de archivo, inventarios, bitácoras de consulta, préstamos documentales y reportes de resguardo de documentación crediticia.
- Elaborar reportes periódicos sobre el estado de los expedientes, inventarios de pagarés, documentos observados y cumplimiento de controles documentales.
- Proponer mejoras en los procesos de administración documental, digitalización, control y resguardo de expedientes, contribuyendo al fortalecimiento del control interno y la mitigación de riesgos operativos.

CAPITULO II – PROCESO DE CRÉDITO

2.1 POLÍTICAS GENERALES DE CRÉDITO

Las presentes Políticas Generales de Crédito establecen los principios, lineamientos y criterios institucionales que regirán el proceso de originación, evaluación, autorización, formalización, desembolso, administración y seguimiento de las operaciones de crédito que otorgue Caja Cerro de la Silla, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.

Su finalidad es promover una adecuada administración del riesgo de crédito, garantizar la aplicación uniforme de los criterios de evaluación y autorización, proteger el patrimonio de la Cooperativa y contribuir al mantenimiento de una cartera de crédito sana, rentable y acorde con su capacidad financiera.

Todas las operaciones de crédito deberán realizarse con estricto apego a la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (LRASCAP), las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), las Bases

DOCUMENTO CONTROLADO

Constitutivas, los acuerdos del Consejo de Administración, el presente Manual y demás normativa interna aplicable.

Para el cumplimiento de lo anterior, la Cooperativa observará las siguientes políticas generales:

I. El otorgamiento de crédito se realizará exclusivamente a socios que cumplan con los requisitos de elegibilidad, documentación, capacidad legal y demás condiciones establecidas en el presente Manual.
II. La capacidad de pago del solicitante constituirá el criterio fundamental para la autorización de cualquier operación de crédito, sin perjuicio de considerar el historial crediticio, el nivel de endeudamiento, la estabilidad de los ingresos, el destino del financiamiento y las garantías ofrecidas.
III. Toda solicitud de crédito deberá sustentarse en un expediente debidamente integrado con información suficiente, veraz, vigente y comprobable, que permita efectuar una evaluación objetiva del riesgo de la operación.
IV. Ningún crédito podrá autorizarse, formalizarse o desembolsarse sin haber cumplido previamente con las etapas, validaciones, autorizaciones y controles establecidos en el presente Manual.
V. Las resoluciones de crédito deberán sustentarse en criterios técnicos, financieros y normativos, observando los principios de objetividad, imparcialidad, prudencia y sana administración del riesgo de crédito.
VI. Las facultades para autorizar operaciones de crédito deberán ejercerse conforme a los límites y niveles de autorización aprobados por el Consejo de Administración, quedando prohibida la delegación de facultades distinta a la expresamente autorizada.
VII. El cumplimiento de metas comerciales o de colocación no constituirá, por sí mismo, un criterio para autorizar operaciones que incumplan las políticas, requisitos o controles establecidos por la Cooperativa.
VIII. En todas las operaciones deberá mantenerse una adecuada segregación de funciones entre las actividades de promoción, recepción de solicitudes, análisis, verificación, autorización, formalización, desembolso, administración y supervisión del crédito, a fin de fortalecer el sistema de control interno y mitigar riesgos operativos.
IX. Los funcionarios, colaboradores y miembros de los órganos colegiados que intervengan en el proceso de crédito deberán actuar con independencia, profesionalismo y apego al Código de Ética de la Cooperativa, absteniéndose de participar en cualquier operación que represente un conflicto de interés.
X. Las operaciones celebradas con personas relacionadas deberán observar las restricciones, límites y procedimientos previstos en la legislación aplicable, las Disposiciones de Carácter General, las Bases Constitutivas y el presente Manual, sin otorgar condiciones más favorables que las aplicables a los demás socios.
XI. Los funcionarios, consejeros o miembros del Comité de Crédito, no podrán participar en ninguna etapa del Proceso General de Crédito, cuando el crédito en cuestión pueda representar conflictos de intereses para dichas personas.

DOCUMENTO CONTROLADO

XII. La información y documentación obtenida durante el proceso crediticio tendrá carácter confidencial y únicamente podrá ser utilizada para los fines autorizados por la legislación aplicable y las políticas internas de la Cooperativa.
XIII. La Cooperativa mantendrá mecanismos permanentes de seguimiento y control que permitan evaluar la calidad de la cartera, monitorear la exposición al riesgo de crédito, verificar el cumplimiento de los límites regulatorios e implementar oportunamente las medidas preventivas o correctivas que resulten procedentes.
XIV. Toda actuación, análisis, autorización, condicionamiento, rechazo o modificación de una operación de crédito deberá quedar debidamente documentada y formar parte del expediente respectivo, a efecto de garantizar la trazabilidad, transparencia y evidencia del proceso de decisión.
XV. Los casos no previstos en el presente Manual serán resueltos por el órgano competente, de conformidad con las facultades que le confieren la legislación aplicable, las Bases Constitutivas, las políticas aprobadas por el Consejo de Administración y demás normativa interna de la Cooperativa.
XVI. La Cooperativa procurará que el monto, plazo, destino y estructura de pago de cada operación de crédito sean congruentes con las necesidades de financiamiento del socio, su capacidad de pago y el nivel de riesgo de la operación, evitando el sobreendeudamiento y promoviendo un otorgamiento responsable del crédito.

2.1.1 Políticas de Originación

La originación de crédito constituye la etapa inicial del proceso crediticio mediante la cual la Cooperativa recibe, registra y analiza preliminarmente las solicitudes de financiamiento presentadas por sus socios, verificando que cumplan con las condiciones mínimas de elegibilidad, documentación e información requeridas para continuar con el proceso de evaluación.

Esta etapa tiene como finalidad asegurar que las solicitudes de crédito sean atendidas bajo criterios uniformes, objetivos y transparentes, promoviendo una adecuada administración del riesgo de crédito desde el inicio de la operación, así como la correcta integración del expediente y el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas aplicables.

Para tal efecto, la Cooperativa observará las siguientes políticas de originación:

I. La originación de créditos se realizará exclusivamente respecto de los productos de financiamiento autorizados por el Consejo de Administración e incorporados en el **Portafolio de Fichas de Productos** vigente, observando en todo momento las condiciones, características, montos, plazos, tasas, garantías y demás requisitos establecidos para cada producto.
II. Únicamente podrán iniciar el proceso de originación aquellas solicitudes presentadas por socios que cumplan con los requisitos establecidos en el presente Manual y demás disposiciones internas aplicables.
III. Toda solicitud de crédito deberá presentarse en los formatos autorizados por la Cooperativa y acompañarse de la documentación e información requerida para el producto solicitado, permitiendo la integración del expediente correspondiente.
IV. La recepción de una solicitud de crédito no generará obligación alguna para la Cooperativa respecto de su autorización, quedando ésta sujeta al resultado del análisis

DOCUMENTO CONTROLADO

crediticio, la validación documental, la capacidad de pago del solicitante, las facultades de autorización y las demás políticas previstas en el presente Manual.

V. El personal que participe en la promoción y originación del crédito deberá proporcionar al socio información clara, suficiente, objetiva y oportuna respecto de las características del producto solicitado, incluyendo sus requisitos, condiciones financieras, costos, plazos, garantías, obligaciones contractuales y consecuencias derivadas del incumplimiento.
VI. La Cooperativa podrá requerir al solicitante información o documentación adicional cuando resulte necesaria para fortalecer el análisis de la operación o aclarar cualquier inconsistencia detectada durante el proceso de originación.
VII. No se dará trámite a solicitudes que presenten información falsa, documentos alterados, inconsistentes o presuntamente apócrifos. Sin perjuicio del rechazo de la solicitud, la Cooperativa podrá ejercer las acciones legales, administrativas o estatutarias que resulten procedentes conforme a la legislación aplicable.
VIII. Durante la etapa de originación deberá verificarse que la información proporcionada por el solicitante sea congruente con los datos contenidos en la documentación presentada, así como con la información obtenida de fuentes internas o externas autorizadas por la Cooperativa.
IX. La promoción y colocación de créditos deberá realizarse bajo criterios de otorgamiento responsable, evitando prácticas orientadas exclusivamente al cumplimiento de metas comerciales que puedan propiciar el sobreendeudamiento del socio o una inadecuada administración del riesgo de crédito.
X. Las actividades de promoción, recepción de solicitudes, integración documental, análisis, autorización y formalización deberán observar la segregación de funciones establecida por la Cooperativa, procurando que cada etapa sea ejecutada por el área o funcionario competente conforme a las facultades previstas en el presente Manual.
XI. Toda solicitud recibida deberá registrarse y conservar evidencia documental de su trámite, garantizando la trazabilidad de la operación durante todas las etapas del proceso crediticio.
XII. En la originación de las operaciones de crédito deberá observarse en todo momento la legislación aplicable en materia de identificación y conocimiento del socio, prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo, protección de datos personales, secreto financiero y demás disposiciones regulatorias aplicables.

2.2 REQUISITOS GENERALES PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

El otorgamiento de crédito constituye una de las principales actividades sustantivas de la Cooperativa, por lo que toda solicitud deberá cumplir previamente con los requisitos generales de elegibilidad establecidos en el presente Manual, sin perjuicio de los requisitos particulares que correspondan a cada producto de crédito.

Los requisitos establecidos en este apartado tienen por objeto asegurar que las operaciones de crédito se otorguen bajo criterios uniformes, transparentes y consistentes con una adecuada administración del riesgo de crédito.

El solicitante deberá cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos generales:

DOCUMENTO CONTROLADO

I. **Calidad de socio.** Ser socio de Caja Cerro de la Silla y mantener vigente dicha calidad, conforme a las Bases Constitutivas y demás normativa aplicable.
II. **Capacidad legal.** Contar con capacidad legal para contratar y obligarse en términos de las disposiciones aplicables.
III. **Elegibilidad.** Cumplir con las condiciones establecidas para los sujetos de crédito y no ubicarse en alguno de los supuestos previstos para los no sujetos de crédito, conforme a lo señalado en el presente Manual.
IV. **Identificación e información.** Proporcionar información completa, veraz y comprobable, así como acreditar plenamente su identidad y localización.
V. **Solvencia económica.** Demostrar ingresos suficientes, estables y verificables, así como capacidad de pago acorde con el monto y características del crédito solicitado.
VI. **Historial crediticio.** Autorizar a la Cooperativa para consultar la información necesaria en las Sociedades de Información Crediticia y demás fuentes de información que resulten procedentes para la evaluación de la solicitud.
VII. **Garantías.** Constituir las garantías personales o reales que correspondan, cuando así lo requiera el producto de crédito o la evaluación de riesgo de la operación.
VIII. **Cumplimiento regulatorio.** Cumplir con las disposiciones aplicables en materia de identificación y conocimiento del socio, prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo, protección de datos personales y demás normativa vigente.
IX. **Requisitos específicos del producto.** Satisfacer las condiciones particulares, restricciones y criterios establecidos para el producto de crédito solicitado, conforme al Portafolio de Fichas de Productos y demás normativa interna.
X. **Evaluación crediticia.** Sujetarse al proceso integral de evaluación y análisis de riesgo establecido por la Cooperativa, así como a las facultades de autorización previstas en el presente Manual.

El cumplimiento de los requisitos generales previstos en este apartado constituye una condición necesaria para que la solicitud de crédito sea sometida al proceso de evaluación; sin embargo, no genera obligación alguna para la Cooperativa de autorizar el financiamiento solicitado, ya que la resolución dependerá del resultado integral del análisis crediticio, la administración del riesgo, el cumplimiento de las políticas institucionales y las facultades de autorización establecidas en el presente Manual.

2.3 INTEGRACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CRÉDITO

El expediente de crédito constituye el conjunto ordenado de documentos, registros, formatos, autorizaciones, análisis y evidencias que sustentan el proceso integral de originación, evaluación, autorización, formalización y administración de una operación de crédito.

Su integración tiene como finalidad acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Cooperativa, documentar la evaluación realizada, sustentar la resolución emitida por la instancia facultada para autorizar el crédito y conservar evidencia suficiente que permita reconstruir la operación durante toda su vigencia.

DOCUMENTO CONTROLADO

Todo expediente deberá integrarse de forma previa a la autorización del crédito, mantenerse actualizado durante la vida de la operación y conservarse bajo condiciones que garanticen su integridad, disponibilidad, confidencialidad y trazabilidad.

La integración documental será obligatoria para todas las operaciones de crédito, independientemente del monto, producto o instancia autorizadora.

2.3.1 Lineamientos Generales

La integración del expediente deberá sujetarse a los siguientes lineamientos:

I. Todo expediente deberá contener información suficiente para identificar plenamente al solicitante, acreditar su capacidad de pago, sustentar la decisión crediticia y formalizar la operación.

II. Ninguna solicitud podrá ser sometida a análisis o autorización cuando el expediente presente documentación incompleta, ilegible o inconsistente, salvo aquellos documentos cuya obtención dependa de la autorización del crédito.

III. Toda copia incorporada al expediente deberá cotejarse contra su documento original, asentando sello o leyenda de "Cotejado contra original", fecha y firma del colaborador responsable.

IV. La documentación presentada deberá encontrarse vigente conforme a las políticas establecidas por la Cooperativa.

V. Cuando existan inconsistencias entre la información declarada y la documentación presentada, el expediente deberá complementarse con documentación adicional o con la aclaración correspondiente antes de continuar con el proceso de evaluación.

VI. Toda la información deberá conservarse en expediente físico, electrónico o mediante un esquema híbrido, garantizando su integridad, autenticidad, disponibilidad y confidencialidad.

VII. Mesa de Control será responsable de verificar la integridad documental antes de remitir el expediente al área de Análisis de Crédito.

VIII. El expediente deberá actualizarse cuando se trate de renovaciones, reestructuras, ampliaciones de crédito, sustitución de garantías o cualquier modificación relevante de la operación.

IX. La documentación deberá conservarse durante los plazos establecidos en la legislación aplicable y en las políticas institucionales de administración documental.

X. Uso obligatorio del **Check List de Integración del Expediente**.

2.3.2 Contenido Mínimo del Expediente

Todo expediente deberá contener, como mínimo, la documentación que se señala en la siguiente matriz.

DOCUMENTO CONTROLADO

Matriz 1. Integración Documental del Expediente de Crédito

Documento	Requerido	Responsable	Vigencia	Observaciones
Solicitud de crédito debidamente requisitada y firmada	Sí	Asesor de Crédito	N/A	Deberá contener la información completa del solicitante, destino del crédito y firmas correspondientes.
Análisis de Crédito	Sí	Analista de Crédito	Durante la vigencia del expediente	El análisis deberá documentarse mediante el Dictamen Técnico de Crédito, debidamente firmado por el Analista de Crédito.
Identificación oficial vigente del solicitante, aval(es) y/o obligado(s) solidario(s) (INE, Pasaporte o Documento Migratorio vigente) del solicitante	Sí	Asesor de Crédito	Vigente	Cotejada contra original **Nota**: En el caso de presentar la credencial para votar (INE), ésta deberá ser validada en la página oficial del INE, misma que deberá ser incluida dentro del expediente del socio. Esta validación será tanto para el solicitante como para los avales u Codeudor.
Validación de Identificación Oficial	En su caso	Mesa de Control	Vigente	Validación biométrica, digital o mediante mecanismos institucionales.
CURP	Sí	Asesor de Crédito	Vigente	Cuando no se encuentre contenida en la identificación oficial.
Comprobante de Domicilio	Sí	Asesor de Crédito	Máximo 90 días	Agua, luz, teléfono fijo, gas.
Carta de Autorización para Consulta a SIC	Sí	Asesor de Crédito	N/A	Debidamente firmada por el solicitante antes de la consulta
Reporte de Buró de Crédito	Sí	Asesor de Crédito	Máximo 30 días	Buró de Crédito (validar datos e incorporar al expediente)
Comprobantes de Ingresos	Sí	Asesor de Crédito	Conforme a su naturaleza	Nómina, estados de cuenta, declaraciones fiscales, facturas, recibos de honorarios u otros autorizados.
Carta de Ingresos	En su caso	Asesor de Crédito	N/A	Aplicable a trabajadores independientes u otros casos autorizados.
Constancia de Situación Fiscal	En su caso / Según producto	Asesor de Crédito	Vigente	Conforme al producto o actividad económica del solicitante.
Formato de Capacidad de Pago	Sí	Analista de Crédito	N/A	Deberá contener el cálculo de ingresos, egresos y capacidad de endeudamiento y estará debidamente firmado por el analista.
Carta de Comentarios de Sucursal	En su caso	Gerente de Sucursal	N/A	Cuando el producto o nivel de autorización lo requiera.
Encuesta de Información Complementaria	En su caso	Asesor de Crédito	N/A	Conforme a las políticas vigentes.
Declaración de Personas Relacionadas	En su caso	Solicitante	N/A	Bajo protesta de decir verdad. (Incluir listado de familiares socios)
Reporte de Grupo de Riesgo	En su caso	Analista de Crédito	N/A	Aplicable cuando exista riesgo común o concentración de crédito.

DOCUMENTO CONTROLADO

Cotización del bien a adquirir	En su caso	Asesor de Crédito	Máximo 30 días	Para créditos destinados a la adquisición de bienes específicos.
Evidencia de Verificación Domiciliaria o Laboral	En su caso / Según producto	Verificador de Crédito	N/A	Conforme a la metodología de verificación establecida por la Cooperativa.
Documentación de Garantías	Según producto	Asesor de Crédito	Conforme al documento	Escrituras, certificados, facturas, contratos, pólizas, avalúos u otros documentos.
Documentación de Avales u Obligados Solidarios	En su caso	Asesor de Crédito	Vigente	Deberá integrarse con los mismos requisitos aplicables al solicitante.
Resolución de Autorización	Sí	Instancia Facultada	N/A	Analista, Comité de Crédito, Consejo de Administración o según corresponda y deberá indicar condiciones de autorización
Carátula de Crédito	Sí	Operaciones	N/A	Debidamente firmada por las partes.
Contrato de Crédito y sus anexos.	Sí	Operaciones	N/A	Debidamente formalizado y firmado.
Pagaré	Sí	Operaciones	N/A	Firmado por el socio, avales u obligados solidarios cuando aplique.
Carta de Reconocimiento de Adeudo	En créditos de renovación o reestructura	Asesor de Crédito	A la fecha de formalización	Documento mediante el cual el socio reconoce expresamente el saldo insoluto, la existencia de la obligación de pago y manifiesta su voluntad de renovar o reestructurar el crédito. Deberá integrarse debidamente firmado por el socio y, cuando aplique, por el aval u obligado solidario.
Póliza de Entrega o Evidencia de Desembolso	Sí	Tesorería / Operaciones	N/A	Evidencia documental de la disposición del crédito.
Plan de Pagos y Documentación Entregada al Socio	Sí	Operaciones	N/A	Incluye carátula informativa y calendario de pagos (Tabla de Amortización)
Documentación Adicional Requerida por el Facultado de Autorización	En su caso	Solicitante	Conforme al documento	Cuando sea necesaria para sustentar la operación o mitigar riesgos identificados.

DOCUMENTO CONTROLADO

La documentación señalada en la presente matriz constituye el contenido mínimo que deberá integrar todo expediente de crédito. No obstante, el área de Créditos, a través de los Analistas de Crédito, Mesa de Control o la instancia facultada para la autorización, podrá requerir al solicitante, aval(es), obligado(s) solidario(s) o garante(s), la documentación adicional que considere necesaria para complementar el análisis de la operación, acreditar la capacidad de pago, verificar el origen de los recursos, fortalecer las garantías ofrecidas, atender observaciones derivadas de la revisión documental o mitigar los riesgos identificados durante el proceso de evaluación. La solicitud de documentación adicional deberá quedar debidamente justificada y formar parte del expediente de crédito.

La documentación será verificada mediante el **Check List de Integración del Expediente de Crédito**, contenido en el **Anexo 1** del presente Manual, el cual constituye el instrumento oficial de control documental de la Cooperativa.

2.3.3 Documentación Específica por Producto

Además de la documentación mínima señalada anteriormente, deberán integrarse los documentos particulares que correspondan al tipo de crédito solicitado.

Tipo de Crédito	Documentación adicional
Crédito con garantía hipotecaria	Escrituras, certificado de libertad o inexistencia de gravamen, recibo predial, avalúo vigente, póliza de seguro cuando corresponda
Crediauto	Factura, tarjeta de circulación, póliza de seguro, validación de endoso cuando corresponda
Credivivienda	Escrituras, certificado de libertad o inexistencia de gravamen, recibo predial, avalúo vigente, póliza de seguro cuando corresponda
Crédito prendario	Factura, avalúo o dictamen técnico del bien otorgado en garantía
Crédito con obligado solidario	Documentación completa del obligado solidario conforme a la Matriz 1
Crédito con aval	Documentación completa del aval conforme a la Matriz 1
Productos con ahorro en garantía	Evidencia del ahorro afecto en garantía conforme a las políticas del producto

2.3.4 Criterios de Validación Documental

Previo a la autorización del crédito, Mesa de Control deberá verificar que la documentación cumpla, cuando menos, con los siguientes criterios:

I. **Integridad.** El expediente deberá contener la totalidad de los documentos requeridos para el producto solicitado.

II. **Vigencia.** Los documentos deberán encontrarse dentro del plazo de vigencia establecido por la Cooperativa.

III. **Legibilidad.** Toda documentación deberá ser completamente legible y permitir su adecuada identificación.

IV. **Autenticidad.** Las copias deberán estar cotejadas contra su original y, cuando resulte procedente, verificarse su autenticidad mediante los mecanismos institucionales.

V. **Consistencia.** La información contenida en los distintos documentos deberá ser congruente respecto de la identidad del solicitante, domicilio, actividad económica, ingresos, patrimonio y demás datos relevantes para la evaluación del crédito.

VI. **Validación mediante Check List.** Mesa de Control deberá corroborar que el Check List de Integración del Expediente de Crédito se encuentre debidamente requisitado y que exista correspondencia entre los documentos marcados como recibidos y la documentación que integra físicamente o en formato electrónico el expediente.

En caso de detectarse diferencias, omisiones o inconsistencias, el expediente será devuelto al área de origen para su regularización, dejando evidencia de las observaciones realizadas.

Cuando durante la revisión se detecten omisiones, inconsistencias o documentación insuficiente, el expediente será devuelto al área de origen para su corrección, sin que pueda continuar con el proceso de análisis hasta su debida integración

DOCUMENTO CONTROLADO

2.3.5 Integración, Validación y Control del Expediente de Crédito

La integración del expediente de crédito constituye una actividad de control interno cuyo propósito es asegurar que toda solicitud de financiamiento cuente con la documentación suficiente, vigente y debidamente validada antes de ser sometida al proceso de análisis y autorización.

Cada una de las áreas que intervienen en el proceso será responsable de verificar la documentación que le corresponda, dejando evidencia de su revisión mediante el **Check List de Integración y Validación del Expediente de Crédito (Anexo 1)** y demás registros establecidos por la Cooperativa.

La integración del expediente deberá observar, como mínimo, las siguientes etapas:

Etapa	Responsable	Actividad	Control generado
1. Recepción de la solicitud	Sucursal / Asesor de Crédito	Recepción de la solicitud y documentación presentada por el socio. Captura inicial en el sistema institucional y generación del folio de la operación.	Solicitud registrada y folio de control.
2. Cotejo documental	Asesor de Crédito	Verificación de que las copias correspondan a los documentos originales y aplicación del sello o evidencia de "Cotejado contra original", cuando proceda.	Expediente preliminar integrado.
3. Integración del expediente	Sucursal	Digitalización y conformación del expediente con la documentación requerida conforme al presente Manual y al Check List correspondiente.	Expediente físico y/o digital integrado.
4. Validación documental	Mesa de Control	Revisión de integridad, vigencia, legibilidad y cumplimiento documental. En caso de inconsistencias, el expediente será devuelto para su corrección.	Vo. Bo. de Mesa de Control o devolución documentada.
5. Envío a Análisis de Crédito	Mesa de Control	Remisión del expediente únicamente cuando cumpla con los requisitos documentales establecidos.	Expediente validado para análisis.
6. Evaluación crediticia	Analista de Crédito	Evaluación de capacidad de pago, historial crediticio, garantías, visitas de verificación, riesgo común y demás elementos aplicables; emisión del dictamen correspondiente.	Dictamen o resolución de análisis.
7. Autorización	Instancia facultada	Autorización por Analista, Comité de Crédito, Consejo de Administración o conforme a las facultades establecidas en este Manual.	Resolución de autorización o rechazo.
8. Formalización	Operaciones	Elaboración y firma de contrato, pagaré, carátula, garantías y demás instrumentos legales aplicables.	Documentación contractual formalizada.
9. Desembolso	Tesorería / Operaciones	Liberación de los recursos al socio una vez cumplidas las condiciones de autorización y formalización.	Póliza de egreso y evidencia de entrega.
10. Resguardo del expediente	Mesa de Control / Archivo	Integración definitiva del expediente, validación final mediante el Check List y envío al archivo institucional para su resguardo.	Expediente concluido y resguardado.

DOCUMENTO CONTROLADO

2.3.6 Lineamientos del expediente de crédito

Con el propósito de asegurar la adecuada administración documental de las operaciones de crédito, la Cooperativa observará los siguientes lineamientos para la integración, actualización, conservación y disponibilidad de los expedientes de crédito:

I. Integración y actualización del expediente

I. Se integrará **un expediente individual por cada socio**, en el que se concentrará la documentación relacionada con las operaciones de crédito que mantenga con la Cooperativa, en apego a las disposiciones legales y normativas aplicables.
II. La información y documentación que el socio proporcione de manera periódica, a solicitud de la Cooperativa, deberá incorporarse al expediente correspondiente para mantenerlo actualizado.
III. Tratándose de **créditos renovados, reestructurados o modificados**, deberá conservarse dentro del mismo expediente la documentación correspondiente al crédito que dio origen a la operación, así como la documentación generada con motivo de la nueva autorización, a efecto de preservar el historial completo de la relación crediticia.

II. Conservación documental

a) Cuando un socio cause baja de la Cooperativa, el expediente adquirirá el estatus de **"No Vigente"** y deberá conservarse por un periodo de **diez años**, contados a partir de la fecha de baja del socio.
b) La documentación probatoria original que haya servido de base para el otorgamiento de créditos, así como aquella que ampare la disposición de los recursos, **no podrá destruirse mientras existan obligaciones insolutas**. Una vez liquidado el crédito y concluida la relación con el socio, la documentación deberá conservarse durante el plazo señalado en el inciso anterior, salvo que se encuentre relacionada con procedimientos judiciales, administrativos o extrajudiciales pendientes de resolución, en cuyo caso permanecerá bajo resguardo hasta su conclusión definitiva.

III. Reposición documental

En caso de pérdida, extravío, deterioro o destrucción accidental de documentos que integren un expediente, la Cooperativa deberá implementar las acciones necesarias para su reposición o reconstrucción documental, dejando evidencia de las gestiones realizadas. Cuando el extravío sea atribuible al personal de la Cooperativa, podrán aplicarse las medidas disciplinarias previstas en el **Código de Ética**, el **Reglamento Interior de Trabajo** y demás normativa interna aplicable.

IV. Disponibilidad del expediente

Los expedientes de crédito deberán permanecer disponibles para consulta por las áreas autorizadas de la Cooperativa y por las autoridades competentes, cuando así lo requieran en ejercicio de sus facultades, observando en todo momento las disposiciones aplicables en materia de confidencialidad, protección de datos personales y secreto financiero.

DOCUMENTO CONTROLADO

2.3.7 Recepción, Custodia y Control del Expediente de Crédito

Con la finalidad de garantizar la adecuada conservación, disponibilidad, integridad y trazabilidad de los expedientes de crédito, la Cooperativa establecerá controles para la recepción, revisión, custodia, préstamo, devolución, supervisión y resguardo de los expedientes que soportan las operaciones crediticias, observando en todo momento las disposiciones legales y normativas aplicables.

I. Recepción del expediente

I. Una vez formalizada la operación de crédito, el expediente deberá remitirse por medio de Mesa de Control al Área de Archivo para su resguardo definitivo, acompañado del **Check List de Integración del Expediente de Crédito** y de la documentación soporte correspondiente.
II. El Coordinador de Archivo verificará que el expediente contenga, como mínimo, la documentación señalada en el numeral **2.3.2 Contenido Mínimo del Expediente**, así como la documentación específica del producto cuando corresponda.
III. Cuando durante la revisión se detecte documentación faltante, inconsistencias o incumplimiento de los requisitos establecidos en el presente Manual, el expediente será devuelto al área responsable para su regularización, dejando evidencia documental de dicha devolución.
IV. Ningún expediente podrá incorporarse al Archivo Institucional sin haber concluido satisfactoriamente el proceso de revisión documental.

II. Custodia y resguardo

I. El Coordinador de Archivo será el encargado de la custodia, organización, conservación y control de los expedientes de crédito que le sean entregados.
II. Los expedientes deberán permanecer ordenados, clasificados e identificados, permitiendo su rápida localización y consulta.
III. El Coordinador de Archivo deberá implementar las medidas necesarias para prevenir la pérdida, alteración, deterioro, sustracción o acceso no autorizado a los expedientes.
IV. Cuando el socio cause baja de la Cooperativa, el expediente conservará el estatus de **"No Vigente"**, permaneciendo bajo resguardo conforme a los plazos establecidos en el presente Manual y demás disposiciones aplicables. El Coordinador de Archivo será responsable de identificar, clasificar y resguardar dichos expedientes de manera independiente de los correspondientes a socios activos, manteniendo un control que permita su fácil localización, consulta y seguimiento durante el periodo de conservación establecido.
V. El Coordinador de Archivo llevará un **inventario actualizado de los expedientes bajo su resguardo**, diferenciando aquellos correspondientes a **socios activos** y **socios no vigentes**, con el propósito de facilitar su administración, consulta, supervisión y cumplimiento de los plazos de conservación documental.

III. Control de préstamo y devolución de expedientes

I. Ningún expediente podrá salir del Área de Archivo sin la autorización correspondiente y sin que exista un registro formal de préstamo.

DOCUMENTO CONTROLADO

II. Todo préstamo deberá quedar registrado en la **Bitácora de Control de Préstamo de Expedientes**, indicando cuando menos:

- Número de socio.
- Nombre del socio.
- Número de crédito.
- Área solicitante.
- Nombre y firma de la persona responsable.
- Fecha y hora de salida.
- Motivo de la consulta.
- Fecha y hora de devolución.
- Nombre y firma de quien recibe el expediente al momento de su devolución.

III. La persona que reciba un expediente será responsable de su conservación mientras permanezca bajo su resguardo temporal.

IV. Queda prohibido extraer, sustituir, alterar o destruir documentos originales contenidos en el expediente.

V. Al momento de la devolución, el Coordinador de Archivo verificará la integridad documental del expediente y dejará evidencia de su recepción.

IV. Supervisión y monitoreo

I. El Director General deberá implementar mecanismos permanentes de supervisión que permitan verificar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente Manual respecto de la recepción, custodia, préstamo y control de los expedientes de crédito.

II. El Coordinador de Archivo efectuará revisiones periódicas sobre el estado físico y documental de los expedientes bajo su resguardo, reportando oportunamente cualquier incidencia detectada.

III. Contraloría Interna y Auditoría Interna, en el ámbito de sus respectivas competencias, verificarán periódicamente el cumplimiento de los controles establecidos en este apartado como parte de sus programas de revisión.

IV. Las observaciones detectadas deberán documentarse y atenderse mediante acciones correctivas y preventivas que fortalezcan el sistema de control interno de la Cooperativa.

V. Incidencias documentales

Cuando se detecte el extravío, pérdida, alteración, deterioro o cualquier situación que comprometa la integridad de un expediente de crédito, el Coordinador de Archivo deberá informar de manera inmediata al Director General y al área responsable de la operación, implementando las acciones necesarias para su localización o reconstrucción documental.

En todos los casos deberá levantarse un reporte de incidencia que describa los hechos, las acciones realizadas y las medidas implementadas para evitar su recurrencia.

DOCUMENTO CONTROLADO

Cuando la incidencia sea atribuible al incumplimiento de las obligaciones del personal, podrán aplicarse las medidas disciplinarias previstas en el Código de Ética, el Reglamento Interior de Trabajo y demás normativa interna de la Cooperativa.

VI. Medidas de control y consecuencias por incumplimiento

Con el propósito de fortalecer el control interno y asegurar el adecuado resguardo de los expedientes de crédito, la Cooperativa establecerá mecanismos permanentes de seguimiento al cumplimiento de las disposiciones contenidas en este apartado.

El incumplimiento a las responsabilidades relacionadas con la recepción, custodia, préstamo, devolución o control de los expedientes dará lugar a la aplicación de medidas correctivas y disciplinarias, atendiendo a la gravedad, recurrencia y riesgo generado para la Cooperativa. Las medidas podrán comprender, entre otras:

- Retroalimentación verbal.
- Capacitación o reforzamiento de funciones.
- Implementación de planes de mejora.
- Amonestaciones conforme a la normativa interna.
- Aplicación de medidas disciplinarias previstas en el Reglamento Interior de Trabajo, Código de Ética o demás disposiciones institucionales.
- Las acciones administrativas o legales que resulten procedentes cuando el incumplimiento ocasione daños patrimoniales, incumplimientos regulatorios o responsabilidades frente a autoridades competentes.

Matriz de Controles para la Custodia y Resguardo de Expedientes

Actividad de control	Responsable	Frecuencia	Evidencia
Recepción y revisión documental del expediente	Responsable del Archivo	Cada expediente recibido	Registro de recepción y Check List firmado
Registro de préstamo y devolución de expedientes	Responsable del Archivo	Cada evento	Bitácora de préstamo y devolución
Verificación de integridad documental	Responsable del Archivo	En cada devolución	Constancia de revisión
Inventario físico de expedientes bajo resguardo	Responsable del Archivo	Mensual	Inventario firmado

2.4 EVALUACIÓN DEL CRÉDITO

2.4.1 Objetivo de la Evaluación Crediticia

La evaluación crediticia constituye el proceso mediante el cual la Cooperativa analiza, verifica y valora la información proporcionada por el solicitante, con el propósito de determinar la viabilidad del crédito solicitado y establecer si el nivel de riesgo asumido resulta aceptable para la Institución.

La evaluación deberá sustentarse en información suficiente, confiable y verificable, considerando elementos cuantitativos y cualitativos que permitan determinar, entre otros

DOCUMENTO CONTROLADO

aspectos, la capacidad y voluntad de pago del solicitante, su comportamiento crediticio, estabilidad económica, nivel de endeudamiento, suficiencia de las garantías ofrecidas y cualquier otro factor que pudiera afectar el cumplimiento oportuno de las obligaciones contraídas.

La autorización de un crédito deberá basarse principalmente en la capacidad de pago del solicitante y no exclusivamente en el valor de las garantías ofrecidas.

La evaluación deberá realizarse bajo criterios homogéneos, objetivos y documentados, observando las políticas institucionales, las disposiciones legales aplicables y los límites de exposición al riesgo establecidos por la Cooperativa.

2.4.2 Información y Elementos de Evaluación

Como parte del proceso de evaluación, el Analista de Crédito deberá verificar que la información contenida en el expediente sea suficiente, consistente, vigente y verificable, considerando como mínimo los siguientes elementos:

Elemento de evaluación	Aspectos a verificar	Objetivo del análisis
Información del solicitante	Identidad del socio, actividad económica, ocupación, estado civil, estabilidad laboral, domicilio y demás datos generales que permitan conocer el perfil del solicitante.	Validar la identidad del solicitante y conocer su perfil socioeconómico como base para la evaluación del crédito.
Destino del crédito	Congruencia entre el destino declarado y el producto solicitado; validación mediante cotizaciones, presupuestos, contratos, facturas proforma, avalúos u otra documentación soporte, cuando aplique.	Confirmar que los recursos serán destinados al fin declarado y que éste sea compatible con las políticas del producto de crédito.
Información financiera	Ingresos, egresos, patrimonio, pasivos, estabilidad de ingresos y demás información financiera presentada por el solicitante.	Contar con elementos suficientes para determinar la situación financiera del solicitante y sustentar el análisis de capacidad de pago.
Información crediticia	Historial de pago, comportamiento crediticio, créditos vigentes, atrasos, quebrantos, consultas a la Sociedad de Información Crediticia y demás antecedentes relevantes.	Evaluar el comportamiento crediticio del solicitante y detectar factores que incrementen el riesgo de la operación.
Garantías	Existencia, suficiencia, valor, legalidad, cobertura, facilidad de realización y documentación de las garantías ofrecidas, así como la solvencia de avales u obligados solidarios, cuando corresponda.	Mitigar el riesgo de recuperación del crédito mediante garantías adecuadas y legalmente exigibles.
Grupo de Riesgo y Personas Relacionadas	Identificación de vínculos patrimoniales, familiares, comerciales o económicos; verificación de personas relacionadas y cumplimiento de los límites institucionales de concentración.	Identificar riesgos de concentración y asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable.

DOCUMENTO CONTROLADO

Cumplimiento normativo	Cumplimiento de las políticas de crédito, requisitos del producto, facultades de autorización, límites de exposición al riesgo y demás disposiciones internas y regulatorias.	Garantizar que la operación cumpla con el marco normativo aplicable antes de su autorización.
Consistencia de la información	Congruencia entre la información declarada por el solicitante, la documentación presentada, las verificaciones realizadas y las consultas efectuadas por la Cooperativa.	Detectar inconsistencias, omisiones o posibles indicios de información falsa que puedan afectar la evaluación del crédito.
Antecedentes internos del socio	Historial crediticio interno, renovaciones, reestructuras, castigos, comportamiento de pago, observaciones relevantes y alertas registradas por la Cooperativa.	Incorporar el comportamiento histórico del socio como elemento complementario para la evaluación del riesgo.

Consideraciones Generales

- Cuando la información presentada resulte insuficiente, inconsistente o genere dudas razonables, el Analista de Crédito podrá solicitar documentación adicional, realizar verificaciones complementarias o requerir aclaraciones antes de emitir el dictamen técnico.
- La evaluación deberá documentarse de forma clara y suficiente, dejando evidencia de los elementos analizados y de las conclusiones que sustenten la resolución propuesta.
- El Analista de Crédito deberá firmar el análisis, formatos y demás documentos que formen parte de la evaluación crediticia, como evidencia de haber realizado la revisión de la información, la validación documental y el análisis técnico correspondiente. La firma podrá realizarse de forma autógrafa o mediante los mecanismos de autenticación autorizados por la Cooperativa para expedientes electrónicos, conforme a la normatividad aplicable.
- Toda observación, condicionante, excepción o documentación adicional requerida durante el proceso de evaluación deberá quedar debidamente documentada en el expediente de crédito, indicando la fecha de su revisión y, en su caso, la atención otorgada por el solicitante.
- La firma del Analista de Crédito no constituye la autorización del crédito, sino la constancia de que la evaluación técnica fue realizada conforme a las políticas, procedimientos y criterios establecidos en el presente Manual, sirviendo como soporte para la resolución que emita el facultado de autorización correspondiente.

2.4.3 Análisis Cuantitativo

El análisis cuantitativo tiene por objeto evaluar la capacidad financiera del solicitante para asumir y cumplir oportunamente las obligaciones derivadas del crédito solicitado, mediante el análisis de información económica y financiera objetiva, verificable y documentada.

Para ello, el Analista de Crédito deberá considerar la información contenida en el expediente, así como aquella obtenida durante el proceso de evaluación, determinando si el solicitante cuenta con la capacidad económica suficiente para hacer frente al compromiso crediticio sin comprometer su estabilidad financiera.

DOCUMENTO CONTROLADO

La evaluación deberá sustentarse en información vigente y comprobable, procurando que los cálculos realizados reflejen razonablemente la situación económica del solicitante al momento de la evaluación.

Elementos mínimos del análisis cuantitativo

Elemento de análisis	Aspectos a evaluar	Objetivo
Ingresos	Validar el origen, estabilidad, periodicidad y suficiencia de los ingresos del solicitante, considerando la documentación soporte presentada.	Determinar la capacidad económica real del solicitante.
Egresos	Analizar los gastos personales, familiares, financieros y demás compromisos económicos permanentes.	Identificar la carga financiera existente y su impacto en la capacidad de pago.
Pasivos	Identificar obligaciones vigentes dentro y fuera de la Cooperativa, incluyendo créditos bancarios, comerciales y de otras entidades financieras.	Determinar el nivel de obligaciones financieras asumidas por el solicitante.
Patrimonio	Evaluar los bienes, activos y demás elementos patrimoniales declarados por el solicitante, cuando resulten relevantes para la operación.	Conocer el respaldo económico del solicitante y complementar la evaluación del riesgo.
Liquidez	Analizar la disponibilidad de recursos para atender oportunamente las obligaciones de corto plazo.	Valorar la capacidad inmediata de respuesta financiera del solicitante.
Flujo disponible	Determinar el ingreso disponible después de descontar los gastos y obligaciones financieras.	Identificar los recursos efectivamente disponibles para cubrir el nuevo compromiso crediticio.
Consistencia financiera	Verificar que exista congruencia entre los ingresos, la actividad económica, el patrimonio y el nivel de vida observado durante el proceso de evaluación.	Detectar inconsistencias o posibles riesgos derivados de información financiera no congruente.

Consideraciones Generales

- El análisis cuantitativo deberá sustentarse en documentación comprobatoria suficiente y en la información obtenida durante el proceso de evaluación.
- Cuando los ingresos provengan de diversas fuentes, el Analista de Crédito deberá valorar la estabilidad y permanencia de cada una de ellas antes de incorporarlas al análisis financiero.
- Cuando existan diferencias relevantes entre la información declarada y la documentación presentada, deberán solicitarse aclaraciones o documentación complementaria antes de emitir el dictamen técnico.
- Los cálculos financieros utilizados para la evaluación deberán quedar debidamente documentados en el expediente de crédito mediante los formatos institucionales autorizados por la Cooperativa.
- El Analista de Crédito deberá firmar el formato de análisis cuantitativo como evidencia de haber revisado, validado y evaluado la información financiera considerada para la emisión de su dictamen técnico.

DOCUMENTO CONTROLADO

2.4.4 Análisis Cualitativo

El análisis cualitativo tiene por objeto evaluar aquellos factores no financieros que puedan influir en la capacidad y voluntad del solicitante para cumplir oportunamente con las obligaciones derivadas del crédito solicitado.

Para ello, el Analista de Crédito deberá valorar la información obtenida durante el proceso de evaluación, considerando aspectos personales, laborales, patrimoniales, comerciales y de comportamiento que permitan identificar riesgos potenciales que no puedan determinarse únicamente mediante el análisis financiero.

El análisis cualitativo deberá complementarse con la información obtenida durante las verificaciones realizadas por la Cooperativa, las referencias proporcionadas por el solicitante, la consulta a fuentes de información disponibles y cualquier otro elemento que contribuya a una adecuada administración del riesgo de crédito.

Elementos mínimos del análisis cualitativo

Elemento de análisis	Aspectos a evaluar	Objetivo
Actividad económica	Antigüedad, estabilidad, experiencia y permanencia en la actividad económica o empleo.	Evaluar la estabilidad de la fuente principal de ingresos del solicitante.
Estabilidad laboral o del negocio	Permanencia en el empleo, continuidad de operaciones del negocio o actividad productiva y perspectivas de permanencia.	Determinar la probabilidad de mantener los ingresos durante la vigencia del crédito.
Destino del crédito	Congruencia entre el monto solicitado, el producto de crédito y el destino declarado por el solicitante.	Verificar que el financiamiento tenga un propósito lícito, identificable y acorde con las políticas de la Cooperativa.
Comportamiento del solicitante	Actitud durante el proceso de evaluación, disposición para proporcionar información, transparencia y colaboración.	Valorar la voluntad de cumplimiento y la confiabilidad de la información proporcionada.
Referencias personales y comerciales	Resultado de las referencias obtenidas cuando el producto o nivel de riesgo así lo requiera.	Complementar la evaluación del comportamiento y reputación del solicitante.
Verificación domiciliaria o de negocio	Resultados de las visitas domiciliarias, verificaciones físicas o cualquier otro mecanismo autorizado por la Cooperativa.	Confirmar la existencia del domicilio, actividad económica y demás información relevante para la evaluación.
Entorno de riesgo	Factores externos que pudieran afectar la capacidad futura de pago, tales como dependencia de un solo cliente, actividad económica vulnerable, ubicación geográfica o condiciones particulares del mercado.	Identificar riesgos que puedan afectar el cumplimiento oportuno de las obligaciones crediticias.
Alertas de riesgo	Inconsistencias detectadas durante la evaluación, documentación atípica, información contradictoria o cualquier situación que incremente el riesgo de la operación.	Identificar oportunamente factores que requieran aclaración, documentación adicional o medidas de mitigación.

DOCUMENTO CONTROLADO

Consideraciones Generales

- El análisis cualitativo deberá sustentarse en evidencia objetiva y documentarse en el expediente de crédito.
- La existencia de factores de riesgo cualitativos no implica por sí misma el rechazo de la solicitud; sin embargo, deberán ser valorados conjuntamente con el análisis cuantitativo, la capacidad de pago y el nivel de endeudamiento.
- Cuando durante la evaluación se detecten inconsistencias o riesgos relevantes, el Analista de Crédito podrá requerir verificaciones adicionales, entrevistas complementarias o documentación que permita fortalecer el análisis antes de emitir el dictamen técnico.
- Las conclusiones del análisis cualitativo deberán quedar debidamente documentadas y formar parte del dictamen técnico que sustente la resolución de la solicitud.
- El Analista de Crédito deberá firmar el análisis cualitativo como evidencia de haber evaluado los factores de riesgo no financieros considerados para la emisión de su dictamen técnico.

2.4.5 Determinación de la Capacidad de Pago

La capacidad de pago constituye el principal elemento para determinar la viabilidad de una operación de crédito y representa la posibilidad real que tiene el solicitante para cumplir oportunamente con las obligaciones derivadas del financiamiento solicitado, sin comprometer su estabilidad económica ni incrementar de manera desproporcionada su nivel de endeudamiento.

La determinación de la capacidad de pago deberá sustentarse en información objetiva, vigente, suficiente y verificable, considerando los ingresos permanentes del solicitante, sus gastos recurrentes, obligaciones financieras, patrimonio, así como cualquier otro elemento que permita evaluar razonablemente su capacidad para atender el nuevo compromiso crediticio.

En ningún caso la autorización de un crédito deberá sustentarse exclusivamente en el valor de las garantías ofrecidas cuando no exista evidencia suficiente de capacidad de pago.

Elementos para la determinación de la capacidad de pago

Elemento	Aspectos a considerar	Objetivo del análisis
Ingresos comprobables	Ingresos permanentes provenientes de sueldos, honorarios, actividad empresarial, comercial, profesional o cualquier otra fuente lícita debidamente acreditada.	Determinar la capacidad económica real del solicitante.
Ingresos complementarios	Ingresos adicionales cuya percepción sea verificable y razonablemente permanente.	Incorporar fuentes complementarias de ingreso que fortalezcan la evaluación financiera.
Gastos personales y familiares	Alimentación, vivienda, transporte, educación, servicios, salud y demás gastos recurrentes del solicitante y su núcleo familiar.	Determinar el ingreso disponible para atender nuevas obligaciones crediticias.

DOCUMENTO CONTROLADO

Obligaciones financieras	Créditos vigentes dentro y fuera de la Cooperativa, incluyendo aquellos identificados mediante la consulta a la Sociedad de Información Crediticia (SIC).	Valorar la carga financiera actual del solicitante.
Nuevo compromiso crediticio	Importe estimado del pago periódico del crédito solicitado, considerando monto, plazo, tasa y demás condiciones financieras.	Determinar el impacto del nuevo financiamiento sobre la capacidad de pago.
Ingreso disponible	Resultado obtenido después de descontar los gastos y obligaciones financieras de los ingresos comprobables.	Establecer la capacidad real para asumir el nuevo compromiso crediticio.

Comprobación de ingresos

Para la determinación de la capacidad de pago, el Analista de Crédito únicamente deberá considerar ingresos que puedan acreditarse mediante documentación suficiente, vigente y razonablemente verificable.

Como medios de comprobación podrán aceptarse, entre otros, los siguientes:

Tipo de solicitante	Documentación aceptable
Asalariados	Recibos de nómina, constancia laboral con percepción de ingresos, estados de cuenta bancarios donde se refleje el depósito de nómina u otra documentación equivalente.
Pensionados o jubilados	Comprobantes de pago de pensión, estados de cuenta bancarios o constancias emitidas por la institución correspondiente.
Profesionistas independientes	Estados de cuenta bancarios, recibos de honorarios, facturación emitida, declaraciones fiscales, constancia de situación fiscal, contratos de prestación de servicios u otra documentación que permita acreditar los ingresos.
Comerciantes, microempresarios o personas con actividad empresarial	Estados de cuenta bancarios, declaraciones fiscales, constancia de situación fiscal, registros de ventas, facturación, estados financieros cuando existan, carta de ingresos y demás documentación que permita acreditar razonablemente la generación de ingresos.
Productores agropecuarios u otras actividades económicas	Evidencia documental de la actividad desarrollada, contratos, comprobantes de venta, estados de cuenta, constancias emitidas por organizaciones o cualquier otro documento que permita acreditar los ingresos obtenidos.
Otros casos	Cualquier otra documentación que, a juicio del Analista de Crédito, permita acreditar de manera razonable el origen, estabilidad y permanencia de los ingresos del solicitante.

En caso de que se presente como comprobante de ingresos la facturación derivada de las ventas del socio, deberá acreditarse, como mínimo, la correspondiente a los últimos tres meses. Los comprobantes deberán guardar correspondencia con el giro o negocio señalado en la solicitud de crédito.

En caso de no contar con comprobantes de pago formales, se aplicará la siguiente metodología para la comprobación de ingreso informal de pago:

a) Tickets o notas de proveedores, notas de pedidos, donde mencione el nombre del socio, codeudor o aval(es), o de su negocio, según sea el caso, o bien de la materia prima del producto que comercializan, de un máximo de antigüedad de 3 meses inmediatos anteriores al trámite del crédito.

DOCUMENTO CONTROLADO

b) Carta simple con el nombre del patrón sus datos de localización, copia de su INE y firma autógrafa, cuando laboren para un oficio informal (empleadas domésticas, jardineros, cuidadoras, entre otros oficios)

c) Concesión de transporte vigente cuando se trate de personas que son propietarios de unidades de transporte de alquiler, en caso de no contar con concesión vigente o a su nombre por estar en trámite, se podrá presentar la siguiente documentación:

Tipo de Transporte	Comprobante
Taxi	Carta bajo protesta y Concesión a su nombre vigente
Uber y Didi	Estado de cuenta y/o recibos por este concepto
Escolar	Concesión, Póliza de Seguro, Carta de la Institución Académica a donde transporta a los Escolares o comprobantes de pago de sus clientes

d) Para los propietarios de negocios informales (abarrotes, venta de comidas, venta de productos por catálogo entre otros), deberá presentar carta bajo protesta de decir verdad además de notas, tickets, facturas o algún documento que haga referencias a dicha actividad.

Para quienes son propietarios de una concesión de taxi su ingreso se basará en un promedio mensual de $15,000.00 máximo.

Para las notas que un socio anexe como comprobante de su actividad se sumará el monto de cada una y dependiendo de la actividad se determinará un porcentaje de utilidad como ingreso:

Actividad	Percepción x notas o facturas	Cartas de ingreso de Patrón, Cartas de Juez Auxiliar, fotos, publicidad
Establecimiento informal (abarrotes, ferreterías, mercerías, talleres mecánicos, alimentos, etc.)	Doble del monto de la suma de las notas o facturas	N/A
Ventas por catalogo	% de la comisión por ventas	N/A
Comercio ambulante	Doble del monto de la suma de las notas o facturas	N/A
Elaboración y venta de alimentos informal sin tener un lugar (puesto, fonda o restaurant establecido)	Cantidad estimada por el solicitante ya que su ingreso depende de la demanda de su producto.	N/A
Oficios (empleada doméstica, niñera, jardinero, albañil, plomero, electricista, enfermera, etc.)	N/A	Cantidad que se describa en la carta hasta un máximo de $20,000.00

En los oficios o actividades que desempeñen y de los que no se tengan comprobantes formales, en la carta se deberá mencionar la antigüedad en el empleo y en su caso si es solo por temporada.

COPIA CONTROLADO

Lo anterior, a fin de determinar el plazo y monto del préstamo con relación al flujo de sus ingresos, así como los gastos estimados que se declaren y los que se obtengan de la consulta ante una Sociedad de Información Crediticia.

El plazo que se otorgue en un crédito se determinará de acuerdo con los ingresos netos del socio como resultado de su capacidad de pago con relación al monto del préstamo solicitado.

El monto total del crédito que se otorgue a un socio se determinará en función de su declaración de ingresos y al resultado de su capacidad de pago neta, la cual podrá variar con respecto a la cantidad solicitada.

Nota: *Cuando la documentación presentada resulte insuficiente para acreditar los ingresos del solicitante, el Analista de Crédito podrá requerir documentación adicional y/o realizar verificaciones complementarias.*

Aplicación de la Evaluación
La determinación de la capacidad de pago deberá realizarse para **toda solicitud de crédito**, independientemente del producto, destino, modalidad o tipo de operación de que se trate.
En consecuencia, la evaluación de la capacidad de pago será obligatoria, entre otros casos, para:

- Créditos de primera colocación.
- Créditos de renovación.
- Créditos reestructurados, cuando impliquen una nueva evaluación crediticia.
- Incrementos de línea de crédito o ampliaciones de monto, cuando aplique.
- Cualquier otra operación que represente la contratación de una nueva obligación o la modificación de las condiciones originalmente autorizadas.

La existencia de un historial favorable de pago con la Cooperativa, la antigüedad del socio o el comportamiento observado en créditos anteriores **no eximen al Analista de Crédito de realizar y documentar una nueva evaluación de la capacidad de pago**, la cual deberá quedar debidamente soportada en el **Formato de Evaluación de Capacidad de Pago** y formar parte del expediente de crédito.

Formato de Evaluación de Capacidad de Pago
La determinación de la capacidad de pago deberá documentarse mediante el **Formato de Evaluación de Capacidad de Pago**: “F02 Determinación de Capacidad de Pago” autorizado por la Cooperativa, el cual constituye el documento institucional para sustentar el análisis financiero de cada solicitud de crédito.

El formato deberá integrarse al expediente de crédito y contener, cuando menos:

- Datos generales del solicitante.
- Relación de ingresos comprobables.
- Relación de gastos recurrentes.
- Obligaciones financieras vigentes.
- Determinación del ingreso disponible.

DOCUMENTO CONTROLADO

- Observaciones relevantes del análisis.
- Conclusión técnica respecto de la capacidad de pago.

El Formato de Evaluación de Capacidad de Pago deberá estar debidamente firmado por el Analista de Crédito responsable de la evaluación, como evidencia de que la información fue revisada, validada y analizada conforme a las políticas y criterios establecidos en el presente Manual.

Criterios Generales
Durante la determinación de la capacidad de pago, el Analista de Crédito deberá observar, cuando menos, los siguientes criterios:

- Considerar únicamente ingresos comprobables, razonablemente permanentes y respaldados con documentación suficiente.
- Valorar la estabilidad de las fuentes de ingreso y su permanencia durante la vigencia del crédito.
- Incorporar en el análisis las obligaciones financieras vigentes identificadas tanto en la Cooperativa como en la Sociedad de Información Crediticia.
- Evaluar objetivamente los gastos recurrentes del solicitante y de su núcleo familiar.
- Solicitar información adicional cuando existan inconsistencias, diferencias relevantes o elementos que impidan determinar razonablemente la capacidad de pago.
- Documentar en el expediente cualquier excepción, aclaración o criterio técnico utilizado durante la evaluación.

Lineamientos para la Determinación de la Capacidad de Pago
La metodología, parámetros financieros, indicadores, porcentajes máximos de afectación del ingreso y demás criterios utilizados para determinar la capacidad de pago serán definidos por la Cooperativa mediante el **Formato de Evaluación de Capacidad de Pago**, las fichas técnicas de los productos de crédito, metodologías institucionales o acuerdos aprobados por el Consejo de Administración.

La capacidad de pago se determinará en base a el siguiente calculo, tomando en cuenta los puntos anteriores:

***Capacidad de pago*:** Se calcula el ingreso neto del Socio, Aval y/o Codeudor realizando la resta al ingreso total un porcentaje del 10% considerado como “imprevistos”, menos los gastos totales (incluyendo pagos domésticos, gastos personales y pago de deudas internas y externas).

La forma de obtener la capacidad de pago es dividiendo el monto del pago total (abono más intereses) entre el ingreso neto para darnos un porcentaje, el cual no deberá ser mayor al 70%.

$$CP = \left(\frac{AI}{IN} \right) \%$$

DOCUMENTO CONTROLADO

Donde:
CP = CAPACIDAD DE PAGO
AI = ABONO E INTERESES
IN = INGRESO NETO
% = PORCENTAJE DE CAPACIDAD DE PAGO

El Comité de Crédito podrá solicitar modificar o ampliar las condiciones de un crédito con la finalidad de disminuir el riesgo.

Nota: *La evaluación de capacidad de pago deberá corresponder a la solicitud de crédito que se encuentre en trámite, por lo que no podrán utilizarse evaluaciones efectuadas para operaciones anteriores como sustento para la autorización de un nuevo crédito.*

2.4.6 Consulta y Análisis de la Sociedad de Información Crediticia (SIC)

La consulta y análisis de la información contenida en la Sociedad de Información Crediticia (SIC) tiene por objeto conocer el historial crediticio del solicitante y, en su caso, de los avales u obligados solidarios, a fin de identificar su comportamiento de pago, obligaciones financieras vigentes y cualquier otra información relevante que contribuya a la adecuada evaluación del riesgo de crédito.

La información obtenida mediante la consulta a la SIC constituye un elemento de apoyo para el análisis crediticio y deberá ser considerada de manera conjunta con los demás elementos de evaluación previstos en el presente Manual.

Consulta a la Sociedad de Información Crediticia
Previo a la emisión del dictamen técnico, el Analista de Crédito deberá verificar que obre en el expediente la autorización expresa del solicitante para efectuar la consulta a la Sociedad de Información Crediticia, de conformidad con la legislación aplicable.

Asimismo, deberá realizar la consulta correspondiente utilizando los medios autorizados por la Cooperativa e integrar al expediente el reporte emitido por la SIC.

Cuando la operación cuente con avales u obligados solidarios, la consulta deberá realizarse igualmente respecto de cada uno de ellos, previa obtención de la autorización correspondiente.

Tratándose de créditos respecto de los cuales la Cooperativa cuente con garantías al 100 por ciento (100%) constituidas en sus cuentas de captación, la Cooperativa quedará relevada de la consulta en alguna Sociedad de información Crediticia.

Elementos de Análisis
El Analista de Crédito deberá revisar, cuando menos, los siguientes aspectos contenidos en el reporte de la Sociedad de Información Crediticia:

DOCUMENTO CONTROLADO

Elemento de análisis	Aspectos a verificar	Finalidad
Identificación del consultado	Correspondencia entre la información del reporte y los datos del solicitante, aval u obligado solidario. (Nombre, RFC, CURP, dirección laboral y domicilio particular)	Confirmar la identidad del titular del historial crediticio.
Obligaciones vigentes	Créditos activos, líneas de crédito y demás financiamientos registrados.	Identificar el nivel de compromiso financiero del consultado.
Historial de pago	Cumplimiento oportuno de las obligaciones, atrasos, reestructuras, quitas o cuentas vencidas.	Evaluar el comportamiento histórico de pago.
Calificación o comportamiento crediticio	Indicadores, claves de observación o códigos de comportamiento reportados por la SIC.	Identificar alertas de riesgo relevantes para la evaluación.
Consultas recientes	Número y frecuencia de consultas efectuadas por otras instituciones financieras.	Identificar posibles solicitudes simultáneas de financiamiento o incremento en la exposición crediticia.
Observaciones relevantes	Cualquier información que pudiera representar un riesgo para la operación propuesta.	Sustentar el análisis y las conclusiones del dictamen técnico.

Consideraciones para el Análisis del Reporte de la SIC

Durante el análisis del Reporte de la Sociedad de Información Crediticia, el Analista de Crédito deberá evaluar la información contenida en el reporte considerando, cuando menos, los siguientes aspectos:

Elemento	Aspectos a revisar	Consideraciones para la evaluación
MOP (Máximo Atraso Observado o Clave de Observación)	Revisar el comportamiento histórico de pago reflejado en cada obligación registrada.	Identificar atrasos, incumplimientos, cuentas vencidas, reestructuras, quitas o castigos que puedan representar un mayor riesgo para la operación.
Score o Calificación Crediticia	Verificar el puntaje o calificación emitida por la Sociedad de Información Crediticia, cuando esté disponible.	El Score constituye un elemento de apoyo para la evaluación del riesgo y deberá analizarse conjuntamente con los demás elementos del expediente; por sí solo no determina la autorización o rechazo del crédito.
Número de créditos vigentes	Identificar el número de obligaciones activas registradas.	Evaluar el nivel de compromiso financiero del solicitante y su posible impacto en la capacidad de pago.
Saldo total de las obligaciones	Revisar el monto total de los adeudos registrados.	Determinar la exposición financiera del solicitante y utilizar esta información como insumo para la determinación del nivel de endeudamiento.
Historial de pago	Analizar el comportamiento de pago durante la vigencia de los créditos registrados.	Identificar hábitos de pago, recurrencia de atrasos y estabilidad en el cumplimiento de las obligaciones.

DOCUMENTO CONTROLADO

Consultas recientes	Revisar la cantidad de consultas realizadas por otras instituciones financieras.	Un número elevado de consultas en un periodo corto puede indicar una búsqueda simultánea de financiamiento y requerirá un análisis adicional.
Observaciones relevantes	Revisar notas, alertas o comentarios contenidos en el reporte.	Determinar si existe información que pueda incrementar el riesgo de la operación o requiera documentación complementaria.

Criterios de Evaluación

El Analista deberá considerar que:

I. Un historial crediticio favorable fortalece la evaluación de la solicitud; sin embargo, no constituye por sí mismo un elemento suficiente para autorizar el crédito.

II. La existencia de atrasos, incumplimientos, reestructuras, quitas, castigos o cualquier otra situación que represente un mayor riesgo deberá analizarse conjuntamente con la capacidad de pago, el nivel de endeudamiento, las garantías ofrecidas y los demás elementos de evaluación.

III. Para efectos de la evaluación crediticia, **no se considerarán como factor determinante las cuentas correspondientes a servicios de telecomunicaciones**, tales como telefonía fija o móvil, televisión de paga, servicios de internet u otros de naturaleza similar. No obstante, cuando del análisis integral del reporte se adviertan patrones de incumplimiento recurrente o cualquier otra circunstancia que pudiera representar un riesgo para la Cooperativa, el Analista de Crédito podrá documentar dicha situación y valorar su impacto dentro del análisis global de la solicitud

IV. Cuando el reporte presente información que requiera aclaración, el Analista podrá solicitar documentación adicional al solicitante antes de emitir el Dictamen Técnico.

V. Los resultados del análisis efectuado deberán documentarse en el Dictamen Técnico de Crédito.

Alertas que requieren análisis adicional

Situación identificada	Acción del Analista
Atrasos recurrentes en créditos vigentes	Analizar la causa y documentar la conclusión.
Reestructuras o quitas registradas	Evaluar el impacto en el riesgo de la operación.
Créditos castigados	Solicitar información adicional y justificar la recomendación.
Número elevado de consultas recientes	Confirmar si existen solicitudes simultáneas de financiamiento.
Incremento considerable del endeudamiento	Recalcular la capacidad de pago y el nivel de endeudamiento antes de emitir el dictamen.
Información inconsistente con la documentación presentada	Solicitar aclaraciones y documentación complementaria antes de continuar con el trámite.

Criterios Generales

Durante el análisis de la información contenida en la Sociedad de Información Crediticia, el Analista de Crédito deberá observar, cuando menos, los siguientes criterios:

I. Verificar que el reporte corresponda al solicitante y, en su caso, a los avales u obligados solidarios.

DOCUMENTO CONTROLADO

II. Analizar el comportamiento histórico de pago y las obligaciones financieras registradas, considerando tanto los créditos vigentes como aquellos que reflejen antecedentes relevantes para la evaluación.
III. Identificar registros de incumplimiento, reestructuras, quitas, castigos, cuentas vencidas o cualquier otra situación que incremente el riesgo de la operación.
IV. Corroborar la congruencia entre la información contenida en el reporte de la SIC y la documentación presentada por el solicitante.
V. Documentar en el dictamen técnico cualquier observación relevante derivada del análisis realizado.
VI. La consulta a la Sociedad de Información Crediticia deberá corresponder a un reporte vigente al momento de la evaluación del crédito, conforme a los plazos y criterios operativos establecidos por la Cooperativa
VII. La información obtenida de la Sociedad de Información Crediticia constituirá un elemento de apoyo para la evaluación del crédito; sin embargo, por sí sola no determinará la autorización o rechazo de la solicitud, debiendo analizarse de manera conjunta con la capacidad de pago, el nivel de endeudamiento, las garantías ofrecidas y los demás elementos previstos en el presente Manual.

Evidencia Documental
El expediente de crédito deberá contener, cuando menos:

- Carta de autorización para consulta a la Sociedad de Información Crediticia, debidamente firmada por el solicitante y, en su caso, por los avales u obligados solidarios. (Nombre completo, sin abreviaturas)
- Reporte de consulta emitido por la Sociedad de Información Crediticia.
- Evidencia del análisis realizado por el Analista de Crédito, incorporada en el **Formato de Evaluación de Capacidad de Pago.**

El Analista de Crédito deberá dejar constancia de la revisión efectuada mediante su firma en el documento correspondiente, como evidencia de que la información fue analizada y considerada durante la evaluación de la solicitud de crédito.

2.4.7 Evaluación de Avales y Codeudores

Cuando la naturaleza, monto o características del crédito requieran la participación de uno o más avales u obligados solidarios (codeudores), la Cooperativa deberá evaluar su solvencia, capacidad financiera y situación crediticia con el mismo nivel de diligencia aplicado al solicitante, con el propósito de determinar su capacidad para responder por las obligaciones que asumen derivadas del contrato de crédito.

La evaluación de avales y codeudores formará parte integral del proceso de análisis crediticio y deberá realizarse previamente a la autorización de la operación.

Criterios de evaluación
Los avales y obligados solidarios deberán cumplir, cuando resulte aplicable, con los mismos criterios de evaluación establecidos para el solicitante, considerando, entre otros, los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de los requisitos documentales establecidos en el presente Manual.

DOCUMENTO CONTROLADO

- Verificación de identidad.
- Integración de la documentación soporte al expediente de crédito.
- Evaluación de la información financiera
- Evaluación patrimonial de acuerdo a los criterios establecidos dentro del presente Manual.
- Determinación de la capacidad de pago.
- Evaluación del nivel de endeudamiento.
- Consulta y análisis de la Sociedad de Información Crediticia (SIC).
- Identificación de personas relacionadas, grupo de riesgo y posibles conflictos de interés, cuando corresponda.

Resultado de la evaluación
La evaluación realizada a los avales y obligados solidarios deberá documentarse dentro del expediente de crédito y formar parte del dictamen técnico emitido por el Analista de Crédito. Cuando como resultado del análisis se determine que alguno de los avales o codeudores no cumple con los criterios establecidos por la Cooperativa, el Analista de Crédito podrá:

- Solicitar su sustitución.
- Requerir garantías adicionales, cuando proceda.
- Recomendar el condicionamiento de la operación.
- Recomendar la improcedencia del crédito.

La existencia de uno o más avales u obligados solidarios no sustituye la obligación del solicitante de acreditar su capacidad de pago, ni constituye por sí sola un elemento suficiente para autorizar una operación de crédito.

Evidencia documental
Toda la documentación e información que sustente la evaluación de los avales y obligados solidarios deberá integrarse al expediente de crédito y conservarse conforme a las políticas de integración, custodia y resguardo establecidas en el presente Manual.

El Analista de Crédito deberá dejar evidencia documental de la evaluación realizada mediante los formatos institucionales autorizados por la Cooperativa, los cuales deberán incorporarse al expediente y contar con la firma correspondiente como constancia de su revisión.

2.4.8 Determinación del Nivel de Endeudamiento

La determinación del nivel de endeudamiento tiene por objeto evaluar el grado de compromiso financiero del solicitante, considerando el conjunto de sus obligaciones económicas vigentes y el impacto que generaría la contratación del nuevo crédito, con la finalidad de identificar riesgos de sobreendeudamiento y fortalecer la adecuada administración del riesgo de crédito.

Este análisis constituye un elemento complementario a la determinación de la capacidad de pago y deberá considerar el conjunto de obligaciones financieras vigentes, el comportamiento crediticio, los ingresos comprobables y el impacto que generará la contratación del nuevo financiamiento.

DOCUMENTO CONTROLADO

Elementos para la determinación del nivel de endeudamiento

Para determinar el nivel de endeudamiento del solicitante, el Analista de Crédito deberá considerar, cuando menos, los siguientes elementos:

Elemento de análisis	Aspectos a considerar	Objetivo del análisis
Obligaciones financieras vigentes	Créditos contratados con la Cooperativa y con otras instituciones financieras, incluyendo créditos personales, hipotecarios, automotrices, tarjetas de crédito y demás pasivos identificados.	Determinar el nivel actual de endeudamiento del solicitante.
Compromisos de pago periódicos	Pagos mensuales derivados de obligaciones financieras existentes, incluyendo descuentos vía nómina, domiciliaciones u otros compromisos recurrentes.	Identificar la carga financiera mensual del solicitante.
Nuevo compromiso crediticio	Pago estimado del crédito solicitado considerando monto, plazo, tasa de interés y demás condiciones financieras autorizadas.	Determinar el impacto que tendrá la nueva obligación sobre el nivel de endeudamiento.
Ingresos disponibles	Resultado del análisis de ingresos comprobables y capacidad de pago previamente determinada.	Verificar que el solicitante conserve suficiencia financiera para atender el nuevo crédito.
Comportamiento crediticio	Historial de cumplimiento, atrasos, reestructuras, renovaciones, quebrantos y demás antecedentes relevantes identificados en la Cooperativa y en la SIC.	Valorar la administración de las obligaciones financieras del solicitante.
Grupo de Riesgo y Personas Relacionadas	Identificación de vínculos económicos, patrimoniales o familiares que puedan representar riesgos de concentración conforme a la normativa aplicable y a las políticas de la Cooperativa.	Detectar riesgos derivados de concentraciones de crédito o relaciones patrimoniales.

Criterios Generales

Durante la evaluación del nivel de endeudamiento, el Analista de Crédito deberá observar, cuando menos, los siguientes criterios:

I. Considerar la totalidad de las obligaciones financieras vigentes identificadas en la Cooperativa y en la Sociedad de Información Crediticia.
II. Incorporar al análisis el pago estimado del crédito solicitado para determinar el impacto que generará la nueva obligación financiera.
III. Verificar la congruencia entre la información declarada por el solicitante, la documentación presentada y la información obtenida de las fuentes de consulta autorizadas.
IV. Identificar factores de riesgo derivados de un nivel elevado de endeudamiento, incumplimientos de pago, utilización excesiva de líneas de crédito o concentración de obligaciones financieras.
V. Documentar en el dictamen técnico cualquier situación que incremente el riesgo de incumplimiento o que requiera condiciones especiales para la autorización de la operación.

DOCUMENTO CONTROLADO

VI. El resultado de la evaluación deberá formar parte del dictamen técnico emitido por el Analista de Crédito y conservarse dentro del expediente de crédito.

Documentación de la Evaluación
La determinación del nivel de endeudamiento deberá documentarse mediante el **Formato de Evaluación de Capacidad de Pago** o el formato institucional autorizado por la Cooperativa, en el cual deberá quedar evidencia del análisis realizado y de las conclusiones alcanzadas.

Dicho formato deberá contener, cuando menos:
- Relación de obligaciones financieras vigentes.
- Pagos mensuales comprometidos.
- Obligaciones registradas en la Sociedad de Información Crediticia.
- Impacto financiero del nuevo crédito.
- Observaciones relevantes.
- Conclusión técnica del análisis.

El formato deberá integrarse al expediente de crédito y contar con la firma del Analista de Crédito responsable de la evaluación.

2.4.9 Evaluación de Garantías
La evaluación de las garantías tiene por objeto determinar que los bienes, derechos o mecanismos de respaldo ofrecidos para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del crédito sean suficientes, legalmente exigibles y adecuados al nivel de riesgo de la operación, contribuyendo a mitigar las posibles pérdidas para la Cooperativa en caso de incumplimiento.

La existencia de una garantía no sustituye la evaluación de la capacidad de pago del solicitante ni representa, por sí sola, un elemento suficiente para autorizar un crédito.

Criterios para la Evaluación de Garantías
Cuando la operación de crédito requiera el otorgamiento de garantías, el Analista de Crédito deberá verificar, cuando menos, los siguientes aspectos:

Elemento de evaluación	Aspectos a verificar	Finalidad
Tipo de garantía	Verificar que la garantía corresponda al producto de crédito y cumpla con las políticas de la Cooperativa.	Confirmar la procedencia de la garantía ofrecida.
Propiedad o titularidad	Validar que el garante tenga la legítima propiedad o facultad para disponer del bien ofrecido en garantía.	Evitar riesgos legales sobre la garantía.
Documentación soporte	Revisar que la documentación sea completa, vigente y suficiente para acreditar la existencia y propiedad de la garantía.	Asegurar la integración adecuada del expediente.
Valor de la garantía	Verificar que el valor estimado de la garantía sea congruente con el monto y riesgo de la operación, cuando así lo requiera el producto de crédito.	Determinar la suficiencia del respaldo.

DOCUMENTO CONTROLADO

Gravámenes o limitaciones	Identificar la existencia de gravámenes, litigios o cualquier limitación que afecte la garantía.	Determinar la viabilidad jurídica de su aceptación.
Seguros y endosos	Verificar la existencia de pólizas y endosos a favor de la Cooperativa, cuando resulten aplicables.	Proteger el interés de la Cooperativa sobre los bienes garantizados.

Tipos de Garantías

Las garantías aceptadas por la Cooperativa podrán consistir, entre otras, en:

- Garantías personales, mediante avales u obligados solidarios.
- Garantías prendarias.
- Garantías hipotecarias.
- Garantías líquidas.

Las características específicas, porcentajes de cobertura, requisitos particulares y criterios de aceptación para cada tipo de garantía serán definidos en las fichas técnicas de los productos de crédito, políticas internas y demás disposiciones emitidas por la Cooperativa.

Criterios Generales

Durante la evaluación de las garantías, el Analista de Crédito deberá observar, cuando menos, los siguientes criterios:

I. Verificar que la garantía cumpla con los requisitos establecidos para el producto de crédito correspondiente.
II. Confirmar que la documentación presentada permita acreditar la propiedad, existencia y disponibilidad del bien o derecho ofrecido en garantía.
III. Verificar que la garantía se encuentre libre de limitaciones que puedan afectar su exigibilidad o realización, salvo que la Cooperativa determine expresamente su aceptación.
IV. Cuando la naturaleza de la garantía lo requiera, corroborar que existan avalúos, dictámenes, pólizas de seguro, endosos u otros documentos necesarios para su aceptación.
V. En caso de identificar inconsistencias, documentación incompleta o cualquier situación que incremente el riesgo de la operación, el Analista de Crédito deberá documentarlo en el dictamen técnico y, en su caso, solicitar información adicional o proponer el rechazo de la garantía.
VI. El Analista de Crédito deberá verificar que la garantía ofrecida cumpla con las condiciones establecidas para el producto de crédito correspondiente, incluyendo, cuando aplique, el porcentaje mínimo de cobertura, la documentación soporte y los demás requisitos previstos en la Ficha Técnica del producto y en las políticas internas de la Cooperativa.

Evidencia Documental

La evaluación de las garantías deberá quedar sustentada mediante la documentación correspondiente e integrarse al expediente de crédito.

Cuando la operación lo requiera, el expediente deberá contener, entre otros, los siguientes documentos:

- Documentación que acredite la propiedad o titularidad del bien otorgado en garantía.

DOCUMENTO CONTROLADO

- Avalúos, cuando sean requeridos.
- Pólizas de seguro y endosos a favor de la Cooperativa, cuando correspondan.
- Contratos, convenios o instrumentos jurídicos mediante los cuales se constituya la garantía.
- Evidencia de la revisión efectuada por el Analista de Crédito.

El Analista de Crédito deberá dejar constancia de la evaluación realizada mediante su firma en el dictamen técnico o en el formato institucional autorizado para tal efecto.

Nota: *Los requisitos específicos de las garantías aplicables a cada producto de crédito, incluyendo el porcentaje de cobertura cuando corresponda, se establecerán en las Fichas Técnicas de Producto y demás disposiciones internas vigentes de la Cooperativa.*

2.4.10 Evaluación de Personas Relacionadas, Grupo de Riesgo y Concentración Crediticia

La evaluación de Personas Relacionadas, Grupo de Riesgo y Concentración Crediticia tiene por objeto identificar oportunamente aquellas operaciones que, por su naturaleza o por las personas involucradas, deban sujetarse a un tratamiento especial conforme a la legislación aplicable y a las políticas internas de la Cooperativa.

Asimismo, esta evaluación permitirá verificar que la operación propuesta no exceda los límites de concentración de riesgo establecidos por la Cooperativa y por la normativa vigente, previo a la emisión del Dictamen Técnico de Crédito.

- **Conceptos Generales**

Personas Relacionadas

De conformidad con el artículo 26 de la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (LRASCAP), se consideran Personas Relacionadas aquellas que, por el cargo, función o vínculo familiar que mantienen con la Cooperativa, deban sujetarse a un tratamiento especial para el otorgamiento de créditos.

Entre otras, se consideran Personas Relacionadas:

- Integrantes del Consejo de Administración.
- Integrantes del Consejo de Vigilancia.
- Integrantes del Comité de Crédito o del órgano equivalente.
- Director General y funcionarios de la Cooperativa.
- Auditores externos.
- Cónyuge, concubina o concubinario de las personas antes señaladas.
- Ascendientes, descendientes y parientes por consanguinidad o afinidad en primer grado, así como por parentesco civil.
- Las demás personas que, conforme a la LRASCAP y demás disposiciones aplicables, deban considerarse como Personas Relacionadas.

DOCUMENTO CONTROLADO

La identificación de Personas Relacionadas permitirá determinar si la operación requiere un procedimiento específico de autorización o se encuentra sujeta a restricciones adicionales conforme a la normativa vigente.

Grupo de Riesgo

Para efectos del análisis crediticio, el Analista de Crédito deberá identificar si el solicitante forma parte de un Grupo de Riesgo, considerando la información disponible en la Cooperativa, la documentación presentada por el solicitante y los reportes institucionales autorizados.

La integración del Grupo de Riesgo permitirá conocer la exposición total de la Cooperativa respecto del solicitante y de las personas vinculadas para efectos de verificar el cumplimiento de los límites de concentración crediticia.

Elementos de Evaluación

El Analista de Crédito deberá verificar, cuando menos, los siguientes aspectos:

Elemento de evaluación	Aspectos a verificar	Finalidad
Personas Relacionadas	Verificar si el solicitante, aval u obligado solidario se ubica en alguno de los supuestos previstos en el artículo 26 de la LRASCAP.	Determinar si la operación requiere un tratamiento o autorización especial.
Reporte de Grupo de Riesgo	Consultar el Reporte de Grupo de Riesgo emitido por el sistema SAICoop.	Identificar la integración del Grupo de Riesgo del solicitante.
Exposición crediticia	Revisar el monto total de las obligaciones vigentes del solicitante y, en su caso, del Grupo de Riesgo.	Determinar la exposición consolidada de la Cooperativa.
Concentración Crediticia	Verificar que la operación propuesta no exceda los límites establecidos por la Cooperativa y la normativa aplicable.	Mitigar riesgos derivados de una concentración excesiva de crédito.
Resultado de la evaluación	Determinar si la operación puede continuar con su trámite o requiere autorización por una instancia superior.	Sustentar el Dictamen Técnico de Crédito.

Criterios Generales

Durante la evaluación de Personas Relacionadas, Grupo de Riesgo y Concentración Crediticia, el Analista de Crédito deberá observar los siguientes criterios:

I. Verificar si el solicitante, los avales o los obligados solidarios se encuentran dentro de alguno de los supuestos establecidos en el artículo 26 de la LRASCAP.
II. Consultar el Reporte de Grupo de Riesgo antes de emitir el Dictamen Técnico de Crédito, cuando la operación así lo requiera o existan indicios de que el solicitante pudiera formar parte de un Grupo de Riesgo.
III. Cuando de la documentación presentada, de la entrevista con el solicitante, de la consulta a la Sociedad de Información Crediticia (SIC) o de cualquier otra fuente de información se identifique la posible existencia de personas relacionadas, el

DOCUMENTO CONTROLADO

Analista de Crédito deberá realizar las validaciones correspondientes para determinar si la operación forma parte de un Grupo de Riesgo.

IV. Verificar que la autorización del crédito no genere incumplimientos a los límites de concentración establecidos por la normativa vigente y las políticas internas de la Cooperativa.

V. Cuando la operación corresponda a una Persona Relacionada, deberá remitirse a la instancia facultada para su autorización, dejando evidencia documental de dicha circunstancia.

VI. Los resultados de la evaluación deberán documentarse en el Dictamen Técnico de Crédito e integrarse al expediente correspondiente.

Evidencia Documental

Como evidencia de la evaluación realizada, el expediente de crédito deberá contener, cuando corresponda:

- Reporte de Grupo de Riesgo emitido por el sistema SAICoop.
- Documentación que sustente la identificación de Personas Relacionadas, cuando aplique.
- Evidencia del análisis efectuado por el Analista de Crédito.
- Dictamen Técnico de Crédito debidamente firmado.

El Analista de Crédito deberá dejar constancia de la revisión realizada mediante su firma en el Dictamen Técnico o en el formato institucional autorizado para tal efecto.

Nota: *Cuando la operación involucre Personas Relacionadas o un Grupo de Riesgo sujeto a límites especiales, el Analista de Crédito deberá verificar que la solicitud sea sometida a la instancia de autorización correspondiente y que la resolución quede debidamente documentada e integrada al expediente de crédito.*

2.4.11 Dictamen Técnico de Crédito

El resultado del análisis integral efectuado por el Analista de Crédito deberá documentarse en el **Dictamen Técnico de Crédito**, el cual constituirá la evidencia formal de la evaluación realizada y servirá de sustento para la resolución de la solicitud por la instancia facultada para su autorización.

El Dictamen Técnico de Crédito deberá elaborarse una vez concluida la evaluación de la solicitud y contener, cuando menos, los resultados del análisis documental, cuantitativo, cualitativo, capacidad de pago, nivel de endeudamiento, consulta a la Sociedad de Información Crediticia (SIC), evaluación de avales, codeudores y garantías, así como la verificación de Personas Relacionadas y Grupo de Riesgo, cuando resulte aplicable.

El Dictamen Técnico de Crédito deberá integrarse al expediente de crédito y estar debidamente firmado por el Analista de Crédito como evidencia de la revisión efectuada y de la recomendación técnica emitida.

DOCUMENTO CONTROLADO

2.5 AUTORIZACIÓN DEL CRÉDITO

2.5.1 Disposiciones Generales para la Autorización

La autorización del crédito constituye la etapa mediante la cual el funcionario o instancia facultada determina la procedencia o improcedencia de la solicitud, con base en el Dictamen Técnico de Crédito, la documentación que integra el expediente y las políticas establecidas por la Cooperativa.

La autorización deberá realizarse conforme a la Matriz de Facultades vigente y a la normativa aplicable.

La autorización de una solicitud no exime del cumplimiento de los requisitos documentales, de análisis y de control establecidos en el presente Manual.

2.5.2 Instancias Facultadas para Autorizar Créditos

Las solicitudes de crédito serán autorizadas por la instancia competente, de conformidad con las facultades conferidas por la Cooperativa, considerando el tipo de producto, monto solicitado, nivel de riesgo y demás criterios establecidos en la Matriz de Facultades para la Autorización de Créditos.

Podrán fungir como instancias de autorización, según corresponda:

- Funcionario autorizado.
- Comité de Crédito.
- Consejo de Administración, cuando la legislación o las políticas internas así lo establezcan.

2.5.3 Criterios para la Autorización del Crédito

La instancia facultada para autorizar un crédito deberá verificar, previo a emitir su resolución, que la operación cumple con los requisitos, políticas y lineamientos establecidos en el presente Manual.

Como mínimo, deberán verificarse los siguientes elementos:

Elemento	Verificación
Expediente de crédito	Integrado conforme al Check List institucional.
Dictamen Técnico de Crédito	Debidamente elaborado y firmado por el Analista de Crédito.
Capacidad de pago	Evaluada conforme al presente Manual.
Nivel de endeudamiento	Dentro de los parámetros institucionales.
Consulta a la SIC	Realizada y analizada conforme a las políticas vigentes.
Garantías	Cumplen con los requisitos aplicables al producto.
Personas Relacionadas y Grupo de Riesgo	Verificados cuando corresponda.

La autorización del crédito corresponderá exclusivamente a las instancias que cuenten con facultades para ello, de conformidad con los límites y atribuciones aprobados por el Consejo

DOCUMENTO CONTROLADO

de Administración. Ningún colaborador podrá autorizar operaciones que excedan las facultades conferidas a su cargo.

Las facultades de autorización se ejercerán conforme a la siguiente estructura:

Instancia	Facultad
Consejo de Administración	Autorizar las la celebración de operaciones con personas relacionadas.
Comité de Crédito	Resolver las solicitudes de crédito dentro de las facultades conferidas por el Consejo de Administración y de acuerdo a lo establecido en su Reglamento. Autoriza operaciones que exceden el capital de riesgo ($30,000)
Gerente de Crédito	Autorizar operaciones que no exceden el capital de riesgo
Analistas de Crédito	Autorizar operaciones que no exceden al capital en riesgo, así como los créditos que son de entrega inmediata.
Gerente de Sucursal	Autorizar las operaciones que se encuentran protegidos por sus propios haberes, así como los créditos de Autoseguro y seguro hipotecario.

Los montos, límites de autorización y demás condiciones aplicables a cada instancia serán establecidos y aprobados por el Consejo de Administración, pudiendo actualizarse cuando las necesidades operativas de la Cooperativa así lo requieran.

2.5.3.1 Créditos inmediatos

En este tipo de crédito aplican algunos créditos Gerencial, DPF.
Generalmente se aplicará a aquellas operaciones que se encuentran respaldadas con garantías financieras al 100% y para los seguros automotrices cuyas características del servicio (crédito) lo justifiquen con relación a la rapidez en la forma de entrega.

Su entrega implica un análisis simple a la información que otorgue un alto grado de confiabilidad para sustentar que el crédito será pagado oportunamente y cuenta con las garantías suficientes para su recuperación.

Este análisis toma preponderantemente, los registros de información en la base de datos del socio en la Cooperativa, tomando en consideración los siguientes puntos básicos:

Para estos créditos se aplicará la **Evaluación de Análisis de crédito inmediato,** con el que cuenta el Sistema el cual, califica los siguientes aspectos:

1. **Garantías:** se observa la disponibilidad de los efectivos a fungir como garantía liquida de los créditos a evaluar.
2. **Capacidad de pago:** Validación de datos: verificar información del socio

2.5.4 Límite de financiamiento por socio

Previo a la autorización de cualquier operación de crédito, deberá verificarse que el monto total de financiamiento otorgado al socio se encuentre dentro de los límites establecidos por las disposiciones regulatorias aplicables.

DOCUMENTO CONTROLADO

El financiamiento máximo que podrá otorgarse a un socio no deberá exceder del 3% del Capital Neto de la Sociedad, conforme a lo establecido en el artículo 130 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo.

	Monto máximo
Nivel Prudencial	**3%** del capital neto institucional *(Max. Por socio)*

Este límite deberá considerarse conjuntamente con los montos máximos establecidos para cada línea de crédito, las políticas institucionales, las condiciones de la operación y, en su caso, las reglas aplicables para la identificación y seguimiento de operaciones que representen un "Riesgo Común".

Para efecto de administración de riesgos, la Cooperativa determinara los porcentajes del total de la cartera a destinar por actividad económica, por tipo de crédito, por finalidades o cualquier otro sistema que le permita diversificar los riesgos.

2.5.5 Resultado de la Autorización

Como resultado del proceso de autorización, la solicitud podrá resolverse como:

Resultado	Descripción
Autorizada	La solicitud cumple con los requisitos establecidos y podrá continuar con la formalización del crédito.
No autorizada	La solicitud no cumple con los requisitos o políticas aplicables, por lo que no podrá continuar con el proceso.

2.5.6 Registro de la Autorización

La autorización deberá quedar debidamente documentada mediante alguno de los mecanismos autorizados por la Cooperativa, tales como:

- Firma autógrafa o electrónica del funcionario facultado.
- Registro en el sistema institucional.
- Acta del Comité de Crédito y /o Consejo de Administración, cuando corresponda.

La evidencia de la autorización deberá integrarse al expediente de crédito.

2.5.7 Restricciones para el Otorgamiento del Crédito

Con el propósito de asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable y de las políticas institucionales, no podrá autorizarse ni formalizarse un crédito cuando se presente cualquiera de los siguientes supuestos:

DOCUMENTO CONTROLADO

Restricción

- Expediente de crédito incompleto o con documentación obligatoria faltante.
- Ausencia del Dictamen Técnico de Crédito debidamente firmado.
- Falta de consulta a la Sociedad de Información Crediticia (SIC), cuando sea obligatoria.
- Capacidad de pago no acreditada conforme a las políticas de la Cooperativa.
- Nivel de endeudamiento superior a los parámetros institucionales.
- Incumplimiento de los requisitos aplicables a avales, codeudores o garantías.
- Información falsa, alterada o inconsistente en el expediente.
- Incumplimiento de disposiciones legales, regulatorias o de políticas internas.
- Falta de autorización de la instancia competente cuando ésta sea requerida.
- Incumplimiento de las disposiciones aplicables en materia de Personas Relacionadas, Grupo de Riesgo o Concentración Crediticia.
- Negativa del solicitante, aval o codeudor para proporcionar la información o documentación requerida para la evaluación.
- No sea posible acreditar razonablemente el destino del crédito, cuando así lo requiera el producto o la política institucional.

2.6 FORMALIZACIÓN DEL CRÉDITO

2.6.1 Objetivo

Establecer los lineamientos para la formalización de las operaciones de crédito autorizadas, asegurando que, previo a la disposición de los recursos, la documentación contractual se encuentre debidamente elaborada, firmada e integrada al expediente de crédito.

2.6.2 Responsabilidades

La formalización del crédito constituye una actividad coordinada entre las áreas involucradas en el proceso de otorgamiento del crédito. Cada una será responsable de las actividades que le correspondan conforme a sus funciones.

Área	Responsabilidades
Analista de Crédito	Remitir el expediente con el Dictamen Técnico y la evidencia de la autorización correspondiente.
Operaciones	Elaborar la documentación contractual, verificar su correcta formalización e integrar la documentación generada durante esta etapa al expediente de crédito.
Tesorería	Verificar la disponibilidad de recursos y programar el desembolso del crédito autorizado.
Sucursal	Coordinar la firma de la documentación con el socio y realizar la entrega del recurso conforme a la programación autorizada.
Contabilidad	Realizar los registros contables que correspondan y ejecutar los controles específicos para las operaciones que así lo requieran, conforme a la normativa interna.
Mesa de Control	Validar la integración documental del expediente antes de su envío al Archivo para su resguardo definitivo.

2.6.3 Lineamientos para la Formalización

Previo a la disposición del crédito deberán cumplirse los siguientes lineamientos:

I. La formalización únicamente podrá realizarse cuando exista evidencia de la autorización emitida por la instancia competente.

DOCUMENTO CONTROLADO

II. La documentación contractual deberá elaborarse utilizando los formatos institucionales vigentes.
III. El contrato de crédito, pagaré y demás documentos aplicables deberán estar debidamente requisitados y suscritos por el socio, avales, codeudores y demás intervinientes, según corresponda.
IV. Deberá verificarse la identidad de quienes suscriban la documentación contractual mediante identificación oficial vigente.
V. La documentación contractual no deberá presentar alteraciones, espacios en blanco o inconsistencias que comprometan su validez.
VI. Toda la documentación generada durante la formalización deberá integrarse al expediente de crédito.

2.6.4 Documentación de Formalización

Como resultado del proceso de formalización, el expediente de crédito deberá integrar la documentación contractual que corresponda al producto autorizado, debidamente requisitada y suscrita por las partes que intervengan en la operación.

Como mínimo, deberá incorporarse la siguiente documentación, según corresponda:

Documento	Aplica
Contrato de crédito	Todos los créditos
Pagaré	Todos los créditos
Carátula del crédito	Conforme al producto
Tabla de amortización	Todos los créditos
Documentación de garantías	Cuando aplique
Endosos o instrumentos complementarios	Cuando aplique

La documentación derivada de la formalización deberá integrarse al expediente de crédito antes de la disposición de los recursos.

2.6.5 Control de la Formalización

El **área de Operaciones**, previo a solicitar la disposición de los recursos, será responsable de verificar que la formalización del crédito se haya realizado conforme a las condiciones autorizadas.

Como parte de dicha revisión deberá validar, cuando menos, los siguientes aspectos:

Control	Validación
Autorización del crédito vigente.	✓
Dictamen Técnico de Crédito integrado al expediente.	✓
Contrato de crédito debidamente formalizado.	✓
Pagaré debidamente suscrito.	✓
Tabla de amortización emitida.	✓
Garantías formalizadas, cuando correspondan.	✓
Documentación integrada al expediente.	✓
Cumplimiento de condiciones especiales establecidas durante la autorización.	✓

DOCUMENTO CONTROLADO

Cuando se detecten inconsistencias, la formalización deberá suspenderse hasta que la observación haya sido atendida.

2.7 DESEMBOLSO Y ENTREGA DE LOS RECURSOS

2.7.1 Objetivo

Establecer los lineamientos para el desembolso y entrega de los recursos derivados de los créditos autorizados y formalizados, asegurando que su disposición se realice de manera oportuna, controlada y conforme a las políticas y procedimientos establecidos por la Cooperativa.

2.7.2 Formas de Disposición

La disposición del crédito podrá realizarse mediante los mecanismos autorizados por la Cooperativa, de acuerdo con las características del producto, las necesidades del socio y las condiciones operativas vigentes.

Las formas de disposición autorizadas son las siguientes:

- Depósito en cuenta del socio.
- Transferencia electrónica.
- Entrega mediante cheque.
- Efectivo en ventanilla.

En general, el desembolso será mediante depósito en alguna de las cuentas de captación previamente contratadas en la Cooperativa, transferencia electrónica de fondos, cheque o en efectivo en la ventanilla de la Cooperativa. Sin los requisitos antes mencionados no podrá ser desembolsado.

Para la entrega del crédito, el acreditado deberá presentar Identificación Oficial vigente o Pasaporte vigente y firmar de recibido.

2.7.3 Responsabilidades

El proceso de desembolso y entrega de los recursos se realizará de manera coordinada entre las áreas involucradas, conforme a las siguientes responsabilidades:

Área	Responsabilidades
Tesorería	Verificar la disponibilidad de recursos, programar el desembolso y autorizar la liberación de los fondos conforme a las condiciones autorizadas.
Sucursal	Coordinar con el socio la entrega del recurso y recabar la evidencia correspondiente de su recepción.
Contabilidad	Realizar los registros contables derivados del desembolso y aplicar los controles correspondientes cuando la operación lo requiera.
Mesa de Control	Verificar la integración final del expediente antes de su envío al Archivo para su resguardo definitivo.

DOCUMENTO CONTROLADO

2.7.4 Validaciones Previas al Desembolso

Previo a solicitar el desembolso de los recursos, el área de Operaciones (Sucursal) será responsable de verificar que el expediente de crédito se encuentre debidamente integrado y que la operación cumpla con las condiciones establecidas para su disposición.

Como parte de esta validación deberá corroborar, cuando menos, lo siguiente:

Control	Validación
Crédito autorizado por la instancia competente.	✓
Dictamen Técnico de Crédito integrado al expediente y debidamente firmado por el Analista de Crédito.	✓
Formalización concluida conforme al presente Manual.	✓
Documentación contractual integrada al expediente.	✓
Cumplimiento de las condiciones establecidas durante la autorización, cuando existan.	✓
Disponibilidad de recursos.	✓
Registro de la operación en el sistema SAICoop	✓

Cuando el área de Operaciones identifique inconsistencias o documentación pendiente, no deberá solicitar el desembolso hasta que las observaciones hayan sido atendidas.

Una vez concluida esta validación, Operaciones solicitará a Tesorería la programación y liberación de los recursos, quien verificará la disponibilidad financiera y efectuará el desembolso conforme a las políticas institucionales.

2.7.5 Programación y Desembolso de los Recursos

Una vez que el área de Operaciones (Sucursal) haya concluido las validaciones establecidas en el numeral anterior, solicitará a Tesorería la programación del desembolso del crédito.

Tesorería será responsable de verificar la disponibilidad de recursos y programar el desembolso conforme a las condiciones autorizadas y a la disponibilidad financiera de la Cooperativa.

Una vez programado el desembolso, Tesorería comunicará la fecha de disposición a la sucursal correspondiente para coordinar la entrega de los recursos al socio.

La programación del desembolso constituye una actividad operativa para la liberación de los recursos y no sustituye la autorización previamente emitida por la instancia competente.

2.7.6 Entrega de los Recursos

La entrega del crédito al socio será responsabilidad del personal de Operaciones (Sucursal), quien deberá verificar previamente la identidad del socio mediante identificación oficial vigente.

DOCUMENTO CONTROLADO

La entrega de los recursos deberá efectuarse utilizando alguno de los mecanismos de disposición autorizados por la Cooperativa y conforme a la programación realizada por Tesorería.

Cuando el desembolso se realice mediante cheque, éste deberá emitirse de manera nominativa a favor del socio acreditado.

En aquellos casos en que el producto de crédito contemple una forma específica de disposición, ésta deberá observarse conforme a las condiciones autorizadas.

2.7.7 Controles Financieros y Registro Contable del Desembolso

Con motivo del desembolso del crédito, Tesorería y Contabilidad deberán ejecutar los controles financieros y contables que correspondan, conforme a las políticas institucionales y a la naturaleza de cada operación.

Tesorería

Corresponde a Tesorería:

- Verificar la disponibilidad de recursos para el desembolso.
- Administrar la programación de los créditos autorizados.
- Dar seguimiento a los desembolsos programados.
- Mantener coordinación con Contabilidad respecto a la disponibilidad de recursos y flujo bancario.

Contabilidad

Corresponde a Contabilidad:

- Registrar contablemente los créditos desembolsados conforme a la naturaleza de cada operación.
- Dar seguimiento a los saldos bancarios y a los movimientos relacionados con el desembolso de créditos.
- Mantener informada a Tesorería respecto de la disponibilidad de recursos, los saldos bancarios y las operaciones en tránsito que puedan impactar la programación y el desembolso de los créditos autorizados.
- Aplicar los controles establecidos para las operaciones que requieran tratamientos contables específicos.

Protección de Cheques

Cuando el desembolso del crédito se realice mediante cheque nominativo, Contabilidad deberá aplicar los mecanismos de protección autorizados por la Cooperativa, con el propósito de que el documento únicamente pueda ser cobrado por el socio beneficiario y por el importe autorizado.

Los mecanismos específicos para la protección de cheques se desarrollarán en los procedimientos e instructivos operativos correspondientes.

Cuando el desembolso se realice mediante cheque, deberá ejecutar los mecanismos de control establecidos por la Cooperativa para garantizar su correcta emisión y seguimiento.

DOCUMENTO CONTROLADO

Registros Contables Especiales
Las operaciones cuyo destino corresponda a productos que requieran un tratamiento contable específico, como créditos destinados a la adquisición de vehículos, seguros u otros productos especializados, deberán registrarse conforme a las políticas contables y los criterios institucionales aplicables.

2.7.8 Evidencia del Desembolso
Toda disposición de recursos deberá quedar respaldada mediante la evidencia documental correspondiente e integrarse al expediente de crédito.

La evidencia podrá consistir, entre otros, en:
- Póliza de egreso firmada por el socio.
- Comprobante de transferencia electrónica.
- Acuse de recepción del cheque.
- Cualquier otro documento que acredite la entrega de los recursos.

2.7.9 Validación Final del Expediente
Concluido el desembolso, Mesa de Control verificará que la documentación generada durante la formalización y la disposición de los recursos se encuentre debidamente integrada al expediente de crédito.

En caso de detectar omisiones o inconsistencias, el expediente será devuelto al área responsable para su regularización antes de ser remitido al Archivo para su resguardo definitivo.

2.8 ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO
Una vez efectuado el desembolso, el crédito permanecerá bajo administración de la Cooperativa hasta su liquidación total o conclusión conforme a la normativa aplicable.

Durante la vigencia del crédito, las áreas responsables deberán dar seguimiento a la operación con la finalidad de verificar el cumplimiento de las condiciones autorizadas, mantener actualizada la información del expediente y atender cualquier modificación que pudiera presentarse durante la vida del crédito.

En los créditos que cuenten con pólizas de seguro como parte de las garantías o condiciones de la operación, el área responsable deberá dar seguimiento a su vigencia durante toda la vida del crédito, verificando que su renovación se realice oportunamente y que la cobertura permanezca vigente hasta la liquidación total del adeudo. La documentación que acredite cada renovación deberá integrarse al expediente de crédito.

DOCUMENTO CONTROLADO

Las renovaciones de crédito no constituyen una modificación de la operación originalmente autorizada, por lo que deberán tramitarse como una nueva solicitud de crédito, sujetándose íntegramente al proceso de originación, evaluación, autorización, formalización y desembolso previsto en el presente Manual.

Cuando durante la administración del crédito se presenten situaciones relacionadas con el incumplimiento de pago por parte del socio, la operación será atendida conforme a las políticas y procedimientos establecidos en el *Manual de Cobranza* de la Cooperativa.

2.8.1 Actualización del Expediente de Crédito

Durante la vigencia del crédito, las áreas responsables deberán incorporar al expediente toda la documentación que se genere con motivo de la administración de la operación.

Entre otros documentos, podrán integrarse, cuando corresponda:

- Actualización de datos del socio.
- Actualización de documentación de identificación o domicilio, cuando sea requerida.
- Renovación anual de pólizas de seguro y demás documentos que acrediten la continuidad de las garantías constituidas.
- Sustitución o liberación de garantías, cuando proceda conforme a las políticas de la Cooperativa.
- Comunicaciones o documentos relevantes relacionados con la administración del crédito.
- Cualquier otra documentación que forme parte del historial de la operación.

La integración de esta información deberá realizarse de manera oportuna y conservarse conforme a los lineamientos establecidos en el numeral *2.3 Integración del Expediente de Crédito* del presente Manual.

En los créditos que cuenten con pólizas de seguro como parte de las garantías o condiciones de la operación, las renovaciones deberán incorporarse oportunamente al expediente de crédito, a efecto de acreditar la continuidad de la cobertura durante toda la vigencia del financiamiento. Cuando el socio no presente oportunamente la documentación que acredite la renovación correspondiente, el área responsable deberá realizar las gestiones necesarias para su regularización y dejar evidencia de las acciones realizadas en el expediente de crédito, conforme a las políticas internas de la Cooperativa.

2.8.2 Conservación y Cierre del Expediente

El expediente de crédito permanecerá bajo la custodia del Coordinador de Archivo durante toda la vigencia de la operación, conforme a los lineamientos establecidos en el numeral *2.3.7 Custodia y Resguardo del Expediente de Crédito*.

Una vez que el crédito haya sido liquidado o concluido conforme a la normativa aplicable, el expediente conservará su carácter de documentación institucional y deberá mantenerse bajo

DOCUMENTO CONTROLADO

resguardo durante los plazos de conservación establecidos por la Cooperativa y por las disposiciones legales y regulatorias aplicables.

Cualquier incidencia que pudiera afectar la recuperación del crédito, la suficiencia de las garantías o el cumplimiento de las condiciones originalmente autorizadas deberá documentarse en el expediente de crédito y atenderse conforme a las políticas y procedimientos internos de la Cooperativa.

CAPITULO III – LINEAS DE CRÉDITO

3.1 OBJETIVO

Establecer las líneas y modalidades de crédito que la Cooperativa podrá ofrecer a sus socios, definiendo su finalidad y las disposiciones generales aplicables para su otorgamiento, sin perjuicio de las condiciones particulares establecidas para cada producto mediante la normativa interna correspondiente.

3.2 DISPOSICIONES GENERALES

Las líneas de crédito reconocidas por la Cooperativa serán exclusivamente las previstas en el presente Manual. La creación, modificación o eliminación de cualquier línea de crédito requerirá la autorización del Consejo de Administración y la actualización del presente Manual, sin perjuicio de la documentación complementaria que resulte aplicable.

Las características particulares de cada producto, tales como montos, plazos, tasas de interés, comisiones, destinos específicos, porcentajes de financiamiento, garantías requeridas y demás condiciones específicas, se establecerán en las **fichas técnicas**, políticas institucionales o documentación vigente aprobada por la Cooperativa.

Independientemente de la modalidad de crédito solicitada, toda operación deberá sujetarse al proceso de originación, evaluación, autorización, formalización y desembolso previsto en el presente Manual.

3.3 CATÁLOGO DE LÍNEAS Y PRODUCTOS DE CRÉDITO

La Cooperativa ofrece a sus socios las líneas de crédito autorizadas por el Consejo de Administración, las cuales tienen como finalidad atender diversas necesidades de financiamiento, de conformidad con las políticas institucionales y la normativa aplicable

Las líneas de crédito vigentes son las siguientes:

Línea de crédito	Descripción general
Préstamo Ordinario	Financiar necesidades personales o de consumo del socio.
Renovación de Préstamo Ordinario	Otorgar una nueva operación para liquidar un Préstamo Ordinario vigente, previa evaluación integral conforme al presente Manual.
Préstamo Gerencial	Financiar necesidades de consumo conforme a las políticas institucionales aplicables a esta línea de crédito.
Renovación de Préstamo Gerencial	Otorgar una nueva operación para liquidar un Préstamo Gerencial vigente, previa evaluación integral conforme al presente Manual.

DOCUMENTO CONTROLADO

Préstamo de Confianza	Financiar necesidades de consumo de socios que cumplan con los criterios establecidos para esta línea de crédito.
Renovación de Préstamo de Confianza	Otorgar una nueva operación para liquidar un Préstamo de Confianza vigente, previa evaluación integral conforme al presente Manual.
Préstamo sobre Depósito a Plazo Fijo (DPF)	Financiar necesidades del socio mediante operaciones respaldadas por un Depósito a Plazo Fijo constituido en la Cooperativa.
Préstamo Autoseguro	Financiar el pago de la póliza de seguro asociada a las operaciones de crédito que así lo requieran.
Crédito Simple con Garantía Prendaria	Financiar operaciones respaldadas mediante garantía prendaria, conforme a las políticas institucionales.
Renovación de Crédito Simple con Garantía Prendaria	Otorgar una nueva operación para liquidar un Crédito Simple con Garantía Prendaria vigente, previa evaluación integral conforme al presente Manual.
Crédito Simple con Garantía Hipotecaria	Financiar operaciones respaldadas mediante garantía hipotecaria, conforme a las políticas institucionales.
Renovación de Crédito Simple con Garantía Hipotecaria	Otorgar una nueva operación para liquidar un Crédito Simple con Garantía Hipotecaria vigente, previa evaluación integral conforme al presente Manual.
Préstamo Platino	Financiar necesidades de consumo de socios que cumplan con las condiciones establecidas para esta línea de crédito.
Renovación de Préstamo Platino	Otorgar una nueva operación para liquidar un Préstamo Platino vigente, previa evaluación integral conforme al presente Manual.
Préstamo Crediauto	Financiar la adquisición de vehículos conforme a las políticas institucionales.
Préstamo Credivivienda	Financiar la adquisición, construcción, ampliación, remodelación o mejora de vivienda, conforme a las políticas institucionales.
Préstamo Aniversario	Financiar necesidades de consumo de socios conforme a las condiciones establecidas para esta línea de crédito.
Renovación de Préstamo Aniversario	Otorgar una nueva operación para liquidar un Préstamo Aniversario vigente, previa evaluación integral conforme al presente Manual.

El detalle de cada línea de crédito, incluyendo su objetivo, requisitos de elegibilidad, montos, plazos, tasas de interés, comisiones, garantías, porcentajes de financiamiento, condiciones de renovación y demás características específicas, se documenta en el **Anexo MC-ANX-01-202601 "Fichas Técnicas de Productos de Crédito**", el cual forma parte integrante del presente Manual y constituye el documento de referencia para la administración y operación de cada línea de crédito.

3.4 MATRIZ DE CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LAS LÍNEAS DE CRÉDITO

Con el propósito de homologar la aplicación de las líneas de crédito autorizadas por la Cooperativa, a continuación se presentan las características generales de cada producto.

La presente matriz constituye una referencia institucional para la originación, evaluación y autorización de las operaciones de crédito, permitiendo identificar de manera general los montos máximos autorizados, las garantías aplicables y las principales condiciones de cada línea de crédito.

Las características aquí contenidas deberán observarse conjuntamente con las políticas y procedimientos establecidos en el presente Manual. Los requisitos documentales, condiciones específicas de contratación, plazos, tasas de interés, comisiones y demás especificaciones operativas de cada producto se desarrollan en el **Anexo MC-ANX-01-202601**

DOCUMENTO CONTROLADO

"Fichas Técnicas de Productos de Crédito", el cual forma parte integral del presente Manual y deberá mantenerse alineado con las disposiciones institucionales vigentes.

Línea de Crédito	Monto Máximo del Crédito	Garantía Líquida	Observaciones
Préstamo Ordinario	$500,000	**30%**	El porcentaje de garantía líquida podrá incrementarse conforme al análisis de riesgo y facultades de autorización.
Préstamo Gerencial	Se concederá como cantidad máxima el 80% del ahorro disponible	**100%**	El monto del crédito se determina conforme a las políticas institucionales aplicables a este producto.
Préstamo Platino	$30,000	**20%**	Producto exclusivo para socios que cumplan con los criterios establecidos por la Cooperativa.
Préstamo Aniversario	$300,000	**20%**	De $50,000
Crediauto	$1,200,000	**20%** (30% vehículo comercial)	El vehículo objeto del financiamiento deberá tener una antigüedad máxima de cinco años y cumplir con los requisitos establecidos para su aceptación como garantía prendaria.
Credivivienda	Hasta el 3% del Capital Neto	**10%**	Requiere garantía hipotecaria y garantía líquida complementaria.
Crédito DPF	Hasta el 90% del monto de la inversión DPF	**100%**	La inversión DPF permanece afectada como garantía durante toda la vigencia del crédito.
Renovaciones	Conforme a la línea de crédito renovada	Conforme al producto renovado	La renovación se sujetará a una nueva evaluación de crédito y conservará o actualizará las garantías que correspondan.

CAPITULO IV – GARANTÍAS

4.1 OBJETIVO

Establecer las políticas y lineamientos para la recepción, evaluación, formalización, administración, sustitución y liberación de las garantías que respalden las operaciones de crédito otorgadas por la Cooperativa, con el propósito de mitigar el riesgo de incumplimiento y fortalecer la recuperación de los recursos otorgados.

4.2 DISPOSICIONES GENERALES

Las garantías constituyen un mecanismo de mitigación del riesgo de crédito y tienen por objeto respaldar el cumplimiento de las obligaciones asumidas por el acreditado frente a la Cooperativa.

La constitución de una garantía no sustituye el análisis de la capacidad de pago, la evaluación del historial crediticio, la consulta a las Sociedades de Información Crediticia, ni los demás elementos que integran el proceso de originación y evaluación del crédito establecidos en el presente Manual.

El tipo de garantía aplicable será determinado conforme a la línea de crédito, el monto solicitado, el nivel de riesgo de la operación y las políticas institucionales vigentes.

DOCUMENTO CONTROLADO

Toda operación de crédito deberá contar con el esquema de garantía que corresponda, de conformidad con las condiciones establecidas para cada línea de crédito.

Las garantías aceptadas por la Cooperativa deberán observar, como mínimo, los siguientes principios:

I. Contar con sustento jurídico que permita su exigibilidad, cuando resulte procedente.
II. Encontrarse plenamente identificadas e integradas en el expediente de crédito.
III. Permanecer vigentes durante la vida del crédito o hasta la extinción de las obligaciones garantizadas.
IV. Cumplir con los requisitos documentales, legales y operativos establecidos por la Cooperativa para cada tipo de garantía.
V. Mantener, cuando por su naturaleza resulte aplicable, las condiciones necesarias para respaldar la obligación garantizada.
VI. Permanencia de la garantía durante la vida del crédito.

Cuando la garantía se determine como un porcentaje del monto originalmente autorizado del crédito, ésta deberá conservarse íntegramente durante toda la vigencia de la operación. La disminución del saldo insoluto no dará lugar a la reducción, liberación parcial o modificación del importe de la garantía, salvo disposición expresa prevista en el presente Manual o autorización de la instancia competente.

La garantía permanecerá destinada a respaldar el cumplimiento de la totalidad de las obligaciones derivadas del crédito hasta que la Cooperativa autorice formalmente su liberación. Cuando la naturaleza de la garantía lo permita, la Cooperativa podrá aplicar su valor para liquidar total o parcialmente el saldo insoluto del crédito, siempre que dicha aplicación se encuentre prevista en el contrato correspondiente y se realice conforme a las políticas institucionales aplicables.

La aceptación, sustitución, liberación o cualquier modificación relacionada con las garantías deberá sujetarse a las políticas establecidas en el presente Manual y contar con la autorización de la instancia competente.

Las características particulares de las garantías aplicables a cada línea de crédito, incluyendo porcentajes de cobertura, requisitos específicos y demás condiciones de aceptación, se establecerán en el **Anexo MC-ANX-01-202601 "Fichas Técnicas de Productos de Crédito"**, el cual forma parte integrante del presente Manual.

La constitución de una garantía no limita la obligación de la Cooperativa de dar seguimiento permanente a la capacidad de pago del acreditado, ni sustituye las acciones de administración y recuperación de cartera que correspondan durante la vigencia del crédito.

DOCUMENTO CONTROLADO

4.3 CLASIFICACIÓN DE GARANTÍAS

Para efectos del presente Manual, la Cooperativa podrá aceptar únicamente los tipos de garantía previstos en este Capítulo, los cuales serán determinados conforme a la línea de crédito, el nivel de riesgo de la operación y las políticas institucionales vigentes.

Las garantías reconocidas por la Cooperativa son las siguientes:

i. Garantía Personal.
ii. Garantía Líquida.
iii. Garantía Prendaria.
iv. Garantía Hipotecaria.

Las disposiciones específicas, requisitos, controles y condiciones de aceptación aplicables a cada tipo de garantía se desarrollan en los apartados siguientes del presente Capítulo.

4.3.1 Garantía Personal

La Garantía Personal es aquella mediante la cual una persona física asume, en calidad de aval u obligado solidario, la responsabilidad de responder por el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato de crédito en caso de incumplimiento por parte del acreditado, en los términos establecidos en la legislación aplicable y en la documentación contractual correspondiente.

La aceptación de una Garantía Personal deberá sujetarse, como mínimo, a las siguientes disposiciones:

I. El aval u obligado solidario deberá contar con capacidad legal para obligarse y acreditar solvencia económica suficiente para respaldar la obligación asumida.
II. La evaluación del aval u obligado solidario deberá formar parte del análisis de crédito y considerar, cuando resulte aplicable, su capacidad de pago, nivel de endeudamiento, historial crediticio y demás elementos que permitan valorar su capacidad para responder por la obligación garantizada.
III. El aval u obligado solidario deberá suscribir la documentación contractual correspondiente, aceptando expresamente las obligaciones derivadas de la garantía otorgada.
IV. La aceptación del aval u obligado solidario no exime al acreditado del cumplimiento de sus obligaciones contractuales, ni sustituye la evaluación de su capacidad de pago.
V. Cuando la Cooperativa determine que el aval u obligado solidario ha perdido la capacidad económica o jurídica para respaldar la obligación garantizada, podrá requerir la sustitución o el otorgamiento de garantías adicionales, conforme a las políticas establecidas en el presente Manual.
VI. Los requisitos documentales y criterios específicos para la aceptación de avales u obligados solidarios se establecerán en el **Anexo MC-ANX-01-202601 "Fichas Técnicas de Productos de Crédito**" y demás documentación institucional aplicable.

DOCUMENTO CONTROLADO

Restricciones aplicables a la Garantía Personal
La aceptación de avales u obligados solidarios estará sujeta, además de lo previsto en el presente Manual, a las siguientes restricciones:

I. El acreditado no podrá fungir como aval u obligado solidario de su propia operación de crédito.
II. No se aceptarán como avales u obligados solidarios personas que mantengan impedimentos legales o cuya capacidad jurídica o financiera resulte insuficiente para respaldar la obligación garantizada.
III. No se aceptarán avales u obligados solidarios que no acrediten capacidad legal o solvencia económica suficiente para responder por la obligación garantizada.
IV. Un mismo aval u obligado solidario no podrá garantizar un número de operaciones que, a juicio de la Cooperativa, comprometa su capacidad de respuesta financiera.
V. No se aceptarán esquemas de avales cruzados, entendidos como aquellos en los que dos o más personas se avalen mutuamente de forma directa o indirecta para respaldar sus respectivas operaciones de crédito.
VI. La Cooperativa podrá rechazar cualquier garantía personal cuando identifique circunstancias que disminuyan su eficacia jurídica o incrementen el riesgo de recuperación del crédito.

4.3.2 Garantía Líquida

La Garantía Líquida es aquella constituida mediante recursos económicos depositados en la Cooperativa o cualquier otro instrumento financiero autorizado por ésta, con el objeto de respaldar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de una operación de crédito.

La Garantía Líquida constituye un mecanismo de mitigación del riesgo crediticio y deberá administrarse de manera que conserve su disponibilidad para la Cooperativa durante la vigencia de la operación, sin sustituir el análisis de capacidad de pago, la evaluación crediticia ni los demás requisitos establecidos en el presente Manual.

Políticas Generales
La constitución y administración de la Garantía Líquida se sujetará a las siguientes disposiciones:

I. La Garantía Líquida deberá constituirse previo o simultáneamente al desembolso del crédito, conforme a las condiciones establecidas para la línea de crédito correspondiente.
II. El monto de la Garantía Líquida será determinado conforme a las características y condiciones establecidas para cada línea de crédito, de acuerdo con lo previsto en el numeral 3.5 del presente Manual.
III. Cuando la Garantía Líquida se determine como un porcentaje del monto originalmente autorizado del crédito, dicho monto deberá mantenerse durante toda la vigencia de la operación, independientemente de la disminución del saldo insoluto.
IV. La Garantía Líquida deberá permanecer inmovilizada mientras subsistan obligaciones a cargo del acreditado derivadas de la operación de crédito, salvo en

DOCUMENTO CONTROLADO

los casos expresamente previstos en el presente Manual y en la documentación contractual correspondiente.

V. Cuando el saldo insoluto del crédito sea igual o inferior al monto constituido como Garantía Líquida, y resulte procedente conforme a las condiciones contractuales y a la autorización correspondiente, la Cooperativa podrá aplicar dicha garantía al pago del saldo insoluto para efectos de la liquidación de la operación.

VI. La liberación de la Garantía Líquida procederá una vez que se hayan extinguido las obligaciones garantizadas, conforme a lo establecido en el numeral 4.7 del presente Manual.

Restricciones aplicables a la Garantía Líquida

La constitución y administración de la Garantía Líquida estará sujeta a las siguientes restricciones:

I. No reducir el importe de la garantía por disminución del saldo insoluto.
II. No liberar parcial o totalmente la garantía durante la vigencia del crédito, salvo autorización expresa conforme al presente Manual.
III. No podrá permitirse la disposición de los recursos constituidos como Garantía Líquida mientras subsistan obligaciones pendientes de pago relacionadas con la operación garantizada.
IV. No sustituir la garantía sin la autorización de la instancia competente y sin cumplir el procedimiento previsto en el numeral 4.6.
V. No aceptar como garantía líquida recursos que incumplan la normativa aplicable o cuya procedencia no pueda acreditarse.

4.3.3 Garantía Prendaria

La Garantía Prendaria es aquella constituida sobre bienes muebles susceptibles de ser dados en garantía, con el propósito de respaldar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de una operación de crédito.

La aceptación de una garantía prendaria deberá considerar las características, condiciones, valor y situación jurídica del bien, así como su capacidad para respaldar adecuadamente las obligaciones garantizadas durante la vigencia del crédito

Políticas Generales

La constitución y administración de las garantías prendarias se sujetará a las siguientes disposiciones:

I. La garantía prendaria deberá constituirse previo o simultáneamente a la formalización y desembolso del crédito, conforme a las condiciones establecidas para la línea de crédito correspondiente.
II. El bien ofrecido en garantía deberá ser propiedad del acreditado o de la persona que legalmente lo otorgue en garantía y deberá acreditarse su legítima propiedad mediante la documentación correspondiente.
III. El bien deberá encontrarse libre de gravámenes, limitaciones de dominio o cualquier otra situación jurídica que impida o limite su aceptación como garantía, salvo que exista autorización expresa de la instancia facultada y resulte jurídicamente procedente.

DOCUMENTO CONTROLADO

IV. El valor del bien deberá determinarse mediante el mecanismo de valuación establecido por la Cooperativa, considerando, cuando corresponda, un avalúo vigente realizado por un valuador autorizado.
V. La garantía deberá cubrir el porcentaje o monto requerido para la operación, de acuerdo con las condiciones de la línea de crédito y la autorización correspondiente.
VI. La documentación que acredite la constitución de la garantía deberá integrarse al expediente de crédito y mantenerse vigente durante toda la vida de la operación.
VII. Durante la vigencia del crédito, la Cooperativa deberá conservar los documentos que acrediten la propiedad y constitución de la garantía, así como aquellos necesarios para ejercer los derechos derivados de ésta.
VIII. El bien otorgado en garantía deberá mantenerse en condiciones que permitan conservar su valor y funcionalidad, cuando por su naturaleza así corresponda.
IX. Cuando la naturaleza del bien lo requiera, deberá mantenerse asegurado durante la vigencia del crédito, conforme a las condiciones establecidas para la operación y a las políticas institucionales aplicables.
X. Cualquier sustitución, modificación o liberación de la garantía prendaria deberá realizarse conforme a lo establecido en los numerales 4.5, 4.6 y 4.7 del presente Manual, según corresponda.
XI. Se deberá realizar por lo menos **una visita de seguimiento anual** a aquellos socios acreditados que hayan presentado garantía prendaria como colateral de su crédito, con ello, se busca validar que la garantía prendaria se encuentra en buen estado, que no exista deterioro en ésta y que no se haya hecho uso de ésta con terceros, que comprometa su posible recuperación en caso de que se requiera. Para dejar evidencia de la visita de seguimiento realizado por parte del Verificador de Crédito, se utilizará el formato correspondiente establecido por la Cooperativa.

Restricciones aplicables a la Garantía Prendaria

La aceptación y administración de garantías prendarias estará sujeta a las siguientes restricciones:

I. No podrán aceptarse bienes cuya propiedad no pueda acreditarse legalmente o respecto de los cuales existan dudas sobre la titularidad.
II. No podrán aceptarse bienes que se encuentren gravados, embargados, sujetos a limitaciones de dominio o afectados por cualquier situación jurídica que impida constituir o ejercer válidamente la garantía, salvo que exista autorización expresa y resulte jurídicamente procedente.
III. No podrán aceptarse bienes cuyo estado físico, antigüedad, características o condiciones reduzcan de manera significativa su capacidad para respaldar la operación.
IV. Tratándose de operaciones de **Crediauto**, el vehículo ofrecido en garantía deberá cumplir con los criterios de antigüedad establecidos para el producto. No podrán financiarse vehículos con una antigüedad mayor a cinco años, por lo que tampoco podrán aceptarse como garantía prendaria dentro de este producto vehículos que excedan dicho límite.
V. No podrá liberarse, sustituirse o modificarse una garantía prendaria sin la autorización de la instancia facultada y sin cumplir con los requisitos establecidos en el presente Manual.

DOCUMENTO CONTROLADO

VI. No podrá disminuirse el nivel de cobertura de la garantía durante la vigencia del crédito sin que exista una justificación documentada y la autorización correspondiente.
VII. No podrán aceptarse como garantía bienes cuya procedencia, identificación o documentación presente inconsistencias que impidan determinar razonablemente su propiedad o valor.

4.3.4 Garantía Hipotecaria

La Garantía Hipotecaria es aquella constituida sobre un bien inmueble propiedad del acreditado, de un garante o de un tercero que legalmente pueda otorgarla, con el propósito de respaldar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de una operación de crédito.

La constitución de la garantía hipotecaria deberá formalizarse mediante el instrumento jurídico correspondiente y, cuando resulte aplicable, inscribirse ante el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, a fin de que la Cooperativa cuente con los derechos y la prelación que legalmente correspondan.

Políticas Generales

La aceptación y constitución de garantías hipotecarias se sujetará a las siguientes disposiciones:

I. El inmueble ofrecido en garantía deberá acreditar legalmente su propiedad y encontrarse en condiciones jurídicas que permitan la constitución del gravamen a favor de la Cooperativa.
II. Previo a la autorización del crédito, deberá verificarse la situación jurídica del inmueble mediante el correspondiente **Certificado de Libertad de Gravamen**, cuya antigüedad no deberá exceder de 30 días, salvo que las disposiciones aplicables establezcan un plazo distinto.
III. El valor del inmueble deberá determinarse mediante **avalúo comercial** realizado por un perito valuador autorizado conforme a las disposiciones aplicables y a las políticas institucionales vigentes. El avalúo deberá tener una antigüedad máxima de un año al momento de la aprobación del crédito.
IV. El valor de la garantía hipotecaria deberá guardar una relación suficiente con el monto del crédito autorizado, de acuerdo con el aforo establecido para la operación y las políticas institucionales aplicables.
V. Tratándose de **Credivivienda**, el monto del financiamiento no podrá exceder del **70% del valor de la vivienda determinado mediante el avalúo correspondiente**, debiendo constituirse adicionalmente la Garantía Líquida establecida para dicho producto.
VI. El monto de financiamiento otorgado al socio deberá observar en todo momento el límite establecido en las disposiciones regulatorias aplicables. En particular, conforme al **artículo 130 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo**, el financiamiento máximo que podrá otorgarse a un socio no deberá exceder del **3% del Capital Neto de la Sociedad.**

DOCUMENTO CONTROLADO

VII. El límite regulatorio señalado en el inciso anterior deberá observarse conjuntamente con el monto máximo establecido para la línea de crédito, el porcentaje de financiamiento respecto del valor de la garantía y las demás condiciones aplicables a la operación, debiendo prevalecer el límite que resulte más restrictivo.
VIII. La garantía hipotecaria deberá formalizarse mediante el contrato, escritura o instrumento jurídico correspondiente y realizarse, cuando proceda, su inscripción ante el Registro Público de la Propiedad y del Comercio.
IX. Los gastos derivados de la formalización, constitución, inscripción, modificación y, en su caso, liberación de la garantía hipotecaria serán cubiertos por el acreditado, conforme a las condiciones establecidas para la operación.
X. La documentación jurídica y técnica relacionada con el inmueble deberá integrarse al expediente de crédito, incluyendo, según corresponda, escrituras, certificado de libertad de gravamen, comprobantes de pago de contribuciones relacionadas con el inmueble y avalúo.
XII. La Cooperativa deberá realizar una verificación física del inmueble, por lo menos una vez al año para determinar su existencia, condiciones, ubicación, características o correspondencia con la documentación presentada. Para dejar evidencia de la visita de seguimiento realizado por parte del Verificador de Crédito, se utilizará el formato correspondiente establecido por la Cooperativa.
XI. Los créditos que cuenten con garantía hipotecaria y Credivivienda deberán mantener un seguro contra daños durante la vigencia del crédito, conforme a las condiciones establecidas por la Cooperativa.
XII. Cuando una operación con garantía hipotecaria sea renovada, reestructurada o modificada, deberá formalizarse el instrumento jurídico que corresponda conforme a las nuevas condiciones de la operación, conservando la garantía cuando legal y operativamente resulte procedente.
XIII. La garantía hipotecaria deberá mantenerse durante la vigencia del crédito hasta la extinción de las obligaciones garantizadas, salvo que proceda su sustitución o liberación conforme a lo establecido en el presente Manual.

Restricciones aplicables a la Garantía Hipotecaria

La aceptación y administración de garantías hipotecarias estará sujeta a las siguientes restricciones:

I. No podrán aceptarse inmuebles cuya propiedad no pueda acreditarse legalmente o respecto de los cuales existan inconsistencias que impidan determinar su titularidad.
II. No podrán aceptarse inmuebles que presenten gravámenes, embargos, limitaciones de dominio o cualquier otra situación jurídica que impida constituir válidamente la garantía o afecte los derechos de la Cooperativa, salvo que exista autorización expresa y resulte jurídicamente procedente.
III. No podrá aceptarse una garantía hipotecaria cuyo avalúo haya perdido la vigencia establecida por las disposiciones aplicables o por las políticas institucionales.
IV. No podrá considerarse como garantía un inmueble que, por su valor, condiciones físicas, situación jurídica o características, no permita acreditar razonablemente su capacidad para respaldar la operación.

DOCUMENTO CONTROLADO

V. No podrá sustituirse, modificarse o liberarse una garantía hipotecaria sin la autorización correspondiente y sin cumplir con los procedimientos establecidos en los numerales 4.6 y 4.7 del presente Manual.
VI. No podrán omitirse los trámites de formalización e inscripción del gravamen cuando éstos sean legalmente necesarios para constituir o hacer oponibles los derechos de la Cooperativa.
VII. En los créditos que requieran seguro sobre el inmueble, no podrá mantenerse la operación sin la cobertura correspondiente durante la vigencia del crédito, conforme a las condiciones establecidas por la Cooperativa.

4.4 AVALÚOS

El avalúo es el documento mediante el cual se determina el valor de un bien ofrecido en garantía, con base en sus características, condiciones físicas, ubicación, situación jurídica y demás elementos que resulten aplicables.

La valuación de las garantías constituye un elemento para determinar su suficiencia y, en su caso, establecer el monto máximo de financiamiento que pueda otorgarse, sin que sustituya el análisis de capacidad de pago, la evaluación crediticia, la revisión jurídica ni el cumplimiento de los demás requisitos establecidos en el presente Manual.

Cuando por la naturaleza del bien o de la operación no resulte necesario un avalúo formal, la Cooperativa podrá utilizar el mecanismo de valuación establecido en la línea de crédito o tipo de garantía correspondiente.

Políticas Generales

La obtención, aceptación y utilización de avalúos y mecanismos de valuación se sujetará a las siguientes disposiciones:

I. Cuando una operación requiera determinar el valor de un bien inmueble mediante avalúo, éste deberá realizarse por un **perito valuador autorizado** o por una institución que cuente con las facultades o reconocimiento correspondiente para realizar dicha función.
II. El avalúo deberá contener información suficiente para identificar el bien y determinar razonablemente su valor, así como sus principales características y condiciones.
III. Tratándose de bienes inmuebles, el avalúo deberá tener una **vigencia máxima de 12 meses** a la fecha de aprobación de la operación de crédito.
IV. El avalúo deberá integrarse al expediente de crédito y conservarse como parte de la documentación que sustenta la determinación del valor de la garantía.
V. Para determinar la suficiencia de una garantía hipotecaria, deberá utilizarse el valor determinado en el avalúo vigente correspondiente, considerando el porcentaje de financiamiento o aforo establecido para la línea de crédito.
VI. Tratándose de **Credivivienda**, el valor de la vivienda determinado mediante el avalúo será la base para aplicar el límite de financiamiento establecido para el producto, sin que el crédito pueda exceder del **70% del valor de la vivienda**.

DOCUMENTO CONTROLADO

VII. Para las garantías prendarias constituidas sobre vehículos, la determinación de su valor se realizará mediante el mecanismo de valuación establecido por la Cooperativa para este tipo de bienes. En el caso de vehículos usados, se utilizará el valor de referencia establecido en la **Guía EBC (Libro Azul)**, conforme a las condiciones institucionales vigentes.
VIII. La Cooperativa podrá solicitar un nuevo avalúo o actualización del valor de una garantía cuando existan elementos que hagan necesario verificar su valor, incluyendo, entre otros casos, la sustitución de la garantía, modificación significativa de la operación, renovación o reestructuración que implique un cambio relevante en el monto del crédito, o cuando así lo determine la instancia facultada.
IX. La Cooperativa podrá solicitar avalúos adicionales cuando lo considere necesario para validar la suficiencia, existencia, legitimidad, características o valor de las garantías.
X. Los gastos derivados de la realización, actualización o ratificación de avalúos relacionados con la constitución, modificación o liberación de garantías serán cubiertos conforme a las condiciones establecidas para la operación.
XI. El valor determinado mediante avalúo deberá utilizarse únicamente para los fines para los cuales fue solicitado y no podrá modificarse o sustituirse sin la documentación que sustente el nuevo valor.

Restricciones

I. No podrán utilizarse avalúos con vigencia vencida para determinar la suficiencia de una garantía hipotecaria.
II. No se aceptarán avalúos emitidos por personas que no cuenten con la autorización, certificación o reconocimiento requerido para dicha función, cuando sea aplicable conforme a la naturaleza de la garantía.
III. No podrán alterarse, modificarse ni utilizarse de forma parcial los resultados de un avalúo con el fin de incrementar artificialmente el valor de la garantía o el monto de financiamiento.
IV. El financiamiento no podrá sustentarse en valores de garantía que no correspondan al documento de valuación vigente o al mecanismo autorizado por la Cooperativa.
V. Cuando existan discrepancias relevantes entre el bien físicamente identificado y lo señalado en el avalúo o documentación de la garantía, deberá realizarse la validación correspondiente antes de su aceptación.
VI. La existencia de un avalúo favorable no implica por sí misma la aceptación de la garantía, si ésta no cumple con los requisitos jurídicos, documentales, físicos o de cobertura establecidos en el presente Manual.

4.5 SUSTITUCIÓN DE GARANTÍAS

La sustitución de una garantía podrá realizarse de manera excepcional, cuando exista causa justificada y resulte procedente para la Cooperativa, previa autorización de la instancia facultada.

La sustitución deberá formalizarse mediante el convenio modificatorio o instrumento jurídico que corresponda, debiendo verificarse previamente que la nueva garantía cumpla con los requisitos de admisibilidad, suficiencia y formalización establecidos en el presente Manual, de acuerdo con su naturaleza.

DOCUMENTO CONTROLADO

La liberación de la garantía original procederá una vez que la nueva garantía se encuentre debidamente constituida y formalizada, evitando que la operación quede sin el respaldo requerido.

La documentación correspondiente a la sustitución deberá integrarse al expediente de crédito.

4.6 LIBERACIÓN DE GARANTÍAS

La liberación de una garantía se realiza cuando el socio o acreditado ya cumplió con todas las obligaciones del crédito que estaban respaldadas por dicha garantía, de acuerdo con lo establecido en el contrato y demás documentos del crédito.

Antes de liberar la garantía, se debe confirmar que el crédito está totalmente pagado o que ya no existen obligaciones pendientes relacionadas con la misma. Esta validación deberá ser revisada y autorizada por el área o persona responsable dentro de la institución.

En el caso de garantías hipotecarias, prendarias o aquellas que requieran trámites ante un registro o autoridad, la liberación deberá formalizarse mediante los documentos correspondientes y realizarse los trámites necesarios para su cancelación o baja en el registro aplicable.

Los gastos que se generen por estos trámites de liberación o cancelación se cubrirán conforme a lo establecido en la operación del crédito y en las políticas vigentes de la institución.

Toda la documentación que compruebe la liberación de la garantía deberá integrarse al expediente del crédito para su resguardo.

No se podrá liberar una garantía mientras existan obligaciones pendientes que ésta respalde. En caso de requerirse su sustitución, la nueva garantía deberá estar debidamente constituida y formalizada antes de proceder a la liberación de la anterior.

4.7 GARANTÍAS NO ADMISIBLES

No podrán aceptarse como garantía aquellos bienes o derechos que, por su naturaleza, situación jurídica, condiciones físicas, falta de documentación o cualquier otra circunstancia, no permitan acreditar razonablemente su propiedad, existencia, valor, disponibilidad o posibilidad de ejecución en favor de la Cooperativa.

Se consideran, de manera enunciativa mas no limitativa, garantías no admisibles las siguientes:

I. Bienes cuya propiedad no pueda acreditarse legalmente mediante la documentación correspondiente.

DOCUMENTO CONTROLADO

II. Bienes que se encuentren sujetos a gravámenes, embargos, limitaciones de dominio o cualquier otra situación jurídica que impida constituir válidamente la garantía a favor de la Cooperativa, salvo que su aceptación sea jurídicamente procedente y expresamente autorizada.
III. Bienes cuyo valor no pueda determinarse mediante un avalúo o mecanismo de valuación autorizado por la Cooperativa, cuando éste sea necesario para determinar su suficiencia.
IV. Bienes que, por sus condiciones físicas, estado de conservación, ubicación o características, no resulten razonablemente susceptibles de realización o ejecución en caso de incumplimiento.
V. Vehículos siniestrados, regularizados o aquellos que no cumplan con los requisitos documentales y de propiedad establecidos por la Cooperativa.
VI. Vehículos cuya documentación no permita acreditar la continuidad de su propiedad cuando existan facturas o refacturaciones antecedentes que deban presentarse.
VII. Bienes cuya documentación presente inconsistencias, alteraciones o datos contradictorios que generen dudas razonables sobre su autenticidad, propiedad o situación jurídica.
VIII. Bienes comprometidos como garantía de otras obligaciones, cuando ello impida constituir a favor de la Cooperativa el derecho de garantía requerido.
IX. Cualquier otro bien o derecho que no cumpla con los requisitos establecidos en el presente Manual, en la Ficha de Productos correspondiente o en las disposiciones legales y regulatorias aplicables.

La aceptación de una garantía no admisible no podrá justificarse únicamente por su valor económico.

Cuando exista duda respecto de la admisibilidad de un bien ofrecido en garantía, deberá solicitarse la validación del área competente antes de su aceptación.

CAPÍTULO V – FORMALIZACIÓN, DESEMBOLSO Y REGISTRO DEL CRÉDITO

5.1 FORMALIZACIÓN DEL CRÉDITO

La formalización del crédito comprende la integración y suscripción de los documentos que respaldan jurídicamente una operación previamente autorizada, conforme a las condiciones aprobadas y los requisitos de la línea de crédito correspondiente.

La formalización deberá realizarse antes del desembolso y deberá asegurar que la documentación contractual corresponda con las condiciones autorizadas.

Políticas Generales

I. Todo crédito deberá contar con la autorización de la instancia facultada antes de su formalización.
II. La formalización deberá realizarse conforme a las condiciones de la autorización y a los requisitos establecidos para la línea de crédito correspondiente
III. La documentación de formalización deberá corresponder con las condiciones autorizadas, incluyendo, cuando resulte aplicable:

DOCUMENTO CONTROLADO

- línea de crédito;
- monto;
- plazo;
- tasa y condiciones financieras;
- destino del crédito;
- forma y periodicidad de pago;
- garantías;
- y demás condiciones particulares de la operación.

III. De acuerdo con la naturaleza del crédito, deberán formalizarse los instrumentos jurídicos que correspondan, incluyendo **contrato, pagaré, documentos de garantía, seguros** y demás documentos requeridos.
IV. Los documentos deberán encontrarse debidamente requisitados y suscritos por las partes que correspondan antes del desembolso.
V. La documentación generada deberá integrarse al expediente físico del crédito, conforme a los requisitos establecidos en el presente Manual y en la documentación institucional aplicable.
VI. Cualquier diferencia identificada entre la autorización y la documentación de formalización deberá ser aclarada y, en su caso, corregida antes de continuar con el proceso.
VII. Las modificaciones a las condiciones previamente autorizadas deberán contar con la autorización correspondiente y quedar debidamente documentadas.
VIII. La formalización deberá respetar la segregación de funciones establecida por la Cooperativa

Control previo al desembolso
La formalización deberá considerarse concluida únicamente cuando se haya verificado que la documentación requerida se encuentra debidamente integrada, que los instrumentos jurídicos han sido formalizados y que las condiciones de autorización se encuentran cumplidas.

La existencia de una autorización de crédito no constituye, por sí misma, autorización para realizar el desembolso.

Restricciones
No podrá considerarse formalizado un crédito cuando existan documentos, firmas, garantías o condiciones requeridas pendientes de cumplimiento.

5.2 VALIDACIONES PREVIAS AL DESEMBOLSO

Previo al desembolso, el área de Operaciones deberá realizar una validación integral de la operación para confirmar que el crédito se encuentra autorizado, formalizado y en condiciones de ser dispuesto por el socio.

Esta validación deberá confirmar, como mínimo, lo siguiente:

I. Que la operación cuente con autorización de la instancia facultada.

DOCUMENTO CONTROLADO

II. Que el expediente se encuentre integrado con la documentación requerida para la operación.
III. Que el contrato, pagaré y demás instrumentos jurídicos aplicables se encuentren debidamente formalizados.
IV. Que las garantías requeridas se encuentren constituidas conforme a las condiciones autorizadas y a lo establecido en el Capítulo IV del presente Manual.
V. Que los seguros requeridos para la operación se encuentren vigentes, cuando corresponda.
VI. Que la información registrada en Sistema SAICoop sea congruente con la documentación y condiciones autorizadas.
VII. Que el monto, plazo, tasa, producto, destino y demás condiciones registradas correspondan con lo autorizado.
VIII. Que se encuentre definida y registrada la fecha de pago conforme a las condiciones establecidas por la Cooperativa.
IX. Que no existan observaciones, inconsistencias o condiciones pendientes que impidan la disposición de los recursos.

Control de desembolso
La validación previa deberá constituir un control obligatorio antes de la liberación de los recursos.

Restricción
Ningún crédito podrá ser desembolsado mientras no se hayan cumplido las condiciones de autorización y formalización aplicables a la operación.

5.2.1 Detección de Anomalías

Durante la revisión previa a la formalización y desembolso, deberán identificarse las situaciones que puedan afectar la autenticidad, integridad o procedencia de la operación crediticia.

Se considerarán, entre otras, anomalías de carácter documental, de identidad, firmas, información, requisitos, condiciones del crédito o autorización, así como cualquier otra circunstancia que genere dudas razonables respecto del cumplimiento de las condiciones autorizadas o de la procedencia de la operación.

Cuando se detecte una anomalía, la operación deberá suspenderse en la etapa en que se encuentre hasta que ésta sea aclarada, corregida o, cuando corresponda, turnada a la instancia competente para determinar las acciones procedentes.

Las anomalías identificadas y las acciones realizadas para su atención deberán quedar documentadas conforme a los mecanismos de control establecidos por la Cooperativa.

No podrá formalizarse ni desembolsarse un crédito mientras subsista una anomalía que pueda afectar la integridad o procedencia de la operación, salvo que la instancia facultada determine que ésta ha sido debidamente aclarada o atendida.

DOCUMENTO CONTROLADO

5.3 DESEMBOLSO DE LOS RECURSOS

El desembolso consiste en la liberación de los recursos del crédito una vez cumplidas las condiciones de autorización, formalización y validación previa establecidas en el presente Manual.

Políticas Generales

I. El desembolso deberá corresponder al **monto y condiciones previamente autorizados y formalizados**.
II. Previo a la liberación de los recursos, deberá haberse concluido satisfactoriamente la validación previa establecida en el numeral 5.2.
III. La programación y disponibilidad de los recursos deberá ser validada con **Tesorería**, de acuerdo con las condiciones financieras y operativas de la Cooperativa
IV. La fecha de pago deberá quedar definida y registrada al momento de la formalización. No podrán establecerse como fecha de pago los días 29, 30 o 31 de cada mes, a fin de facilitar la programación y gestión de la cobranza.
V. Los créditos autorizados durante los días **29, 30 o 31 de cada mes** podrán formalizarse; sin embargo, su desembolso durante dichos días deberá sujetarse a la **consulta y validación previa de Tesorería respecto de la disponibilidad y flujo de efectivo**.
VI. El desembolso deberá realizarse mediante los mecanismos autorizados por la Cooperativa y quedar debidamente registrado en **Sistema SAICoop**.

Restricciones

No podrá efectuarse el desembolso cuando exista una condición de autorización, formalización o validación previa pendiente de cumplimiento.

La validación de Tesorería se limitará a la disponibilidad y programación del flujo de efectivo y no sustituirá la autorización crediticia ni las validaciones previas al desembolso.

5.4 REGISTRO Y EVIDENCIA DE LA OPERACIÓN

Una vez realizado el desembolso, la operación deberá quedar debidamente registrada en Sistema SAICoop y respaldada con la evidencia correspondiente, asegurando la trazabilidad entre la autorización, formalización y desembolso.

Políticas Generales

I. El desembolso deberá registrarse en **Sistema SAICoop** por el monto efectivamente entregado al socio.
II. La información registrada deberá ser congruente con la documentación de la operación y las condiciones autorizadas.
III. Deberá conservarse evidencia del desembolso y de las operaciones realizadas, conforme a los mecanismos de control y conservación documental establecidos por la Cooperativa.
IV. Cualquier diferencia detectada entre el registro, la documentación y el desembolso deberá ser aclarada y, en su caso, corregida por el área responsable.

DOCUMENTO CONTROLADO

Restricción
No deberán mantenerse registros que presenten diferencias no justificadas respecto del crédito autorizado, formalizado o desembolsado.

5.5 CANCELACIÓN DE OPERACIONES NO FORMALIZADAS

Una operación de crédito autorizada que no sea formalizada o desembolsada dentro de las condiciones y plazos establecidos por la Cooperativa deberá ser cancelada o, en su caso, sometida nuevamente a la instancia facultada cuando las condiciones de la operación hayan cambiado.

Políticas Generales

I. La cancelación procederá cuando el crédito autorizado no haya concluido su formalización o no se haya realizado el desembolso correspondiente.
II. Cuando exista una modificación en las condiciones originalmente autorizadas, la operación deberá someterse nuevamente a la instancia facultada, cuando corresponda.
III. La cancelación deberá quedar registrada en **Sistema SAICoop** y contar con la evidencia correspondiente.

VI – ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO

6.1 SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO

El seguimiento del crédito comprende las actividades de supervisión realizadas durante su vigencia para verificar el cumplimiento de las condiciones pactadas, el comportamiento de pago y, cuando corresponda, la conservación de las condiciones que dieron origen a su autorización.

Políticas Generales

I. Los créditos deberán mantenerse sujetos a seguimiento durante toda su vigencia, de acuerdo con las políticas y mecanismos de control establecidos por la Cooperativa.
II. El seguimiento deberá considerar, cuando resulte aplicable:
    - cumplimiento de los pagos;
    - comportamiento del crédito;
    - condiciones relevantes de la operación;
    - vigencia de seguros o documentos requeridos;
    - y cualquier situación que pueda afectar la recuperación del crédito.
III. Las situaciones identificadas que puedan representar un riesgo para la recuperación deberán ser comunicadas y atendidas por las áreas responsables, conforme a sus funciones.
IV. Las actividades de seguimiento deberán generar la evidencia correspondiente cuando por su naturaleza así lo requieran.

DOCUMENTO CONTROLADO

6.2 MONITOREO DE CARTERA

La Cooperativa deberá realizar el monitoreo de la cartera de crédito durante su vigencia, con el propósito de identificar oportunamente cambios en el comportamiento de pago, condiciones de las operaciones o situaciones que puedan afectar su recuperación.

Políticas Generales

I. El monitoreo deberá considerar, de acuerdo con la naturaleza de la operación:
   - estatus de la cartera;
   - comportamiento y antigüedad de los atrasos;
   - cumplimiento de las condiciones pactadas;
   - situación de las garantías y seguros, cuando corresponda;
   - y cualquier situación relevante que pueda incrementar el riesgo de recuperación.

II. La cartera deberá ser objeto de seguimiento considerando, entre otros criterios, producto, sucursal, antigüedad de atraso y condiciones de la operación, a fin de identificar oportunamente concentraciones o comportamientos que requieran atención.

III. Los créditos que presenten atrasos o señales de deterioro deberán ser identificados y canalizados a las áreas responsables para su atención conforme a las políticas y procedimientos aplicables.

IV. El monitoreo deberá considerar especialmente la evolución de los créditos que transiten de un nivel de atraso a otro, con el propósito de detectar oportunamente situaciones que puedan derivar en un mayor deterioro de la cartera.

V. Las situaciones relevantes identificadas durante el monitoreo deberán contar con la evidencia y seguimiento que corresponda, de acuerdo con las funciones de cada área.

6.2.1 Control de Finalidades

Como parte del seguimiento crediticio, la Cooperativa deberá recabar e integrar en el expediente la información que permita **identificar y, cuando corresponda, comprobar que los recursos fueron destinados a la finalidad para la cual el crédito fue autorizado**, de acuerdo con las características y condiciones del producto.

El control de finalidades deberá observar particularmente lo siguiente:

a) Créditos destinados a la adquisición de vehículos

En los créditos cuya finalidad sea la adquisición de vehículos automotores para uso personal, deberá integrarse al expediente la documentación que permita acreditar la adquisición del bien financiado y su correspondencia con las condiciones autorizadas.

Entre la documentación que podrá utilizarse para tal efecto se encuentra la **factura, póliza de seguro, documentación del vehículo, comprobantes de pago y demás documentación relacionada con la operación**.
Cuando se trate de un producto cuya ficha técnica establezca requisitos específicos para comprobar la adquisición o destino del vehículo, deberán observarse dichos requisitos.

DOCUMENTO CONTROLADO

b) Créditos de Vivienda

En los créditos destinados a vivienda deberá integrarse la documentación que permita acreditar que los recursos fueron destinados a la adquisición, construcción, remodelación, ampliación o mejoramiento de la vivienda, según corresponda a la finalidad autorizada.
La documentación deberá permitir identificar el destino de los recursos y, cuando corresponda, acreditar la naturaleza del crédito para efectos de **clasificación, calificación y estimaciones de cartera**.

c) Otros créditos con finalidad específica

Cuando un producto de crédito establezca una finalidad específica distinta a las señaladas anteriormente, la comprobación deberá realizarse conforme a los requisitos establecidos en la ficha técnica y documentación contractual correspondiente.

d) Evidencia documental

La comprobación del destino de los recursos podrá realizarse mediante **facturas de los bienes adquiridos, escrituras, pólizas de seguro, comprobantes de servicios, recibos de pago, documentos de inversión, contratos u otros documentos que permitan acreditar razonablemente la aplicación de los recursos**.

e) Visita de seguimiento

Cuando el socio no haya presentado la documentación necesaria para acreditar la aplicación de los recursos, o cuando la información disponible resulte insuficiente para comprobar razonablemente la finalidad del crédito, la Cooperativa podrá realizar una **visita de seguimiento** al domicilio particular del socio, al inmueble relacionado con el financiamiento o, cuando corresponda, al domicilio del negocio o actividad económica.

La visita tendrá como objetivo constatar la correcta aplicación de los recursos y deberá dejar evidencia de la verificación realizada.

Cuando exista un formato institucional para documentar esta actividad, éste deberá integrarse al expediente de crédito como evidencia de la verificación efectuada. El Manual vigente utiliza para este propósito el formato **Verificación de Aplicación del Recurso**.

6.3 ACTUALIZACIÓN Y CONSERVACIÓN DE INFORMACIÓN

Durante la vigencia del crédito, la información y documentación que por su naturaleza deba mantenerse actualizada deberá conservarse en el expediente físico y/o digital correspondiente.

Políticas Generales

I. La información relevante del socio y de la operación deberá mantenerse actualizada cuando exista un cambio que pueda afectar la administración, seguimiento o recuperación del crédito.
II. Cuando corresponda, deberán actualizarse los documentos cuya vigencia sea necesaria para mantener las condiciones de la operación, incluyendo seguros,

DOCUMENTO CONTROLADO

garantías y demás documentación aplicable.

III. Los cambios o actualizaciones realizados durante la vigencia del crédito deberán quedar registrados en **Sistema SAICoop** y/o integrados al expediente, según corresponda.

IV. La documentación deberá conservarse conforme a los plazos y mecanismos establecidos por la Cooperativa y las disposiciones aplicables.

6.4 IDENTIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE INCUMPLIMIENTOS

Los incumplimientos derivados de la falta de pago o del incumplimiento de alguna condición pactada deberán identificarse oportunamente y canalizarse al área responsable para su atención, conforme a las políticas y procedimientos aplicables.

Políticas Generales

I. Se considerará incumplimiento cualquier falta de pago en la fecha establecida o el incumplimiento de una condición pactada en el contrato de crédito.

II. Los incumplimientos deberán identificarse mediante los registros de Sistema SAICoop y, cuando corresponda, mediante la revisión de la documentación y condiciones de la operación.

III. Una vez identificado un incumplimiento, deberá determinarse la acción que corresponda de acuerdo con su naturaleza y canalizarse al área responsable de su atención.

IV. Cuando el incumplimiento corresponda a un atraso en el pago, la operación deberá sujetarse a las políticas y procedimientos de cobranza establecidos por la Cooperativa.

V. Cuando el incumplimiento corresponda a una condición distinta al pago y pueda afectar la recuperación del crédito, la garantía o las condiciones originalmente autorizadas, deberá informarse al área responsable para su evaluación y atención.

VI. Cualquier modificación a las condiciones del crédito derivada de un incumplimiento deberá sujetarse a las facultades, requisitos y formalidades establecidos en el presente Manual.

Restricción

Ningún incumplimiento podrá ser regularizado mediante acuerdos o modificaciones informales que alteren las condiciones originalmente pactadas.

6.5 SUPERVISIÓN Y CONTROL

La Cooperativa deberá mantener mecanismos de supervisión y control sobre las distintas etapas del proceso crediticio, con el propósito de verificar el cumplimiento de las políticas, procedimientos y disposiciones aplicables.

Políticas Generales

I. Las áreas responsables del proceso crediticio deberán ejercer los controles y realizar las actividades de seguimiento que correspondan de acuerdo con sus funciones.

DOCUMENTO CONTROLADO

II. Las **instancias de control, supervisión y auditoría que correspondan**, dentro del ámbito de sus atribuciones, podrán revisar el cumplimiento de las políticas, procedimientos y controles establecidos para el proceso crediticio.

III. La supervisión podrá comprender, entre otros aspectos:
- integración y documentación de los expedientes;
- apego a las condiciones autorizadas;
- cumplimiento de las políticas establecidas en el presente Manual;
- constitución y documentación de garantías;
- cumplimiento de los controles aplicables al proceso crediticio; y
- atención y seguimiento de observaciones y acciones correctivas.

IV. Las áreas responsables deberán proporcionar la información y documentación necesaria para las actividades de supervisión y atender las observaciones que les sean comunicadas.

V. Las desviaciones identificadas deberán documentarse y, cuando corresponda, establecerse las acciones correctivas y su seguimiento hasta su atención.

Restricción
Las actividades de supervisión, control y auditoría no sustituyen las responsabilidades operativas de las áreas que intervienen en el proceso crediticio.

CAPÍTULO VII – RENOVACIÓN, PAGOS Y LIQUIDACIÓN DE CRÉDITOS

7.1 RENOVACIÓN DE CRÉDITOS

La renovación de un crédito consiste en la autorización de una nueva operación destinada a sustituir o liquidar el saldo de un crédito vigente, conforme a las condiciones y requisitos establecidos para la línea de crédito correspondiente.

La renovación no constituye una modificación automática del crédito vigente, por lo que deberá sujetarse a un nuevo análisis, autorización y formalización.

Políticas Generales

I. Toda renovación deberá contar con la autorización de la instancia facultada, conforme a los niveles y facultades establecidos por la Cooperativa.

II. La procedencia de la renovación deberá considerar, como mínimo:
- comportamiento de pago del crédito vigente;
- capacidad de pago del socio;
- cumplimiento de las condiciones del producto;
- saldo insoluto de la operación a renovar;
- garantías requeridas para la nueva operación; y
- demás requisitos establecidos para la línea de crédito correspondiente.

III. La renovación deberá cumplir con los requisitos documentales aplicables a la nueva operación. La documentación que conserve vigencia podrá utilizarse cuando sea procedente, sin perjuicio de la actualización de aquella que por su naturaleza deba encontrarse vigente.

DOCUMENTO CONTROLADO

IV. Cuando corresponda, deberá integrarse al expediente la **Carta de Reconocimiento de Adeudo**, mediante la cual el socio reconoce el saldo insoluto y la obligación derivada de la operación.

V. La nueva operación deberá formalizarse de acuerdo con las condiciones autorizadas y cumplir con las validaciones previas al desembolso establecidas en el Capítulo V.

VI. Las garantías de la nueva operación deberán cumplir con los requisitos establecidos en el Capítulo IV y corresponder a las condiciones autorizadas para el nuevo crédito.

Restricciones

I. No podrá autorizarse una renovación que incumpla los requisitos establecidos para el producto o las condiciones de autorización aplicables.

II. No podrá efectuarse el desembolso de la nueva operación sin que se haya cumplido la formalización y las validaciones correspondientes.

7.2 FORMAS DE PAGO

Los créditos que se otorguen en la Cooperativa invariablemente serán a un plazo determinado y su metodología de cálculo de interés, se determinará en la política por tipo de crédito en función del costo Financiero, rentabilidad requerida, diversificación y riesgo del mismo, apegándose a cualquiera de los modelos que se mencionan a continuación o a la combinación de ellos:

Las tasas de interés pactadas se deberán calcular sobre saldos insolutos y sólo podrán cobrarse por anticipado en los supuestos que al efecto determine el Banco de México en términos de lo dispuesto por la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

Las formas de pago serán las siguientes:

Pagos Decrecientes	Pagos Fijos	Pago Único de Capital e Intereses	Pago Único de Capital e Intereses en pagos periódicos
(Periódicos de Capital más Intereses): Amortizaciones iguales de capital por cada periodo de pago y cálculo de intereses sobre el saldo insoluto por amortizar.	Determinación de pago de capital e intereses a un pago igual por cada una de las amortizaciones, considerando que decrece el interés e incrementa la amortización a capital conforme se realizan abonos.	Amortización de capital e interés al vencimiento calculado por el plazo autorizado.	Amortización de capital al vencimiento y cálculo de intereses sobre el capital por periodo de pago.

DOCUMENTO CONTROLADO

Además de las formas de cálculo determinadas en este manual, el Consejo de Administración en las políticas por crédito podrá determinar otros procesos derivados de nuevos requerimientos.

Prelación de pago: Definida como el orden de aplicación de pago de los conceptos que integran la amortización que realice el socio, por lo tanto, la prelación de pago se aplicará preferentemente en el siguiente orden:

- Pago cuota por pago tardío.
- IVA del pago tardío.
- Pago de intereses ordinarios.
- IVA del interés ordinario.
- Pago a capital.

* Aplica en caso de que exista

Las tasas de interés asignadas serán sujetas al cobro del IVA, en aquellos créditos que sean susceptibles de generar este impuesto de acuerdo con la ley del IVA, aplicando para su cálculo el procedimiento que emita la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

7.2.1 Abonos Anticipados y Pagos Parciales

Los abonos anticipados y pagos parciales son aquellos realizados por el socio antes de la fecha de vencimiento o por un importe superior al correspondiente a la amortización pactada, y deberán aplicarse conforme a las condiciones del crédito y a las políticas de la Cooperativa.

Políticas Generales

I. Los pagos realizados por el socio deberán aplicarse al crédito correspondiente y registrarse en **Sistema SAICoop**.
II. Los abonos anticipados o pagos parciales deberán aplicarse conforme a las condiciones pactadas y a los criterios establecidos por la Cooperativa.
III. El pago parcial no modificará por sí mismo el plazo, monto de las amortizaciones, tasa de interés ni demás condiciones del crédito.

7.3 LIQUIDACIÓN ANTICIPADA

La liquidación anticipada consiste en el pago total del saldo insoluto de un crédito antes de la fecha de vencimiento originalmente establecida.

Políticas Generales

I. El socio podrá solicitar la liquidación anticipada de su crédito, sujeta a la determinación del saldo total a cubrir a la fecha de liquidación.
II. La liquidación deberá comprender el saldo insoluto y los conceptos que correspondan conforme a las condiciones pactadas y a las disposiciones aplicables.
III. Una vez cubierto el importe total requerido, la operación deberá registrarse como liquidada en **Sistema SAICoop**.
IV. La liberación de las garantías deberá realizarse conforme a lo establecido en el

DOCUMENTO CONTROLADO

Capítulo IV – Garantías.

V. Cuando la liquidación se realice mediante una **garantía líquida**, deberá observarse lo establecido en el numeral 4.3.2 respecto de su aplicación para la liquidación del saldo insoluto.

7.4 CANCELACIÓN DE CRÉDITOS

La autorización de un crédito tendrá una vigencia de **10 días**, contados a partir de la fecha de autorización de la operación. Transcurrido dicho plazo sin que el crédito haya sido formalizado y/o desembolsado, procederá su cancelación.

Políticas Generales

I. El plazo de 10 días comenzará a contar a partir de la fecha de autorización registrada en Sistema SAICoop.
II. Cuando el crédito no haya sido formalizado y/o desembolsado dentro de dicho plazo, deberá procederse a su cancelación.
III. La cancelación deberá registrarse en Sistema SAICoop y contar con la evidencia correspondiente.
IV. Cuando se pretenda continuar con una operación cuyo plazo de autorización haya vencido, deberá realizarse nuevamente el proceso de análisis y autorización que corresponda

Restricción

Una autorización cuyo plazo haya vencido no podrá utilizarse para formalizar o desembolsar el crédito sin una nueva autorización de la instancia facultada.

7.4.1 Observaciones y rechazo de operaciones no resueltas

Se podrá rechazar aquellas operaciones de crédito que cuenten con observaciones que imposibiliten su liberación relacionada con el cumplimiento normativo y las cuales no sean subsanadas en un plazo máximo de 10 días hábiles, contados a partir de la fecha y horario de su observación.

Mesa de Control, podrá emitir observaciones a la integración del expediente, al realizar la devolución de la documentación, el personal de Sucursal encargado de la solicitud deberá hacer una revisión integral del mismo para perfeccionarlo.

En ningún momento ni bajo ninguna condición Mesa de Control, hará revisiones previas a la presentación del expediente para su evaluación por parte de la misma.

CAPÍTULO VIII – CLASIFICACIÓN Y TRATAMIENTO DE LA CARTERA DE CRÉDITO

8.1 CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO.

La cartera de crédito se clasificará, para efectos de su administración y tratamiento, en cartera vigente y cartera vencida, de acuerdo con la situación de las operaciones y los criterios establecidos en las disposiciones aplicables.

DOCUMENTO CONTROLADO

La clasificación deberá mantenerse actualizada con base en el comportamiento de pago y demás condiciones que determinen la situación del crédito.

8.2 CARTERA VIGENTE

Se considerará que un crédito se encuentra en cartera vigente cuando se encuentre al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones o cuando, habiendo sido clasificado previamente como cartera vencida, cumpla las condiciones aplicables para recuperar dicha clasificación.

Se considerarán, entre otros, los siguientes supuestos:

I. Créditos que se encuentren al corriente en el pago de principal e intereses.
II. Créditos clasificados como cartera vencida que hayan cubierto la totalidad del saldo vencido, cuando resulte procedente conforme a las disposiciones aplicables.
III. Créditos que hayan sido renovados y cuenten con evidencia de **pago sostenido**, conforme a lo establecido en las disposiciones vigentes.
IV. Los créditos renovados deberán observar adicionalmente los criterios establecidos en el numeral **8.4 Tratamiento de Créditos Renovados**.

8.3 CARTERA VENCIDA

Se considera que un crédito está en cartera vencida, en aquellos créditos en donde el capital y/o los intereses, no hayan sido liquidados en los términos pactados en la documentación del crédito.

Se considerarán, entre otros, los siguientes supuestos:

I. Créditos con **pago único de capital e intereses al vencimiento** que presenten **30 o más días de vencido**.
II. Créditos con **pagos periódicos parciales de capital e intereses** que presenten **90 o más días de vencido**.
III. Créditos en los que el acreditado sea declarado en concurso mercantil, cuando resulte aplicable.
IV. Créditos que hayan sido renovados y no cumplan con las condiciones establecidas en las disposiciones vigentes para conservar o recuperar su clasificación como cartera vigente.

La clasificación como cartera vencida deberá mantenerse de acuerdo con las disposiciones aplicables y actualizarse cuando se acrediten las condiciones para modificarla.

8.4 TRATAMIENTO DE CRÉDITOS RENOVADOS

Los créditos renovados deberán sujetarse a los criterios regulatorios aplicables para determinar si conservan su clasificación como cartera vigente o deben reconocerse como cartera vencida.

DOCUMENTO CONTROLADO

8.4.1 Renovación antes de haber transcurrido el 80% del plazo original

Cuando un crédito vigente sea renovado antes de haber transcurrido al menos el **80% del plazo original**, podrá conservar su clasificación como vigente únicamente cuando:

I. El acreditado haya cubierto la totalidad de los intereses devengados a la fecha de la renovación.
II. Haya cubierto el principal del monto original que, a esa fecha, debió haber sido cubierto.
III. No se haya ampliado el periodo de gracia establecido originalmente, cuando éste exista.

Cuando no se cumplan todas las condiciones anteriores, el crédito deberá considerarse como cartera vencida desde el momento de la renovación y hasta que exista evidencia de pago sostenido.

8.4.2 Renovación durante el 20% final del plazo original

Cuando la renovación se realice durante el **20% final del plazo original**, el crédito podrá conservarse como vigente únicamente cuando el acreditado haya:

I. Liquidado la totalidad de los intereses devengados a la fecha de la renovación.
II. Cubierto el principal del monto original que, a esa fecha, debió haber sido cubierto.
III. Cubierto al menos el **60% del monto original del crédito**.

En caso de no cumplirse todas las condiciones, deberá considerarse como cartera vencida hasta que exista evidencia de pago sostenido.

8.4.3 Consolidación de créditos

Cuando mediante una renovación se consoliden diversos créditos otorgados al mismo acreditado, cada crédito deberá analizarse individualmente para determinar su situación.

Si como resultado de dicho análisis uno o más créditos debieran trasladarse a cartera vencida por efecto de la renovación, **el saldo total del crédito consolidado deberá trasladarse a cartera vencida**.

8.5 PAGO SOSTENIDO

Se entenderá por pago sostenido el cumplimiento de las obligaciones de pago sin retraso, por el monto total exigible de principal e intereses, conforme al esquema de pagos del crédito.

Se considerará evidencia de pago sostenido:

I. El pago de tres amortizaciones consecutivas conforme al esquema de pagos del crédito; o

DOCUMENTO CONTROLADO

II. En créditos cuyas amortizaciones cubran periodos superiores a 60 días naturales, el pago de una exhibición.

El pago anticipado de amortizaciones no se considerará pago sostenido.

Tampoco se considerarán como evidencia de pago sostenido los castigos, quitas, condonaciones, bonificaciones o descuentos efectuados al crédito.

8.6 CALIFICACIÓN Y ESTIMACIONES PREVENTIVAS

La Cooperativa deberá calificar su cartera crediticia y constituir las **Estimaciones Preventivas para Riesgos Crediticios (EPRC)** de conformidad con las disposiciones regulatorias vigentes y la metodología aplicable.

La calificación deberá realizarse con cifras correspondientes al **último día de cada mes calendario**, considerando los días de retraso o mora transcurridos respecto de las obligaciones de pago no cubiertas.

8.6.1 Cartera Tipo 1 y Tipo 2

Para efectos de la calificación de la cartera de consumo, se distinguirá entre:

Cartera Tipo 1: aquella respecto de la cual no se estime probable que el deudor incumpla sus obligaciones crediticias y que no se encuentre dentro de los supuestos de cartera emproblemada.

Cartera Tipo 2: aquella respecto de la cual se estime probable que el deudor incumpla sus obligaciones crediticias o que se encuentre dentro de los supuestos de cartera emproblemada.

Una vez clasificado un crédito como Cartera **Tipo 2,** deberá mantenerse en dicha clasificación hasta su liquidación.

8.6.2 Estimaciones Preventivas – Cartera de Consumo

Para la cartera crediticia de consumo se aplicarán los porcentajes de estimaciones preventivas

DOCUMENTO CONTROLADO

Días de mora	Cartera Tipo 1	Cartera Tipo 2
0	1%	10%
1 a 7	2%	13%
8 a 30	10%	20%
31 a 60	20%	35%
61 a 90	40%	55%
91 a 120	70%	80%
121 a 180	85%	95%
181 o más	100%	100%

En ningún caso el monto sujeto a calificación deberá incluir los intereses devengados no cobrados registrados en balance correspondientes a créditos en cartera vencida.

Créditos de Consumo con Garantía Hipoteca
Tratándose de créditos al consumo que cuenten con garantías hipotecarias de buena calidad conforme a lo señalado en el Apartado II, inciso d), numeral 1 del Anexo C de las Disposiciones, para calificar y constituir las estimaciones preventivas correspondientes, se aplicará el procedimiento establecido en Cartera de vivienda.

8.7 CALIFICACIÓN DE CARTERA DE VIVIENDA

La cartera de vivienda deberá calificarse con cifras al último día de cada mes calendario, considerando los días de retraso o mora de las obligaciones no cubiertas.

Para estos efectos se mantendrá la clasificación en **Tipo 1** y **Tipo 2** conforme a los criterios establecidos en las disposiciones aplicables.

8.7.1 Estimaciones Preventivas – Cartera de Vivienda

Días de mora	Cartera Tipo 1	Cartera Tipo 2
0	0.35%	2%
1 a 30	1.05%	5%
31 a 60	2.45%	10%
61 a 90	8.75%	20%
91 a 120	17.50%	30%
121 a 150	33.25%	45%
151 a 180	34.30%	60%
181 a 1,460	70%	80%
1,461 o más	100%	100%

En todo caso, el monto sujeto a la calificación no deberá incluir los intereses devengados no cobrados, registrados en balance, de créditos que estén en cartera vencida.

Las Cooperativas únicamente podrán constituir las estimaciones preventivas a que se refiere este Apartado cuando cuenten con garantías hipotecarias debidamente registradas a su nombre, respecto de los créditos de que se trate.

DOCUMENTO CONTROLADO

En aquellos créditos de vivienda que no cuenten con una garantía hipotecaria debidamente registrada a nombre de la Cooperativa, para calificar y constituir las estimaciones preventivas correspondientes deberán aplicar las tablas a que se refiere el Apartado de estimaciones de consumo.

8.8 RESERVAS PREVENTIVAS ADICIONALES

La Cooperativa deberá constituir provisiones preventivas adicionales a las que deben crear como resultado del proceso de calificación de su cartera de crédito, hasta por la cantidad que se requiera para provisionar el 100 por ciento de los créditos en los siguientes casos:

I. Cuando no exista documentación que acredite haber formulado ante alguna Sociedad de Información Crediticia una consulta previa a su otorgamiento.

La Cooperativa podrá liberar las provisiones preventivas adicionales constituidas, tres meses después de que se obtenga el informe emitido por una Sociedad de Información Crediticia respecto del acreditado de que se trate y lo integren al expediente de crédito correspondiente.

No se constituirán reservas adicionales en los siguientes casos:

I. Créditos cuyos solicitantes tengan relación laboral con la Cooperativa acreditante y otorguen su consentimiento irrevocable para que el pago se realice mediante deducciones que se efectúen a su salario;

II. Créditos cuyo importe en moneda nacional sea equivalente o menor a 1,000 UDIS al momento de ser otorgados, o bien, se encuentren denominados en dicha unidad hasta por el mismo monto;

III. Créditos respecto de los cuales se cuenten con garantías constituidas al 100 por ciento con dinero en efectivo, que puedan asegurar la aplicación de dichos recursos a la totalidad del monto del crédito de que se trate,

No obstante, lo anterior, la Cooperativa deberá constituir semestralmente provisiones adicionales que reconozcan las potenciales pérdidas de valor por el paso del tiempo de los bienes adjudicados judicial o extrajudicialmente o recibidos en dación en pago, de acuerdo con el procedimiento siguiente:

I. En el caso de derechos de cobro y bienes muebles, se constituirán las provisiones conforme a lo siguiente:

DOCUMENTO CONTROLADO

RESERVAS PARA BIENES MUEBLES	
Tiempo transcurrido a partir de la adjudicación o dación en pago	**Porcentaje de Reserva**
Hasta 6	0%
Más de 6 y hasta 12	10%
Más de 12 y hasta 18	20%
Más de 18 y hasta 24	45%
Más de 24 y hasta 30	60%
Más de 30	100%

El monto de reservas a constituir será el resultado de aplicar el porcentaje de reserva que corresponda conforme a la tabla anterior, al valor de los derechos de cobro o al valor de los bienes muebles recibidos en dación en pago o adjudicados obtenido conforme a los Criterios de Contabilidad

II. Tratándose de bienes inmuebles, se constituirán provisiones semestralmente de acuerdo con lo siguiente:

RESERVAS PARA BIENES INMUEBLES	
Tiempo transcurrido a partir de la adjudicación o dación en pago	**Porcentaje de Reserva**
Hasta 12	0%
Más de 12 y hasta 24	10%
Más de 24 y hasta 30	15%
Más de 30 y hasta 36	25%
Más de 36 y hasta 42	30%
Más de 42 y hasta 48	35%
Más de 48 y hasta 54	40%
Más de 54 y hasta 60	50%
Más de 60	100%

El monto de reservas a constituir será el resultado de aplicar el porcentaje de reserva que corresponda conforme a la tabla anterior, al valor de adjudicación de los bienes inmuebles obtenido conforme a los Criterios de Contabilidad.

En caso de que valuaciones posteriores a la adjudicación o dación en pago resulten en el registro contable de una disminución de valor de los derechos al cobro, valores, bienes muebles o inmuebles, los porcentajes de reservas preventivas a que hace referencia este artículo podrán aplicarse sobre dicho valor ajustado

8.9 SEGUIMIENTO DE LA CLASIFICACIÓN Y ESTIMACIONES

La clasificación de los créditos y las estimaciones preventivas deberán mantenerse actualizadas conforme al comportamiento de la cartera y a las disposiciones regulatorias aplicables.

DOCUMENTO CONTROLADO

Las áreas responsables deberán realizar los registros y actualizaciones correspondientes, mientras que las instancias de control, supervisión y auditoría podrán verificar su correcta aplicación dentro del ámbito de sus atribuciones.

CAPÍTULO IX – DISPOSICIONES FINALES

9.1 INTERPRETACIÓN Y APLICACIÓN

Las disposiciones contenidas en el presente Manual deberán aplicarse de manera integral y en conjunto con las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, demás disposiciones regulatorias aplicables, así como con las políticas, procedimientos, fichas técnicas y demás documentos internos vigentes que resulten aplicables.

Las áreas y personas que intervengan en el proceso crediticio deberán observar las disposiciones establecidas en este Manual dentro del ámbito de sus respectivas funciones y facultades.

9.2 ACTUALIZACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL MANUAL

El presente Manual deberá mantenerse actualizado y revisarse cuando se presente alguno de los siguientes supuestos:

I. Modificaciones a las disposiciones legales o regulatorias aplicables al proceso crediticio.
II. Creación, modificación o cancelación de productos o líneas de crédito.
III. Cambios relevantes en los procesos, sistemas, controles o estructura organizacional relacionados con la actividad crediticia.
IV. Identificación de oportunidades de mejora derivadas de actividades de supervisión, auditoría, gestión de riesgos o revisiones de las autoridades competentes.
V. Cuando las condiciones operativas o normativas de la Cooperativa hagan necesaria su actualización.

Las modificaciones deberán ser documentadas, sometidas a las instancias facultadas para su revisión y aprobación y, una vez autorizadas, comunicadas a las áreas involucradas.

Las fichas técnicas de los productos y demás documentos complementarios podrán actualizarse conforme a las necesidades de la operación, siempre que sus modificaciones se mantengan dentro del marco establecido por este Manual y por las disposiciones regulatorias aplicables.

9.3 SANCIONES

El incumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente Manual será objeto de revisión y, cuando corresponda, dará lugar a las acciones administrativas, laborales o legales

DOCUMENTO CONTROLADO

que resulten aplicables, de acuerdo con la naturaleza y gravedad de la conducta, el nivel de responsabilidad y las disposiciones internas y regulatorias vigentes.

Las áreas responsables del proceso crediticio deberán atender las observaciones, desviaciones e incumplimientos que sean identificados por las instancias de control, supervisión, auditoría o por las autoridades competentes, dentro del ámbito de sus respectivas atribuciones.

Cuando se identifique un incumplimiento, la instancia correspondiente deberá determinar las acciones que procedan de acuerdo al Reglamento Interior de Trabajo, Código de Conducta y a las políticas de Capital Humano, pudiendo considerar, entre otras:

I. La corrección o regularización de la operación, cuando sea procedente.
II. El establecimiento y seguimiento de acciones correctivas.
III. La determinación de responsabilidades conforme a las políticas y disposiciones internas aplicables.
IV. La aplicación de las medidas administrativas o laborales que correspondan.
V. La comunicación a las instancias facultadas cuando la naturaleza del incumplimiento así lo requiera.

9.4 VIGENCIA

El presente Manual entrará en vigor a partir de la fecha de su aprobación por la instancia facultada y permanecerá vigente hasta la emisión y aprobación de una nueva versión que lo sustituya.

A partir de su entrada en vigor, quedará sin efectos la versión anterior del **Manual de Crédito**, así como aquellas disposiciones internas que se opongan expresamente a lo establecido en el presente documento.

Las operaciones iniciadas con anterioridad a la entrada en vigor del presente Manual deberán sujetarse a las disposiciones que les resulten aplicables, considerando su fecha de originación y las disposiciones regulatorias vigentes.

La versión vigente del Manual deberá mantenerse disponible para las áreas que intervienen en el proceso crediticio y ser objeto de control documental conforme a las políticas institucionales.

9.5 REGISTRO DE ANEXOS Y FORMATOS

MC-ANX-01 Portafolio de fichas de productos

DOCUMENTO CONTROLADO