

LP-171

LIBRO

ación

del Proyecto Servicio Regional  
de Información Crediticia

“SERVIR”



2007

© Sistematización del Proyecto Servicio Regional de Información Crediticia "SERVIR"

Dirección del Estudio: Andrés Freire  
Consultor: Paul Noboa

Diagramación e Impresión:  
Studio 21  
Teléfono: 2566766  
Quito-Ecuador

Impreso en Ecuador, Octubre 2007.

Red Financiera Rural - RFR  
Presidente: Fausto Jordán  
Director Ejecutivo: Javier Vaca  
Pasaje El Jardín E10-46 y Av. 6 de Diciembre  
Teléfonos: 2465009 / 2460133  
E-mail: [info@rfr.org.ec](mailto:info@rfr.org.ec)  
Página web: [www.rfr.org.ec](http://www.rfr.org.ec)

Fundación Servicios para el Desarrollo Alternativo - SEDAL  
Directora Ejecutiva: Patricia Yaselga  
Av. Amazonas 2431 y Moreno Bellido  
Quito - Ecuador  
Teléfono: 2222746  
[sedaki@sedal.org.ec](mailto:sedaki@sedal.org.ec) / [direccion@sedal.org.ec](mailto:direccion@sedal.org.ec)

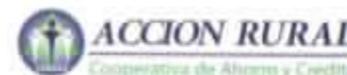
Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural  
Gerente General: Mauricio Rivera  
España 2656 y Junín  
Riobamba - Ecuador  
Teléfonos: (03)2948-753 / (03)2953528 / (03)2953480  
[accionrural@andinasnet.net](mailto:accionrural@andinasnet.net)

Primera edición, 2007

© Todos los Derechos Reservados  
Se puede reproducir textos de esta publicación citando la fuente.  
Ninguna imagen puede ser reproducida



## Sistematización del Proyecto Servicio Regional de Información Crediticia "SERVIR"



Dirección del Estudio: **Andrés Freire**  
Consultor: **Paul Noboa**

Quito, Octubre de 2007

## ÍNDICE

	Pág.
1) ANTECEDENTES .....	5
2) PROBLEMA .....	6
3) OBJETIVOS DE LA CONSULTORIA .....	7
4) PERFIL DEL SECTOR .....	8
5) PROYECTO SERVIR .....	10
6) ASPECTOS NORMATIVOS, PREVIOS Y DURANTE EL PROCESO .....	13
7) EXPERIENCIA SERVIR .....	14
8) SISTEMATIZACIÓN PARA ADAPTAR EL PROGRAMA A NUEVAS REGIONES DEL PAÍS .....	31
9) CONCLUSIONES .....	43
10) RECOMENDACIONES .....	45
ANEXO No.1 .....	46
ANEXO No.2 .....	48
ANEXO No.3 .....	51
ANEXO No.4 .....	53
ANEXO No.5 .....	59
ANEXO No.6 .....	61

## 1) ANTECEDENTES

La crisis económica que ha afectado al país se refleja en el sector social a través del crecimiento de la pobreza, para combatirla el Estado ha implementando herramientas de mitigación basadas en la transferencia de subsidios directos en términos monetarios; no obstante, los mecanismos permanentes que permitirán mejorar las condiciones de vida de la población constituyen aquellas políticas que procuran la generación de mayor riqueza disponible con el objetivo de ser distribuida a través del empleo.

Para que los mecanismos de reactivación económica se consoliden, es necesario que el sector productivo cuente con recursos en calidad de crédito en un proceso de intermediación financiera eficiente; sin embargo, por la crisis del sector y la reducción de los ingresos de la población, la capacidad de generación de ahorro interno ha disminuido, principalmente en el sector rural y urbano marginal, que presenta carencias en la provisión de servicios financieros adecuados por el escaso interés del sistema financiero formal para atender sus necesidades de recursos, dada la percepción (equivocada) hacia el segmento de la pequeña y microempresa que tiene mayor riesgo y/o su atención requiere ingentes recursos destinados a cubrir los costos operativos de análisis, concesión, seguimiento, evaluación y recuperación de los créditos.

Como respuesta a la demanda de servicios financieros rurales y urbano/marginales, existen instituciones locales que nacieron de la necesidad de provisión para atender dichos requerimientos (Bancos y Financieras Especializadas, Cooperativas de Ahorro y Crédito y Organizaciones No Gubernamentales)<sup>1</sup>. A pesar de eso, con el fin de que las instituciones sean sostenibles y su impacto en la población permanente, es necesario incorporar principios de solidaridad y eficiencia, capaces de propiciar procesos de desarrollo equitativo y democrático, sin descuidar la generación de excedentes para las propias instituciones, en el que la participación del Estado se inserte en los procesos vigentes, es decir, apoyando las iniciativas establecidas a través del suministro de recursos en calidad de fondeo externo y que tiendan al fortalecimiento de programas de consolidación institucional de las Entidades de Microfinanzas (Entidades Financieras Locales EFL's).

En respuesta a la necesidad de fortalecer el sector de finanzas alternativas, la Red Financiera Rural, Corporación Civil sin fines de lucro que integra a diferentes organizaciones enfocadas en facilitar y potencializar el acceso a servicios financieros del área rural y urbano marginal, la Fundación SEDAL, especializada en facilitar los procesos de consolidación de las microfinanzas en el Ecuador, y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural, presentan los resultados del PROYECTO SERVIR, con la finalidad de socializar las experiencias que permitan sistematizar el proceso a nivel nacional, por su importancia e impacto en la profundización de las finanzas rurales.

<sup>1</sup> De la información publicada por la SBS en su página web, se desprende que a diciembre del 2006, el 1,42% de los sujetos de crédito del sistema financiero, accedieron a operaciones superiores a USD 20,000 (límite para considerar una operación como microcrédito), concentrando el 70% de los recursos de crédito canalizados por el sistema a la fecha de corte.

En el Anexo No.1 se encuentra un breve resumen de las principales entidades participantes en el sector de las microfinanzas en el Ecuador, que potencialmente podrían estar interesados en el desarrollo y consolidación de un sistema de cruce de información crediticia de Entidades Financieras Locales (EFL).

## 2) PROBLEMA

Una de las principales dificultades que enfrentan las entidades de microfinanzas, particularmente las organizaciones rurales, es la dificultad de evaluar la calidad crediticia de sus potenciales clientes, por no poder acceder a la información consolidada de sus obligaciones monetarias en el sistema financiero y no financiero. De acuerdo a la normativa que rige la constitución y operación de los Buró de Crédito, la información disponible en la Central de Riesgos se limita a consolidar las operaciones crediticias cuya fuente de información es la misma Central, suministrada por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS).

Por su parte, al analizar las características de los clientes/socios de las organizaciones de microfinanzas alternativas, se observa que ellos no han sido históricamente sujetos de crédito de las entidades reguladas por la SBS, siendo sus principales fuentes de financiamiento los agiotistas (prestamistas informales) y las Cooperativas de Ahorro y Crédito (Coac's) bajo supervisión del Ministerio de Bienestar Social (MBS) y las Organizaciones No Gubernamentales que realizan operaciones crediticias.

En virtud de que las ONG's y las COAC's bajo el control del MBS no reportan información a la Superintendencia de Bancos y Seguros, las operaciones crediticias de sus clientes no son difundidas ni conocidas por las Entidades que realizan intermediación financiera, lo que impide evaluar el riesgo consolidado de cada sujeto de crédito, perdiendo valiosa información que permite analizar la capacidad de endeudamiento y de pago de las personas, cuyas potenciales consecuencias son las siguientes:

- El riesgo de crédito de las Entidades Financieras Locales (EFL's) se incrementa al no poder evaluar la magnitud consolidada de endeudamiento de sus clientes, ni su capacidad y comportamiento de pago, lo que conlleva la posibilidad de deterioro de la cartera, mayores requerimientos de provisiones y menor capacidad patrimonial para absorber pérdida.
- Al no poder identificar el origen y magnitud de las operaciones de crédito de cada cliente de una EFL, existe el riesgo de incrementar su endeudamiento por encima de su capacidad de pago, con el consiguiente impacto sobre la calidad de vida de las personas, y nivel de exposición crediticia de la Entidad de Microfinanzas.
- Al no disponer de información global del comportamiento crediticio de un individuo, no se fomenta la cultura de pago en el sector rural y urbano marginal, que constituye un valioso activo de un sistema financiero sano y solvente.
- No se promueve el compartir información, así como los procesos de integración, fortalecimiento y promoción institucional entre las Entidades Financieras Locales.
- El sector bancario tradicional del Ecuador no se ha preocupado por atender a la población del sector rural, en virtud de la percepción de tratarse de poblaciones dispersas; aparentemente poco significativas, de escasos recursos económicos, sin garantías reales, evaluadas como poco atractivas para ser consideradas como sujetos de servicios de ahorro y crédito. Dadas las características detalladas de los sujetos de crédito, el disponer de información consolidada de los Buró de Crédito disminuye los costos transaccionales de evaluación, concesión y seguimiento de la cartera.
- Las tecnologías de microcrédito, ampliamente difundidas en el área rural y urbano marginal, requieren valiosa información suministrada por el Buró de Crédito, que de no hallarse disponible afecta la capacidad de evaluación del riesgo, conforme se observa en el siguiente análisis descriptivo del proceso de gestión del microcrédito:

### ► Evaluación de la Voluntad de Pago

Esta evaluación consiste en analizar la actitud de pago del potencial cliente, para lo que se recopila información sobre su personalidad (responsabilidad, pago puntual de deudas, una vida familiar organizada), utilizando referencias de terceros, como proveedores, casas comerciales, BURO DE CRÉDITO otros clientes, dirigentes del sector donde opera o de los vecinos del lugar de su residencia. El proceso de levantamiento de referencias debe ser intensivo (la mayor cantidad en el menor tiempo posible), las exigencias son mayores en el primer crédito, cuando no se conoce al cliente; mientras que para los préstamos subsiguientes se puede evaluar su comportamiento en los pagos realizados a la institución. Las variables a ser analizadas son las siguientes:

**Análisis de la voluntad de pago.** Por parte del potencial cliente que garantice el pago del crédito solicitado, en base una revisión de los clientes que constan en el archivo de historial negativo de la institución crediticia; revisión en las Centrales de Riesgo de clientes, evaluación del comportamiento e historial crediticio; referencias de proveedores del potencial cliente; referencias personales de clientes o vecinos y referencias documentarias como recibos de luz, agua, teléfono.

**Análisis de gestión del negocio del potencial cliente.** Con relación a la ubicación del negocio, el nivel de competencia que tiene en el sector y su tipo, el tiempo que tiene funcionando en el mismo local, la experiencia acumulada en el negocio, la existencia de registros contables, las mejoras realizadas en el negocio, el tiempo dedicado y la diversificación de sus clientes.

**Análisis de la Situación Familiar del potencial cliente.** Referente al análisis de las condiciones de vida del sujeto de crédito, características de la vivienda, número de cargas, gastos e ingresos familiares, estado de salud, estabilidad de los ingresos.

### ► Evaluación de la Capacidad de Pago

Esta evaluación tiene como finalidad determinar la situación económica-financiera del negocio y la unidad familiar, teniendo en consideración cuatro elementos centrales que contiene el análisis: balance general, estado de resultados, flujo de caja de la unidad familiar y tipos de análisis de la capacidad de pago.

## 3) OBJETIVOS DE LA CONSULTORIA

### Objetivo General

Sistematizar las experiencias resultantes del proyecto SERVIR en el mercado financiero de las provincias de Tungurahua y Chimborazo sobre el impacto que generan las instituciones de microfinanzas (IMF's) a partir del intercambio de información crediticia y del mejoramiento de sus procesos de crédito a fin de proveer servicios financieros locales a mayor cantidad de personas. (Para objeto de esta consultoría, se entiende por IMF's a las instituciones microfinancieras que participaron en el Proyecto SERVIR y que intercambiaron su información crediticia).

### Objetivos específicos

- Recopilar las experiencias existentes en el intercambio de información crediticia entre las organizaciones que comúnmente atienden a este segmento de mercado. Sistematizar la metodología utilizada con las IMFs que participaron en el Proyecto SERVIR y determinar la aplicabilidad del método utilizado, en el sistema financiero nacional, con énfasis en las entidades que trabajan a nivel rural.
- Identificar la (s) mejor(es) práctica(s) y sobre esa base, construir un modelo replicable tanto para entidades financieras (Cooperativas de Ahorro y Crédito) como para ONGs, que determine la viabilidad del proceso en una institución financiera, características del proceso, forma de mercadeo, procesos de inscripción y requerimientos (tecnológicos, de personal, etc.) necesarios para canalizar este tipo de sistema.
- Transferir la metodología utilizada para la sistematización, a los actores intervinientes en el proyecto.

### 4) PERFIL DEL SECTOR

Según estadísticas de la SB<sup>2</sup>, al comparar la evolución de la composición de la cartera oficial de microcrédito por IMF entre diciembre 2004 y junio 2006, se destaca el crecimiento de las COAC reguladas<sup>3</sup> (168%) y luego le siguen los bancos privados cuyo mayor incremento se observa en el segmento de crédito a la microempresa (98%).

La cartera bruta de las COAC reguladas entre diciembre 2002 y junio 2006 se expandió unas 55 veces a una tasa de crecimiento acumulado anual de 215%; en segundo lugar se ubicaron los bancos privados, quienes multiplicaron su cartera de microcrédito 7 veces, a una tasa acumulada anual del 75% (Ver Gráfico No.02). Las sociedades financieras triplicaron su cartera con un crecimiento del 40% acumulado anual, mientras que las mutualistas disminuyeron drásticamente su participación en el mercado y su cartera bruta se redujo a un tercio de la que era en el 2002 (1%).

La microempresa es el gran motor de empleo en la mayoría de los países del mundo, es la proveedo-



Fuente: Superintendencia de Bancos, Diciembre 2006

<sup>2</sup> Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

<sup>3</sup> Según información financiera del 2006, las COAC no reguladas alcanzaban unas 311 instituciones que atendían a 481.000 socios.

ra de ingresos y empleo para más de un tercio de la población económicamente activa<sup>4</sup>. En América Latina la microempresa es la principal fuente de puestos de trabajo "se estima que en la región existen alrededor de 5,7 millones de microempresas que brindan empleo a por lo menos 110 millones de personas" (ILO 2006).

Para poder describir el perfil de la microempresa ecuatoriana, se han tomado los datos registrados en el último estudio realizado en los últimos años sobre la microempresa en el Ecuador por USAID<sup>5</sup> a través del Proyecto SALTO<sup>6</sup> en el año 2004; la principal limitación de este estudio fue que se consideraron únicamente las áreas urbanas con más de 5.000 habitantes para poder cubrir todo el territorio ecuatoriano, debido a los altos costos de expandir la muestra en el área rural.

El resumen del contenido de este informe se detalla a continuación:

AREA EVALUADA	RESULTADOS
Distribución geográfica de las microempresas urbanas y rurales	Existen 1.027.209 (90,7%) microempresas urbanas y 997.962 (49,2%) microempresas rurales
Edad de las microempresas	La mayoría de las microempresas (59%) son adultos entre 31 y 50 años, los jóvenes entre 18 y 30 años, alcanzan solo el 20% y los mayores de 51 años representan al 20% de los microempresarios
Nivel educativo de los microempresarios	Si bien la mayoría de las microempresas cuenta con una educación básica, una importante proporción, el 17,6% alcanzó estudios a nivel superior o universitario, el 46,5% tiene como máximo estudios primarios completos y el 42% accedió a la secundaria
Principales razones para iniciar una microempresa	En general las justificaciones más mencionadas fueron "ser independiente" en un 36% y generar "una oportunidad para producir más" con un 24%. El hecho de "no encontrar un trabajo remunerado" no fue una motivación importante. Fue menor al 5%, a la vez que otro 4% lo consideró como "la única opción disponible"
Percepción del ingreso familiar proveniente de la microempresa	La microempresa constituye la totalidad del ingreso familiar para el 47,7% de sus empresarios
Distribución de las microempresas por sector económico	La mayoría de las microempresas ecuatorianas se dedica al comercio (55%), tal como era de esperarse, ya que el comercio presenta menores barreras de entrada
Antigüedad de las microempresas	El 52% de las microempresas comenzaron a funcionar desde el año 1999. Se maneja la hipótesis de que muchos microempresarios se volcaron hacia la microempresa luego de perder sus empleos debido a la crisis del 99
Principales problemas que debe afrontar la microempresa	Los principales problemas que se mencionaron fueron: las condiciones del mercado en un 37,9% y luego el problema financiero, junto con acceso a financiamiento en un 20,8%
Fuentes de financiamiento para la microempresa	La mayoría de microempresarios inicia su empresa gracias a sus ahorros personales (67,7%), la segunda fuente de financiamiento son los préstamos de amigos o familiares con un 12,6%. En total las fuentes informales de financiamiento (préstamos, ahorros, herencias, préstamos familiares) llegan al 80%, mientras que las fuentes de financiamiento formal (bancos, COAC, financieras, mutualistas) apenas alcanzan el 5%
Instituciones que financian a la microempresa	Las COAC fueron las más mencionadas por los microempresarios (32,8%), seguidas por los ONGs y fundaciones (22,3%), luego los bancos privados (21,2%), por último los bancos públicos (12,2%)
Tendencias en el endeudamiento	Solo el 15,7% de las microempresas encuestadas en el estudio SALTO - USAID, había solicitado un préstamo en los últimos 12 meses. Si bien los microempresarios son reacios a endeudarse, también reclaman menores tasas de interés y mayor transparencia en el mercado en cuanto a la difusión de tasas efectivas y costos adicionales incluidos en los préstamos.

<sup>4</sup> Ecuador. Credit Unions Micro - Enterprise Innovation Project. By: Brian Branch, David Richardson. Editor Roger Mukasa. October 1998.

<sup>5</sup> USAID: Agencia estadounidense para el Desarrollo Internacional.

<sup>6</sup> USAID 2005 "Microempresas y Microfinanzas en Ecuador. Resultados del estudio de Línea de Base de 2004". Proyecto SALTO (por sus siglas en inglés: Strengthen Access to Microfinance and Liberalization Task Order). El informe completo se encuentra disponible en el sitio WEB de SALTO: [www.salto-ecuador.com](http://www.salto-ecuador.com).

De acuerdo a los resultados del estudio del Proyecto SALTO-USAID, se determinó que las microempresas ecuatorianas emplean a más de 1 millón de trabajadores con ingresos medios o bajos, que representa alrededor del 25% de la mano de obra urbana y un aporte al PIB entre el 10 y 15% (USAID 2005).

## 5) PROYECTO SERVIR

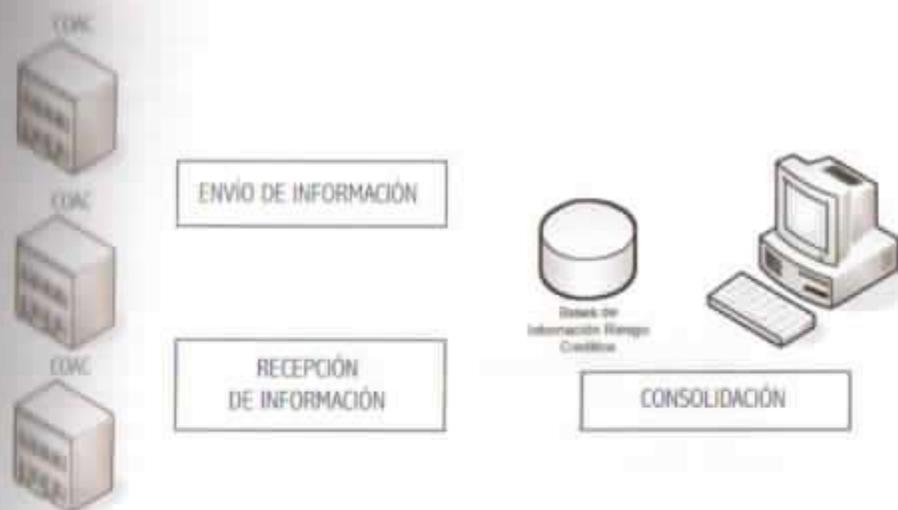
En cumplimiento de su objeto constitutivo, la Red Financiera Rural consideró pertinente promover un proyecto para brindar a las entidades miembros de la RFR, un servicio de evaluación crediticia basado en el intercambio de información positiva y negativa de los sujetos de crédito que permita a las instituciones de Microfinanzas conocer el nivel de endeudamiento y riesgo crediticio total de las personas así como la información del comportamiento crediticio del mercado local, regional y nacional, que ayudará a mejorar su análisis de evaluación y aprobación de crédito; y al desarrollo de la industria de Microfinanzas en el país.

La Red Financiera Rural, la Fundación SEDAL y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural han elaborado un proyecto de Tecnologías de Información y Comunicación denominado: **DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIO REGIONAL DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN CREDITICIA "SERVIR"**, con el objetivo de evitar el sobreendeudamiento de los pequeños y medianos productores, mediante la implementación de un sistema de comunicación e información financiera alternativo que fortalezca el trabajo de las Entidades Financieras Locales (EFL's), proyecto que ha sido presentado a IICD.

Adicionalmente al cumplimiento del objetivo planteado, se procuró desarrollar servicios financieros en mercados actualmente no atendidos, la promoción del uso de la información crediticia, el intercambio de ella, así como la consolidación y ampliación de las bases de información. El proyecto a más de contar con un sistema de información que permita, por un lado dar a la institución financiera la información oportuna de su cliente y que él no se sobreendeude, por otro lado busca crear un espacio de discusión e intercambio de los factores limitantes y restrictivos existentes en el ámbito del crédito rural, en miras a diseñar políticas y productos que sin dejar de contar con controles establecidos, también posibiliten que el crédito se constituya en una herramienta de apoyo a la reducción de la pobreza.

El Proyecto SERVIR, como un esfuerzo de desarrollo del sector de las microfinanzas, procuró crear espacios presenciales y virtuales de discusión e intercambio entre los directores de las instituciones financieras, oficiales de crédito y clientes sobre las causas del sobreendeudamiento, cuyo efecto es crear conciencia del riesgo de crédito que enfrentan las EFL's y los mecanismos y herramientas para mitigarlo. La información recabada junto al análisis entre actores en las mesas y espacios de discusión formal y virtual, permitirán el diseño de nuevos productos financieros y por otro buscar estrategias alternativas adecuadas para rehabilitación de clientes o zonas, para que puedan nuevamente ingresar al sistema crediticio a través de proyectos, instituciones locales o internacionales.

La participación de las EFL en el proceso conlleva un camino de doble vía, en el que deben asumir la responsabilidad de **GENERAR, VALIDAR y REMITIR la INFORMACIÓN de sus DEUDORES**, para que sea consolidada por el Buró de Crédito, y sea puesta a su consideración a través de **CONSULTAS ELECTRÓNICAS** con el fin de analizar la calidad crediticia de sus socios y clientes, contribuyendo al fortalecimiento de las instancias de evaluación y control del riesgo de crédito.



La RFR ejerció la labor de facilitador entre la relación de sus miembros y el Buró. Entre los principales aspectos que identifican la necesidad del rol de facilitador, se destacan:

- 1.1. Apoyo a la relación operativa, técnica, tecnológica y comercial entre el Buró y cada uno de los miembros de La Red Financiera Rural, que manifieste su deseo de intervenir y establecer una relación comercial con EL BURÓ, sin que La RFR pueda establecer una relación de obligatoriedad con sus miembros para suscribirse a participar en el proyecto;
- 1.2. Procurar el buen uso de la información crediticia por parte de los miembros; el desarrollo de instrumentos crediticios especializados para microfinanzas
- 1.3. Implementar indicadores de la Industria y;
- 1.4. Cualquier otro aspecto que permita apoyar el cumplimiento del objetivo antes descrito.

Se asignó la responsabilidad de LA RFR y todas aquellas actividades de promoción, coordinación de eventos conjuntos, soporte en la entrega de la información y velar por el oportuno cumplimiento de sus miembros para el envío puntual de la información.

Los Objetivos del Proyecto se describen a continuación:

### Objetivo de desarrollo

Contribuir al mejoramiento de los rendimientos de las actividades productivas de micro y pequeños productores.

### Objetivo General

Elevar los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión crediticia para los micro y pequeños productores.

### Objetivos Específicos

- a. Implementar un servicio regional de intercambio de información crediticia.
- b. Mejorar la eficacia de los servicios de las EFL's a los pequeños y medianos productores.

c. Sistematizar la experiencia piloto para su promoción y réplica en otras regiones.

El proyecto SERVIR está impulsado por las siguientes organizaciones promotoras, especializadas en temas afines en el contexto de las microfinanzas. (En el Anexo No. 1 se presenta el Reglamento del Comité Coordinador del Proyecto SERVIR, que se constituyó con la finalidad de efectuar el seguimiento y evaluación del proceso, de acuerdo a los esquemas planteados en el Marco Lógico constitutivo del Proyecto).

#### ► RED FINANCIERA RURAL

La Red Financiera Rural (RFR), es una Corporación Civil de derecho privado sin finalidad de lucro, constituida el 16 de junio del año 2000. La Misión de la RFR es integrar a organizaciones, enfocadas a facilitar y potenciar el acceso a servicios financieros del sector rural y urbano marginal, buscar su fortalecimiento, representar sus intereses, promover la creación de políticas de Estado adecuadas, e impulsar el desarrollo social y económico del país, de una manera sustentable en el tiempo. La RFR tiene como visión ser una organización creativa e innovadora, reconocida por la sociedad, que representa e integra a instituciones diversas enfocadas a facilitar y potenciar el acceso de la población rural y urbano marginal a servicios financieros sostenibles, como aporte al mejoramiento de la calidad de vida de los ecuatorianos con justicia y equidad.

#### ► SEDAL

La Fundación SEDAL, "Servicios para el Desarrollo Alternativo", es una organización sin fines de lucro, reconocida a través del Acuerdo Ministerial N° 1817 otorgando por el Ministerio de Bienestar Social el 3 de enero del 2001.

Su Misión institucional es aportar al mejoramiento de la calidad de vida de las familias particularmente campesinas, y a la autogestión organizativa, facilitando servicios de calidad en capacitación, asistencia técnica y microcrédito, con énfasis en el manejo de recursos naturales y el desarrollo de procesos productivos agro-ecológicos, creación y/o fortalecimiento de empresas y cajas rurales solidarias y redes de comercialización, con enfoque de organización, género y desarrollo local.

La visión institucional es ser una institución que lidera la creación y/o consolidación de organizaciones que trabajan con enfoque de cadenas productivas, como ejes de apoyo al crecimiento sostenible y equitativo del sector rural y peri urbano, articulados a los procesos de desarrollo local.

#### ► COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN RURAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural, fue creada en la ciudad de Riobamba mediante Acuerdo Ministerial No. 0403, del 27 de Abril del 2000 y tiene como Misión, ser una empresa de intermediación financiera con visión social mediante de un trabajo responsable, honesto y comprometido, brinde servicios financieros personalizados, acorde a las necesidades de los habitantes de las provincias de Chimborazo y Tungurahua, ubicados en zonas urbanas y rurales.

La Visión de la COMAC Acción Rural es ser una institución fuerte y consolidada en sus procesos internos y externos, a través de un crecimiento sostenido y planificado, que cuenta con un equipo de trabajo calificado y capacitado, con tecnología informática apropiada para cubrir la demanda de asociados y clientes de la provincia de Chimborazo y Tungurahua, y sus zonas de influencia que además cuenta con el

reconocimiento de entidades nacionales e internacionales para la realización de su trabajo.

La Cooperativa, como organismo de gestión, está reconocida plenamente en las dos provincias. Su servicio se ha caracterizado por apoyar, particularmente, al desarrollo de las actividades agrícolas y productivas que aliende con responsabilidad y esmero los requerimientos financieros de sus asociados. Los valores corporativos de la Cooperativa Acción Rural son: responsabilidad, honestad y compromiso.

En el Anexo No.2 se encuentra un resumen de la estructura de las Entidades de Microfinanzas del Ecuador, que permitirá evaluar potenciales socios estratégicos de la implementación de un Proyecto de Información Crediticia.

## 8) ASPECTOS NORMATIVOS, PREVIOS Y DURANTE EL PROCESO

De acuerdo a Resolución JB.2006.863 y Ley de Buró de Crédito, publicada en el Registro Oficial 127 del 18 de octubre del 2005, la información crediticia comprenderá todas las obligaciones activas y contingentes que consisten en la central de riesgos, y obligaciones contraídas en el sector comercial o de cualquier otro tipo de cliente, **cuyo titular haya autorizado previamente que sea entregada al buró de crédito**, y que permita evaluar de modo integral la capacidad actual y comportamiento histórico de endeudamiento y pago de los sujetos de crédito.

Los burós no podrán incluir en sus bases de datos información relativa a depósitos en cuenta corriente, de ahorros o a plazo, ni forma alguna de captación en general, ni información que invada el ámbito de la intimidad personal y familiar, tampoco cualquier otra información excluida por ley. La información de riesgos que obtengan y mantengan los burós tendrá por exclusiva finalidad destinarla a la prestación del servicio de referencias crediticias y deberán mantenerla en el país. La información histórica crediticia requerida sobre personas naturales y jurídicas, no podrá exceder de 6 años, por tanto, a los burós de información crediticia les está prohibido expresamente recabar y proporcionar información anterior a este límite.

Para el cumplimiento de su objeto social específico, los burós de información crediticia conformarán sus bases de datos con información que podrá provenir de las siguientes fuentes:

- La central de riesgos que les será proporcionada exclusivamente por la Superintendencia de Bancos y Seguros, con la información del sistema controlado.
- Fuentes de acceso públicas que contengan información que se encuentren a disposición del público en general, o que sea de acceso no restringido o no impedido por norma algún.
- Otras fuentes de información, que deberá contar con la autorización previa del respectivo titular; y,
- De los titulares de la información crediticia.

En caso que los burós reciban información distinta de la que proviene de la central de riesgos, los clientes de los burós pondrán en conocimiento de los titulares de la información crediticia, lo siguiente:

- La existencia de las bases de datos que administran los burós, su finalidad y los posibles destinatarios de la información;
- La identidad y dirección de los burós a los que entregan la información;
- Las probables consecuencias del uso de la información por parte de los clientes de los burós; y,
- Los derechos que le asisten.

Toda información que recolecten los burós, salvo aquella que provenga de la central de riesgos o de

fuentes de acceso públicas deberá señalar obligatoriamente la fecha y hora de su obtención, y contar con el conocimiento pleno y la autorización previa de su titular, que será otorgada fehacientemente por cualquier medio legal.

Sin perjuicio de los derechos contemplados en la ley, los titulares de la información registrada en las bases de datos de los burós tendrán derecho a:

- Acceder de forma personal a la información de la cual son titulares;
- Que el reporte de crédito les permita conocer de manera clara y precisa la condición en que se encuentra su historial crediticio; y,
- Que las fuentes de información actualicen, rectifiquen o eliminen, según el caso, la información que fuese ilícita, falsa, inexacta, errónea, incompleta o caduca, conforme lo establece el inciso b) del artículo 9 de la Ley de los Burós de Información Crediticia.

Como lo establecen los requerimientos normativos, las Entidades Financieras Locales al ser instituciones NO REGULADAS por la Superintendencia de Bancos y Seguros, no pueden suministrar información a los Burós de Crédito acerca de sus clientes, sin que **DISPONGAN DE AUTORIZACION EXPRESA** del cliente, por lo que es necesario levantar dichas autorizaciones como paso previo a la estructuración, consolidación y envío de la información al Buró de Crédito, para que ésta sea consultada por el Sistema Financiero.

Conforme lo establece la Ley de Buró y Circular No. SBS-INI-DNRT-2005-365, se dispone que los Burós no se encuentran en facultad de publicar la calificación de los garantes, no obstante es factible suministrar información acerca de los saldos y comportamiento de pago de los mismos, siempre y cuando se enmarque en las disposiciones normativas vigentes.

## 7) EXPERIENCIA SERVIR

### Zona de Influencia del Proyecto

Provincias de Chimborazo y Tungurahua



### Fuente de las Entidades Financieras Locales Participantes

Se asistió por Entidades Financieras Locales (EFL's), a las instituciones microfinancieras que participaron en el Proyecto SERVIR y que intercambiaron su información crediticia. El servicio de información está dirigido a las cooperativas de ahorro y crédito, Cajas y Bancos Comunitarios, Organizaciones No Gubernamentales de Crédito e Instituciones afines que estén interesadas en fortalecerse y fortalecer la operación del sistema propuesto. Las instituciones participantes fueron las siguientes:

ENTIDAD FINANCIERA	CIUDAD	PROVINCIA	DIRECCION	TELEFONO	REPRESENTANTE
EDC Fin Andino	Santa Rosa	Tungurahua	AV. MONTALVO FRENTE AL MERCADO CENTRAL	03-2754451	Sr. Richard Peltre
EDC Fin Andino	Puyo	Ochimborazo	AMAZONAS (ENTRE YLLAZOQUEZ Y NARDI)	03-8071103	Ing. Rosalba Haro
EDC Banco Rural del Azuay	Robamba	Ochimborazo	ESPAÑA 2654 Y BARR	03-2948-753	Ing. Mauricio Rivera
EDC Fin Andino	Ambato	Tungurahua	AV. BENIGNO VELA 505 Y SALAMA	03-2420544	Sr. Santos Changó
EDC Cajas de Comunalización del Azuay	Robamba	Ochimborazo	PRIMERA CONSTITUYENTE 2530 Y ESPAÑA	03-940083	Cja. Hector Taujens
EDC Cajas de Comunalización del Azuay	Guano	Ochimborazo	CALLE PRINCIPAL Y ROBAMBA	03-2910062	Sr. Gilberto Guaninga
EDC Fin Andino	Ambato	Tungurahua	AV. LOS ANDES Y ESPERO	03-2824389	Sr. Rodrigo Llamas
EDC Fin Andino	Quisapuma	Tungurahua	AV. LOS OMBUOS Y ROSE GARCIA	03-2772444	Ing. Sandra Chulita
EDC El Buen Vecindario	Ambato	Tungurahua	NAPO GALERA Y AV. BOLIVARIANA	03-2416384	Sr. José Cepeda
EDC Financiera Truxilena	Robamba	Ochimborazo	LARREA 24-61 Y OROSCO	03-2965186	Sr. Pedro Whipo
EDC Guano Ltda.	Guano	Ochimborazo	CALLE ROBAMBA Y CARLOS VELA (HOTEL RAMADA)	03-2916544	Sr. José Apollón
EDC Unión Pura	Robamba	Ochimborazo	VELARDELL Y PICHINCHA (EDIF. SANTA PE)	03-2951056	Sr. Manuel Baray
EDC Mingo	Robamba	Ochimborazo	BO. CHIMBORAZO 18-33 Y CILE	03-2961330	Sr. Efraim Maza
EDC Banca Experimental y Comunalización del Azuay	Santa Rosa	Tungurahua	AV. MONTALVO, UNA CUADRA ANTES DEL MERCADO CENTRAL	03-2754268	Sr. Marcelo Sotomayor
EDC San Jorge	Robamba	Ochimborazo	AV. LA PRENSA Y LOS OLIVOS	03-2950161	Ing. Nestor Cobán
EDC San Pedro de Tula	Tulaco	Tungurahua	JOSE NARANJO Y SAN FORTICIO	03-2751473	Ing. Gloria Guzmán
EDC San Miguel de Palenque	Palenque	Ochimborazo	CALLE 24 DE MAYO Y GARCIA MORENO ESQ.	03-2918764	Sr. Heriberto Nolasco
EDC Unión Popular	Ambato	Tungurahua	PRIMERA IMPRESA 530 ENTRE MALDONADO Y SEVELLA	03-2825400	Lc. Nelly Cordeiro
EDC Greenmaria	Ambato	Tungurahua	EL SALVADOR - STA. PREDICAS DE INGANERO	03-2840294	Ing. Gerardo Vargas
EDC Unión Rosa	Ambato	Tungurahua	12 DE NOVIEMBRE Y MONTALVO	03-5410513	Sr. Alberto Changó
EDC Unión Unita	Robamba	Ochimborazo	AV. LAVALLE 18-30 Y GASPARI DE VILLARDELL	03-2963865	Sr. Luis Guaracay
EDC Unión Wiro	Ambato	Tungurahua	12 DE NOVIEMBRE 1744 Y MONTALVO	03-2828389	Lc. Juan Anlagano
EDC Unión Indígena	Ambato	Tungurahua	SEVELLA 575 Y CEPALLOS	03-2421582	Sr. José Cepeda
EDC Unión Juvenil	Ambato	Tungurahua	12 NOVIEMBRE Y SEVELLA ED. VARIAS PEÑA	03-7308470	Sr. Andrés Pichayán
EDC Unión de Andino	Ambato	Tungurahua	HERA 0350 ENTRE BOLIVAR Y NOCAHUENTE MILIT. MENA	03-2827799	Sr. María Rivero
EDC Microempresa de Chimborazo	Robamba	Ochimborazo	1ra. Constituyente y Tarpa (Sede. de Defensor 2do. piso)	03-2965-150	Lcda. Martha Prieto
EDC Unión Campesina	Comandía	Ochimborazo			Sr. Nelson Ortiz

Las características principales de las instituciones participantes del Proyecto son las siguientes:

- Son Instituciones de Microfinanzas que mantienen proyectos de crédito de baja escala, dirigido a satisfacer la demanda de servicios financieros de los segmentos poblacionales de escasos ingresos en las Provincias de Tungurahua y Chimborazo.
- No se encuentran bajo control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en su gran mayoría (considerando incluso las Entidades que abandonaron el Proyecto), son Cooperativas de Ahorro y Crédito, que se encuentran realizando intermediación financiera (captaciones / colocaciones). Si bien se considera que las ONG crediticias constituyen un segmento importante de mercado para el Proyecto, se observaron que podrían existir limitaciones logísticas, técnicas y políticas para consolidar y remitir información, no así para consultarlas, ya que han expresado su interés de acceder a los registros del Buró, constituyéndose en un potencial cliente de la información crediticia.
- Las EFL poseen una cobertura local, que abarca máximo hasta 3 cantones de cada Provincia, con un número aún pequeño de socios, con tendencia creciente, aún intentando obtener un punto de equilibrio sostenible en el largo plazo. Se podrían catalogar como instituciones aún frágiles, que pueden ser afectadas por factores exógenos ante los cuales no presentan planes de contingencia definidos y probados, permitiendo mitigar los riesgos y eventuales pérdidas que asumen como parte de la intermediación financiera.
- En su mayoría no poseen administración profesional en aspectos económicos, contables y financieros. Presentan un nivel relevante de concentración de decisiones, en particular en la Gerencia, que se refleja en un inminente riesgo de gobernabilidad, asociado a la imagen y decisiones de un pequeño grupo de líderes y emprendedores.
- Las EFL's se hallan dispersas geográficamente, lo que dificulta las acciones de soporte al usuario y seguimiento de la remisión de la información requerida. El proceso implica un esfuerzo económico y humano del Promotor y Buró de Crédito, con la finalidad de incrementar el volumen de datos incorporados al sistema.
- La capacidad tecnológica y humana (aspectos informáticos) es limitada en las EFL's, no se dispone de los códigos fuente de los sistemas transaccionales, e incluso en algunos casos del acceso a las bases de datos y consultas en formato Txt, lo que dificultó significativamente el proceso de la información. Uno de los principales problemas que enfrentó el Proyecto, además de convencer de los beneficios de participar en el proceso a los funcionarios de las Instituciones, fue el extraer, consolidar y reportar las estructuras de información que necesitaba el Buró para generar los reportes consolidados de crédito, por lo que fue necesario incluso asumir dicha responsabilidad con técnicos propios del Proyecto, asumiendo los costos y riesgos que el desarrollo representó para la RFR. Los segmentos de mercado que atienden las EFL del Proyecto SERVIR poseen las siguientes características:
- Población rural, urbano marginal y urbano comercial, de escasos recursos económicos, que viven en los cantones y que se desplazan hacia las capitales de cada Provincia para realizar transacciones comerciales y financieras.
- Constituyen segmentos de mercado que históricamente no han sido atractivos para el sistema finan-

ciario tradicional, no obstante, a partir del desarrollo del sector cooperativo en la zona centro del país, han podido acceder a servicios financieros con mayor facilidad y en volúmenes más representativos, en virtud de la proliferación de un número importante de pequeñas instituciones de Microfinanzas.

- Una proporción relevante de sujetos de crédito constituye la población indígena de cada zona, no obstante se encuentran instituciones que trabajan con los sectores comerciales minoristas de las ciudades y de campesinos no indígenas dedicados a actividades agrícolas.
- El crédito se dirige básicamente a satisfacer las necesidades de consumo y microcrédito, a pesar que no se le aplicaría la categoría de consumo conforme lo establece la SBS, ya que los sujetos de crédito poseen como principal fuente de repago actividades de microcrédito y son la excepción aquellos que mantienen relación de dependencia con un empleador formal.
- Los montos de crédito son pequeños en términos nominales (menor a USD 3.000) por operación, a un plazo promedio de 12 meses, sin garantías reales, con pagos mensuales;

En el siguiente resumen se observa el conjunto de indicadores de GESTIÓN del Proyecto SERVIR, en virtud de su aporte y generación impactos (directos e indirectos) de la ejecución del proceso:

#### 1. Créditos entregados vs Consultas

NOTA: Para cada análisis crediticio se realizan 2 consultas (deudor y cónyuge/ garante)

- Desde Junio 2005 hasta Octubre 2006 se han realizado un aproximado de 44.056 consultas.
- Desde Junio 2005 hasta Octubre 2006 se han otorgado un aproximado de 19.877 créditos. Indicador: 90% de las consultas realizadas (parte del análisis crediticio) concluyen con en la entrega de crédito.

#### 2. Monto total de cartera de crédito

- Indicador a Junio 2005: La cartera total de crédito colocada entre las instituciones del proyecto es de \$13.264.478.
- Indicador a Octubre 2006: La cartera total de crédito colocada entre las instituciones del proyecto es de \$20.232.880. Indicador: La cartera de crédito aumento 53% desde Junio 2005 hasta Octubre 2006.

#### 3. Porcentaje de cartera al día

- Indicador a Junio 2005: La cartera total de crédito al día colocada entre las instituciones del proyecto es de \$11.520.312.
- Indicador a Octubre 2006: La cartera total de crédito al día colocada entre las instituciones del proyecto es de \$18.131.254. Indicador: La cartera de crédito al día mejoró 2% (en relación a la cartera total de crédito), y aumento 57% desde Junio 2005 hasta Octubre 2006.

**4. Porcentaje de cartera en mora**

- ▶ Indicador a Junio 2005: La cartera total de crédito en mora colocada entre las instituciones del proyecto es de \$1.247.356.
- ▶ Indicador a Octubre 2006: La cartera total de crédito en mora colocada entre las instituciones del proyecto es de \$1.582.645.  
Indicador: La cartera de crédito en mora mejoró 2% (en relación a la cartera total de crédito) desde Junio 2005 hasta Octubre 2006.

**5. Porcentaje de crédito en judicial**

- ▶ Indicador a Junio 2005: La cartera total de crédito en demanda judicial colocada entre las instituciones es de \$20.442.
- ▶ Indicador a Octubre 2006: La cartera total de crédito en demanda judicial colocada entre las instituciones es de \$15.774.  
Indicador: La cartera de crédito en demanda judicial mejoró 0,4% (en relación a la cartera total de crédito). Y disminuyó 23% desde Junio 2005 hasta Octubre 2006.

**6. Porcentaje de crédito en castigo**

- ▶ Indicador a Junio 2005: La cartera total de crédito en castigo colocada entre las instituciones del proyecto es de \$476.368.
- ▶ Indicador a Octubre 2006: La cartera total de crédito en castigo colocada entre las instituciones del proyecto es de \$503.207.  
Indicador: La cartera de crédito en castigo mejoró 2% (en relación a la cartera total de crédito). Y prácticamente no aumentó desde Junio 2005 hasta Octubre 2006.

**7. Número de clientes**

- ▶ Junio 2005 existían 43.496 clientes.
- ▶ Noviembre 2006 existen 58134 clientes.  
Indicador: desde junio 2005 a diciembre 2006 existió un crecimiento de clientes de las instituciones del proyecto del 33,65%.

**8. Valor promedio de crédito**

- ▶ Indicador a Junio 2005: el monto promedio de crédito entre las instituciones participantes es de \$ 1.800.
- ▶ Indicador a noviembre 2006: el monto promedio de crédito entre las instituciones participantes es de \$ 2.400.  
Indicador: El valor promedio de crédito aumentó el 33,33% desde Junio 2005 hasta Noviembre 2006.

**9. Plazo promedio de crédito**

- ▶ Indicador a Junio 2005: El plazo promedio de repago del crédito entre las instituciones del proyec-

to es de 15 meses.

- ▶ Indicador a noviembre 2006: El plazo promedio de repago del crédito entre las instituciones del proyecto es de 15 meses.  
Indicador: El plazo promedio de crédito se mantuvo en 15 meses desde Junio 2005 hasta Noviembre 2006.

**Proceso de Administración de la Información**

La consolidación de la información suministrada por las Entidades Financieras Locales, y la construcción de las herramientas de consulta y evaluación a disposición de cada una de ellas, requiere un componente tecnológico relevante, para lo cual el Proyecto SERVIR evaluó dos opciones excluyentes de implementación informática, que fueron las siguientes:

- a. Construcción de una herramienta propia, a ser administrada directamente por el Proyecto o por una Entidad que asuma la gestión por delegación de SERVIR.
- b. Efectuar una Alianza Estratégica con un Buró de Crédito autorizado y regulado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, que asuma la responsabilidad de recibir la información suministrada por las EFL's, validar la consistencia de los registros, consolidar la data y poner a disposición de las Organizaciones la información crediticia para consulta.

Las ventajas de las opciones precedentes se observan en el siguiente cuadro:

**DESARROLLO PROPIO**

- a. No existe dependencia tecnológica ante una tercera entidad.
- b. Mantener el control de la herramienta informática disminuye el riesgo de monopolio de los servicios del Buró de Crédito, con los potenciales efectos negativos sobre los costos de acceso a la información por parte de las EFL's.

**BURÓ DE CRÉDITO**

- a. La recepción y consolidación de la información, mantenimiento y actualización de los sistemas son responsabilidad del Buró.
- b. La instalación de la infraestructura necesaria para la implementación, que consiste en servidores, comunicaciones, soporte al usuario, software y equipos complementarios corresponden al Buró, disminuyendo los requerimientos económicos del Proyecto.
- c. El Buró de Crédito es una Entidad supervisada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, por lo que dispone de información del sistema financiero regulado, que complementa los registros que SERVIR podría levantar de las EFL's, otorgando a las Instituciones participantes del Proyecto un espectro de información crediticia consolidada.
- d. La vida operacional del Buró de Crédito trasciende la

## DESARROLLO PROPIO

## BURÓ DE CRÉDITO

fase operativa del Proyecto SERVIR, por lo que se prevé que el acceso a la información del sistema regulado y no regulado continuará en el tiempo, a pesar que el Proyecto pueda culminar.

- e. El Buró dispone de la experiencia en la consolidación, validación y suministro de los datos al sistema financiero regulado, que se pone a disposición del Proyecto.
- f. Las seguridades de acceso, procesos de validación, consolidación, producción y backup de bases de datos que poseen los Buró de Crédito deben satisfacer los requerimientos de la SBS, por lo que se espera que la información a disposición de las EFL's satisfaga los requerimientos del Proyecto.
- g. Con la finalidad de realizar un análisis consolidado del nivel de endeudamiento y comportamiento de pago de los clientes de las EFL's, se requiere información de las Instituciones Reguladas y No Reguladas, por lo que si se separara el suministro de la información en dos Organizaciones (Buró y Proyecto), las EFL's deberían contratar y pagar por el doble servicio, con los costos operativos que ello conlleva.
- h. La constitución y operación de una Organización de Información Crediticia conlleva una estructura de costos y gastos fijos que son independientes del volumen de operaciones, los que se absorben al suscribir un Convenio con un Buró de Crédito.
- i. En el Anexo No.3 se encuentra el detalle del número de operaciones y los saldos de la cartera vigente, vencida y no devenga intereses a nivel de Institución Financiera, que se encuentran consolidadas en la Central de Riesgos con corte diciembre 2006, información que se halla disponible para las EFL por participar en el Proyecto con un Buró de Crédito.
- j. La información disponible en el Buró de Crédito tiene el carácter nacional, que abarca los registros de cada una de las IFI supervisadas por la SBS, desglosadas por Entidad, Tipo de Riesgo, Tipo de Crédito, Calificación y Vinculación.

En base del análisis realizado, la decisión que tomó el Proyecto SERVIR de convocar a los Buró de Crédito y seleccionar aquel que posea la infraestructura y predisposición de trabajar con Instituciones No Reguladas, es consistente con el objetivo de consolidar la calidad crediticia de las personas y asegurar la provisión del servicio de información en el largo plazo. La decisión se sustenta principalmente en la necesidad de contar con la información consolidada de endeudamiento, ello es, de las Entidades Reguladas (Central de Riesgos) y No Reguladas (SERVIR). Como se observa en el Anexo No.3, a diciembre 2006 existen 3.551.937 operaciones de crédito (titular) en el sistema, con un saldo global de cartera (vigente, vencida y no devenga intereses) que asciende a USD 10.6 miles de millones, cuya información se halla disponible también para ser consultada por las Entidades participantes del Proyecto SERVIR.

La participación del Buró de Crédito debe considerar los siguientes componentes para implementar un Proyecto con las características descritas en el Marco Lógico y presente proyecto, que procure alcanzar los objetivos planteados:

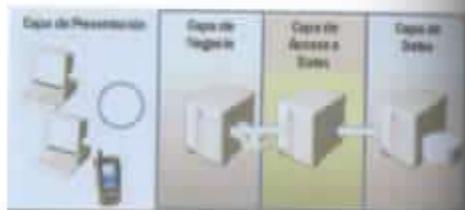
- a. La principal fuente de información de los Buró de Crédito constituye la Central de Riesgos, la cual es suministrada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, que contiene la data de todo el Sistema Financiero Regulado, por lo que el Buró no debe incurrir en costos y gastos de promoción, recepción, validación, consolidación y desarrollo de los reportes y aplicaciones individuales, que tendría que considerar ante la presencia de una Entidad No Regulada que no posee los procesos, experiencia y obligación de remitir reportes y estructuras a la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- b. Los datos suministrados por las Entidades No Reguladas no pueden ser validados por el Buró, más allá de un análisis de consistencia básico, así tampoco se pueden realizar cuadros cruzados de registros, tal como se efectúa entre la data del sistema regulado y los balances de cada Institución Financiera.
- c. Existe un riesgo de credibilidad que puede afectar la integridad y confianza de los clientes en el Buró, llegando incluso a ser posible sujeto de una acción legal, como consecuencia de que una EFL pueda suministrar información incorrecta o falsa, sea por error, omisión o dolo, por lo que es necesario se implementen las medidas correctivas necesarias para asegurar, en la medida de lo posible, que la información sea válida y confiable.
- d. Al no tener las EFL la obligación de reportar la información acordada, se pueden presentar retrasos en el suministro y envío de las estructuras, en cuyo caso el Buró podría presentar información desactualizada a sus clientes, que si bien la responsabilidad final no recae en el Buró, puede desestimular la participación de terceras Entidades que se encuentran remitiendo la información en los plazos previstos en el Proyecto. Por lo tanto, el Buró debe promover continuamente la participación de todas las Organizaciones y realizar el seguimiento necesario con el fin de que las EFL's cumplan su compromiso de envío de información, para lo que se requiere asignar los recursos humanos y logísticos necesarios en la supervisión del proceso en forma continua.
- e. El servicio que debe desarrollarse y ponerse en producción, forma parte de una base de datos de cada una de las EFL's asociadas al proyecto, que contempla el nivel de endeudamiento de los socios o usuarios; la calificación, es decir, el comportamiento de pago para con las EFL's; nombres y apellidos de los sujetos de riesgo que realizan los créditos; actividad a la que se dedican; cédula de identidad; institución en la que adquirió el préstamo; tipo de crédito; monto vigente; destino del crédito; cuotas vencidas, con sus tiempos en mora, entre otros datos.

Desde el punto de vista tecnológico, referente al diseño de la herramienta de consulta el Buró de Crédito, presentó dos opciones, cuyas características son las siguientes:

- Desarrollo de un sistema informático **CLIENTE-SERVIDOR**, que contempla la construcción de una Base de Datos a ser implementada en el servidor del Proveedor (Buró), y a través de un software que se instala en cada máquina de los funcionarios autorizados en las EFL's, se permite el acceso a las consultas crediticias.
- Suministro de la información consolidada de los clientes de las EFL's, a través de una solución informática tipo **INTERNET**, al que puedan consultar los clientes y funcionarios de cada Entidad mediante el acceso a una página web a través del **INTERNET EXPLORER** y de la asignación de claves y perfiles de usuario. La base de datos y los sistemas se encuentran instalados directamente en los equipos del Buró.



En virtud del número potencial de operaciones, EFL's y funcionarios que pueden acceder a la información del Buró de Crédito, la solución adecuada es a través del INTERNET EXPLORER (capas), ya que el desarrollo, mantenimiento y actualización se realiza directamente en los equipos del Buró, sin que sea necesario movilizarse físicamente a las oficinas de las EFL, minimizando los costos operativos de soporte.



Uno de los principales componentes de la Gestión y trabajo del equipo del PROTECTON SERVIR, fue el desarrollo y soporte tecnológico para que las EFL's puedan disponer de la información necesaria y remitirla al Buró de Crédito, para lo que fue necesario desarrollar las siguientes actividades que constituyen un aporte relevante del Proyecto al fortalecimiento de las Instituciones de Microfinanzas participantes.

### Diagnóstico Informático

El proceso inicial de gestión e implementación del Proyecto SERVIR, en el componente informático, fue la estructuración de un proceso de diagnóstico y evaluación de la capacidad de generación de información por parte de cada EFL, en función de las características de su software y hardware, y experiencia de los funcionarios del Área de Sistemas de la Institución.

### LISTA DE INFORMACIÓN CREDITICIA

Componente de la situación actual: Diagnóstico Tecnológico del Participante

#### 1. Infraestructura tecnológica

- Características de los equipos, servidor de datos y aplicaciones
- Acceso a Internet
- Enlaces con agencias

#### 2. Organización del área de Sistemas

#### 3. Seguridad lógica

- Acceso al Sistema
- Copias de seguridad

#### 4. Seguridad física

- Espacio físico apropiado
- Circuito eléctrico independiente

#### 5. Características del Software

- Cartera

Análisis de información

1. Información de Cartera
2. Información de Clientes de Cartera
3. Información de Garantes.

Descripción situación actual de la información a recopilarse.

Definición de mecanismo de obtención/extracción de información.

Generación de estructuras de crédito (Creditreport).

Se implementará en los procesos de fin de mes, la ejecución de proceso definido para la obtención de la estructura definida.

### PROCESO DE OBTENCIÓN DE ESTRUCTURAS

Sistema

Datos de Clientes:

- ClientTools

- Reportes/oficina
- Exportar archivo \*\* proceso exportar

**Morosidad:**

- FinacialTools Colocaciones 3.0.1
  - Colocaciones/morosidad
  - Reportes/resumen
  - Exportar archivo \*\* proceso exportar

**Saldos:**

- FinacialTools Colocaciones 3.0.1
  - Reportes/colocaciones saldos
  - Exportar archivo \*\* proceso exportar

- Remitir los tres archivos obtenidos (comprimidos winzip) por mail.

**GENERACIÓN DE ESTRUCTURA (Buro):**

- Verificar que no tengan encabezados y/o pies de página.
- Los tres archivos \*.xls subir al datamining
- enlazar mediante los campos de Código cliente y cedula,
- exportar a Excel

Los datos que se obtienen y que se reportarán son:

- # Cédula
- Apellidos y nombres
- Monto Original
- Fecha Concesión (dd-mm-aaaa)
- Fecha fin\_cred (dd-mm-aaaa)
- Tipo de Riesgo
- Numero Operación
- Tipo de Crédito
- Calificación Propia (SBS)
- Total x Vencer
- No Devenga Interés
- Total Vencido
- Demanda Judicial
- Cartera Castigada
- Total Deuda
- Tiempo Vencido Días.

Capacitación en aplicativo/proceso que se desarrollará para la obtención de estructura. Se entrega al personal de Sistemas, instructivo (PROCESO DE OBTENCIÓN DE ESTRUCTURAS), para la generación de la estructura en forma mensual.

**SISTEMA DE INFORMACIÓN VALIDADO**

Entrega de información para validación  
validación y carga de información en Base de datos de socio estratégico.

**SISTEMA DE INFORMACIÓN EN USO**

Seguimiento a entrega mensual de información de crédito.

**Implementación de los planes de trabajo**

En la presente fase, en función de los resultados generados de la evaluación de las capacidades técnicas e informáticas, se procede con la definición de los planes de trabajo e implementación, que contemplan los siguientes componentes:

- Características informáticas.
- Estructura de las bases de datos de la Entidad, en particular cartera.
- Generación del aplicativo de extracción.
- Definición de roles y responsabilidades.
- Proceso de extracción de la información.
- Realización de pruebas de usuario.
- Capacitación al personal.
- Generación de la información.
- Validación y cuadro de los resultados.
- Remisión al Buro.
- Asignación de claves de consulta.
- Realización de consultas del Buro.

**Diagnóstico Metodológico***Diseño de estrategias diferenciadas de fortalecimiento*

El resultado evidente del proceso de diagnóstico y determinación de los planes de trabajo, consiste en la determinación de las estrategias diferenciadas de fortalecimiento institucional, que se recomiendan su aplicación en cada Institución, con la finalidad de contribuir a la mejora del proceso de intermediación financiera y evaluación crediticia, en beneficio de los socios y depositantes de la Institución.

**Procesos de capacitación y asistencia técnica In House**

En el perfil de las EFL participantes en el proyecto se observa que su capacidad técnica e informática es limitada, que no se dispone de los recursos económicos y humanos que permitan generar la información requerida por el Proyecto SERVIR, no obstante con la finalidad de asegurar la participación de las

EFL y minimizar las fallas y errores de generación de información, el Proyecto SERVIR debió planificar y ejecutar un esquema de capacitación y asistencia técnica in House, cuyos resultados se evidencian en el hecho de que las Instituciones lograron participar del Proyecto y suministrar la información requerida.

### Proceso Operativo de Crédito

Nivel EFL

En el presente acápite se realiza una descripción del proceso operativo de concesión y administración del crédito, tomando como referencia la documentación obtenida por el Proyecto a partir de la sistematización de los procesos que fueron necesarios implementar con la finalidad de asegurar un nivel mínimo de confiabilidad en la fase de generación de la información a ser reportada al Buró, tanto en la consistencia de los datos, cuanto en el esquema operativo de extracción.

#### FASE DE CONCESIÓN DE CRÉDITO

SOCIO (A) / CLIENTE

1. Se acerca a la ventanilla de Caja, plantea su requerimiento de crédito y recibe un folleto de requisitos.

OFICIAL DE CRÉDITO

2. Atiende al socio, presentando la información sobre los créditos que ofrece la cooperativa y sus condiciones, negocia crédito, señala los documentos que debe presentar.

SOCIO (a) / CLIENTE

3. Recopila toda la documentación exigida y datos personales de los garantes.

OFICIAL DE CRÉDITO

4. Llena la solicitud de crédito general del solicitante y el formato de datos personales de los garantes.
5. Si es primer crédito, prepara la carpeta o expediente de crédito, verifica en el sistema saldo de ahorros del socio.
6. Si es segundo crédito, recaba del archivo la carpeta de crédito del socio, verifica en el sistema saldo de ahorros del socio.

OFICIAL DE CRÉDITO

7. En el primer crédito existe la necesidad de verificación o inspección sin importar el monto, emite orden de inspección; y entrega la misma al Verificador.

VERIFICADOR

8. Realiza la constatación física, según los lineamientos dados por el Oficial de Crédito.
9. Elabora el informe de verificación del crédito solicitado, señalando sus observaciones, fecha de realización y firma de responsabilidad, entrega informe al Oficial de Crédito.

OFICIAL DE CRÉDITO

10. Analiza la concentración de riesgo del solicitante y garantes, califica el (los) garante (s) y / o las garantías presentadas.

OFICIAL DE CRÉDITO

11. Puede ratificar, modificar u oponerse a las recomendaciones de las instancias anteriores; registra su informe con su firma de responsabilidad; registra la resolución de los créditos tramitados en el Acta y traslada el expediente al Oficial de Crédito.

SOCIO (a) / CLIENTE

12. Puede corregir las observaciones y volver a presentar solicitud de crédito al Oficial de Crédito.

OFICIAL DE CRÉDITO

13. Ingresa datos al sistema y actualiza la información personal del socio y garantes.
14. Recapta directamente en el pagaré las firmas del solicitante, garante (s) y sus cónyuges, liquida el crédito con las retenciones de ley y reglamentarias internas (Gastos administrativos, comisiones, SOLCA, etc.) y emite tabla de amortización del crédito.
15. Acredita el valor en la cuenta, con copia del comprobante contable.
16. Archiva carpeta de crédito adjuntando las copias del comprobante contable y de la tabla de amortización.

**DESCRIPCIÓN DE LA FASE DE SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN****OFICIAL DE CRÉDITO**

17. Mensualmente, imprime del sistema la morosidad y vencimientos de la cartera total por tipos de crédito, determina socios con crédito vencido que requieran el envío de notificaciones de cobro y las emite.
18. Al 5to. día de vencida la cuota, se realiza al deudor un recordatorio de pago por medio de una visita o llamada telefónica.

**VERIFICADOR**

19. Realiza la visita recordatoria al deudor

**OFICIAL DE CRÉDITO**

20. A 15 días de vencida la cuota de pago emite la primera notificación.

**VERIFICADOR**

21. Entrega la primera notificación (original) en domicilio del deudor, la copia se archiva en expediente de crédito.

**OFICIAL DE CRÉDITO**

22. A 30 días de vencida la cuota de pago emite la segunda notificación.

**VERIFICADOR**

23. Entrega la segunda notificación (original) en domicilio del deudor, la copia se archiva en expediente de crédito.

**OFICIAL DE CRÉDITO**

24. A 45 días de vencida la cuota de pago emite la tercera notificación.

**VERIFICADOR**

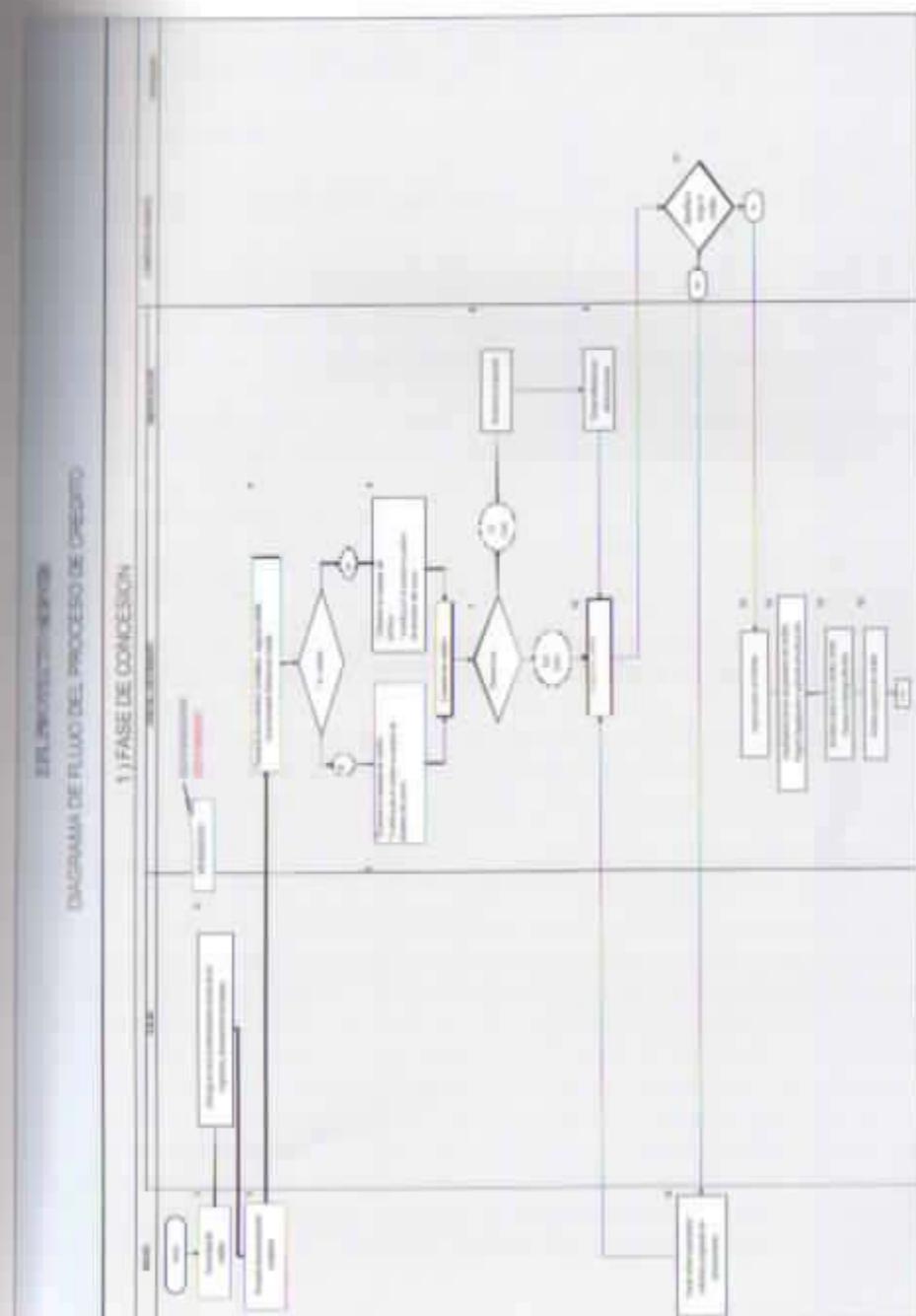
25. Entrega la tercera notificación (original) en domicilio del deudor, la copia se archiva en expediente de crédito.

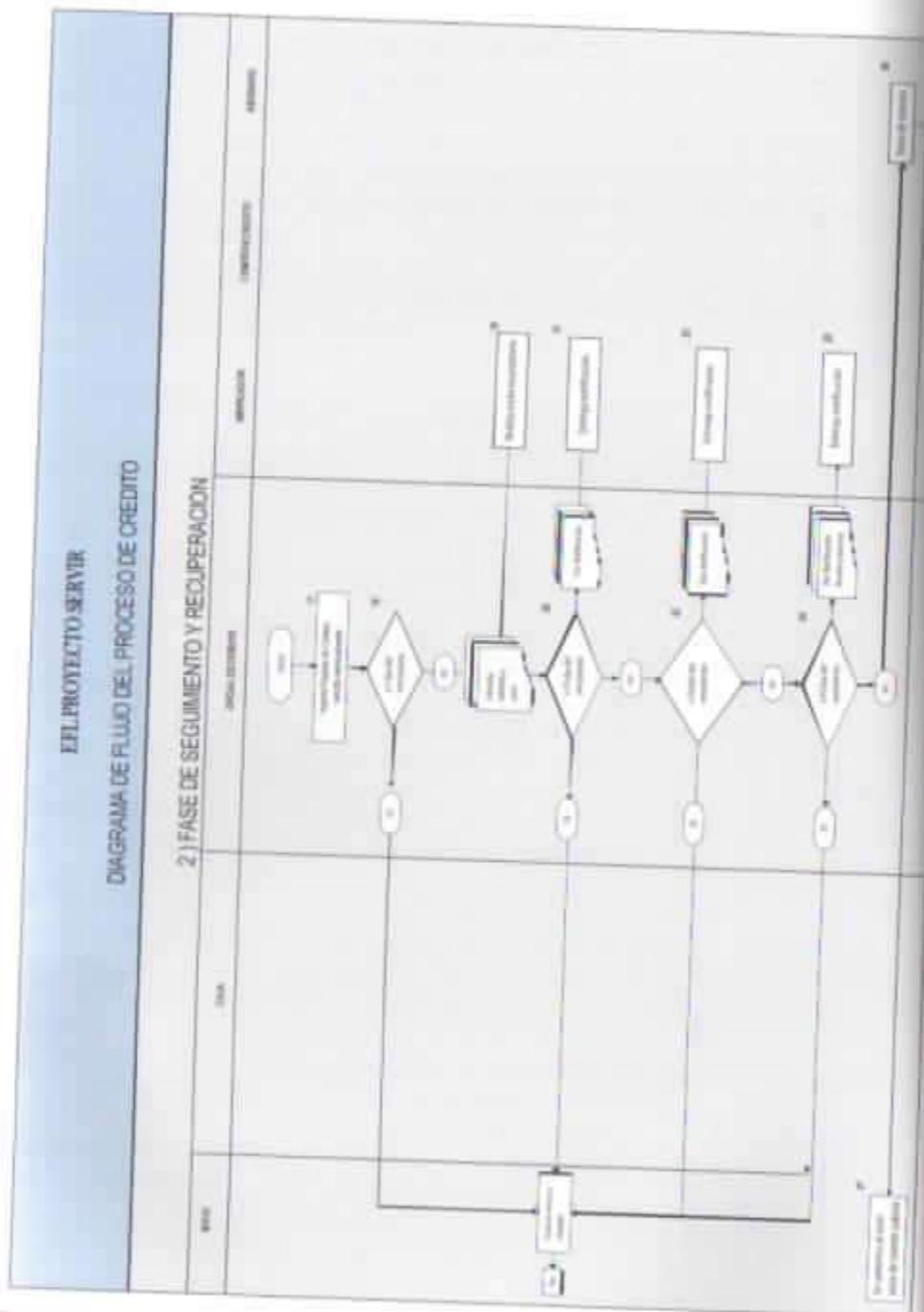
**ABOGADO**

26. Pasados los 90 días de vencido el plazo, inicia el cobro judicial, elabora la demanda y presenta el juicio en la oficina de sorteos de la Corte y da seguimiento al mismo.

**SOCIO**

27. Se le comunica que el trámite judicial de cobro ha iniciado.





## 8) SISTEMATIZACIÓN PARA ADAPTAR EL PROGRAMA A NUEVAS REGIONES DEL PAÍS

### Estructura Funcional

#### Responsabilidades de los Partícipes del Proyecto

##### BURO DE CREDITO

Las estructuras de información producidas serán recopiladas, validadas y entregadas por la EFL al BURÓ luego de este proceso, la información será publicada por el BURÓ, en su página Web, a través de reportes de crédito.

Con la información suministrada, el Buró procederá con el desarrollo de servicios complementarios como reportes gerenciales, que contribuyan a fortalecer la capacidad de evaluación crediticia, la promoción del uso de la información crediticia, el intercambio de esta información, así como la consolidación y ampliación de las bases de información.

##### ENTIDAD FINANCIERA LOCAL

Los miembros de La Red Financiera Rural que firmen el contrato de servicios entre la Entidad miembro de la RFR y EL BURÓ y que no estén reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, suministrarán mensualmente, de manera exclusiva al BURÓ, durante los quince primeros días, las estructuras de información crediticia positiva y negativa del total de sus clientes de crédito, siempre y cuando exista autorización del titular de la información, declarando que todas ellas cumplen con las exigencias de legalidad, veracidad, exactitud y actualidad.

##### PROYECTO SERVIR

La RFR / Proyecto, actuará como un facilitador entre la relación de sus miembros y el Buró. Entre los principales aspectos que identifican la necesidad del rol de facilitador, entre otros son: apoyo a la relación operativa, técnica, tecnológica y comercial entre el Buró y cada uno de las EFL, que manifieste su deseo de participar y establecer una relación comercial con EL BURÓ, sin que LA RFR pueda establecer una relación de obligatoriedad a sus miembros para suscribirse a participar en el proyecto; el buen uso de la información crediticia por parte de los miembros; el desarrollo de instrumentos crediticios especializados para Microfinanzas e indicadores de la Industria y; cualquier otro aspecto que permita apoyar el cumplimiento del objetivo antes descrito. Es responsabilidad de La red Financiera Rural todas aquellas actividades de promoción, coordinación de eventos conjuntos, soporte en la entrega de la información y velar por el oportuno cumplimiento de sus miembros para el envío puntual de la información. En el siguiente acápite se plantean las responsabilidades a ser desarrolladas por los técnicos y funcionarios del Proyecto SERVIR.

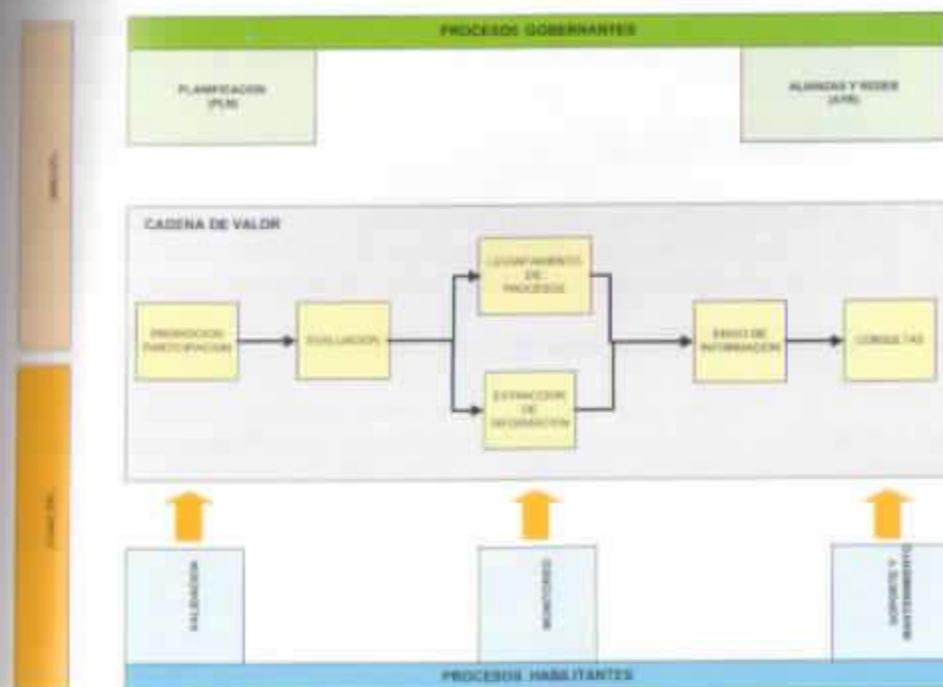
**Actividades a realizar**

- Informar al Consejo Consultivo, periódicamente y bajo solicitud, sobre la marcha del proyecto.
- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones emitidas por el Consejo Consultivo
- Coordinar y supervisar las actividades desempeñadas por el Coordinador Regional y el Técnico en Sistematización de Información
- Definir los reglamentos y procedimientos para el funcionamiento
- Preparar a las EFL's participantes para la entrega y uso de la información.
- Diseño final del software
- Instalación del Servidor WEB
- Pruebas con datos entregados por las EFL's participantes
- Recepción y verificación de los datos mensuales, enviados por las EFL's participantes.
- Análisis, Diseño y Construcción del Paquete Básico de Cartera
- Capacitación y soporte técnico a usuarios de nuevas EFL's participantes.
- Administración de la Base de Datos de sujetos de riesgo
- Administración de usuarios que acceden al sistema.
- Recopilar, documentar y registrar la información del proceso y servicio brindado.
- Selección de la información registrada para la difusión.
- Sistematización de Información
- Edición de la Sistematización
- Difusión del documento
- Investigación de las causas de sobre endeudamiento de los sujetos de riesgo, obtenidos de la Base de Datos.
- Identificar y sistematizar Organizaciones que prestan servicios de apoyo a productores sobre endeudados.
- Proponer alianzas estratégicas con las organizaciones identificadas.
- Realizar talleres, foros electrónicos y mesas internas con las EFL's participantes, sobre los problemas de micro crédito identificados.
- Difusión de las causas y soluciones para evitar el sobreendeudamiento, mediante medios de comunicación apropiados (mail, web, boletines).

**Proceso Operativo del PROYECTO SERVIR**

Con la finalidad de sistematizar el proceso de obtención y envío de la información al Buró de Crédito, se procede a describir el esquema operativo que permite instrumentar el Sistema de Información Crediticia:

La **CADENA DE VALOR** del Proyecto SERVIR, es la siguiente:

**SERVICIO DE INFORMACIÓN CREDITICIA****a. PROMOCIÓN / PARTICIPACIÓN**

En la Fase de Promoción se pretende obtener la aceptación de una EFL para que participe en el Proyecto, no únicamente como usuaria de la información del Buró (cliente), sino principalmente como proveedora de registros de su propia cartera de crédito, siendo éste último factor que introduce los mayores niveles de barreras de entrada al sistema.

Conforme lo establece el Plan de Mercadeo, en el que se debe contemplar la segmentación de las EFL por Niveles de Servicio, determinando para cada una de ellas una PROPUESTA DE VALOR (numeral 7.3), las actividades que contempla el Macroproceso de Promoción, son las siguientes:

**i. Visita Promocional**

El Proyecto (RFR) realiza una visita personal a la EFL, promocionando los servicios del Proyecto, de acuerdo a la PROPUESTA de VALOR que se ha definido en Plan de Mercadeo, conforme las características y particularidades de la Organización;

## ii. Negociación

Las responsabilidades y funciones de la EFL, Buró y Proyecto, se definen en el modelo de contrato de adhesión que suscribe la EFL con el Buró. La Entidad se acoge a los términos establecidos y acepta el REPORTAR la ESTRUCTURA de información de su cartera de crédito en los formatos definidos para el efecto:

## iii. Suscripción del Contrato

La EFL suscribe en contrato con el Buró, se reconocen firmas y se establecen cronogramas de ejecución e implementación del proceso, en el que se definen las actividades y responsabilidades a ser desarrolladas para extraer la información y remitir la data al Buró de Crédito;

## b. EVALUACIÓN (DIAGNÓSTICO Y EVALUACIÓN INFORMÁTICA)

En la Fase de Evaluación se realiza un análisis de la estructura y capacidad informática de la Entidad, la cual es realizada por los funcionarios del Proyecto, con la finalidad de establecer los requerimientos informáticos y desarrollo de aplicativos necesarios para reportar al Buró.

### i. Análisis

El funcionario del Proyecto visita a la EFL y procede a evaluar las características del sistema informático, en particular la capacidad de generación de estructuras de crédito, en el contexto de generar los siguientes archivos texto, que son la base de la producción de los reportes a ser remitidos al Buró, quien los consolidará y pondrá a disposición de las EFL a través de su página WEB. La estructura y diccionario de datos de las tablas (archivos plano, formato txt separado por tabuladores) a ser generados son los siguientes:

SUJETOS			
ESTRUCTURA RFR01			
CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO DE DATO	Obligatorio
COD_INSTITUCIÓN	CÓDIGO DE LA INSTITUCIÓN QUE REPORTA ASIGNADO POR CREDIT REPORT	numero(4,0)	SI
COD_TIPO_ID	CÓDIGO DEL TIPO DE IDENTIFICACIÓN DEL SUJETO	char(1)	SI
COD_ID_SUJETO	CÓDIGO DE LA IDENTIFICACIÓN DEL SUJETO CORRESPONDE A LOS APELLIDOS Y NOMBRES QUE IDENTIFICAN AL SUJETO	varchar(13)	SI
NOM_SUJETO	DIRECCIÓN PRINCIPAL DEL SUJETO	varchar(80)	SI
DIRECCIÓN	TELÉFONO PRINCIPAL DEL SUJETO	varchar(100)	NO
TELÉFONO	EMAIL PRINCIPAL DEL SUJETO	varchar(20)	NO
EMAIL	CÉDULA DEL CÓNYUGE	varchar(40)	NO
COD_ID_CÓNYUGE	NOMBRE DEL CÓNYUGE	varchar(10)	NO
NOM_CÓNYUGE	CUIDAD DEL SUJETO	varchar(80)	NO
CIUDAD		varchar(40)	NO

OPERACIONES			
ESTRUCTURA RFR02			
CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO DE DATO	Obligatorio
COD_INSTITUCIÓN	CÓDIGO DE LA INSTITUCIÓN QUE REPORTA ASIGNADO POR CREDIT REPORT	decimal(4,0)	SI
COD_TIPO_ID	CÓDIGO DEL TIPO DE IDENTIFICACIÓN DEL SUJETO	char(1)	SI
COD_ID_SUJETO	CÓDIGO DE LA IDENTIFICACIÓN DEL SUJETO	varchar(13)	SI
NUM_OPERACIÓN	CÓDIGO ALFANUMÉRICO ÚNICO CON QUE LA INSTITUCIÓN IDENTIFICA LA OPERACIÓN	varchar(22)	SI
FEC_CORTE	FECHA DE CORTE DE LA INFORMACIÓN	datetime	SI
FEC_CONCESIÓN	CORRESPONDE A LA FECHA EN LA QUE SE INSTRUMENTA LA OPERACIÓN	datetime	SI
FEC_VENCIMIENTO	CORRESPONDE A LA FECHA EN LA QUE VENCERA LA OPERACIÓN	datetime	NO
VAL_OPERACIÓN	CORRESPONDE AL VALOR POR EL CUAL SE SUSCRIBIÓ LA OPERACIÓN CONCEDIDA	decimal(12,2)	SI
COD_FORMA	CÓDIGO DE LA FORMA DE PAGO PROPORCIONADO POR CREDITREPORT	char(2)	NO
FEC_CANCELACIÓN	CORRESPONDE A LA FECHA EN LA QUE SE CANCELO LA OPERACIÓN	datetime	NO

SALDOS			
ESTRUCTURA RFR04			
CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO DE DATO	Obligatorio
COD_INSTITUCIÓN	CÓDIGO DE LA INSTITUCIÓN QUE REPORTA ASIGNADO POR CREDIT REPORT	numero(4,0)	SI
COD_TIPO_ID	CÓDIGO DEL TIPO DE IDENTIFICACIÓN DEL SUJETO	char(1)	SI
COD_ID_SUJETO	CÓDIGO DE LA IDENTIFICACIÓN DEL SUJETO	varchar(13)	SI
NUM_OPERACIÓN	CÓDIGO ALFANUMÉRICO ÚNICO CON QUE LA INSTITUCIÓN IDENTIFICA LA OPERACIÓN	varchar(22)	SI
FEC_CORTE_SALDO	CORRESPONDE A LA FECHA DE CORTE DE LA INFORMACIÓN	datetime	SI
COD_CALIFICACION	CÓDIGO QUE IDENTIFICA EL NIVEL DE RIESGO QUE TIENE EL SUJETO DETERMINADO POR EVALUACIÓN PROPIA DE LA ENTIDAD, DE ACUERDO A PARÁMETROS ESTABLECIDOS PARA CALIFICACION DE ACTIVOS DE RIESGO Y SU CLASIFICACION	char(1)	NO
VAL_XVENCER	VALOR DEL SALDO DEL CREDITO QUE QUEDA POR VENCER	numero(15,2)	SI
VAL_NO_DEV_INT	CORRESPONDE AL VALOR QUE NO DEVENGA INTERESES	numero(15,2)	SI
VAL_VENC_0_1	ESPECIFICA EL MONTO VENCIDO DE 0 A 1 MES DEL TOTAL DE LA OPERACIÓN	numero(15,2)	SI
VAL_VENC_1_2	ESPECIFICA EL MONTO VENCIDO DE 1 A 2 MESES DEL TOTAL DE LA OPERACIÓN	numero(15,2)	SI

SALDOS			
ESTRUCTURA RFR04			
CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO DE DATO	Obligatorio
VAL_VENC_2_3	ESPECIFICA EL MONTO VENCIDO DE 3 A 6 MESES DEL TOTAL DE LA OPERACIÓN.	numeric(15,2)	SI
VAL_VENC_3_6	ESPECIFICA EL MONTO VENCIDO DE 3 A 6 MESES DEL TOTAL DE LA OPERACIÓN.	numeric(15,2)	SI
VAL_VENC_6_9	ESPECIFICA EL MONTO VENCIDO DE 6 A 9 MESES DEL TOTAL DE LA OPERACIÓN.	numeric(15,2)	SI
VAL_VENC_9_12	ESPECIFICA EL MONTO VENCIDO DE 9 A 12 MESES DEL TOTAL DE LA OPERACIÓN.	numeric(15,2)	SI
VAL_VENC_12_24	ESPECIFICA EL MONTO VENCIDO DE 12 A 24 MESES DEL TOTAL DE LA OPERACIÓN.	numeric(15,2)	SI
VAL_VENC_24_36	ESPECIFICA EL MONTO VENCIDO DE 24 A 36 MESES DEL TOTAL DE LA OPERACIÓN.	numeric(15,2)	SI
VAL_VENC_36	ESPECIFICA EL MONTO VENCIDO MAS DE 36 MESES DEL TOTAL DE LA OPERACIÓN.	numeric(15,2)	SI
VAL_VENCIDO	ESPECIFICA EL MONTO TOTAL VENCIDO DE LA OPERACIÓN (VAL_VENC_0_3+ VAL_VENC_36+VAL_NO_DEV_INT).	numeric(15,2)	SI
VAL_DEM_JUDICIAL	ESPECIFICA EL MONTO POR EL CUAL EL DEUDOR HA SIDO DEMANDADO JUDICIALMENTE EN LA OPERACIÓN.	numeric(15,2)	SI
VAL_CART_CASTIGADA	ESPECIFICA EL MONTO POR EL CUAL CONSTA EL DEUDOR COMO SUJETO DE CRÉDITO CASTIGADO.	numeric(15,2)	SI
NUM_DIAS_VENCIDO	NUMERO DE DIAS QUE SE ENCUENTRA VENCIDA LA DEUDA.	int	SI
FEC_SIG_VENCIMIENTO	FECHA CUANDO VENCE LA SIGUIENTE CUOTA.	datetime	NO

CANCELACIONES			
ESTRUCTURA RFR05			
CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO DE DATO	Obligatorio
COD_INSTITUCIÓN	CÓDIGO DE LA INSTITUCIÓN QUE REPORTA ASIGNADO POR CREDIT REPORT.	decimal(4,0)	SI
COD_TIPO_ID	CÓDIGO DEL TIPO DE IDENTIFICACIÓN DEL SUJETO.	char(1)	SI
COD_ID_SUJETO	CÓDIGO DE LA IDENTIFICACIÓN DEL SUJETO.	varchar(13)	SI
NUM_OPERACIÓN	CÓDIGO ALFANUMÉRICO ÚNICO CON QUE LA INSTITUCIÓN IDENTIFICA LA OPERACIÓN.	varchar(22)	SI
FEC_CORTE	FECHA DE CORTE DE LA INFORMACIÓN.	datetime	SI
COD_FORMA	CÓDIGO DE LA FORMA DE PAGO PROPORCIONADO POR CREDITREPORT.	char(2)	SI
FEC_CANCELACIÓN	CORRESPONDE A LA FECHA EN LA QUE SE CANCELÓ LA OPERACIÓN.	datetime	SI

#### EN CASO DE NO POSEER INFORMACIÓN EN ALGUN CAMPO

TIPO	VALOR A COLOCAR
VARCHAR	Vacio
INT, NUMERIC	0
DATETIME	NULL
FORMATO DE FECHAS	ddmm/yyyy

#### 4. LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

Con la finalidad de sistematizar la extracción, evaluación de la información y la calidad de los registros que se remiten al Buró, se procede al levantamiento y mejoramiento de los procesos y procedimientos operativos de crédito de la Institución, en los siguientes componentes:

##### CRÉDITO

- Ingreso de solicitud
- Análisis información previa
- Aprobación del Crédito
- Desembolso del Crédito
- Instrumentación legal de garantías
- Liquidación impuestos y comisiones
- Preparación expediente

##### CARTERA

- Autorización de Pago
- Certificaciones
- Pago de abonos
- Elaboración informe para comité de crédito
- Información y seguimiento del crédito
- Contabilización y reportes de cartera crédito

#### 4. EXTRACCIÓN Y ENVÍO DE LA INFORMACIÓN

El responsable informático del Proyecto procederá con la generación de los aplicativos informáticos que le permitan generar la información, reportes y estructuras de crédito, conforme el siguiente esquema:

##### i. Preparar a las EFL's participantes para la entrega y uso de la información

Se realiza -una vez concretada la participación en el proyecto- el levantamiento de la Infraestructura Tecnológica de cada una de las instituciones participantes y poder establecer el método más adecuado de entrega de información tanto positiva como negativa de cartera. El envío de información se enviará hacia el buró de crédito mediante correo electrónico.

##### ii. Pruebas con datos entregados por las EFL's participantes

Una vez cumplidas las visitas de evaluación, cada participante deberá enviar mensualmente los datos de los sujetos de crédito, los mismos que serán verificados y notificados al participante, para su verificación y corrección.

**iii. Prestación del servicio**

Una vez que los resultados de las pruebas sean satisfactorios, se iniciará la prestación de servicios a los participantes a través de Consultas por Internet hacia la página del buró de crédito.

**iv. Incorporación de nuevos participantes**

La Central de Riesgos Regional, aceptará nuevos participantes, a quienes se realizará una evaluación de sus sistemas informáticos para determinar si están en capacidad de entregar la información de sujetos de riesgo.

**e. CONSULTAS**

La EFL accederá a la información del Buró de Crédito a través de su página WEB, que contiene los registros de los clientes reportados por su propia Entidad; las EFL participantes del Proyecto que no se encuentran reguladas por la SBS, y la información consolidada de la Central de Riesgos que suministra el Órgano de Control.

En el Anexo No.4 se encuentra un formato de las Consultas e información disponible que el Buró de Crédito CREDITREPORT puso a disposición de SERVIR y las EFL participantes del proceso, para que puedan evaluar y analizar la calidad crediticia de su cartera y sostener el esquema de aprobación y evaluación de nuevas operaciones de crédito.

Las consultas se realizan a través del INTERNET, mediante la asignación de claves de usuario y determinación de roles y perfiles al que acceden los funcionarios y responsables de la cartera de crédito de cada Entidad.

**f. VALIDACIÓN**

La validación de la información que debe realizar la Entidad Financiera Local, de acuerdo a la generación de la estructura de información crediticia, contemplándose los siguientes procesos:

- Las herramientas de generación y extracción de información deben contemplar la estructura de datos (variables: char, varchar, money, data, time, value, smallint, etc.), en función de las características
- Verificación del número de registros reportados en relación al total de operaciones de crédito;
- Cuadre contable. Sumatoria de los saldos de la cartera reportados en la estructura txt y el balance de la cuenta de cartera bruta (14), neto de provisiones;
- Validación de la generación de la data en función de la estructura de catálogos definidos para cada variable. No se presenten casos perdidos y/o datos inconsistentes;
- Verificación de no generar estructuras con líneas vueltas y espacios en blanco o perdidos;
- Conforme lo determina la Ley de Burós, verificar que cada uno de los socios/clientes de la Entidad que se reporten posean la AUTORIZACIÓN EXPRESA de remisión de la información hacia el Buró de Crédito, cuyo formato se encuentra en el Anexo No.6.

**Riesgo y Mercadeo del Servicio****Estrategias de Promoción**

Sistema Propuesto

SISTEMA DE INFORMACION CREDITICIA (SERVIR)

El presente acápite realiza un análisis de las potenciales estrategias de promoción y mercadeo (plazo, producto, precio y promoción) que se evidenciaron como positivas o negativas durante la ejecución de SERVIR, con la finalidad de ampliar la base de Instituciones que forman parte del Sistema y replicar la estructura hacia nuevas zonas del país, de tal forma que se incorporen como lecciones aprendidas, en beneficio de un Proyecto sostenible en el largo plazo.

- Se debe procurar romper el temor natural a compartir información por parte de las EFL. Existe una paradoja al momento inicial del Proyecto, ya que se observa un interés importante de todas las Entidades de **CONSULTAR** la información de su competencia, al tener acceso a las características y comportamiento de pago de los clientes de **OTRAS INSTITUCIONES**, pero no están muy predispuestas a suministrar su propia información. Las instituciones pequeñas desean conocer los registros de la EFL líder en su zona de influencia, por lo que están dispuestas a ingresar al proyecto con la finalidad de acceder a dicha información, incluso reportando sus propios registros, no obstante, las instituciones grandes (líderes) que se consideran con la suficiente capacidad de administrar sus propios riesgos, manteniendo el crecimiento comercial propio de su tamaño, no ven atractiva la información que las EFL's pequeñas les puedan aportar, y ven que en el proceso los resultados negativos de la competencia superan a los beneficios de acceder a información "marginal de las EFL pequeñas".

Cabe destacar que las EFL grandes de cada zona ya disponen de la información del Buró de Crédito como **CLIENTES**, sin la necesidad de remitir la información de sus operaciones, por lo que no existe en la práctica un valor agregado relevante que estimule su participación en el Proyecto, si ya acceden a la proporción más relevante de información que se encuentra en la Central de Riesgos de la SBS. En el contexto del análisis realizado, se pone a consideración del Proyecto la siguiente estrategia promocional que podría incrementar el número de instituciones que forman parte del proceso:

- Las EFL pueden acceder a la información de la Central de Riesgos en **PANTALLA** al suscribirse como cliente de un Buró, por lo que el acceso simple a las consultas vía internet no es suficiente para asegurar la participación de las Entidades como **PROVEEDORAS DE INFORMACIÓN**. Sostener la estrategia de mercadeo en base al **VALOR AGREGADO** que percibe cada Entidad de adherirse al Proyecto, para lo cual se plantea una división entre dos **PROPUESTAS DE VALOR** que se ajustan a las características de dichos segmentos de mercado:

**PROPUESTA DE VALOR EFL pequeña**

- Incorporar en una primera fase las EFL pequeñas, que no tengan acceso a la información de los Buró de Crédito, cuyos activos no superen USD 2 millones, de carácter local y un número de socios inferior a

5.000, ya que podrían estimularse de entregar sus operaciones a cambio de disponer de la información del sistema, ya que consideran dichos registros como su **VALOR AGREGADO**. Se procederá en un análisis de los procesos de concesión y administración del crédito, y se plantearán reformas y mejoras a dichos procesos, con la finalidad de fortalecer su capacidad de gestión operativa.

### PROPUESTA DE VALOR EFL grande

- ▶ Las EFL grandes (líderes), cuyos activos superen USD 2 millones, de carácter local y/o regional y un número de socios superior a 5.000, que aún no reportan a la Central de Riesgos de la SBS, deben recibir como **VALOR AGREGADO** reportes GERENCIALES que se generen a partir de la información de la Central de Riesgos y EFL No Reguladas, como contrapartida a los registros que suministran al Proyecto (Anexo No.5). Los REPORTES GERENCIALES podrán estimular su participación al insertarse en el proceso de toma de decisiones, siendo los más importantes, los siguientes:
  - Magnitud de endeudamiento (sobreendeudamiento) de sus clientes en el sistema financiero, a nivel de información consolidada.
  - Tendencia y evolución de las colocaciones, saldos, estructura y calidad de la cartera de la EFL y su principal competencia.
  - Análisis de la lealtad de sus clientes, evaluando las nuevas operaciones de crédito concedidas por la institución y su competencia.
  - Renovación de la cartera de clientes (ampliación de la base de sujetos de crédito, incorporando nuevos individuos).
  - Número de consultas realizadas por las Instituciones.
- ▶ Los reportes se entregarán en formato EXCEL con una frecuencia mensual, durante un periodo no menor a un año como parte del costo normal del servicio, que luego se negociará en forma individual en función de los requerimientos de cada EFL. Se procederá con un análisis de los procesos de concesión y administración del crédito, y se plantearán reformas y mejoras a dichos procesos, con la finalidad de fortalecer su capacidad de gestión operativa.
- ▶ La promoción debe ser directa, mediante visitas a las EFL y/o participación en EVENTOS y FOROS de discusión sobre los principales problemas del sector, como es el sobreendeudamiento, evolución de la competencia, tendencias tecnológicas de los procesos crediticios, análisis del riesgo, aspectos normativos, entre los más importantes. Se debe profundizar en el VALOR AGREGADO que recibe la Entidad de participar en el proceso, suministrando reportes procesados, enfatizando el proceso de toma de decisiones a nivel gerencial.
- ▶ La incorporación de nuevas EFL debe realizarse por **ZONAS GEOGRÁFICAS**, en forma **SIMULTÁNEA**, ya que las Instituciones podrán acceder al mismo tiempo (periodo corto) de los registros del comportamiento de pago de sus clientes y competencia, sin que se perciba una competencia desleal de que algunas organizaciones puedan disponer de la información que otras han suministrado, cuando una aún se mantiene rezagada.
- ▶ Los servicios del Buró no son exclusivos para apoyar al proceso de crédito, sino que pueden inser-

trar en actividades complementarias como el análisis del lavado de dinero, contratación de personal, suscripción de convenios y contratos con clientes y proveedores, lo que debe ser difundido y promovido por el Proyecto;

- ▶ Insertar a las EFL en distintos niveles, dependiendo de las características y perfil de cada Institución, de tal forma que se pueda generar productos/servicios particulares para cada segmento, maximizando la percepción del valor recibido por el Buró, al distinguir las debilidades y apoyo operativo que facilita la información suministrada.
- ▶ Las EFL de SERVIR son elásticas al precio, lo que significa que son susceptibles a las variaciones de los costos del Buró de Crédito, en razón del tamaño de la propia Entidad y su estructura operacional. Se deberá introducir una estrategia de precios "bajos" en una primera instancia, que podrían incrementarse por niveles en función del valor agregado que se incorpora al servicio, no obstante, se debe definir una banda de precios que el Buró podría cobrar por los servicios, ya que de presentarse la **tendencia** monopólica que presenta el mercado de Burós de Crédito en el Ecuador, podría en algún momento incrementarse los costos en perjuicio del acceso a la información por parte de las EFL y el propio sistema de Microfinanzas.

### Beneficios sugeridos para ampliar la base de EFL participantes

Con la finalidad de promocionar el Proyecto hacia nuevas EFL que deseen participar en el proceso, se considera difundir los siguientes beneficios para estimular su incorporación:

#### Objetivos

#### OBJETIVO

La Red Financiera Rural, Fundación SEDAL y Cooperativa Acción rural, en apoyo a sus socios, promueven un proyecto que pretende brindar un servicio de evaluación crediticia basado en el intercambio de información positiva y negativa de los sujetos de crédito, que permita conocer el nivel de endeudamiento y riesgo crediticio total de cada persona, lo que contribuirá a mejorar su análisis de evaluación y aprobación de crédito y al desarrollo de la industria de Microfinanzas en el país.

#### RFR

#### BENEFICIOS DE PARTICIPAR

#### BENEFICIOS

REDUCIR LOS COSTOS OPERATIVOS DE CONCESIÓN

EVALUAR Y VERIFICAR LOS LÍMITES DE RIESGO DE CRÉDITO

PROMOVER EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN Y COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL

RFR

**BENEFICIOS DE PARTICIPAR****BENEFICIOS**

DISMINUIR EL POTENCIAL SOBREENDEUDAMIENTO DE LOS CLIENTES

MEJORAR LA CALIDAD DE LA CARTERA, FORTALECIENDO LAS

HERRAMIENTAS DE CONCESIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL CRÉDITO AMPLIAR LA BASE DE CLIENTES

RFR

**BENEFICIOS DE PARTICIPAR****BENEFICIOS**

PREVENIR PÉRDIDAS POTENCIALES

FORTALECER LAS ESTRATEGIAS DE COBRANZAS Y RECUPERACIÓN DE CARTERA

VALIDAR LA INFORMACIÓN DE CARTERA DE LA ENTIDAD, AL MOMENTO DE REPORTEO HACIA EL BURÓ

**Potenciales Riesgos Identificados**

- ▶ Las EFL No Reguladas no disponen de los controles de cuadro y verificación de la información remitida, tal como existe en las Instituciones bajo control de la SBS cuando envían la información a través del formato FTP de las estructuras R hacia la Central de Riesgos. La información podría presentar deficiencias de forma y fondo, que representa un riesgo reputacional para el Buró y el Proyecto, por lo que es necesario implementar controles y validaciones previas a la liberación de dicha información a favor de los usuarios finales.
- ▶ El Buró de Crédito incurre en riesgo operacional, en el componente de tecnología de la información, en el proceso de administración de las bases de datos e información suministrada por las EFL. Se requiere contar con planes de contingencia y continuidad ante la presencia de eventos generadores de pérdidas, siendo los de mayor impacto y/o frecuencia, los siguientes:
  - Virus informáticos.
  - Daños físicos a los equipos.
  - Daños lógicos en las bases de datos.
  - Deficiencias en seguridades físicas y lógicas.
  - Deficiencias en procesos de almacenamiento, administración y backup de la información.
  - No disponer de un servidor alterno y comunicaciones redundantes.

Interrupción de la comunicación;

Inconveniencias en los tiempos de respuesta.

Falta de capacitación del personal técnico y soporte al usuario.

Falta de infraestructura de soporte (humano y material).

Inexistencia de la información.

Falta desactualizada.

Falta de energía eléctrica y debilidades en el acceso al Internet.

Caída del sistema.

- ▶ Considerando los múltiples cambios normativos (riesgo legal) que ha sufrido los servicios de los Buró de Crédito, habiéndose presentado en el lapso de 2 años al menos 3 modificaciones de fondo en las reglas y condiciones operativas para la difusión de la información, es posible que por motivos políticos se pueda restringir aún más el acceso a las bases de datos de comportamiento de pago de los deudores del sistema financiero, tal como fue una propuesta impulsada por un conjunto de diputados vinculados a deudores morosos que pretendían que dicha información no sea difundida hacia el mercado;
- ▶ Considerando que la información suministrada por las EFL no es de carácter obligatorio, podría una Institución que ingrese al sistema decidir retirarse sin que haya culminado el periodo contractual relacional entre la EFL, el Buró y el Proyecto;
- ▶ La relación con el Buró de Crédito debe ser transparente, y hallarse debidamente especificada en un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), en el que se detalle las características técnicas, costos y cronogramas de los productos a ser desarrollados y puestos a consideración de las EFL a través del Proyecto, estableciendo las funciones, roles, responsabilidades, indicadores y productos esperados de cada fase, de tal forma que se reduzca el riesgo operacional del flujo de la información. De igual forma, podría una vez concluido el periodo del acuerdo con el Buró, existir un incremento de costos (precios reales) a las EFL en virtud de la cláusula de "exclusividad" que se incorpora en la fase inicial del Proyecto, ya que la información que se administraría no podría hallarse disponible en ningún otro Buró, de tal forma que se crea un monopolio con los registros de las EFL participantes, con los potenciales efectos negativos que podría conllevar dicho escenario sobre la calidad y precios de los servicios. El presente análisis aplica también en el caso de que el mercado global del Buró de Crédito presente una tendencia oligopólica, al haber salido dos Instituciones desde el inicio del proceso;

**9) CONCLUSIONES**

- ▶ Los requerimientos de infraestructura informática, logística y recursos humanos para el levantamiento, consolidación y desarrollo de las aplicaciones que permitan poner a disposición de las EFL's de la información consolidada del nivel de endeudamiento de sus clientes, implica un esfuerzo significativo que requiere permanente actualización y un flujo constante de inversiones, por lo que es necesario apalancarse en la capacidad operativa de un BURÓ DE CRÉDITO autorizado por la Superinten-

- dencia de Bancos y Seguros, en calidad de Socio Estratégico. Dicha alianza permitirá también el acceso a 2.5 millones de registros de operaciones de crédito a nivel nacional, que únicamente están disponibles a través de la Central de Riesgos de la SBS, suministradas por los Buró de Crédito.
- ▶ No se considera que el desarrollo propio de una herramienta de cruce de información crediticia es una alternativa viable, no por motivos técnicos, ya que es posible desarrollar los sistemas adecuados y convencer a las instituciones de que participen en el proceso, sino porque el éxito de un proyecto como SERVIR, depende del VOLUMEN y CALIDAD de los registros a los que tienen acceso las EFL's, lo que se puede lograr únicamente incorporando la información de la Central de Riesgos de la SBS, a cuya base de datos únicamente pueden acceder por Ley los Buró de Crédito bajo control de la Superintendencia;
  - ▶ La solución informática que debe implementarse requiere la tecnología INTERNET, a través de herramientas WEB, lo que facilita y disminuye el costo y tiempos de soporte y mantenimiento de los aplicativos, facilitando el acceso a través de claves y perfiles de usuario. Bajo la solución propuesta, se requiere desarrollar un esquema robusto de seguridades que impida el acceso de usuarios no autorizados a la información de las características y comportamiento crediticio de los socios de las EFL's;
  - ▶ Dado el tamaño y características de las EFL participantes del Proyecto, la capacidad de negociación que posee cada una de ellas en forma individual con el Buró de Crédito es limitada, por lo que es posible que las condiciones económicas y técnicas para que las Instituciones puedan consolidar y acceder a la información crediticia puedan deteriorarse o depender de la decisión unilateral del Buró de Crédito, más aun si se considera que el mercado de información crediticia en el Ecuador se ha vuelto menos competitivo a raíz de la salida de dos de los seis Buró de Información que iniciaron el proceso a partir del año 2002-2003 (Teletec y Cinfocredit). Es absolutamente relevante para el éxito del Proyecto y su continuidad en el largo plazo, que se mantenga un nivel de coordinación y facilitación entre todas las Instituciones, por lo que se requiere la participación de una Organización (Proyecto) cuyo objetivo sea el fomentar y desarrollar un sistema de microfinanzas sostenible y sustentable, para lo cual asumirá las funciones de negociación y facilitación del proceso, incorporando un mayor número de EFL que utilicen los servicios del Buró, maximizando el número de registros aportados, de tal forma que la información sea RELEVANTE para el Buró, más allá de una ventaja competitiva de carácter promocional y de mercadeo;
  - ▶ Se observó un temor inicial de las Entidades Financieras Locales de compartir información a terceras instituciones, en particular cuando observaban que se encontraban en la lista de participantes Instituciones que eran consideradas competencia directa. Esta es una de las principales causas por la que se presentaron deserciones durante el proceso, por cuanto no se logró romper la barrera del celo de información, no obstante los importantes esfuerzos realizados por el equipo técnico del Proyecto;
  - ▶ El número de transacciones que realizan las EFL al Buró de Crédito es marginal en el volumen del negocio de éste (58.000 transacciones entre julio 2005 y diciembre 2006, que representa una facturación menor a USD 5.800 en el periodo). No obstante el principal beneficio que recibe el Buró es la posibilidad de incorporar nuevas bases de datos, ampliando el espectro de la información que reciben sus principales socios, como una estrategia promocional y de mercadeo, más que como un esquema de generación de negocio de corto plazo (es posible que con el crecimiento de las EFL se

quiera incrementar sustancialmente la transaccionalidad, no obstante mientras ello sucede, el Buró seguirá percibiendo beneficios económicos relevantes del Proyecto);

Una de las ventajas más relevantes que se observó del trabajo realizado por SERVIR, a través de la muestra ejecutada a partir de la extracción y generación de las estructuras de información destinadas para el Buró de Crédito, constituye el ordenamiento, sistematización y mejora del proceso de crédito, en razón de que las EFL's, dadas sus propias características y limitados recursos, no eran capaces de estandarizar sus operaciones, enfrentando continuos problemas y riesgos de carácter operacional que afectaba la integridad de sus créditos y la imagen de la Entidad ante los clientes/socios, al no mantener niveles mínimos de calidad y satisfacción al cliente;

## 10) RECOMENDACIONES

- ▶ El Buró de Crédito es un NEGOCIO DE VOLUMEN, que debe contemplar precios bajos (menores o equivalentes a USD 0.10 por consulta, de acuerdo a la percepción de las EFL), pero que se encuentre disponible a la mayor cantidad de funcionarios y procesos operativos de cada Institución, de tal forma que se convierta la información suministrada en un valioso activo para sostener eficientemente el proceso de toma de decisiones;
- ▶ Diseñar, promover e implementar un Plan de Mercadeo acorde a las características y perfiles de riesgo de las Entidades Financieras Locales que son susceptibles de participar en el Proyecto. El Plan debe enfatizar el VALOR AGREGADO que percibe y requiere cada EFL, suministrándolo como parte del servicio estándar, de acuerdo al nivel de desarrollo y tamaño de cada Organización;
- ▶ Incorporar en cada pagaré y/o contrato de crédito, el texto que autoriza expresamente a la Entidad a consolidar y suministrar la información de cada crédito a los Buró, aunque la Institución no esté obligada o aún no mantenga un convenio de remisión de información a un Buró;
- ▶ El convenio suscrito entre la RFR/SERVIR y el Buró de Crédito es de carácter comercial, en el que se establecen condiciones de exclusividad de reporte, precios y plazos de entrega, sin embargo no se determinan procesos y características técnicas de extracción, suministro y consolidación de la información, asignando responsabilidades a las partes intervinientes (EFL, SERVIR, Buró), que se recomienda se plasme en un Acuerdo de Nivel de Servicios, conforme se observa en el Anexo No.6.
- ▶ Los costos y gastos vinculados a la promoción y desarrollo inicial del Proyecto, que contempla la incorporación de la mayor cantidad de EFL, su capacitación, construcción de las estructuras y remisión de la información, conllevan la asignación de recursos importantes que bajo condiciones de mercado deberían ser cubiertos por los participantes directos del Proyecto (Buró y/o EFL), sin embargo, al ser el Buró una Entidad con fines de lucro y las EFL rurales instituciones débiles, muy sensibles a los costos y gastos, se requiere la participación activa de una organización que comprenda la importancia del Proyecto en el desarrollo y consolidación de Instituciones de Microfinanzas, procurando generar una estructura local sostenible desde el punto de vista financiero y operativo, por lo que se recomienda gestionar los recursos necesarios que permitan profundizar y concretar nuevas alianzas de gestión y difusión de información crediticia en zonas alternativas a las que trabajó el Proyecto SERVIR en la presente fase;

**ANEXO No. 1****REGLAMENTO  
COMITÉ COORDINADOR****1. GENERALIDADES:**

La Red Financiera Rural, la Fundación SEDAL y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Rural han elaborado un proyecto de Tecnologías de Información y Comunicación denominado, DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIO REGIONAL DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN CREDITICIA, "SERVIR", con el objetivo de evitar el sobreendeudamiento de los pequeños y medianos productores, mediante la implementación de un sistema de comunicación e información financiera alternativo que fortalezca el trabajo de las Entidades Financieras Locales (EFL's); proyecto que ha sido presentado a IICD.

El presente reglamento, tiene el propósito de normar los pasos necesarios que coadyuven a una adecuada ejecución del Comité Coordinador del Proyecto.

**2. OBJETIVO:**

El Comité Coordinador del proyecto SERVIR tiene como objetivo brindar asesoría, para la correcta administración y seguimiento de las actividades propuestas.

**3. REPRESENTANTES:**

El Comité Coordinador permanente del Proyecto SERVIR estará conformado por:

- Director Ejecutivo de la RFR
- Directora Ejecutiva de SEDAL
- Gerente General de la Coac Acción Rural.

El Coordinador General participará de las reuniones como Secretario del Comité Coordinador; informando del avance del Proyecto en cada una de ellas. El Comité Coordinador será presidido por el Director Ejecutivo de la RFR. El Coordinador General del proyecto será el encargado de desarrollar e implementar las recomendaciones emitidas por el Comité.

Adicionalmente formarán parte del Comité Coordinador instituciones invitadas designadas por los integrantes del Comité, el cual se denominará Consejo Consultivo.

**4. FUNCIONES:**

El Comité Coordinador tiene las siguientes funciones:

- a.) Conocer, evaluar y asesorar conjuntamente la ejecución del proyecto.
- b.) Coordinar acciones conjuntas que puedan dar mayor agilidad a las actividades del proyecto.
- c.) Conocer sobre informes de avances del proyecto
- d.) Conocer y evaluar alcances e implicaciones de nuevos cambios en las actividades previstas a ejecu-

ción en el proyecto.

- e.) Conocer y evaluar alcances e implicaciones de nuevas tecnologías y normativas a ser adoptadas por las EFL's participantes en el proyecto.
- f.) Someter a consideración del IICD la aprobación de cambios o incremento de actividades, que impulsen y contribuyan a un mejor desarrollo del proyecto.
- g.) Proponer reformas al reglamento.
- h.) Otras que el comité defina y que sirva de apoyo al Proyecto.

**5. TOMA DE DECISIÓN:**

Las decisiones que tome el Comité Coordinador serán mediante votación de mayoría de los representantes.

**6. PERIODICIDAD:**

El Comité será convocado por la RFR, a reuniones ordinarias una vez cada dos meses. Las reuniones extraordinarias pueden ser convocadas por cualquier miembro del Consejo. La convocatoria de la próxima reunión se la definirá al final de cada reunión, emitiendo una confirmación con 72 horas de anticipación y estará dirigido a título personal a cada miembro que conforma el Comité.

La convocatoria contendrá:

- a.) Invitación a los representantes del Comité Coordinador y/o invitados.
- b.) Lugar, día y hora de la reunión.
- c.) Orden del día a tratar.

La convocatoria la suscribirá la Red Financiera Rural.

**6. CONFIRMACIÓN DE ASISTENCIA:**

Los miembros del Comité confirmarán su asistencia con 24 horas de anticipación; en caso de no poder asistir, deberán enviar por escrito la justificación de inasistencia.

**7. CESE DE FUNCIONES:**

Podrán perder la calidad de representantes en el Comité:

- Si faltare a dos reuniones seguidas, otorgando la potestad a la RFR de elegir a un nuevo representante del Comité Coordinador del Proyecto.
- En caso del cese de funciones por parte de uno de los representantes del Consejo en la institución a la que representa, la RFR tiene la potestad de nombrar un nuevo representante a título personal que represente a una de las Instituciones participantes del proyecto.

**ANEXO No. 2****Mapa Estructural de las principales Organizaciones de Microfinanzas en el Ecuador**

Con la finalidad de alcanzar el objetivo propuesto, es necesario realizar una evaluación del estado del sector de las microfinanzas en el Ecuador, en la que se identifique con claridad cuál es el nivel de desarrollo, alcance y profundidad del trabajo realizado por los actores del sistema, cuyo mapa estructural (ilustrativo) sería el siguiente:

**Instituciones de Financiamiento**

- Bancos y Sociedades Financieras Especializadas en Microfinanzas  
Constituyen Entidades supervisadas y controladas por la SBS, creadas con la finalidad de atender los requerimientos de los microempresarios, como es el caso del Banco Solidario o Banco Procredit, con finalidad de lucro, ó, Entidades que pasaron al control de la SBS luego de haber sido ONG's o entidades, como FINCA ó, unidades especializadas de microcrédito en bancos tradicionales, como CREFE del Banco del Pichincha.
- Cooperativas de Ahorro y Crédito controladas por la SBS  
Se halla conformada por 34 Cooperativas que han pasado a la supervisión de la SBS, consolidadas principalmente fuera de Quito y Guayaquil, que atienden las necesidades de servicios financieros de más de un millón de personas, administrando activos a septiembre 2005 por USD 740,6 millones y cartera por USD 550 millones.
- Cooperativas de Ahorro y Crédito bajo control del MBS  
De acuerdo a la Ley de Cooperativas, pueden constituirse Cooperativas de Ahorro y Crédito facultadas a realizar operaciones de captación y crédito, no obstante, mediante Decreto Ejecutivo 354 agosto del 2005, se dispone que las COACs que se encuentren realizando intermediación financiera con el público pasen al control de la SBS, estimándose que en dicho proceso pueden encontrarse más de 100 entidades, entre pequeñas y grandes, de las cuales aproximadamente 20, por su tamaño pasarían a la SBS, con activos estimados por más de USD 150 millones y 200 socios atendidos.
- Organizaciones No Gubernamentales  
Constituyen instituciones que no realizan intermediación financiera (no deberían existir captaciones del público), que colocan operaciones de crédito financiadas con recursos de Proyectos o Entidades que procuran fines sociales. No se hallan bajo control de órgano financiero competente y no existe información consolidada, no obstante su participación se presume una tendencia decreciente.
- Bancos de Consumo  
Los Bancos de Consumo han incursionado en el sector de microfinanzas, en razón de la mayor posibilidad de emprendimiento de negocios, no obstante no disponer de la tecnología crediticia apropiada para evaluar capacidad y voluntad de pago bajo un enfoque de microfinanzas.

**Instituciones de Apoyo**

- Fundaciones y Proyectos Internacionales  
El acceso a servicios financieros ha sido considerado por parte de los Organismos de Apoyo Internacional como una herramienta válida para el combate a la pobreza, habiendo recibido el país importantes recursos provenientes de las siguientes Instituciones:
- Cooperación SUIZA COSUDE. A través del Proyecto CREAM (Crédito y Ahorro Rural) financiado por la COSUDE y ejecutado por Swisscontact, se ha facilitado asistencia técnica a Cooperativas ubicadas en la Sierra Centro Sur y colaborado con la SBS a nivel macro. Proyecto culmina en el 2008.
- Proyecto SALTO USAID. Tiene como principal objetivo fortalecer las capacidades de intermediación financiera en los segmentos de pequeña y microempresa, colaborando con asesoría en normatividad a la SBS y mediante asistencia técnica a bancos, sociedades financieras y cooperativas de tamaño grande para que amplíen sus servicios al sector de microfinanzas. Proyecto culmina en el 2007.
- Cooperación Belga. Colaboración puntual en el fortalecimiento de la cobertura en instituciones de microfinanzas en la Sierra Norte.
- WOCU (Asociación Mundial de Cooperativas). Proyecto financiado por USAID, cuya finalidad de fortalecer las Cooperativas de Ahorro y Crédito mediante programas de asistencia técnica. Proyecto culmina en el 2007. Adicionalmente WOCU tuvo un Proyecto que terminó en junio del 2005 (CREER), con la finalidad de implementar metodologías de bancos comunales con educación y bajo un enfoque de género (créditos asociativos) en Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- DGRV (Confederación Alemana de Cooperativas de Ahorro y Crédito). Proyecto culminado en el 2004, pero con determinadas actividades macro a nivel de representación.
- BID. Apoyos puntuales a determinadas instituciones de microfinanzas y la apertura en el tercer trimestre del 2005 de un proyecto de acompañamiento a Cooperativas de Ahorro y Crédito para su regularización ante la SBS; proyecto ejecutado por Swisscontact.
- Ayuda en Acción. Es una organización no gubernamental de desarrollo independiente, aconfesional y apolítica que tiene como objetivo mejorar las condiciones de vida de las familias y comunidades de los países subdesarrollados. En el Ecuador los proyectos de desarrollo constituyen la unidad de acción, para lo cual ha establecido un programa nacional de crédito dirigido al sector rural informal.
- Oikocredit Sociedad Cooperativa Ecuatoria de Desarrollo. Es una cooperativa creada para promover la justicia social a través de las personas, iglesias y otros grupos compartiendo sus recursos con inversiones responsables destinadas a apoyar a personas necesitadas mediante crédito.
- Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación COSUDE. Organismo Técnico que tiene como objetivo el contribuir a la reducción sostenible de la pobreza para lo cual apoya a los sectores sociales en el área rural de la sierra centro y sur del país. El programa de cooperación está enfocado a tres temas prioritarios: empleo e ingreso, descentralización y desarrollo local y gestión ambiental.

- Representación y servicios de apoyo institucional
- RED Financiera Rural. Es una Corporación Civil sin fines de lucro, que tiene como finalidad representar la visión del sector de microfinanzas y colaborar mediante procesos de autorregulación y capacitación institucional.
- UCACSUR. Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito de la zona sur del Ecuador.
- UCANOR. Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito de la zona norte del Ecuador.
- RECOOPSIC. Red de Cooperativas de Ahorro y Crédito de la zona centro del Ecuador.
- Sector Público

### Supervisión

- Superintendencia de Bancos y Seguros. Presenta un rol activo importante al momento de controlar las entidades que realizan intermediación financiera, que se evidencia en el conjunto de disposiciones y normatividad emitida en los últimos dos años, que pretenden sustentar el crecimiento ordenado y solvente del sector.
- Ministerio de Bienestar Social. A través de la Dirección Nacional de Cooperativas su participación ha sido marginal, sin que se vislumbre cambios importantes en el corto plazo.

### Financiamiento

- Corporación Financiera Nacional. Mediante su función como Banca de Segundo Piso y luego de un período de debilidad financiera, suscitada por la crisis del sector en 1999, ha reactivado su operación de fondeo de segundo piso, principalmente a las COACs mediante las líneas de Credimicro y los Fideicomisos FONLOCAL y PPS, cuyos resultados reflejan un desempeño positivo a pesar de la cantidad de recursos disponibles. En calidad de banca de primer piso, de acuerdo a las reformas a su Ley Especial, se deberá evaluar las posibilidades de acceso directo al financiamiento de los pequeños y microempresarios y ejecución de proyectos públicos.
- Banco Nacional de Fomento. Su participación en el financiamiento de pequeños y micronegocios se ha concentrado en el sector rural agrícola, no obstante se perciben esfuerzos aislados para incursionar en el segmento del microcrédito, pero sin disponer de la tecnología crediticia apropiada, con resultados aún inciertos.
- FINANCOOP. Es una Cooperativa de Segundo Piso (Caja Central), regulada por la SBS, cuya finalidad es proveer de recursos para crédito de las Cooperativas asociadas e implementar el Fondo de Liquidez del Sistema, conforme lo dispone el Decreto Ejecutivo 354.

### ANEXO No. 3

#### INFORMACION CONSOLIDADA CENTRAL DE RIESGOS (Diciembre 2006)

Institución	Operaciones	Vigente	NDI	Vencido	Total
BANCA AMRO	455	0	0	2.060.802	4.514.806
AMAZONAS	9.024	75.476.056	2.438.897	1.490.606	83.008.044
BAJA GUAYACUIL	186.381	836.598.831	4.471.235	6.107.307	901.178.717
BANCA MARIANO	43.936	644.494.443	2.501.658	3.852.388	657.386.789
CEBANK	269	94.103.787	119.130	120.429	97.515.729
CEPEC	155	11.910.374	357.601	933.098	21.781.894
COMERCIAL DE MANABI	2.583	11.740.035	85.603	202.225	12.567.905
DEL LITORAL	1.500	11.014.541	356.900	91.006	12.034.258
GENERAL RUMIÑAHUI	37.312	178.971.200	5.058.553	2.730.806	221.101.086
INTERNACIONAL	38.471	692.002.934	2.759.725	2.521.223	704.196.117
LOYDIS BANK (BLSA)	193	86.788.331	56.183	24.382	102.080.002
DE LOJA	12.195	88.398.108	519.539	284.059	90.482.825
MACHALA	40.235	182.837.464	2.125.345	3.290.629	196.025.175
PACIFICO	157.660	735.701.326	32.451.082	4.738.012	979.930.712
PICHINCHA	466.317	1.946.880.104	27.557.052	26.256.344	2.141.115.183
PRODUBANCO	73.476	826.372.867	2.865.158	4.405.586	861.254.154
SOLIDARIO	144.484	213.138.144	6.361.684	7.827.163	235.795.284
SUDAMERICANO	1.528	2.095.451	0	109.494	2.204.944
UNIBANCO	455.904	198.989.374	16.229.819	8.046.875	226.247.209
BANCO DEL ESTADO	172	306.286.533	0	0	306.286.533
BEV	12.880	32.133.848	4.266.696	332.273	44.980.079
BNF	80.165	208.538.379	20.444.508	16.612.122	266.085.189
IECE	40.896	61.178.552	10.280.937	3.137.252	74.606.742
AMBATO	581	5.873.247	351.581	27.788	6.567.164
AZUAY	3.634	34.673.432	906.345	136.078	35.904.790
BENALCAZAR	2.103	30.389.886	2.430.610	199.981	33.439.979
IMBABURA	1.108	4.317.444	333.346	66.398	4.845.533
PICHINCHA	23.474	120.261.077	5.634.594	1.154.070	133.230.843
MASTERCARD	95.239	44.852.174	5.116.932	5.455.934	75.204.304
11 DE JUNIO	2.733	4.441.701	204.415	86.833	4.737.745
15 DE ABRIL	12.445	29.530.541	924.168	340.615	31.292.766
23 DE JULIO	8.094	25.998.862	982.120	251.520	27.529.424
29 DE OCTUBRE	22.887	50.939.796	1.491.766	973.415	54.128.772
ANDALUCIA	12.938	31.752.195	822.244	146.449	33.070.377
ATUNTAQUI	7.704	31.415.891	955.276	652.349	33.552.349
CACPECO	7.343	31.318.173	393.423	287.590	32.319.241
CHONE LTDA	3.871	8.879.622	335.142	118.613	9.421.860

Institución	Operaciones	Vigente	NOI	Vencido	Total
CODESARROLLO	13.723	23.700.963	808.929	661.596	25.772.114
COMERCIO LTDA.	5.390	11.113.383	440.789	217.532	11.966.494
COTOCOLLAO	3.471	7.440.582	309.581	460.067	8.094.114
EL SAGRARIO	6.172	25.136.581	489.944	289.048	26.014.899
GUARANDA	2.585	4.084.523	17.858	50.671	4.217.875
LA DOLOROSA	2.318	5.445.976	151.389	213.953	5.929.489
NACIONAL	37.567	31.448.823	118.032	417.373	32.406.381
OSCUS	13.500	44.026.265	1.527.687	467.293	46.028.265
PABLO MUÑOZ VEGA	5.764	19.553.022	338.087	184.840	20.151.873
PROGRESO	17.156	48.410.622	1.742.954	434.680	51.470.799
RIOBAMBA	12.522	36.366.357	614.439	300.431	37.530.191
SAN FRANCISCO	7.405	26.874.724	832.892	133.312	28.081.844
SANTA ANA	1.098	1.703.682	33.392	32.934	1.788.171
SANTA ROSA	6.258	18.116.602	336.896	310.253	18.939.399
TULCAN	5.916	14.932.734	670.273	187.216	15.927.523
CTH	13.392	261.197.068	1.950.976	28.815	263.185.887
ECUATORIAL	37.936	114.967.476	1.951.419	560.188	119.787.523
ORFINS	5.528	48.245.977	4.089.483	585.063	54.800.139
DINERS CLUB DEL ECUADOR	164.785	420.888.222	22.535.399	9.480.693	472.666.780
FIDASA	526	6.236.090	292.925	62.715	6.706.396
GLOBAL	1.375	11.387.971	316.782	38.841	11.839.189
INTERAMERICANA	45	2.425.168	0	0	2.425.168
LEASINGCORP	1.980	21.249.937	4.211.208	877.532	26.583.996
PROINCO	64	971.536	24.193	403	996.132
UNIFINSA	6.156	52.973.005	1.883.855	526.429	55.785.505
VALORFINSA	61	320.426	7.147	3.388	1.133.637
SAN FRANCISCO DE ASIS	2.730	5.519.195	140.543	16.832	5.785.311
GUAYAQUIL BANK TRUST	247	31.871.477	12.689	45.354	31.929.520
PREVISION AHORRO	3.038	4.066.183	325.225	255.886	4.741.811
MM JARAMILLO ARTEAGA	32.320	214.943.764	3.314.985	2.000.340	226.758.940
DEL BANK S.A.	742	4.071.182	113.249	86.893	4.273.324
CACOPE PASTAZA	3.362	10.738.079	85.156	48.795	10.946.744
VAZCORP S.A.	1.599	13.358.052	994.112	66.594	14.418.758
FINANCOOP	25	3.522.066	0	0	3.522.066
MEGO	11.906	47.086.318	1.511.941	648.989	49.740.791
CCO	4.616	13.701.741	385.653	339.092	14.501.348
ALIANZA DEL VALLE	7.944	20.160.941	774.230	247.272	21.539.829
JEP	19.514	53.587.621	1.122.599	479.037	55.533.716
CALCETA LTDA.	1.635	2.346.347	150.168	67.553	2.662.782
<b>TOTAL</b>	<b>2.551.937</b>	<b>9.663.251.797</b>	<b>222.306.961</b>	<b>128.184.485</b>	<b>10.034.640.938</b>

## ANEXO No. 4

## FORMATOS DE REPORTES DE GESTION CREDITICIA SMART

Mostrar Consulta
Historial
Alertas
Reportes
Salir

**EMPRESA** Credit Report  
**USUARIO** : usuper  
**FECHA** : 5-Mayo-2005  
**HORA** : 10:16:08

**CREDIT REPORT** Banco de Información Crediticia  
 (con el apoyo tecnológico de **EQUIFAX**)

SMART

**IDENTIFICACION CONSULTADA**  
 Cédula de Identificación: 900813093 | Nombre: MORAN CARDENAS MARCOS POMPEYO ANTONIO

**PERSONAS INHABILITADAS** Información proporcionada por la SER - el 1 de Mayo del 2005

Fecha Inhabilitación	Tiempo de inhabilitación (Años)	Acción	Motivo	No. Protestas Históricas
04/02/2005	0	CANCELAR CUENTA	IT	1

Tiempo de inhabilitación = 0 (Deuda inhabilitada hasta que pague la multa por cheques protestados.)

**DEUDA - INFORMACION CREDITICIA** (No Consulta en el Central de Riesgos)

Acreditor	Fecha de Corte	Deuda Total USD	Valor por Vencer USD	Valor Vencido USD	Demanda Judicial	Tiempo Vencido Días
TEL. Compañía Central	05/05/2005	413.90	203.25	183.57	0.00	180

Nota: Información crediticia de operaciones canceladas y castigadas por una institución financiera, que se encuentra en proceso de cierre.

**CENTRAL DE CREDITO** Información proporcionada por la SER - el 18 de Abril del 2005. Fechado enero 2002 - marzo 2005.

Deuda reportada por el sistema financiero a marzo 2005

Fecha Corte	Institución Financiera	Tipo Riesgo	Tipo Crédito	Venc.	Capit. Propia	Capit. Humana	Total Vencido	No. Deud. Int.	Total Vencido	Dem. Jud.	Capit. Cost.	Total Deuda
Marzo 2005	EDINOR MANDO	Normal	Comercio	No	2		0.00	0.00	1.00	0.00	100.00	100.00
Marzo 2005	UNIBANCO	Normal	Comercio	No	5		0.00	0.00	120	0.00	150.00	150.00
Marzo 2005	BCO DE GUAYAS	Normal	Comercio	No	7		0.00	0.00	1.00	0.00	23.00	23.00
<b>TOTAL</b>							<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>3.00</b>	<b>0.00</b>	<b>1,941.00</b>	<b>1,944.00</b>

## Indicadores de perfil de riesgo

Desde enero del 2012 hasta marzo del 2013

Indicador	Valor	Fecha
Mora más elevada	Cadena Contable	Abril 2012
Mora más elevada	USD 2.850,00	Febrero 2013
Endeudamiento Promedio	USD 2.804,00	

Reportado en la Central de Crédito de:	Diciembre 2012
--	----------------

MESERO 4 últimos meses de septiembre 2014 a marzo 2015

Indicador	Valor	Fecha
Mora más elevada	Cadena Contable	Marzo 2015
Mora más elevada	USD 1.441,00	Marzo 2015
Endeudamiento Promedio	USD 1.344,00	

## MESERO Reservas y calificación - Análisis de riesgo

Calificación más alta

Calificación más baja

Calificación	Fecha	Institución	Calificación	Fecha	Institución	Saldo
A	Dic 2012	UNIBANCO	E	Mar 2015	INCFINARIO	895,15
A	Dic 2012	CENTRO MANDO	E	Mar 2015	CENTRO MANDO	830,32
A	Dic 2012	INCFINARIO	E	Mar 2015	UNIBANCO	195,90
			E	Mar 2015	BOC DE GUAYNABÁ	-29,89

TOTAL CALIFICACIONES	N. 28	B. 28	C. 22	D. 29	E. 574
----------------------	-------	-------	-------	-------	--------

## Detalle de operaciones vencidas a marzo 2013

Concepto	De 1 a 30 días	De 1 a 2 meses	De 2 a 3 meses	De 3 a 6 meses	De 6 a 9 meses	De 9 a 12 meses	De 12 a 24 meses	De 24 a 36 meses	Más de 36 meses	Total
Monto	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
% Vencido	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00

## NÚMERO DE CONSULTAS

MORAN CARIENAS MARCOS POMPEYO ANTONIO se registra consultado en los 6 últimos meses

El usuario que ha consultado este reporte, declara que por disposición legal, la finalidad exclusiva del mismo es la de conocer el nivel de endeudamiento y riesgo crediticio de la persona consultada. El empleo del mismo es la evaluación del perfil de riesgo crediticio de la persona consultada y no que pueda alterarse sus operaciones, siendo de su exclusiva responsabilidad su utilización indebida.

© CREDIT REPORT - S.A. - Base de Información Crediticia

## DESCRIPCIÓN DEL REPORTE SMART DE CREDITREPORT

## 1. SEGURIDAD Y AUDITORÍA.-

Identificación del cliente, usuario(s), fecha y hora de la obtención del reporte de crédito.

## 2. IDENTIFICACIÓN CONSULTADA.-

Número de cédula de identidad y nombre de la persona consultada, también se puede consultar por medio del RUC a las empresas.

## 3. DIRECTORIO DE DIRECCIONES.-

Dirección, Ciudad y teléfono, que proporcionan nuestros proveedores de información.

## 4. PERSONAS INHABILITADAS.-

Inhabilitaciones de cuentas corrientes de acuerdo a la normativa de la SBS, actualización diaria.

## 5. CENTRAL DE CASAS COMERCIALES.-

Información crediticia del sector comercial: tiendas por departamentos, autoservicios (retail), tarjetas de crédito propias, almacenes de electrodomésticos de la línea blanca y principales recaudadoras de crédito del país. (Casa Tosá, Fybeca, Almacenes Juan el Juri, Créditos Económicos, Artefacta, La Ganga, Si Cobra, Recaudadora Ecuador, Andinetel, etc.)

## 6. CENTRAL DE ENTIDADES NO REGULADAS POR LA SBS.-

Bases de datos de información crediticia positiva y negativa, proporcionada por entidades no reguladas por la SBS y miembros de la Red Financiera Rural. (Cooperativas de Ahorro y Crédito, ONG's, e Instituciones especializadas en microfinanzas IMF's)

## 7. CENTRAL DE CRÉDITO.-

Información crediticia proporcionada por el Sistema Financiero Nacional regulado por la SBS, en las cuales la persona consultada mantiene endeudamiento, a la fecha de corte. Se detallan: fecha de corte, institución financiera, tipo de riesgo, tipo de crédito, vinculación, calificación propia y estatus de las obligaciones (al día, en mora, en demanda judicial o cartera castigada), actualización mensual.

## 8. TOTAL ENDEUDAMIENTO.-

Totales individuales por sector identificando estatus del endeudamiento en el Sistema Financiero regulado SBS, Entidades no reguladas SBS y el Sector Comercial (INFOCOM).

## 9. CUOTA ESTIMADA MENSUAL.-

Muestra la cuota que tiene que pagar una persona con respecto al total de su endeudamiento en el Sistema Financiero regulado SBS, Entidades no reguladas SBS y el Sector Comercial (INFOCOM). Se calcula en base a ciertos supuestos e indica adicionalmente a la cuota, si existen valores de operaciones vencidas, en demanda judicial o en castigo.

**10. INDICADORES DE PERFIL DE RIESGO.-**

Indicadores que permiten identificar históricamente el mayor plazo y monto vencidos, el endeudamiento promedio, desde enero del 2002 hasta la fecha de corte, así como también un contraste en los 6 últimos meses. Los indicadores indican si son obtenidos por endeudamiento directo e indirecto y consideran la fecha inicial en la que la persona ingresa la central de crédito.

**11. CALIFICACIÓN DE CRÉDITO DIRECTO.-**

Resumen de la calificación histórica directa más alta y más baja, considerando la fecha, institución y saldo que originó dicha calificación. También se presenta una sumatoria del número de calificaciones históricas A, B, C, D y E.

**12. DETALLE DE OPERACIONES VENCIDAS.-**

Se presenta la edad de las operaciones vencidas con sus respectivos montos y porcentajes.

**13. NÚMERO DE CONSULTAS.-**

El contador de consultas alerta las entidades que han consultado el reporte de crédito de la persona en los 6 últimos meses.

**FORMATOS DE REPORTES DE GESTION CREDITICIA RFR PLUS**

Nombre Completo	Apellido	Nombre	Apellido	Sexo								
<b>CREDIT REPORT</b> Base de Información Crediticia												
Con el apoyo tecnológico de <b>EQUIFAX</b>			EMPRESA: Credit Report									
			USUARIO: admin									
			FECHA: 3-Abril-2005									
			MORA: 1:00:00									
<b>IDENTIFICACIÓN COMPLETA RFR PLUS - MICROFINANZAS</b>												
Código de Identificación: 010600774		Apellido: ...										
Apellido: ...		Código: ...		...								
<b>EVOLUCIÓN DE LAS ETAPAS</b> (información resumida por la DSI - el 30 de Mayo del 2005)												
Fecha Inhabilitación	Tamaño de Inhabilitación (Miles)	Acción	Motivo	No. Prácticas Revisadas								
14/05/05	1	2 (DEJAR CONSULTAS)	11	11								
Nota: N/A (Prácticas que pasan a tener prioridad al tiempo de atención por cuenta de cuentas con moras, morosidad o morosidad por morosidad de DSI.)												
<b>LISTA DE OPERACIONES VENCIDAS POR CUENTA DE LA CENTRAL DE DATOS</b>												
Acuerdo	Fecha de Corte	Saldo Total USD	Valor por Vencido USD	Valor Vencido USD	Porcentaje Juvenil	Tiempo Vencido Mes						
SOMSA	1/02/2005	1.912,00	2,00	2,00	1.041,00	0%						
<b>GENERAL DE CREDITO</b> (información proporcionada por la DSI - el 10 de Mayo del 2005. Período: enero 2002 - abril 2005)												
<b>Deuda reportada por el sistema financiero a abril 2005</b>												
Fecha Corte	Institución Financiera	Tipo Seguro	Tipo Crédito	Mora	Coll. Propia	Coll. Moral	Total Vencido	No. Dev. Juv.	Total Vencido Juv.	Coll. Juv.	Coll. Total	Total Deuda
Abr 2005	PACIFICARD	Seguro	Comercio	M	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Abr 2005	CENTRO SAHARA	Seguro	Comercio	M	0	0,00	1,00	1,00	0,00	0,00	0,00	1,00
Abr 2005	UNIBANCO	Seguro	Comercio	M	0	0,00	1,00	1,00	0,00	0,00	0,00	1,00
Abr 2005	BCO DE SUYARENSIS	Seguro	Comercio	M	0	0,00	1,00	1,00	0,00	0,00	0,00	1,00
<b>TOTAL</b>						<b>0,00</b>	<b>2,00</b>	<b>2,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>2,00</b>
<b>CENTRAL DE OPERACIONES MICROFINANCIERAS RFR - DSI</b>												
(información proporcionada por el usuario en registros por la DSI a abril 2005)												
Fecha Corte	Institución Financiera	Tipo Seguro	Tipo Crédito	Coll. Propia	Total Vencido	No. Dev. Juv.	Total Vencido Juv.	Coll. Juv.	Coll. Total	Total Deuda	Porcentaje Vencido	
Abr 2005	COOP ACCION RURAL	Seguro	Comercio	C	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	
Abr 2005	COOP LA MERCED	Seguro	Comercio	D	0,00	1,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Abr 2005	INDOTEC	Seguro	Comercio	X	0,00	1,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Abr 2005	ESPOR	Seguro	Comercio	X	0,00	1,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
<b>TOTAL</b>					<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>2,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>100,00</b>	
(*) No devenga intereses y cualquier vencido de la operación se debe lo cual está sujeto a morosidad.												
Coll. Propia = Coll. Deuda reportada por el usuario en registros por la DSI a abril 2005												
<b>TOTAL Deuda reportada por el sistema financiero: 2,00</b>												
<b>Indicadores de perfil de riesgo</b>												
<b>Deuda nueva del 2002 hasta marzo del 2005</b>												
Indicador	Valor	Fecha	Indicador	Valor	Fecha							
Menor plazo vencido	0,00	1-Marzo-2005	Menor plazo vencido	0,00	1-Marzo-2005							
Menor valor vencido	0,00	1-Marzo-2005	Menor valor vencido	0,00	1-Marzo-2005							
Mayor número de operaciones	0,00	1-Marzo-2005	Mayor número de operaciones	0,00	1-Marzo-2005							
Reportado en la Central de Datos de Deuda: Septiembre 2005												
<b>RESUMEN DE CALIFICACIONES ANTERIOR DIRECTA</b>												
<b>Calificación más alta</b>												
Calificación Fecha	Institución	Saldo	Calificación Fecha	Institución	Saldo							
A - De 2002 UNIBANCO		1.912,00	E - Mar 2005 PACIFICARD		0,00							
A - De 2002 CENTRO SAHARA		0,00	E - Mar 2005 CENTRO SAHARA		0,00							
A - De 2002 PACIFICARD		0,00	E - Mar 2005 UNIBANCO		0,00							
<b>TOTAL CALIFICACIONES: A: 0, B: 0, C: 0, D: 0, E: 0, F: 0</b>												

Detalle de aproximaciones recibidas a marzo 2005 (Quilómetros USD)

Concepto	De 1 a 30 días	De 1 a 2 meses	De 3 a 3 meses	De 4 a 6 meses	De 6 a 9 meses	De 9 a 12 meses	De 12 a 24 meses	De 24 a 36 meses	Más de 36 meses	Total
Monto	0,00	0,00	2,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,00	4,00
% Vendido	0,00	0,00	5,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	50,00	100,00

VI: DETALLE DE LA DEUDA POR FUNCIÓN desde enero del 2002 hasta abril del 2005

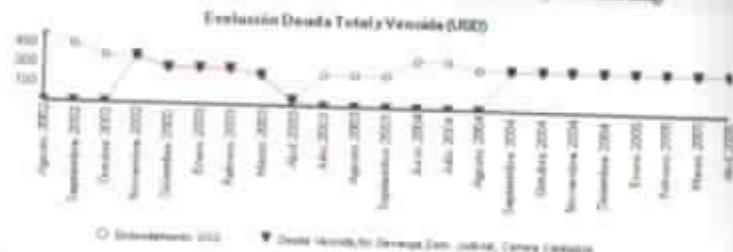
MEMBROS DE COMITÉ JAS

Entidad que Consultó	May 2005	Abr 2005	Mar 2005	Feb 2005	Ene 2005	Dic 2004	Total por Entidad
EDUCA	1	0	1	0	0	0	2
Total Consultas Por Mes	1	0	1	0	0	0	2

El usuario que ha consultado esta report, declara que por disposición legal, la totalidad de los datos del sistema es de su conocimiento y de su responsabilidad y riesgo, así como de la persona consultada. El sistema del sistema no es responsable del uso de los datos de consulta, así como de los datos de esta aplicación, siendo de su responsabilidad y riesgo el usuario de la consulta.

CREDIT REPORT S.A. - Servir de Información Crediticia

Gráfico de la evolución deuda total y vendida desde enero del 2002 hasta abril del 2005 (Quilómetros USD)



DETALLE DE LA DEUDA POR FUNCIÓN desde enero del 2002 hasta abril del 2005 (Quilómetros USD)

Mes	Por	Me	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Más de	Total	Función	Función	Total
01/2002	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00
02/2002	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00
03/2002	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00
04/2002	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00
05/2002	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00
06/2002	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00
07/2002	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00
08/2002	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00
09/2002	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00
10/2002	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00
11/2002	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00
12/2002	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00
01/2003	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00
02/2003	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00
03/2003	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00
04/2003	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00
05/2003	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00
06/2003	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00
07/2003	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00
08/2003	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00
09/2003	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00
10/2003	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00
11/2003	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00
12/2003	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00
01/2004	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00
02/2004	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00
03/2004	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00
04/2004	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,00

ANEXO No. 5

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS

1 OBJETIVO

2 ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN

- 2.1. CONFORMACIÓN DE EQUIPO DE TRABAJO
- 2.2. GENERACIÓN DE LA BASE DE DATOS
  - 2.2.1. Objetivos
  - 2.2.2. Tiempos de ejecución
  - 2.2.3. Construcción de los Archivos de Información de Pruebas
  - 2.2.4. Intercambio de Información
  - 2.2.5. Procesamiento de la Información de Pruebas
  - 2.2.6. Carga inicial de Archivos para Producción
- 2.3. INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES
  - 2.3.1. Objetivo
  - 2.3.2. Tiempos de ejecución
  - 2.3.3. Definiciones
    - a) Formato de Perfil de Crédito del Cliente
    - b) Tipos de Consulta
    - c) Esquema de Comunicaciones y Seguridad
  - 2.3.4. Requerimientos Técnicos
- 2.4. IMPLEMENTACIÓN ESQUEMA DE SEGURIDADES
  - 2.4.1. Objetivo
  - 2.4.2. Tiempos de ejecución
  - 2.4.3. A nivel de Red de Comunicaciones
  - 2.4.4. A nivel de Aplicaciones
  - 2.4.5. A nivel de Sistema Operacional
  - 2.4.6. A nivel de Plataforma y Centro de Cómputo
  - 2.4.7. A nivel Operativo
- 2.5. IMPLEMENTACIÓN PLAN DE CONTINGENCIA
  - 2.5.1. Objetivo
  - 2.5.2. Tiempos de ejecución
  - 2.5.3. A nivel de Servidor
  - 2.5.4. A nivel de Almacenamiento
  - 2.5.5. A nivel de Red de Comunicaciones
  - 2.5.6. A nivel de Centro de Cómputo
- 2.6. PLAN DE CAPACITACIÓN A USUARIOS
  - 2.6.1. Objetivo
  - 2.6.2. Tiempos de Ejecución

- 2.6.3. Desarrollo del Plan
- 2.7. PRUEBAS INTEGRALES PARA SALIDA A PRODUCCIÓN
  - 2.7.1. Objetivo
  - 2.7.2. Tiempos de Ejecución
  - 2.7.3. Requerimientos
  - 2.7.4. Definiciones
  - 2.7.5. Construcción Base de Datos
  - 2.7.6. Intercambio de Información
  - 2.7.7. Procesamiento de la Información
  - 2.7.8. Consultas
- 2.8. DEFINICIÓN ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA PRODUCCIÓN
  - 2.8.1. Objetivos
  - 2.8.2. A nivel del diseño del archivo de información
  - 2.8.3. A nivel de Intercambio de Información
  - 2.8.4. A nivel de Procesamiento a la información
  - 2.8.5. A nivel de claves de Usuario
  - 2.8.6. A nivel de Instalación de Programas de Consulta
  - 2.8.7. A nivel de Disponibilidad del Servicio

### 3. ETAPA DE OPERACIÓN DEL SERVICIO

- 3.1. BASES DE DATOS
  - 3.1.1. Objetivos
  - 3.1.2. Construcción de la Información
  - 3.1.3. Intercambio de Información
  - 3.1.4. Procesamiento de Información
- 3.2. INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES
  - 3.2.1. Objetivos
  - 3.2.2. Sobre las Estaciones de trabajo
  - 3.2.3. Capacitación a usuarios
- 3.3. PROCESO DE CONSULTAS AL SERVICIO
  - 3.3.1. Objetivos
  - 3.3.2. Sobre la Solicitud y Procesamiento de la Consulta
  - 3.3.3. Sobre la Facturación
- 3.4. AUDITORIAS
  - 3.5.1. Objetivos
  - 3.5.2. Normas para realizar las Auditorias
- 3.5. SOPORTE TÉCNICO
  - 3.6.1. Objetivos

### ANEXO No.6

#### AUTORIZACIÓN PARA VERIFICACIÓN Y ENTREGA DE INFORMACIÓN CREDITICIA

\_\_\_\_\_ a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 200.

Señores

Entidad \_\_\_\_\_

Presente.-

Por la presente autorizo (amos) expresamente a la Entidad \_\_\_\_\_ para que obtenga de cualquier fuente de información, incluida la Central de Riesgos, mis (nuestras) referencias personales, sobre mi (nuestro) comportamiento crediticio, manejo de mi (s) (nuestras) cuenta (s), corrientes, de ahorro, tarjetas de crédito, etc., y en general al cumplimiento de mi (nuestras) obligaciones y demás activos, pasivos, y datos personales.

De igual forma, la Entidad \_\_\_\_\_ queda expresamente autorizada para que pueda utilizar, transferir o entregar dicha información a autoridades competentes y organismos de control, así como a otras instituciones o personas jurídicas legalmente facultadas como los burós de información crediticia.

\_\_\_\_\_  
Nombre:  
No. Cl.:

\_\_\_\_\_  
Nombre:  
No. Cl.:

\_\_\_\_\_  
Nombre:  
No. Cl.:

\_\_\_\_\_  
Nombre:  
No. Cl.:

Ejecutado por:



Auspiciado por:



**Dirección del Estudio:** Andrés Freire  
**Consultor:** Paúl Noboa