



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“CONTROL INTERNO SOBRE LA GESTIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE DEL CANTÓN LA MANÁ PERÍODO 2017-2018”.

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. C.P.A.

Autoras:

Vega Caiza Magaly Mercedes
Vélez Esmeraldas Lilibeth Maricela

Tutor:

Ing. M.Sc. Pazmiño Cano Gloria Evelina

LA MANÁ - ECUADOR

JULIO – 2019

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras Vega Caiza Magaly Mercedes y Vélez Esmeraldas Lilibeth Maricela declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: “CONTROL INTERNO SOBRE LA GESTIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE DEL CANTÓN LA MANÁ PERÍODO 2017-2018 ”, siendo la Ing. M.Sc. Pazmiño Cano Gloria Evelina tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.



Vega Caiza Magaly Mercedes
C.I: 050406155-7

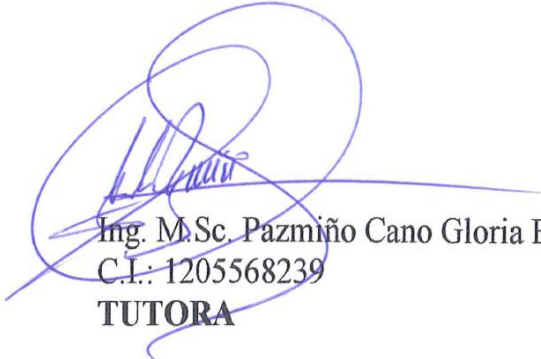


Vélez Esmeraldas Lilibeth Maricela
C.I: 050346904-1

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título “CONTROL INTERNO SOBRE LA GESTIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE DEL CANTÓN LA MANÁ PERÍODO 2017-2018 ”, de Vega Caiza Magaly Mercedes y Vélez Esmeraldas Lilibeth Maricela , de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad Académica de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, Julio, 2019



Ing. M.Sc. Pazmiño Cano Gloria Evelina
C.I.: 1205568239
TUTORA


APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN


En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas, por cuanto, el o los postulantes: Vega Caiza Magaly Mercedes y Vélez Esmeraldas Lilibeth Maricela con el título de Proyecto de Investigación “CONTROL INTERNO SOBRE LA GESTIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE DEL CANTÓN LA MANÁ PERÍODO 2017-2018 ”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación de proyecto.


Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

La Maná, Julio del 2019

Para constancia firman:


Ing. M.Sc. Fabián Morán Marmolejo
C.I.:050221538-7
LECTOR 1 (PRESIDENTE)


Ing. M.Sc. Ketty Hurtado García
C.I.:120417633-1
LECTOR 2


CPA. M.Sc. Rosa Torres Briones
C.I.:120361711-1
LECTOR 3. (SECRETARIO)

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradecer a Dios por la salud y sabiduría. Luego A la Universidad Técnica de Cotopaxi en especial a la Facultad de Ciencias Administrativas por brindar la oportunidad de continuar y culminar con nuestros estudios superiores, a los maestros por la entrega diaria hacia sus estudiantes forjando jóvenes con espíritu de lucha.

Al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense.” por haber permitido realizar el Proyecto de investigación en su prestigiosa institución. A la M.Sc. Gloria Evelina Pazmiño Cano tutora del Proyecto de Investigación por su entrega, al guiarnos e impartir sus conocimientos que fueron de gran ayuda para el desarrollo del presente trabajo.

A todos nuestros familiares y amigos por el constante apoyo que nos brindaron en esos momentos difíciles pues con sus palabras de aliento hicieron que se haga realidad el desarrollo de este Proyecto de Investigación.

Magaly y Lilibeth.

DEDICATORIA

El presente proyecto está dedicado en primer lugar a Dios por la sabiduría y salud brindada, al pilar fundamenta en mi vida, mis padres gracias por su apoyo incondicional, por sus consejos y su paciencia, esos ejemplos de lucha constante me han llevado a culminar el sueño más anhelado, todo lo que soy es gracias a ustedes.

A mis hermanos y familiares por sus consejos y buenos deseos, por el apoyo que me han brindado día a día, para seguir adelante, sin duda son las mejores personas que Dios puso en mi camino.

A mis amigas que me acompañaron en toda mi carrera universitaria dándome ánimos y consejos en los momentos difíciles.

Magaly Vega.

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. A mi padre, que, a pesar de nuestra distancia física, siento que estás conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí.

A mis hijos por ser mi fuerza, mi motor para salir adelante, ellos son mi motivo para luchar y poder alcanzar mis sueños y metas, por su amor incondicional. A Pablo un hombre maravilloso quien durante estos años de estudios me ha brindado su apoyo y amor incondicional en los momentos difíciles.

Lilibeth Vélez.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TÍTULO: “CONTROL INTERNO SOBRE LA GESTIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE DEL CANTÓN LA MANÁ PERÍODO 2017-2018”

Autoras:

Vega Caiza Magaly Mercedes
Vélez Esmeraldas Lilibeth Maricela

RESUMEN

El presente trabajo se efectuó con la finalidad de analizar la gestión crediticia mediante la aplicación de cuestionarios de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense del cantón La Maná debido que los riesgos de crédito podrían afectar de manera significativa a la rentabilidad de la misma. La metodología empleada para el desarrollo de la investigación fue el método deductivo el cual ayudó a analizar desde lo general a lo particular la evolución de las provisiones de los años 2017-2018, a través del método descriptivo se describió mediante gráficos la evolución de la morosidad entre las carteras de crédito inmobiliario, micro y de consumo, y el método estadístico ayudo a establecer el tamaño de la población y cálculo estadísticos para la elaboración de los gráficos. Además, se empleó la investigación bibliográfica para la recolección de la información teórica sobre riesgos, provisiones y la investigación de campo debido que se acudió a las instalaciones de la cooperativa para la aplicación de las entrevistas y el cuestionario del control interno al área de crédito. El análisis del control interno del área de crédito reflejó los siguientes hallazgos como: el inadecuado resguardo de las escrituras hipotecarias, la ejecutiva de negocios no posee un control de recuperación de cartera de los asesores de crédito, el cliente no recibe explicaciones ni entrega copias de la liquidación crediticia, no se elaboran reportes de préstamos nuevos, inexistencia de procedimientos para comunicar oportunamente sobre el vencimiento de las cuotas, no se efectúa un seguimiento de los créditos otorgados sin garantías. El análisis de la información obtenida de los estados financieros mensuales de los años 2017-2018, reflejó que el indicador de morosidad se redujo, colocándose en un porcentaje aceptable a finales del año 2018. Mientras que la comparación entre la morosidad del crédito micro, consumo y el crédito inmobiliario, evidenció la mayor parte de morosidad en el segmento microcrédito, en unas pequeñas franjas el crédito de consumo e inmobiliario. Como propuesta se realizó un manual de control de riesgo crediticio para la cooperativa de ahorro y Crédito Futuro Lamanense el cual constó de flujogramas de aprobaciones de crédito, desembolsos, políticas para otorgar créditos que contribuirán de manera significativa para el mejoramiento de la calidad de servicio y el nivel de rentabilidad de esta importante entidad financiera del cantón La Maná.

Palabras clave: Evaluación, control interno, crédito, cooperativa de ahorro y crédito, socios, manual, riesgo crediticio.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES
ENGINEERING RACE IN ACCOUNTING AND AUDIT**

TITLE: "INTERNAL CONTROL ON CREDIT MANAGEMENT AND ITS INCIDENCE IN THE PROFITABILITY OF THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE FUTURE LAMANENSE DEL CANTON LA MANÁ PERIOD 2017-2018"

Authors:

Vega Caiza Magaly Mercedes

Vélez Esmeraldas Lilibeth Maricela

ABSTRACT

The present work was carried out with the purpose of analyzing the credit management through the application of internal control questionnaires in the Savings and Loans Cooperative "Futuro Lamanense" in La Maná, because the credit risks could significantly affect the profitability of the same. The methodology used for the development of the research was the deductive method that helped to analyze from general to particular the evolution of the provisions of the years 2017-2018, through the descriptive method was described by graphs the evolution of the defaulting between the real estate, micro and consumer credit portfolios, and the statistical method helped to establish the population size and statistical calculation for the elaboration of the graphs. In addition, bibliographic research was used to collect theoretical information on risks, provisions and field research due to the cooperative's facilities for the application of the interviews and the internal control questionnaire to the credit area. The analysis of the internal control of the credit area reflected the following findings: inadequate protection of the mortgage deeds, the business executive does not have a credit recovery control of the credit counselors, the client does not receive explanations or deliver copies of the credit liquidation, no new loan reports are prepared, no procedures to communicate timely about the expiration of the installments, no follow-up of the loans granted without guarantees, the analysis of the information obtained from the financial statements of each month of the years 2017-2018, reflected that the indicator of defaulting was reduced, placing itself at an acceptable percentage at the end of 2018. While the comparison between the defaulting of micro credit, consumption and real estate credit, evidenced the greater part of defaulting in the microcredit segment, in small swaths the consumer and real estate credit. As a proposal, a credit risk control manual was prepared for the savings cooperative and Loans "Futuro Lamanense", which consisted of flowcharts of credit approvals, disbursements, policies to grant credits that will contribute significantly to the improvement of the quality of service and the level of profitability of this important financial institution in La Maná.

Keywords: Evaluation, internal control, credit, savings and credit cooperative, partners, manual, credit risk.


AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: la traducción del resumen del proyecto de investigación al Idioma Inglés presentado por las estudiantes Egresadas de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la facultad de ciencias administrativas Vega Caiza Magaly Mercedes y Vélez Esmeraldas Lilibeth Maricela, cuyo título versa “CONTROL INTERNO SOBRE LA GESTIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE PERÍODO 2017-2018”, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo las peticionarias hacer uso del presente certificado de la manera ética que consideren conveniente.

La Maná, julio del 2019

Atentamente,



Mg. Sebastián Fernando Ramón Amores
C.C. 050301668-5
COORDINADOR CENTRO DE IDIOMAS

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xv
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. RESUMEN DEL PROYECTO	2
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	3
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	4
5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
5.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
6. OBJETIVOS:	7
6.1. OBJETIVO GENERAL	7
6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
7. ACTIVIDADES EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS:	8
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	9
8.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	10
8.1.14. RENTABILIDAD	12
8.1.15. SEPS	12
8.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO	13
8.2.1. CONTROL.....	13
8.2.1.1. OBJETIVO DEL CONTROL	13
8.2.1.2. CONTROL INTERNO	14
8.2.1.3. OBJETIVOS DE CONTROL INTERNO.....	15

8.2.1.4. CARACTERÍSTICA DEL CONTROL INTERNO	15
8.2.1.5. IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO	16
8.2.1.6. PROCESO DEL CONTROL INTERNO.....	16
8.2.1.7. ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO	17
8.2.1.8. PRINCIPIOS BÁSICOS DE CONTROL INTERNO.....	20
8.2.2. RIESGOS	21
8.2.2.1. CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	21
8.2.3. INSTITUCIONES FINANCIERAS	28
8.2.3.1. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	29
8.2.3.2. OBJETIVOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO.....	30
8.2.3.3. CARACTERÍSTICAS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO..	30
8.2.3.4. IMPORTANCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO.....	30
8.2.3.5. TIPOS DE CRÉDITO	31
8.2.3.6. VENTAJAS DEL CRÉDITO.....	33
8.2.3.7. DESVENTAJAS DEL USO DEL CRÉDITO.	34
8.2.3.8. CARTERA DE CRÉDITO.....	34
8.2.3.9. TASAS DE INTERÉS	34
8.2.3.10. POLÍTICAS DE CRÉDITO.....	35
8.2.3.11. TIPOS DE POLÍTICAS DE CRÉDITO.	35
8.2.3.12. ANÁLISIS DE CRÉDITO	36
8.3. RENTABILIDAD	36
8.3.3.1. LA RENTABILIDAD EN EL ANÁLISIS CONTABLE	37
8.3.3.2. LA RENTABILIDAD ECONÓMICA.....	37
8.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	38
8.3.1. LEY DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA.....	38
8.3.3.1. CLASIFICACIÓN DE LAS COOPERATIVAS	38
8.3.3.2. NATURALEZA DE LA CONDICIÓN DE SOCIO.....	39
8.3.3.3. PÉRDIDA DE LA CALIDAD DE SOCIO.....	39
8.3.3.4. ASAMBLEA GENERAL	39
8.3.3.5. ASAMBLEAS DE DELEGADOS	39

8.3.3.6. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	40
8.3.3.7. CONSEJO DE VIGILANCIA	40
9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS	40
10. METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL:.....	41
10.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	41
10.1.1 MÉTODO DEDUCTIVO	41
10.1.2. MÉTODO DESCRIPTIVO	42
10.1.3. MÉTODO ESTADÍSTICO	42
10.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	42
10.2.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA	42
10.2.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO	43
10.3. TÉCNICAS UTILIZADAS EN LA INVESTIGACIÓN	43
10.3.1. ENCUESTA	43
10.3.2. ENTREVISTA	44
10.3.3. LA OBSERVACIÓN	44
10.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	44
11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	44
11.4. PROPUESTA DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO.....	85
11.5. DISCUSIÓN.....	107
12. IMPACTO SOCIAL, TÉCNICO Y ECONÓMICO	109
12.1. IMPACTO SOCIAL	109
12.3. IMPACTO ECONÓMICO.....	109
13. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO:.....	110
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	111
14.1. CONCLUSIONES	111
14.2. RECOMENDACIONES	112
15. BIBLIOGRAFIA.....	113
15.1. LIBROS.....	113
15.2. TESIS	116
15.3. PÁGINAS WEB.....	116

16. ANEXOS.....	118
-----------------	-----

ÍNDICE DE TABLAS

1. Beneficiarios.....	4
2. Actividades y sistema de tareas en relación a los objetivos planteados	8
3. Administración de riesgos	23
4. Funciones de la Unidad de Riesgos	23
5. Límites de crédito	25
6. Provisiones Específicas	26
7. Provisiones facultativas	27
8. Provisiones Específicas para Inversiones	27
9. Porcentaje de provisión específica requerida a constituir	28
10. Control interno Área de Crédito	46
11. Determinación de eventos positivos	51
12. Calificación de eventos de riesgos.....	53
13. Hallazgo 1.....	55
14. Hallazgos 2.	56
15. Hallazgos 3.	57
16. Hallazgos 4.	58
17. Hallazgo 5.....	59
18. Hallazgo 6.....	60
19. Hallazgo 7.....	61
20. Hallazgo 8.....	62
21. Hallazgo 9.....	63
22. Hallazgo 10.....	64
23. Hallazgo 11.....	65
24. Hallazgo 12.....	66
25. Hallazgo 13.....	67
26. Hallazgo 14.....	68
27. Hallazgo 15.....	69
28. Hallazgo 16.....	70
29. Hallazgo 17.....	71

30. Evolución de las provisiones Años 2017-2018	72
31. Evolución de la morosidad de la cartera total 2017-2018	75
32. Evolución de la morosidad del Crédito de Consumo 2017 - 2018.....	76
33. Evolución de la morosidad De Microcrédito 2017 - 2018	77
34. Evolución de la morosidad del crédito Inmobiliario 2017- 2018.....	78
35. Actividades del proceso de aprobación de créditos.....	90
36. Políticas generales para la otorgación de créditos	100
37. Políticas de cobros del Área de Créditos	101
38. Provisiones Específicas	104
39. Provisiones facultativas	105
40. Provisiones Específicas para Inversiones	105
41. Porcentaje de provisión específica requerida a constituir	105
42. Presupuesto para la elaboración del proyecto:	110

ÍNDICE DE GRÁFICOS

1. Categorías fundamentales.....	13
2. Objetivos del control	14
3. Elementos de ambiente de control.....	17
4. Medios para ejercer control	19
5. Evolución de provisiones del Año 2017 y 2018 COAC Futuro Lamanense.....	73
6. Evolución del total de cartera año 2017	74
7. Evolución de la morosidad de la cartera total 2017-2018 coac futuro lamanense	75
8. Evolución de la morosidad de créditos de consumo.....	76
9. Evolución de la morosidad de microcrédito	77
10. Evolución de la Morosidad Crédito Inmobiliario 2017- 2018.....	78
11. Comparativo de la Morosidad de los créditos	79
12. Evolución Morosidades de los créditos Inmobiliario-Microcrédito -Consumo	80
13. Cartera por edades del crédito de Consumo 2017-2018.....	81
14. Cartera por edades Microcrédito 2017-2018.....	82
15. Cartera Por Edades Del Crédito Inmobiliario 2017- 2018	83
16. Comparación De Carteras Productiva e Improductiva	84
17. Ciclo del crédito.....	88

18. Diagrama de Flujo general de aprobación de crédito	89
19. Actividades del proceso de aprobación de créditos.....	90
20. Verificación de documentos	92
21. Proceso de desembolso de crédito	93
22. Identificación principales procedimientos del Área de Crédito	94
23. Documentos que se debe recopilar para la otorgación de crédito	94
24. Flujograma de Presentación de documentación	95
25. Flujograma de Verificación e inspección	96
26. Figura Impedimentos para la obtención de un crédito	98
27. Procesos sobre el control y cobranzas	99
28. Formas de mitigar el riesgo	102
29. Provisiones.....	103

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

“Control Interno sobre la Gestión Crediticia y su Incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense del Cantón La Maná período 2017-2018”

Tiempo de Ejecución

Fecha de inicio: Marzo 2019

Fecha de Finalización: Agosto 2019

Lugar de ejecución: Parroquia La Maná, Cantón La Maná, Provincia Cotopaxi, Universidad Técnica de Cotopaxi.

Unidad Académica que auspicia: Facultad en Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia: Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

Proyecto de investigación vinculado: Macro Proyecto de la carrera de Contabilidad y Auditoría: Estudio de los problemas contables tributarios y de control en las Pymes –Negocios Asociados en el Cantón La Maná

Equipo de Trabajo:

- Ing. MSc. Pazmiño Cano Gloria Evelina
- Vega Caiza Magaly Mercedes
- Vélez Esmeraldas Lilibeth Maricela

Área de Conocimiento:

Ciencias sociales, educación comercial y derecho
Educación comercial y administración
Contabilidad, auditoría

Línea de investigación:

8. Administración y economía para el desarrollo humano y social

Esta línea está orientada a generar investigaciones que aborden temas relacionados con la mejora de los procesos administrativos e indaguen en nuevos modelos económicos que repercutan en la consolidación del estado democrático, un sistema económico solidario y sostenible que fortalezca la ciudadanía contribuyendo a impulsar la transformación de la matriz productiva.

Sub líneas de Investigación de la Carrera: b. Contabilidad y auditoría

Está orientada al desarrollo de sistemas integrados de contabilidad, que abarquen la contabilidad, costos, tributación y auditoría que contribuyan a la toma de decisiones estratégicas, la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones de diferentes sectores, con especial énfasis en las pymes y las organizaciones de economía popular y solidaria.

2. RESUMEN DEL PROYECTO

El presente trabajo se efectuó con la finalidad de analizar la gestión crediticia mediante la aplicación de cuestionarios de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense del cantón La Maná debido que los riesgos de crédito podrían afectar de manera significativa a la rentabilidad de la misma. La metodología empleada para el desarrollo de la investigación fue el método deductivo el cual ayudó a analizar desde lo general a lo particular la evolución de las provisiones de los años 2017-2018, a través del método descriptivo se describió mediante gráficos la evolución de la morosidad entre las carteras de crédito inmobiliario, micro y de consumo, y el método estadístico ayudo a establecer el tamaño de la población y cálculo estadísticos para la elaboración de los gráficos. Además, se empleó la investigación bibliográfica para la recolección de la información teórica sobre riesgos, provisiones y la investigación de campo debido que se acudió a las instalaciones de la cooperativa para la aplicación de las entrevistas y el cuestionario del control interno al área de crédito. El análisis del control interno del área de crédito reflejó los siguientes hallazgos como: el inadecuado resguardo de las escrituras hipotecarias, la ejecutiva de negocios no posee un control de recuperación de cartera de los asesores de crédito, el cliente no recibe explicaciones ni entrega copias de la liquidación crediticia, no se elaboran reportes de préstamos nuevos, inexistencia de procedimientos para comunicar oportunamente sobre el vencimiento de las cuotas, no se efectúa un seguimiento de los créditos otorgados sin garantías. El análisis de la información obtenida de los estados financieros mensuales de los años 2017-2018, reflejó que el indicador de morosidad se redujo, colocándose en un porcentaje aceptable a finales del año 2018. Mientras que la comparación entre la morosidad del crédito micro, consumo y el crédito inmobiliario, evidenció la mayor parte de morosidad en el segmento microcrédito, en unas pequeñas franjas el crédito de consumo e inmobiliario. Como propuesta se realizó un manual de control de riesgo crediticio para la cooperativa de ahorro y Crédito Futuro Lamanense el cual constó de flujogramas de aprobaciones de crédito, desembolsos, políticas para otorgar créditos que contribuirán de manera significativa para el mejoramiento de la calidad de servicio y el nivel de rentabilidad de esta importante entidad financiera del cantón La Maná.

Palabras clave: Evaluación, control interno, crédito, cooperativa de ahorro y crédito, socios, manual, riesgo crediticio.

3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La investigación se realizó con el propósito de evaluar el control interno a la gestión crediticia de la Cooperativa de ahorro y Crédito Futuro Lamanense “Ltda, para establecer su incidencia en la rentabilidad, debido que a través de la misma se pudo detectar las debilidades de cada uno de los procesos operativos crediticios, para determinar el grado de cumplimiento en los sistemas incorporados en la entidad y si existió protección en los procedimientos y funciones del área de crédito con la finalidad de prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades y de esta manera ayudar en los diferentes procesos operacionales que se encuentran deficientes.

Fue importante porque a través de la misma se pudo determinar los resultados y la efectividad en el cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa, además de detectar los eventos de riesgo existente en la gestión crediticia, con el propósito de emitir recomendaciones que ayudaron a mitigar o disminuir el impacto de las mismas en cada una de las actividades desarrolladas en esta área.

Este proceso investigativo se realizó con el fin emitir sugerencias que ayudaron mantener un seguimiento constante de los eventos de riesgos crediticios y conocer la variación de la rentabilidad en relación a la gestión crediticia a través de un análisis financiero, donde beneficiarios fueron los directivos, socios y clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Es factible porque el desarrollo del control interno permitió establecer parámetros para el control del riesgo crediticio mediante el desarrollo de manual, contribuyendo de esta manera a la toma de decisiones de los directivos de la Cooperativa y ofreciendo sugerencias acordes a las deficiencias detectadas mediante la aplicación de la entrevista al gerente y el cuestionario al funcionario del área de créditos.

El aporte de la presente investigación para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense fue positivo porque contribuyó a la detección y mitigación de los riesgos crediticios, favoreciendo de esta manera que la cooperativa pueda hacer frente a ellas y reaccionar a tiempo, evitando de esta manera los efectos negativos que podrían dañar la imagen y credibilidad de esta importante institución financiera del cantón La Maná.

Su utilidad práctica radica en establecer un Manual de control Interno para minimizar los riesgos, ya que mediante este instrumento la cooperativa tiene una herramienta para verificar, cada uno de los procesos de la gestión crediticia.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

El Proyecto de Investigación buscó ejecutar un análisis al control interno de la gestión crediticia, es así como se determinó como beneficiario directo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense” mientras que los beneficiarios indirectos las estudiantes investigadoras quienes están desarrollando la investigación y las futuras investigaciones.

Tabla 1: Beneficiarios

Beneficiarios directos	Beneficiarios indirectos
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense”	2 estudiantes investigadoras de la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná.
5 funcionarios del Área de Crédito	Futuras Investigaciones

Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Ecuador es uno de los países donde más desarrollo ha tenido el cooperativismo de ahorro y crédito, esto se debe a que luego de la crisis financiera del año 2000 muchas de las instituciones recibieron los ahorros de los clientes que perdieron confianza en los bancos; y la solvencia de las mismas es lo que ha permitido que existan aproximadamente 3.000.000 socios agrupados en 6000 cooperativas. Día tras día nacen nuevas cooperativas, todas sustentadas en expectativas de atraer con nuevos productos financieros la atención de sus potenciales socios, son máquinas creadoras de ideas que dan facilidades increíbles y soluciones inmediatas a los problemas de todas las personas, las cooperativas se volvieron tan populares que crecen en un promedio del 15% anual. (Oña, 2016)

De acuerdo a Rodríguez, (2018) por el lado del crédito en el Ecuador la evolución es similar: en enero de 2006 las cooperativas representaban el 8,2% del crédito total del sistema financiero al sector privado y en diciembre de 2017 su participación trepó al 18,5%. En cuanto a montos, el crédito de las cooperativas pasó de 635 millones a \$6.440 millones en el mismo período, es decir, se multiplicó por diez.

Las Cooperativas han llegado a hacer un pilar fundamental para el desarrollo económico del cantón La Maná, captando en muchas de ellas una gran cantidad de socios, que de alguna manera pretenden y aspiran beneficiarse de los créditos e incentivos que ofrecen estas instituciones sin fines de lucro, debido a que el Cantón cuenta con una economía bastante elevada, han visto la necesidad de implantar nuevas Cooperativas alcanzando un total de 16 Cooperativas de Ahorro y Crédito, las cuales han sido creadas con la finalidad de cubrir la demanda de los servicios crediticios que estas ofrecen.

Y de la mano del crecimiento de instituciones financieras también se hace presente el tema de la gestión de riesgos, y es que resulta inherente al servicio prestado por los establecimientos del sector financiero que pertenecen a la Economía Popular y Solidaria, en problemática que surge a nivel del país es que en la mayoría de las cooperativas de ahorro y crédito no se realiza un análisis del control interno conforme a la gestión crediticia por lo que establecen tasas de interés acorde a la competencia, y es que existen varios tipos de riesgos, entre ellos el riesgo crediticio que hace referencia a la probabilidad de pérdida de recursos económicos generada por el incumplimiento de pago por parte del deudor hacia la Cooperativa.

La exposición del riesgo en los procesos crediticios conlleva a la gestión crediticia continúa siendo el principal de los problemas en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, para poder evitar estos problemas las Cooperativas deben ser capaces de identificar, medir, monitorear y controlar, así como también establecer políticas y estrategias que permitan evitar el riesgo de crédito mediante la implementación de tasas de interés acorde a los costos de la institución y recursos económicos de los socios.

La COAC "Futuro Lamanense", es una entidad financiera que está basada bajo los principios cooperativistas, brindando servicios de calidad como apoyo a quienes poseen recursos económicos bajos buscando contribuir a mejoras en las condiciones de vida de los socios/socias impulsando el desarrollo productivo de la Región.

La COAC Futuro Lamanense fundada hace 21 años como un medio de intermediación financiera en el cantón La Maná, actualmente se encuentra administrada por el Gerente General M.Sc. Fabián Morán Marmolejo, mencionada cooperativa estuvo consciente de que uno de los elementos sobre los que descansa la posibilidad de emprender una actividad comercial, es el acceso al financiamiento por ello ha puesto énfasis en el desarrollo de productos financieros acordes a las necesidades de los sectores de bajos y medios ingresos en

las zonas de influencia de la Cooperativa, en este contexto fue preciso mencionar que entre las dificultades que tuvo fue en el área de crédito.

Los riesgos que enfrenta la Cooperativa fueron de diversas clases constituyéndose el más importante el desconocimiento de los riesgos crediticios existentes y cuyo impacto pudo afectar en forma significativa el proceso de aprobación de créditos, afectando con ellos de manera significativa la rentabilidad, por ellos fue prioritario disponer de información que permita disminuir el número de riesgos existentes en la cooperativa.

Los efectos de un control deficiente de riesgos en el sector cooperativo pueden acarrear serios problemas como falta de liquidez en el mediano y largo plazo, así como índices de rentabilidad relativamente bajos para los socios; y de no establecer medidas que mitiguen el riesgo en el área de créditos podría llevar a la cooperativa a una situación de déficit irreversible que traería consecuencias negativas para los socios, usuarios y la economía puesto que esta clase de establecimientos cumple con una función de canalización de recursos hacia los sectores productivos del sitio en el que se establece.

Es por ello que surgió la necesidad del desarrollo de una investigación encaminado a la detección del riesgo crediticio y el nivel de incidencia del mismo en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito.

5.1. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de incidencia de la rentabilidad mediante el control interno a la Gestión Crediticia de la Cooperativa de Ahorro, Crédito “Futuro Lamanense” Ltda.?

6. OBJETIVOS:

6.1. Objetivo General

Evaluar el Control Interno a la Gestión Crediticia de la Cooperativa de ahorro y Crédito Futuro Lamanense “Ltda, para establecer su incidencia en la rentabilidad.

6.2. Objetivos Específicos.

- Analizar el control interno del área de crédito mediante la aplicación de cuestionarios de control interno.
- Realizar un análisis de la evolución de las variables de la cartera de crédito que inciden en la rentabilidad de los períodos 2017-2018.
- Diseñar un Manual de Control Interno para minimizar los riesgos crediticios de la cooperativa de ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS:

Tabla 2: Actividades y sistema de tareas en relación a los objetivos planteados

Objetivo específico	Actividad (tareas)	Resultado de la actividad	Medio de verificación
Analizar el control interno del área de crédito mediante la aplicación de cuestionarios de control interno.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del instrumento. • Aplicación del instrumento. • Procesamiento y análisis de datos mediante la matriz de calificación riesgo y confianza. 	Determinación de la importancia del control interno en la Cooperativa.	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista al Gerente de la Cooperativa. • Encuesta control interno a los encargados del área de crédito.
Realizar un análisis de la evolución de las variables de la cartera de crédito que inciden en la rentabilidad de los periodos 2017-2018.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño mediante herramienta Excel de un archivo resumen de datos concernientes a las cuentas de crédito. • Procesamiento de datos. • Análisis de datos obtenidos mediante la aplicación de la herramienta Excel. 	Establecer el nivel de variación de la cartera de crédito que incide sobre la rentabilidad en la gestión crediticia de la Cooperativa.	<ul style="list-style-type: none"> • Programa Excel de Estados Financieros sobre la Maduración de la Cartera.
Diseñar un Manual de Control Interno para minimizar los riesgos crediticios de la cooperativa de ahorro y Crédito Futuro Lamanense.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño del manual de control interno. • Socialización con los encargados del área de crédito el manual de control interno. 	Manual socializado	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de control interno. • Firma de los asistentes a la socialización.

Elaborado por: Vega Magaly y Vélez Lilibeth

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

A continuación, se detalló una breve reseña de los proyectos relacionados al control interno en entidades del sector financiero, puesto que fueron de gran utilidad permitiendo enmarcar la problemática en un contexto práctico y cercano a la realidad de empresa estudiada, a través de sus resultados fue posible tener una idea clara del impacto positivo que genera la aplicación de este instrumento en el ámbito financiero.

Proyecto 1.- “Diseño de un manual de control interno institucional para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Ltda. La Mana provincia de Cotopaxi”

La presente investigación se basó en un Manual de Control Interno el cual reúne un conjunto de políticas, procedimientos y técnicas de Control Interno instauradas para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná, para lograr mitigar los riesgos inherentes a las operaciones realizadas, aportando una seguridad razonable a fin de alcanzar una adecuada organización administrativa, eficiente operativa, confiabilidad de los reportes, apropiada identificación y administración de los riesgo que enfrento y cumplimiento de las disposiciones legales regulatorias que fueron aplicables . Es por ello que la investigación fu dirigida a enfocar los esfuerzos en crear una capacidad interna de la organización, además el presente manual definió los conceptos y procedimientos que fueron aplicados para lograr confianza al personal administrativo de la Cooperativa (Erlinda, 2012,p.15).

Proyecto 2.- “Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., del cantón Cotacachi Provincia de Imbabura”

El proyecto investigativo se realizó en Cotacachi, y tuvo por propósito primordial el diseño de un sistema de control interno para la COAC Santa Anita Ltda. Cuya entidad crediticia es financiera rural, y sus servicios canalizan fondos hacia más de 100 comunidades rurales cercanas como aledañas, en los últimos años ha experimentado un notable crecimiento, y con la expansión se han presentado varios inconvenientes relacionados a la deficiencia de control sobre las actividades que se realizan en los distintos departamentos. Por tales razones se realizó un diagnóstico de la situación por la que atraviesa la Coac en relación al control, utilizando la metodología descriptiva se indagó sobre la problemática sus causas y efectos, por medio de la investigación bibliográfica se pudo establecer los principales conceptos

referentes al tema de control interno; los resultados dejaron conocer las deficiencias y frente a ello se planteó un manual de control interno para la entidad (Jimenez & Ortiz, 2015).

8.1. Fundamentación teórica

8.1.1 Auditor

Se trata de un profesional que ejerce la auditoria, actividad que supone la revisión, análisis y evaluación basada en criterios y parámetros debidamente establecidos, de las actividades y procesos de un área de la organización o a su vez contempla a toda la entidad, otra de sus particularidad es que puede ser interno o externo(Santillana, 2015, pág. 30).

8.1.2. Control

Se define como una función estratégica que consiste en la verificación u observación minuciosa cuya función es comprobar o demostrar algo (Junquera, 2016, pág. 75).

8.1.3. Cooperativa

Una COAC es una sociedad de esencia privada, integrada por personas que bien podrían ser naturales o jurídicas, se orienta hacia el bien común, por medio de una empresa que es gestionada de forma conjunta, o su vez constituida a través de aporte económico de sus miembros (Jarrín, 2015, pág. 23).

8.1.4. Cooperativa de ahorro y crédito.

Las cooperativas de ahorro y crédito son sociedades, que operan según la normativa de la Economía Popular y Solidaria, su propósito de creación obedece a un fin social que es canalizar recursos económicos en la modalidad de financiamiento y al mismo tiempo ejerce las funciones de una entidad crediticia (Lara&Andrade, 2014, pág. 26).

8.1.5. Control Interno

La acepción de control interno, se refiere a un compendio de acciones y proceso gestionadas y ejecutados por la parte jerárquica directiva de las organizaciones, es decir los gerentes o administradores, con el objetivo de estudiar y dar seguimiento a las operaciones desarrolladas

en los distintos departamentos que la conforman e identifican que se estén efectuando conforme a los parámetros establecidos (Santillana, 2015, pág. 30).

8.1.6. Créditos

Dentro del sector financiero se define el desembolso de un valor actual, tomando como base el principio de confianza, y en contraprestación la entidad prestataria recibe adicional un porcentaje equivalente esperado en un futuro, que constituye la tasa de interés (Córdova, 2015, pág. 20).

8.1.7. Estados financieros.

Se trata de informes financieros, usualmente se elaboran de forma anual, comprenden un instrumento que permite obtener información económico financiera de una entidad en un periodo en concreto, por medio de su función informativa los directivos pueden tomar decisiones con menores niveles de incertidumbre (Mantilla, 2015, pág. 74).

8.1.8. Huella de auditoria.

Consiste en la serie de documentos, archivos informáticos, y otros elementos de información que se examinan durante una auditoría, y muestran cómo las transacciones son manejadas por una empresa de principio a fin (Junquera, 2016, pág. 54).

8.1.9. Matriz de riesgo.

La Matriz de Riesgos es una herramienta de gestión que permite determinar objetivamente cuáles son los riesgos relevantes para la seguridad de los trabajadores o empresa (Estupiñan, 2006, pág. 15).

8.1.10. Mora

Es término utilizado para referirse al incumplimiento del pago en el plazo estipulado por las partes, como resultado se produce un interés adicional.

8.1.11. Política.

Son elaboradas por los niveles jerárquicos superiores y se define como directrices o lineamientos que orientan la actuación del personal de la organización (Illera, 2015, pág. 17).

8.1.12. Proceso

Su acepción corresponde a una sucesión de pasos coherentes y sistemáticos para alcanzar un fin específico (Cepeda, 2016, pág. 42).

8.1.13. Sector Financiero

El sector financiero es aquel que se agrupa empresas dedicadas a la intermediación financiera para conducir los recursos hacia los sectores productivos; entre ellas se hallan: los bancos, mutualistas, cajas comunales, las COACS, etc., (Lara&Andrade, 2014).

8.1.14. Rentabilidad

La rentabilidad se define como el rendimiento alcanzado o que puede ser conseguido como resultado de un desembolso realizado con anterioridad.

8.1.15. SEPS

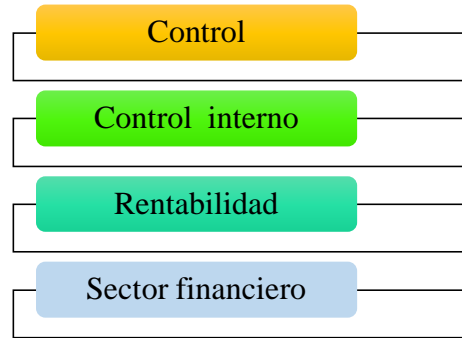
Sus siglas corresponden a Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, es un organismo estatal cuya función básica es ejercer la supervisión y control de las entidades que se encuentran inmersas en la SEPS, poseen personalidad jurídica con derecho público y autonomía de carácter administrativo y financiero, enfocado al fomento del desarrollo, estabilidad, solidez y el funcionamiento equitativo (Rodríguez, 2015, pág. 21).

8.1.16. Tasa de interés

Se define al costo que le genera a una persona o empresa adquirir financiamiento, es representado a través de un porcentaje que se calcula del monto adquirido por unidad de tiempo. En el ámbito de la economía y las finanzas el concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o bien a la rentabilidad de los ahorros. Se trata de un término que, por lo tanto, permite describir al provecho, utilidad, valor o la ganancia de una determinada cosa o actividad. La tasa de interés, por su parte, hace foco en el porcentaje al que se invierte un capital en un determinado período de tiempo. Por lo tanto la tasa de interés es el precio que tiene el dinero que se abona o se percibe para pedirlo o cederlo en préstamo en un momento particular (Buenaño, 2016, pág. 35).

8.2. Fundamentación teórica

Gráfico 1: Categorías fundamentales



Elaborado por: Vega Magaly y Vélez Lilibeth

8.2.1. Control

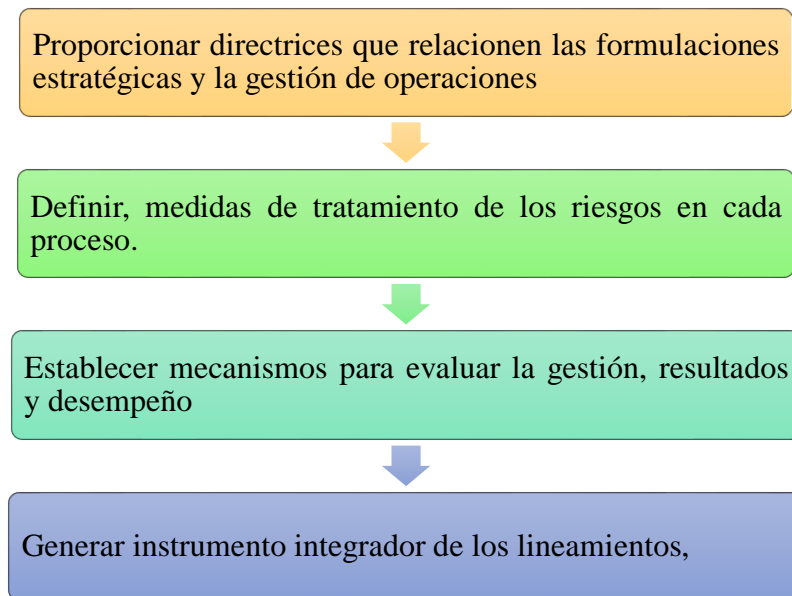
En relación a la auditoría, el control se define como mecanismo que permite verificar que las cosas se realicen como fueron previstas, acorde a los lineamientos, objetivos y metas fijadas previamente para garantizar el cumplimiento de la misión institucional (Santillana, 2015, pág. 21).

Su definición en el ámbito administrativo como de auditoría, no difiere totalmente, en ambos casos se relaciona con estrategias o actividades que se ejecuten requiere de regulación para que sea cumplido, de acuerdo a la planificación establecida, básicamente comprende la estimación del desempeño del sistema para efectuar las correcciones necesarias que permitan el logro de las metas y objetivos propuestos; en conclusión se refiere al conjunto de acciones, procedimientos, normas o técnicas que garantizan la regulación de un sistema es lo que se denomina control (Torres, 2015, pág. 19).

No obstante, distintas academias sugieren que el control es primordial en la administración, aunque una empresa planifique y lleve a la práctica una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, sus resultados no podrán ser estimados, y no se establecerán mejoras.

8.2.1.1. Objetivo del Control

De forma general el control pretende proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos, que son: eficacia y eficiencia de las operaciones realizadas en una entidad. Los objetivos del control son los siguientes:

Gráfico 2: Objetivos del control

Fuente: (Aguilar & Cabral, 2013)

El objetivo del control interno tiene relación con la verificación del nivel de cumplimiento de lo establecido, es decir examina la conformidad de lo planeado y organizado, frente a lo desarrollado, para identificar los errores o desvíos con el fin de corregirlos y evitar su repetición.

8.2.1.2. Control Interno

La terminología de control se presume que se trata de un conjunto de actividades y políticas cuyo fin es el mejoramiento tomando como punto de partida la revisión o análisis, quienes se encargan de llevarlo a la práctica son: directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer un mayor grado de seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización (Fonseca, 2013, pág. 29).

Comprende una planificación organizada y basada en un conjunto de procedimientos que buscan asegurar los activos, que los registros contables sean imparciales y las actividades de la organización se efectúen lo estipulado por la administración (Aguilar & Cabral, 2013, pág. 47).

Tomando como punto de referencia las pertinentes normas técnicas de auditoría el control interno hace énfasis al conjunto metodológico y procedimental que tienen como propósito resguardar los activos y su debida protección, garantizar que los registros contables sean

fidedignos y que las actividades desarrolladas en cooperativa sean eficaces y se cumplan según las directrices establecidas por los directivos.

8.2.1.3. Objetivos de control interno

El control interno está basado en tres objetivos primordiales, al identificar los mismos de manera perfecta cada uno de los, se puede aseverar que se conoce el significado de Control Interno, es decir toda acción, medida, plan o sistema que emprenda la empresa y que tienda a cumplir cualquiera de estos objetivos, es una fortaleza de control interno.

- Busca promover la efectividad, eficiencia, calidad y economía ente las operaciones y servicios de las entidades financieras.
- Proteger los recursos ante cualquier pérdida o uso indebido de los mismos.
- Busca el cumplimiento de leyes u otras normas de carácter gubernamental.
- Elaborar información financiera y confiable (Torres, 2015, pág. 46).

Las autoras consideran que el control interno tiene como objetivo fundamental establecer las acciones, las políticas, los métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y de mejoramiento continuo de un ente económico, que brinde la posibilidad de elevar sus niveles de eficiencia; aspecto que resulta sumamente básico para garantizar una toma de decisiones transparente, eficiente, contextualizada en el cumplimiento de leyes y normas pertinentes.

8.2.1.4. Característica del control interno

El control interno se ejecuta dentro de la empresa tomando en consideración las siguientes características, las cuales son las siguientes:

- Corresponde a la máxima autoridad de la organización la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno, que debe adecuarse a la naturaleza, la estructura y la misión de la organización.
- La auditoría interna, o quien funcione como tales la encargada de evaluar de forma independiente la eficacia, efectividad, aplicabilidad y actualidad del sistema de control interno de la organización y propone a la máxima autoridad de la respectiva organización las recomendaciones para mejorarlos.
- Su diseño obedece a la prevención de errores y fraudes.

- Los instrumentos de control deben hallar sus respectivas bases en las normas y lineamiento internos y externos a la organización.
- No posee como objetivo estimar o identificar desviaciones, no obstante, permite diagnosticarlas.
- Se encuentra de forma implícita arraigado en mayor o menor medida en el desarrollo de las actividades de cualquier establecimiento (Aguilar & Cabral, 2013, pág. 25).

8.2.1.5. Importancia del control interno

La implantación del control es de vital importancia en cualquier tipo de organización porque permite:

- Establece medidas para corregir las actividades de tal forma que se enlacen los planes exitosamente. Se aplica a todo a las cosas, a las personas, y a los actos.
- Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no se vuelvan a presentar en el futuro.
- Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medida (Fonseca, 2013, pág. 28).

La importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas efectuadas, pues de ello depende su permanencia y a largo o mediano plazo su expansión en el mercado.

8.2.1.6. Proceso del Control Interno

El control interno es planteado y llevado a la práctica por los niveles jerárquicos superiores; y en la práctica supone un valioso instrumento para la gestión, el control interno presenta varios componentes, mismos que pueden o no ser manipulados por la entidad (Fonseca, 2013, pág. 25).

No obstante, el talento humano, comenzando con los de primer nivel mantiene arraigado que su paso por los cargos, les permitiera ejercerlos sin necesidad de preocuparse por la calidad de gestión. Partían de la base que para ello existía los organismos de control, sin cuya firma

previa no se daba paso alguno, lo cual explica buena parte de las prácticas que pervirtieron la gestión (Acuña & Chavez, 2013, pág. 11) .

Había gerentes que planeaban, administraban y organizaban pero que no controlaban, lo cual constituían un enfoque incompleto de función gerencial. Es decir que mantiene un enfoque hacia las operaciones existentes e incorpora controles en las actividades operativas básicas, por lo general puede evitar procedimientos y desembolsos económicos innecesarios, emplear controles en las estructuras operativas da lugar a nuevos controles, lo que hace más ágiles a las entidades.

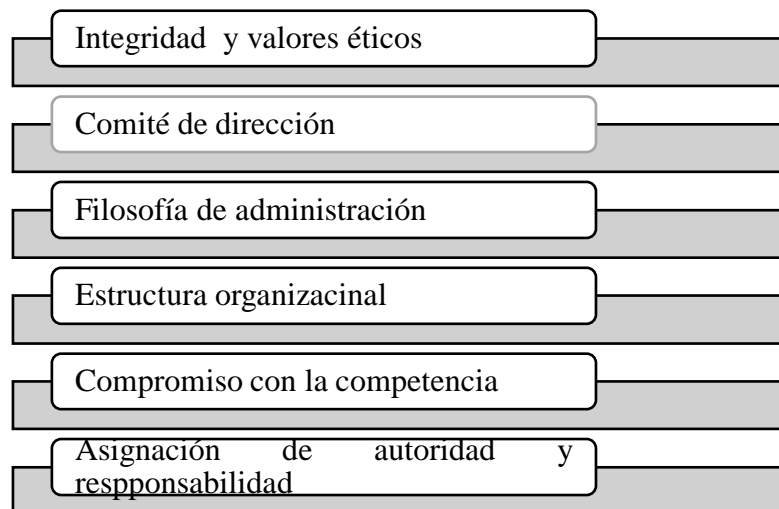
8.2.1.7. Elementos del control interno

Los elementos del control, interno son cinco, a continuación, se presenta una breve caracterización de cada uno:

Ambiente de Control

El ambiente de control comprende la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad. El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos. Contempla los siguientes aspectos:

Gráfico 3. Elementos de ambiente de control



Fuente: (García, 2014, pág. 34)

El ambiente de control establece el tono de una organización, para influenciar la conciencia de control de su gente; los factores de ambiente de control están conformados por valores como

la integridad, la ética y la competencia de los colaboradores de la organización, los aspectos filosóficos de la parte administrativa y el estilo de la operación; la forma como la administración designa la autoridad y responsabilidad, su forma de organización y desarrollo del talento humano de una entidad (Dueñas, 2014, pág. 40).

La organización deberá crear un entorno basado en el estímulo e influya en la actividad del recurso humano relacionado al control de las actividades, para esto es necesario que se genere otros elementos asociados al mismo.

- **Evaluación del riesgo.**

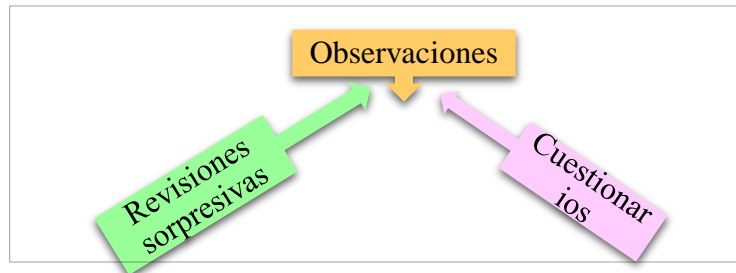
Al diseño del ambiente de control se está en condiciones de proceder a una evaluación de los riesgos, y el paso inicial es identificar el objeto de medición; en síntesis el proceso de identificación de los riesgos comienza paralelamente con el establecimiento del ambiente de control y del diseño de los canales de comunicación e información fundamentales a lo largo y ancho de la entidad analizada (Cepeda, 2016, pág. 19).

Se define como el establecimiento y el análisis de riesgos importantes para el logro de los objetivos para la determinación de que riesgos deberán ser mejorados; los mecanismos indispensables para el manejo de los riesgos asociados a los cambios y los que influyen en el ambiente externo de una entidad.

Debido a las condiciones económicas, industriales, normativas y operacionales se modifican de forma continua, se hacen necesarios mecanismos para identificar y minimizar los riesgos específicos asociados con el cambio, por lo que cada vez es mayor la necesidad de evaluar los riesgos previos al establecimiento de objetivos en cada nivel de la organización.

- **Actividades de control.**

Son políticas y procedimientos que ayudan a vigilar que se lleven a cabo las actividades necesarias para así cumplir los objetivos de la empresa, estas acciones pueden ser aprobaciones, revisiones, entre otras. Cada actividad de control debe ser monitoreada con instrumentos de supervisión eficaces, a continuación, se mencionan algunos medios para llevarlo a la praxis:

Gráfico 4: Medios para ejercer control

Fuente: (Sandoval, 2012, pág. 43)

Realizados de forma permanente por los directivos y los auditores internos si existieran, con el objetivo de poder asegurar que el Control Interno funcione de forma adecuada y detectar oportunamente cuánto es de efectiva la actividad de control para, de lo contrario, ser sustituida por otra (Gómez, Blanco y Conde, 2019).

Es en este momento cuando se observa con mayor claridad la naturaleza del Control Interno con sus enfoques de prevención y autocontrol, donde la organización será capaz de identificar sus puntos vulnerables y erradicarlos con oportunidad. Por supuesto, la actividad de monitoreo puede ser efectuada por terceros (auditores externos, organismo superior, etc.) pero siempre será menos efectiva para los intereses de la entidad.

- **Sistema de información contable**

Está constituido por los métodos y registros establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones de una entidad. La calidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la gerencia para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y elaborar informes financieros confiables. Los elementos que conforman el sistema de información contable son:

- Identificación de información suficiente.
- Información suficiente y relevante debe ser identificada y comunicada en forma oportuna para permitir al personal ejecutar sus responsabilidades asignadas.
- Reevaluación de los sistemas de información. Las necesidades de información y los sistemas de información deben ser reevaluados cuando existan cambios en los objetivos o cuando se producen deficiencias significativas en los procesos de formulación de información (Mantilla, 2016. p. 89).

Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control, de forma puntual se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información (Espino, 2017, pág. 45).

- **Supervisión o monitoreo**

Comprende el componente final del control interno y el que estimará el mejor desenvolvimiento con la implementación del sistema, pueden llevarse a cabo monitoreos en forma constante o mediante evaluaciones distanciadas (Torres, 2015, pág. 38).

Los sistemas de control interno deben monitorearse, proceso que valora la calidad del sistema en el tiempo, se efectúa por medio de actividades de monitoreo continuo, evaluaciones separadas (independientes) o combinación de las dos, ocurre en el transcurso de las operaciones (Espino, 2017, pág. 45).

8.2.1.8. Principios básicos de control interno

Entre los principios básicos del control interno se mencionan los siguientes:

- **De autocontrol**

Es la capacidad que ostenta cada trabajador, al servicio de la empresa, para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función (Aguilar y Cabral, 2013, pág. 28).

- **De autorregulación**

Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de la administración, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación (Pardo, 2015, pág. 78).

- **De autogestión**

Es la capacidad institucional de la Empresa, para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por los directivos (Aguilar & Cabral, 2013, pág. 28).

8.2.2. Riesgos

Es el conjunto de posibilidades de la existencia de errores importantes en los estados financieros que pasan desapercibidos, a pesar del empleo de procedimientos de control existentes que han sido puestos en práctica por el auditor (Rosales & Armendaris, 2017, pág. 33)

El riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en una aseveración y que pudiera ser de importancia relativa, ya sea en lo individual o cuando se acumula con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no se prevenga o detecte y se establezcan medidas correctivas oportunamente por el control interno de la entidad (Espino, 2017, pág. 34).

De acuerdo al criterio de las autoras resulta evidente cuando el auditor emita una opinión sin salvedades, aunque los estados financieros en su conjunto incluyan errores significativos.

8.2.2.1. Clasificación del riesgo

- **Riesgo inherente**

Este tipo de riesgo tiene ver exclusivamente con la actividad económica o negocio de la empresa, independientemente de los sistemas de control interno que allí se estén aplicando (Terrero, 2015, pág. 67).

Este tipo de riesgo está fuera del control de un auditor por lo que difícilmente se puede determinar o tomar decisiones para desaparecer el riesgo ya que es algo innato de la actividad realizada por la empresa (Morales, 2016, pág. 37).

Entre los factores que llevan a la existencia de este tipo de riesgos esta la naturaleza de las actividades económicas, como también la naturaleza de volumen tanto de transacciones como de productos y/o servicios, además tiene relevancia la parte gerencial y la calidad de recurso humano con que cuenta la entidad.

- **Riesgo de control**

Aquí influye de manera muy importante los sistemas de control interno que estén implementados en la empresa y que en circunstancias lleguen a ser insuficientes o

inadecuados para la aplicación y detección oportuna de irregularidades. Es por esto la necesidad y relevancia que una administración tenga en constante revisión, verificación y ajustes los procesos de control interno (Sandoval, 2012, pág. 34).

Cuando existen bajos niveles de riesgos de control es porque se están efectuando o están implementados excelentes procedimientos para el buen desarrollo de los procesos de la organización (Serrano & Vega, 2017, pág. 50).

Entre los factores relevantes que determina este tipo de riesgo son los sistemas de información, contabilidad y control.

- **Riesgo de detección**

Este tipo de riesgo está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría, por lo que se trata de la no detección de la existencia de errores en el proceso realizado (Pardo, 2015, pág. 41).

La responsabilidad de llevar a cabo una auditoría con procedimientos adecuados es total responsabilidad del grupo auditor, es tan importante este riesgo que bien trabajado contribuye a debilitar el riesgo de control y el riesgo inherente de la compañía (Ospina & Guerra, pág. 16).

En este contexto un proceso de auditoría que contenga problemas de detección muy seguramente en el momento en que no se analice la información de la forma adecuada no va a contribuir a la detección de riesgos inherentes y de control a que está expuesta la información del ente y además se podría estar dando un dictamen incorrecto.

Riesgo de crédito

La fase de medición del riesgo de crédito, consiste en cuantificar las pérdidas derivadas de la actividad crediticia. Tomando en cuenta los enfoques de medición más avanzados propuestos por el Comité de Basilea, estas estimaciones deben realizarse considerando los criterios de frecuencia y severidad de las pérdidas (SEPS, 2015).

Para la administración integral del riesgo las cooperativas de Ahorro y Crédito deberán organizarse de la siguiente manera:

Tabla 3: Administración de riesgos

ORGANOS INTERNOS	Segmento 1	Segmento 2	Segmento 3	Cajas Centrales
Consejo de Administración	x	X	x	x
Consejo de Vigilancia	x	X	x	x
Comité de Administración Integral	x	X	x	x
de Riesgos	x	x	-	x
Unidad de Riesgos	-	-	x	-

Fuente:(Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015).

El riesgo de crédito es la posibilidad de incurrir en pérdidas, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones por parte del deudor, en operaciones de intermediación financiera. Este incumplimiento se manifiesta en el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidades en el pago de las obligaciones pactadas (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2014). En este sentido y a efectos de medir el grado o nivel de riesgo de crédito, a continuación, se realiza un breve análisis del mismo utilizando indicadores generales y de síntesis para la medición del riesgo en análisis.

Asimismo, en el art. 12 se determina que la Unidad de Riesgos, tiene como responsabilidad llevar a la práctica:

Tabla 4: Funciones de la Unidad de Riesgos

N°	Funciones	Segmento 1	Segmento 2	Segmento 3	Cajas Centrales
1	Elaborar y poner en consideración del comité de administración integral de riesgos	x	x	x	x
2	Las propuestas de políticas, procesos y estrategias para la administración integral de riesgos;	x	x	x	x
3	Las propuestas de las metodologías y procedimientos para la administración de riesgos.	x	x	x	x
4	Los límites de exposición de los diferentes tipos de riesgos;	x	x	x	x

5	El informe sobre calificación de activos de riesgo, emitido de manera trimestral con corte al 31 de marzo, 30 de julio, 30 de septiembre y 31 de diciembre.	x	x	x	x
6	El informe de riesgos respecto a nuevos productos y servicios		x	x	x
7	La matriz de riesgos	x	x		x
8	Los informes de cumplimiento de políticas, límites, procesos, procedimientos, metodologías y estrategias de administración del riesgo	x	x	x	x
9	El manual de administración integral de riesgos;	x	x		x
10	El plan de continuidad y contingencia del negocio;	x	x		x
11	El plan de contingencia de liquidez			x	
12	Monitorear los niveles de exposición por tipo de riesgo y plantear medidas de mitigación por incumplimiento.	x	x	x	x
13	Verificar el cumplimiento de las políticas, procesos, procedimientos, metodologías y estrategias, para la administración integral de riesgos.	x	x	x	x
14	Levantar y custodiar las actas de las sesiones del comité de Administración integral de riesgos.	x	x	x	x
15	Proponer la implementación de sistemas de información que permitan a la entidad utilizar eficientemente metodologías propias.	x	x		x
16	Implementar estrategias de comunicación a nivel de toda la entidad, a fin de generar una cultura de gestión integral de	x	x		x
17	Las demás que determine el comité de administración integral de riesgos o las políticas internas de la entidad.	x	x	x	x

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015)

Corresponde mencionar que las pérdidas por riesgo de crédito se dividen en esperadas e inesperadas, estando las primeras relacionadas con el requerimiento de provisiones por incobrabilidad, mientras que las segundas con el requerimiento de capital regulatorio mínimo por riesgo de crédito.

Morosidad

En este sentido es importante mencionar que la morosidad de crédito constituye una importante señal que evidencia una crisis financiera, para ello plantea como primicia que los problemas de rentabilidad se declinan al tomar en cuenta que la organización financiera incrementa su cartera de créditos impagos que conduce a la caída de las utilidades, por lo

tanto el aumento significativo de la morosidad desemboca en un problema de rentabilidad y liquidez, traduciendo esto en un déficit de provisiones. (SEPS, 2015).

De acuerdo al art. 4 Emitido por la Junta Monetaria (2015) la gestión del riesgo de crédito debe contemplar como mínimo lo siguiente:

- Límites de exposición al riesgo de crédito.
- Criterios para determinación de tasas de operación
- Criterios para definir su mercado
- Perfiles de riesgo (Junta de Regulación Monetaria, 2015).

Según el artículo 2 de Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero la calificación de los activos de riesgo de cada sujeto de crédito sea natural o jurídica, tomando en cuenta las obligaciones directas vigentes que no han devengado intereses, en el caso de los créditos de consumo, vivienda o microcréditos, esta calificación se efectuará para cada operación, adicional se realizará una calificación de las cuentas por cobrar, las inversiones, bienes realizables, la adjudicación de pagos y arriendos mercantiles, y otros activos (SEPS, 2015). Normas Generales para Las Instituciones del Sistema Financiero).

Límites de crédito

Respecto a los límites de crédito las instituciones del sistema financiero están obligadas a adoptar medidas de control, orientadas a prevenir y mitigar los riesgos que, en la realización de sus transacciones, puedan ser utilizadas como instrumento para lavar activos y/o financiar el terrorismo y otros delitos.

En relación al segmento 1 las cooperativas de Ahorro y Crédito no concederán operaciones de carácter activa y contingente de una persona natural o jurídica mediante una suma de saldos actuales, cuyo valor en conjunto exceda en conjunto los límites calculados acorde a la entidad:

Tabla 5: Límites de crédito

Segmento	Límite individual sobre el patrimonio	Límite grupal sobre patrimonio
2	10%	10%
3	10%	10%
4	15%	10%
5	20%	-

Fuente: (Junta de Regulación Monetaria, 2015).

Provisiones

Las provisiones por riesgo crediticio son las reservas que se hace para hacer frente a posibles deterioros de la cartera de exposiciones crediticias. Es algo que no sólo las entidades financieras, también empresas del sector no financiero pueden tener que hacerlo. Se suele asociar el aprovisionamiento a la existencia de malos créditos, pero es una visión reducida del tema, a continuación, se presenta aspectos inherentes a la provisión por créditos en:

Como se hacen las provisiones

Provisiones Específicas

Son estimaciones de pérdidas acorde a las categorías de riesgo sobre las obligaciones del sujeto de crédito.

Tabla 6: Provisiones Específicas

Categorías	Provisión	
	Desde	Hasta
A1	1%	1.99%
A2	2%	2.99%
A3	3%	5.99%
B1	6%	9.99%
B2	10%	19.99%
C1	20%	39.99%
C2	40%	59.99%
D	60%	99.99%
E		100%

Fuente: SEPS (2015). Norma para la constitución de provisiones de activos de riesgo

Provisiones Genéricas

La Superintendencia dispondrá la constitución de provisiones genéricas si evidencia:

- Deficiencias en la disposición y aplicación de políticas y procedimientos
- Incumplimiento en el manejo de la información de expedientes
- Inconsistencias en el registro de la información
- Las provisiones genéricas adicionales pueden ser de hasta el 3% sobre el saldo total de la cartera de uno o más tipos de crédito.

- Se mantendrán hasta que la SEPS determine que se han superado las causales que las originaron.
- No se constituirán provisiones genéricas en las operaciones de crédito con categoría de riesgo D y E.

Provisiones facultativas

Se constituyen provisiones adicionales a la incobrabilidad de la cartera, durante el año 2015 y 2016. A diciembre de 2015, las provisiones no pueden ser mayores al 0,5% del total de la cartera bruta, ni mayores al 1% a diciembre de 2016.

El total de provisiones incluidas las provisiones facultativas, genéricas y otras, son deducibles del impuesto a la renta en el ejercicio fiscal hasta un 10% del total de su cartera bruta.

Tabla 7: Provisiones facultativas

Categorías	Provisión	
	Desde	Hasta
A	1%	5.99%
B	6% 20%	19.99% 59.99%
C	60%	99.99%
D		
E		100%

Fuente: SEPS (2015). Norma para la constitución de provisiones de activos de riesgo

Si en un proceso de supervisión se detectare que no existen fechas de vencimiento en cuentas por cobrar y otros activos que no corresponden a las características establecidas de estas cuentas, el Organismo de Control podrá disponer se califique en la categoría E y su castigo inmediato.

Tabla 8: Provisiones Específicas para Inversiones

Categorías	Provisión	
	Desde	Hasta
A	0%	
B		
C	20%	49.99%
D	50%	79.99%
E	80%	99.99%
	100%	

Fuente: SEPS (2015). Norma para la constitución de provisiones de activos de riesgo

De la provisión requerida, las entidades constituirán al menos los siguientes porcentajes, en las fechas establecidas en el siguiente cuadro:

Tabla 9: Porcentaje de provisión específica requerida a constituir

Segmento	Porcentaje de provisión específica requerida a constituir					
	Hasta diciembre 2016	Hasta diciembre 2017	Hasta diciembre 2018	Hasta diciembre 2019	Hasta diciembre 2020	Hasta diciembre 2021
1	100%					
2	30%	50%	80%	100%		
3	20%	35%	50%	75%	100%	
4 - 5	10%	20%	30%	50%	70%	100%

Fuente: SEPS (2015). Norma para la constitución de provisiones de activos de riesgo

Garantías

Todas las operaciones entre las principales medidas para minimizar riesgos de crédito se encuentran las garantías:

Todas las operaciones de crédito deberán estar garantizadas.

- Las entidades deben definir en sus políticas y manuales los criterios para: exigencia, aceptación, constitución y avalúo de garantías, porcentaje de créditos con garantía y cobertura mínima.
- Los créditos para adquisición o construcción de vivienda e inmobiliarios se deberán respaldar con garantía hipotecaria.

Los tipos de garantías que la entidad puede solicitar son: hipotecarias, prendarias, auto-liquidables, personales o garantías solidarias, grupales, fianzas personales, garantías o avales otorgados por entidades financieras nacionales o extranjeras de reconocida solvencia; asimismo se señala que en la valoración de las garantías los créditos otorgados deberán estar garantizados, al menos en un 100% de las obligaciones, salvo casos previstos por la Ley Orgánica para la Regulación de los Créditos para vivienda y vehículos las garantías hipotecarias serán valoradas a valor de realización por un perito calificado por la SEPS.

8.2.3. Instituciones financieras

Según lo expuesto por Rodríguez (2015) las instituciones financieras son aquellas cuya función básica es proporcionar servicios como intermediarios en los mercados financieros.

Los servicios financieros son los servicios proporcionados por la industria financiera, que abarca un amplio rango de organismos que gestionan los fondos, incluidas las cooperativas de crédito, bancos, compañías de tarjetas de crédito, compañías de seguros, compañías de financiación al consumo, brokers de bolsa, fondos de inversión y muchas otras.

- Entidades que toman depósitos, aceptándolos y gestionándolos, y realizando a su vez préstamo.
- Entre ellas están los bancos, cooperativas de ahorro y crédito o sociedades de préstamo inmobiliario.
- Empresas de seguros y fondos de pensiones.
- Corredores y fondos comunes de inversión (p. 65).

Son responsables por transferir fondos desde los inversores hasta las empresas que necesitan esos fondos. Las instituciones financieras facilitan el flujo de dinero a través de la economía, permiten que los ahorros sean utilizados para facilitar fondos para préstamos (Terrero, 2015, pág. 29).

8.2.3.1. Cooperativas de ahorro y crédito

Son instituciones financieras sin fines de lucro unidas de manera voluntaria para frente a las aspiraciones económicas, tendiendo como objeto social la satisfacción de las necesidades de los socios y de terceros a través de las actividades efectuadas en las entidades de crédito Incremento de la producción de bienes y servicios (Rodriguez, 2015, pág. 70).

Son sociedades, que se encuentran constituidas por personas naturales teniendo finalidad la otorgación de créditos a sus socios para de esta forma mejorar sus condiciones de vida en el ámbito económico y social, además están constituidas con la aportación económica, intelectual y moral de sus asociados. (Ley de Economía Popular y Solidaria, 2011).

Las cooperativas de crédito son sociedades mercantiles privadas formadas por sus socios, con una doble condición: por un lado, son sociedades cooperativas con una normativa legal específica; y, por otro lado, son entidades de depósito equiparables a las restantes entidades bancarias.

8.2.3.2. Objetivos de las cooperativas de ahorro y crédito

- Lograr la propiedad colectiva de los medios de producción, sin fuerza de trabajo asalariada y con decisiones colectivas, mejorando la calidad de vida de los asociados.
- Impulsar un nuevo modelo de desarrollo garantizando la Seguridad Alimentaria y Soberanía del país.
- Direccionar los procesos de las redes productivas de los bienes y servicios.
- Distribución equitativa de los excedentes, con el fin de garantizar la igualdad entre todos los integrantes.
- Otorgar créditos mediante el uso de herramientas técnicas y un adecuado análisis que conduzcan a una óptima colocación y a la satisfacción de los asociados (Jarrín, 2015, pág. 16).

8.2.3.3. Características de las cooperativas de ahorro y crédito

- Cuenta con recursos materiales y humanos para su funcionamiento, sus propietarios son los socios, quienes aportan los recursos materiales tales como: la tierra, las herramientas, dinero, fuerza de trabajo, con los aportes recibidos la Cooperativa realiza actividades que van a beneficiar a los socios y a sus familias y a su comunidad.
- La propiedad sobre la empresa es colectiva.
- El mínimo de personas que puede conformar una Cooperativa es de 20, salvo en el caso de una Cooperativa de Producción Agrícola en la cual el mínimo de personas que lo conforman es de 10.
- Proporciona a los afiliados bienes y servicios a menor costo.
- Todos los socios tienen iguales derechos y obligaciones (Lara y Andrade, 2014, pág. 30).

8.2.3.4. Importancia de la cooperativa de ahorro y crédito

Las Cooperativas constituyen una parte importante en la economía de un país, ya que prestan servicios, crean empleo para miles de personas, movilizan recursos y generan inversiones, sus resultados tienen un efecto directo tanto en la vida de sus miembros en general; de esta manera proporcionan bienestar a los ciudadanos y riqueza a las naciones, al tiempo que forman el espíritu de empresa, por lo tanto, se puede decir que las Cooperativas son un eje principal del sistema económico productivo (Rodríguez, 2015, p. 5).

Para obtener éxito las Cooperativas no solo deben ser competitivas, sino que, además, deben mantener las características propias de su naturaleza, por lo que el triunfo de las Cooperativas no solo es alcanzar una alta rentabilidad, sino también la mejora de la calidad de vida y la situación económica de sus socios, así como de la comunidad en la que ejecuten sus actividades (Sigcha, 2012, p. 15).

Se considera de gran relevancia la existencia de las Cooperativas porque han demostrado ser capaces de aportar una solución sostenible a los distintos problemas de la sociedad, con ello se está promoviendo la más completa participación de toda la población en el desarrollo económico social; han sabido posicionarse en la base de la pirámide financiera, cerca de los clientes sus socios, que en muchos casos son personas de menores ingresos y que tienen dificultad de acceso a los servicios financieros ofrecidos por otras entidades del sector financiero.

8.2.3.5. Tipos de crédito

En atención al uso que se le otorgue al dinero del crédito, este se clasifica de la siguiente forma:

a) Créditos personales

Préstamo de efectivo a un individuo, persona física, y no a persona jurídica, para adquirir un bien mueble (entiéndase así por bienes que no sean propiedades/viviendas), el cual puede ser pagado en el mediano o corto plazo (1 a 3 años) (Córdova, 2015, pág. 77).

Los créditos otorgados bajo esta línea crediticia persiguen financiar el consumo de las personas naturales que trabajan en empresas del sector privado o instituciones del sector público, los cuales, deberán devengar un salario mensual mayor al salario mínimo, y reunir las condiciones establecidas en la política de créditos de nuestras cooperativas para ser considerados sujetos de créditos. (Buenaño, 2016, pág. 29)

b) Créditos Productivos

Son aquellos créditos que se conceden para fomentar la agricultura, agroindustria o ganadería (Lara y Andrade, 2014, pág. 29).

El destino de los créditos bajo esta línea pueden ser capital de trabajo temporal o permanente, este puede ser para siembra y mantenimiento de cultivo de caña, cereales, hortalizas, adquisición, reparación y/o mantenimiento de maquinaria agrícola, compra de ganado, agroindustria, y otras actividades agropecuarias auto sostenibles, tales como apicultura, avicultura, porcicultura o piscicultura; adquisición y/o reparación de activos fijos; adquisición de inmuebles y mantenimiento de los mismos; pago de deuda relacionada con su actividad económica (Jiménez y Ortiz, 2015, pág. 38).

c) créditos comerciales

Línea de crédito para fomentar y apoyar empresas pequeñas con capital de trabajo temporal y/o permanente para comercio, industria y servicios, adquisición y/o reparación de activos fijos, pago de deuda, adquisición y/o remodelación de infraestructura y algún otro destino relacionado (Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, 2012).

d) Créditos para Vivienda

Son créditos otorgados para financiar todo lo relativo a la vivienda de las personas naturales que trabajan en empresas del sector privado o instituciones del sector público, quienes deberán devengar un salario mayor al mínimo legal (Rodríguez, 2015, pág. 3).

Siempre que reúnan las condiciones establecidas en la Política de Créditos para ser considerados sujetos de créditos. Se podrá financiar el destino vivienda en casos donde los ingresos del asociado provengan de una actividad empresarial (Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, 2012).

e) Crédito Automotriz

Es un crédito que se otorga con la finalidad de adquirir un auto. Algunos préstamos automotrices, pueden incluir hasta el seguro del auto. Este tipo de crédito te otorga con una tasa de interés especial anual (Buenaño, 2016, pág. 40).

f) Créditos MYPE

Línea de crédito destinada para apoyar aquellas microempresas que por definición se convierten en la principal (normalmente, única) fuente de ingresos del asociado (Torres, 2015, pág. 42).

Estas microempresas son unidades económicas de pequeña escala, generalmente de carácter familiar, cuyos bienes y servicios se producen y/o comercializan en su zona de influencia o lugares aledaños, contando con activos empresariales que no sobrepasen los \$34,285.71 y/o que posean un máximo de diez personas (Buenaño, 2016, pág. 57).

8.2.3.6. Ventajas del crédito

La gran ventaja de esta vía de financiación es la flexibilidad en cuanto al uso de ese dinero disponible, al que se puede acceder de manera inmediata cada vez, puesto que está en 'tu' cuenta de crédito. La entidad bancaria pone a tu disposición un saldo, pero tú puedes utilizar solo una parte de él en función de tus necesidades. (Jarrín, 2015, pág. 28).

En la actualidad, el crédito es de vital importancia para la economía, ya que su utilización adecuada produce los siguientes beneficios:

- Aumento de los volúmenes de venta.
- Se produce un incremento de la producción de bienes y servicios por la disminución de los costos unitarios.
- Da flexibilidad a la oferta y la demanda.
- Elevación del consumo, ya que permite a determinados sectores socioeconómicos adquirir bienes y servicios que no podrían pagar de contado.
- El crédito es usado como un medio de cambio y como un agente de producción.
- Hace más productivo el Capital.
- Acelera la producción y la distribución.
- Nueva fuente de empleo mediante la creación de empresas o la ampliación de las entidades existentes.
- Fomento del uso de todo tipo de servicios y adquisición de bienes con plazos largos para pagarlos.
- Aumenta el volumen de los negocios.
- Desarrollo tecnológico, favorecido indirectamente por el incremento de los volúmenes de venta.
- Ampliación y apertura de nuevos mercados.
- Facilita la transferencia de dinero.
- Sirve para elevar el nivel de manejo de los negocios (Acuña & Chávez, 2013, pág. 25).

8.2.3.7. Desventajas del uso del crédito.

La principal desventaja del uso de estos instrumentos radica en el sentido de que cuando aumenta el volumen de créditos aumenta la oferta monetaria, lo que redundará en el alza de precios, lo que produce inflación (Torres, 2015).

La desventaja de esta situación viene precisamente por el hecho de que el banco no solo te cobra por ese capital dispuesto, sino también por el no dispuesto. Es decir, se estará cobrando tanto por la cuantía que se utilice, como por aquella que no mueva en ningún momento. (Torres, 2015).

Las líneas de crédito de empresa son una buena solución para grandes negocios y multinacionales que se pueden permitir inmiscuirse en grandes proyectos a largo plazo. Sin embargo, para pymes o particulares que tan sólo necesitan corregir una situación pasajera de mayor gasto, los micro préstamos online son una solución que encaja mejor (Torres, 2015).

8.2.3.8. Cartera de Crédito

Es el conjunto de valores activos (colocaciones representadas por títulos de crédito) que posee un intermediario financiero, constituye el mayor de los activos y la más importante fuente generadora de utilidades para la institución (Torres, 2015, pág. 16).

Son los documentos que tienen como propósito amparar los activos financieros hacia una tercera persona, donde el tenedor de dichos documentos, deberá reservar el derecho de la validación de las obligaciones establecidas en el texto (Torres, 2015, pág. 37).

8.2.3.9. Tasas de interés

La tasa de interés es el porcentaje adicional que se paga por el uso del dinero, generalmente para un período de un año. Es aquella cantidad que la persona paga por el importe de dinero que ha solicitado a razón de crédito en una institución financiera (Jarrín, 2015, pág. 21).

Para poder aplicar las fórmulas de equivalencia de cifras de dinero en el tiempo, es necesario que la base del tiempo para la tasa de interés aplicada coincida con el período o longitud del intervalo de la línea del tiempo entre momentos consecutivos (Buenaño, 2016, pág. 41).

El período puede ser finito (día, mes, bimestre, trimestre, semestre, año, etc.) o infinitesimal (cuando tiende a cero), en cuyo caso el tratamiento toma el nombre de interés continuo, y es asistido por una serie de formulaciones que no se tratarán en este documento por considerarlo un tema muy especializado y de poca utilización en nuestro medio.

8.2.3.10. Políticas de crédito

Las políticas actúan como misión de controlar el volumen de saldos de clientes y la calidad de su riesgo, por lo tanto, estos parámetros o políticas deberán ser coherentes, compatible, comprensible y de interés para todas las partes que intervengan en la institución financiera (Jimenez & Ortiz, 2015, pág. 19).

Son los lineamientos técnicos que dispone el gerente financiero de una entidad, para otorgar facilidades de pagos hacia un determinado cliente (Sigcha, 2012, pág. 24).

En base a la información citada se añade que en cualquier organización debe existir una serie de parámetros, orientados poner en claro lineamientos, y es precisamente a este conjunto de reglas que se denomina como políticas de crédito utilizadas dentro de la entidad con el personal y con los socios que intervienen, con el fin de contribuir para el desarrollo, crecimiento y sostenibilidad por ende deben ser acatadas y cumplidas.

8.3.2.11. Tipos de políticas de crédito.

Las políticas son creadas o desarrolladas de acuerdo a las necesidades, realizando el respectivo análisis al cliente, definiendo plazos de pagos, y analizando posibilidades de cobro y enfocando las políticas donde existe más riesgo (Jiménez y Ortiz, 2015, pág. 26).

- **Normales.**

Son aquellas que asumen una posibilidad mínima de riesgo con los clientes, buscando plazos comunes, con esto obtienen el equilibrio con el cliente, por ende, asumen con ciertos costos financieras debido al riesgo debido a que financieramente están bien posicionadas (Jiménez y Ortiz, 2015, pág. 26).

- **Restrictivas.**

Es aquella política que norma el aspecto financiero que lo comercial, su fin es el de obtener mayor liquidez para la entidad lo que quiere decir que tienen preparados planes de crecimiento financiero a corto plazo, por ende, tienen precaución al otorgar el crédito seleccionando efectivamente al cliente, debido a situaciones financieras delicadas no asumen riesgos van por lo seguro (Jiménez y Ortiz, 2015, pág. 26).

- **Flexivas.**

Estas políticas son mucho más liberales conceden muy pronto clientes y otorgan créditos, en plazos mayores, dando mayor importancia a lo comercial, asumiendo un alto riesgo de créditos debido a que podrán asumir grandes pérdidas a futuro, poniendo en riesgo la permanencia en el mercado por los créditos fallidos (Jiménez y Ortiz, 2015, pág. 26).

8.3.2.12. Análisis de crédito

El análisis para otorgar un crédito es un auténtico arte y la mejor forma de aprenderlo es a través de la experiencia con operaciones reales, este respectivo análisis que se debe realizar dentro de la entidad financiera ayudara a seleccionar cada vez mejor a sus clientes perfeccionando sus habilidades y obteniendo experiencia (Jarrín, 2015, pág. 20).

La realización de un estudio previo al otorgamiento de los créditos a los socios, es responsabilidad de toda cooperativa de Ahorro y Crédito ya que el crédito juega un papel importante porque activa la economía dentro de las entidades, ofreciendo así un mejor crecimiento, desarrollo y asegurando tener socios puntuales y fieles (Sigcha, 2012, pág. 22).

El análisis de crédito también conocida como evaluación o investigación de crédito, es aquella etapa del estudio contable y económico financiero efectuado con el fin de apreciar y poner de manifiesto los factores que posibilitan o que impiden la recuperación normal del dinero que se está solicitando.

8.3.3. Rentabilidad

Es un término referido a estimación de la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus recursos financieros, comprende la noción aplicable a las acciones económicas para la

movilización de los medios, materiales, humanos y financieros para la obtención de resultados (Eslava, 2016, pág. 52).

En el ámbito económico la rentabilidad es empleada de forma variada con muchas aproximaciones doctrinales que influyen una u otro ámbito del mismo, por ello de manera general se enfatiza que rentabilidad con la medida del rendimiento en un lapso tiempo específico genera capitales empleados en el mismo (Ballesta, 2016, pág. 46).

La rentabilidad tiene que ver con la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el propósito de posibilitar la elección de varias opciones o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, de acuerdo al estudio realizado.

8.3.3.1. La rentabilidad en el análisis contable

El análisis contable de la rentabilidad parte de una composición de objetivos a los que se enfrenta una entidad, basados en la rentabilidad, beneficio, crecimiento, estabilidad y servicio colectivo, en los análisis empresariales se tiene como centro la situación entre la polaridad - rentabilidad y la seguridad como variables fundamentales de las actividades económicas (Ballesta, 2016, pág. 29).

Es fundamental establecer que la finalidad de la solvencia o estabilidad de una organización está ligada a la rentabilidad, en este sentido el término rentabilidad actúa como una condicionante decisiva de la solvencia, porque la obtención de rentabilidad constituye un requisito básico para la continuidad de la entidad (Eslava, 2016, pág. 29).

Los límites económicos de toda actividad empresarial son la rentabilidad y la seguridad, normalmente objetivos contrapuestos, ya que la rentabilidad, en cierto modo, es la retribución al riesgo y, consecuentemente, la inversión más segura no suele coincidir con la más rentable.

8.3.3.2. La rentabilidad económica

También conocida como inversión se refiere a una medida en un determinado periodo de tiempo, sobre el rendimiento de los activos de una entidad que posee independencia financiera de la misma (Eslava, 2016, pág. 63).

En el ámbito económico se ha considerado como medida de la capacidad que poseen los activos de una organización en la generación de valores con independencia, su forma de

financiación, permitiendo la comparación de la rentabilidad las diversas estructuras de carácter financiero que se ponen de manifiesto a través del pago de intereses, esto a su vez afecta de manera directa valor de la rentabilidad (Ballesta, 2016, pág. 31).

Se rige en un indicador básico que tiene como objetivo juzgar la eficiencia en la gestión empresarial y precisar el comportamiento de los activos, que tienen independencia en su financiación.

8.3. Fundamentación Legal

8.3.1. Ley de Economía Popular y Solidaria

8.3.3.1. Clasificación de las cooperativas

Art.- 35.- Las cooperativas, por su actividad económica, podrán pertenecer a uno de los siguientes grupos: producción, ahorro y crédito, vivienda, consumo, seguros, servicios o multiactivas, de conformidad con las definiciones que constarán en el Reglamento General de la presente Ley.

Por la actividad de los socios en la cooperativa, podrán ser de trabajo asociado, de proveedores o de usuarios, según los socios trabajen, comercialicen, consuman sus productos, o usen sus servicios.

De los socios: Admisión abierta

Art.- 37.- Las cooperativas serán de número variable e ilimitado de socios, pudiendo admitir como tales, a las personas naturales que cumplan con el vínculo común y requisitos estatutarios, que no podrán imponer más limitaciones que las propias de la naturaleza de la cooperativa.

Las personas jurídicas de derecho privado, pueden ser admitidas como socias en las cooperativas, con excepción de las instituciones del sistema financiero, mercado de valores y sistema de seguros privados, mientras que, las personas jurídicas de derecho público, pueden ser socias sin limitación alguna. La calidad de socio, nace con la aceptación por parte del Consejo de Administración, sin perjuicio de su posterior registro en la Superintendencia, que será responsabilidad de presidente y gerente.

8.3.3.2. Naturaleza de la condición de socio

Art.- 38.- La condición de socio de una cooperativa es personalísima, por tanto, intransferible, intransmisible y participativa en la toma de decisiones, pudiendo ser ejercida, excepcionalmente, por mandatario, quien no podrá ser elegido para ningún cargo directivo. Se prohíbe la transferencia de los certificados de aportación a terceros, bajo cualquier figura, tales como venta, cesión o traspaso, y bajo cualquier denominación, sea de acciones, de derechos, de puesto, o de derechos posesorios. Se prohíbe a los socios, ya sea por su cuenta o por intermedio de terceros, la realización de la misma actividad económica que realiza la cooperativa.

8.3.3.3. Pérdida de la calidad de socio

Art.- 39.- La calidad de socio de una cooperativa, se pierde por las siguientes causas:

- a) Retiro Voluntario;
- b) Exclusión;
- c) Fallecimiento;
- d) Pérdida de personalidad jurídica

8.3.3.4. Asamblea general

Art.- 44.- La Asamblea General, es la máxima autoridad de la cooperativa y estará integrada por todos los socios activos, que tendrán derecho a un solo voto, sin considerar el valor o monto de sus aportaciones. Resolverá los asuntos de importancia y establecerá las reglas generales para el funcionamiento de la organización. Sus decisiones obligan a todos los socios presentes o ausentes y a los órganos de la cooperativa, siempre que no sean contrarias a la presente Ley, su Reglamento General y el Estatuto de la cooperativa.

8.3.3.5. Asambleas de delegados

Art.- 45.- Las cooperativas que tengan más de quinientos socios, realizarán asambleas de delegados, elegidos conforme lo determine el Reglamento General de la presente Ley, en un

número no menor de cincuenta ni mayor de cien, mediante asambleas sectoriales en las que, los delegados informarán sobre el cumplimiento de su gestión.

8.3.3.6. Consejo de administración

Art.- 46.- El Consejo de Administración es el órgano de dirección, regulación interna y fijación de políticas administrativas y financieras, integrado por vocales socios, elegidos en Asamblea General mediante votación secreta, que podrán ser reelegidos, en forma inmediata, por una sola vez y cuyo número y requisitos, se determinarán en el Reglamento General, en función de la clase de cooperativa y su ámbito de acción o segmento, tratándose de cooperativas de ahorro y crédito.

8.3.3.7. Consejo de vigilancia

Art.- 47.- El Consejo de Vigilancia, es el órgano de control interno y de apoyo a la gestión del Consejo de Administración y Gerencia en las actividades económicas de la cooperativa, que responde a la Asamblea General y estará integrado por vocales socios, elegidos en Asamblea General mediante votación secreta, que podrán ser reelegidos, en forma inmediata, por una sola vez y cuyo número y requisitos, se determinarán en el Reglamento General, en función de la clase de cooperativa y su ámbito de acción o nivel, tratándose de cooperativas de ahorro y crédito.

9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS

a. ¿De qué manera incide el control interno de la gestión crediticia en la rentabilidad de la COAC? ¿Futuro Lamanense?

A través del control interno se pudo evidenciar eventos que afectan un desarrollo adecuado del área de Crédito, permitiendo evidenciar que componentes requieren una atención inmediata.

b. ¿Cuál es la variación de la rentabilidad en relación a la gestión crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la COAC Futuro Lamanense?

Mediante el análisis de la información obtenida de los estados financieros de la COAC Futuro Lamanense mensual de los años 2017-2018, reflejó que el indicador de morosidad se redujo, colocándose en un porcentaje aceptable a finales del año 2018. Mientras que la comparación

entre la morosidad del crédito micro, consumo y el crédito inmobiliario, evidenció la mayor parte de morosidad en el segmento microcrédito, en unas pequeñas franjas el crédito de consumo e inmobiliario.

c. ¿Por qué es importante proponer la aplicación de un manual de control interno para minimizar los riesgos crediticios?

Porque a través de la misma se emitirá sugerencias que ayuden a mejorar a cada uno de los procesos que comprende la otorgación de créditos permitiendo contribuir a un desarrollo más acerado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

10. METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL:

El desarrollo de la investigación estuvo orientado a un enfoque deductivo y descriptivo, porque recogió información de un área determinada en este caso el Área de Crédito para la ejecución de cambios en dicha área, asimismo se determinó cualidades básicas del problema de investigación en cuanto al reconocimiento de hechos, procesos, estructuras y personas de la gestión crediticia de la cooperativa, a partir de la identificación de los eventos de riesgo mediante el uso de la técnica del control interno y la entrevista se pudo establecer recomendaciones idóneas para generar una solución que permitió incrementar el nivel de confianza en los procesos crediticios de la Cooperativa.

10.1. Métodos de Investigación

Es el conjunto de técnicas y métodos que tienen carácter científico y son aplicados de manera sintética en varios ámbitos de la investigación, son aplicados de manera sistemática para alcanzar un propósito específico (Pulido, 2015, pág.35).

10.1.1 Método Deductivo

Hace referencia a un método científico que inicia con la observación del fenómeno estudiado que pretende explicar estableciendo las consecuencias o proposiciones más elementales de una investigación (Niño, 2013, pág. 101).

El método deductivo ayudó a analizar desde lo general a lo particular, con el análisis de la Gestión Crediticia y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa, este método permitió

iniciar con el planteamiento del problema, revisión bibliográfica, formulación de las preguntas científicas, recolección de los datos, las interpretaciones, y las conclusiones.

10.1.2. Método Descriptivo

Este método implicó observar y describir determinado comportamiento de objeto o fenómeno sin influir sobre él de ninguna manera, se utiliza para obtener una visión general del sujeto o tema (Ortiz, 2013, pág. 205).

Este método permitió conocer hechos y fenómenos actuales de la investigación, ayudando a establecer el efecto de la gestión crediticia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense; para aquello se recolectaron datos, que fueron analizados de una manera imparcial que permita la detección de riesgos en la gestión crediticia de la cooperativa.

10.1.3. Método Estadístico

Este método estuvo basado en una secuencia de procedimientos en el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos inherente a una investigación, estuvo conformado por la recolección, recuento, presentación, síntesis y análisis de los datos (Maya, 2014, pág. 48).

Éste método permitió determinar el tamaño de la población y relación de la muestra del presente objeto de estudio, así como también ayudo a determinar el nivel de satisfacción de los socios en cuanto a los servicios que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

10.2. Tipos de investigación

Permite abordar una problemática específica, su clasificación puede variar acorde a los parámetros en medición para ello es necesario especificar un campo de aplicación (Gómez, 2013, pág. 7).

10.2.1. Investigación bibliográfica

Hace referencia a la revisión de libros, revistas, tesis, relacionados a un determinado tema en estudio, por lo se ha convertido en uno de los principales pasos para realizar cualquier investigación (Pulido, 2015, pág.67).

La presente investigación fue bibliográfica porque para fundamentar la investigación se acudieron a fuentes tales como: tesis, libros, textos electrónicos y páginas de Internet que han fueron el soporte teórico para desarrollar el marco teórico.

10.2.2. Investigación de Campo

Se refiere a un tipo de investigación sobre el terreno, es decir en el lugar donde se suscita la problemática, tradicionalmente fue ejecutada en las ciencias naturales y sociales (Hernández, 2014, pág. 309).

La modalidad empleada fue la investigación de campo que es el conjunto de actividades metódicas y técnicas que tuvieron como finalidad la obtención de información indispensable en contacto directo con el Área de Crédito.

La investigación de campo se realizó en la Cooperativa Futuro Lamanense Ltda. Agencia La Maná, permitiendo ponerse en contacto directo con el objeto de estudio al momento de acudir a las instalaciones de la cooperativa para efectuar la entrevista al gerente en el lugar donde se produjo el problema.

10.3. Técnicas utilizadas en la investigación

Las técnicas que se utilizaron para recopilar la información necesaria que, determinó la realidad de estudio; las principales causas y consecuencias de la problemática y sobre todo que permita establecer una propuesta eficiente en relación al riesgo crediticio fueron:

10.3.1. Encuesta

Es una técnica que permite descubrir los componentes del mundo y los constructos que rodea a un fenómeno y como están estructurados (Cortés, 2014, pág. 90).

Esta técnica permitió mediante el uso de cuestionarios elaborados obtener información de los elementos de la muestra obtenida, a los empleados del área de crédito, con respecto a las variables de la investigación.

10.3.2. Entrevista

Se trata de un instrumento fundamental empleado en las investigaciones sociales con el propósito de recoger información de varios ámbitos relacionados con una problemática investigada y el ambiente en que se halla inmersa (Maya 2014, pág. 69).

Técnica que se utilizó para obtener información del gerente de COAC. Futuro Lamanense en aspectos referentes a la gestión crediticia y la obtención de los datos indispensables para el análisis financiero.

10.3.3. La Observación

Se trató de una técnica que consistió en observar detenidamente un fenómeno, hecho o caso, extraer información y registrar para posteriormente efectuar un análisis, es un elemento esencial dentro de un proceso investigativo; que sirvió de apoyo para que el investigador pueda obtener una mayor cantidad de datos (Gómez, 2013, pág. 99).

Se la realizó al momento de la visita a la Cooperativa, para recoger y registrar información valiosa para la investigación a fin de analizarla.

10.4. Población y Muestra

Se definió como la totalidad del fenómeno a estudiar que poseen características en común, su estudio se empleó para la obtención de datos para una investigación, de manera resumida hace alusión al conjunto de individuos o fenómenos estudiados (Pulido, 2015, pág. 78).

La Muestra es una representación de un universo es por ello que se consideró trabajar con un universo 1 gerente y 2 funcionarios del Área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense” a quienes se les aplicó un cuestionario de entrevista y el cuestionario de control interno a través de los cuales se pudo determinar los eventos de riesgo de la gestión crediticia.

11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

11.1. Resultados de la entrevista efectuada al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Objetivo: Conocer el sistema actual de control de la cooperativa para determinar la eficiencia de sus procedimientos crediticios.

Formulario:

1. ¿La Institución cuenta con políticas definidas para el área de crédito?

La COAC Futuro Lamanense si cuenta con políticas definidas para el área de Crédito entre las cuales se mencionan un manual de crédito, Reglamento de Crédito y el Instructivo de Crédito.

2. ¿Se evalúa el riesgo crediticio en la institución?

Si se efectúan evaluaciones del riesgo crediticio mediante los indicadores de solvencia y patrimonio.

3. ¿Qué tipo de indicadores se evalúan para determinar el riesgo crediticio?

Los indicadores empleados son el análisis de la solvencia y patrimonio.

4. ¿Qué tipo de controles emplea la cooperativa para las transacciones que se ejecutan en el área de crédito y si estos son aplicables?

Los controles empleados son: el control de morosidad, además del análisis crediticio antes del desembolso, control de cartera de crédito y el seguimiento a los socios o morosos.

5. ¿Se efectúa la política crediticia por lo menos una vez al año conjuntamente con los empleados, para determinar cambios al desarrollo del mercado competitivo?

Si se efectúa la política crediticia una vez al año.

6. ¿Considera que la rentabilidad de la agencia es la más óptima?

Acorde a los datos del gerente la rentabilidad de la cooperativa si es óptima.

7. ¿Considera Ud. que las gestiones crediticias mantenidas hasta la actualidad no han generado pérdidas en sus ingresos?

No, porque se hace un correcto análisis de crédito antes del desembolso.

8. ¿Se ha diseñado alguna matriz o modelo de análisis para mejorar la gestión crediticia en la Cooperativa actualmente?

Sí, el diseño de la matriz de control de cartera por el número de días.

9. ¿Cuáles son los indicadores de gestión crediticia que se aplican en la Cooperativa para evaluar el desempeño de los funcionarios del área de crédito?

El análisis de cartera por el asesor que no supere el 3%.

11.2. Control interno aplicado al Área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Objetivo: Efectuar una valoración del riesgo en la Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense

Tabla 10: Control interno Área de Crédito

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO					
Entidad:		Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense			
Área:		Crédito			
Preguntas		SI	NO	N/A	Observación
Nº	PROCESO				
1	¿Las Actas de crédito son apropiadamente administradas, en cuanto su integridad y funcionalidad interna?	X			
2	¿Los expedientes de crédito contienen la información requerida por las normas prudenciales y es ordenada por secciones como lo establece ésta?	X			
3	¿Cada expediente de crédito cuenta con un informe de análisis de la operación donde se exprese claramente las principales características del cliente, condición de la operación?	X			El expediente cumple con los requisitos del manual croquis, fotos, análisis.
4	¿Se ha revisado el comportamiento de crédito del cliente en la central de riesgo?	X			No se da el crédito si no cumple.
5	¿Se confirma la información proporcionada por el socio?	X			Por medio de visitas, fotos, verificación por medio de la dirección.
6	¿Se obtiene toda la documentación legal de los socios?	X			Firmas, pagares, tablas de amortización, reserva

					legal.
7	¿Se han requerido las correspondientes garantías y seguros?	X			
8	¿Las escrituras Hipotecarias y los pagarés se resguardan en un lugar seguro y con una apropiada custodia?		X		Debido a que los documentos se mantienen en archivadores y no en bóvedas.
9	¿Se realizan avalúos técnicos de las garantías hipotecadas?	X			
10	¿Se incluyen en los avalúos croquis y fotografías de las propiedades recibidas en garantía?	X			
11	¿Se verifican las firmas de los usuarios en todo documento referente al crédito?	X			
12	¿La documentación legal de las garantías del cliente es revisada por el departamento jurídico, o un asesor legal?	X			Se mantiene un abogado interno para hacer minutas y abogado externo para llevar los juicios.
13	¿La ejecutiva de negocio tiene el control de recuperación de cartera de sus asesores?		X		
14	¿El cliente recibe explicaciones de las características de la operación crediticia?		X		Un curso de cooperativismo, explicar los servicios y beneficios.
15	¿Se entrega al cliente copia de la liquidación de un préstamo?		X		La copia del contrato.
16	¿Existen condiciones especiales para renovar exclusivamente una operación de crédito exitosa?	X			Primera vez el 50% cancelada Segunda el 30%
17	¿Se emite un reporte de préstamos nuevos, para su respectivo análisis y cuadro contra las actas de crédito?		X		No se efectúan este tipo de reportes.
18	¿Se ha determinado quienes aprueban los créditos de funcionarios y directivos?	X			Hay un Comité de Crédito.
19	¿Está impedida la concesión de créditos en condiciones especiales al personal y directivos?	X			Depende del Patrimonio, no puede exceder el 10%
20	¿Se preparan informes periódicos que señalen la recuperación de los créditos?	X			Son mensuales para el ver el análisis de la cooperativa y recuperación de la cooperativa.

21	¿Existen procedimientos para comunicar al cooperativista y al garante oportunamente sobre el vencimiento de las Cuotas?		X		
22	¿Se preparan reportes sobre los créditos vencidos y su estado de recuperación (Mora)?	X			Comité de Mora
23	¿Se realiza el seguimiento de los créditos en demanda judicial, y control en registros independientes?	X			
24	¿Se mantiene un registro que permita conocer las garantías entregadas por cada cliente, avalúo y vencimiento en caso de avales?		X		
25	¿Existe un seguimiento a los créditos que se entregan sin garantía?		X		
Talento humano					
26	¿El personal del área de crédito ha recibido entrenamiento sobre formulación y evaluación de proyectos?		X		
27	¿Se ha designado en el presupuesto una partida para capacitación del personal que labora en el área de crédito?	X			
28	¿La selección del personal, para la promoción interna, o la incorporación de nuevos elementos se realizan mediante procesos técnicos e imparciales?	X			
29	¿Se efectúan procesos de inducción y entrenamiento para los empleados nuevos?	X			
30	¿Se encuentran adecuadamente formalizadas las relaciones laborales?	X			
31	¿No existe parentesco entre las personas que se desempeñan en áreas de control con las que manejan y custodian valores o dinero?				
32	¿Se abstienen los directivos y funcionarios de recomendar o presionar la contratación de servicios de familiares o personas vinculadas?	X			

33	¿Existen quejas de los usuarios por actitudes soberbias de los colaboradores?		X		
34	¿Las habilidades y el buen desempeño son valoradas a través de premios, condecoraciones u otros al personal?		X		No se aplican este tipo de incentivos en la cooperativa.
35	¿Las remuneraciones se encuentran en un nivel competitivo en el sector?	X			
Tecnología e información					
36	¿Se han establecido políticas generales de seguridad y políticas de seguridad de los datos y la información?		X		
37	¿Se han establecido estándares para la seguridad de los sistemas informáticos del área de crédito?		X		
38	¿Se usan claves de acceso para impedir el ingreso a las aplicaciones informáticas?	X			
39	¿Se ha designado al responsable por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad de la información?	X			
40	¿Se actualizan los accesos a los sistemas de información en el caso de retiro de empleados?	X			
41	¿Se usan claves e identificadores personales para restringir el acceso a los comandos del sistema operativo?	X			
42	¿Se usan claves e identificadores personales para restringir el acceso a los datos?	X			
43	¿Se cambian las claves periódicamente?		X		Cada mes
44	¿Hay restricciones para evitar la copia de programas?	X			
45	¿Existen, procedimientos a seguir en caso de aparición de virus en los computadores personales?		X		
Factores externos					
46	¿Se conoce el nivel de desarrollo de la tecnología que existe en otras cooperativas de ahorro y crédito o entidades similares?		X		Por medio de visitas a otras instituciones.
47	¿El Junta Directiva, incluye en el orden del día y tratamiento de las sesiones, un análisis periódico del entorno económico en el que se desenvuelve la cooperativa?		X		Informe del Gerente

48	¿Se conocen las necesidades y expectativas que tienen los cooperativistas y socios de la Institución?		X		
49	¿Se ha realizado un estudio de mercado o una investigación sobre el nivel de satisfacción de socios y clientes sobre la cooperativa?		X		
50	¿Se encuentra la cooperativa legalmente autorizada para operar con el público al amparo de las Leyes vigentes?	X			
51	¿La cooperativa ha elaborado un plan de contingencia en el caso de que la cooperativa se vea expuesta a un desastre natural?		X		Está en proyecto: En caso de robos.
52	¿Se tiene información sobre las condiciones climáticas previsibles de la localidad donde opera la cooperativa?		X		
53	¿Se ha elaborado por plan de contingencia para hacer frente a la delincuencia?	X			Se mantiene un seguro, se solicita apoyo de la policía.
54	¿Se realiza un estudio de mercado a la competencia con respecto a los productos financieros que ofrecen?		X		

Fuente: Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

Tabla 11: Determinación de eventos positivos

Preguntas		Funcionario 1		Funcionario 2		PROMEDIOS		
Nº	PROCESO	Probabilidad	Impacto	Probabilidad	Impacto	Probabilidad	Impacto	Riesgo
1	¿Las Actas de crédito son apropiadamente administradas, en cuanto su integridad y funcionalidad interna?	2	2	2	2	2	2	2
2	¿Los expedientes de crédito contienen la información requerida por las normas prudenciales y es ordenada por secciones como lo establece ésta?	2	2	2	2	2	2	2
3	¿Cada expediente de crédito cuenta con un informe de análisis de la operación donde se exprese claramente las principales características del cliente, condición de la operación?	2	2	2	2	2	2	2
4	¿Se ha revisado el comportamiento de crédito del cliente en la central de riesgo?	2	2	2	2	2	2	2
5	¿Se confirma la información proporcionada por el socio?	2	2	2	2	2	2	2
6	¿Se obtiene toda la documentación legal de los socios?	2	2	2	2	2	2	2
7	¿Se han requerido las correspondientes garantías y seguros?	2	2	2	2	2	2	2
8	¿Se realizan avalúos técnicos de las garantías hipotecadas?	2	2	2	2	2	2	2
9	¿Se incluyen en los avalúos croquis y fotografías de las propiedades recibidas en garantía?	2	2	2	2	2	2	2
10	¿Se verifican las firmas de los usuarios en todo documento referente al crédito?	2	2	2	2	2	2	2
11	¿La documentación legal de las garantías del socio es revisada por el departamento jurídico, o un asesor legal?	2	2	2	2	2	2	2
12	¿Existen condiciones especiales para renovar exclusivamente una operación de crédito exitosa?	2	2	2	2	2	2	2
13	¿Se ha determinado quienes aprueban los créditos de funcionarios y directivos?	2	2	2	2	2	2	2
14	¿Está impedida la concesión de créditos en condiciones especiales al personal y directivos?	2	2	2	2	2	2	2
15	¿Se preparan informes periódicos que señalen la recuperación de los créditos?	2	2	2	2	2	2	2
16	¿Se preparan reportes sobre los créditos vencidos y su estado de recuperación (Mora)?	2	2	2	2	2	2	2
17	¿Se realiza el seguimiento de los créditos en demanda judicial, y control en registros independientes?	2	2	2	2	2	2	2
18	¿Se ha designado en el presupuesto una partida para capacitación del personal que labora en el área de crédito?	2	2	2	2	2	2	2

19	¿La selección del personal, para la promoción interna, o la incorporación de nuevos elementos se realizan mediante procesos técnicos e imparciales?	2	2	2	2	2	2	2
20	¿Se efectúan procesos de inducción y entrenamiento para los empleados nuevos?	2	2	2	2	2	2	2
21	¿Se encuentran adecuadamente formalizadas las relaciones laborales?	2	2	2	2	2	2	2
22	¿No existe parentesco entre las personas que se desempeñan en áreas de control con las que manejan y custodian valores o dinero?	2	2	2	2	2	2	2
23	¿Se abstienen los directivos y funcionarios de recomendar o presionar la contratación de servicios de familiares o personas vinculadas?	2	2	2	2	2	2	2
24	¿Las remuneraciones se encuentran en un nivel competitivo en el sector?	2	2	2	2	2	2	2
25	¿Se usan claves de acceso para impedir el ingreso a las aplicaciones informáticas?	2	2	2	2	2	2	2
26	¿Se ha designado al responsable por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad de la información?	2	2	2	2	2	2	2
27	¿Se actualizan los accesos a los sistemas de información en el caso de retiro de empleados?	2	2	2	2	2	2	2
28	¿Se usan claves e identificadores personales para restringir el acceso a los comandos del sistema operativo?	2	2	2	2	2	2	2
29	¿Se usan claves e identificadores personales para restringir el acceso a los datos?	2	2	2	2	2	2	2
30	¿Hay restricciones para evitar la copia de programas?	2	2	2	2	2	2	2
31	¿Se encuentra la cooperativa legalmente autorizada para operar con el público al amparo de las Leyes vigentes?	2	2	2	2	2	2	2
32	¿Se ha elaborado por plan de contingencia para hacer frente a la delincuencia?	2	2	2	2	2	2	2

Fuente: Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth



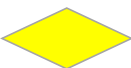


Análisis: Los ítems que fueron calificados con SI se presentaron en la tabla con una valoración de 2 equivalente a poco crítico, puesto que si no se mantiene un adecuado manejo de riesgo podría a futuro convertirse a un riesgo significativo para el Área de Crédito de la COAC Futuro Lamanense.

Tabla 12: Calificación de eventos de riesgos

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO								
Entidad:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE							
Área:	Crédito							
Preguntas	Funcionario 1		Funcionario 2		Promedios		Riesgo	
	Probabilidad	Impacto	Probabilidad	Impacto	Probabilidad	Impacto		
1	¿Las escrituras Hipotecarias y los pagarés se resguardan en un lugar seguro y con una apropiada custodia?	3,0	3,0	3,0	4,0	3,0	3,5	3,3
2	¿La ejecutiva de negocio tiene el control de recuperación de cartera de sus asesores?	3,0	4,0	4,0	3,0	3,5	3,0	4,3
3	¿El cliente recibe explicaciones de las características de la operación crediticia?	3,0	3,0	4,0	3,0	3,0	3,5	3,3
4	¿Se entrega al cliente copia de la liquidación de un préstamo?	2,0	2,5	2,0	3,0	2,3	2,5	2,4
5	¿Se emite un reporte de préstamos nuevos, para su respectivo análisis y cuadro contra las actas de crédito?	3,0	3,0	3,5	3,0	3,0	3,3	3,1
6	¿Existen procedimientos para comunicar al cooperativista y al garante oportunamente sobre el vencimiento de las Cuotas?	3,0	4,0	3,0	3,0	3,5	3,0	3,3
7	¿Se mantiene un registro que permita conocer las garantías entregadas por cada cliente, avalúo y vencimiento en caso de avales?	4,0	4,0	3,0	3,0	4,0	3,0	3,5
8	¿Existe un seguimiento a los créditos que se entregan sin garantía?	3,0	2,0	2,2	3,0	2,5	2,6	2,6
9	¿El personal del área de crédito ha recibido entrenamiento sobre formulación y evaluación de proyectos?	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
10	¿Existen quejas de los usuarios por actitudes soberbias de los colaboradores?	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,00
11	¿Las habilidades y el buen desempeño son valoradas a través de premios, condecoraciones u otros al personal?	2,0	2,0	2,0	3,0	2,0	2,5	2,3
12	¿Se han establecido políticas generales de seguridad y políticas de seguridad de los datos y la información?	5,0	5,0	5,0	5,0	5,5	5,0	5,0
13	¿Se han establecido estándares para la seguridad de los sistemas informáticos del área de crédito?	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
14	¿Se cambian las claves periódicamente?	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0
15	¿Existen, procedimientos a seguir en caso de aparición de virus en los computadores personales?	5,0	5,0	4,0	4,0	5,0	4,0	4,5
16	¿Se conoce el nivel de desarrollo de la tecnología que existe en otras cooperativas de ahorro y crédito o entidades similares?	2,0	3,0	2,0	3,0	2,5	2,5	2,5

17	La Junta Directiva, incluye en el orden del día y tratamiento de las sesiones, un análisis periódico del entorno económico en el que se desenvuelve la cooperativa?	5,0	5,0	5,0	5,0	5,5	5,0	5,00
18	¿Se conocen las necesidades y expectativas que tienen los cooperativistas y socios de la Institución?	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0
19	¿Se ha realizado un estudio de mercado o una investigación sobre el nivel de satisfacción de socios y clientes sobre la cooperativa?	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0
20	¿La cooperativa ha elaborado un plan de contingencia en el caso de que la cooperativa se vea expuesta a un desastre natural?	4,0	3,0	3,0	4,0	3,5	3,5	3,5
21	¿Se tiene información sobre las condiciones climáticas previsibles de la localidad donde opera la cooperativa?	2,0	2,5	2,0	2,0	2,3	2,0	2,1
21	¿Se realiza un estudio de mercado a la competencia con respecto a los productos financieros que ofrecen?	4,0	3,0	3,0	3,0	3,5	3,0	3,3

Semáforo de riesgos:

	Nada crítico		Poco crítico		Medianamente crítico		Crítico		Muy crítico
1		2		3		4		5	



Fuente: Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

Análisis: Para la valoración de riesgos reflejó que los riesgos más críticos fueron: que el personal del área de crédito ha recibido entrenamiento sobre formulación y evaluación de proyectos, existen quejas de los usuarios por actitudes soberbias de los colaboradores, no se han establecido políticas generales de seguridad y políticas de seguridad de los datos y la información ni estándares para la seguridad de los sistemas informáticos del área de crédito; aspectos que requieren de inmediatas acciones correctivas por cuanto afectan de manera significativa en los procesos desarrolladas en la cooperativa. El hecho que la ejecutiva de negocio no tiene el control de recuperación de cartera de sus asesores y no se hayan definido procedimientos a seguir en caso de aparición de virus en los computadores personales tuvieron una valoración de crítico. Y los riesgos críticos evidenciados en la valoración fueron varios entre se puede mencionar el resguardo inadecuado de las escrituras hipotecarias, los clientes no reciban explicaciones de la liquidación del préstamo y que la cooperativa no tenga un plan de contingencia ante desastres naturales.



Hallazgos

Tabla 13: Hallazgo 1

	
HOJA DE HALLAZGOS	
COAC FUTURO LAMANENSE AGENCIA LA MANÁ	
Resguardo inadecuado de las escrituras hipotecarias y pagarés	
<p>Condición: Las escrituras Hipotecarias y los pagarés no se resguardan en un lugar seguro y con una apropiada custodia</p> <p>Criterio: Omisión del punto #26 del Manual de Crédito referente a la CUSTODIA, El responsable de la custodia mantendrá en orden, bajo condiciones de estricta seguridad y acceso restringido la documentación legal que ampara las operaciones de crédito.</p> <p>Causa: Poca difusión del manual de Crédito por los administrativos.</p> <p>Efecto: Desconocimiento por parte de los Asesores de Crédito sobre el resguardo adecuado de las escrituras hipotecarias y pagarés.</p> <p>Recomendación: El responsable de la custodia deberá mantendrá en orden, bajo condiciones de estricta seguridad y acceso restringido la documentación legal que ampara las operaciones de crédito, siendo estos los siguientes: Pagaré debidamente suscrito por deudores, codeudores, garantes y demás obligados al pago, contrato de crédito debidamente suscrito por deudores, codeudores, garantes y demás obligados al pago, tabla de amortización debidamente suscrita por deudores, codeudores, garantes y demás obligados al pago, documentos originales de escrituras de hipotecas a favor de la cooperativa, certificado original del Registro de la Propiedad o Mercantil según corresponda, en el que conste la constitución de la caución a favor de la cooperativa, documentos legales habilitantes originales que hayan permitido el otorgamiento del crédito tales como poderes, disolución de sociedad conyugal, nombramientos de Gerente, autorizaciones de Directorio o Consejo de Administración, copia certificada de los estatutos actualizados en caso de personas jurídicas, bitácora de custodia de los documentos con firmas originales de entrega/recepción y la Custodia de los Documentos estarán a cargo en matriz por la Secretaria(o) del Consejo de Administración y en la Agencia por el Jefe de Agencia.</p>	



Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

Tabla 14: Hallazgo 2

 <p data-bbox="507 297 791 436">UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</p>	
HOJA DE HALLAZGOS	
COAC FUTURO LAMANENSE AGENCIA LA MANÁ	
La ejecutiva de crédito no posee control de recuperación de cartera de sus asesores	
<p data-bbox="284 880 1390 965">Condición: La ejecutiva de negocio no mantiene el control de recuperación de cartera de sus asesores.</p> <p data-bbox="284 1099 1390 1245">Criterio: Omisión del punto #16.4 del manual de Crédito sobre velar para que los funcionarios de crédito ejecuten todas las acciones pertinentes y oportunas para cumplir con el seguimiento y recuperación de la cartera.</p> <p data-bbox="284 1373 1166 1411">Causa: Poca difusión del manual de Crédito por los administrativos.</p> <p data-bbox="284 1541 1342 1579">Efecto: Desconocimiento por parte de la Ejecutiva de Negocio sobre este aspecto.</p> <p data-bbox="284 1760 1390 1845">Recomendación: Incrementar en el sistema FINANCIAL un reporte que permita verificar esta información.</p>	



Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

Tabla 15: Hallazgo 3

	
HOJA DE HALLAZGOS	
COAC FUTURO LAMANENSE AGENCIA LA MANÁ	
El cliente no recibe explicaciones de las características de la operación crediticia	
<p>Condición: Los asesores no ofrecen información pertinente a los clientes que permita conocer de manera detallada la operación crediticia efectuada.</p> <p>Criterio: Omisión del punto #16.4 del manual de Crédito que menciona: la cooperativa informará a sus socios sobre la tasa nominal y efectiva anual que cobra en las operaciones de crédito, así como las tasas de interés por mora y otros costos o cargos adicionales.</p> <p>Causa: Bajo índice de capacitaciones entre los asesores de crédito.</p> <p>Efecto: Clientes desinformados, por un bajo nivel de desinformación que afecta de manera directa en los índices de morosidad debido al desconocimiento de las sanciones por incumplimiento en los pagos.</p> <p>Recomendación: Impartir un curso de cooperativismo, explicar los servicios, beneficios, inconvenientes legales, recargos adicionales por el incumplimiento de sus obligaciones contraídas con la institución.</p>	



Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

Tabla 16: Hallazgo 4

	
HOJA DE HALLAZGOS	
COAC FUTURO LAMANENSE AGENCIA LA MANÁ	
No se entrega al socio la copia de la liquidación de un préstamo	
<p>Condición: Los asesores manifestaron que solo emiten la copia de la tabla de pagos y no la copia de la liquidación.</p> <p>Criterio: Omisión del punto #16.4 del manual de Crédito que menciona: la cooperativa informará a sus socios sobre la tasa nominal y efectiva anual que cobra en las operaciones de crédito, así como las tasas de interés por mora y otros costos o cargos adicionales.</p> <p>Causa: Bajo índice de capacitaciones entre los asesores de crédito.</p> <p>Efecto: Desconocimiento de los clientes sobre las liquidaciones de su crédito.</p> <p>Recomendación: Por lo que se recomienda entregar una copia de lo queda en resguardo que no tiene validez legal pero si sirve de información para saber la obligación contraída por el socio.</p>	



Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

Tabla 17: Hallazgo 5

	
HOJA DE HALLAZGOS	
COAC FUTURO LAMANENSE AGENCIA LA MANÁ	
Inexistencia de reportes de préstamos nuevos	
<p>Condición:</p> <p>La Jefa de Créditos no se emiten un reporte de préstamos nuevos, para su respectivo análisis y cuadro contra las actas de crédito</p> <p>Criterio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contar con el reporte que demuestre el análisis realizado de la solicitud de crédito y las conclusiones acerca de su aprobación o rechazo. <p>No se ha cumplido con el punto #16.4 del manual de Crédito que menciona: la cooperativa informará a sus socios sobre la tasa nominal y efectiva anual que cobra en las operaciones de crédito, así como las tasas de interés por mora y otros costos o cargos adicionales.</p> <p>Causa:</p> <p>Escasa planificación para emitir aportes de liquidaciones de créditos.</p> <p>Efecto:</p> <p>Desconocimientos de los clientes sobre las liquidaciones.</p> <p>Recomendación:</p> <p>Se recomienda a la Jefa de Créditos solicite el incremento en el sistema de dicho reporte ya que servirá de guía para toma de decisiones futuras.</p>	



Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

Tabla 18: Hallazgo 6

	
HOJA DE HALLAZGOS	
COAC FUTURO LAMANENSE AGENCIA LA MANÁ	
Inexistencia de procedimientos para comunicar al cooperativista y al garante oportunamente sobre el vencimiento de las cuotas.	
<p>Condición: No se han diseñado de procedimientos para comunicar al cooperativista y al garante oportunamente sobre el vencimiento de las Cuotas.</p> <p>Criterio: Omisión del literal (d) de las políticas del manual de crédito: La gestión de cobranza deberá realizarse antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente, al menos mediante medios telefónicos o electrónicos, evidenciado de alguna manera la gestión realizada.</p> <p>Causa: Bajo nivel de supervisión para el cumplimiento de las políticas del manual de crédito.</p> <p>Efecto: Puede contribuir al índice de morosidad del área crediticia de la cooperativa.</p> <p>Recomendación: Se recomienda contratar o asignar una persona para que mediante vía telefónica, correo telefónico y mensajes de texto informen sobre su pronta responsabilidad.</p>	



Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

Tabla 19: Hallazgo 7

 <p data-bbox="507 309 790 450">UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</p>	
HOJA DE HALLAZGOS	
COAC FUTURO LAMANENSE AGENCIA LA MANÁ	
Inexistencias de un registro que permita conocer las garantías entregadas por cada socio a los socios.	
<p data-bbox="284 801 432 835">Condición:</p> <p data-bbox="284 860 1390 949">En la cooperativa no se mantiene un registro que permita conocer las garantías entregadas por cada socio, avalúo y vencimiento en caso de avales</p> <p data-bbox="284 1025 400 1059">Criterio:</p> <p data-bbox="284 1084 1390 1330">No se ha cumplido a cabalidad con el punto 25. Expedientes de créditos el literal (b) del anual de Crédito: <i>Informe de niveles de aprobación del crédito</i>, en el cual constará: Monto solicitado, monto aprobado, nivel de aprobación, fecha de concesión, fecha de vencimiento, destino del crédito, plazo, tasa, factor de ajuste de tasa, información de la garantía, ventas anuales.</p> <p data-bbox="284 1406 379 1440">Causa:</p> <p data-bbox="284 1464 1374 1554">Bajo nivel de supervisión para el cumplimiento de las políticas del manual de crédito.</p> <p data-bbox="284 1630 379 1664">Efecto:</p> <p data-bbox="284 1688 1318 1722">Desconocimiento del estado, cantidad y vencimiento de las garantías receiptadas.</p> <p data-bbox="284 1798 512 1832">Recomendación:</p> <p data-bbox="284 1856 1390 1946">Por lo que se recomienda que la Jefa de Crédito solicite al departamento de Sistema incrementalmente esa necesidad.</p>	



Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

Tabla 20: Hallazgo 8

 <p data-bbox="507 369 790 510">UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</p>	
HOJA DE HALLAZGOS	
COAC FUTURO LAMANENSE AGENCIA LA MANÁ	
No se da seguimiento a los créditos otorgados si garantía	
<p data-bbox="284 801 438 840">Condición:</p> <p data-bbox="284 857 1390 947">La Ejecutiva de crédito no efectúa un seguimiento a los créditos que se entregan sin garantía.</p> <p data-bbox="284 999 406 1037">Criterio:</p> <p data-bbox="284 1055 1390 1305">No se ha cumplido a cabalidad con el punto 25. Expedientes de créditos el literal (b) del anual de Crédito: <i>Informe de niveles de aprobación del crédito</i>, en el cual constará: Monto solicitado, monto aprobado, nivel de aprobación, fecha de concesión, fecha de vencimiento, destino del crédito, plazo, tasa, factor de ajuste de tasa, información de la garantía, ventas anuales.</p> <p data-bbox="284 1384 379 1422">Causa:</p> <p data-bbox="284 1467 1374 1556">Bajo nivel de supervisión para el cumplimiento de las políticas del manual de crédito.</p> <p data-bbox="284 1608 379 1646">Efecto:</p> <p data-bbox="284 1664 1374 1753">Mayor exposición a los riesgos de morosidad debido, a que no se da un adecuado seguimiento y desconocimiento del éxito o fracaso de los créditos otorgados.</p> <p data-bbox="284 1821 512 1859">Recomendación:</p> <p data-bbox="284 1904 1302 1942">Realizar este tipo de seguimiento para saber el éxito o fracaso de la colocación.</p>	



Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

Tabla 21: Hallazgo 9

	
HOJA DE HALLAZGOS	
COAC FUTURO LAMANENSE AGENCIA LA MANÁ	
El personal del área de crédito no ha recibido entrenamiento sobre formulación y evaluación de proyectos.	
<p>Condición: En la cooperativa no se ha desarrollado entrenamiento sobre formulación y evaluación de proyectos entre el personal de crédito.</p> <p>Criterio: Omisión del punto 16.2 del manual de Crédito que enfatiza: Velar para que los funcionarios de crédito cuenten con los medios suficientes para cumplir con el seguimiento y recuperación de la cartera.</p> <p>Causa: Bajo nivel de supervisión para el cumplimiento de las políticas del manual de crédito.</p> <p>Efecto: Colaboradores con un bajo nivel de conocimiento sobre la formulación de proyectos.</p> <p>Recomendación: Es indispensable que se efectúe un plan de capacitación dirigido personal para que tengan conocimientos en la elaboración de proyectos.</p>	



Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

Tabla 22: Hallazgo 10

	
HOJA DE HALLAZGOS	
COAC FUTURO LAMANENSE AGENCIA LA MANÁ	
<p>Inexistencia de un buzón para quejas de los usuarios por actitudes soberbias de los colaboradores</p>	
<p>Condición:</p> <p>En la cooperativa no se mantiene en las instalaciones un buzón de quejas que sirva como medio de información para el área de Gerencia en aquellos casos que los funcionarios presenten actitudes soberbias o déspota hacia los clientes y socios que se acercan día a día a las instalaciones de esta institución financiera reconocida en el cantón La Maná.</p> <p>Criterio: Mediante el artículo N° 66 de la Constitución de la republica del ecuador reconoce y garantiza a las personas, entre otros derechos el dirigir quejas y peticiones a las autoridades, recibir atención o respuestas motivadas y acceder a servicios con eficacia, eficiencia y buen trato en cada una de las organizaciones del país.</p> <p>Causa:</p> <p>No considerar importante el establecimiento de un buzón de quejas y sugerencias, mismo que permitirá conocer a fondo sobre la calidad de los servicios prestados por cada uno de los funcionarios de la cooperativa.</p> <p>Efecto:</p> <p>Al no situar un buzón de quejas en la cooperativa se desconoce de la satisfacción de los clientes y socios; así como también el Gerente desconocerá de tales falencias que afectan al funcionamiento de la institución a la cual administra.</p> <p>Recomendación:</p> <p>La respuesta fue negativa, por lo que se recomienda incorporar un buzón de quejas y sugerencia, donde los socios y clientes puedan expresar la atención recibida.</p>	



Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

Tabla 23: Hallazgo 11

	
HOJA DE HALLAZGOS	
COAC FUTURO LAMANENSE AGENCIA LA MANÁ	
No se ha establecido políticas generales de seguridad y políticas de seguridad de los datos y la información	
<p>Condición: En la cooperativa no se ha establecido políticas generales de seguridad y políticas de seguridad de los datos y la información</p> <p>Criterio: Omisión de las normas de control respecto a la seguridad física y electrónica. Resolución N^a. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-021.</p> <p>Causa: Bajo nivel de planificación en el establecimiento de políticas sobre el manejo de la información.</p> <p>Efecto: Riesgo de pérdida o fuga de información.</p> <p>Recomendación: Implementar este tipo de políticas de seguridad de la información de la Cooperativa, ya gracias a la ayuda de las TICS puede haber fuga de información.</p>	



Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

Tabla 24: Hallazgo 12

	
HOJA DE HALLAZGOS	
COAC FUTURO LAMANENSE AGENCIA LA MANÁ	
Inexistencia de estándares para la seguridad de los sistemas informáticos del área de crédito	
<p>Condición: La cooperativa no cuenta con estándares para la seguridad de los sistemas informáticos del área de crédito</p> <p>Criterio: Omisión de las normas de control respecto a la seguridad física y electrónica. Resolución N^º. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-021.</p> <p>Causa: Desconocimiento de los riesgos informáticos.</p> <p>Efecto: Riesgo de pérdida o fuga de información.</p> <p>Recomendación: Implementar este tipo de políticas de seguridad de la información de la Cooperativa, ya gracias a la ayuda de las TICS puede haber fuga de información.</p>	



Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

Tabla 25: Hallazgo 13

 <p data-bbox="502 324 782 459">UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</p>	
HOJA DE HALLAZGOS	
COAC FUTURO LAMANENSE AGENCIA LA MANÁ	
<p>Desconocimiento del nivel de desarrollo de la tecnología que existe en otras cooperativas de ahorro y crédito o entidades similares</p>	
<p>Condición:</p> <p>En la cooperativa no se han efectuado estudios que permitan conocer el nivel de desarrollo de la tecnología que existe en otras cooperativas de ahorro y crédito o entidades similares</p> <p>Causa:</p> <p>Desconocimiento de los riesgos informáticos. Así como también usencia de estudios enfocados a conocer el entorno tecnológico de la cooperativa.</p> <p>Criterio:</p> <p>No sustenta ninguna ley la obligación de conocer el nivel de desarrollo tecnológico existente en otras instituciones financieras. Pero sería fundamental conocer los avances que existen en cuanto el desarrollo tecnológico.</p> <p>Efecto:</p> <p>Constituye un obstáculo para logra un nivel de competitividad eficiente de la cooperativa por desconocimiento del entorno tecnológico de la empresa.</p> <p>Recomendación:</p> <p>Efectuar un análisis de los factores internos en la parte tecnológica que permita mejorar procesos que se ofrecen en la Cooperativas del sector 3 Futuro Lamanense del cantón La Maná.</p>	


Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

Tabla 26: Hallazgo 14

	
HOJA DE HALLAZGOS	
COAC FUTURO LAMANENSE AGENCIA LA MANÁ	
<p>La Junta Directiva, no incluye en el orden del día y tratamiento de las sesiones, un análisis periódico del entorno económico en el que se desenvuelve la cooperativa</p>	
<p>Condición: No se consideró el análisis económico del entorno que se encuentra la cooperativa.</p> <p>Causa: No dar la importancia necesaria del entorno económico de la cooperativa.</p> <p>Criterio: De acuerdo con el artículo 37 de atribuciones del consejo de administración, numeral 13 en donde manifiesta que el consejo de administración debe recibir informes económicos de gerencia y semestralmente de los organismos de gobierno para el conocimiento de la asamblea general y representantes.</p> <p>Efecto: Desconocimiento de los factores externos económicos que rodean a la cooperativa y por ende no se puede expedir medidas para contrarrestar posibles riesgos derivados de ello.</p> <p>Recomendación: Se sugiere que se cumpla con lo mencionado en el artículo 37 del reglamento interno de la cooperativa, para de esta manera solucionar inconvenientes y tomar mejores decisiones.</p>	



Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

Tabla 27: Hallazgo 15

	
HOJA DE HALLAZGOS	
COAC FUTURO LAMANENSE AGENCIA LA MANÁ	
Desconocimiento de las necesidades y expectativas que tienen los cooperativistas y socios de la Institución	
<p>Condición: En la cooperativa no se conocen las necesidades y expectativas que tienen los cooperativistas y socios de la Institución</p> <p>Causa: Ausencia de estudios enfocados a este fin.</p> <p>Efecto: No cumplir con las expectativas de los clientes en lo que respecta al área de Crédito.</p> <p>Recomendación: Realizar encuestas de satisfacción al cliente la misma que les permitirá tomar decisiones y si es necesario crear nuevos productos financieros.</p>	



Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

Tabla 28: Hallazgo 16

 <p data-bbox="502 324 782 459">UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</p>	
HOJA DE HALLAZGOS	
COAC FUTURO LAMANENSE AGENCIA LA MANÁ	
Ausencia de un estudio de mercado o una investigación sobre el nivel de satisfacción de socios y clientes sobre la cooperativa.	
<p data-bbox="279 808 438 842">Condición:</p> <p data-bbox="279 864 1388 954">En la cooperativa no se conocen las necesidades y expectativas que tienen los cooperativistas y socios de la Institución</p> <p data-bbox="279 1025 375 1059">Causa:</p> <p data-bbox="279 1115 1388 1205">Bajo nivel de planificación para efectuar estudios de mercado debido que no existe un departamento específico para este fin.</p> <p data-bbox="279 1254 375 1288">Efecto:</p> <p data-bbox="279 1361 1364 1395">No cumplir con las expectativas de los clientes en lo que respecta al área de Crédito.</p> <p data-bbox="279 1473 510 1507">Recomendación:</p> <p data-bbox="279 1585 1372 1675">Es indispensable el desarrollo de estudios de mercado que permita mejorar la toma de decisiones.</p>	

Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

Tabla 29: Hallazgo 17

	
HOJA DE HALLAZGOS	
COAC FUTURO LAMANENSE AGENCIA LA MANÁ	
No posee un plan de contingencia en el caso que la cooperativa vea expuesta su información en el momento de acontecer un desastre natural	
<p>Condición:</p> <p>La cooperativa no ha elaborado un plan de contingencia en el caso de que la cooperativa se vea expuesta a un desastre natural, factor de riesgo para la misma.</p> <p>Causa: Desconocimiento por parte de los funcionarios sobre algún tipo de plan de emergencias que permita salvaguardar la integridad digital y documental de la información que posee la institución financiera.</p> <p>Criterio: De acuerdo a la Norma de Control para la Administración del Riesgo Operativo y Riesgo Legal en las entidades de la SEPS, con respecto a la Sección II, artículo 3, literal ñ dice: <i>Plan de recuperación de desastres de tecnología de información:</i> Es un proceso de recuperación que cubre los datos, el hardware y el software crítico, para que una entidad pueda comenzar de nuevo sus operaciones ante eventos de caso fortuito o fuerza mayor.</p> <p>Efecto:</p> <p>Pérdida de información confidencial y de suma importancia de cada uno de los procesos crediticios que conlleva la cooperativa lo cual perjudica la liquidez futura área de Crédito.</p> <p>Recomendación: Tomar en cuenta a la lo expuesto en la normativa de la SEPS, para de esta manera proteger la información en acontecimientos inciertos o desastres naturales.</p>	

Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

11.3. Análisis de la gestión crediticia y su incidencia en la rentabilidad

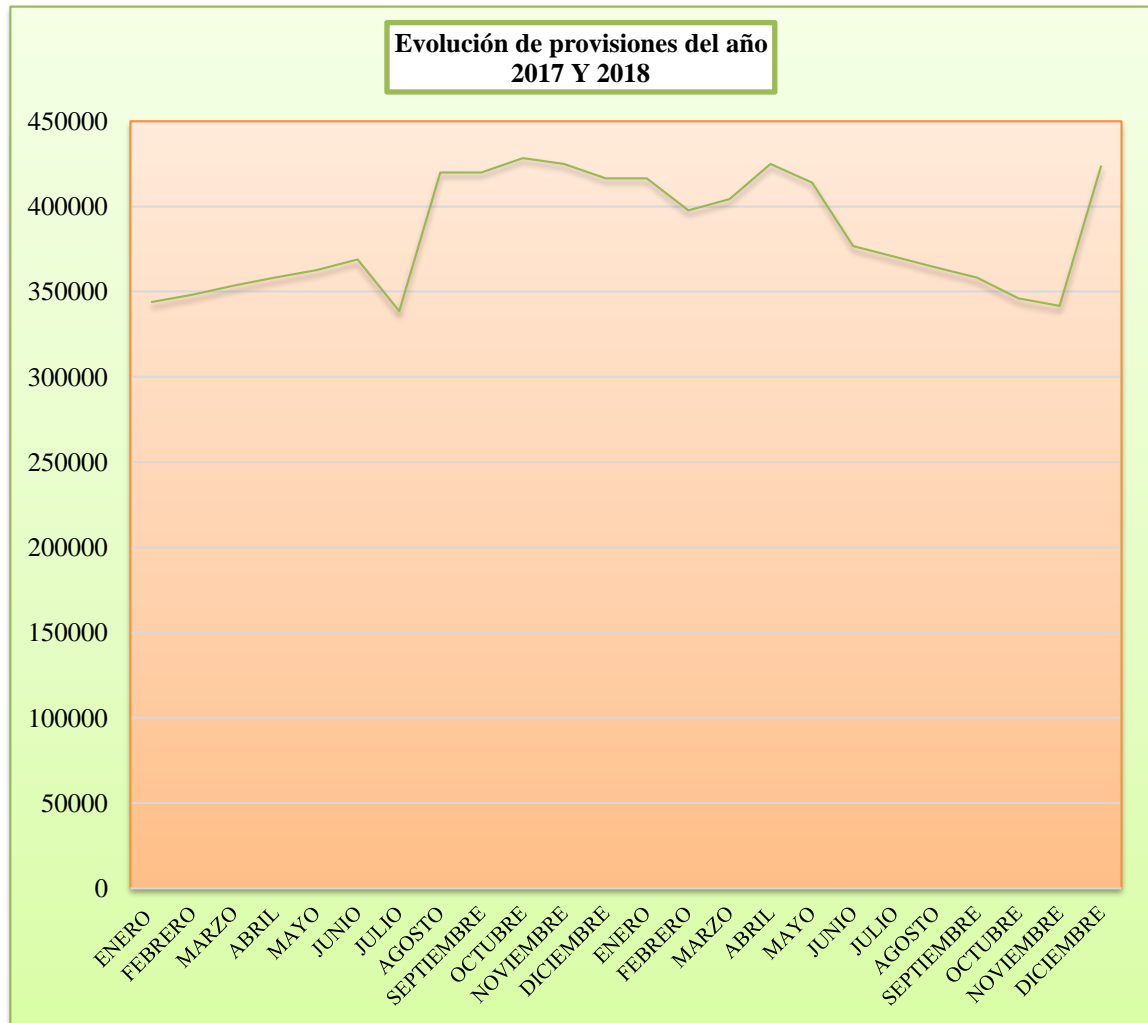
- Análisis de la evolución de las variables de la cartera de crédito que inciden en la rentabilidad de los periodos 2017-2018.

Tabla 30: Evolución de las provisiones Años 2017-2018

Evolución de las provisiones Años 2017-2018			
	PROVISIÓN 2017		2017 Y 2018
ene-17	-343.771,26	-1	343771,26
feb-17	-348.353,73	-1	348353,73
mar-17	-353.399,16	-1	353399,16
abr-17	-358.154,38	-1	358154,38
may-17	-362.593,40	-1	362593,4
jun-17	-368.867,34	-1	368867,34
jul-17	-338.608,14	-1	338608,14
ago-17	-419.911,36	-1	419911,36
sep-17	-419.911,36	-1	419911,36
oct-17	-428.206,49	-1	428206,49
nov-17	-424.811,89	-1	424811,89
dic-17	-416.359,88	-1	416359,88
ene-18	-416576,41	-1	416576,41
feb-18	-397587,65	-1	397587,65
mar-18	-404203,23	-1	404203,23
abr-18	-424977,7	-1	424977,7
may-18	-413916,52	-1	413916,52
jun-18	-376833,71	-1	376833,71
jul-18	-370422,31	-1	370422,31
ago-18	-364033,2	-1	364033,2
sep-18	-358363,5	-1	358363,5
oct-18	-346053,78	-1	346053,78
nov-18	-341659,85	-1	341659,85
dic-18	-423835,83	-1	423835,83
			9221412,08

Fuente: Gerente y funcionarios Área de Caja COAC Futuro Lamanense

Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

Gráfico 5: Evolución de provisiones del Año 2017 y 2018 COAC Futuro Lamanense

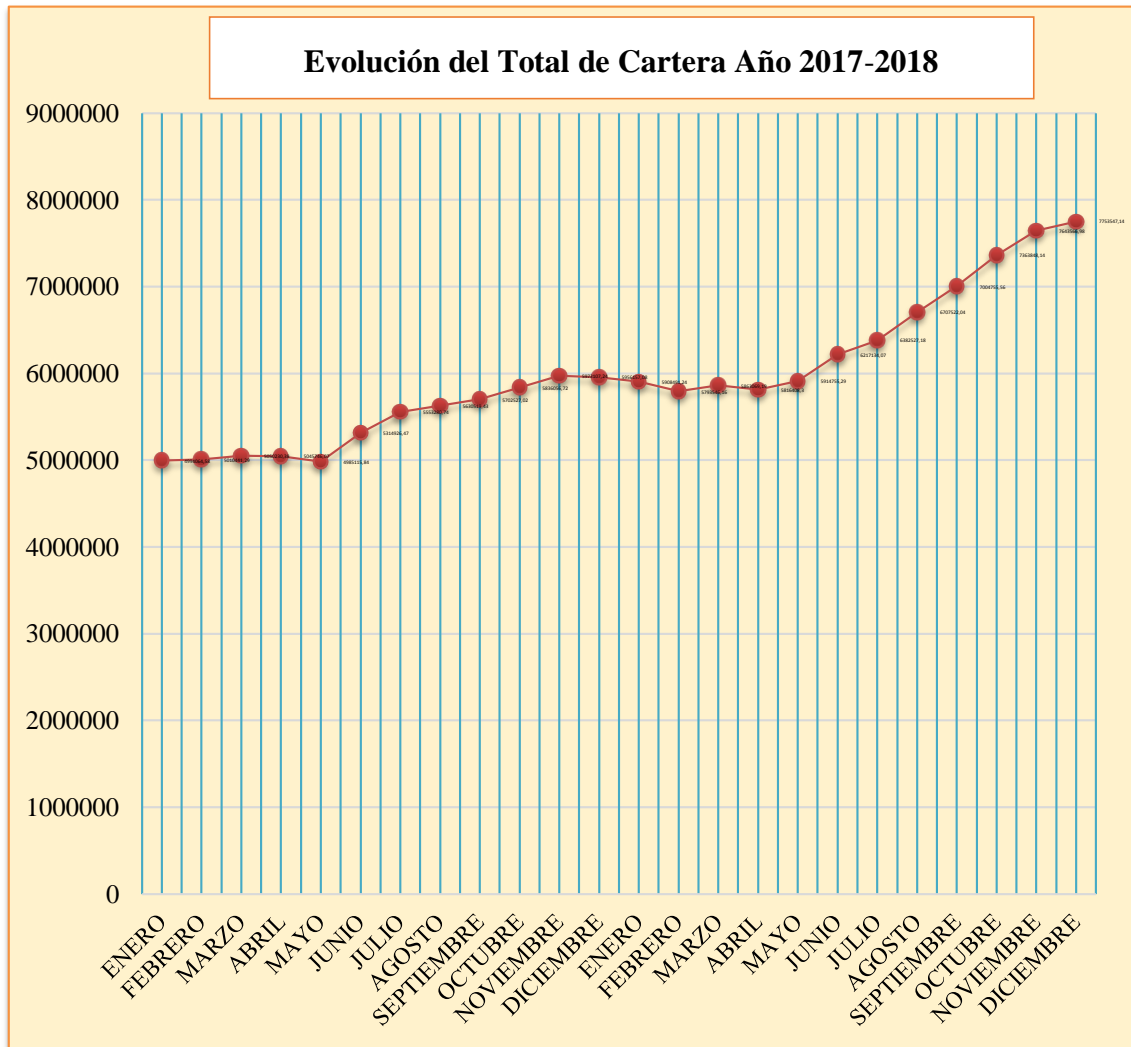
Fuente: Gerente y funcionarios Área de Caja COAC Futuro Lamanense

Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

Evolución del total de cartera año 2017

Análisis: De acuerdo al gráfico se pudo apreciar que las provisiones durante los años 2017 y 2018 presentaron una evolución caracterizada por constantes fluctuaciones, alcanzando su punto más bajo en julio del 2017 y los más elevados en el segundo semestre del mismo año, asimismo se evidenció que en octubre y noviembre del 2018 tendió a disminuir, no obstante, en diciembre se disparó; es decir que cerró el año con un incremento.

Gráfico 6: Evolución del total de cartera año 2017



Fuente: Gerente y funcionarios Área de Caja COAC Futuro Lamanense
Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

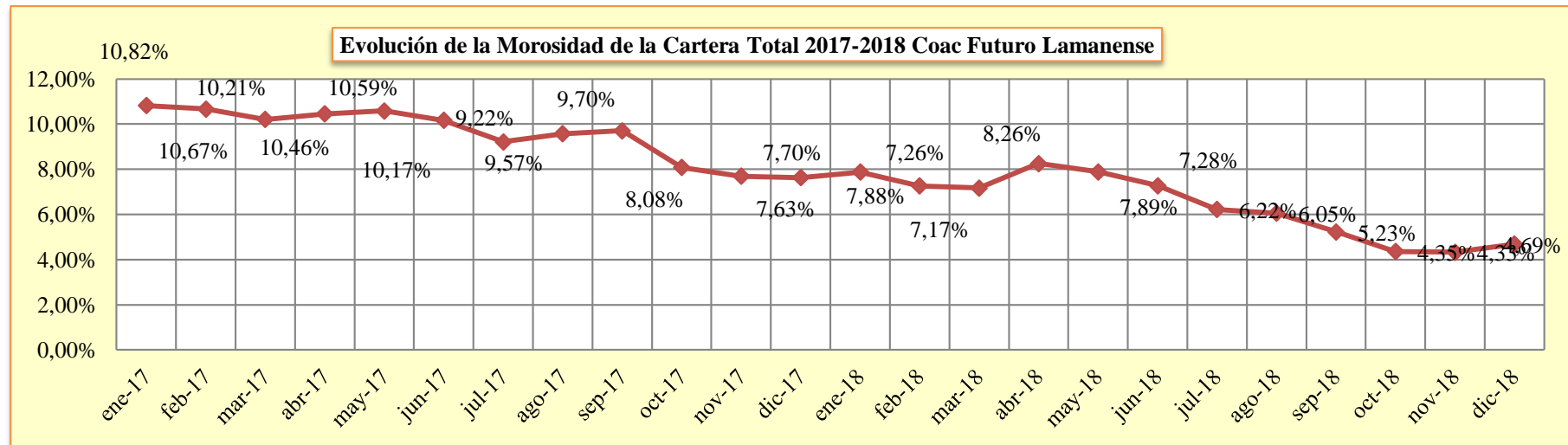
Análisis: Una vez presentados los resultados de la cartera del año 2017, se pudo apreciar una tendencia de crecimiento que en varios meses manifestó variaciones porcentuales ligeras, sin embargo, fue evidente la variación a partir del mes de mayo, hasta cerrar al alza en diciembre del 2018.

Tabla 31: Evolución de la morosidad de la cartera total 2017-2018 COAC Futuro Lamanense

MORA	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17
TOTAL	10,82%	10,67%	10,21%	10,46%	10,59%	10,17%	9,22%	9,57%	9,70%	8,08%	7,70%	7,63%
MORA	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18
TOTAL	7,88%	7,26%	7,17%	8,26%	7,89%	7,28%	6,22%	6,05%	5,23%	4,35%	4,33%	4,69%

Fuente: Gerente y funcionarios Área de Caja COAC Futuro Lamanense

Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

Gráfico 7: Evolución de la Morosidad de la Cartera Total 2017-2018 Coac Futuro Lamanense

Fuente: Gerente y funcionarios Área de Caja COAC Futuro Lamanense

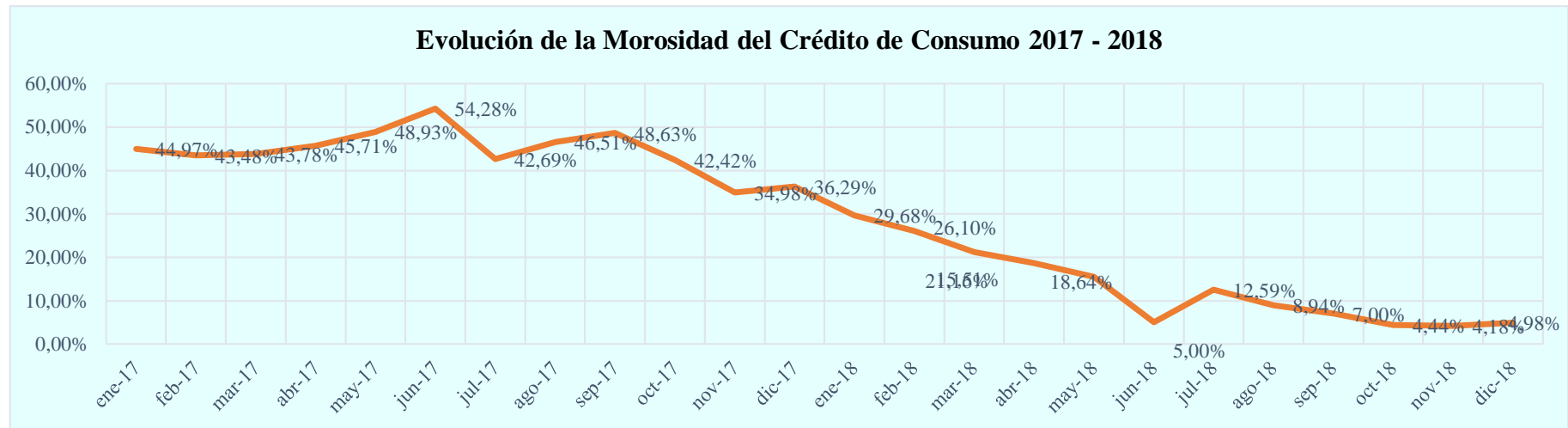
Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

Análisis:

Mediante el análisis de la información de los estados financieros de cada mes de los años 2017-2018, se pudo observar que el indicador de morosidad se ha reducido colocándose en un porcentaje aceptable a finales del año 2018.

Tabla 32: Evolución de la morosidad del Crédito de Consumo 2017 - 2018

ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17
44,97%	43,48%	43,78%	45,71%	48,93%	54,28%	42,69%	46,51%	48,63%	42,42%	34,98%	36,29%
ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18
29,68%	26,10%	21,16%	18,64%	15,51%	5,00%	12,59%	8,94%	7,00%	4,44%	4,18%	4,98%

Gráfico 8: Evolución de la morosidad de créditos de consumo

Fuente: Gerente y funcionarios Área de Caja COAC Futuro Lamanense

Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

Análisis: Por medio de la información recopilada en los años 2017 y 2018 se pudo evidenciar que el índice de morosidad en el segmento de créditos de consumo disminuyó potencialmente, así lo corrobora el porcentaje de 4,98% al mes de diciembre del último año estudiado; este aspecto es sumamente favorable para la empresa porque implica menor nivel de riesgo, sobre todo si se compara con los resultados de inicios del 2017 e inicios del 2018 en los cuales el porcentaje de morosidad fluctuaba entre 44,97% y 36,29%.

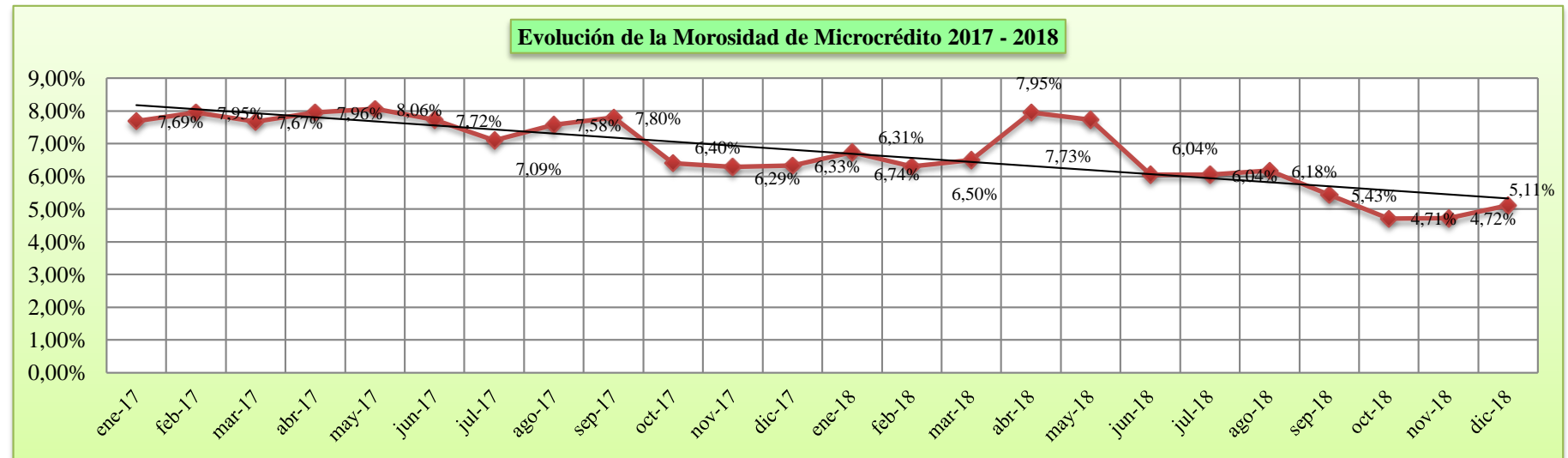
Tabla 33: Evolución de la morosidad De Microcrédito 2017 - 2018

MORA	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17
PARCIAL	7,69%	7,95%	7,67%	7,96%	8,06%	7,72%	7,09%	7,58%	7,80%	6,40%	6,29%	6,33%

MORA	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18
PARCIAL	6,74%	6,31%	6,50%	7,95%	7,73%	6,04%	6,04%	6,18%	5,43%	4,71%	4,72%	5,11%

Fuente: Gerente y funcionarios Área de Caja COAC Futuro Lamanense

Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

Gráfico 9: Evolución de la morosidad de microcrédito

Fuente: Gerente y funcionarios Área de Caja COAC Futuro Lamanense

Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

Análisis:

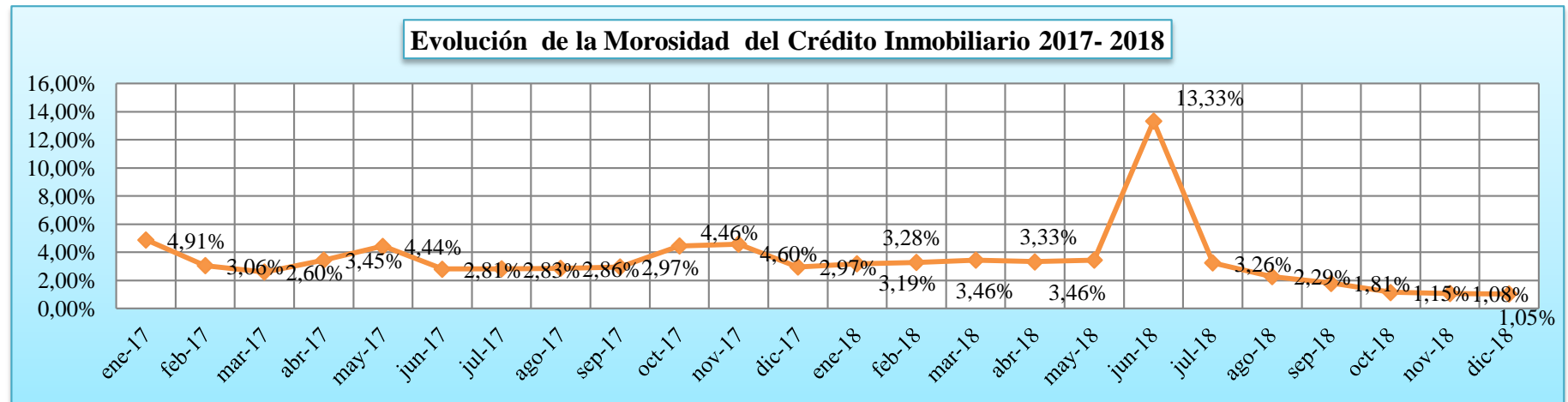
A través del gráfico se determinó que la morosidad del segmento de microcrédito ha tenido una tendencia estable de morosidad cuyos porcentajes se ubicaron en 7,69% para enero del 2017 y 5,11% en diciembre del 2018, siendo que en el mes de abril del 2018 llegó a su punto más alto con un 7,95%, desde ese entonces se pudo apreciar una disminución del índice de morosidad en este segmento.

Tabla 34: Evolución de la morosidad del crédito Inmobiliario 2017- 2018

MORA	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17
PARCIAL	4,91%	3,06%	2,60%	3,45%	4,44%	2,81%	2,83%	2,86%	2,97%	4,46%	4,60%	2,97%
MORA	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18
PARCIAL	3,19%	3,28%	3,46%	3,33%	3,46%	13,33%	3,26%	2,29%	1,81%	1,15%	1,08%	1,05%

Fuente: Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

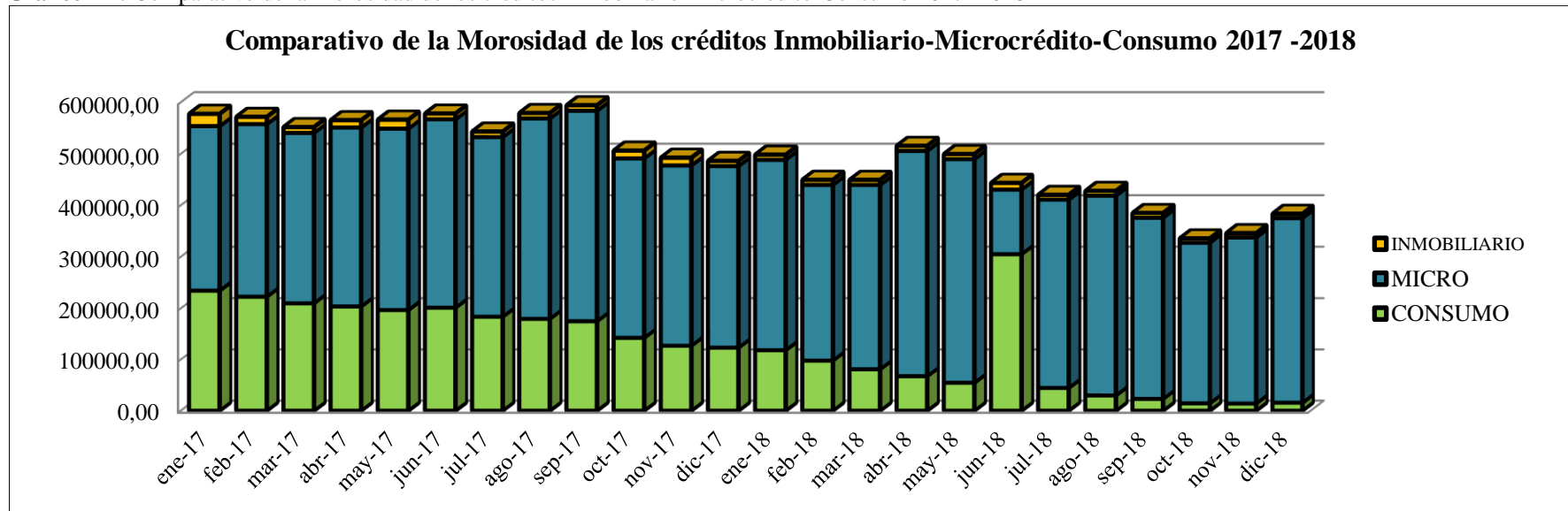
Gráfico 10: Evolución de la Morosidad del Crédito Inmobiliario 2017- 2018

Fuente: Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

Análisis:

a través del gráfico actual se identificó que en el sector inmobiliario el índice de morosidad a inicios del 2017 se ubicó en 4,91% y en porcentajes similares hasta mayo de 2018, cuando en junio de 2018 llegó a 13,33%, no obstante se trató de una subida temporal y desde junio del 2018 para beneficio de la Cooperativa siguió descendiendo para cerrar el año con 1,05%; en conclusión la mora del segmento inmobiliario experimentó una evolución favorable, puesto que su índice al terminar el año se situó en 1,05%.

Gráfico 11: Comparativo de la Morosidad de los créditos Inmobiliario-Microcrédito-Consumo 2017 -2018

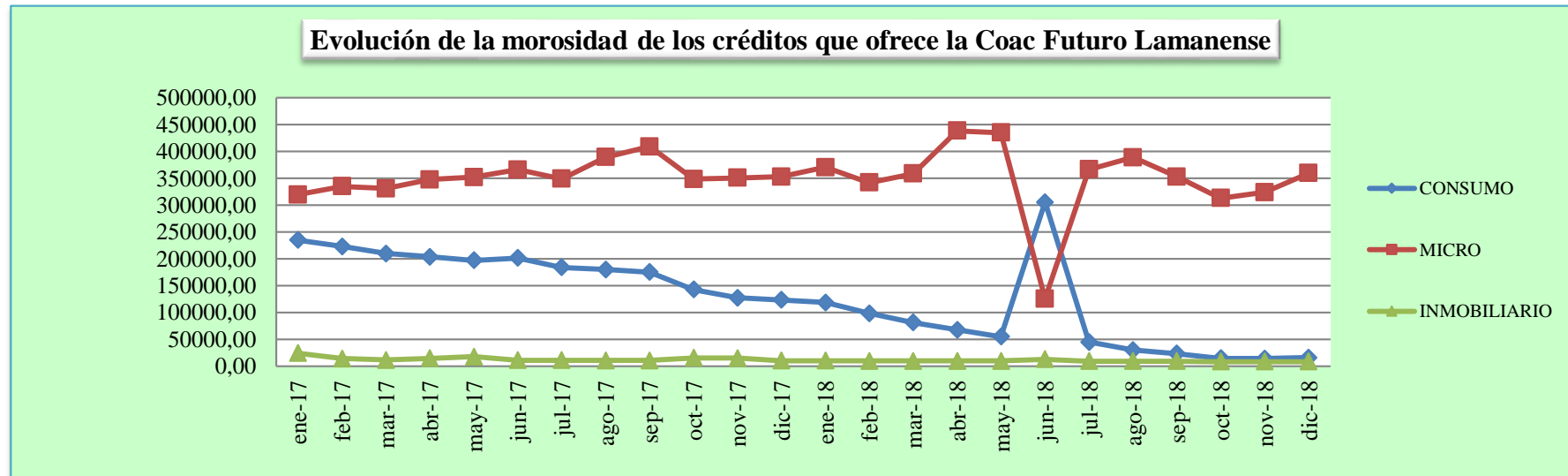
Fuente: Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

Análisis

En este gráfico se pudo apreciar la comparación entre la morosidad del crédito micro, consumo (problema de generación de información financiera que se desconoce) y el crédito inmobiliario, en donde los mayores índices de morosidad se encuentran en el segmento de microcrédito, en menor proporción el crédito de consumo e inmobiliario, ante estos resultados, resulta importante analizar y proponer estrategias que contribuya en la disminución de estos índices.

Gráfico 12: Evolución Morosidades de los créditos Inmobiliario-Microcrédito -Consumo 2017 -2018

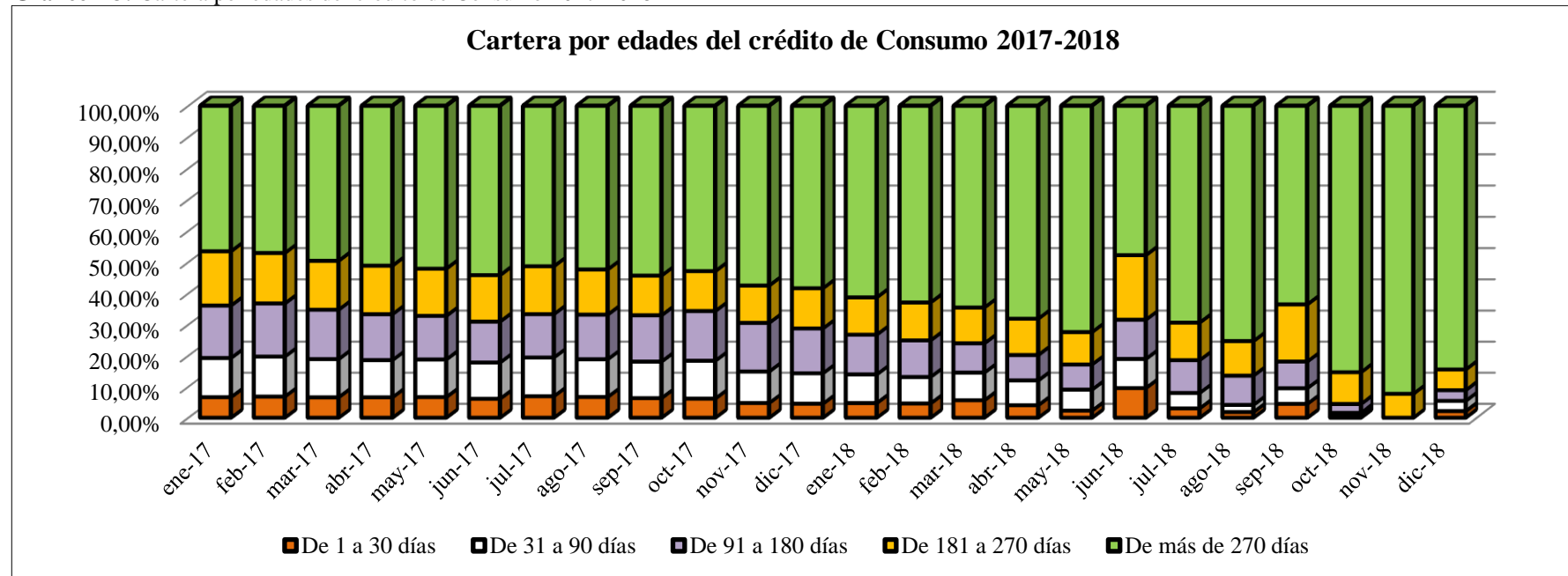


Fuente: Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

Análisis

En el gráfico se pudo apreciar que la morosidad del segmento de consumo tuvo una tendencia decreciente entre enero del 2017 y diciembre 2018, pasando de 44.97% a 4.98% respectivamente; en contraste los créditos micro empresariales de consumo y vivienda presentan, un comportamiento estable, con ligeras variaciones durante el periodo de estudio. 7.69% 2017 a 1.05% 2018; por tanto se determinó que el comportamiento de la morosidad total estuvo influenciado por el comportamiento de la morosidad de la cartera consumo, no obstante su baja participación en la totalidad que correspondió al 4%, frente a los otros segmentos, no influye considerablemente en la ora total, es decir que sus efectos sobre la mora total se vieron suavizados; pese a los resultados obtenidos en la cartera de microcréditos fue evidente que la situación de la morosidad de la cartera en general ha disminuido.

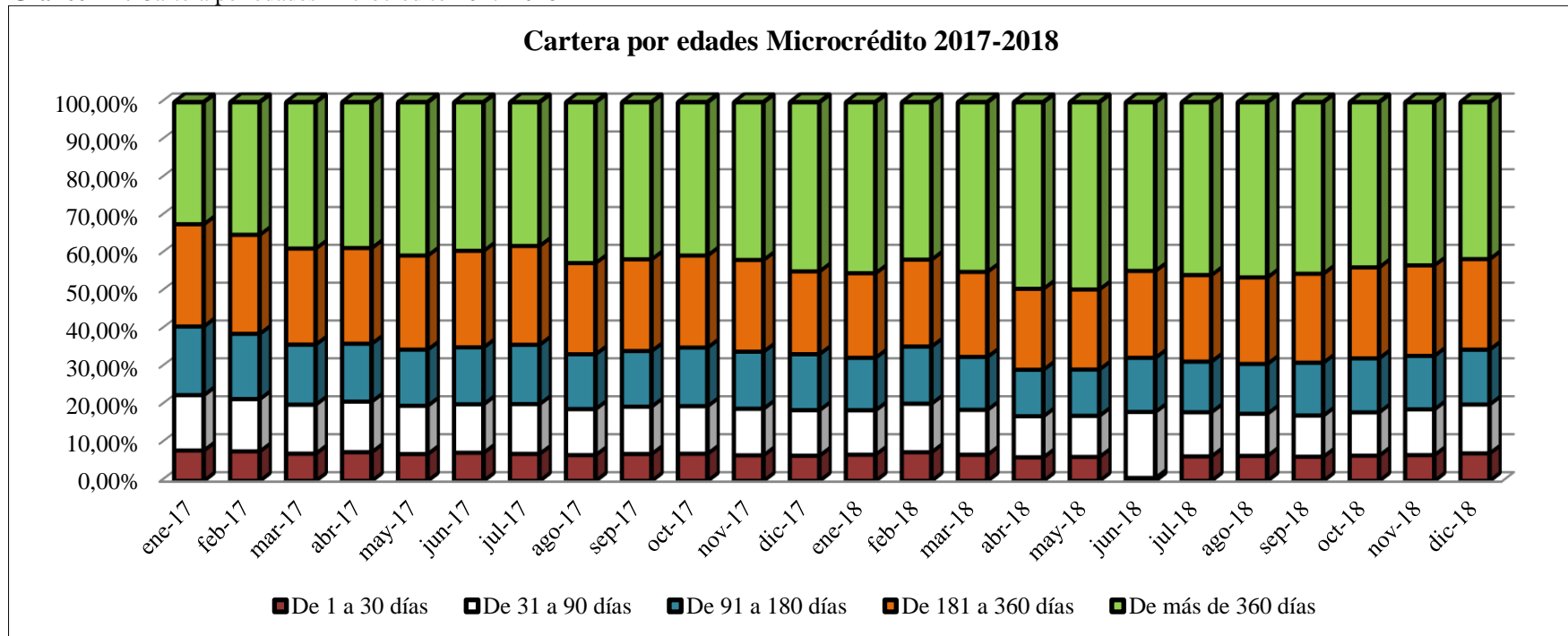
Gráfico 13: Cartera por edades del crédito de Consumo 2017-2018

Fuente: Gerente y funcionarios Área de Caja COAC Futuro Lamanense

Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

Análisis

En este gráfico se puede observar como la morosidad de mayor edad se ha incrementado con el tiempo, lo que a su vez significa una mayor constitución de provisiones, y sumado a eso la dificultad de su recuperación, por lo tanto se considera pertinente proponer estrategias para la recuperación de la cartera y adherirlas al control de riesgo de cartera.

Gráfico 14: Cartera por edades Microcrédito 2017-2018

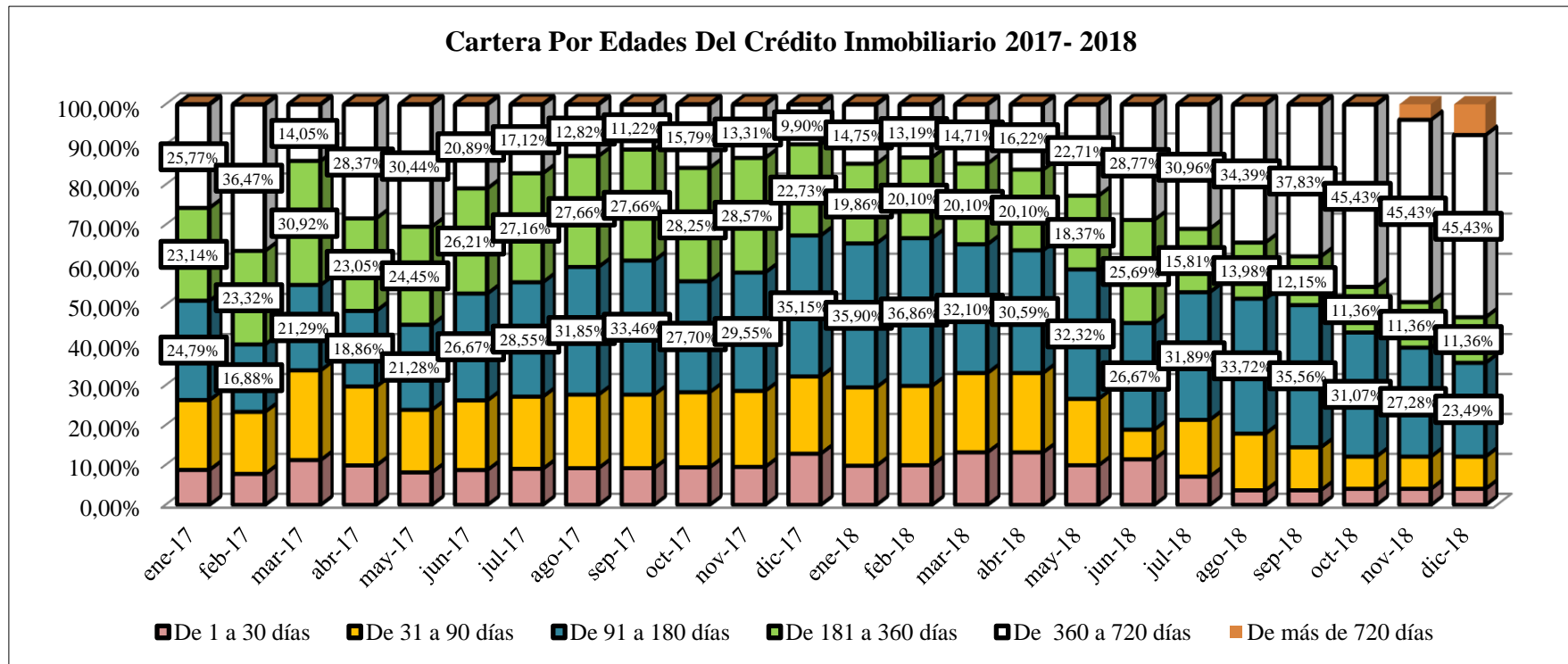
Fuente: Gerente y funcionarios Área de Caja COAC Futuro Lamanense

Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

Análisis:

Por medio del gráfico actual se pudo evidenciar que en el sector micro empresarial la morosidad de más de 360 días es la de mayor prevalencia, mientras que la de 1 a 30 días es la de menos representación, es importante resaltar que este indicador es negativo para la Cooperativa porque se traduce en un mayor tiempo de recuperación de la cartera.

Gráfico 15: Cartera Por Edades Del Crédito Inmobiliario 2017- 2018

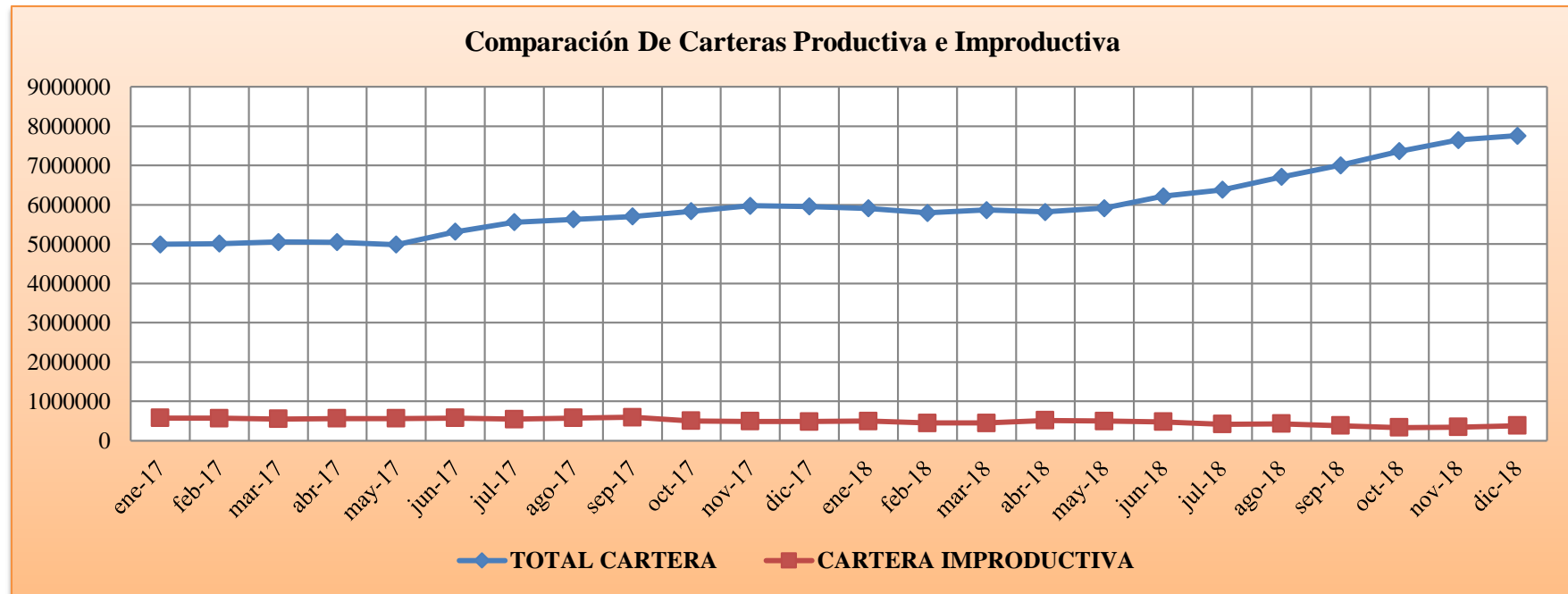


Fuente: Gerente y funcionarios Área de Caja COAC Futuro Lamanense
Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

Análisis

Se aprecia en el gráfico que la cartera por edades en el segmento de créditos inmobiliarios mostró una tendencia cambiante, en los primeros meses del 2017 la morosidad de 360 a 720 días era la de mayor participación, mientras que en la transición de julio a abril del 2018 fue desplazada por la de 91 a 180 días, no obstante, a partir de mayo de 2018 hasta el término del año la morosidad de mayor edad (360 a 720) se ha incrementó con el transcurso de los meses.

Gráfico 16: Comparación De Carteras Productiva e Improductiva



Fuente: Gerente y funcionarios Área de Caja COAC Futuro Lamanense
Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

Análisis:

Por medio del gráfico se observó que la cartera total entre el periodo 2017 -2018 tuvo una tendencia positiva, aspecto que resulta favorable para la Cooperativa, mientras que la cartera improductiva siguió un curso estable, aquello implica que la Cooperativa no ha podido recuperar en el plazo establecido los créditos otorgados y por tanto se convirtieron en cartera improductiva, asimismo se destaca que en el lapso de tiempo estudiado de dos años la Cooperativa pudo bajar el índice de cartera vencida y en consecuencia la cartera permanece invariable.

11.4. Propuesta de un manual de control interno para minimizar los riesgos crediticios

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA
MINIMIZAR LOS RIESGOS DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO FUTURO LAMANENSE**



Vega Magaly
Vélez Lilibeth
LA MANÁ- COTOPAXI



2019

Título: Manual de control interno para minimizar los riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Institución ejecutora: Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

Representante legal:

1. Información General

Beneficiarios: Directivos, socios y usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Dirección: Galo Plaza S/N Av. 19 de Mayo

Cantón: La Maná

Provincia: Cotopaxi

Tiempo estimado para la ejecución: 1 año

Teléfono: 32689540

Email: coopfuturolamanense@yahoo.es

2. Alcance del manual de control interno para disminuir el riesgo crediticio

La información y actividades propuestas en el presente manual de control interno para disminuir el riesgo crediticio son de cumplimiento obligatorio para todo el personal involucrado en el proceso de aprobación y otorgamiento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

3. Introducción

Las instituciones del sector financiero están expuestas al riesgo crediticio por diversos factores como: las crisis financieras y las restricciones de liquidez llevaron a profundas reflexiones sobre la gestión de riesgos de liquidez para garantizar la estabilidad financiera. En El presente documento se orienta hacia a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, debido a la importancia que mantiene el Área de Créditos dentro de las organizaciones que contempla la Economía Popular y Solidaria cuya razón de ser tiene el propósito de ayudar a la sociedad prestando servicios de intermediación financiera a los sectores productivos.

Con el desarrollo del manual de control interno se pretende que talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense tenga a su disposición información verídica, que facilite la toma de decisiones adecuadas para el otorgamiento de créditos a sus socios de manera responsable en los diferentes niveles de participación; la estructura del documento toma como referencia elementos estratégicos de la entidad crediticia:

- La estructura organizacional y funcional de la cooperativa.
- La visión, misión, estrategias y objetivos de la cooperativa.
- Los procesos crediticios.
- El nivel de autonomía y responsabilidad de los funcionarios.

4. Objetivos

Objetivo general

Diseñar un Manual de Control Interno para minimizar los riesgos crediticios de la cooperativa de ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

Objetivos específicos

- Identificar los principales términos relativos a la administración del riesgo.
- Detallar las principales medidas que pueden ser adoptadas por el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.
- Detallar los procedimientos para el desarrollo del control interno.

5. Marco legal

El desarrollo de manual de control interno se fundamentó en las siguientes fuentes legales:

- Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento.
- Código Orgánico Monetario y Financiero.
- Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito. emitido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

6. Desarrollo

a) Crédito:

Operación financiera a través de la cual una persona, empresa o institución (acreedor) efectúa un préstamo de una cantidad de dinero a otra persona, empresa o institución (deudor), donde este último se compromete a devolver la cantidad otorgada en el tiempo o plazo definido.

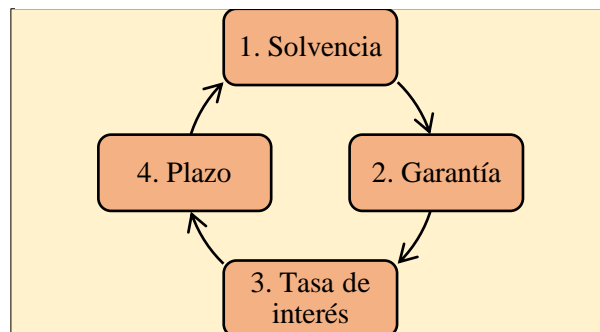
b) Cartera de Crédito

Es el conjunto de valores activos (colocaciones representadas por títulos de crédito) que posee un intermediario financiero, constituye el mayor de los activos y la más importante fuente generadora de utilidades para la institución.

Conceptos asociados al crédito

Los elementos que caracterizan el crédito son:

Gráfico 17: Ciclo del crédito



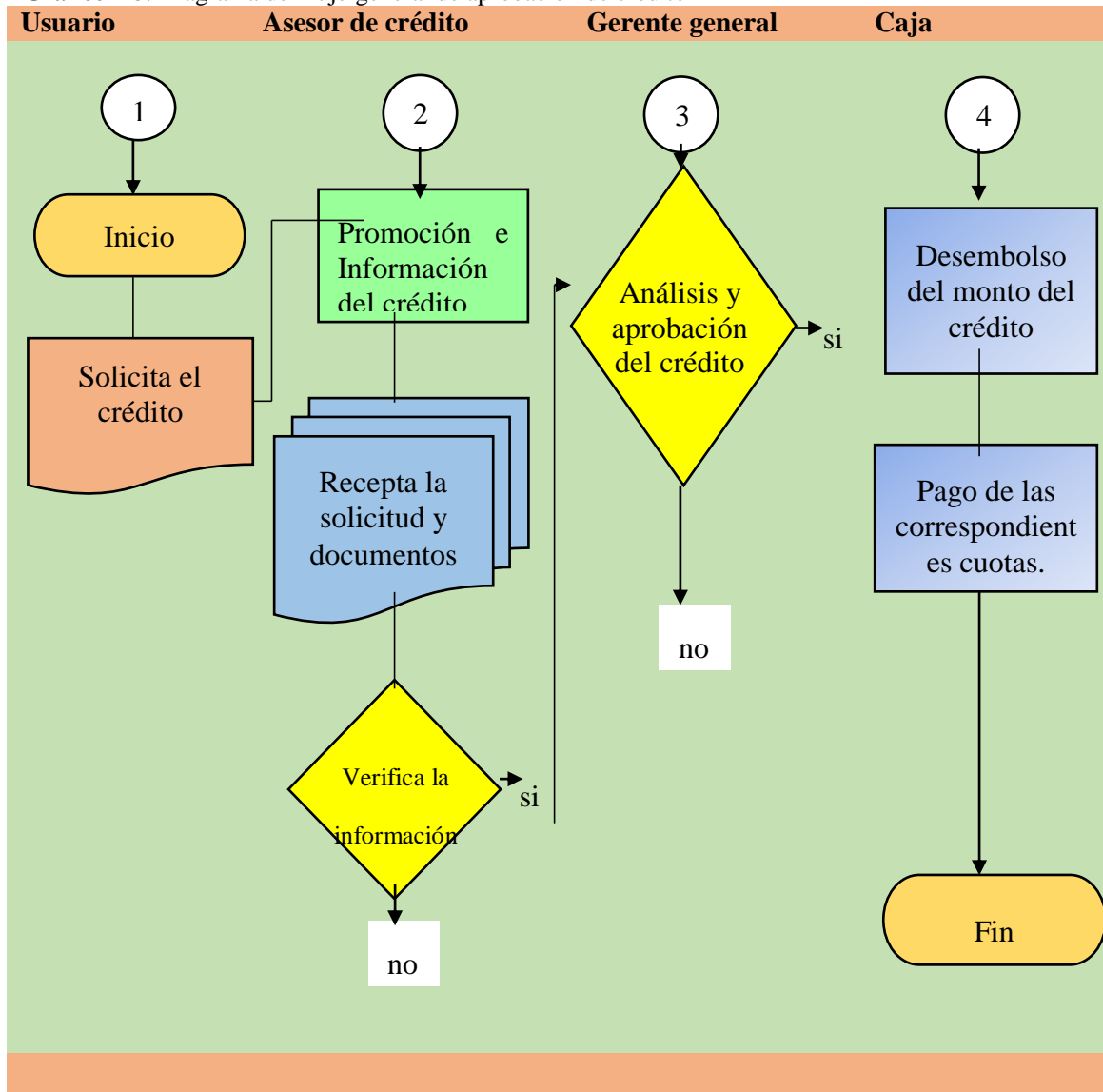
Fuente: SEPS (2015).

- **Solvencia:** Capacidad y la voluntad de pago de los deudores para el cumplimiento del crédito.
- **Garantía:** Se enfoca en dar mayor seguridad en el cumplimiento de una deuda, constituye una especie de seguro para cubrirse del riesgo o falta de solvencia:
- **Garantía fiduciaria,** son personas individuales o grupales (solidarias) para respaldar un crédito en caso que el deudor no cumpla con el reintegro del capital y los intereses.
- **Garantía prendaria** Son prendas o bienes, hasta cosechas para respaldar el pago de un crédito en caso de falla o incapacidad de pago del deudor.
- **Garantía hipotecaria,** conformada por bienes inmuebles (hipotecaria) como edificios, casas, terrenos que sean registrados de forma legal como garantías, en caso de que el

deudor no cumpla con sus obligaciones.

- **Garantía solidaria:** garante(s) que se compromete de modo mancomunado o solidario a tomar la responsabilidad legal por la deuda o incumplimiento de otra persona.
- c) **Tasa de interés:** es el precio que hay que pagar por el uso del dinero (crédito) y se expresa como un porcentaje (%) del monto de capital recibido. Esta tasa debe cubrir los costos relacionados con la prestación del servicio del crédito, cubrir los riesgos asociados y además generar una ganancia. La tasa de interés está asociada con el plazo o tiempo de duración del crédito (mensual, semestral, anual).
- d) **Plazo:** Es el tiempo de duración del crédito y define el tiempo en el cual hay que cumplir con la obligación y devolver.

Gráfico 18: Diagrama de Flujo general de aprobación de crédito



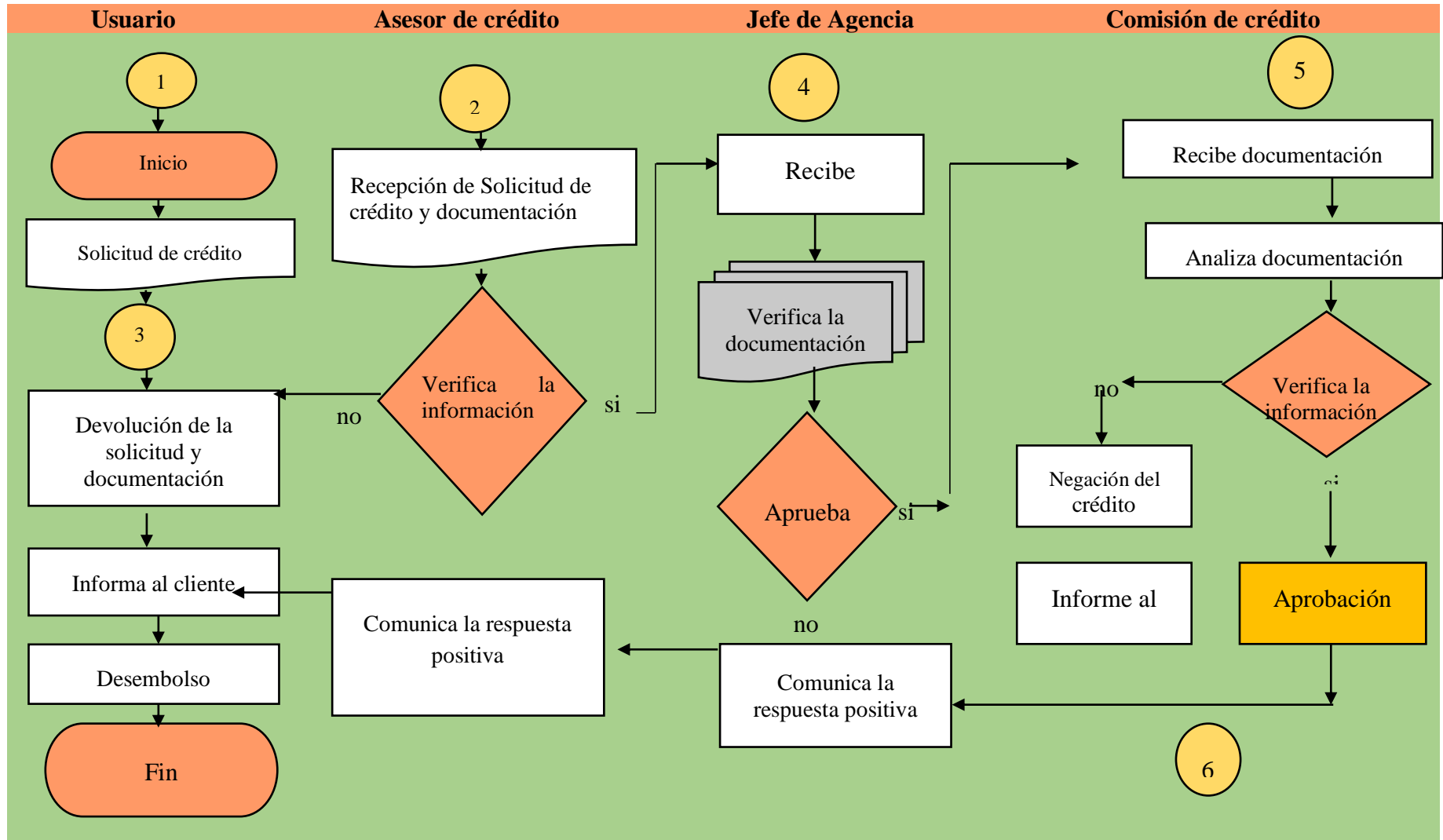
Fuente: SEPS (2015).

Tabla 35: Actividades del proceso de aprobación de créditos

N. º	Proceso	Detalle
1	Promoción e Información	Las características, condiciones de otorgamiento, requisitos y documentos necesarios para la tramitación de los créditos de consumo son informados a través de diferentes medios (folletos, trípticos, cotizador o plan de crédito, y otros definidos por la institución).
2	Recepción de solicitudes y documentos	Para asignar el número de expediente y por tanto iniciar el trámite de la solicitud de crédito es indispensable contar con toda la documentación exigida para los créditos tramitados en la cooperativa.
3	Verificación de Información proporcionada	Para todo crédito será necesario realizar la inspección y verificación en el domicilio del solicitante. Es obligatorio realizar el proceso de verificación de toda la información proporcionada por el solicitante en la Solicitud de Crédito.
4	Análisis-evaluación del crédito	Todos los créditos de consumo deberán contener la propuesta del asesor de crédito o del funcionario responsable la misma que estará integrada dentro del formato de la hoja de Análisis, Evaluación y Recomendación del asesor de crédito, luego de lo cual la solicitud se trasladará a la instancia resolutoria respectiva en función del monto solicitado y de la agencia en la cual se ha realizado el proceso crediticio.
5	Desembolso	Para la formalización de la operación el asesor de crédito requerirá la presentación de la cédula de identidad del solicitante, cónyuge y garantes, a fin de verificar la firma. El desembolso de los recursos se procede exclusivamente una vez firmado y legalizado todos los documentos de respaldo del crédito y las garantías constituidas a favor de la cooperativa.
7	Seguimiento y Recuperación	El seguimiento y recuperación de los créditos es de responsabilidad exclusiva del asesor de crédito quién debe estar pendiente de los vencimientos y supervisar la permanencia del solicitante en la localidad y domicilio declarados y el destino del crédito.

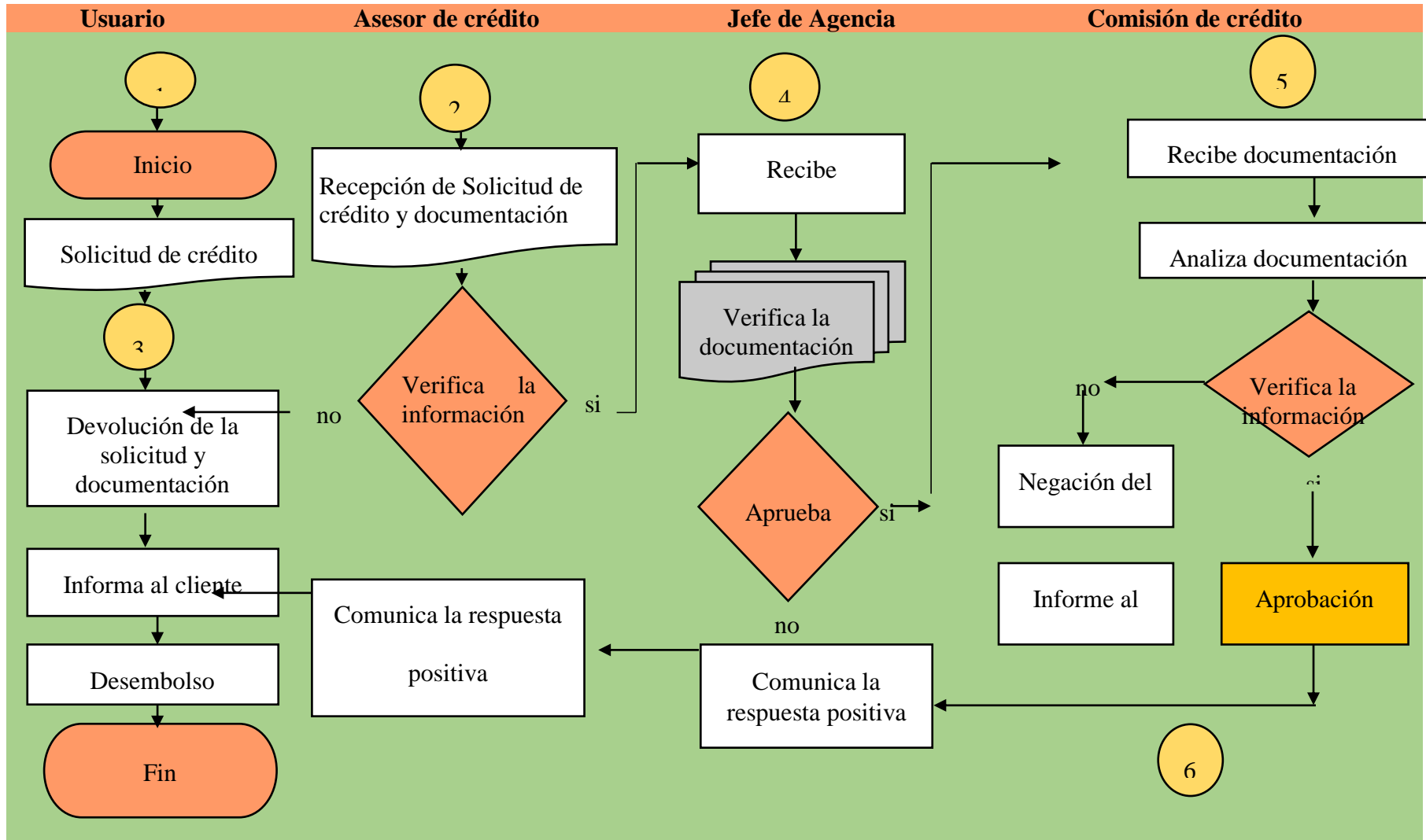
Fuente: COAC Futuro Lamanense, Agencia La Maná

Gráfico 19: Actividades del proceso de aprobación de créditos

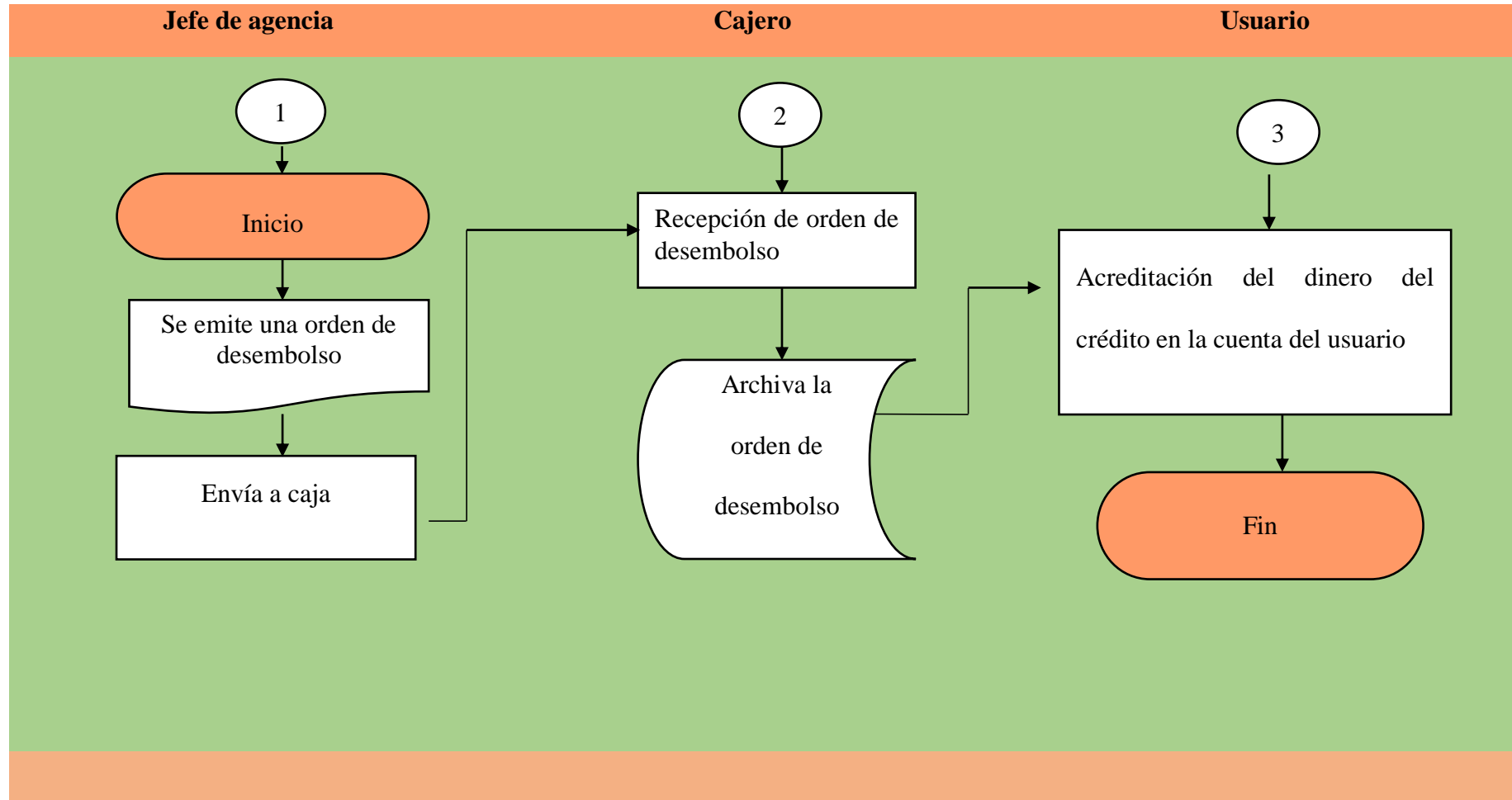


Fuente: COAC Futuro Lamanense, Agencia La Maná

Gráfico 20: Verificación de documentos



Fuente: COAC Futuro Lamanense, Agencia La Maná

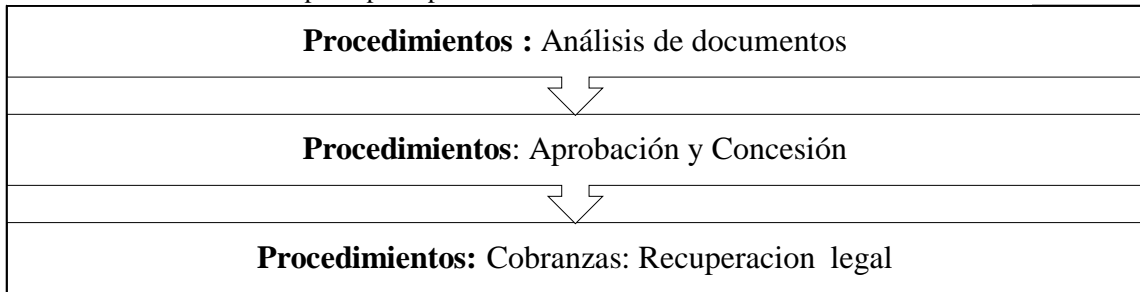
Gráfico 21: Proceso de desembolso de crédito

Fuente: COAC Futuro Lamanense, Agencia La Maná

Identificación de los principales procedimientos del Área de Crédito

En base a la investigación de campo realizada y los resultados de las encuestas puede diferenciarse en el área de crédito tres tipos de procedimientos que se desarrollan sucesivamente, a continuación, se enlista cada una y en qué consiste:

Gráfico 22: Identificación principales procedimientos del Área de Crédito



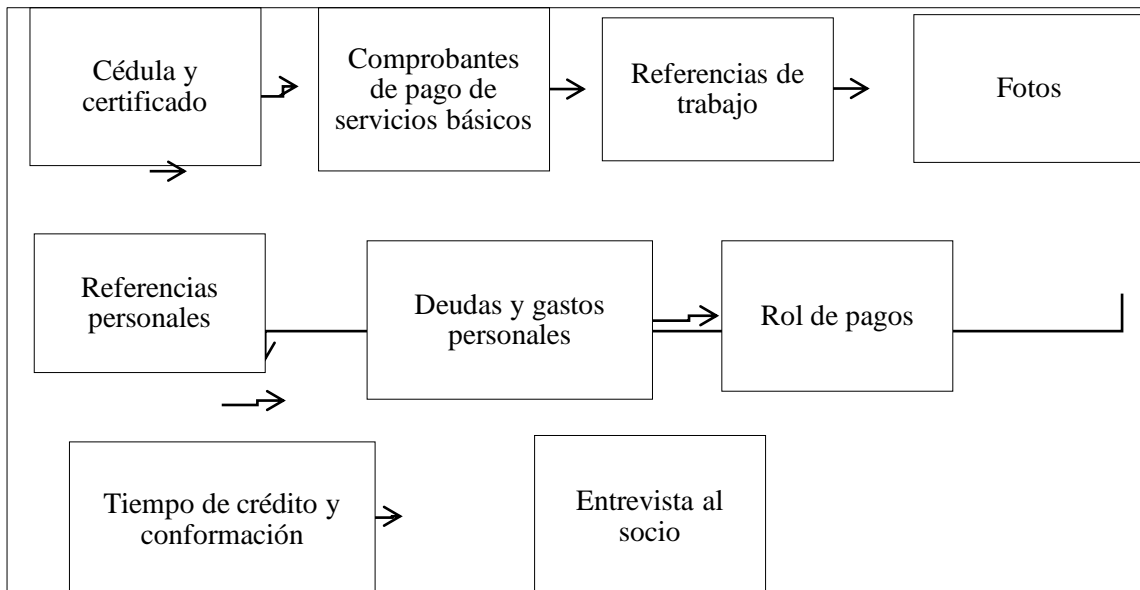
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

1. Descripción de los principales procedimientos

Procedimiento: Análisis de documentos

Consiste en la aplicación de los pasos del control interno, solicitando los documentos necesarios el estudio, analizando los originales y copias especificando el domicilio y direcciones debidamente comprobables y demás documentos indicados.

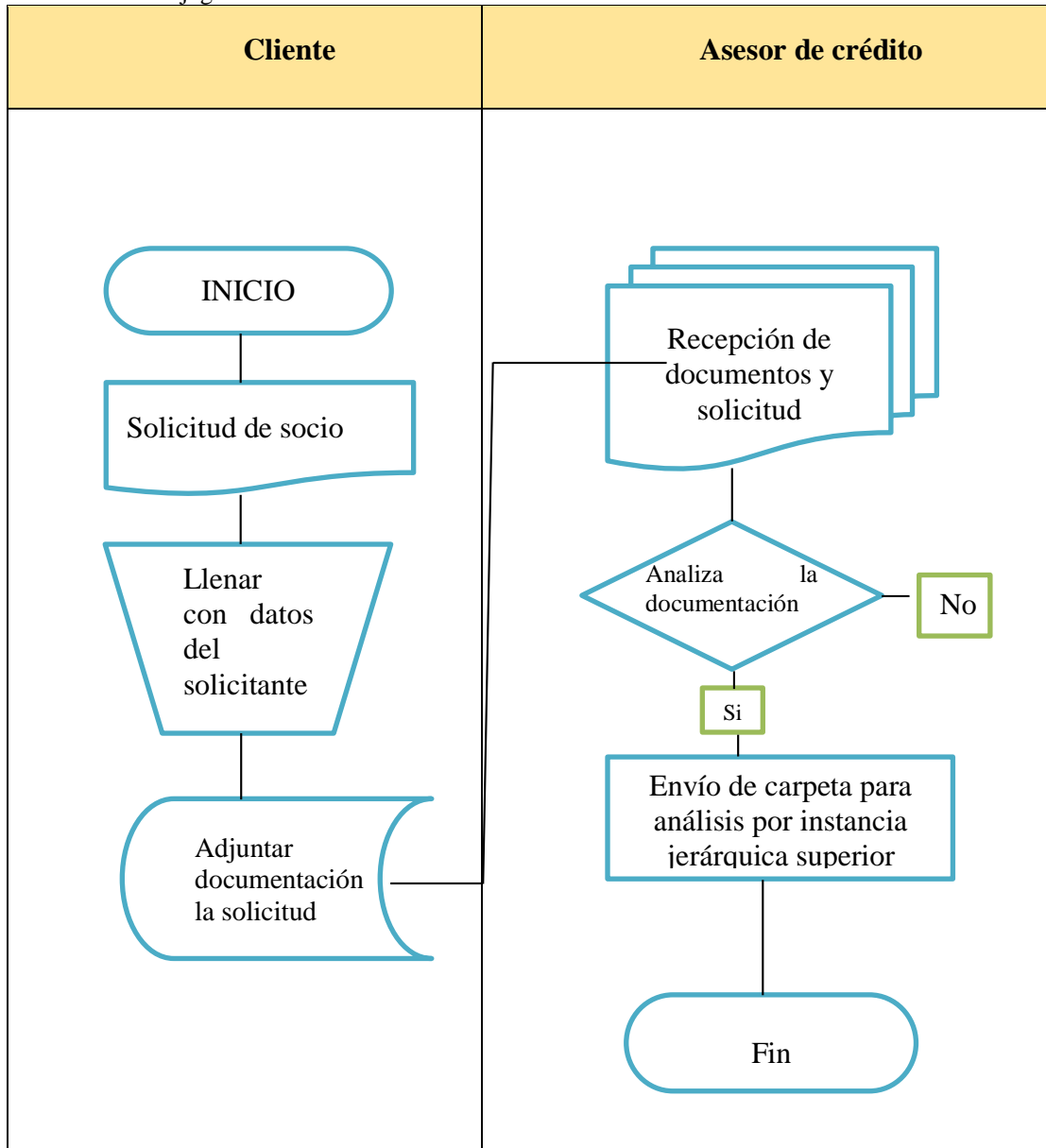
Gráfico 23: Documentos que se debe recopilar para la otorgación de crédito



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

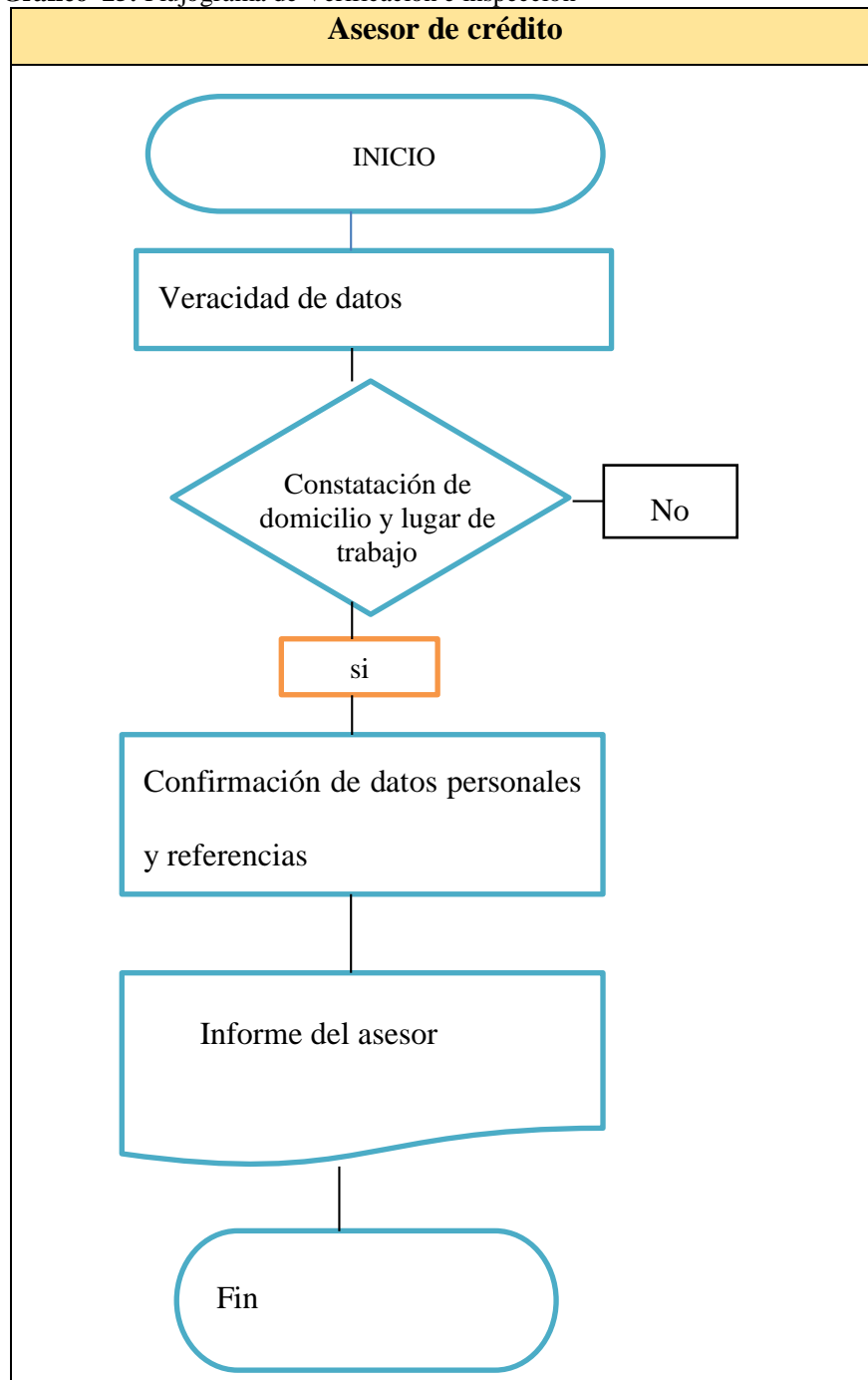
Una vez que se determina cuáles son los requisitos documentales que los solicitantes del crédito deben presentar, el asesor de crédito ha de proceder a la siguiente fase que contempla la recepción de documentos, misma que se efectúa de la siguiente forma:

Gráfico 24: Flujo de Presentación de documentación



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

A través del gráfico actual se pudo constatar que el asesor de crédito debe receptor y verificar que la documentación se encuentra completa y los datos ingresados tanto en la solicitud como en los demás documentos sean fehacientes.

Gráfico 25: Flujograma de Verificación e inspección

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense

Razones para considerar la negación de un crédito

Las principales razones por las cuales el asesor debe considerar la negación de un crédito son las siguientes:

- Deudas con el sistema financiero

- Personas con calificación C o menores
- Clientes con problemas legales

- Deudas en trámite legal
 - Incapacidad de pago
 - Actividades contra la moral

Supervisión y recuperación

Esta fase comprende una de las atribuciones del área de crédito y cobranzas mediante el asesor de crédito y para efecto se debe poner en ejecución, varios procedimientos tales como:

- Diseño programas de seguimiento de créditos.
- Mantener un registro para el control de vencimientos.
- Efectuar visitas directas o a través de medios telefónicos.
- La autorización de débitos de las deudas.
- Registro de créditos impagos
- Dar aviso de los pormenores del área de crédito, el asesor debe realizar un informe de socios de seis meses de atraso.
- Emitir notificaciones sobre retrasos en las cuotas de pago hasta los sesenta días, después el trámite adquiere la categoría de judicial
- Mantener un listado de socios morosos acorde a la periodicidad de más de dos meses.

El área de crédito puede llegar a un acuerdo de pago a clientes con problemas judiciales.

En el marco de la propuesta actual se considera que las normas y procedimientos de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense esos orienten en una serie de procesos de control que posibiliten tener la certeza si las aplicaciones de los mismos están contribuyendo a la recuperación de la cartera vencida.

Aprobación del crédito

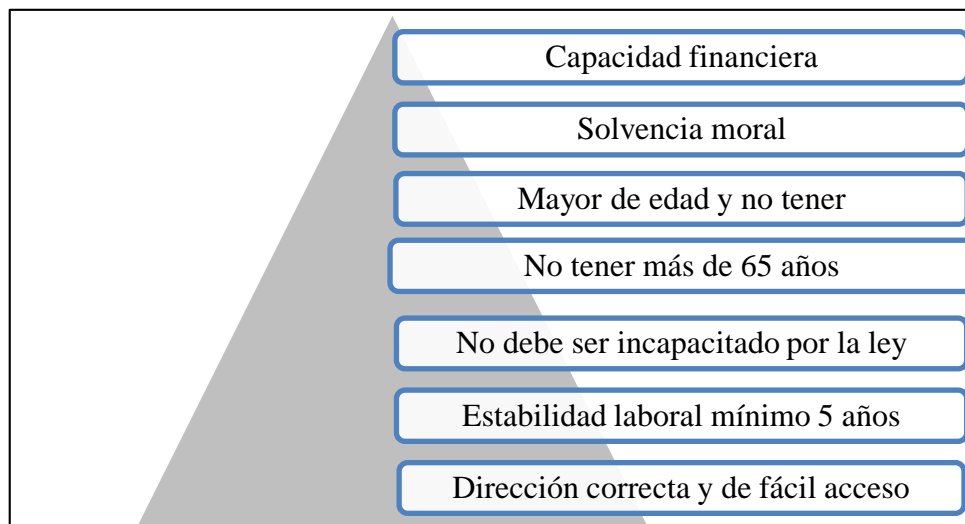
La determinación y desarrollo de procedimientos en la aprobación y concesión del crédito, una vez analizado los documentos personales, referenciales personales y laborales los créditos

culminan con la aprobación de los mismos y se conceden a través del comité de crédito quien señala el monto de préstamo aprobado y la modalidad de pago.

De acuerdo a los procedimientos se precisan que el comité de crédito de la cooperativa otorgara monto y tiempo del crédito aprobado y finalmente la transferencia a la cuenta respectiva del socio del dinero como préstamo del dinero acreditado.

En esta fase el sistema de control interno permite conocer la dinámica del área financiera contable en relación al control contable de las deudas, por medio del crédito recibido al socio afiliado. Es conveniente que los asesores de crédito consideren los siguientes parámetros a la hora de calificar a una persona como potencial candidato a obtener un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

Gráfico 26: Figura Impedimentos para la obtención de un crédito



Fuente: Gerente y funcionarios Area de Caja COAC Futuro Lamanense

Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

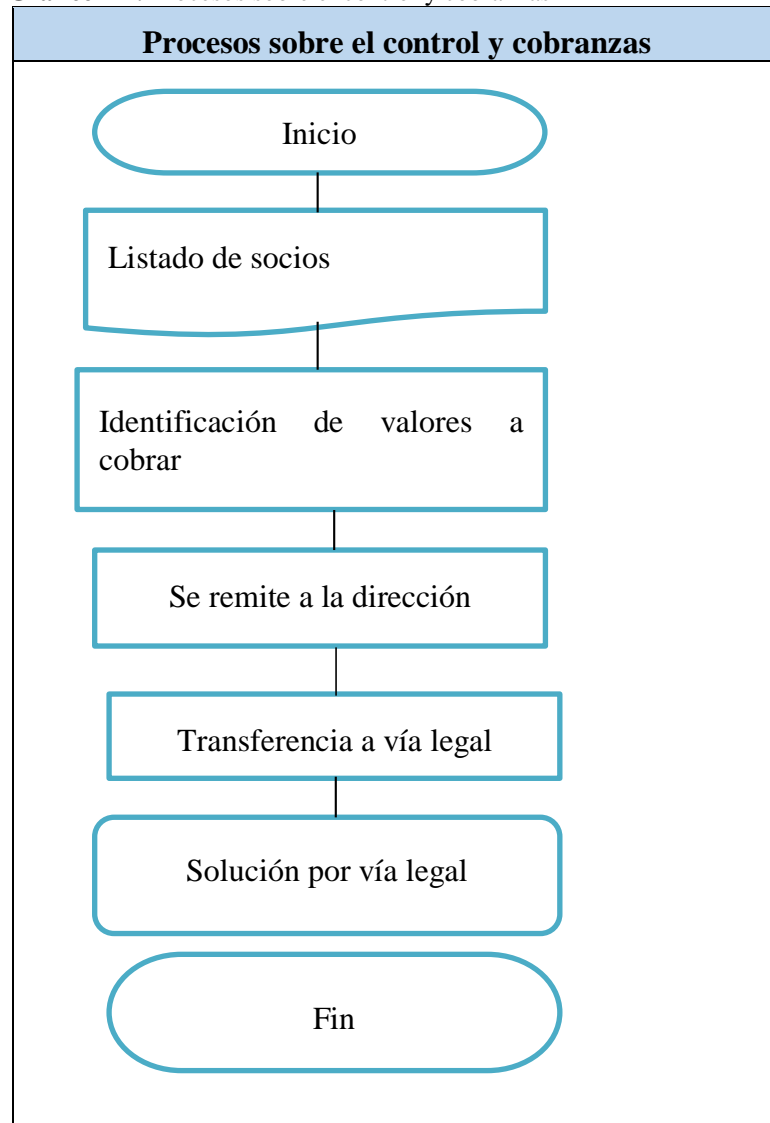
- Es posible sugerir para la concesión de los créditos el plazo máximo es de 90 días, en base al monto y su capacidad de pago que el cliente tenga, si el caso fuera de refinanciación el comité por medio de procedimientos de control interno para el área de crédito, otorga poder refinanciar una vez cancelado por lo menos el 50% del anterior préstamo.
- Otra medida de control interno que se plantea es que el área de crédito debe visitar y conocer el domicilio y lugar de trabajo del solicitante del crédito, verificando direcciones exactas, otro de los controles internos que se aplica como procedimientos es los reportes diarios y semanales de los clientes que se

le han concedido un crédito.

Cobranza, recuperación y legal

A continuación, se propone un Flujograma de procesos sobre el control y cobranzas:

Gráfico 27: Procesos sobre el control y cobranzas



Fuente: Gerente y funcionarios Área de Caja COAC Futuro Lamanense


- Los procedimientos referidos a las cobranzas deberían coincidir entre el reporte financiero con el área de crédito y cobranzas en forma detallada con nombres completos del cliente monto de deuda, si los valores están vencidos o próximos a vencer indicando fechas precisas de vencimientos.
- Resulta indispensable que el personal de cobranzas disponga durante la actividad de cobros sustente el desarrollo de su actividad por medio de reportes

precisos con datos correctos y la emisión de comprobantes en el momento del pago, a fin de brindar garantía al cliente y tener un respaldo documental.

- El control interno posee un amplio alcance: y también puede ser desarrollado vía email, teléfono es decir mantener continua comunicación con el cliente recordando la obligación de pago con una semana antes de su vencimiento.
- Otro de los procedimientos que podría contribuir en la recuperación de los créditos es aplicar un porcentaje 2% por concepto de pagos adelantados, esto permite al socio agilizar el pago y aprovechar el beneficio del descuento concedido por la entidad.
- El control interno puede hacer su presencia en el área legal por medio de notificaciones al departamento legal en cuanto el socio incurre en mora y acumula varios meses inclusive hasta la totalidad del crédito como deuda impaga, por lo tanto, queda establecido como procedimiento de control interno agilizarlo por medio de la vía legal para la recuperación de la cartera vencida.

Políticas generales para la otorgación de créditos

Tabla 36: Políticas generales para la otorgación de créditos


Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense 	
1	Los préstamos se otorgarán a personas..... (Indicar si son naturales, jurídicas o ambas) para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.
2	Los créditos podrán ser otorgados a socios de la cooperativa de acuerdo a la capacidad de pago de estos.
3	La colocación de crédito deberá evitar la concentración en pocos socios, en sectores o actividades susceptibles al riesgo de incumplimiento.
4	La gestión de cobranza deberá realizarse antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente, al menos mediante medios telefónicos o electrónicos, evidenciar de alguna manera la gestión realizada
5	Las tasas de los créditos que conceda la cooperativa no podrán superar los máximos establecidos para cada segmento por el Banco Central del Ecuador.
6	Los créditos concedidos deberán basarse en un análisis adecuado de la capacidad de pago del socio, garantizando el cumplimiento oportuno de la obligación adquirida.
7	El..... (Indicar si será el Gerente, jefe de crédito o ambos) evaluará (o evaluarán) de forma periódica la calidad de la cartera.
8	Todas las operaciones deberán estar garantizadas.

9	El manual de crédito deberá estar disponible para el conocimiento de todo el personal de la cooperativa.
10	Este manual deberá dar cumplimiento obligatorio a los límites fijados por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Fuente: Gerente y funcionarios Área de Caja COAC Futuro Lamanense

Políticas de cobros del Área de Créditos

Tabla 37: Políticas de cobros del Área de Créditos

Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense 	
N°	Detalle de políticas
1	El supervisor de crédito deberá realizar un análisis diario para el control de la cartera generando informes que permitan verificar los índices de morosidad y las cuotas por vencer.
2	El oficial de cobro deberá realizar recordatorios a los clientes mediante llamadas telefónicas antes y después del vencimiento de las cuotas.
3	En el caso de no haber respuesta a la llamada telefónica el oficial de cobro deberá llevar a cabo el aviso personalmente deudor de acuerdo a la información geográfica proporcionada por el cliente.
4	Una vez terminada las acciones con el deudor se procederá a informar al garante del incumplimiento suscitado por parte del cliente.
5	Al no existir ningún acuerdo y agotadas todas las vías administrativas para la recuperación de la deuda se dará inicio a un proceso judicial

Fuente: Gerente y funcionarios Área de Caja COAC Futuro Lamanense

Formas de minimizar el riesgo crediticio

A continuación, se muestran las principales formas existentes para mitigar el riesgo:

Gráfico 28: Formas de mitigar el riesgo

Valoración crediticia	Provisiones	Garantías
<ul style="list-style-type: none"> • Probabilidad de incumplimiento, que incluye entre otros, el análisis de • ingreso del solicitante, el historial crediticio, análisis de avales, la probabilidad de • éxito del proyecto a financiar, la coyuntura económica 	<ul style="list-style-type: none"> • Específicas • Genéricas • Facultativas 	<ul style="list-style-type: none"> • hipotecarias • prendarias • auto-liquidables • personales • garantías solidarias • grupales • fianzas personales • garantías o avales

Fuente: Gerente y funcionarios Área de Caja COAC Futuro Lamanense

Valoración del sujeto de crédito

Para valorar al sujeto de crédito entre las organizaciones crediticias se dispone al acceso a la Central de Riesgos, a continuación, se detalla de qué manera contribuye dicho sistema:

Consultas a la Central de Riesgo

Tiene como propósito precautelar los recursos que han sido captadas por las organizaciones que están bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos, velando por el reembolso de valores por conceptos de créditos, para obtener información relevante sobre los deudores, porque este constituye un punto focal para la valoración del perfil de un prestamista.

Constitución de provisiones

Una de las medidas que se debe tomar como forma de prevención ante los efectos del riesgo crediticio es la constitución de provisiones, existen varios tipos y la Junta Monetaria y Financiera N° 130-2015-F considerando la importancia que tienen en la gestión de riesgos, emitió un conjunto de normas que deben servir de marco de orientación.

Marco legal de la constitución de provisiones

- En el Código Orgánico Monetario Financiero en su art. 205 establece que las entidades financieras deberán crear una cuenta enfocada a la valoración de activos y contingentes con el propósito de cubrir eventualidades como: pérdidas por concepto de cuentas incobrables o la desvalorización y brindar mayores garantías a sus socios.
- Norma para la Constitución de Provisiones de Activos de Riesgo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, tiene como propósito definir lineamientos para regir la constitución de las provisiones de una entidad financiera.

Forma de calcular las provisiones

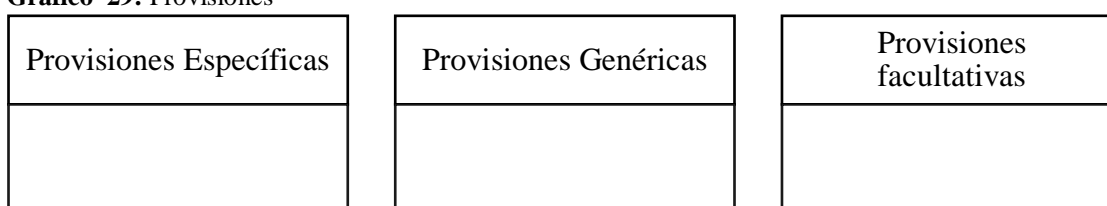
Sin duda alguna las provisiones constituyen una forma certera para ayudar a minimizar el riesgo, a través de medidas preventivas, esta estimación se puede realizar basado en la calificación crediticia mediante una escala desde una perspectiva de varios enfoques, figurando entre ellos: la puntualidad al pagar, montos y tipos de garantías, el comportamiento de los deudores.

Uno de los mecanismos más utilizados en la organización de las provisiones se encuentra la designación mediante letras “A” hasta “E” a los diversos créditos, donde la A se refiere a un crédito que podrá recuperarse totalmente y E hace referencia a una pérdida. La organización financiera efectuara las calificaciones y las provisiones para cada crédito acorde a la escala encontrada.

Provisiones

Las provisiones derivadas del riesgo crediticio hacen referencia a las reservas hacer frente a los posibles quebrantos de una cartera de exposiciones de crédito, entre ellas se mencionan:

Gráfico 29: Provisiones



Fuente: Normas para la constitución de provisiones de activos de riesgo en las COACS.

Provisiones Específicas

Se definen como la estimación de pérdidas sobre las obligaciones de los deudores, en función de las categorías de riesgo.

Tabla 38: Provisiones Específicas

Categorías	Provisión	
	Desde	Hasta
A1	1%	1.99%
A2	2%	2.99%
A3	3%	5.99%
B1	6%	9.99%
B2	10%	19.99%
C1	20%	39.99%
C2	40%	59.99%
D	60%	99.99%
E	100%	

Fuente: SEPS (2015). Norma para la constitución de provisiones de activos de riesgo

Provisiones Genéricas

La Superintendencia dispondrá la constitución de provisiones genéricas si evidencia:

- Privaciones de las disposiciones y aplicaciones de los procedimientos.
- Incumplimiento sobre el manejo de un expediente.
- Inconsistencia en los registros de información de la entidad.
- La provisión genérica adicional será hasta el 3% del saldo total de la cartera de un crédito.
- No se formarán provisiones genéricas de las operaciones crediticias en la categoría de riesgos de tipo D y E.

Provisiones facultativas

Constituidas como provisiones adicionales sobre la incobrabilidad de la cartera, el total de estas provisiones que incluyen las provisiones facultativas, genéricas y otras, serán deducibles al impuesto a la renta del ejercicio fiscal en un promedio hasta un 10% del total de la cartera bruta.

Tabla 39: Provisiones facultativas

Categorías	Provisión	
	Desde	Hasta
A	1%	5.99%
B	6%	19.99%
C	20%	59.99%
D	60%	99.99%
E	100%	

Fuente: SEPS (2015). Norma para la constitución de provisiones de activos de riesgo

Si en un proceso de supervisión se detectare que no existen fechas de vencimiento en cuentas por cobrar y otros activos que no corresponden a las características establecidas de estas cuentas, el Organismo de Control podrá disponer se califique en la categoría E y su castigo inmediato.

Tabla 40: Provisiones Específicas para Inversiones

Categorías	Provisión	
	Desde	Hasta
A	0%	
B		
C	20%	49.99%
D	50%	79.99%
E	80%	99.99%
	100%	

Fuente: SEPS (2015). Norma para la constitución de provisiones de activos de riesgo

De la provisión requerida, las entidades constituirán al menos los siguientes porcentajes, en las fechas establecidas en el siguiente cuadro:

Tabla 41: Porcentaje de provisión específica requerida a constituir

Segmento	Porcentaje de provisión específica requerida a constituir					
	Hasta diciembre 2016	Hasta diciembre 2017	Hasta diciembre 2018	Hasta diciembre 2019	Hasta diciembre 2020	Hasta diciembre 2021
1	100%					
2	30%	50%	80%	100%		
3	20%	35%	50%	75%	100%	
4 – 5	10%	20%	30%	50%	70%	100%

Fuente: SEPS (2015). Norma para la constitución de provisiones de activos de riesgo

Garantías

Otra de las medidas que contribuyen en la mitigación de riesgos son las garantías:

- Las entidades deben definir en sus políticas y manuales los criterios para: exigencia, aceptación, constitución y avalúo de garantías, porcentaje de créditos con garantía y cobertura mínima.
- Todas las operaciones de crédito deberán estar garantizadas.
- Los créditos para adquisición o construcción de vivienda e inmobiliarios se deberán respaldar con garantía hipotecaria.

Los tipos de garantías que la entidad puede solicitar son: hipotecarias, prendarias, auto-liquidables, personales o garantías solidarias, grupales, fianzas personales, garantías o avales otorgados por entidades financieras nacionales o extranjeras.

Glosario

- **Políticas de crédito:** actúan como misión de controlar el volumen de saldos de clientes y la calidad de su riesgo, por lo tanto, estos parámetros o políticas deberán ser coherentes, compatible, comprensible y de interés para todas las partes que intervengan en la institución financiera.
- **Cartera por vencer:** Es la diferencia entre el saldo total neto que proviene de la cartera de crédito que cumple a cabalidad con el pago de las obligaciones.
- **Cartera vencida:** Es el saldo procedente del capital de la cartera de crédito que reporto retrasos e incumplimiento de las obligaciones a pagar.
- **Cartera que no devenga intereses:** Hace referencia a la diferencia existente entre el saldo y el capital pendiente de pago y la cartera vencida.
- **Cartera improductiva:** Es el resultado de sumar la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida.
- **Crédito:** hace alusión a los activos de la cooperativa que fueron generados por la colocación de recursos, por lo tanto, es responsabilidad de la organización velar para la recuperación de los mismos.
- **Estrategia de gestión de riesgos de crédito:** Son acciones implementadas para la administración de riesgos crediticios de la entidad, para lograr fines propuestos.

- **Contrato de crédito:** Se refiere a un instrumento mediante el cual la organización se comprometió a entregar una determinada suma de dinero al usuario y a su vez éste está obligado a devolverla acorde a los términos y condiciones pactados.
- **Excepciones:** Condiciones del otorgamiento del crédito cuyo perfeccionamiento posterior a la aprobación y desembolso no representan riesgo para la cooperativa, y no afectan al cumplimiento oportuno del pago de la obligación.
- **Garantía:** Es cualquier obligación que se contrae para la seguridad de otra obligación propia o ajena.

11.5. Discusión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense que inició a gestionar la vida jurídica como caja de ahorro comunitaria, en la actualidad cuenta con un local propio con instalaciones para brindar un mejor servicio, y una sucursal en el cantón Buena Fe, tiene veintiocho empleados a su servicio y 14630 socios, debido a su gran aporte al sector productivo del cantón La Maná se efectuó un control interno al Área de Crédito que reflejó que no se emite un reporte de préstamos nuevos, para su respectivo análisis y cuadro contra las actas de crédito, la inexistencia de un software de seguridad; además la ausencia de estudios de mercado que permitan conocer las necesidades y expectativas que tienen los cooperativistas y socios de la Institución, según criterios del gerente de esta entidad financiera el nivel de rentabilidad obtenida es buena como efectos de una administración innovadora que ha permitido lograr un sitio dentro del mercado Lamanense y posicionarse como una empresa en constante crecimiento que busca de manera constante ofrecer nuevos segmentos de créditos; no obstante los hallazgos del control interno reflejan que existen aspectos que requieren atención, lo mismo opino **Sánchez, (2014)** “el control interno es de gran valor para que la Cooperativa aplique el eficientemente control en el área de créditos, empezando por el correcto proceso para el análisis al cliente conforme a las necesidades requeridas, como una de ellas es conocer al cliente y que este tenga como base primordial la documentación completa para con ello realizar el estudio adecuado, es aquí donde el asesor mantendrá como política seguir todo el proceso para mejorar el desenvolvimiento en su área de trabajo, de ahí la importancia que la parte de administrativa de la cooperativa mantenga una aplicación continúa del control interno como herramienta de detección de riesgos y la toma de decisiones.

Además se pudo conocer que existe un riesgo bajo en los componentes de proceso, talento humano, tecnología e información; en tanto que en los aspectos externos se evidenció un riesgo moderado, frente a estos resultados obtenido en el área de crédito es prioritario efectuar los correctivos necesarios con la finalidad de garantizar la rentabilidad y estabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito en el cantón La Maná, de igual forma Zavala (2016) opino que es necesario que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense Ltda. "Disponga de una cartera de crédito a través de un constante monitoreo de sus principales indicadores, su evolución permitirá alertar a la institución de posibles pérdidas, reforzando cada uno de los componentes del control interno lo cual permitirá la aplicación correcta de las normas y disposiciones en las etapas de otorgamiento, seguimiento y recuperación de crédito. Como se evidencio en la investigación efectuada en la ciudad de La Maná es indispensable la aplicación del control para fortalecer y beneficiar a sus socios, haciendo que la cooperativa sea una institución sostenible y fuerte en el tiempo.

Por medio de la información recopilada de los estados financieros en los años 2017 y 2018 se pudo evidenciar que el indicador de morosidad se ha reducido colocándose en un porcentaje aceptable a finales del año 2018, así mismo el índice de morosidad en el segmento de créditos de consumo disminuyó potencialmente, así lo corrobora el porcentaje de 4,98% al mes de diciembre del último año estudiado; este aspecto es sumamente favorable para la Cooperativa porque implica menor nivel de riesgo, sobre todo si se compara con los resultados de inicios del 2017 e inicios del 2018 en los cuales el porcentaje de morosidad fluctuaba entre 44,97% y 36,29%.

El comparativo entre la morosidad del crédito micro, consumo (problema de generación de información financiera que se desconoce) y el crédito inmobiliario, en donde los mayores índices de morosidad se encuentran en el segmento de microcrédito, en menor proporción el crédito de consumo e inmobiliario, ante estos resultados, resulta importante analizar y proponer estrategias que contribuya en la disminución de estos índices.

Como aporte para mejorar los proceso del área de crédito se diseñó un manual de control interno para minimizar los riesgos de la cooperativa de ahorro y Crédito Futuro Lamanense el cual constó de flujogramas de aprobaciones de crédito, desembolsos, políticas para otorgar créditos que contribuirán de manera significativa para el mejoramiento de la calidad de servicio y el nivel de rentabilidad de esta importante entidad financiera del cantón La Maná,

los mismos que al ser aplicados de manera adecuada contribuirá a mejorar la rentabilidad de esta organización.

12. IMPACTO SOCIAL, TÉCNICO Y ECONÓMICO

12.1. Impacto social

Los resultados del control interno contribuyen de manera significativa a socios y usuarios de la Cooperativa, ya que, mediante la identificación de hallazgos en el área de crédito, permitió mejorar cada uno de los hallazgos detectados mediante el control interno; obteniendo de esta manera un impacto social relevante debido que se mejorará los procesos inherentes a esta área y por consiguiente se ofrecerá una mejor calidad de servicio a sus socios y usuarios.

12.3. Impacto económico

La propuesta posee un impacto económico alto, ya que mediante el análisis de los hallazgos determinados por el control interno enfocados al Área de Crédito de la Cooperativa se pudo evidenciar la incidencia que tiene en la rentabilidad de esta institución financiera, mejorando así los aspectos relacionados en el proceso de colocación y recuperación de créditos que ayudan a solventar de mejor manera la solidez y solvencia de esta institución.

13. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO:

Tabla 42: Presupuesto para la elaboración del proyecto

FUENTES DE FINANCIAMIENTO				
Componentes / Rubros	Internas			TOTAL
	Autogestión	UTC	Comunidad	
Componente 1:				
Analizar el control interno del área de crédito mediante la aplicación de cuestionarios de control interno.				\$1.500,00
Actividad 1: Elaboración del instrumento.	\$500,00			
Actividad 2: Aplicación del instrumento.	\$500,00			
Actividad 3: Procesamiento y análisis de datos mediante la matriz de calificación riesgo y confianza.	\$500,00			
Componente 2:				
Realizar un análisis de la evolución de las variables de la cartera de crédito que inciden en la rentabilidad de los periodos 2017-2018.				\$1.500,00
Actividad 1: Diseño mediante herramienta Excel de un archivo resumen de datos concernientes a las cuentas de crédito.	\$500			
Actividad 2: Procesamiento de datos.	\$500			
Actividad 3: Análisis de datos obtenidos mediante la aplicación de la herramienta Excel.	\$500			
Componente 3:				
Diseñar un Manual de Control Interno para minimizar los riesgos crediticios de la cooperativa de ahorro y Crédito Futuro Lamanense				\$500
Actividad 1: •Diseño del manual de control interno	\$500			
Actividad 2: •Socialización con los encargados del área de crédito el manual de control interno.	\$500			
TOTAL				\$ 4.000

Elaborado por: Vega Magaly, Vélez Lilibeth

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

14.1. Conclusiones

- El análisis del control interno del área de crédito reflejó que no se emite un reporte de préstamos nuevos para su respectivo análisis y cuadro contra las actas de crédito, además de la ausencia de estudios de mercado que permitan conocer las necesidades y expectativas que tienen los socios y usuarios de la Institución, así como también las escrituras Hipotecarias y los pagarés no se resguardan en un lugar seguro y con una apropiada custodia, no se entrega al socio la copia de la liquidación de un préstamo, la ejecutiva de crédito no posee control de recuperación de cartera de sus asesores, no se entrega al cliente la copia de la liquidación de un préstamo, inexistencia de reportes de préstamos nuevos, inexistencia de procedimientos para comunicar al cooperativista y al garante oportunamente sobre el vencimiento de las cuotas, no se da seguimiento a los créditos otorgados si garantía, el personal del área de crédito no ha recibido entrenamiento sobre formulación y evaluación de proyectos, inexistencia de un buzón para quejas de los usuarios por actitudes soberbias de los colaboradores, no se ha establecido políticas generales de seguridad y políticas de seguridad de los datos y la información.
- El análisis de la información obtenida de los estados financieros mensuales de los años 2017-2018, reflejó que el indicador de morosidad se redujo, colocándose en un porcentaje aceptable a finales del año 2018. Mientras que la comparación entre la morosidad del crédito micro, consumo y el crédito inmobiliario, evidenció la mayor parte de morosidad en el segmento microcrédito, en unas pequeñas franjas el crédito de consumo e inmobiliario.
- Como propuesta se diseñó un manual de control interno para disminuir el riesgo crediticio de la cooperativa de ahorro y Crédito Futuro Lamanense el cual constó de flujogramas de aprobaciones de crédito, desembolsos, políticas para otorgar créditos que contribuirán de manera significativa para el mejoramiento de la calidad de servicio y el nivel de rentabilidad de esta importante entidad financiera del cantón La Maná.

14.2. Recomendaciones

- Es fundamental mantener una vigilancia constante del cumplimiento del Sistema de Control Interno aplicado en el área de crédito con el propósito de lograr los objetivos y metas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.
- Se recomienda al Consejo Administrativo de la cooperativa socializar los resultados de la evolución de las variables de la cartera de crédito que inciden en la rentabilidad, esencialmente en el segmento de microcréditos mediante un registro seguimiento del comportamiento de los mismos que ayude a reducir los índices de morosidad en esta cartera de créditos.
- Socializar y poner en práctica el manual de control interno para disminuir los riesgos crediticios y contribuir a mejorar el nivel de rentabilidad existente en la cooperativa.

15. BIBLIOGRAFIA

15.1. Libros

- AGUILAR, A. CABRAL, D. (2013). *Evaluación del sistema de control interno*. Segunda Edición, Editorial Eumed. España. 78 p.
- BALLESTA, P. (2016). *Análisis de Rentabilidad de la empresa*. Revista Redalyc, Vol. 6. N.º 12. 28 p.
- BUENAÑO, A. (2015). *Guía de control interno en cooperativas de ahorro y crédito*. Ediciones Penguin Random House. Madrid. 340 p.
- CATACORA, F. (2017). *Sistemas y Procedimientos de control interno*, Primera Edición, Editorial MCGraw/Hill-Venezuela.
- CEPEDA, G. (2016). *Auditoría y Control Interno*. Editorial McGrawHill, Primera Edición. México.150 p.
- CÓRDOVA, E. (2015). *Créditos y Cobranza*. Revista Redalyc. Vol. 4. N° 9. Chile. 121 p.
- DUEÑAS, N. (2014). *El Sistema de Control Interno y el aseguramiento de la Calidad*. Editorial de la Universidad Técnica de Loja, Primera Edición- Ecuador. 165 p.
- ESLAVA, Jaime. (2016). *La rentabilidad análisis de costos y resultados*. ESIC Editorial. Madrid. 280 p.
- ESPINO M. (2017). *Fundamentos de la Ley Sarbanes-Oxley*. IMCP. Primera edición. México. 178 p.
- ESTUPIÑAN, R (2015). *Administración de Riesgos E.R.M y Auditoría Interna*. Editorial Eco ediciones, Bogotá.

- FONSECA, O. (2013). *Sistemas de Control Interno Para Organizaciones*. Editorial IICO. Lima. 542 p.
- GARCÍA, T. (2014). *El control interno como instrumento de investigación*, Tercera Edición, Editorial Centro Universitario Santa Ana. España. 203 p.
- GÓMEZ, D., BLANCO, B. CONDE, J. (2015). *El Sistema de Control Interno para el perfeccionamiento de la Gestión Empresarial*. Segunda Edición, Editorial GECONTEC. Venezuela.
- GÓMEZ, S., (2013), *Metodología de la investigación*, Editorial Red Tercer Milenio, Primera edición, ISBN: 978-607-733-149-0, 92 p.
- HERNÁNDEZ, R., (2014), *Metodología de la investigación*, Ediciones McGraw Hill, Sexta edición, México, ISBN: 978-1-4562-2396-0, 634 p.
- JUNQUERA, M. (2016). *Auditoría: herramienta de control*. Ediciones Paraninfo. Primera edición. Madrid. 240 p.
- LARA, T. ANDRADE, U. (2014). *Sector financiero en el Ecuador*. Editorial Luz de América. Quito. 85 p.
- NIÑO, V., (2013), *Metodología de la investigación*, Ediciones de la U, Bogotá., Segunda Edición, 156 p.
- MANTILLA, S. (2015). *Control Interno, Informe Coso*, Cuarta Edición, Editorial Kimpres Ltda. Colombia. 250 p.
- MAYA, E., (2014), *Métodos y técnicas de investigación*, Universidad Nacional de México Facultad de Arquitectura, México, ISBN: 978-97032-5432-3, 90 p.
- OSPINA. Y. GUERRA, R. (2013). *Fundamentos de auditoría: guía para implementación*. Editorial Patria. México. 190 p.

- ORTIZ, E. (2013), *Epistemología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa: Paradigmas y Objetivos*, Publicación digital de Historia y Ciencias Sociales Artículo N° 408, Universidad Latinoamericana, México, Tercera Edición, 408 p.
- PARDO. T. (2015). *Bases teóricas de la auditoría*. Ediciones ITM. Segunda edición. Bogotá. 278 p.
- PULIDO, M., (2015), *Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica*, Vol. 31, núm. 1, Universidad del Zulia, Venezuela, ISSN: 1012-1587, 234 p.
- RODRÍGUEZ, A. (2015). *Análisis de las entidades que se encuentran bajo la supervisión de la SEPS*. Revista Visión. FLACSO. 15 p.
- ROSALES, E. ARMENDARIZ. L. (2016). *Control interno: Coso I y II*. Cengage Elearning. Madrid. 210 p.
- SANDOVAL. H. (2012). *Introducción a la Auditoria*. Editorial Red Tercer Milenio. México. 139 p.
- SANTILLANA, J. (2015). *Sistemas de control interno*. Ediciones Pearson. Tercera edición. 152 p.
- SERRANO, P. VEGA, Flor. (2017). *El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente*. Revista Espacios. Vol. 39. N.º 03. 30 p.
- TERRERO, E. (2015). *Sistema de control interno para entidades crediticias*. Editorial Profit. Argentina. 218 p.
- TORRES, S. (2015). *Sistemas de control para entidades del sector financiero*. Editorial Limusa. Argentina. 120 p.

- **15. 2. Tesis**
- ACUÑA J. CHAVEZ, G. (2013). *Control interno en el área de abastecimiento de la municipalidad distrital de San Agustín de Cajas*. Universidad Nacional del Centro de Perú. Tesis. CPA. 135 p.
- SIGCHA. A. (2012). *Diseño de un manual de control interno institucional para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Ltda*. La Mana provincia de Cotopaxi. UTC. Tesis. 175 p.
- JARRÍN, L. (2015). *Sistema de control interno administrativo y financiero para la Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Norte Ucacnor*. UNIANDES. Santo Domingo. 213 p.
- JIMENEZ, V. ORTIZ, E. (2015). *Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda, del cantón Cotacachi Provincia de Imbabura*. Carrera Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica del Norte. 194 p.
- MORALES. S. (2016). *Implementación de un sistema de control interno para la estación de servicios la Argelia de la ciudad de Loja*. UTN. CPA. 246 p.
- SANGOQUIZA. J. (2015). *Sistema de control interno para el funcionamiento eficiente de la oficina contable de asesoría Contable y Tributaria Servicontri del cantón Santo Domingo*. UNIANDES. Santo Domingo. 203 p.

15. 3. Linkografía

- FUTURO LAMANENSE, (2010) Consulta (28/0572019). Disponible en: <https://futurolamanense.fin.ec/>
- Junta de Regulación Monetaria Financiera. (2015). *Normas para la administración integral de las Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Resolución 128. 14 p. disponible: [file:///C:/Users/user/Downloads/Resol128%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Resol128%20(1).pdf).

- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Ley 0. Registro Oficial 444. (10/mayo/2011). Última modificación: (23/octubre/2018). Estado: Reformado. 65 págs.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS. (2018). *RESOLUCIÓN NO. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0 2 5*. Consulta (25/05/2019). Disponible: <file:///C:/Users/user/Downloads/SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0259.pdf> 4 p.
- SEPS. . (2015). Norma para la Constitución De Provisiones de Activos de Riego en las cooperativas de ahorro y crédito. Resolución No. 130-2015-F Octubre, 2015.
- Normas Generales para Las Instituciones del Sistema Financiero. República Del Ecuador Superintendencia De Bancos y Seguros. De Los Activos y de los Limites De Crédito. 80 p. https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_IX_cap_II.pdf
- Junta de Regulación Monetaria, (2015). Resolución 129 -2015-F. 12 p. disponible <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Resol129.pdf/3e459b17-7585-4953-8447-6936ea56b462>
- SEPS, (2015). Estudios Especializados SFPS. Análisis de riesgo de crédito del Sector Financiero Popular y Solidario. Quito. 21 p. <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Riesgo%20de%20Cr%C3%A9dito%20Sector%20Financiero%20Popular%20y%20Solidario-%20actualizado%2011%20agosto-2015.pdf/ea0f593f-0d1a-4f25-81f9-0317e9877d30>

16. ANEXOS.

ANEXO 1.

HOJA DE VIDA DEL TUTOR**DATOS PERSONALES**

Apellidos: Pazmiño Cano

Nombres: Gloria Evelina

Estado Civil: Casada

Cedula de Ciudadanía: 1205568239

Numero de Cargas Familiares: 2

Lugar Y Fecha De Nacimiento: La Maná 20 De Mayo De 1983

Dirección Domiciliaria: Av. 19 De Mayo Y Eugenio Espejo

Teléfono Convencional: 2688-922 Teléfono Celular: 0980152362

Correo Institucional: Gloria.Pazmino@Utc.Edu.Ec

Tipos de Discapacidad:

Numero De Carnet Conadis:

**ESTUDIOS REALIZADOS Y TITULOS OBTENIDOS**

NIVEL	TITULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO EN EL SENESCYT	CÓDIGO DEL REGISTRO CONESUP
Tercer	➤ Ingeniera en Contabilidad y Auditoria	12/11/2011	➤ 1014-11-1097441
Cuarto	➤ Magister en Administración de Empresas	20/06/2016	➤ 1014-2016-1698350

HISTORIAL PROFESIONAL**Unidad Académica en la que Labora:** Ciencias Administrativas.**Área del Conocimiento en la Cual se Desempeña:** Ingeniería En Contabilidad Y Auditoria**Fecha de Ingreso a la UTC:** Octubre 2016

ANEXO 3. HOJA**HOJA DE VIDA DEL ESTUDIANTE****DATOS PERSONALES:**

Nombres: Lilibeth Maricela
Apellidos: Vélez Esmeraldas
N° Cédula: 0503469041
Fecha de Nacimiento: 24/03/1986
Correo Electrónico: Lilibeth.velez1@utc.edu.ec
Lugar de Nacimiento: Manabí
Estado civil: Casada
Celular: 099412944-1
Dirección: Av. Las Acacias y Guayaquil

**ESTUDIOS REALIZADOS:**

Primaria: Escuela “Monseñor Domingo Comín”
Secundaria: Colegio Instituto Tecnológico Superior “La Maná”
Superior: Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná
 Séptimo Ciclo Carrera en Contabilidad y Auditoría

TITULOS OBTENIDOS:

- ✓ Bachiller en Contabilidad y Administración

CERTIFICADOS OBTENIDOS:

- ✓ Seminario de Auditoría Financiera Bolsa de Valores
- ✓ II Congreso Internacional de Investigación Científica UTC-La Maná 2017

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
EXTENSIÓN LA MANÁ
FACULTAD EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Cuestionario de preguntas para la entrevista al sr. Gerente de la Coac Futuro Lamanense

Objetivo: Conocer el sistema actual de control de la cooperativa para determinar la eficiencia de sus procedimientos crediticios.

Formulario:

1. ¿La Institución cuenta con políticas definidas para el área de crédito?

Sí

No

Mencione

¿cuales?.....

.....

2. ¿Se evalúa el riesgo crediticio en la institución?

Sí

No

3. ¿Qué tipo de indicadores se evalúan para determinar el riesgo crediticio?

.....

.....

4. ¿Qué tipo de controles emplea la cooperativa para las transacciones que se ejecutan en el área de crédito y si estos son aplicables?

.....

.....

5. ¿Se efectúa la política crediticia por lo menos una vez al año conjuntamente con los empleados, para determinar cambios al desarrollo del mercado competitivo?

Sí

No

6. ¿Considera que la rentabilidad de la agencia es la más óptima?

Sí

No

10. ¿Considera Ud. que las gestiones crediticias mantenidas hasta la actualidad no han generado pérdidas en sus ingresos?

.....

.....

11. ¿Se ha diseñado alguna matriz o modelo de análisis para mejorar la gestión crediticia en la Cooperativa actualmente?

.....
.....

12. ¿Cuáles son los indicadores de gestión crediticia que se aplican en la Cooperativa para evaluar el desempeño de los funcionarios del área de crédito?

.....
.....

“GRACIAS POR SU COLABORACIÓN”

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
EXTENSIÓN - LA MANÁ**

Evaluación de control interno para el área de Creidito

Cuestionario de evaluación del Control Interno al Área de Crédito

Objetivo: Valorar el nivel de riesgo crediticio al área de crédito en la Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense.

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO				
Entidad:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense			
Área:	Crédito			
Preguntas	SI	NO	N/A	Observación
Nº	PROCESO			
1	¿Las Actas de crédito son apropiadamente administradas, en cuanto su integridad y funcionalidad interna?			
2	¿Los expedientes de crédito contienen la información requerida por las normas prudenciales y son ordenadas por secciones como lo establece ésta?			
3	¿Cada expediente de crédito cuenta con un informe de análisis de la operación donde se exprese claramente las principales características del cliente, condición de la operación?			
4	¿Se ha revisado el comportamiento de crédito del cliente en la central de riesgo (CNBS)?			
5	¿Se confirma la información proporcionada por el Cliente?			
6	¿Se obtiene toda la documentación legal de los socios?			

7	¿Se han requerido las correspondientes garantías y seguros?				
8	¿Las escrituras Hipotecarias y los pagarés se resguardan en un lugar seguro y con una apropiada custodia?				
9	¿Se realizan avalúos técnicos de las prendas o garantías hipotecadas?				
10	¿Se incluyen en los avalúos croquis y fotografías de las propiedades recibidas en garantía?				
11	¿Se verifican las firmas de los clientes en todo documento referente al crédito?				
12	¿La documentación legal de las garantías del cliente es revisada por el departamento jurídico, o un asesor legal?				
13	¿Se cumplen con las firmas de responsabilidad: de hecho, revisado y aprobado para todas las transacciones que se procesan en los créditos?				
14	¿El cliente recibe explicaciones de las características de la operación?				
15	¿Se entrega al cliente copia de la liquidación de un préstamo?				
16	¿Existen condiciones especiales para renovar exclusivamente una operación de crédito exitosa?				
17	¿Se emite un reporte de préstamos nuevos, para su respectivo análisis y cuadro contra las actas de crédito?				
18	¿Se ha determinado quienes aprueban los créditos de funcionarios y				

	directivos?				
19	¿Está impedida la concesión de créditos en condiciones especiales al personal y directivos?				
20	¿Se preparan informes periódicos que señalen la recuperación de los créditos?				
21	¿Existen procedimientos para comunicar al cooperativista y al garante oportunamente sobre el vencimiento de las Cuotas?				
22	¿Se preparan reportes sobre los créditos vencidos y su estado de recuperación (Mora)?				
23	¿Se realiza el seguimiento de los créditos en demanda judicial, y control en registros independientes?				
24	¿Se mantiene un registro que permita conocer las garantías entregadas por cada cliente, avalúo y vencimiento en caso de avales?				
Talento humano					
25	¿El personal del área de crédito ha recibido entrenamiento sobre formulación y evaluación de proyectos?				
26	¿Se ha designado en el presupuesto una partida para capacitación del personal que labora en el área de crédito?				
27	¿La selección del personal, para la promoción interna, o la incorporación de nuevos elementos se realizan				

	mediante procesos técnicos e imparciales?				
28	¿Se efectúan procesos de inducción y entrenamiento para los empleados nuevos?				
29	¿Se encuentran adecuadamente formalizadas las relaciones laborales?				
30	¿Carecen de parentesco las personas que se desempeñan en áreas de control con las que manejan y custodian valores o dinero?				
31	¿Se abstienen los directivos y funcionarios de recomendar o presionar la contratación de servicios de familiares o personas vinculadas?				
32	¿Existen quejas de los usuarios por actitudes soberbias de los colaboradores?				
33	¿Las habilidades y el buen desempeño son valoradas a través de premios, condecoraciones u otros al personal?				
34	¿Las remuneraciones se encuentran en un nivel competitivo en el sector?				
Tecnología e información					
35	¿Se han establecido políticas generales de seguridad y políticas de seguridad de los datos y la información?				
36	¿Se han establecido estándares para la seguridad de los sistemas informáticos del área de crédito?				
37	¿Se usan claves de acceso para impedir el ingreso a las aplicaciones				

	informáticas?				
38	¿Existen estándares de seguridad en el procesamiento de datos?				
39	¿Se ha designado al responsable por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad de la información?				
40	¿Existe un software de seguridad?				
41	¿Se actualizan los accesos a los sistemas de información en el caso de retiro de empleados?				
42	¿Se usan claves e identificadores personales para restringir el acceso a los comandos del sistema operativo?				
43	¿Se usan claves e identificadores personales para restringir el acceso a los datos?				
44	¿Se cambian las claves periódicamente?				
45	¿Hay restricciones para evitar la copia de programas?				
46	¿Existen, procedimientos a seguir en caso de aparición de virus en los computadores personales?				
	Factores externos				
47	¿Se conoce el nivel de desarrollo de la tecnología que existe en otras cooperativas de ahorro y crédito o entidades similares?				
48	¿La Junta Directiva, incluye en el orden del día de las sesiones, un análisis periódico del entorno económico en el que se desenvuelve				

	la cooperativa?				
49	¿Se conocen las necesidades y expectativas que tienen los cooperativistas y socios de la Institución?				
50	¿Se ha realizado un estudio de mercado o una investigación sobre el nivel de satisfacción de los socios sobre los servicios que ofrece la cooperativa?				
51	¿Se encuentra la cooperativa legalmente autorizada para operar con el público al amparo de las Leyes vigentes?				
52	¿Se ha desarrollado un plan de contingencia en el caso de que la cooperativa se vea expuesta a un desastre natural?				
53	¿Se tiene información sobre las condiciones climáticas previsibles de la localidad donde opera la cooperativa?				
54	¿Se ha elaborado un plan de contingencia para hacer frente a la delincuencia?				

ANEXO N° 6. SOLICITUD PARA LA REALIZACIÓN DEL PROYECTO



Ingeniería
Contabilidad Y
Auditoría

DIRECCIÓN

LM-ICOA 032 -2019
La Maná, 11 de Abril del 2019

C.PA. Fabián Moran Mg.
GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO
LAMANENSE
Presente,

Expresándole un cordial y atento saludo, a la vez la debida felicitación solicito de la manera más comedida se autorice realizar el Proyecto de Titulación *“Control Interno sobre la Gestión Crediticia y su incidencia en la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense del Cantón La Maná periodo 2017-2018”* y se brinde las facilidades necesarias a las estudiantes de décimo ciclo de la Carrera de Contabilidad y Auditoría:

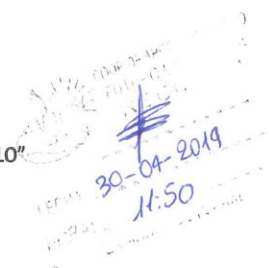
1. Vega Caiza Magaly Mercedes con número de cédula C.I.:0504061557
2. Vélez Esmeraldas Lilibeth Maricela con número de cédula C.I.:0503469041

Por la favorable atención que se preste a mi petición reitero mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

“POR LA VINCULACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CON EL PUEBLO”

Ing. Brenda Oña Sigchiguano MSc.
DIRECTORA DE LA CARRERA CONTABILIDAD
Y AUDITORÍA UTC LA MANÁ



ANEXO N° 7. CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA COOPERATIVA



Cooperativa de Ahorro y Crédito
"FUTURO LAMANENSE"
 Ahorrando para un futuro mejor..!

La Maná, 06 de Mayo del 2019
Oficio N° 67-G-GFL-2018

Ing. Brenda Oña Sinchiguano MSc.
**DIRECTORA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA DE LA UNIVERSIDAD
 TÉCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÓN LA MANÁ**

Presente.-

Yo, **FABIÁN MEDARDO MORAN MARMOLEJO**, con cédula de ciudadanía N° 050221538-7, representante legal de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito "Futuro Lamanense"**, con domicilio principal en la calle Galo Plaza s/n y Av. 19 de mayo del cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, manifiesto lo siguiente:

En respuesta al oficio de fecha 11 de Abril del 2019, nos permitimos manifestarle que nuestra Institución **AUTORIZA** a las señoritas Vega Chicaiza Magaly con C.I.: 0504061557 y Vélez Esmeraldas Lilibeth con C.I.:0503469041 para la realización del proyecto de Titulación "Control sobre la Gestión Crediticia y su incidencia en la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense del Cantón La Maná periodo 2017-2018".

Particular que pongo en su conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente



CPA Fabián Moran Marmolejo
GERENTE GENERAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"FUTURO LAMANENSE"

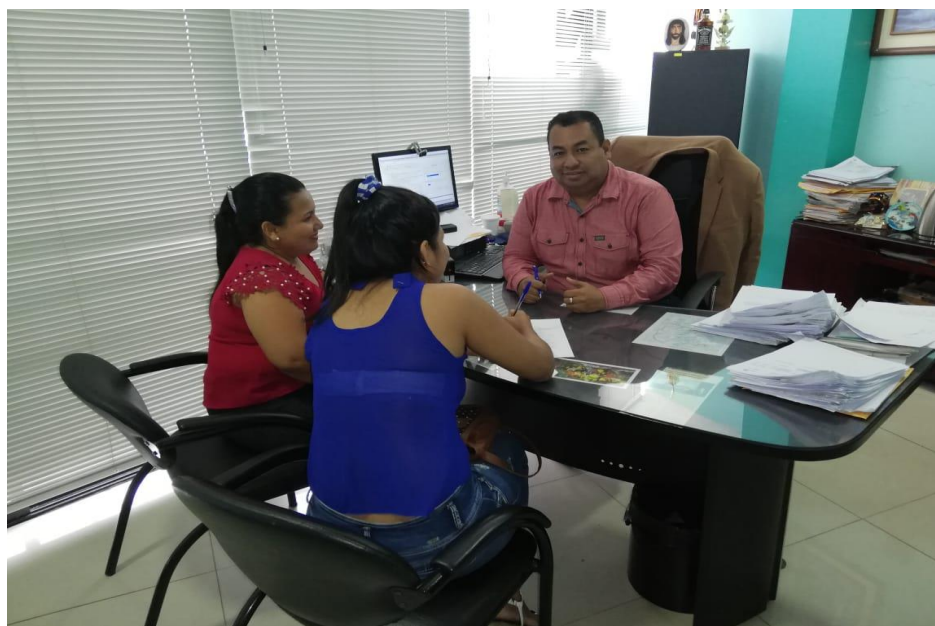





Dir. Calle Galo Plaza y Av. 19 de Mayo
 Telfs.: (03) 2688 345 / 2689 540 / 2695 150
 Sucursal Buena Fe: 7 de Agosto y 10 de Agosto
 Telf.: (05) 2950 720

coopfuturolamanense@yahoo.es
www.futurolamanense.fin.ec

ANEXO N° 8. EVIDENCIA DE LA INVESTIGACIÓN



Fuente: Ing. M.Sc. Fabian Morán Marmolejo
Elaborado por: Vega Magaly y Vélez Lilibeth
Descripción: Entrevista dirigida al Ing. M.Sc. Fabian Morán Marmolejo Gerente de la COAC Futuro Lamanense



Fuente: Ing. M.Sc. Fabian Morán Marmolejo
Elaborado por: Vega Magaly y Vélez Lilibeth
Descripción: Cuestionario dirigida al Ing. M.Sc. Fabian Morán Marmolejo Gerente de la COAC Futuro Lamanense

ANEXO N° 9. ESTADO FINANCIERO AÑO 2017

SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 3 PERIODO DEL 31 DE DICIEMBRE 2016 AL 31 DE DICIEMBRE 2017															
COD CONTABLE	NOMBRE DE CUENTA	TIPO	FUTURO LAMANENSE 31/12/2016	FUTURO LAMANENSE 31/01/2017	FUTURO LAMANENSE 28/02/2017	FUTURO LAMANENSE 31/03/2017	FUTURO LAMANENSE 30/04/2017	FUTURO LAMANENSE 31/05/2017	FUTURO LAMANENSE 30/06/2017	FUTURO LAMANENSE 31/07/2017	FUTURO LAMANENSE 31/08/2017	FUTURO LAMANENSE 30/09/2017	FUTURO LAMANENSE 31/10/2017	FUTURO LAMANENSE 30/11/2017	FUTURO LAMANENSE 31/12/2017
1	ACTIVO	1	6.769.057,94	6.878.647,99	6.876.075,46	6.980.271,71	7.004.179,53	7.155.942,92	7.331.134,16	7.530.287,93	7.595.401,16	7.618.746,88	7.701.911,10	7.771.066,88	7.758.797,89
11	FONDOS DISPONIBLES	1	610.791,34	789.867,85	675.441,51	735.715,87	699.734,24	926.878,24	715.662,00	521.141,83	451.149,80	482.618,24	455.196,31	410.261,59	1.064.518,48
1101	Caja	1	88.222,40	91.025,32	100.118,01	123.657,97	148.155,82	138.145,15	119.582,03	108.899,41	140.528,17	157.626,45	106.157,26	151.409,71	118.092,68
110105	Efectivo	1	87.922,40	90.725,32	99.818,01	123.357,97	147.855,82	137.845,15	119.282,03	108.599,41	140.228,17	157.326,45	105.857,26	151.109,71	117.792,68
110110	Caja chica	1	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00
1103	Bancos y otras instituciones financieras	1	520.993,05	696.727,10	572.778,00	611.977,90	550.921,30	788.568,09	595.910,97	410.289,21	310.621,63	318.032,04	348.620,69	258.851,88	943.275,80
110305	Banco central del Ecuador	1	167.191,80	121.888,45	158.558,22	159.046,64	44.790,35	182.931,05	106.979,10	172.703,65	29.333,46	29.698,83	82.231,89	54.665,49	70.115,27
110310	Bancos e instituciones financieras locales	1	353.801,25	574.838,65	414.219,78	452.931,26	506.130,95	605.637,04	488.931,87	237.585,56	281.288,17	288.333,21	266.388,80	204.186,39	873.160,53
110315	Bancos e instituciones financieras del exterior	1	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
110320	Instituciones del sector financiero popular y solidario	1	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
1104	Efectos de cobro inmediato	1	1.575,89	2.115,43	2.545,50	80,00	657,12	165,00	169,00	1.953,21	0,00	6.959,75	418,36	0,00	3.150,00
110401	Efectos de cobro inmediato	1	1.575,89	2.115,43	2.545,50	80,00	657,12	165,00	169,00	1.953,21	0,00	6.959,75	418,36	0,00	3.150,00
13	Inversiones	1	448.035,68	598.035,68	698.035,68	707.862,27	769.326,08	769.739,95	834.839,67	985.951,23	989.862,73	897.012,41	898.354,03	893.420,04	273.278,92
1305	Mantenedas hasta su vencimiento de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario	1	448.035,68	598.035,68	698.035,68	707.862,27	769.326,08	769.739,95	834.839,67	985.951,23	989.862,73	897.012,41	898.354,03	893.420,04	273.278,92
130555	De 31 a 90 días sector financiero popular y solidario	1	280.495,38	280.495,38	380.495,38	390.321,97	505.450,02	505.863,89	529.848,63	619.848,63	564.306,71	560.277,03	560.277,03	610.277,03	200.000,00
130560	De 91 a 180 días sector financiero popular y solidario	1	105.929,00	105.929,00	105.929,00	105.929,00	0,00	0,00	0,00	61.111,56	117.900,99	128.886,97	128.886,97	73.278,92	73.278,92
14	Cartera de créditos	1	5.146.949,57	4.994.064,58	5.010.441,29	5.050.230,38	5.045.746,07	4.985.115,84	5.314.926,47	5.553.280,74	5.630.519,43	5.702.527,02	5.836.056,72	5.973.107,24	5.956.157,08

1401	Cartera de créditos comercial prioritario por vencer	1	1.041,54	1.030,87	833,20	729,03	624,86	520,69	416,52	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
140105	De 1 a 30 días	1	104,17	197,67	104,17	104,17	104,17	104,17	104,17	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
140110	De 31 a 90 días	1	208,34	208,34	208,34	208,34	208,34	208,34	208,34	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
140115	De 91 a 180 días	1	312,51	312,51	312,51	312,51	312,35	208,18	104,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
140120	De 181 a 360 días	1	416,52	312,35	208,18	104,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
140125	De más de 360 días	1	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
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	1	482.750,87	449.016,42	453.373,61	435.153,44	409.297,66	374.359,38	340.183,00	402.055,22	366.846,91	345.137,35	325.367,70	361.297,41	333.842,56
140205	De 1 a 30 días	1	36.626,00	36.569,92	35.513,41	32.358,00	32.804,60	28.749,28	26.449,63	26.052,02	23.801,66	21.575,83	19.389,11	21.929,15	20.310,20
140210	De 31 a 90 días	1	68.720,10	64.431,79	62.996,43	58.487,93	55.697,66	49.431,54	45.324,76	46.073,15	42.421,63	38.976,38	35.852,43	39.320,99	37.691,07
140215	De 91 a 180 días	1	93.669,22	87.295,40	84.661,87	78.797,17	74.190,30	65.684,08	61.203,17	63.142,76	57.502,26	54.232,81	51.393,92	56.125,39	51.861,32
140220	De 181 a 360 días	1	138.198,73	125.201,54	127.859,12	118.824,40	110.430,26	102.641,16	92.994,50	103.165,83	94.240,02	90.117,82	86.589,04	94.142,35	89.306,40
140225	De más de 360 días	1	145.536,82	135.517,77	142.342,78	146.685,94	136.174,84	127.853,32	114.210,94	163.621,46	148.881,34	140.234,51	132.143,20	149.779,53	134.673,57
1403	Cartera de crédito inmobiliario por vencer	1	499.162,91	472.232,10	452.582,80	428.480,24	405.751,99	386.249,99	390.900,08	375.029,47	356.829,95	343.811,59	328.885,92	315.051,39	329.630,35
140305	De 1 a 30 días	1	18.423,90	22.923,17	17.911,18	16.862,23	16.131,94	14.718,54	15.207,96	14.016,38	12.893,34	13.290,80	12.502,10	12.271,26	13.079,41
140310	De 31 a 90 días	1	35.604,12	32.815,11	33.202,99	30.335,25	28.321,65	27.441,28	27.234,54	26.471,18	25.326,29	24.410,77	23.776,76	23.443,00	25.666,67
140315	De 91 a 180 días	1	50.444,80	43.180,39	46.302,72	43.043,11	40.928,76	39.477,72	39.305,59	38.042,98	36.485,74	35.791,02	34.170,97	32.735,64	35.309,40
140320	De 181 a 360 días	1	91.329,98	86.219,52	83.545,25	78.219,86	72.759,87	69.871,49	71.151,95	69.838,80	66.601,25	65.585,59	64.160,98	61.909,70	67.416,86
140325	De más de 360 días	1	303.360,11	287.093,91	271.620,66	260.019,79	247.609,77	234.740,96	238.000,04	226.660,13	215.523,33	204.733,41	194.275,11	184.691,79	188.158,01
1404	Cartera de microcrédito por vencer	1	3.877.204,02	3.833.638,79	3.876.142,92	3.983.462,67	4.019.151,81	4.016.628,81	4.370.660,51	4.568.323,25	4.744.456,29	4.836.321,80	5.100.985,54	5.226.492,44	5.220.327,33
140405	De 1 a 30 días	1	173.347,64	176.152,29	178.298,81	181.530,20	175.637,89	173.978,58	184.414,35	187.566,27	188.438,19	197.654,80	203.565,47	214.330,16	219.030,64
140410	De 31 a 90 días	1	317.940,44	322.340,66	321.564,51	320.117,97	321.764,64	323.037,11	350.288,36	348.774,28	357.545,93	369.249,09	392.327,79	409.305,23	412.119,51
140415	De 91 a 180 días	1	459.902,16	453.713,31	455.513,25	464.443,34	464.431,45	467.783,43	492.828,64	511.178,95	527.742,22	552.663,18	581.935,92	592.035,01	596.171,00
140420	De 181 a 360 días	1	829.180,55	824.378,58	838.017,22	867.314,96	871.319,03	883.701,82	939.181,70	986.437,07	1.011.815,61	1.037.642,71	1.090.959,92	1.114.104,54	1.128.805,77
140425	De más de 360 días	1	2.096.833,23	2.057.053,95	2.082.749,13	2.150.056,20	2.185.998,80	2.168.127,87	2.403.947,46	2.534.366,68	2.658.914,34	2.679.112,02	2.832.196,44	2.896.717,50	2.864.200,41
1407	Cartera de créditos de consumo ordinario por vencer	1	4.499,99	4.333,32	4.166,65	3.999,98	3.833,31	3.666,64	3.499,97	3.333,30	3.166,63	2.999,96	2.833,29	2.666,62	2.499,95

140705	De 1 a 30 días	1	166,67	166,67	166,67	166,67	166,67	166,67	166,67	166,67	166,67	166,67	166,67	166,67	166,67
140710	De 31 a 90 días	1	333,34	333,34	333,34	333,34	333,34	333,34	333,34	333,34	333,34	333,34	333,34	333,34	333,34
140715	De 91 a 180 días	1	500,01	500,01	500,01	500,01	500,01	500,01	500,01	500,01	500,01	500,01	500,01	500,01	500,01
140720	De 181 a 360 días	1	1.000,02	1.000,02	1.000,02	1.000,02	1.000,02	1.000,02	1.000,02	1.000,02	1.000,02	1.000,02	1.000,02	1.000,02	1.000,02
140725	De más de 360 días	1	2.499,95	2.333,28	2.166,61	1.999,94	1.833,27	1.666,60	1.499,93	1.333,26	1.166,59	999,92	833,25	666,58	499,91
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	1	100.921,08	96.383,18	82.413,34	68.720,92	65.598,41	58.413,89	58.029,43	53.647,44	49.031,21	39.857,29	30.145,32	19.202,36	20.889,41
142605	De 1 a 30 días	1	15.607,97	15.536,54	15.187,07	13.796,86	13.431,78	13.097,39	12.313,37	12.750,62	12.024,21	11.060,21	8.799,57	6.025,68	5.579,59
142610	De 31 a 90 días	1	15.790,77	15.255,80	14.787,22	13.624,18	12.944,18	12.341,59	11.576,52	10.673,83	9.586,26	8.081,85	6.970,40	4.995,99	5.284,42
142615	De 91 a 180 días	1	19.648,30	19.651,94	18.442,03	15.964,05	14.345,11	12.682,56	11.490,63	10.116,96	9.710,48	9.520,66	8.254,16	5.562,13	4.923,52
142620	De 181 a 360 días	1	27.349,44	25.160,17	20.213,47	16.814,66	15.738,63	13.697,55	14.432,77	13.391,87	11.951,01	8.235,79	6.121,19	2.618,56	3.537,84
142625	De más de 360 días	1	22.524,60	20.778,73	13.783,55	8.521,17	9.138,71	6.594,80	8.216,14	6.714,16	5.759,25	2.958,78	0,00	0,00	1.564,04
1427	Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	1	21.229,11	20.187,44	12.895,77	10.000,00	12.437,43	15.437,35	8.999,92	8.520,75	8.041,58	7.562,41	11.666,48	10.958,14	6.124,90
142705	De 1 a 30 días	1	2.083,34	2.083,34	1.083,34	1.250,00	1.395,84	1.416,68	958,34	958,34	958,34	958,34	1.416,68	1.416,68	1.270,84
142710	De 31 a 90 días	1	3.354,18	3.354,18	1.854,18	1.875,00	2.166,68	2.354,19	1.437,51	1.437,51	1.437,51	1.437,51	2.125,02	2.125,02	1.437,51
142715	De 91 a 180 días	1	3.125,01	3.125,01	1.625,01	1.875,00	1.625,01	2.125,02	1.437,51	1.437,51	1.437,51	1.437,51	2.125,02	2.125,02	1.437,51
142720	De 181 a 360 días	1	5.750,02	5.500,02	3.250,02	3.437,50	3.250,02	4.250,04	2.875,02	2.875,02	2.875,02	2.562,52	3.625,04	3.312,54	1.312,52
142725	De más de 360 días	1	6.916,56	6.124,89	5.083,22	1.562,50	3.999,88	5.291,42	2.291,54	1.812,37	1.333,20	1.166,53	2.374,72	1.978,88	666,52
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	1	215.562,57	174.367,77	184.875,00	179.115,70	190.667,37	189.307,92	199.706,34	195.171,91	232.009,51	244.010,20	195.607,32	194.456,70	201.582,86
142805	De 1 a 30 días	1	29.150,14	25.515,96	26.004,28	23.694,31	26.275,78	24.850,69	27.087,94	24.797,52	26.354,80	28.954,94	24.908,40	23.596,05	23.394,25
142810	De 31 a 90 días	1	28.313,28	24.745,27	24.358,48	22.498,55	24.920,47	24.543,54	25.900,63	24.474,19	25.570,70	27.039,68	22.961,49	22.975,42	24.248,99
142815	De 91 a 180 días	1	36.925,16	31.483,33	31.582,18	28.478,04	30.309,22	29.229,61	31.484,72	30.939,28	32.774,80	36.446,20	30.750,40	30.817,48	30.689,62
142820	De 181 a 360 días	1	59.366,39	47.880,96	48.624,17	44.364,24	48.293,12	46.277,77	51.932,47	51.037,47	54.830,26	60.179,10	47.779,46	48.253,05	43.491,09
142825	De más de 360 días	1	61.807,60	44.742,25	54.305,89	60.080,56	60.868,78	64.406,31	63.300,58	63.923,45	92.478,95	91.390,28	69.207,57	68.814,70	79.758,91
144925	De más de 360 días	1	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	1	137.836,86	138.129,30	140.352,41	141.151,22	138.147,36	138.396,98	143.305,44	130.089,94	130.597,70	135.008,65	112.349,93	107.731,57	102.418,01

145005	De 1 a 30 días	1	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
145010	De 31 a 90 días	1	15.730,90	14.356,54	13.934,45	12.222,76	11.439,98	11.503,58	11.938,42	12.220,79	12.224,35	12.494,53	10.393,85	7.862,24	6.806,89
145015	De 91 a 180 días	1	19.410,97	19.892,69	19.601,72	17.379,57	15.765,20	14.956,67	15.024,01	15.520,53	16.112,01	16.538,70	14.540,45	14.333,59	12.870,02
145020	De 181 a 270 días	1	16.504,12	15.544,13	15.724,73	16.034,05	15.904,43	16.004,78	15.523,54	14.768,41	13.992,19	13.955,33	12.075,74	12.565,17	12.350,61
145025	De más de 270 días	1	86.190,87	88.335,94	91.091,51	95.514,84	95.037,75	95.931,95	100.819,47	87.580,21	88.269,15	92.020,09	75.339,89	72.970,57	70.390,49
1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida	1	2.979,79	3.581,99	1.041,84	1.118,71	1.660,38	1.948,00	1.968,83	2.067,95	2.357,17	2.836,34	3.378,01	3.919,68	3.773,84
145105	De 1 a 30 días	1	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
145110	De 31 a 90 días	1	813,50	812,50	312,50	625,00	625,00	370,95	479,17	479,17	479,17	479,17	708,34	708,34	479,17
145115	De 91 a 270 días	1	2.164,29	2.767,49	727,34	491,71	1.033,38	1.575,05	1.487,66	1.585,78	1.875,00	2.041,67	2.041,67	2.270,84	2.041,67
145120	De 271 a 360 días	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00	313,50	625,00	937,50	937,50
145125	De 361 a 720 días	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00	313,50
145130	De más de 720 días	1	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
1452	Cartera de microcrédito vencida	1	143.839,07	144.926,66	150.109,48	151.689,63	156.721,87	162.771,59	166.115,77	153.641,65	157.085,84	164.884,79	153.035,70	156.134,82	151.419,75
145205	De 1 a 30 días	1	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
145210	De 31 a 90 días	1	25.646,26	21.812,42	21.803,35	20.190,13	21.301,00	20.250,06	20.826,12	21.281,99	21.646,90	23.949,76	20.714,94	20.016,68	18.095,71
145215	De 91 a 180 días	1	27.842,03	26.417,80	26.092,57	23.912,51	22.722,92	22.849,48	23.358,93	23.596,03	23.434,61	23.465,62	23.141,97	21.908,30	21.370,55
145220	De 181 a 360 días	1	37.245,90	38.416,64	39.080,13	39.666,92	39.644,48	41.313,45	41.501,68	40.154,10	39.013,23	39.033,81	37.073,83	36.783,79	33.800,73
145225	De más de 360 días	1	53.104,88	58.279,80	63.133,43	67.920,07	73.053,47	78.358,60	80.429,04	68.609,53	72.991,10	78.435,60	72.104,96	77.426,05	78.152,76
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	1	-340.086,24	-343.771,26	-348.353,73	-353.399,16	-358.154,38	-362.593,40	-368.867,34	-338.608,14	-419.911,36	-419.911,36	-428.206,49	-424.811,89	-416.359,88
149905	(Cartera de créditos comercial prioritario)	1	-20,73	-20,81	-20,89	-20,97	-21,05	-21,13	-21,21	-21,21	-8,00	-8,00	-8,00	-8,00	-8,00
149910	(Cartera de créditos de consumo prioritario)	1	-164.891,42	-166.347,72	-168.011,25	-169.666,92	-171.118,39	-172.612,03	-174.070,08	-158.766,39	-163.414,06	-163.414,06	-134.790,45	-128.027,68	-119.856,99
149915	(Cartera de crédito inmobiliario)	1	-11.360,55	-11.460,87	-11.471,29	-11.522,48	-11.684,08	-11.746,06	-11.840,75	-11.840,75	-4.069,43	-4.069,43	-6.246,91	-6.176,96	-5.961,75
149920	(Cartera de microcréditos)	1	-163.813,54	-165.941,86	-168.850,30	-172.188,79	-175.330,86	-178.214,18	-182.935,30	-167.979,79	-252.419,87	-252.419,87	-287.161,13	-290.599,25	-290.533,14
16	Cuentas por cobrar	1	147.851,21	90.417,38	92.314,75	91.299,91	92.069,64	88.482,77	79.902,82	82.600,40	86.757,21	87.539,62	83.413,70	83.052,04	72.401,15
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	1	46.805,86	47.448,68	47.929,77	49.314,18	49.468,38	51.239,31	51.145,64	56.458,71	57.234,27	57.870,91	59.880,21	61.575,86	65.338,48
160305	Cartera de créditos comercial prioritario	1	1,97	2,07	1,31	1,38	1,18	1,15	0,92	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

160310	Cartera de créditos de consumo prioritario	1	3.739,36	3.718,32	3.590,64	3.650,13	3.772,30	3.578,82	3.070,02	3.545,46	3.862,11	3.427,91	3.419,21	3.618,33	3.435,52
160315	Cartera de crédito inmobiliario	1	3.567,91	3.462,16	3.233,06	3.251,42	3.205,98	2.987,94	2.903,41	2.909,65	2.600,28	2.584,17	2.514,50	2.442,20	2.597,99
160320	Cartera de microcrédito	1	39.448,62	40.217,98	41.062,17	42.368,58	42.448,03	44.630,66	45.132,40	49.965,08	50.733,88	51.822,83	53.911,24	55.482,15	59.272,75
160325	Cartera de crédito productivo	1	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
160330	Cartera de crédito comercial ordinario	1	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
160335	Cartera de crédito de consumo ordinario	1	48,00	48,15	42,59	42,67	40,89	40,74	38,89	38,52	38,00	36,00	35,26	33,18	32,22
1690	Cuentas por cobrar varias	1	120.221,72	63.145,07	64.561,35	65.062,10	69.517,30	67.509,95	62.370,57	63.090,07	69.799,04	69.944,81	70.308,01	68.577,19	17.927,07
169005	Anticipos al personal	1	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
169010	Prestamos de fondo de reserva	1	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
169015	Cheques protestados y rechazados	1	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
169020	Arrendamientos	1	350,00	350,00	350,00	5.350,00	5.350,00	5.350,00	5.350,00	5.350,00	5.350,00	5.350,00	5.650,00	5.650,00	5.650,00
169025	Establecimientos afiliados	1	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
169030	Por venta de bienes y acciones	1	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
169035	Juicios ejecutivos en proceso	1	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
169040	Emisión y renovación de tarjetas de crédito	1	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
169090	Otras	1	119.871,72	62.795,07	64.211,35	59.712,10	64.167,30	62.159,95	57.020,57	57.740,07	64.449,04	64.594,81	64.658,01	62.927,19	12.277,07
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	1	-19.176,37	-20.176,37	-20.176,37	-23.076,37	-26.916,04	-30.266,49	-33.613,39	-36.948,38	-40.276,10	-40.276,10	-46.774,52	-47.101,01	-10.864,40
169905	(Provisión para intereses y comisiones por cobrar)	1	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
169910	(Provisión para otras cuentas por cobrar)	1	-19.176,37	-20.176,37	-20.176,37	-23.076,37	-26.916,04	-30.266,49	-33.613,39	-36.948,38	-40.276,10	-40.276,10	-46.774,52	-47.101,01	-10.864,40
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	1	54.481,63	54.681,63	54.681,63	54.681,63	54.681,63	54.681,63	54.681,63	54.681,63	54.681,63	63.903,06	63.951,00	64.527,00	64.372,06
1806	Equipos de computación	1	58.730,43	58.730,43	58.730,43	61.306,66	62.466,66	62.466,66	63.312,26	64.157,86	64.157,86	68.258,46	68.258,46	68.258,46	68.413,48
1807	Unidades de transporte	1	2.718,00	2.718,00	2.718,00	2.718,00	2.718,00	2.718,00	2.718,00	2.718,00	2.718,00	2.718,00	2.718,00	2.718,00	2.718,00
1808	Equipos de construcción	1	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
1890	Otros	1	28.752,83	28.752,83	28.752,83	28.752,83	28.752,83	28.752,83	28.752,83	28.752,83	28.752,83	28.921,95	29.078,95	29.281,49	29.281,49
1899	(Depreciación acumulada)	1	-235.595,80	-241.713,43	-247.704,96	-250.909,85	-253.953,18	-256.996,33	-260.039,67	-263.065,99	-266.092,31	-269.361,06	-272.584,15	-274.754,77	-276.203,21
189905	(Edificios)	1	-151.280,42	-155.562,63	-159.844,84	-161.308,92	-162.773,02	-164.237,12	-165.701,21	-167.165,29	-168.629,37	-170.093,45	-171.557,54	-172.050,43	-174.451,80

189910	(Otros locales)	1	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
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	1	-19.511,20	-19.938,42	-20.335,34	-20.694,81	-21.056,18	-21.417,35	-21.778,72	-22.123,08	-22.467,44	-22.888,64	-23.302,90	-23.803,16	-34.888,22
189920	(Equipos de computación)	1	-48.689,89	-49.755,13	-50.724,57	-51.762,95	-52.748,42	-53.733,91	-54.719,40	-55.704,89	-56.690,38	-57.836,76	-58.940,05	-59.900,04	-50.175,22
189925	(Unidades de transporte)	1	-1.955,29	-1.981,59	-2.007,89	-2.034,19	-2.060,49	-2.086,79	-2.113,09	-2.139,39	-2.165,69	-2.191,99	-2.218,29	-2.218,30	-2.244,60
189930	(Equipos de construcción)	1	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
189940	(Otros)	1	-14.159,00	-14.475,66	-14.792,32	-15.108,98	-15.515,07	-15.521,16	-15.727,25	-15.933,34	-16.139,43	-16.350,22	-16.565,37	-16.782,84	-14.443,37
19	Otros activos	1	81.996,17	78.746,16	78.317,42	74.267,13	78.290,68	69.756,45	72.031,27	75.722,52	128.547,10	130.262,30	113.121,20	96.848,91	79.513,56
1905	Gastos diferidos	1	61.614,04	58.283,90	57.306,98	53.981,19	57.082,36	53.875,47	54.186,84	49.649,92	46.243,40	53.350,37	50.743,08	48.364,28	46.398,77
190505	Gastos de constitución y organización	1	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
190510	Gastos de instalación	1	45.412,76	44.799,16	44.799,16	39.513,84	37.361,92	38.861,92	43.861,92	41.178,19	41.178,19	44.958,41	39.231,92	39.231,92	39.231,92
190515	Estudios	1	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
190520	Programas de computación	1	70.853,91	69.980,31	70.980,31	70.980,31	70.980,31	70.980,31	70.980,31	48.468,31	35.700,31	41.415,67	41.415,67	42.547,32	44.185,88
190525	Gastos de adecuación	1	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
190530	Plusvalía mercantil	1	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
190590	Otros	1	10.851,24	1.702,81	3.209,36	3.078,91	10.991,36	10.991,36	10.991,36	9.597,41	9.597,41	10.991,70	10.991,70	10.988,57	11.091,87
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	1	-65.503,87	-58.198,38	-61.681,85	-59.591,87	-62.251,23	-66.958,12	-71.646,75	-49.593,99	-40.232,51	-44.015,41	-40.896,21	-44.403,53	-48.110,90
1906	Materiales, mercaderías e insumos	1	4.928,01	4.993,95	5.527,08	4.739,53	5.624,91	5.105,49	6.092,44	6.259,74	7.129,50	7.482,13	6.699,86	6.561,27	4.914,52
190610	Mercaderías de cooperativas	1	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
190615	Proveeduría	1	4.928,01	4.993,95	5.527,08	4.739,53	5.624,91	5.105,49	6.092,44	6.259,74	7.129,50	7.482,13	6.699,86	6.561,27	4.914,52
1908	Transferencias internas	1	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
1909	Derechos fiduciarios recibidos por resolución del sector financiero popular y solidario	1	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
190905	De activos de instituciones financieras invariables	1	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
190910	De recursos provenientes de la cosede	1	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
1990	Otros	1	15.454,12	15.468,31	15.483,36	15.546,41	15.583,41	10.775,49	11.751,99	19.812,86	75.174,20	69.429,80	55.678,26	41.923,36	28.200,27
199005	Impuesto al valor agregado - IVA	1	29,40	25,92	25,31	24,09	28,96	28,49	28,43	27,15	123,77	76,46	84,13	82,03	76,26

ANEXO N° 10. ESTADO FINANCIERO AÑO 2018

SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 3														
PERIODO DEL 1 DE ENERO DEL 2018 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018														
CODIGO CONTABLE	NOMBRE DE LA CUENTA	TIPO	FUTURO LAMANENSE	FUTURO LAMANENSE	FUTURO LAMANENSE	FUTURO LAMANENSE	FUTURO LAMANENSE	FUTURO LAMANENSE	FUTURO LAMANENSE	FUTURO LAMANENSE	FUTURO LAMANENSE	FUTURO LAMANENSE	FUTURO LAMANENSE	FUTURO LAMANENSE
			31/01/2018	28/02/2018	31/03/2018	30/04/2018	31/05/2018	30/06/2018	31/07/2018	31/08/2018	30/09/2018	31/10/2018	30/11/2018	31/12/2018
1	ACTIVO	1	7.741.326,26	7.684.971,04	7.972.879,99	8.253.509,06	8.229.899,88	8.426.978,60	8.201.470,66	9.561.944,49	9.810.228,04	9.824.247,96	10.001.420,17	9.732.195,55
11	FONDOS DISPONIBLES	1	757.121,54	719.755,51	1.000.631,99	917.614,27	801.249,56	797.096,46	397.556,64	1.431.810,08	1.364.354,65	965.165,63	844.135,58	801.455,60
1101	Caja	1	178.657,18	157.954,85	121.867,47	130.982,79	125.947,53	126.469,57	141.205,36	149.246,16	147.389,07	177.699,05	165.734,63	152.133,44
110105	Efectivo	1	178.357,18	157.654,85	121.567,47	130.682,79	125.647,53	126.169,57	140.905,36	148.946,16	147.089,07	177.399,05	165.434,63	151.833,44
110110	Caja chica	1	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00
1103	Bancos y otras instituciones financieras	1	578.380,76	560.946,90	878.125,78	786.581,48	672.471,20	670.626,89	253.442,28	1.282.465,92	1.216.465,58	783.123,93	678.400,95	649.202,16
110305	Banco Central del Ecuador	1	114.745,88	101.941,98	79.858,49	188.705,49	127.294,33	101.022,72	41.448,54	42.897,01	181.297,18	65.973,20	103.297,31	67.000,82
110310	Bancos e instituciones financieras locales	1	463.634,88	459.004,92	798.267,29	597.875,99	545.176,87	569.604,17	211.993,74	1.239.568,91	1.035.168,40	717.150,73	575.103,64	582.201,34
110315	Bancos e instituciones financieras del exterior	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
110320	Instituciones del sector financiero popular y solidario	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1104	Efectos de cobro inmediato	1	83,60	853,76	638,74	50,00	2.830,83	0,00	2.909,00	98,00	500,00	4.342,65	0,00	120,00
110401	Efectos de cobro inmediato	1	83,60	853,76	638,74	50,00	2.830,83	0,00	2.909,00	98,00	500,00	4.342,65	0,00	120,00
13	INVERSIONES	1	609.881,66	711.118,01	648.914,80	903.792,75	905.051,80	814.662,78	814.662,78	816.799,97	825.261,58	880.891,22	880.891,22	538.628,70
1305	Mantenidas hasta su vencimiento de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario	1	609.881,66	711.118,01	648.914,80	903.792,75	905.051,80	814.662,78	814.662,78	816.799,97	825.261,58	880.891,22	880.891,22	538.628,70
130550	De 1 a 30 días sector financiero popular y solidario	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	323.632,42
130555	De 31 a 90 días sector financiero popular y solidario	1	547.588,72	711.118,01	313.352,45	568.230,40	569.489,45	157.998,64	157.998,64	295.698,18	0,00	373.632,42	373.632,42	214.996,28
130560	De 91 a 180 días sector financiero popular y solidario	1	62.292,94	0,00	335.562,35	335.562,35	335.562,35	656.664,14	656.664,14	521.101,79	825.261,58	507.258,80	507.258,80	0,00
14	CARTERA DE CRÉDITOS	1	5.908.491,24	5.793.546,16	5.863.069,19	5.816.408,30	5.914.755,29	6.217.134,07	6.382.527,18	6.707.522,04	7.004.755,56	7.363.848,14	7.643.566,98	7.753.547,14
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	1	394.011,94	371.041,36	380.329,73	358.597,63	350.667,50	328.055,54	352.355,23	336.181,09	327.785,93	326.971,93	336.870,13	319.230,20
140205	De 1 a 30 días	1	23.412,07	20.967,54	21.142,77	21.134,10	21.158,95	19.810,09	20.014,60	19.677,21	19.180,31	18.616,87	18.949,96	17.259,95
140210	De 31 a 90 días	1	40.366,21	39.185,81	39.338,82	38.703,74	37.485,14	36.500,43	38.927,05	37.217,10	36.889,85	35.305,66	35.905,44	35.853,94


140215	De 91 a 180 días	1	56.725,11	55.628,99	57.169,60	56.029,54	55.059,95	54.048,58	57.370,37	55.367,35	55.450,31	53.122,86	52.875,44	50.531,35
140220	De 181 a 360 días	1	104.047,31	101.134,27	108.039,46	105.287,69	105.281,44	100.706,52	107.215,17	101.876,20	97.034,88	91.528,53	89.837,52	87.629,76
140225	De más de 360 días	1	169.461,24	154.124,75	154.639,08	137.442,56	131.682,02	116.989,92	128.828,04	122.043,23	119.230,58	128.398,01	139.301,77	127.955,20
1403	Cartera de crédito inmobiliario por vencer	1	304.508,92	291.294,27	280.313,06	290.554,74	280.338,91	263.438,41	280.365,99	399.334,43	505.401,26	718.500,57	769.351,24	801.257,44
140305	De 1 a 30 días	1	17.016,80	10.245,04	9.423,11	10.148,68	9.909,25	9.757,39	8.864,19	9.684,79	9.675,23	11.231,96	11.713,10	12.288,14
140310	De 31 a 90 días	1	20.310,27	20.108,82	19.789,59	20.103,41	20.252,44	19.908,97	18.953,48	20.071,26	19.222,72	22.186,35	23.244,86	25.411,80
140315	De 91 a 180 días	1	26.612,58	30.085,90	29.426,73	30.505,36	30.004,94	28.572,99	26.360,17	29.037,45	29.424,52	33.936,61	35.484,38	36.793,09
140320	De 181 a 360 días	1	60.625,58	57.370,71	55.250,29	56.724,33	56.189,66	53.859,46	50.266,97	55.779,06	57.939,95	67.305,63	70.947,30	76.136,34
140325	De más de 360 días	1	179.943,69	173.483,80	166.423,34	173.072,96	163.982,62	151.339,60	175.921,18	284.761,87	389.138,84	583.840,02	627.961,60	650.628,07
1404	Cartera de microcrédito por vencer	1	5.125.982,99	5.077.166,64	5.155.339,97	5.074.967,47	5.196.539,82	5.516.783,23	5.699.954,45	5.908.075,11	6.144.900,99	6.328.723,93	6.533.097,50	6.673.405,50
140405	De 1 a 30 días	1	220.113,82	224.760,92	237.472,98	227.888,84	223.973,06	233.308,23	236.282,45	242.274,66	248.861,22	250.961,95	260.941,46	262.060,94
140410	De 31 a 90 días	1	430.970,30	425.469,16	409.372,34	405.818,70	412.696,19	423.568,11	440.617,09	446.629,73	453.704,31	464.097,44	483.577,27	498.530,69
140415	De 91 a 180 días	1	600.503,81	598.107,72	607.221,10	597.735,14	603.513,37	626.481,96	642.301,21	659.378,58	688.456,38	706.267,69	716.245,96	718.891,66
140420	De 181 a 360 días	1	1.108.773,00	1.108.259,62	1.132.730,55	1.114.735,00	1.140.553,89	1.193.366,84	1.229.761,38	1.261.502,29	1.279.236,52	1.312.816,44	1.347.134,02	1.378.309,92
140425	De más de 360 días	1	2.765.622,06	2.720.569,22	2.768.543,00	2.728.789,79	2.815.803,31	3.040.058,09	3.150.992,32	3.298.289,85	3.474.642,56	3.594.580,41	3.725.198,79	3.815.612,29
1407	Cartera de créditos de consumo ordinario por vencer	1	2.333,28	2.166,61	1.999,94	1.833,27	1.666,60	1.499,93	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
140705	De 1 a 30 días	1	166,67	166,67	166,67	166,67	166,67	166,67	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
140710	De 31 a 90 días	1	333,34	333,34	333,34	333,34	333,34	333,34	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
140715	De 91 a 180 días	1	500,01	500,01	500,01	500,01	500,01	500,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
140720	De 181 a 360 días	1	1.000,02	1.000,02	999,92	833,25	666,58	499,91	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
140725	De más de 360 días	1	333,24	166,57	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	1	19.608,55	12.721,38	10.363,11	6.537,93	4.603,45	6.909,80	6.408,69	1.896,70	3.703,42	376,55	0,00	1.590,41
142605	De 1 a 30 días	1	5.602,07	4.506,51	4.570,31	2.727,66	1.259,08	1.457,88	1.346,36	549,28	1.036,90	90,36	0,00	336,90
142610	De 31 a 90 días	1	5.185,99	3.548,50	2.679,85	1.358,31	852,83	779,18	779,18	373,11	666,68	92,78	0,00	346,83
142615	De 91 a 180 días	1	4.171,80	2.437,33	1.765,53	668,76	931,26	1.168,77	1.168,77	578,44	1.000,02	143,97	0,00	536,29
142620	De 181 a 360 días	1	2.906,07	1.337,52	1.150,00	1.337,52	1.337,52	2.337,38	2.114,46	395,87	999,82	49,44	0,00	370,59
142625	De más de 360 días	1	1.742,62	891,52	197,42	445,68	222,76	1.166,59	999,92	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1427	Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	1	5.645,73	5.166,56	4.687,39	4.208,22	3.729,05	3.249,88	2.770,71	2.291,54	1.812,37	1.333,20	1.166,53	999,86
142705	De 1 a 30 días	1	958,34	958,34	1.270,84	1.270,84	958,34	958,34	645,84	333,34	333,34	333,34	333,34	333,34

142710	De 31 a 90 días	1	1.750,01	1.437,51	1.437,51	1.437,51	1.437,51	1.125,01	1.125,01	1.125,01	812,51	500,01	500,01	500,01
142715	De 91 a 180 días	1	1.437,51	1.437,51	812,51	500,01	500,01	500,01	500,01	500,01	500,01	499,85	333,18	166,51
142720	De 181 a 360 días	1	1.000,02	1.000,02	1.000,02	999,86	833,19	666,52	499,85	333,18	166,51	0,00	0,00	0,00
142725	De más de 360 días	1	499,85	333,18	166,51	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	1	213.677,36	187.664,13	205.600,11	286.322,56	285.159,42	303.788,96	244.230,50	266.382,89	227.874,67	193.698,28	224.450,98	254.409,76
142805	De 1 a 30 días	1	25.490,89	25.770,76	24.682,31	27.168,72	27.378,24	28.988,38	23.609,65	25.554,21	22.390,24	20.783,25	21.933,01	25.977,91
142810	De 31 a 90 días	1	24.170,00	23.491,41	23.494,71	26.730,72	26.172,23	28.317,36	24.248,79	25.214,33	21.598,39	19.854,10	22.739,63	27.575,55
142815	De 91 a 180 días	1	30.720,96	31.003,35	29.313,94	34.727,47	33.891,99	38.062,91	30.599,82	33.463,22	30.075,99	26.598,55	30.149,89	35.175,61
142820	De 181 a 360 días	1	49.426,16	45.262,52	47.879,94	60.683,92	59.636,27	62.594,52	55.179,17	60.607,10	53.857,85	46.957,01	53.393,91	60.961,33
142825	De más de 360 días	1	83.869,35	62.136,09	80.229,21	137.011,73	138.080,69	145.825,79	110.593,07	121.544,03	99.952,20	79.505,37	96.234,54	104.719,36
144925	De más de 360 días	1	8,00	8,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	1	98.671,68	85.267,96	70.651,84	60.931,47	50.092,62	42.205,77	38.100,03	27.961,30	19.411,49	14.049,31	14.006,12	14.041,66
145005	De 1 a 30 días	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
145010	De 31 a 90 días	1	5.725,80	4.804,09	4.538,40	4.023,78	2.844,70	2.064,41	1.429,27	313,92	495,01	45,19	1,00	165,72
145015	De 91 a 180 días	1	10.967,24	9.124,45	5.866,25	4.854,31	3.495,23	3.692,50	3.532,66	2.235,55	985,53	267,51	2,00	1,00
145020	De 181 a 270 días	1	11.247,24	10.581,97	8.172,91	6.544,42	4.371,84	3.574,61	3.263,74	2.924,63	3.248,26	1.425,13	1.077,59	673,03
145025	De más de 270 días	1	70.731,40	60.757,45	52.074,28	45.508,96	39.380,85	32.874,25	29.874,36	22.487,20	14.682,69	12.311,48	12.925,53	13.201,91
1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida	1	4.108,63	4.472,18	4.951,35	5.430,52	5.909,69	5.838,83	6.318,00	6.797,17	7.276,34	6.921,80	7.088,47	7.255,14
145105	De 1 a 30 días	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
145110	De 31 a 90 días	1	166,67	479,17	479,17	479,17	166,67	166,67	166,67	166,67	166,67	166,67	166,67	166,67
145115	De 91 a 270 días	1	2.063,96	2.115,01	2.281,68	2.448,35	2.615,02	2.231,66	2.398,33	2.565,00	2.731,67	2.064,63	1.918,80	1.772,97
145120	De 271 a 360 días	1	937,50	937,50	937,50	937,50	937,50	937,50	937,50	937,50	937,50	937,50	937,50	937,50
145125	De 361 a 720 días	1	938,50	938,50	1.251,00	1.563,50	2.188,50	2.501,00	2.813,50	3.126,00	3.438,50	3.750,00	3.750,00	3.750,00
145130	De más de 720 días	1	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	315,50	628,00
1452	Cartera de microcrédito vencida	1	156.510,57	154.164,72	153.032,92	151.999,19	149.961,75	122.194,43	122.442,89	122.632,01	124.949,59	119.323,35	99.192,86	105.190,00
145205	De 1 a 30 días	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
145210	De 31 a 90 días	1	19.159,51	20.202,64	18.925,43	20.692,25	20.947,47	20.680,96	18.378,25	17.959,79	16.697,61	15.862,51	16.298,17	18.781,54
145215	De 91 a 180 días	1	20.501,48	20.507,95	20.673,24	19.014,99	19.256,94	17.416,07	18.351,77	17.647,41	19.067,66	17.940,91	15.491,47	16.786,22
145220	De 181 a 360 días	1	33.345,10	33.278,77	32.778,47	33.088,46	32.408,49	28.133,89	28.715,87	28.353,98	29.153,89	28.365,95	24.021,68	25.154,66

145225	De más de 360 días	1	83.504,48	80.175,36	80.655,78	79.203,49	77.348,85	55.963,51	56.997,00	58.670,83	60.030,43	57.153,98	43.381,54	44.467,58
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	1	-416.576,41	-397.587,65	-404.203,23	-424.977,70	-413.916,52	-376.833,71	-370.422,31	-364.033,20	-358.363,50	-346.053,78	-341.659,85	-423.835,83
149905	(Cartera de créditos comercial prioritario)	1	-8,00	-8,00	-3,00	-3,00	-3,00	-3,00	-3,00	-3,00	-3,00	-3,00	-3,00	-3,00
149910	(Cartera de créditos de consumo prioritario)	1	-116.044,79	-95.703,35	-80.424,95	-66.034,71	-54.381,86	-47.221,18	-43.429,55	-31.921,21	-20.915,96	-16.140,11	-15.863,66	-20.711,88
149915	(Cartera de crédito inmobiliario)	1	-8.421,94	-7.265,86	-11.109,24	-11.161,20	-11.094,05	-10.415,47	-10.490,55	-11.085,37	-11.615,74	-11.871,58	-12.100,91	-24.199,19
149920	(Cartera de microcréditos)	1	-292.101,68	-294.610,44	-312.666,04	-347.778,79	-348.437,61	-319.194,06	-316.499,21	-321.023,62	-325.828,80	-318.039,09	-313.692,28	-378.921,76
16	CUENTAS POR COBRAR	1	71.927,03	68.353,78	73.974,52	73.359,51	72.453,10	69.449,00	76.399,95	75.832,30	82.024,39	86.266,79	100.434,07	75.943,06
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	1	62.424,06	57.885,83	64.046,52	61.004,54	62.882,51	61.381,84	66.687,67	67.873,09	68.871,74	74.188,14	73.965,95	80.978,89
160305	Cartera de créditos comercial prioritario	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
160310	Cartera de créditos de consumo prioritario	1	3.423,94	3.592,28	3.894,27	3.646,42	3.601,38	3.257,62	3.507,17	3.290,22	3.244,77	3.288,09	3.382,66	3.228,33
160315	Cartera de crédito inmobiliario	1	2.349,82	2.159,40	2.056,81	2.309,45	2.139,25	1.960,08	1.912,08	2.333,55	3.278,44	4.464,70	5.289,47	5.565,70
160320	Cartera de microcrédito	1	56.619,19	52.107,19	58.069,66	55.025,04	57.119,66	56.144,14	61.268,42	62.249,32	62.348,53	66.435,35	65.293,82	72.184,86
160325	Cartera de crédito productivo	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
160330	Cartera de crédito comercial ordinario	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
160335	Cartera de crédito de consumo ordinario	1	31,11	26,96	25,78	23,63	22,22	20,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1690	Cuentas por cobrar varias	1	20.695,64	22.515,22	22.800,14	25.971,77	23.919,34	23.113,23	25.530,06	24.542,97	30.571,40	30.368,78	45.784,35	15.047,51
169005	Anticipos al personal	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
169010	Préstamos de fondo de reserva	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
169015	Cheques protestados y rechazados	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
169020	Arrendamientos	1	5.950,00	5.950,00	5.950,00	5.950,00	5.950,00	5.950,00	5.950,00	5.950,00	5.950,00	5.950,00	5.950,00	5.950,00
169025	Establecimientos afiliados	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
169030	Por venta de bienes y acciones	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
169035	Juicios ejecutivos en proceso	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
169040	Emisión y renovación de tarjetas de crédito	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
169090	Otras	1	14.745,64	16.565,22	16.850,14	20.021,77	17.969,34	17.163,23	19.580,06	18.592,97	24.621,40	24.418,78	39.834,35	9.097,51
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	1	-11.192,67	-12.047,27	-12.872,14	-13.616,80	-14.348,75	-15.046,07	-15.817,78	-16.583,76	-17.418,75	-18.290,13	-19.316,23	-20.083,34
169905	(Provisión para intereses y comisiones por cobrar)	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
169910	(Provisión para otras cuentas por cobrar)	1	-11.192,67	-12.047,27	-12.872,14	-13.616,80	-14.348,75	-15.046,07	-15.817,78	-16.583,76	-17.418,75	-18.290,13	-19.316,23	-20.083,34
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	1	310.798,41	310.080,84	306.765,16	475.624,75	472.580,71	468.860,86	465.189,86	463.089,77	459.963,13	456.266,32	452.845,75	486.506,14

190615	Proveeduría	1	5.150,11	5.524,84	4.910,79	4.619,02	5.902,29	5.640,64	5.592,22	7.159,90	6.442,70	6.442,70	7.859,28	7.446,70
1908	Transferencias internas	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1909	Derechos Fiduciarios recibidos por resolución del sector financiero popular y solidario	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
190905	De activos de instituciones financieras inviabiles	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
190910	De recursos provenientes de la COSEDE	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1990	Otros	1	28.250,18	28.309,31	28.383,12	11.775,06	11.802,43	11.932,90	21.208,81	21.285,09	30.882,39	30.785,85	30.819,35	30.981,76
199005	Impuesto al valor agregado – IVA	1	71,24	83,61	24,82	30,42	30,02	31,86	28,62	44,59	220,44	42,69	50,78	50,32
199010	Otros impuestos	1	28.178,94	28.225,70	28.358,30	11.744,64	11.772,41	11.901,04	21.180,19	21.240,50	30.661,95	30.743,16	30.768,57	30.931,44
199015	Depósitos en garantía y para importaciones	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
199025	Faltantes de caja	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
199090	Varias	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1999	(Provisión para otros activos irreuperables)	1	0,00	0,00	-283,09	-398,02	-516,04	-635,37	-847,46	-1.060,31	-1.369,13	-1.676,99	-1.985,18	-2.295,00
199905	(Provisión para valuación de inversiones en acciones y participaciones)	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
199910	(Provisión para valuación de derechos fiduciarios)	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
199990	(Provisión para otros activos)	1	0,00	0,00	-283,09	-398,02	-516,04	-635,37	-847,46	-1.060,31	-1.369,13	-1.676,99	-1.985,18	-2.295,00

ANEXO N° 11. MANUAL DE CREDITO DE LA COAC FUTURO LAMANENSE

	<p style="text-align: center;">Manual de Crédito</p>	<p style="text-align: center;">Manual de Crédito Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.</p>
		<p style="text-align: center;">Página 145 de 187</p>
		<p style="text-align: center;"><i>Mes y año de aprobación: Reforma Aprobación Agosto 2016</i></p>
		<p style="text-align: center;">Fecha de actualización: Agosto 10 2016</p>

Manual de Crédito

Cooperativa de Ahorro y Crédito

“FUTURO LAMANENSE”

1. Introducción

Con la finalidad de mantener una adecuada Gestión de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FUTURO LAMANENSE., es necesario contar con un Manual que establezca procedimientos y políticas para la colocación de los recursos económicos disponibles, cumpliendo con las disposiciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Este documento contempla las disposiciones generales o guías técnicas de solvencia y prudencia financiera de aplicación para la cooperativa, dirigida a los sectores de menores recursos para contribuir en un manejo sano que salvaguarde los ahorros captados por la entidad.

Todas las operaciones crediticias de la Institución se ajustarán y se regirán por las disposiciones legales establecidas por el Manual, siendo responsabilidad de la Gerencia de la entidad supervisar su cumplimiento y el coordinar las actualizaciones necesarias producto de normas específicas que pudiera emitir el Organismo de Control bajo el cual se encuentre la cooperativa o cualquier otra legislación o disposición oficial vigente en el país. Su cumplimiento es de carácter obligatorio y por lo tanto se establecen sanciones internas en caso de incurrir en su incumplimiento.

El presente Manual de Políticas de Crédito, ha sido elaborado para uso exclusivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense”, el cual se constituye en un instrumento que servirá de guía para los integrantes del Departamento de Crédito y Cobranzas y demás funcionarios relacionados con el área de crédito, en la toma de decisiones diarias y en la aplicación de las políticas específicas a cada producto.

2. Objetivo general

Mitigar el riesgo crediticio de la cooperativa a través de la creación de políticas y procedimientos que constituyen los lineamientos principales para administrar la cartera de créditos correctamente.

3. Objetivos específicos

- Establecer políticas y procedimientos de crédito, estandarizados, claros y de fácil comprensión para el personal de la cooperativa.
- Fomentar el orden en los procesos de colocación de crédito.
- Realizar una colocación de créditos con calidad, tanto en el servicio brindado a los solicitantes de crédito como para el personal de la cooperativa.
- Fortalecer la coordinación del personal relacionado con la colocación de crédito.
- Definir criterios metodológicos para un manejo eficiente de la cartera.

4. Marco legal

- Código Orgánico Monetario y Financiero.
- Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento.
- Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, emitido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
- Estatuto social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

5. Glosario de términos

- **Administradores:** Los miembros del consejo de administración, sus representantes legales y los responsables de las áreas involucradas en el proceso de crédito, serán considerados administradores.
- **Cartera por vencer:** Es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones de una entidad a una fecha de corte.
- **Cartera vencida:** Es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.
- **Cartera que no devenga intereses:** Es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida.
- **Cartera improductiva:** Es el resultado de sumar la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida.
- **Crédito:** Corresponde a un activo de la cooperativa generado por la colocación de recursos, siendo responsabilidad de la entidad velar por la recuperación de los mismos.
- **Estrategia de gestión de riesgos de crédito:** Es el conjunto de acciones concretas que se implementarán en la administración del riesgo de crédito de la entidad, con el objetivo de lograr el fin propuesto.

- **Exposición al riesgo de crédito:** Corresponde al saldo total de operaciones de crédito y contingentes comprometidos con el deudor.
- **Contrato de crédito:** Instrumento por el cual la entidad se compromete a entregar una suma de dinero al cliente y éste se obliga a devolverla en los términos y condiciones pactados.
- **Excepciones:** Condiciones del otorgamiento del crédito cuyo perfeccionamiento posterior a la aprobación y desembolso no representan riesgo para la cooperativa, y no afectan al cumplimiento oportuno del pago de la obligación.
- **Garantía:** Es cualquier obligación que se contrae para la seguridad de otra obligación propia o ajena. Se constituyen para asegurar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el deudor.
- **Garantías Adecuadas:** Para aplicación de lo dispuesto en el artículo 210 del Código Orgánico Monetario y Financiero, son las siguientes:
 - a) **Garantía personal:** Es la obligación contraída por una persona natural o jurídica para responder por una obligación de un tercero.
 - b) **Garantía solidaria:** Es aquella en la que se puede exigir a uno, a varios o a todos los garantes el pago total de la deuda.
 - c) **Garantía de grupo:** Es aquella constituida por los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad. Esta garantía será solidaria.
 - d) **Garantía hipotecaria:** Es aquella constituida a favor del acreedor sobre bienes inmuebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor.
 - e) **Garantía prendaria:** Es aquella constituida a favor del acreedor sobre bienes muebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor.
- **Garantías auto-liquidables:** Constituyen la pignoración sobre depósitos de dinero en efectivo u otras inversiones financieras, efectuadas en la misma entidad, así como bonos del estado, certificados de depósito de otras entidades financieras entregados en garantías y títulos valores que cuenten con la calificación de riesgo otorgadas por empresas inscritas en el Catastro de Mercado de Valores;

- **Incumplimiento:** No cumplir la obligación dentro del plazo estipulado; o hacerlo después de dicho plazo o en condiciones diferentes a las pactadas.
- **Línea de crédito:** Cupo de crédito aprobado a un socio, por un monto determinado que puede ser utilizado dentro de un plazo establecido, mediante desembolsos parciales o totales.
- **Manual de crédito:** Documento que contiene procedimientos y políticas que se debe considerar en la colocación de recursos, para mantener una adecuada Gestión de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito.
- **Mercado objetivo:** Sector al cual la cooperativa se enfoca para colocar sus recursos y ofrecer sus servicios financieros.
- **Nivel de aprobación:** Corresponde a una instancia que aprueba o rechaza las solicitudes de crédito de acuerdo a la información recibida y al cupo que se le haya asignado.
- **Pagaré:** Título valor que contiene una promesa incondicional de pago.
- **Plazo crediticio:** Es el tiempo establecido para la recuperación de un crédito, que inicia desde el desembolso del efectivo en la cuenta del solicitante hasta el pago del último dividendo.
- **Proceso de crédito:** Comprende las etapas de otorgamiento; seguimiento y recuperación. La etapa de otorgamiento incluye la evaluación, estructuración donde se establecen las condiciones de concesión de la operación, aprobación, instrumentación y desembolso. La etapa de seguimiento comprende el monitoreo de los niveles de morosidad, castigos, refinanciamientos, reestructuraciones y actualización de la documentación. La etapa de recuperación incluye los procesos de recuperación normal, extrajudicial o recaudación judicial, las mismas que deben estar descritas en su respectivo manual para cumplimiento obligatorio de las personas involucradas en el proceso.
- **Riesgo de crédito:** Es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte.
- **Riesgo normal:** Corresponde a las operaciones con calificación A1, A2 o A3.
- **Riesgo potencial:** Corresponde a las operaciones con calificación B1 o B2.
- **Riesgo deficiente:** Corresponde a las operaciones con calificación C1 o C2.
- **Riesgo dudoso recaudo:** Corresponde a las operaciones con calificación D.

- **Riesgo pérdida:** Corresponde a las operaciones con calificación E.
- **Sustitución de deudor:** Cuando se traspasa las obligaciones de un crédito de un determinado deudor a una tercera persona que desee adquirirle, quien evidenciará capacidad de pago y presentará garantías de ser el caso, en condiciones no inferiores a las pactadas en el crédito original.
- **Tasa de interés:** Es el costo del dinero resultante de una operación crediticia, se expresa en porcentaje respecto al capital que lo produce.
- **Tecnología crediticia:** Es la combinación de recursos humanos, factores tecnológicos, procedimientos y metodologías que intervienen en el proceso de crédito.

6. Alcance

Las disposiciones contenidas en el presente manual de crédito son de cumplimiento obligatorio para todo el personal involucrado en el proceso de aprobación y otorgamiento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

7. Aprobación, divulgación y actualización

El manual de crédito deberá ser aprobado por el Consejo de Administración, debiendo ajustarse permanentemente a las disposiciones de la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; entrará en vigencia el día 21 de marzo del 2016 después de su aprobación y deberá ser puesto en conocimiento del personal por el Gerente

El presente manual será revisado y actualizado por el Gerente y Jefe de Crédito anualmente, en función del comportamiento de la cartera de crédito y la planificación de la cooperativa.

8. Políticas generales

- a) Los préstamos se otorgarán a personas naturales o Jurídicas para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.
- b) Los créditos podrán ser otorgados a socios de la cooperativa de acuerdo a la capacidad de pago de estos.
- c) La colocación de crédito deberá evitar la concentración en pocos socios, en sectores o actividades susceptibles al riesgo de incumplimiento.

- d) La gestión de cobranza deberá realizarse antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente, al menos mediante medios telefónicos o electrónicos, evidenciado de alguna manera la gestión realizada.
- e) Las tasas de los créditos que conceda la cooperativa no podrán superar los máximos establecidos para cada segmento por el Banco Central del Ecuador.
- f) Los créditos concedidos deberán basarse en un análisis adecuado de la capacidad de pago del socio, garantizando el cumplimiento oportuno de la obligación adquirida.
- g) El Gerente y Jefe de Negocios evaluarán de forma periódica la calidad de la cartera.
- h) Todas las operaciones deberán estar garantizadas.
- i) El manual de crédito deberá estar disponible para el conocimiento de todo el personal de la cooperativa.
- j) Este manual deberá dar cumplimiento obligatorio a los límites fijados por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

9. Políticas de crédito

La cooperativa otorgará los siguientes tipos de crédito:

- **Crédito Productivo:** Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas por un plazo superior a un año para financiar proyectos productivos cuyo monto, en al menos el 90%, sea destinado para la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y compra de derechos de propiedad industrial. Se exceptúa la adquisición de franquicias, marcas, pagos de regalías, licencias y la compra de vehículos de combustible fósil.
- Se incluye en este segmento el crédito directo otorgado a favor de las personas jurídicas no residentes de la economía ecuatoriana para la adquisición de exportaciones de bienes y servicios producidos por residentes.
- **Crédito de Consumo Ordinario:** Es el otorgado a personas naturales destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil.
- **Crédito de Consumo Prioritario:** Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas.

- **Crédito Inmobiliario:** Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios; para la adquisición de terrenos destinados a la construcción de vivienda propia; y, para la adquisición de vivienda terminada para uso del deudor y su familia no categorizada en el segmento de crédito Vivienda de Interés Público.
- **Microcrédito:** Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100.000, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.

Para el Microcrédito se establecen los siguientes sub-segmentos de crédito:

- a) Microcrédito Minorista.** - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero, sea menor o igual a USD 1.000, incluyendo el monto de la operación solicitada.
- b) Microcrédito de Acumulación Simple.** - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 1.000 y hasta USD 10.000, incluyendo el monto de la operación solicitada.
- c) Microcrédito de Acumulación Ampliada.** - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 10.000, incluyendo el monto de la operación solicitada.

10. Determinación de los sujetos de crédito

Son sujetos de crédito las personas naturales o jurídicas, que reúnen condiciones y requisitos establecidos por la Ley.

- a) Ser persona natural o jurídica asociada a la Cooperativa.
- b) Ser mayor de 18 años y menor de 70 años.
- c) Estar en pleno goce de sus derechos civiles y de los que le corresponden como socio,
- d) Ser socio activo de la Cooperativa,

- e) Estar al día en el pago de las aportaciones y otros compromisos derivados de su calidad de asociado,
- f) Contar con capacidad de pago debidamente comprobado
- g) No tener garantías vencidas
- h) Reputación, cumplimiento de las obligaciones pasadas del solicitante (financiero, contractual y moral). Así como cualquier juicio legal resuelto o pendiente contra el solicitante, se utilizan para evaluar su reputación.

El mercado objetivo al cual la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense enfoca su producto crediticio, el mismo que corresponde a Personas naturales y Jurídicas mayores de 18 años y menores de 70 años cuya nacionalidad sea ecuatoriana, cuya fuente de ingreso proviene de actividades agropecuarias, empresariales, etc. De los sectores Urbanos y Rurales de las provincias de Cotopaxi, Los Ríos, Guayas, y Manabí.

10.1 perfil del prestatario

PRODUCTO	MICROCRÉDITO	CONSUMO	INMOBILIARIO
Género	Hombres / Mujeres	Hombres / Mujeres	Hombres / Mujeres
Actividad Económica u Ocupación	Propietarios de unidades productivas destinadas a actividades de producción, comercio, servicios, actividad agrícola o pecuaria de pequeña escala. (Incluye albañiles)	Relación de dependencia con el sector público o privado, o disponen de una renta fija comprobable (rentistas o jubilados).	Otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales compra de vivienda y terrenos o para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propio.
Edad	Entre 18 - 70 años		
Nacionalidad	Ecuatoriana		
Ubicación	Zonas de Cobertura de la Cooperativa, área urbana y rural y localidades específicas. Ciudades / Provincias: Cotopaxi, Los Ríos, Guayas, Bolívar y Manabí		
Experiencia / Estabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Negocio establecido mínimo de un año para Microcrédito, para mercado mínimo 6 meses • Experiencia mínimo de 2 años en la actividad para microcrédito que financia actividades agropecuarias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad laboral de al menos 1 año bajo contrato o certificado de trabajo. • 1 año, con nombramiento (sector público), 	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad de ingresos fijos o variables por una actividad económica o remuneración permanente.
Estabilidad Domiciliaria	De mínimo a 1 año para microempresarios(as)	De mínimo 1 año de residencia	De mínimo 1 año de residencia
Calificación SCORE	SCORE	DÍAS PROMEDIO RETRASO	% DEL MONTO
	700 - 999	0-1.99 días promedio 2-3 días promedio 4-6 días promedio 7-12 días promedio 13-15 días promedio	Incremento al último monto solicitado Hasta 100% Hasta 75% (ultimo monto solicitado) Hasta 50% (ultimo monto solicitado) Hasta 25% (ultimo monto solicitado)

	Más de 16 días	Negar
200-699	Días de mora no mayor a 30 o 60 días. Salvo el caso que sea por créditos comerciales y Justifique su solvencia económica, el mismo que será analizado por el Comité de Crédito.	
Sin historial	Monto máximo 3000.00 dólares, previo análisis de sus ingresos, carta predial de pago y los requisitos básicos que por de ley corresponde.	
Ingresos	<ul style="list-style-type: none"> Disponer de ingresos estables comprobables sobre: Ventas anuales menores a USD 100.000,00. 	<ul style="list-style-type: none"> Sueldos, salarios, honorarios, rentas promedio Sueldos, salarios, honorarios, rentas promedio, ingresos por actividades agropecuarias y micro empresariales.
Respaldo patrimonial	Activos de la microempresa que incluye los inventarios – mercadería. (incluye bienes e inmuebles del hogar)	Muebles y enseres del hogar, equipos y maquinaria, vehículos, bienes inmuebles
Propiedad	La actividad micro empresarial puede ser financiada independientemente de que no genere el mayor ingreso	En el caso de profesionales que brindan “Servicios Profesionales” a un solo proveedor, se considerará crédito de consumo
Endeudamiento	<ul style="list-style-type: none"> Máximo en 2 IMFs (no incluye la Cooperativa). No mantener créditos vencidos o castigados en la Cooperativa y/o otras Cooperativas financieras como deudor principal, solidario o garante. 	
Seguro de desgravamen	El seguro de desgravamen tendrá la siguientes coberturas: de 18 hasta 80 años, 100%	

11. Plazos y montos de las operaciones de crédito

Para determinar los plazos y montos de las operaciones de crédito, se debe considerar que hay destinos que no requieren de plazos largos, por lo que es necesario manejar dividendos prudenciales dependiendo el monto otorgado y el ciclo de la actividad. Los plazos y montos máximos establecidos por tipo de crédito se presentan a continuación:

DENOMINACION	PLAZO HASTA	MONTO HASTA(USD)	FORMA DE PAGO
MICROCREDITO			
Microcrédito Minorista	6 meses	100.00 hasta 500.00	mensual
	12 meses	501.00 hasta 1,000,00	mensual
Microcrédito de Acumulación simple	18 meses	1001.00 hasta 2.000,00	mensual
	24 meses	2001.00 hasta 3.000,00	mensual
	30 meses, GR/SG	3,001.00 hasta 5,000.00	mensual
	36 meses, GR/SG	5,001.00 hasta 10,000.00	mensual
Microcrédito de Acumulación Ampliada	48 meses/GR.	10,001.00 hasta 20,000.00	mensual
CONSUMO			
Crédito de Consumo prioritario	30 meses, GR/SG	1 hasta 5,000,00	mensual
VIVIENDA			
Crédito Inmobiliario	48 meses/ GR.	1 hasta 20,000	mensual

Se podrá ampliar el plazo salvo el caso de que sea socio con un buen historial crediticio en nuestra institución y que la inversión de crédito lo amerite; el Gerente General y Comité de Crédito lo aprobará previa justificación.

12. Etapas en la concesión de créditos

- a) **Evaluación y visita a solicitantes:** Una vez receptada la solicitud de crédito, se procede con la recolección de información, documentos y datos necesarios para realizar los análisis pertinentes como económico, financiero, de moralidad del socio, entre otros. En esta etapa se deberá verificar la consistencia y veracidad de la información obtenida, pudiendo incluir visitas personalizadas.
- b) **Propuesta y recomendación para aprobación de créditos:** Posterior a la etapa de evaluación y visita, si el, Responsable de crédito, recomienda la aprobación del mismo, realizará la propuesta al correspondiente nivel de aprobación. Si el Responsable de crédito no recomienda la aprobación de la solicitud, entonces finaliza el proceso. La propuesta deberá encontrarse documentada y contener como mínimo:
 - Condiciones del financiamiento
 - Análisis de la información financiera y capacidad de pago, presentada por el solicitante.
 - Determinación de la voluntad de pago
 - Historial crediticio
- c) **Decisión de aprobación:** La aprobación o negación de las solicitudes se realizará de acuerdo a los niveles establecidos en este manual.
- d) **Seguimiento y recuperación:** Posterior al desembolso del crédito se deberá realizar las gestiones de seguimiento y recuperación de la operación concedida de forma permanente, evitando el vencimiento de las cuotas pactadas en los plazos establecidos.

13. Condiciones a cumplir en la concesión de créditos

Para la concesión de créditos, se debe cumplir como mínimo con las siguientes condiciones:

- Contar con una solicitud de crédito debidamente llena y firmada por el solicitante de crédito.

- Verificar en toda operación la cédula de identidad original del solicitante, garante y sus cónyuges, si los tuviere.
- Para la evaluación de una solicitud de crédito se deberá contar con los datos actualizados de créditos vigentes y garantías.
- Comprobar los ingresos que el solicitante declara con todos los documentos originales de respaldo necesarios, los mismos que deberán ser confiables y encontrarse actualizados.
- En caso de créditos aprobados bajo condiciones especiales, debe contar con la constancia de la aprobación del Consejo de Administración.
- Contar con el reporte que demuestre el análisis realizado de la solicitud de crédito y las conclusiones acerca de su aprobación o rechazo.
- Para el otorgamiento del crédito es necesario que se haya realizado inspecciones y verificaciones sobre la actividad productiva o comercial del socio y garante si fuera el caso.
- Realizar el desembolso solo después de aprobado el crédito por el nivel correspondiente.
- Si el solicitante registra atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones con la cooperativa, no se deberá otorgar un crédito. (según cuadro de score)
- Todo crédito aprobado será desembolsado en la cuenta del socio.
- Para realizar el desembolso del préstamo en la cuenta del socio, se deberá tener previamente firmados los documentos de crédito; esto es, el contrato de préstamo y la tabla de pagos o el pagaré según sea el caso, y de acuerdo a las condiciones del crédito aprobado.

14. Análisis y evaluación de un crédito

Los niveles de aprobación deberán evaluar como mínimo los siguientes aspectos:

- Estabilidad del socio y de la actividad que constituye la fuente de pago.
- Estabilidad del garante, si lo tuviere, y de la actividad económica que realiza.
- Naturaleza del negocio.
- Referencias bancarias, personales o comerciales.
- En el caso de Personas Jurídicas, estados financieros y análisis de los mismos, principales indicadores de liquidez, solvencia y rentabilidad, flujo de efectivo donde se

incluya todas las obligaciones que tiene el solicitante de crédito y se determine la capacidad de pago.

- Historial crediticio en la cooperativa y en el sistema financiero.
- Condiciones financieras:
 - a. **Monto.** - El monto a concederse debe encontrarse relacionado a la capacidad de pago, a la viabilidad de la actividad a financiar y a las garantías. El monto otorgado a una misma persona natural o jurídica no deberá superar el 10% del patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

Los dividendos (capital e intereses) se cobrarán de acuerdo al tipo de crédito concedido y podrán devengarse mensualmente.

- b. **Plazo.** - Los plazos deberán ser coherentes con el destino de crédito, con el monto y tipo de crédito, los cuales no podrán superar los máximos establecidos en el presente manual.
- Otros aspectos que determinen los niveles de aprobación o en Consejo de Administración.

15. Niveles de aprobación

Los montos de aprobación determinados por el Consejo de Administración son los siguientes:

- **Nivel de aprobación 1:** Gerente General y/o Jefe de Agencia aprobará créditos hasta \$1.500,00 dólares y avances de créditos por el mismo monto sobre los saldos de los créditos, bajo inspección, para socios que ya han obtenido créditos anteriores con buen historial crediticio en nuestra institución; y, en caso de socios Clase A, podrá aprobar hasta \$5.000, 00 dólares y en caso de Jefe de Agencia previa autorización de Gerente General. Solamente con socios que mantenga historial creditico en la Cooperativa.
- **Nivel de aprobación 2:** El Comité de Crédito aprobará operaciones crediticias mayores a \$100,00 dólares, hasta \$20.000,00 el mismo que estará integrado por Gerente General un miembro del Consejo de Administración, Jefe de negocios, con voz y voto, Asesores de crédito sin voto en aprobaciones de crédito.

Toda operación de crédito que exceda en monto y tiempo diferentes a los ya establecidos, será presentada por el Gerente General para conocimiento y aprobación del Consejo de Administración, instancia que aprobará o rechazará la solicitud de crédito.

16. Responsabilidades de los niveles de aprobación

16.1. Consejo de administración

- Aprobar las operaciones de crédito y contingentes con personas naturales o jurídicas vinculadas.
- Reportar al Consejo de Vigilancia las operaciones de crédito y contingentes con personas vinculadas, el estado de los mismos y el cumplimiento del cupo establecido.
- Aprobar refinanciamientos y reestructuraciones.
- Aprobar las operaciones de crédito por sobre los límites establecidos para la administración.
- Conocer el informe de gestión de crédito presentado por el área de crédito.
- Aprobar el manual de crédito.
- Definir los límites de endeudamiento sobre la capacidad de pago de los empleados de la entidad.
- Conocer y disponer la implementación de las observaciones y recomendaciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Las demás establecidas en los estatutos de la entidad.

16.2. Gerente

- Proponer las tasas de interés de los créditos que otorgue la cooperativa, en función a un análisis técnico realizado; con la frecuencia que defina el Consejo de Administración.
- Velar por el cumplimiento normativo de las tasas de interés en los créditos vigentes y nuevos de la cooperativa.
- Vigilar la adecuada administración de la cartera de crédito y la gestión de cobranza.

- Velar porque los documentos de crédito estén actualizados, cumplan con la normativa legal vigente y las políticas de la cooperativa.
- Autorizar las excepciones que el Consejo de Administración le permita y vigilar su regularización en un plazo prudencial.
- Recomendar al Consejo de Administración la actualización y ajustes del manual de crédito, los procedimientos y las políticas de crédito.
- Velar para que los funcionarios de crédito cuenten con los medios suficientes para cumplir con el seguimiento y recuperación de la cartera.
- Vigilar que el proceso de avalúo se realice de forma adecuada, cumpliendo con las condiciones establecidas en la normativa legal vigente y dentro de los plazos previstos.

16.3. Jefe de negocios:

- Administrar adecuadamente la cartera y gestionar con su equipo la cobranza, con el fin de mantener un bajo nivel de morosidad.
- Llevar un control de las posibles excepciones y los plazos en que deben ser regularizadas, sin prórroga.
- Velar para que los funcionarios de crédito ejecuten todas las acciones pertinentes y oportunas para cumplir con el seguimiento y recuperación de la cartera.
- Establecer un sistema permanente de análisis de su cartera, bajo conocimiento del Gerente, con el fin de determinar potenciales riesgos e implementar correctivos inmediatos que permitan limitar la exposición de riesgo de la cartera.
- Analizar y proponer ajustes al manual de crédito, los procedimientos y las políticas de crédito

16.4. Asesor de negocios.

- Analizar las solicitudes de crédito y el entorno, con el objetivo de asegurar la recuperación oportuna y determinar los posibles riesgos.
- Demostrar la capacidad de pago del solicitante de crédito y de sus garantes si los tuviere.
- Analizar el destino de crédito, de acuerdo a la política y segmento de atención de la Cooperativa.
- Respalidar cada operación con la documentación completa.

- Recomendar la aprobación, suspensión o negación de las operaciones, sustentando técnicamente su recomendación.

16.5. Todos los niveles de aprobación (Comité de Crédito)

Son responsabilidades de todos los niveles de aprobación, sin perjuicio de las disposiciones legales y estatutarias:

- Cumplir y hacer cumplir los requisitos reglamentarios y legales, en el proceso de aprobación de créditos.
- Aprobar o negar las solicitudes de crédito de acuerdo a los montos asignados por el Consejo de Administración y a la normativa legal vigente.
- Respetar y mantener el carácter confidencial de la información.
- Mantener la objetividad en su análisis.
- Mantener las actas de aprobación por fecha de las operaciones aprobadas y mantener actualizado el archivo de las mismas.

16.5.1. Acta de aprobación

- a) La constancia de las actuaciones de los niveles de aprobación, así como la decisión adoptada frente a las solicitudes de crédito, deberán constar en el acta correspondiente, la misma que deberá contener como mínimo la siguiente información:
- b) Fecha, hora y responsables.
- c) Descripción de las solicitudes de crédito presentadas, donde deberá constar el número de solicitud, identificación y nombre del solicitante, tipo de crédito, detalle de la garantía, plazo, monto solicitado, monto aprobado y plazo aprobado.
- d) Comentarios de los participantes y decisión final de aprobación o negación.
- e) Firmas de los participantes.

17. Excepciones

El Gerente podrá autorizar las siguientes excepciones:

a) Firma del cónyuge en el pagaré: (socios inversionistas).

Cuando el deudor principal hipoteque o de en garantía un bien que no forme parte de la sociedad conyugal, siempre y cuando tenga personalmente suficiente capacidad de pago.

En créditos bajo convenio no se exigirá la firma del conyugue.

b) Déficit de cobertura:

Se podrá excepcionar un déficit temporal de cobertura de garantías, siempre y cuando se encuentre en proceso la constitución de las mismas y que por razones especiales previamente justificadas no se efectuaron en el tiempo previsto. El plazo otorgado para la regularización no podrá superar los 60 días.

c) Endeudamiento:

Se podrá aprobar un exceso temporal de corto plazo en el cupo de crédito que un socio tenga en la cooperativa y mantenga un nivel de endeudamiento moderado en el sistema, pero que su capacidad de pago le permita hacer frente a una nueva obligación y no afecte su liquidez.

En caso de créditos como deudor o garante para socios que mantengan más de tres créditos en el sistema financiero y demuestre solvencia y capacidad de pago se le podrá otorgar créditos bajo aprobación de Gerencia.

d) Se puede exceptuar la concesión de un crédito con antecedentes de morosidad por los siguientes motivos:

- Que haya transcurrido al menos tres años de cancelado un crédito en el que un socio haya registrado un record crediticio negativo en la cooperativa, pero que su situación económica actual le permite atender oportunamente la obligación.
- Por mora en casas comerciales o en el sector no regulado, y servicios básicos cuyo valor no exceda los USD 100.00
- Cuando en su historial crediticio se registre una calificación adversa máxima de USD 100.00 en otras entidades financieras. La excepción se dará para obligaciones en mora cuyos valores vencidos no sobrepasen los 30 días.

- e) Se podrá aceptar avalúos de peritos calificados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que no se encuentren en el listado de aprobados por el Consejo de Administración, cuya fecha de elaboración no sea más antigua de 60 días.
- f) Se otorgará créditos a socios de 71 a 80 años que tengan un historial crediticio en nuestra institución previa autorización de un Gerencia.
- g) En el caso de créditos bajo convenio con instituciones se les aceptara solicitudes de crédito hasta con 60 días de atraso.

18. Novaciones y refinanciamientos

Dentro de la Resolución No. 129-2015 F de la Junta de Política y Monetaria Financiera, en su Capítulo V. de la Novación, Refinanciamiento y Reestructuración, explica y da a conocer sobre los Créditos Novados, Impedimento para la Novación, Créditos Refinanciados, Créditos Reestructurados e Impedimento para la Reestructuración, detallándolo así:

18.1. Novación

18.1.1. Créditos Novados

Novación es la operación de crédito a través de la cual se extingue la obligación original, con todos sus accesorios y nace una nueva, entera y totalmente distinta de la anterior.

No se concederán novaciones de forma automática. Toda petición de novación deberá ser solicitada formalmente, por escrito y de forma individual por el deudor y, estar debidamente documentada y sustentada en un reporte de crédito, derivado del análisis de la nueva capacidad de pago del deudor, y con apego a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

Los intereses vencidos y de mora, de la operación de crédito original no podrán ser objeto de novación. La Cooperativa podrá conceder novación de un crédito con causas justificadas siempre que el socio demuestre solvencia económica, con montos en créditos superiores a 5000 dólares a partir de tener cancelado hasta la cuarta cuota; y, con montos menores de 5000 dólares se podrá novar una vez cancelado el 50% de la cuota del crédito en los plazos establecidos en la tabla de amortización.

18.1.2. Impedimento para la Novación

No se podrá novar operaciones de crédito que se encuentren en mora, reestructuradas o refinanciadas en la propia o en otras entidades financieras, presentando deficiencias en la capacidad de pago o alguna condición que denote dificultad de pago, salvo cuando éstas se efectúen por la sustitución del deudor, quién queda libre de la obligación primaria.

18.2. Créditos Refinanciados

El Crédito Refinanciado procederá por solicitud del socio cuando éste prevea dificultades temporales de liquidez, pero su proyección de ingresos en un horizonte de tiempo adicional al ciclo económico de su actividad y no sustancialmente extenso, demuestre su capacidad para producir utilidades o ingresos netos que cubran el refinanciamiento a través de una tabla de amortización.

El refinanciamiento de las operaciones de crédito, no procederá con aquellas cuya categoría de riesgo de crédito en nuestra entidad sea superior a "B2".

Las operaciones de crédito podrán refinanciarse por una sola vez. Los intereses vencidos y de mora, de la operación de crédito original no podrán ser objeto de refinanciamiento. En caso de quedar intereses pendientes, en el respectivo Instrumento deberá estipularse su forma de pago, que en ningún caso podrá contemplar la generación de intereses adicionales.

18.3. Créditos Restructurados

Procederá por solicitud del socio cuando éste presente debilidades importantes en su proyección de liquidez, donde el cambio en el plazo y las condiciones financieras requeridas puedan contribuir a mejorar la situación económica del cliente, y la probabilidad de recuperación del crédito.

Será aplicable a aquel deudor que, por cualquier causa debidamente justificada y comprobada, ha disminuido su capacidad de pago más no su voluntad de honrar el crédito recibido.

En la reestructuración se podrá efectuar la consolidación de todas las deudas que el deudor mantenga con la entidad al momento de instrumentar la operación. Las operaciones de crédito podrán reestructurarse por una sola vez, pudiendo previamente cancelarse la totalidad o parte de los intereses pendientes a la fecha en que se instrumente la operación.

Un crédito reestructurado mantendrá la categoría de riesgo que tuviere al momento de implementar dicha operación. El traslado de la calificación de una operación reestructurada a la subsiguiente categoría de menor riesgo, procederá cuando el deudor haya efectuado el pago de, por lo menos, tres (3) cuotas consecutivas sin haber registrado morosidad. En caso de mantenerse el incumplimiento de pago, continuará el proceso de deterioro en la calificación.

Los intereses vencidos y de mora, de la operación de crédito original no podrán ser objeto de reestructuración. En caso de quedar intereses pendientes, en el respectivo instrumento deberá estipularse su forma de pago, que en ningún caso podrá contemplar la generación de intereses adicionales.

19. Límites

19.1. límites Normativos

- La concesión de operaciones activas y contingentes con una misma persona natural o jurídica no podrá exceder el 10% del patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.
- Los cupos de crédito y garantías de grupo al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, no podrán superar individualmente el 10% del patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

19.2. Límites Institucionales

NIVEL DE RIESGO		PRODUCTIVO COMERCIAL ORDINARIO Y PRIORITARIO (EMPRESARIAL Y CORPORATIVO)	PRODUCTIVO COMERCIAL ORDINARIO Y PRIORITARIO (PYME)	MICROCRÉDITO	CONSUMO ORDINARIO Y PRIORITARIO	VIVIENDA INTERÉS PÚBLICO, INMOBILIARIO
RIESGO NORMAL	A-1	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5
	A-2	De 6 hasta 20	De 6 hasta 20	De 6 hasta 20	De 6 hasta 20	De 6 hasta 35
	A-3	De 21 hasta 35	De 21 hasta 35	De 21 hasta 35	De 21 hasta 35	De 36 hasta 65
RIESGO POTENCIAL	B-1	De 36 hasta 65	De 36 hasta 65	De 36 hasta 50	De 36 hasta 50	De 66 hasta 120
	B-2	De 66 hasta 95	De 66 hasta 95	De 51 hasta 65	De 51 hasta 65	De 121 hasta 180
RIESGO DEFICIENTE	C-1	De 96 hasta 125	De 96 hasta 125	De 66 hasta 80	De 66 hasta 80	De 181 hasta 210
	C-2	De 126 hasta 180	De 126 hasta 155	De 81 hasta 95	De 81 hasta 95	De 211 hasta 270
DUDOSO RECAUDO	D	De 181 hasta 360	De 156 hasta 185	De 96 hasta 125	De 96 hasta 125	De 271 hasta 450
PÉRDIDA	E	Mayor de 360	Mayor de 185	Mayor a 125	Mayor a 125	Mayor a 450

- **Morosidad**

Por cada tipo de crédito se ha establecido el máximo nivel de tolerancia de la morosidad, el mismo que se define a continuación:

El porcentaje de morosidad es el siguiente:

TIPO DE CRÉDITO	LÍMITE DE MOROSIDAD
Microcrédito	12%
Consumo Prioritario	12%
Vivienda (Inmobiliario)	12%

- **Activos Improductivos**

La cooperativa deberá monitorear mensualmente el nivel de activos improductivos en relación a los activos de la entidad, el cual no podrá ser superior al 12% de los mismos.

- **Créditos vinculados**

Como política interna se ha determinado que los cupos de crédito para los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, no podrán superar individualmente los \$400.00 SBU. Y en su totalidad no podrán exceder el 10% del patrimonio.

El cupo individual el 1% del patrimonio que pasaría a ser \$ 21.370 dólares por persona vinculada, que estaría dentro de los montos máximos establecidos por la Coac Futuro Lamanense de hasta 20.000 mil dólares.

- **Incumplimiento de Límites**

El incumplimiento a estos límites será sancionado acorde a lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo y los Estatutos de la Cooperativa.

En caso de llegar a pasar el 10% de patrimonio se suspenderán en aquellos casos que de acuerdo al monitoreo se evidencie el exceso al límite propuesto.

20. Fortalecimiento del fondo irrepartible de Reserva Legal

La cooperativa requerirá a sus socios los siguientes porcentajes de los montos de crédito desembolsados para fortalecer el Fondo Irrepartible de Reserva Legal:

En todo crédito concedido, el socio aportará el 2% anualizado para fondo Irrepartible de Reserva Legal. Este cálculo anualizado quiere decir que si el crédito es por más de 1 año se cobra el 2% por una sola vez, pero si el crédito es a menos de 1 año por ejemplo a 6 meses el valor a cobrar es del 1% correspondiente a los 6 meses.

Tasas de interés

En función a las recomendaciones técnicas del Gerente, el Consejo de Administración ha fijado las siguientes tasas de interés:

TIPO DE CARTERA	TASA DE INTERÉS
Microcrédito	24% anual (minorista) Para créditos de 1 dólares a 1,000. Dólares. 23% anual (acumulacion simple) Para créditos de 1,001. dólares a 10.000,00 Dolares 22% anual (acumulacion ampliada) Para créditos de 10,001. dólares a 20.000,00 Dolares 18% anual (socios inversionistas)
Consumo	16% anual de 1 a 5000, dolares
Credito Inmobiliario	10.85% anual hasta 20.000 dolares

- Las tasas de interés siempre serán las vigentes a la fecha de la aprobación de la operación.
- No se cobrarán intereses sobre intereses.
- Los intereses se contabilizarán de acuerdo a las especificaciones del CUC de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Los gastos adicionales de instrumentación del crédito podrán ser incluidos en la deuda total del solicitante, solo si estos fueron considerados en el análisis de capacidad de pago.
- Para los créditos que incurran en mora, se deberá aplicar la tasa de interés por mora vigente publicada en la página del Banco Central del Ecuador.
- La cooperativa informará a sus socios sobre la tasa nominal y efectiva anual que cobra en las operaciones de crédito, así como las tasas de interés por mora y otros costos o cargos adicionales.

- No se realizará la eliminación de intereses moratorios, las excepciones solamente se harán con la aprobación del Consejo de Administración, siempre y cuando no se contraponga a la Ley.

Para el caso de aplicar la condonación de intereses en el plan de cobranza que estamos implementando estos créditos deben ser presentados por Gerencia y aprobados por el Consejo de Administración.

21. Desembolsos

El proceso de desembolso es parte del proceso de crédito, y consiste en la entrega del dinero a la cuenta del socio, después de pasar por el análisis y la aprobación del mismo.

Para efectuar el desembolso se deberá:

- Verificar coincidencia de firmas con las cédulas de identidad.
- Verificar coincidencia en números y letras en el pagaré o en el contrato de crédito.
- Verificar la coincidencia de información del pagaré o contrato de crédito con información proporcionada en la solicitud de crédito.
- Verificar firmas en la tabla de amortización.
- Verificar consistencia de condiciones del crédito, entre la tabla de amortización y el contrato de crédito.
- Verificar las autorizaciones de débito, si aplica.

Una vez verificada la información se procederá al desembolso de la operación, dinero que deberá ser acreditado en la cuenta del socio. El proceso de desembolso termina con la entrega de la documentación del crédito al responsable de custodia de documentos y la firma de una bitácora para seguimiento y registro.

22. Seguimiento y Recuperación

El seguimiento debe ser altamente dinámico y para ello deberán contar con un plan de recuperación establecido por el Gerente y Jefe de Negocios que incluya llamadas telefónicas, visitas específicas, utilización de correo electrónico, mensajes de texto, entre otros.

Es importante anotar que el seguimiento tiene como propósito principal la recuperación de lo adeudado; sin embargo, es responsabilidad del funcionario del crédito verificar que el plan de inversión se haya ejecutado.

La finalidad de estas gestiones realizadas es mantener un bajo nivel de morosidad que no afecte la calidad de la cartera. Si un crédito ha caído en mora, es necesario primero conocer la causa y dependiendo de la misma diseñar las estrategias más adecuadas para su recuperación.

23. Tratamiento de Garantías

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense aceptará las siguientes garantías: garantías hipotecarias, auto-liquidables, personales o garantías solidarias.

TIPO DE GARANTÍA	
1. Auto-Liquidables sobre inversión a DPF o ahorros, certificados de aportación	Hasta 20.000 dólares con autorización de Gerencia Hasta el 90% y para socios que mantengan DPF con montos superiores a 20.000 dólares previa autorización del Consejo de Administración. En créditos sobre certificados de aportación se entregara hasta el 80% sobre el monto de certificados.
2. Garantía Hipotecaria	Hasta el monto máximo de concesión.
3. Garantía Personal	Un Garante: Hasta 8000 dólares socio de la Cooperativa, que posean bienes inmuebles
4. Sin garantía	Hasta 3000.00 dólares siempre y cuando tengan capacidad de pago; y/o 5000.00 dólares a socios con historial crediticio en nuestra institución.

Todos los créditos deberán estar garantizados al menos por el 100% de la obligación.

Cientes Tipo A: Serán consideradas Clientes Tipo “A” quienes hayan tenido un historial crediticio en nuestra institución de 0 – 1.99 días de morosidad promedio, que tengan por lo menos un bien inmueble, solo ellos accederán a microcréditos de hasta \$5000.00 dólares; y, para aquellos socios nuevos que tengan un bien inmueble y con un score no menor a 700 puntos (con la observación del Comité de Crédito) podrán acceder a microcréditos hasta \$3000.00 dólares, previo análisis de sus ingresos, así como también que presenten la carta predial de pago, más los requisitos básicos que por ley corresponde.

La tecnología crediticia que utiliza la cooperativa corresponde al sistema Financiar, se aplicará el simulador de crédito y se aplicará un porcentaje de error en la toma de información del socio que será del 10% de los gastos declarados. Una vez revisada la carpeta por el Jefe de Negocios, pasara al Departamento de Riesgo para que realice un Check List.

Adicionalmente se debe resaltar que la cooperativa aplica una tecnología crediticia para microcrédito basada en la evaluación de la voluntad y la capacidad de pago de manera integral de la unidad socio económico productivo, tanto a nivel del negocio y los ingresos y gastos familiares, y sobre ese resultado aplica el porcentaje de sensibilidad que es el 70%.

De igual manera para los créditos de consumos se basa en la verificación de información del socio y sobre la base de capacidad de pago disponible se aplica un porcentaje de sensibilidad que oscila entre 70 %

- Se deberá tener en cuenta en todo momento la relación garantía/obligación del socio.
- Se deberán considerar el total de obligaciones directas e indirectas que el socio mantenga con la cooperativa.
- Los garantes deben ser personas mayores de edad, con ingresos y estabilidad laboral, preferentemente deberán poseer algún bien inmueble.
- El análisis de la capacidad de pago de los garantes también deberá encontrarse documentado, aplicando los mismos criterios que los deudores principales.
- Los niveles de aprobación podrán recomendar en función al análisis realizado, el tipo de garantía para una operación de crédito.
- Las garantías hipotecarias deberán constituirse en forma abierta, conforme a las disposiciones legales pertinentes y respaldarán todos los préstamos del mismo socio, se tomará únicamente el Valor de Realización del Avalúo.
- Se podrá verificar el estado de los bienes constituidos como garantía, si se considera pertinente, y exigir la reposición de los mismos con otros bienes equivalentes, si se determina que estos se han deteriorado.
- Un socio que cuenta con una excelente solvencia financiera podrá acceder hasta un tercer crédito.
- Los Garantes que demuestren buena solvencia financiera podrán conceder hasta una tercera garantía.

- El Deudor y el Garante de un crédito de hasta 8000.00 dólares justificará el poseer un bien inmueble con la copia de la última Carta Predial.
- Podrá existir casos especiales de solvencia financiera por lo que el Comité de Crédito analizará y resolverá la entrega de créditos o garantías.
- Podrá ser garante aquel socio que no tenga historial crediticio siempre y cuando posea un bien inmueble y previo análisis de sus ingresos de acuerdo al monto solicitado.

23.1. Valoración de las garantías

Todos los inmuebles que sean entregados en garantía o en dación en pago, serán valorados mediante un avalúo realizado por un perito evaluador, debidamente calificado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

El avalúo deberá contemplar valor de mercado, valor de reposición y valor de realización. El perito evaluador deberá presentar el informe de avalúo en el tiempo determinado y con la respectiva firma de responsabilidad.

No se podrá realizar trabajos de peritaje para un solicitante de crédito que se encuentre dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo grado de afinidad.

24. Expedientes de Crédito

Los documentos que integrarán los expedientes de crédito de los socios, son:

- a) Solicitud de crédito, que contiene información actualizada y veraz del sujeto de crédito.
- b) Informe de niveles de aprobación del crédito, en el cual constará: Monto solicitado, monto aprobado, nivel de aprobación, fecha de concesión, fecha de vencimiento, destino del crédito, plazo, tasa, factor de ajuste de tasa, información de la garantía, ventas anuales.
- c) El Acta de Crédito, deberá estar suscrito por quienes aprobaron la operación de crédito, en caso de existir una línea de crédito deberá considerar el monto total de línea aprobada, su utilización, y monto disponible.
- d) Copia del documento de identificación del deudor, garante, titular y sus respectivos cónyuges de ser el caso.
- e) Copia del Registro Único de Contribuyentes o RISE, de ser el caso.

- f) En caso de personas jurídicas, copia del nombramiento vigente del representante legal.
- g) Copias actualizadas de documentos que certifiquen la situación financiera del socio y garantes.
- h) Copias de documentos de respaldo legal de las garantías constituidas o bitácora original firmada por el responsable de la custodia de los documentos.

25. Custodia

El responsable de la custodia mantendrá en orden, bajo condiciones de estricta seguridad y acceso restringido la documentación legal que ampara las operaciones de crédito, siendo estos los siguientes:

- a) Pagaré debidamente suscrito por deudores, codeudores, garantes y demás obligados al pago.
- b) Contrato de crédito debidamente suscrito por deudores, codeudores, garantes y demás obligados al pago.
- c) Tabla de amortización debidamente suscrita por deudores, codeudores, garantes y demás obligados al pago.
- d) Documentos originales de escrituras de hipotecas a favor de la cooperativa.
- e) Certificado original del Registro de la Propiedad o Mercantil según corresponda, en el que conste la constitución de la caución a favor de la cooperativa.
- f) Documentos legales habilitantes originales que hayan permitido el otorgamiento del crédito tales como poderes, disolución de sociedad conyugal, nombramientos de Gerente, autorizaciones de Directorio o Consejo de Administración.
- g) Copia certificada de los estatutos actualizados en caso de personas jurídicas.
- h) Bitácora de custodia de los documentos con firmas originales de entrega/recepción.
- i) La Custodia de los Documentos estarán a cargo en matriz por la Secretaria(o) del Consejo de Administración y en la Agencia por el Jefe de Agencia.

CERTIFICACIÓN: La suscrita Secretaria de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FUTURO LAMANENSE”, tiene a bien certificar que la Reforma del presente Manual de Crédito fue discutido y aprobado en sesión del Consejo de Administración de fecha el 22 de agosto del año 2016.

Egda. Katherine Toalumbo Rodríguez
SECRETARIA