



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Trabajo de Graduación previo a la obtención del título de Ingeniero en
Contabilidad y Auditoría CPA**

Tema:

**“GESTIÓN DE CRÉDITO Y LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA. EN LA CIUDAD
DE AMBATO”**

Autor: Juan Carlos Rubio Solís
Tutor: Dra. Adriana Estévez Mg.

AMBATO - ECUADOR

2015

AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Juan Carlos Rubio Solís, con C.I. 1804138293 tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el informe investigativo: “Gestión de Crédito y la Recuperación de Cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. en el cantón Ambato en el año 2014”, como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este trabajo de investigación.

Ambato, Marzo de 2015

AUTOR

Juan Carlos Rubio Solís

C.C. 1804138293

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del trabajo de investigación sobre el tema: “Gestión de Crédito y la Recuperación de Cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. en el cantón Ambato”, desarrollado por el señor Juan Carlos Rubio Solís, estudiante de la Facultad de Contabilidad y Auditoría Carrera de Contabilidad y Auditoría “Presencial”, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad Presencial de la Universidad Técnica de Ambato y en el Normativo para la presentación de proyectos de investigación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría

Por lo tanto, autorizo a la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por el profesor calificador designado por el H. Consejo Directivo.

Ambato, Marzo de 2015

TUTORA

Dra. Adriana Estévez, Mg.

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema “Gestión de Crédito y la Recuperación de Cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. en el cantón Ambato” desarrollado por el señor Juan Carlos Rubio Solís, estudiante de la Facultad de Contabilidad y Auditoría Carrera de Contabilidad y Auditoría “Presencial”, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Abril del 2015

Para constancia firman

.....
PROFESORA CALIFICADORA

Dra. Cecilia Toscano

.....
PROFESOR CALIFICADOR

Ing Fabrizio Viera

.....
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Eco. Diego Proaño Mg.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, por ser el pilar más importante, a su paciencia y comprensión, por su bondad y sacrificio me inspiraron a ser mejor, ahora puedo decir que esta tesis lleva mucho de ustedes, gracias por estar siempre a mi lado y por demostrarme siempre su apoyo incondicional.

A todos ustedes dedico el producto de mi esfuerzo.

Juan Carlos Rubio

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica de Ambato y a la Facultad de Contabilidad y Auditoría por acogerme en sus aulas para convertirme en un profesional al servicio de la comunidad.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato por permitirme aportar mi conocimiento a la problemática que enfrentan.

A Dra. Adriana Estévez quien supo guiarme por el camino adecuado para el desarrollo de este proceso investigativo y supo inculcar en mi los valores y principios necesarios para culminar este proyecto.

A muchas las personas y a Jade, que han formado parte de mi vida profesional a las que agradezco su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Juan Carlos Rubio

ÍNDICE DE CONTENIDO

Páginas Preliminares	
AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	II
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS	XIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XVI
RESUMEN EJECUTIVO	XVIII
INTRODUCCIÓN	¡Error! Marcador no definido.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema.....	21
1.2. Planteamiento del Problema.....	21
1.2.1. Contextualización.....	21
1.2.2. Análisis Crítico	32
1.2.3. Prognosis	34
1.2.4. Formulación del Problema	35
1.2.5. Interrogantes.....	35
1.2.6. Delimitación del Objeto de Estudio	35
1.3. Justificación	35
1.4. Objetivos	37
1.4.1. General	37
1.4.2. Específicos	37

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos.....	38
2.2. Fundamentación Filosófica.....	44
2.3. Fundamentación Legal.....	46
2.4. Categorías Fundamentales.....	53
2.5. Hipótesis.....	79
2.6. Identificación de Variables (Señalamiento de variables de la hipótesis)...	79
2.6.1. Variable Independiente.....	79
2.6.2. Variable Dependiente.....	79

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de la investigación.....	80
3.2. Modalidad Básica de la Investigación.....	80
3.3. Nivel o Tipo de Investigación.....	81
3.4. Población y Muestra.....	82
3.4.1. Población.....	82
3.4.2. Muestra.....	82
3.5. Operacionalización de variables.....	84
3.5.1 Operacionalización de Variable Independiente.....	84
3.5.2 Operacionalización de Variable Dependiente.....	85
3.6. Plan de recolección de Información.....	86
3.7. Procesamiento y Análisis.....	87
3.7.1. Plan de procesamiento de la Información.....	87
3.7.2. Plan de Análisis e Interpretación de los Resultados.....	88

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados.....	89
4.2. Verificación de la hipótesis.....	114
4.2.1. Planteamiento de la hipótesis.....	114
4.2.2. Modelo matemático.....	114
4.2.3. Estadístico de prueba.....	114
4.2.4. Grafico del Ji Cuadrado.....	115
4.2.5. Cálculo de t:.....	115
4.2.6. Determinar los grados de Libertad.....	116
4.2.7. Regla de Decisión.....	117
4.2.8. Conclusión.....	118

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones:.....	119
5.2. Recomendaciones:.....	119

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos Informativos.....	121
6.1.1. Título:.....	121
6.1.2. Institución:.....	121
6.1.3. Investigador:.....	121
6.1.4. Director de tesis:.....	121
6.1.5. Beneficiarios:.....	121
6.1.6. Ubicación:.....	121
6.1.7. Tiempo:.....	121

6.1.8. Equipo técnico responsable:.....	121
6.1.9. Costos:.....	122
6.2. Antecedentes de la Propuesta.....	122
6.3. Justificación	122
6.4. Objetivos	123
6.4.1. Objetivo General	123
6.4.2. Objetivos Específicos.....	124
6.5. Análisis de factibilidad.....	124
6.5.1 Organizacional	125
6.5.2. Tecnológico.....	125
6.5.3. Ambiental.....	125
6.6. Fundamentación	125
6.6.1 Fundamentación Filosófica	125
6.6.2. Fundamentación Científico – Técnico	126
6.7. Metodología	133
6.7.1. Modelo Operativo	133
6.8 Fase de Planificación Estratégica.....	134
6.8.1 Contenido	134
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....	135
Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.	149
Manuales de funciones y procedimientos	153
Organigrama Estructural Oficina Operativa	154
Organigrama Posicional Oficina Operativa	155
Plan Operativo Anual.....	156
Detalle de las FODA de la entidad.....	158
CCI – PE - EEFF Cuestionario de Control Interno	159

CCI – PE – AC	Cuestionario de Control Interno	160
CCI – PE – OE	Cuestionario de Control Interno	161
CCI – PE – AJ	Cuestionario de Control Interno	162
CCI – PE – SLI	Cuestionario de Control Interno.....	163
MNCR – PE	Matriz de Evaluación del Riesgo Inherente	164
EA – PE	Matriz de Evaluación del Riesgo Inherente.....	167
MRIE – PE	Matriz de Riesgo Inherente y Enfoque Global	168
OSCI – PE	Observaciones al sistema de control interno.	171
6.9. Fase de Planificación Específica.....		174
CI – A	Evaluación Preliminar de la Estructura de Control Interno	175
RI – A	Matriz de Evaluación del Riesgo Inherente.....	183
EA – A	Matriz de Nivel de confianza y Enfoque de Auditoria.....	187
MRIE – A	Matriz de Calificación de Riesgos, Controles Claves y Enfoque de Auditoria	190
PA – A	Programa de Auditoria	197
IG – A	Indicadores de Gestión.....	221
6.10. Informe de Auditoria.....		236
Bibliografía		242

ANEXOS

Anexo 1 RUC Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.....	244
Anexo 2 Listado de Cooperativas de la provincia Tungurahua	245
Anexo 3. Lista de Máximas Autoridades	253
Anexo 4. Check List de Documentos.....	254
Anexo 5. Formularios de Solicitud de Crédito	255
Anexo 5.1. Solicitud de Crédito o Contingente	255
Anexo 5.2. Solicitud de Crédito o Contingente de Garantes	257
Anexo 6. Ubicación física de las unidades administrativas	259
Anexo 7 Plan de Cuentas	260
Anexo 8. Reporte de Adjudicación de Cartera por Calificación.....	289
Anexo 9. Catálogos	290
Anexo 9.1. Productos de Colocaciones.....	290
Anexo 9.2. Productos de Ahorro.....	293

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Segmentación de Cooperativas de ahorro y Crédito	24
Tabla 2 Concesiones de las Operaciones de Crédito	52
Tabla 3 Crédito Comercial	59
Tabla 4 Crédito de Consumo	61
Tabla 5 Crédito de Vivienda	61
Tabla 6 Microcrédito.....	62
Tabla 7 Cobertura de la Calificación para Créditos Comerciales	64
Tabla 8 Cobertura de la Calificación para Créditos de Consumo	65
Tabla 9 Cobertura de la Calificación para Créditos de Vivienda.....	65
Tabla 10 Cobertura de la Calificación para Microcréditos	65
Tabla 11 Perfil del Sujeto de Crédito.....	68
Tabla 12 Indicadores PERLAS	71
Tabla 13 Gestión de Cobranza Determinación de Cargos Asociados Políticas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.....	75
Tabla 14 Operacionalización de Variable Independiente	84
Tabla 15 Operacionalización de Variable Dependiente.....	85
Tabla 16 Plan de recolección de Información.....	86
Tabla 17 Modelo de Tabla para tabular resultados	87
Tabla 18 Solicitud de créditos o contingentes Tramitadas/ Solicitud de información	89
Tabla 19 Solicitudes de Socios / Solicitudes de créditos totales.....	91
Tabla 20 Solicitudes de Socios Activos/ Solicitudes de créditos totales	92
Tabla 21 Solicitudes de Socios con Historial Crediticio / Solicitudes de créditos	93
Tabla 22 Solicitudes de Socios con historial crediticio calificación A o B / Socio son historial crediticio.	94
Tabla 23 Solicitudes de Crédito según tipo	95
Tabla 24 Origen de los ingresos de los socios solicitantes de credito.	97
Tabla 25 Solicitudes de Crédito según tipo de garantía.....	99
Tabla 26 Solicitudes de Crédito Concedido / Solicitudes de Crédito.	101
Tabla 27 Crédito Concedido según tipo.....	102

Tabla 28 Créditos al día / Créditos concedidos.....	104
Tabla 29 Morosidad en Créditos según tipo.	105
Tabla 30 Crédito Concedido según calificación de Mora.....	106
Tabla 31 Morosidad en Créditos de Consumo.....	108
Tabla 32 Morosidad en Créditos de Vivienda.....	109
Tabla 33 Morosidad en Créditos Comerciales.....	110
Tabla 34 Morosidad en Microcréditos.....	111
Tabla 35 Formularios de Comparecencia / Créditos Morosos.....	113
Tabla 36 Frecuencia Observada.....	115
Tabla 37 Frecuencia Esperada.....	116
Tabla 38 Calculo de Ji Cuadrado.....	116
Tabla 39 Tabla de valores de los percentiles para el ji cuadrado.....	117
Tabla 40 Costos del Proyecto.....	122
Tabla 41 Elementos de Gestión.....	128
Tabla 42 Modelo Operativo de la Propuesta.....	133
Tabla 43 Procedimiento para la Resolución, Formalización y Adjudicación de Operaciones de Crédito y Contingentes GNE.COL.751.PRO.02.....	153
Tabla 44 Procedimiento para la verificación y análisis de créditos de consumo o vivienda GNE.COL.751.PRO.03.....	153
Tabla 45 Procedimiento para la verificación y análisis de créditos de consumo o vivienda GNE.COL.751.PRO.04.....	153
Tabla 46 Procedimiento para la Resolución, Formalización y Adjudicación de Operaciones de Crédito y Contingentes GNE.COL.751.PRO.05.....	153
Tabla 47 Procedimiento de Cobranza para Operaciones de Crédito GNE.COL.751.PRO.08.....	153
Tabla 48 Evaluación Preliminar de Estados Financieros.....	159
Tabla 49 Evaluación Preliminar de Actas y Contratos.....	160
Tabla 50 Evaluación Preliminar de Organización y Estructura.....	161
Tabla 51 Evaluación Preliminar de Asuntos Jurídicos.....	162
Tabla 52 Evaluación Preliminar de Sistemas, Libros y Normas de Información.....	163
Tabla 53 Matriz de Evaluación del Riesgo Inherente Conocimiento del Negocio.....	164

Tabla 54 Matriz de Calificación y Ponderación - Conocimiento del Negocio ...	166
Tabla 55 Nivel de Confianza y Riesgo	167
Tabla 56 Análisis por Componentes del Conocimiento del Negocio	167
Tabla 57 Matriz de Calificación de Riesgos, Controles Claves y Enfoque de Auditoria del Conocimiento del Negocio	168
Tabla 58 Observaciones y Sugerencias al Control Interno Conocimiento del Negocio	171
Tabla 59 Evaluación Preliminar de la Estructura de Control Interno	175
Tabla 60 Matriz de Evaluación del Riesgo Inherente	183
Tabla 61 Matriz de Calificación y Ponderación – Gestión de Crédito	187
Tabla 62 Análisis por Componentes del Conocimiento del Negocio	189
Tabla 63 Matriz de Calificación de Riesgos, Controles Claves y Enfoque de Auditoria	190
Tabla 64 Programa de Auditoria Componente A.....	197
Tabla 65 IG Porcentaje de Satisfacción del Socio/Cliente.....	221
Tabla 66 IG Porcentaje de Satisfaccion del Personal de la Cooperativa	223
Tabla 67 IG Gastos de Operacion Estimados / Total Activo Promedio	225
Tabla 68 IG Gastos de Operacion / Margen Financiero	227
Tabla 69 IG Porcentaje de Satisfaccion del Personal de la Cooperativa	229
Tabla 70 IG Porcentaje de Satisfaccion del Personal de la Cooperativa	231
Tabla 71 Eficiencia Microeconomica	235

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador	22
Gráfico 2 Coac´s Calificadas por el BCE al Sistema Nacional de Pagos	22
Gráfico 3 Nivel de Activos COAC	23
Gráfico 4 Análisis comparativo de Cuentas de Cooperativas	24
Gráfico 5 Morosidad en Ecuador	25
Gráfico 6 Cooperativas de Tungurahua por Segmentos	26
Gráfico 7 Cooperativas de Tungurahua Segmento 4	27
Gráfico 8 Situación Económica de la Coac. OSCUS Ltda. 2014	28
Gráfico 9 Crecimiento de Rentabilidad 2014.....	29
Gráfico 10 Morosidad Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.	29
Gráfico 11 Composición de Cartera de Créditos	30
Gráfico 12 Cartera por Vencer Según el tipo de Crédito.....	30
Gráfico 13 Cartera Improductiva Según Tipo.....	31
Gráfico 14 Árbol de Problemas.....	32
Gráfico 15 Supra-ordenación de variables.....	54
Gráfico 16 Esquema variable independiente: Gestión de Crédito	55
Gráfico 17 Esquema variable dependiente: Recuperación de cartera	56
Gráfico 18 Indicadores de Gestión.....	71
Gráfico 19 Modelo de Grafica para demostrar datos	87
Gráfico 20 Solicitud de créditos o contingentes / Solicitud de información.....	89
Gráfico 21 Solicitud de Socios / Solicitudes de créditos totales.....	91
Gráfico 22 Solicitud de créditos de socios activos / Solicitud de socios	92
Gráfico 23 Solicitudes de Socios con Historial Crediticio / Sol. de créditos.....	93
Gráfico 24 Solicitud de créditos o contingentes / Solicitud de información.....	94
Gráfico 25 Solicitudes de Crédito según tipo	95
Gráfico 26 Origen de los ingresos de los socios solicitantes de credito.	97
Gráfico 27 Solicitudes de Crédito según tipo de garantía.....	99
Gráfico 28 Solicitudes de Crédito Concedido / Solicitudes de Crédito.	101
Gráfico 29 Crédito Concedido según Tipo.	102
Gráfico 30 Créditos al día / Créditos concedidos.....	104

Gráfico 31 Morosidad en Créditos según tipo.	105
Gráfico 32 Crédito Concedido según calificación de Mora.....	107
Gráfico 33 Morosidad en Créditos de Consumo.....	109
Gráfico 34 Morosidad en Créditos de Vivienda	110
Gráfico 35 Morosidad en Créditos Comerciales.....	111
Gráfico 36 Morosidad en Microcréditos	112
Gráfico 37 Formularios de Comparecencia / Créditos Morosos.....	113
Gráfico 38 Grafico Ji Cuadrado	115
Gráfico 39 Grafico de proceso de la auditoria de gestión.....	129
Gráfico 40 Comparación del Activo.	145
Gráfico 41 Comparación del Pasivo.	146
Gráfico 42 Comparación del Patrimonio.	147
Gráfico 43 IG Porcentaje de Satisfacción del Socio/Cliente	222
Gráfico 44 IG Porcentaje de Satisfacción del Personal de la Cooperativa	224
Gráfico 44 IG Porcentaje de Satisfacción del Personal de la Cooperativa	226
Gráfico 44 IG Porcentaje de Satisfacción del Personal de la Cooperativa	228
Gráfico 44 IG Porcentaje de Satisfacción del Personal de la Cooperativa	230
Gráfico 44 IG Porcentaje de Satisfacción del Personal de la Cooperativa	232

RESUMEN EJECUTIVO

Dentro de las Instituciones Financieras, la gestión de crédito es de gran importancia para el normal funcionamiento y guarda estrecha relación con la recuperación de cartera y los índices que reflejan la situación de las instituciones.

A continuación la investigación titulada “Gestión de crédito y la recuperación de cartera de la cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda. en el cantón Ambato en el año 2014” establece las pautas para llevar a cabo un eficiente proceso de otorgamiento de créditos que aseguren en gran parte su recuperación.

Dentro de la investigación se demuestra la metodología utilizada por la cooperativa para el otorgamiento de crédito y sus falencias durante el desarrollo para fundamentar la implementación de una nueva gestión de crédito.

Este proyecto ayudara enteramente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus al desarrollo de su gestión de crédito ya que se establece los indicadores financieros a los que debe regirse, basados en la situación de la sociedad actual en la que se desarrolla para lograr una disminución significativa en morosidad.

CAPITULO 1 Abarca la situación actual del Ecuador, Tungurahua, Ambato en cuanto se refiere a las entidades financieras menores, que actualmente se encuentran bajo la supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Además detalla la problemática actual en la que se encuentra la cooperativa.

CAPITULO II En este capítulo se encuentra expresado todo aquello en lo que se fundamenta este proyecto, desde los lineamientos legales y teóricos acerca del

manejo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito hasta como abordar la investigación planteada.

CAPITULO III Aquí se establece los límites y características en los que se desarrolla la investigación, es decir se expresa claramente cómo vas a investigar a que grupo de personas y mediante que instrumento de investigación.

CAPITULO IV Es el capítulo en el que se dan a conocer los resultados de la investigación realizada mediante gráficas y tablas que nos ayuden a evidenciar la problemática en la que se encuentra la cooperativa.

CAPITULO V Aquí se expresa claramente las conclusiones a las cuales llegamos de la investigación y expresamos recomendaciones que le ayudan a la cooperativa a superar obstáculos y alcanzar sus objetivos

CAPITULO VI En este capítulo, se finaliza la investigación con una Auditoria de Gestión que propone a la cooperativa reestructurar sus procedimientos de crédito y emplear indicadores de gestión para alcanzar sus objetivos institucionales y superar su problemática.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema

“La gestión de crédito y la recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. en el cantón Ambato en el año 2014.”

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Contextualización

A nivel nacional, se estableció la Ley de Economía Popular y Solidaria, el 27 de febrero de 2012, con el fin de incorporar una normativa adecuada a las necesidades del sector cooperativista, cuya principal acción es la de ayudar económicamente a los sectores productivos.

Las cooperativas de ahorro y crédito, los bancos comunales, las cajas de ahorro, las cajas solidarias y otras entidades asociativas formadas para la captación de ahorros, la concesión de préstamos y la prestación de otros servicios financieros en común, constituyen el Sector Financiero Popular y Solidario. (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2010)

En el Ecuador, según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, actualmente se encuentran establecidas 946 organizaciones que son parte del sistema cooperativo, ubicadas en mayor número en las provincias de: Pichincha con 191 cooperativas, Tungurahua con 174 cooperativas, en donde se evidencia una concentración del 38.58% del total de organizaciones del sector cooperativo a nivel nacional debido a que son sectores potenciales para el desarrollo económico.

En el gráfico a continuación se detalla el número de cooperativas distribuidas por provincias

Cooperativas de Ahorro y Crédito

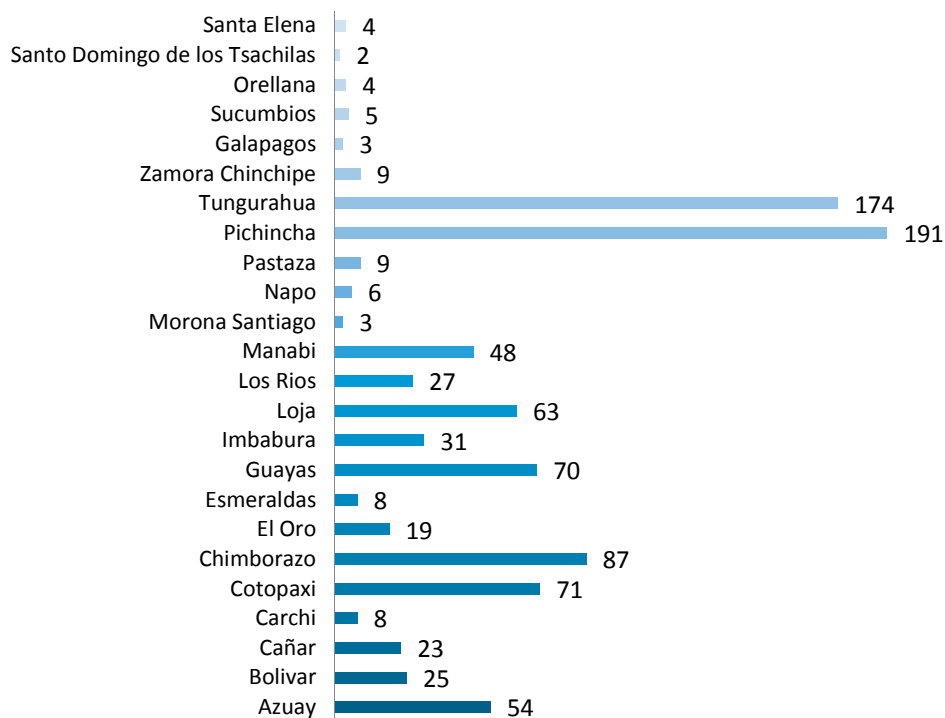


Gráfico 1 Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Según la información obtenida del Banco Central del Ecuador (2014) muestra porcentajes en donde trece catorce Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC's) están calificadas al sistema nacional de pagos.

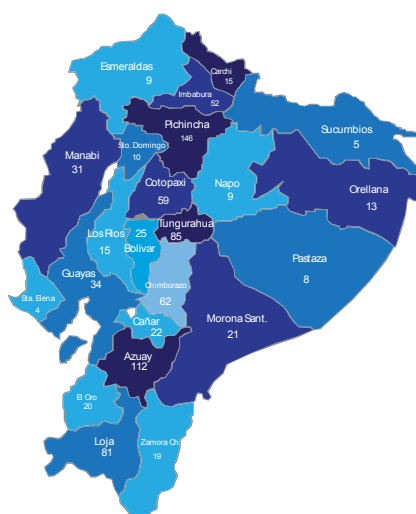


Gráfico 2 Coac's Calificadas por el BCE al Sistema Nacional de Pagos

Fuente: Banco Central del Ecuador

En el año 2014, según el boletín informativo publicado por la SEPS, se puede observar, de acuerdo a las cifras presentadas en los estados de situación de las diferentes cooperativas analizadas, se puede comparar el valor de activos que tienen las cooperativas clasificándolas por el segmento al que pertenecen, \$103.028.695,50 son el valor de los activos que corresponden a las instituciones que se encuentran en el segmento 1; \$ 672.767.433,04 corresponden a instituciones del segmento 2; \$ 1.836.625.446,97 es el valor del segmento 3 y \$4.875.587.475,22 es el valor de activos de las instituciones del segmento 4.

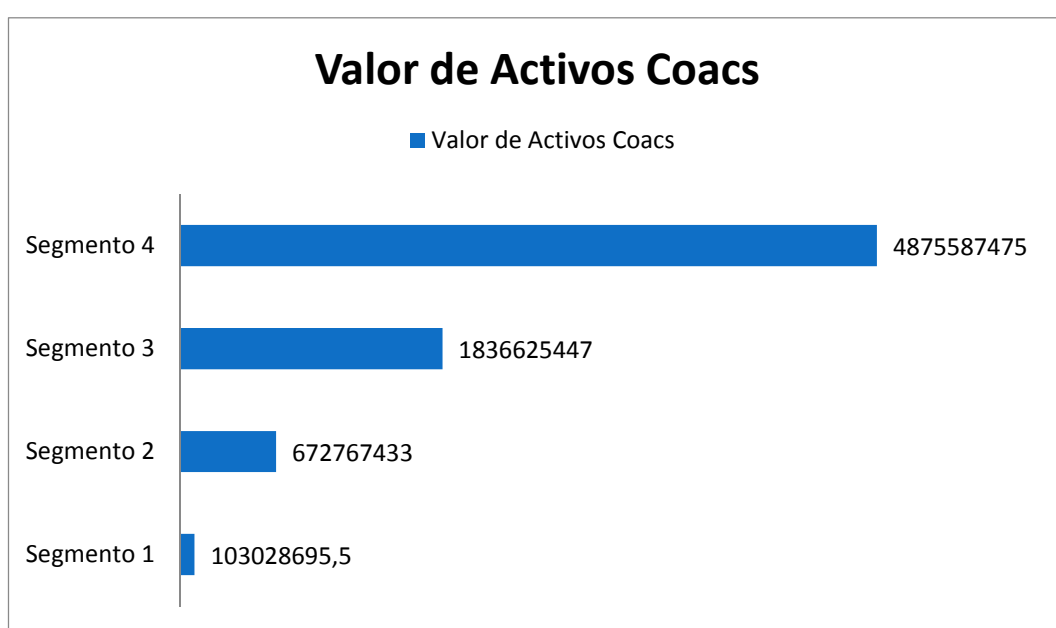


Gráfico 3 Nivel de Activos COAC

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

La Superintendencia de Económica Popular y Solidaria para la mejor organización de la información procedió a ubicar a las cooperativas de ahorro y crédito que se encontraban reguladas por la Dirección Nacional de Cooperativas, MIES y CODENPE en los segmentos uno, dos y tres, conforme a los parámetros fijados en la tabla 1, conforme el siguiente orden de prioridad: activos, número de cantones en los que opera y número de socios.

Mientras se expida la regulación diferenciada para los distintos segmentos, las cooperativas de ahorro y crédito, que a la fecha de emisión de la presente regulación se encuentren bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, conformarán el segmento cuatro.

Tabla 1 Segmentación de Cooperativas de ahorro y Crédito

Segmento	Activos (USD)	Cantones	Socios
Segmento 1	0-250.000,00	1	más de 700
	0 - 1'100.000,00	1	hasta 700
Segmento 2	250.000,01 – 1'100.000,00	1	más de 700
	0 - 1'100.000,00	2 o más	Sin importar el número de socios
	1'100.000,01 – 9'600.000,00	Sin importar el número de cantones en que opera	hasta 7.100
Segmento 3	1'100.000,01 o más	Sin importar el número de cantones en que opera	hasta 7.100
	9'600.000,01 o más	Sin importar el número de cantones en que opera	hasta 7.100

Fuente: RESOLUCIÓN No. JR-STE-2012-003 Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Desde el 2012, las Cooperativas Juventud Ecuatoriana Progresista, Jardín Azuayo, 29 de Octubre, Cooprogreso y Oscus se mantienen posicionadas en los primeros lugares del ranking basado en las principales cuentas del balance, tomado del boletín de instituciones financieras de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014)

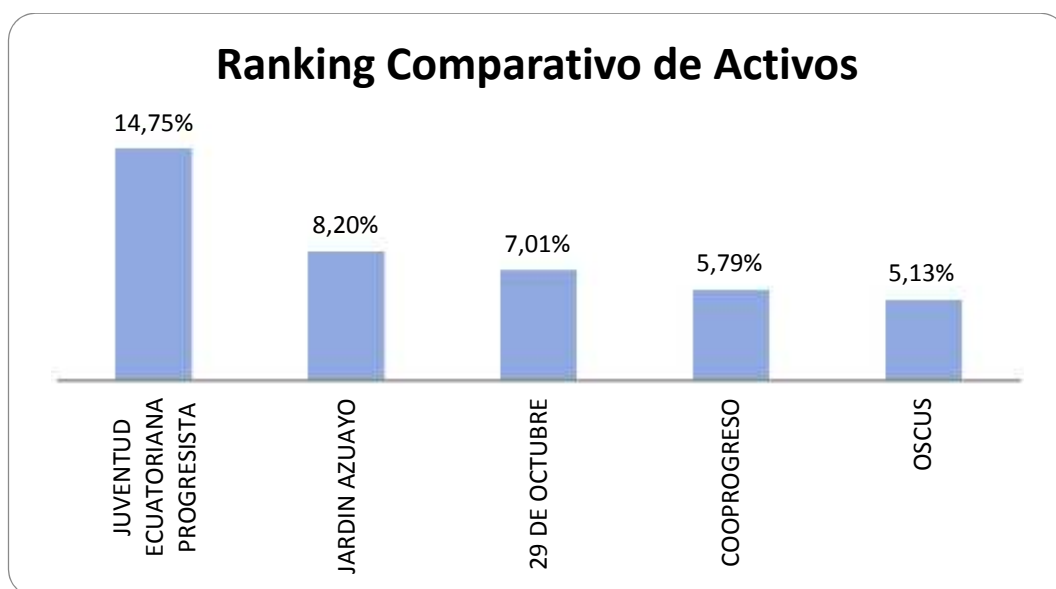


Gráfico 4 Análisis comparativo de Cuentas de Cooperativas

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

La organización internacional del trabajo (OIT) ha reconocido el importante papel de las cooperativas para lograr el desarrollo social y económico de la población, permitiendo que el sistema cooperativista genere factores positivos, que pueden ser una alternativa real y capaz de integrar a una amplia gama de personas o grupos que faciliten el desarrollo y expansión de sus potencialidades en macro socio económico de carácter participativo y solidario. (Moyolema, 2010)

En el Ecuador, se ha identificado que los créditos en el sector cooperativista con mayor morosidad provienen de la actividad comercial, El índice de morosidad de la cartera total para las cooperativas de primer piso es de 5,10%, indicador que incrementó en un punto porcentual con relación al año 2012, en proporción al aumento de la morosidad de la cartera de créditos comerciales y para la microempresa. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2013)

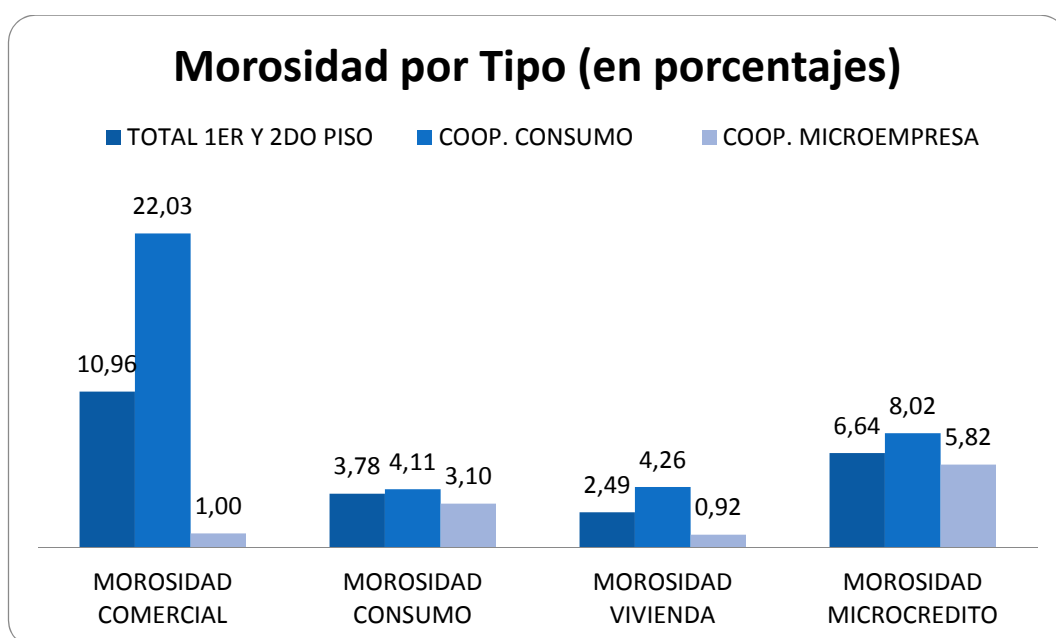


Gráfico 5 Morosidad en Ecuador

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

En la provincia de Tungurahua existen 174 Cooperativas de Ahorro y Crédito con más de 221.406 socios, teniendo en cuenta que el 80% son creadas por sectores minoristas (Ver Anexo 2), estas pequeñas entidades financieras realizan actividades de captación, colocación y recuperación de créditos donde acogen a los pequeños y medianos empresarios que buscan financiar sus actividades productivas.

Número de Cooperativas en Tungurahua por Segmentos

■ Segmento 1 ■ Segmento 2 ■ Segmento 3 ■ Segmento 4

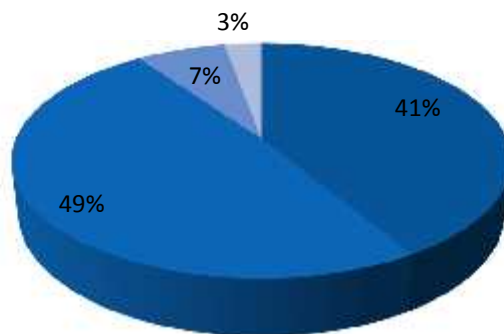


Gráfico 6 Cooperativas de Tungurahua por Segmentos

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

En la provincia de Tungurahua se hallan ubicadas la mayor parte de cooperativas especialmente del sector indígena, por tener una ubicación privilegiada y por ser un sector de desarrollo comercial del país, a donde concurre gran cantidad de público que buscan créditos sin muchos requerimientos y exigencias, que el sistema financiero principal no les ofrece, y así poder mejorar sus pequeños negocios y por ende su nivel de vida.

Esta situación ha generado el crecimiento de entidades financieras que constantemente buscan estrategias para satisfacer la demanda existente dentro del sector financiero y poder obtener niveles rentables que le permitan permanecer en el mercado. (Moyolema, 2010)

Entre las principales cooperativas a nivel nacional se destacan 5 de origen Tungurahuense, las cuales han logrado superar las limitaciones, llegando a dar apertura a nuevas sucursales en otras ciudades fuera de la provincia y con un importante incremento en recursos financieros, dentro de este grupo se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

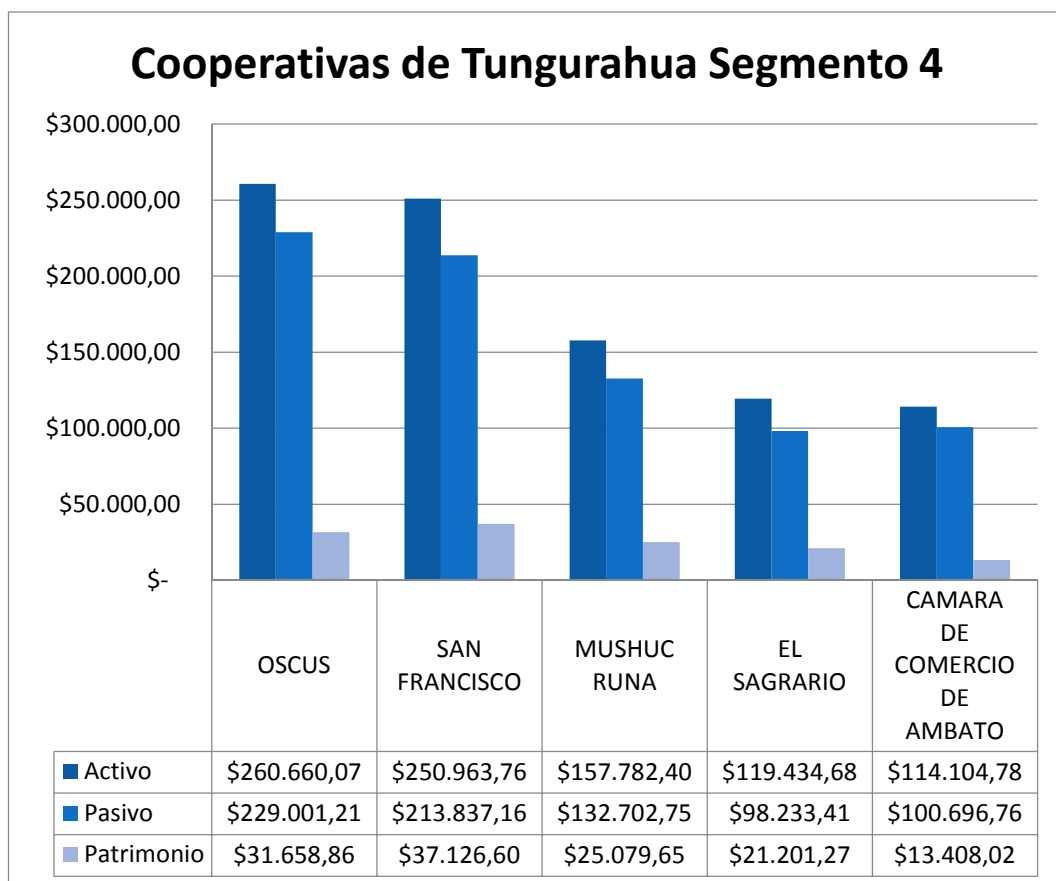


Gráfico 7 Cooperativas de Tungurahua Segmento 4

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

La Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. en su acta de constitución detalla el comienzo de su actividad económica de la siguiente manera:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., fue creada mediante acuerdo ministerial N° 6321, del 29 de mayo de 1963, calificada por la Superintendencia de Bancos y Seguros cuya principal actividad es la intermediación financiera, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada y otorgar préstamos a sus socios y clientes. (Cooperativa de Ahorro y Credito Oscus, 1963)

En un inicio, la Organización requería que todos sus socios estén involucrados reuniendo en Asamblea, una vez al mes, de entre 30 y 60 socios, mientras que el Consejo de Administración se reunía una vez por semana. El 23 de junio de 1963, fecha en que se conoció que la cooperativa había adquirido su personería jurídica ante los Organismo Gubernamentales pertinentes, se decide que las Asambleas se realicen cada 6 meses y se delega al Consejo de Administración la gestión de la cooperativa. (Cooperativa de Ahorro y Credito Oscus, 1963)

Desde sus inicios la cooperativa tenía como visión ayudar al pueblo tungurahuese, y poco a poco fueron logrando incluir entre sus clientes a más personas que debido a sus limitaciones económicas encontraron en la institución una manera efectiva de mejorar su calidad de vida y poder emprender nuevas actividades económicas.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Tiene su matriz en la ciudad de Ambato, calles Lalama 06-39 y Sucre, cuenta con ocho sucursales, en las ciudades de: Baños, Latacunga, Patate, Pelileo, Píllaro, Quito, Guayaquil y Tena.

Actualmente tiene 118.460 socios activos, en año 2013 la cooperativa registró activos de \$ 260.660,07 dólares, pasivos de \$ 229.001,21 dólares y un patrimonio de \$ 31.658,86 dólares, es una de las cooperativas más grandes del país y ocupa el sexto lugar en rentabilidad hasta junio del 2013 según la información financiera presentada a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

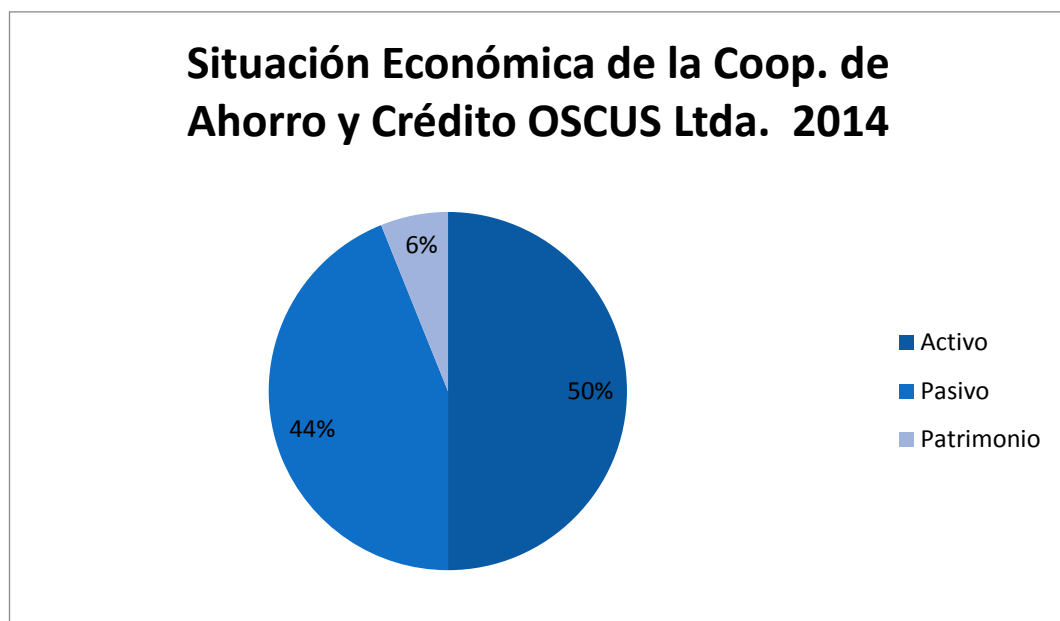


Gráfico 8 Situación Económica de la Coac. OSCUS Ltda. 2014

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

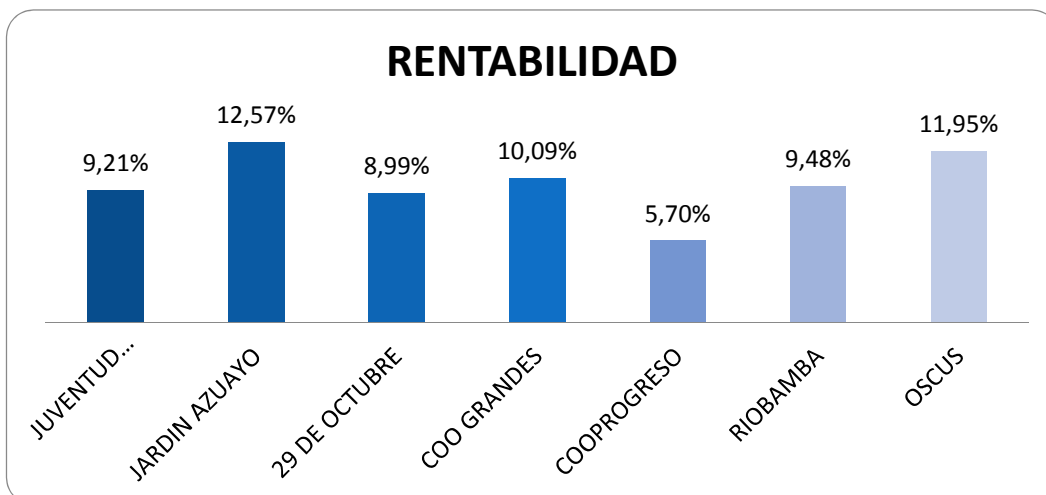


Gráfico 9 Crecimiento de Rentabilidad 2014

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

En el año 2014 La Cooperativa alcanzó una cartera bruta total de 198.736,43 dólares actualmente presenta dificultades debido a que el índice de morosidad de los microcréditos es del 8.57, este incremento se debe a que los asesores de negocios no realizan un adecuado análisis del solicitante para el otorgamiento de créditos, la información que entregan los socios se encuentra incompleta o tiene errores, el seguimiento que se da a los créditos y el cobro de los mismos es ineficiente: todo este conjunto de malas políticas administrativas ha ocasionado que los índices de morosidad bruta total alcancen el 4.57%, A continuación se muestra la distribución según el tipo de cartera.

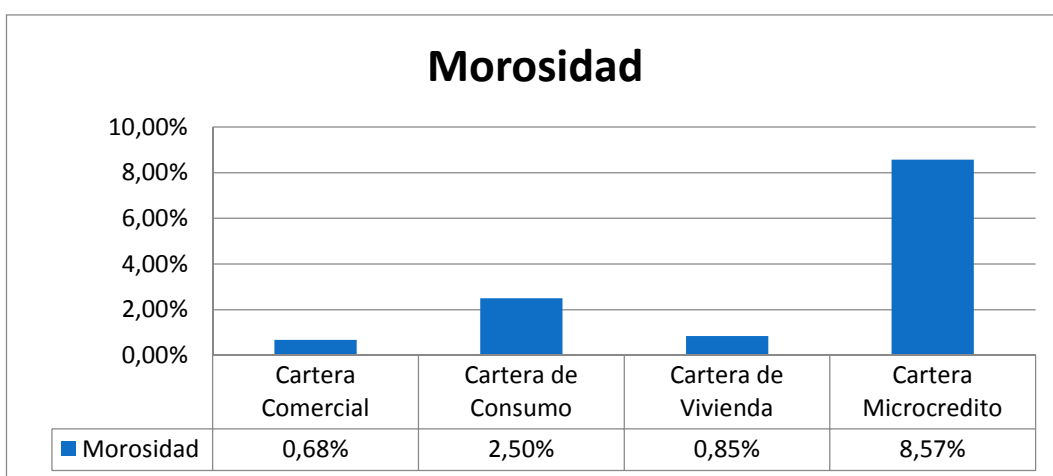


Gráfico 10 Morosidad Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.

Fuente: Balance General Oscus 2014

A continuación, se puede observar en el gráfico que ya existe una cartera vencida del 1,5% y junto con el total de cartera que no devenga intereses tenemos una cartera improductiva del 4,1% que afecta el desempeño de actividades de la institución

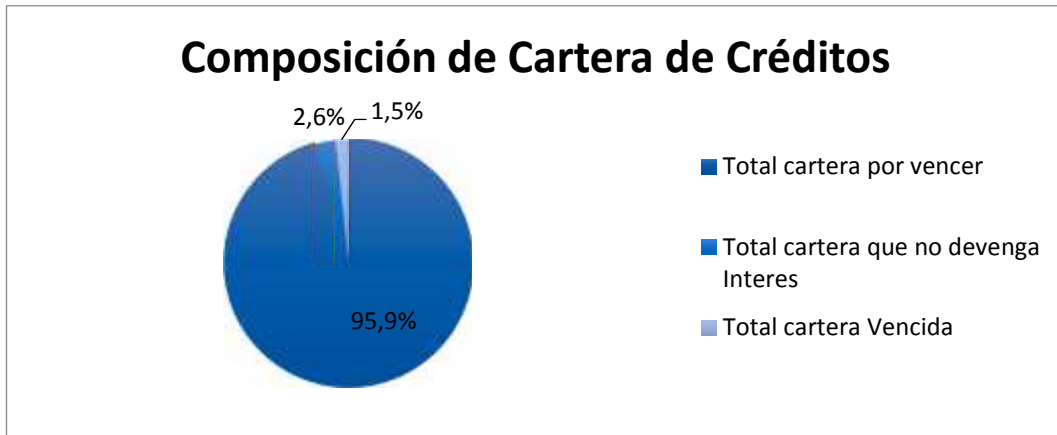


Gráfico 11 Composición de Cartera de Créditos

Fuente: Balance General Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. 2014

Dentro de los créditos por vencer dentro de la institución se diferencian según el tipo, se puede observar que los créditos por consumo y microcréditos son los que más aceptación tienen por los clientes. Pero como observamos en el gráfico 10 los microcréditos tienen alto nivel de morosidad.

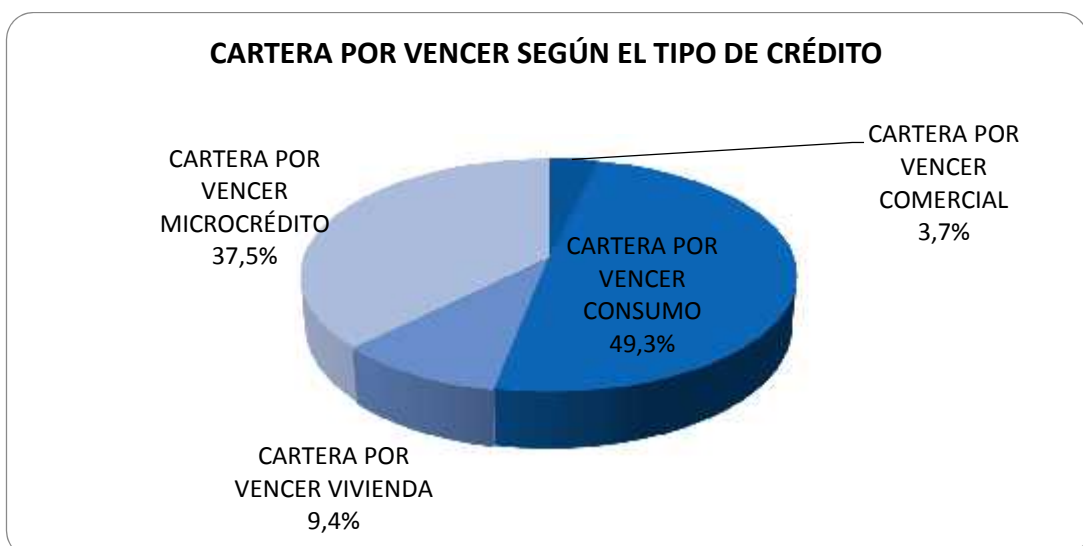


Gráfico 12 Cartera por Vencer Según el tipo de Crédito.

Fuente: Balance General Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. 2014

La cartera improductiva son préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses e ingresos; y en el grafico a continuación se observa un porcentaje muy elevado en lo que se refiere a cartera improductiva comercial del 68,7%.

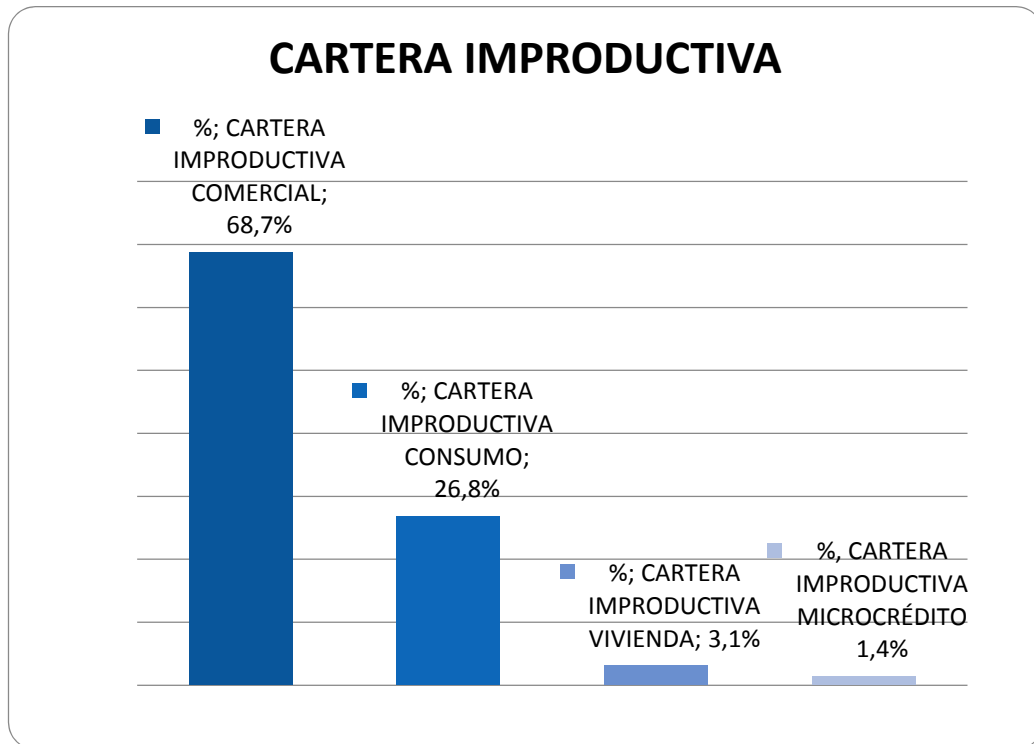


Gráfico 13 Cartera Improductiva Según Tipo

Fuente: Balance General Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. 2014

La gestión que actualmente se maneja en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ocus Ltda. en cuanto al otorgamiento de créditos influye directamente en la recuperación de cartera, de tal manera que los niveles de morosidad se elevan, se incrementa los porcentajes de cartera improductiva se aumenta los valores de aprovisionamiento y disminuye la liquidez y rentabilidad.

1.2.2. Análisis Crítico

1.2.2.1. Árbol de Problemas

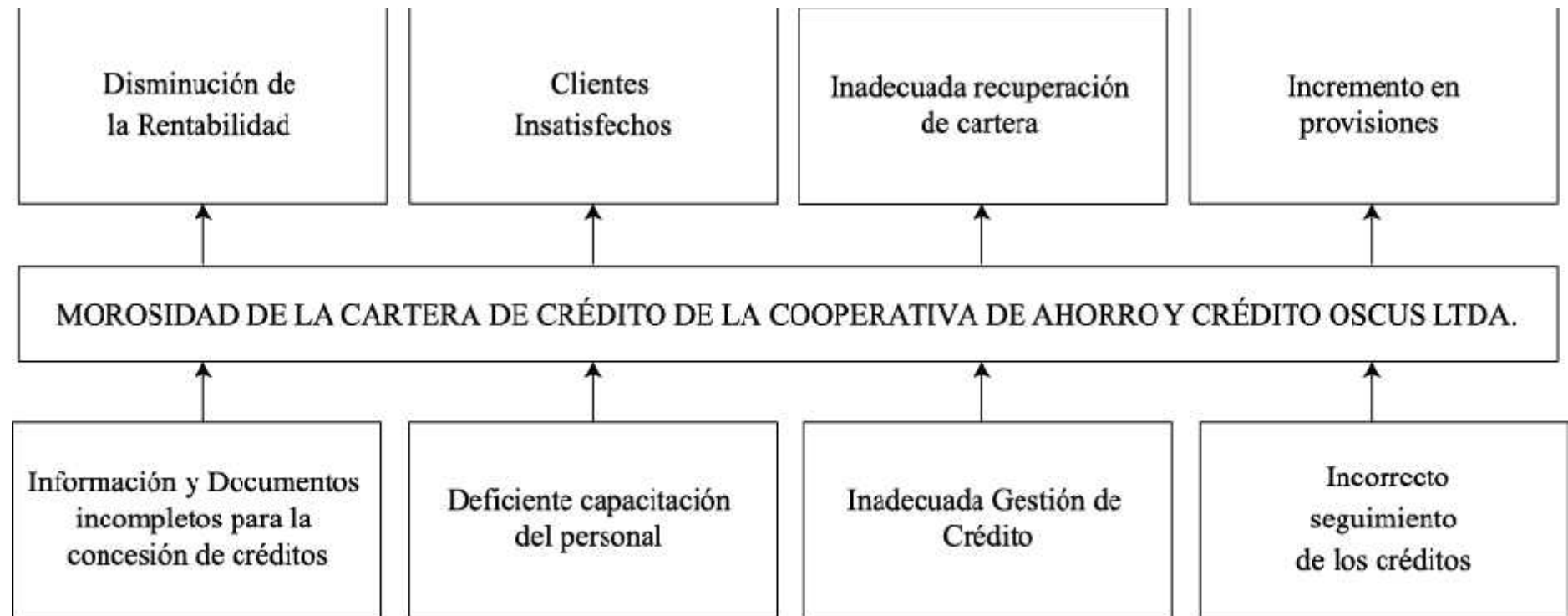


Gráfico 14 Árbol de Problemas

Realizado por: Juan Carlos Rubio

1.2.2.2. Análisis Causa-Efecto

En el proceso de otorgamiento de créditos, la información y documentación entregada por el socio es insuficiente y en ocasiones inconsistente, además del débil análisis de los requerimientos realizado por los agentes de negocios, dificulta encontrar el mejor producto crediticio, adecuado para solventar las necesidades y acorde a la capacidad de pago del sujeto de crédito, ocasionando que los agentes de negocios tomen decisiones inadecuadas para la concesión del crédito y evitando que muchos de los créditos se hagan efectivos oportunamente ocasionando que el índice de rentabilidad disminuya.

La deficiente capacitación del personal que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., especialmente a los asesores de negocios y el inadecuado análisis de la capacidad de pago de los socios ocasiona actividades operativas innecesarias que incomodan a los socios por el constante requerimiento de pago y pone en riesgo la integridad del personal de cobranza

La gestión de crédito que se desarrolla en la cooperativa es inadecuada para garantizar el cumplimiento del pago de valores prestados a los socios, además los requerimientos sobre cumplimiento de cupos de los asesores de negocios ocasiona un incremento en el índice de morosidad que posee la institución al entregar el crédito sin su adecuado análisis; dificultando la recuperación de la cartera de crédito y disminuyendo el prestigio de la institución ante la sociedad.

Por otro lado existe un inadecuado seguimientos a los créditos concedidos, además de una política inadecuada por parte de la institución, ocasionando que no se cumpla con los procedimientos adecuados para la concesión de los mismos dando lugar a que los préstamos entregados a los socios no se paguen en los plazos establecidos lo que conlleva a una elevada morosidad en la cartera y un mayor aprovisionamiento de valores por concepto de cuentas incobrables.

1.2.3. Prognosis

Debido a la deficiente gestión de crédito que actualmente se maneja, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. necesita realizar correctivos urgentes para establecer una buena política crediticia que responda a las necesidades de la institución.

El mantener la gestión de crédito actual compromete el crecimiento y prestigio de la institución y en el futuro tendría que verse obligado a enfrentar problemas de iliquidez y baja rentabilidad lo que conlleva a la toma de decisiones importantes que afecten el normal funcionamiento de la entidad.

La deficiente capacitación del personal contratado por la cooperativa ocasiona que se realice de manera inadecuada las operaciones financieras debido a que los agentes desconocen el procedimiento a realizar, además de generar un malestar en los socios creando un desapego y cierre de cuentas incluyendo el incremento de morosidad de los préstamos ya concedidos.

Tomando en cuenta que los microcréditos está orientada a sectores como el artesanal: carpinteros, pintores, quienes desarrollan actividades económicas variables que no perciben ingresos económicos constantes lo que impide el normal cumplimiento de sus obligaciones, y al entregar recursos sin el debido análisis se ve afectado la recuperación de la carrera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

Con el propósito de hacer frente al sistema competitivo la Cooperativa en los actuales momentos se ha visto obligado a establecer un plan financiero donde se podrá analizar cuanto capital se necesitaría en fondos disponibles para poder cumplir con las necesidades de los sujetos créditos y cuáles son los indicadores para minimizar el riesgo crediticio

1.2.4. Formulación del Problema

¿Cómo incide la gestión de crédito en la recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS en el cantón Ambato?

1.2.5. Interrogantes

¿Cómo se gestionan los créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS en el cantón Ambato?

¿Cuáles son las causas de la deficiente recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. en el cantón Ambato?

¿Qué acciones se tomaran para una adecuada recuperación de la cartera de crédito?

1.2.6. Delimitación del Objeto de Estudio

Campo	Contabilidad y Auditoria	
Área	Contabilidad de Instituciones Financieras	
Aspecto	Gestión de Crédito	
Temporal	Enero – Diciembre 2013	
Espacio	Cantón	Ambato
	Provincia	Tungurahua
	País	Ecuador
Poblacional	Sujetos de crédito y Asesores de Negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.	

1.3. Justificación

Esta investigación se fundamenta en que la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., desconoce la manera de cubrir las necesidades y requerimientos de sus socios mediante productos financieros atractivos, por lo que la cooperativa ha visto la urgente necesidad buscar nuevas estrategias de gestión que aseguren el

cumplimiento de obligaciones y la disminución de la morosidad en la cartera de crédito que permita crecer como institución.

Es imperativo que las empresas desarrollen una estrategia de crédito clara y efectiva a fin de poder gestionar sus cuentas a cobrar de la mejor manera posible, ya sea en momentos de auge y especialmente en los de turbulencia (Confederación Empresarial de Madrid, 2013)

La finalidad de esta investigación es de evaluar la gestión de crédito actual para establecer un nuevo procedimiento de otorgamiento de créditos que permita obtener la información necesaria y completa del sujeto de crédito, para la adecuada recuperación de cartera a contraerse garantizando de una manera efectiva alcanzar los objetivos institucionales y lograr la satisfacción de sus clientes siendo estos los principales beneficiarios así como también los accionistas.

De acuerdo a la investigación y debido a los cambios existentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., se hace necesario realizar un análisis para poder determinar nuevas estrategias para el cobro de valores a los sujetos de crédito, aplicando indicadores de rentabilidad, los cuales nos permitirán analizar en porcentajes el crecimiento de la institución, teniendo en cuenta que el principal beneficiario será la Cooperativa.

Mediante la investigación a realizar se identificara las áreas críticas en el proceso crediticio para planificar mediante indicadores financieros el correcto desenvolvimiento de las actividades y lograr agilizar los sistemas que aseguren el cumplimiento de valores encomendados a los sujetos crediticios.

El plantear una alternativa de solución al proceso crediticio facilitara a los agentes de negocios la realización de sus actividades, optimizando el tiempo e innovando el servicio a los clientes además de mejorar los índices financieros que refleja la situación financiera de la cooperativa.

1.4. Objetivos

1.4.1. General

Determinar la incidencia de la gestión de crédito en la recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS para disminuir la morosidad en la cartera de crédito en la matriz Ambato.

1.4.2. Específicos

Evaluar el proceso de concesión de créditos para la jddeterminación del nivel de riesgo y confianza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. en el cantón Ambato que permita una adecuada identificación de áreas críticas para el mejoramiento continuo.

Determinar las causas de la deficiente recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS en el cantón Ambato para el establecimiento de correctivos en la gestión.

Proponer una alternativa de solución al proceso de concesión de crédito que permita el establecimiento de indicadores para la medición de la eficacia, eficiencia y calidad de la gestión.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

Como antecedentes, son importantes las opiniones de varios autores al tomar como referencia o punto de partida sus trabajos que facilitaran el desarrollo de esta investigación.

Experiencia de otros países:

Iturricastillo (2007) en su investigación cita a Tamames & Rueda (2005) quien manifiesta “está constituido por las instituciones a través de las cuales las disponibilidades de fondos se canalizan hacia el crédito y a la inversión distinta de la pura auto financiación”.

Para Garrido (2005) quien enmarca el sistema financiero de un modo bastante similar, señala que:

Está formado por el conjunto de instituciones, instrumentos y mercados que canalizan el ahorro desde las unidades económicas (economías domésticas, empresas y sector público) que disponen de un exceso de fondos y desean prestarlos hacia aquellas que, careciendo de financiación suficiente, desean tomar dichos fondos a préstamo. En cualquier caso, las entidades de crédito siempre quedan englobadas dentro de lo que se entiende por sistema financiero. (p. 347)

También “posibilita dos hechos clave para el buen funcionamiento de una economía: la transferencia de fondos entre los agentes de una economía y, en la medida que los ingresos futuros del prestatario son inciertos, la transferencia de riesgo”. (p. 348)

Además Garrido (2005) afirma que, “el sistema financiero resulta clave para el desarrollo económico de un país al posibilitar, de funcionar el mismo eficazmente, tanto una mayor inversión productiva como una asignación de recursos más eficiente”. (p. 348)

Del análisis anterior, se observa que en el sistema financiero, su funcionamiento depende de los dos actores, las instituciones financieras y el público que se ve en la necesidad de requerir los servicios que estas ofertan.

“El riesgo de interés que pueden llegar a sufrir las entidades de crédito surge porque las mismas transforman los plazos de los fondos que reciben y los adecuan, en teoría, a los plazos que precisan los prestatarios”. (Iturricastillo, 2007)

Las entidades de crédito y su actividad

Siguiendo a Parejo, Cuervo, Calvo & Rodríguez (1997) “las entidades de crédito comprenderían tanto el ICO, -Instituto de Crédito Oficial-, como los Establecimientos Financieros de Crédito como, por último, el Sistema Bancario”.

En la presente investigación nos vamos a centrar en el segmento cooperativista que forman parte del sistema bancario, esto es, a la cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda.

Las actividades típicas de estas entidades de crédito, siguiendo a Parejo et. al. (1997) son las siguientes:

- La captación de depósitos y otros fondos reembolsables.
- El préstamo y el crédito, incluyendo el crédito al consumo, el hipotecario y la financiación de transacciones comerciales.
- El Factoring.
- El arrendamiento financiero.
- Las operaciones de pago, incluyendo los servicios de pago y transferencia.
- La emisión y gestión de medios de pago como las tarjetas, las cartas de crédito y los cheques de viaje.
- La concesión de avales y garantías y similares.
- La intermediación en los mercados interbancarios.
- La realización de operaciones por cuenta propia o por cuenta de su clientela en los diversos mercados financieros.
- La participación en la emisión de valores, la mediación en su colocación y el aseguramiento de la suscripción de las emisiones.

- El asesoramiento y prestación de servicios a empresas en cuestiones relativas a la estructura de capital, a la estrategia empresarial, a operaciones de adquisición y fusión y en materias similares.
- La gestión de patrimonios y el asesoramiento a sus titulares.
- La actuación, por cuenta de sus titulares, como depositario o como administrador de valores financieros.
- La realización de informes comerciales.
- El alquiler de cajas fuertes.

Todas estas operaciones se pueden clasificar en tres grandes categorías: Pasivas o de captación de recursos, Activas o de inversión de esos recursos captados y Servicios a su clientela.

Las operaciones pasivas consisten en la captación, por parte de la entidad financiera, de recursos tanto propios como ajenos.

Los recursos propios tienen una especial relevancia desde que se convirtieron, hace tiempo ya, en el centro de los sistemas de control de la solvencia de las entidades financieras, y de hecho, este concepto de recursos propios se ha vuelto más extensivo por dichas regulaciones internacionales sobre el coeficiente de solvencia.

Las operaciones activas o de captación de estos recursos captados pueden ser clasificadas según diversos criterios:

Según el riesgo que implican se distingue entre operaciones de riesgo pleno o activas propiamente dichas, en las que el riesgo es directamente asumido por la entidad, caso de un préstamo concedido, una inversión por cuenta propia en el mercado de valores, etc. y operaciones de garantía o de riesgo condicionado, en las que el riesgo depende de que el cliente no haga frente a sus obligaciones, caso de los avales bancarios, por ejemplo.

Según el grado de libertad con que se llevan a cabo se distingue entre operaciones reguladas u obligatorias, las cuales están sometidas al cumplimiento de una serie de normas o de coeficientes, y operaciones libres, las cuales son pactadas con la clientela sin limitación alguna en sus condiciones.

Según los sectores económicos a los que se presta o en los que se invierte se distingue, primeramente, entre operaciones con el sector público, operaciones con el sector privado y operaciones con el exterior.

Según la moneda en la que se efectúen se distingue entre operaciones en “moneda nacional” y operaciones en moneda extranjera.

Según su naturaleza puede distinguirse entre préstamos y créditos, descubiertos en cuenta corriente, descuento comercial, anticipo sobre

documentos, concesión de avales y otras garantías, cartera de valores e inmovilizado.

Los objetivos de las entidades financieras

Los objetivos de la entidad financiera deben guiar la gestión de dicha entidad, por ello, deben estar determinados claramente antes de que se establezcan las estrategias a seguir para lograr cumplirlos. En vez de indicar posibles objetivos para las entidades bancarias, señalaremos, que en el caso de caso de los fondos de pensiones, siguiendo a Baum (1996), los objetivos generales principales del fondo de pensiones son los siguientes:

Objetivo de seguridad: Las obligaciones van a poder ser atendidas permanentemente.

Objetivo de liquidez: Todos los años el fondo dispone de suficientes activos liquidables para hacer frente a los pagos correspondientes.

Objetivo de suficiencia del nivel del fondo: Las obligaciones evaluadas, - pasivos-, deben estar suficientemente cubiertas por los activos. Si los valores de libros difieren de los valores de mercado tienen que considerarse los dos valores, por separado, en lo relativo a la suficiencia.

Propósito de contribución: El fondo debe conseguir el menor y más estable nivel de contribuciones.

Propósito de crecimiento. –Éste objetivo sólo lo incluyen algunos fondos-. De los anteriores, pueden ser traspasados literalmente a las entidades bancarias los dos sub-objetivos de seguridad, -liquidez y suficiencia-, y el de crecimiento.

El propósito de contribución no lo será literalmente pero sí puede serlo si se interpreta el mismo como un objetivo de rentabilidad elevada y poco variable a lo largo del tiempo.

Muy habitualmente los objetivos de la entidad financiera, básicamente los anteriores, se traducen en el propósito de conseguir cumplir una serie de parámetros de crecimiento, de incremento del neto patrimonial, del mantenimiento de un cierto coeficiente de recursos propios, del logro de un margen financiero o de una rentabilidad superior a la preestablecida, o, también, del mantenimiento de una estabilidad, establecido por medio del cumplimiento de una serie de límites al riesgo.

El adecuado manejo de una institución financiera es muy complejo y requiere de una serie de pasos a seguir para lograr generar una rentabilidad aceptable y lograr satisfacer a los clientes con productos crediticios adecuados a sus necesidades; El

hecho de manejar productos financieros equivale a asumir grandes riesgos que si no son controlados detalladamente pueden repercutir gravemente en la institución.

Como en citas anteriores se puntualizó cuáles son los principales objetivos, de los cuales considero de mayor importancia el objetivo de seguridad debido a que en la sociedad actual muchas entidades financieras han sufrido eventuales o prolongados daños a su imagen por descuidar la seguridad financiera.

Otras Investigaciones Relacionadas

En las investigaciones realizadas con temas relacionadas con instituciones financieras dentro del país que aporten con la investigación actual se destacan las siguientes:

Vera (2011) en su investigación Gestión de Crédito y Cobranza para prevenir y recuperar la Cartera Vencida del Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011 tuvo como objetivo “Elaborar un modelo de gestión de cobro de cartera vencida para el Banco Pichincha,” de lo cual manifiesta las siguientes conclusiones:

- Es necesario implementar manuales para mejorar los procesos de crédito en la institución
- Se debe estandarizar la calificación del sujeto de crédito, buscando herramientas que permitan mejorar el análisis de los clientes.
- Es necesario establecer cronogramas de capacitación para los empleados de la institución que se encuentran vinculados directamente con el área de crédito.

De esta investigación se puede destacar la necesidad de las instituciones financieras de implementar manuales para mejorar los procesos de crédito, además de la implementación de calificadores que estimen la capacidad de pago de los socios.

Además Vera (2011) recomienda proponer el manejo de un nuevo manual de procesos en el área de microcrédito para mejorar la calificación al sujeto de crédito y proponer el seguimiento del mismo determinar las falencias y

mejoras, implementar herramientas más adecuadas para la calificación del sujeto de crédito que nos permita mejorar la calidad de evaluación crediticia y reducir los índices de morosidad.

Dentro de las investigaciones realizadas dentro de la Universidad Técnica de Ambato, acerca de este tema, se ha tomado el enfoque teórico, que determina los objetivos que se detallan en el contenido del texto y que están relacionados con la presente investigación; y las conclusiones obtenidas en las mismas, lo que constituye a la vez, el aporte de los antecedentes investigativos realizados y que se detallan a continuación:

Cepeda (2011), en su investigación Estrategias Competitivas y su incidencia en la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. del cantón Pelileo en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, tuvo como objetivo: “Investigar cómo incide las inadecuadas estrategias competitivas en el incremento de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. del cantón Pelileo”, llegando a las siguientes conclusiones:

- De los socios encuestados consideran que la atención al cliente en la Cooperativa Oscus del cantón Pelileo es buena, es importante tomar en cuenta que la atención al cliente ya que es un factor importante y primordial para la Cooperativa ya que esto traerá a más clientes es decir referidos.
- Según la población encuestada la mayoría de los socios tienen microcrédito, este es un préstamo estrella para la Cooperativa porque es un crédito sin relación de base, el interés de este crédito es más alto porque no tiene encaje y está dirigido al sector micro empresarial.
- La eficiencia en la entrega de los créditos es buena es decir se entregan los créditos sobre firmas en el lapso de 3 días, esto es favorable para la Cooperativa porque está cumpliendo con los objetivos propuestos, pero el microcrédito demanda de más tiempo en el análisis, inspección, verificación, el cual incrementa el riesgo en la recuperación de la cartera.
- La tasa de interés que aplica la cooperativa de Ahorro y crédito Oscus es del 23.80%, por lo tanto los socios encuestados están de acuerdo con la tasa de interés que maneja la cooperativa y de esta manera los socios se ven atraídos por el crédito sin encaje.
- Se recomienda evaluar el programa de capacitación a los socios que maneja la cooperativa a fin de establecer su efectividad y buscar mejoras

para los socios , capacitándoles para una administración eficiente del crédito , ya que si el socio logra una estabilidad económica podrá retribuir con los beneficios que la cooperativa presta mejorando así su calidad de vida.

Como punto de vista del investigador al realizar un análisis de la estructura de la Cooperativa, esto ayudará a conocer los activos, pasivos y patrimonio de la misma, de igual manera para realizar un buen análisis al momento de la entrega de los créditos y su recuperación nos ayudara a reducir los índices de morosidad.

En la investigación de Solís. (1998). “El crédito dirigido al sector productivo depende de las políticas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Oscus” Ltda.”. Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato. Establece como objetivo: Capacitar para tener una orientación en la administración del crédito, logrando así que los socios inviertan en áreas del sector productivo.

A la conclusión que llega el investigador es que: La mejor alternativa para la concesión del crédito dirigido a los diferentes sectores económicos depende de las políticas internas que la Cooperativa así lo determine.

Una adecuada capacitación al socio o asistencia técnica permite que el socio administre correctamente su préstamo de manera que obtenga los mejores resultados.

En forma planificada la cooperativa debe administrar su cartera entre los sectores productivos a fin de que cumplan con su función reguladora y expansiva acorde a los planes de desarrollo.

Los créditos colocados en el sector productivo son de mayor riesgo de acuerdo a las políticas que se establezcan en cada gobierno, ya que de esto depende las tasas que fije el Banco Central del Ecuador para cada área, es decir la tasa para consumo, microcrédito, producción.

Como punto de vista del investigador: Un buen planteamiento de las políticas de crédito nos ayudara a la colocación y recuperación y dirigir con una buena capacitación a nuestros clientes para que realicen una buena inversión y no exista desvío de fondos.

2.2. Fundamentación Filosófica

Según Thomas Kuhn (1962), mencionado por Herrera at & el (2010) en su publicación “Tutoría de la Investigación Científica” el paradigma es:

Un esquema básico de interpretación de la realidad, que incluye supuestos teóricos generales, leyes, modelos, métodos y técnicas que son adoptados por una comunidad de científicos. La teoría, la investigación y la acción científica están sujetas a reglas y normas derivadas de un paradigma

La presente investigación se orienta por la corriente paradigmática “Crítico Propositivo”, Según Herrera at & el (2010)

Crítico porque cuestiona los esquemas de hacer investigación que están comprometidos con la lógica instrumental del poder, porque impugna las explicaciones reducidas a casualidad lineal. Propositivo en cuanto la investigación no se detiene en la contemplación pasiva de los fenómenos, sino que además plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y por actividad.

La investigación está comprometida con la cooperativa y busca establecer los aspectos claves a mejorar para el desarrollo del proceso crediticio, cuestionando el procedimiento actual y planteando nuevas alternativas que solucionen la problemática.

Para Herrera at & el (2010) Este enfoque privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales en perspectiva de totalidad. Busca la esencia de los mismos al analizarlos inmersos en una red de interrelaciones e interacciones, en la dinámica de las contradicciones que generan cambios cualitativos profundos

También considerando la parte Ontológica, epistemológica, y axiológica con la finalidad de proponer la solución dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

Axiológica porque “es una rama de investigación filosófica, la que se encarga de estudiar la naturaleza de lo que es la valoración humana, lo que son los valores y lo que es importante para las personas” (Burk, 1985)

Ontológica porque “define al ser y establece las categorías fundamentales de las cosas a partir del estudio de sus propiedades, sistemas y estructuras” (Burk, 1985)

Epistemológica porque Mario Bunge define a la Epistemología como la rama de la Filosofía que estudia la Investigación Científica y su producto que es el Conocimiento Científico.

Brindar a los clientes calidad y servicios óptimos, Considerando a su gente como el recurso más valioso, Apoyar a la creatividad y la innovación; compartir información y trabajar en equipo. El investigador deberá acatar las ideas, leyes y políticas del entorno de su investigación, de una manera sintetizada y general con valores como: la disciplina, el orden, la responsabilidad el trabajo en equipo, en el sector que se encuentra el problema de estudio. (Cepeda Zuñiga, 2011)

Esta investigación estudiará el problema y los diferentes cambios para analizar y proponer diferentes soluciones, creando oportunidades para el mejoramiento de la competitividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

2.3. Fundamentación Legal

El proyecto de investigación se respalda en la siguiente normativa vigente al año 2014 que norma las instituciones financieras:

Las Cooperativas sujetas a la Superintendencia de Bancos y Seguros y a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, dependiendo de la cantidad de socios que posea y el número de sucursales dentro y fuera de la provincia donde la institución tenga ubicada su matriz, por lo que se puntualizan los siguientes aspectos.

Bajo normativa de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria establece que “Las cooperativas de ahorro y crédito, los bancos comunales, las cajas de ahorro, las cajas solidarias y otras entidades asociativas formadas para la captación de ahorros, la concesión de préstamos y la prestación de otros servicios financieros en común, constituyen el Sector Financiero Popular y Solidario, el mismo que se regulará por lo dispuesto en la Segunda Parte de la presente ley.

Naturaleza Jurídica Art.- 13.- Las formas de organización de los sectores asociativo y cooperativista, son sociedades de personas, de derecho privado, con finalidad social, que ejercen actividades económicas, como

empresas auto gestionadas por sus asociados o socios y diferenciadas de las empresas públicas y privadas, en cuanto a sus relaciones internas, fines y normas jurídicas aplicables

Definición de Cooperativas

Art.- 34 Son cooperativas, las organizaciones económicas solidarias, constituidas como sociedades de derecho privado, con finalidad social y sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que, unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y mediato de la comunidad.

En su actividad y relaciones, se sujetarán a los Valores y Principios Cooperativos, aprobados por la Alianza Cooperativa Internacional y su Declaración de Identidad.

Clasificación de las Cooperativas

Art.- 35.- Las cooperativas, por su actividad económica, podrán pertenecer a uno de los siguientes grupos: producción, crédito, vivienda, 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.

Cooperativas Mixtas Art. 36.- Son cooperativas mixtas las constituidas entre particulares y el Estado o gobiernos autónomos descentralizados, para la producción o explotación de bienes o la prestación de servicios públicos, mediante gestión y administración común o concesionada.

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, 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.

Órganos de Gobierno, Dirección, Administración Y Control

Art.- 43.- Las cooperativas, para su funcionamiento, contarán con una Asamblea General, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una Gerencia, cuyas atribuciones y deberes constarán en el Reglamento General de la presente ley y sin perjuicio de otras instancias administrativas que atiendan a su objeto social.

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 nivel, tratándose de cooperativas de ahorro y crédito.

Consejo de Vigilancia

Art.- 47 El Consejo de Vigilancia, es el órgano de supervisión de las actividades económicas de la cooperativa que responde a la Asamblea General, 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.

Métodos de Supervisión Bancaria Progresiva según los Principios de Basilea de enero del 2004.

Los supervisores bancarios deben mantener un regular contacto con la gerencia de los bancos y un fluido entendimiento en las operaciones de la institución.

Los supervisores bancarios deben mantener medios para determinar que la información obtenida en la supervisión sean válidas ya sea por medio de:

- a- exámenes realizados directamente en el lugar o
- b- realizando una auditoría externa (con auditores externos).

Los supervisores bancarios deben poseer la capacidad para supervisar el grupo bancario en una base consolidada. Siendo esto un elemento esencial en la supervisión de bancos.

Los supervisores bancarios deben asegurarse que cada banco mantenga registros adecuados, diseñados de manera que concuerden con políticas contables consistentes, con prácticas que permitan al supervisor obtener una visión verdadera y precisa de la condición financiera del banco y de la

rentabilidad de sus negocios y que el banco haga publicaciones regulares del estado financiero, que reflejen realmente su condición.

Poderes Formales de los Supervisores

Los supervisores bancarios deben tener la facultad de realizar acciones correctivas a tiempo cuando:

- a) los bancos falten al cumplimiento de ciertos requerimientos prudenciales (como los rangos de capital mínimo).
- b) existan violaciones a las regulaciones.
- c) los depositantes se vean amenazados de alguna manera.

En circunstancias extremas, los supervisores de bancos deben poseer la autoridad, para revocar la licencia del banco o recomendar su revocación.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. cumple las principales obligaciones dentro de las normativas legales vigentes, desde su inicio ha implementado cambios en las políticas internas y las políticas nacionales que han obligado a la entidad a reestructurar sus lineamientos y procedimientos para la entrega de productos financieros al público..

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda., inicia su actividad financiera a partir del 27 de Marzo DE 1962, con aproximadamente 25 socios. El 23 de Mayo de 1963 mediante acuerdo ministerial 6321 el Ministerio de Previsión Social y Trabajo reconoce su existencia jurídica en el Registro de la Dirección Nacional de Cooperativas. (Cooperativa de Ahorro y Credito Oscus, 1963)

La Cooperativa nace bajo el amparo de la ayuda de las damas del centro Obrero de instrucción y para el año de 1975 cambia de nombre, siendo la nueva denominación Obra Social y Cultural Sopeña (siendo sus siglas OSCUS), y para finales de año cambia su denominación a Cooperativa de Ahorro y Crédito “OSCUS” Ltda., quedando registrada en la Dirección Nacional de Cooperativas mediante Acuerdo Ministerial N.- 5470 del 19 de Septiembre de 1975.

La cooperativa luego paso a ser regulada por la superintendencia de Bancos y Seguros en donde la normativa daba nuevos lineamientos y oportunidades de que la entidad se desarrolle, entre algunos lineamientos se encuentran:

Art. 85.- La Cooperativa concederá créditos a los socios hasta por los montos máximos establecidos por el Consejo de Administración con base a la liquidez y conveniencia financiera de la institución, de acuerdo a los recursos disponibles y, tomando en cuenta la capacidad real de pago del mismo, para los siguientes tipos de actividad:

a) Sector Vivienda; Son los créditos destinados a la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda, siempre que se concedan con garantía hipotecaria y que hayan sido otorgados al usuario final del inmueble, caso contrario se considerarán como créditos de consumo.

b) Producción; Son los créditos destinados a la adquisición de activos fijos y financiamiento de capital de trabajo de actividades productivas que desarrollen los socios. Los créditos para el financiamiento de activos fijos se concederán a mediano y largo plazo, mientras que los créditos para financiar capital de trabajo se concederán a plazos acordes con el ciclo productivo de cada actividad.

c) Sector Comercio; Son los créditos destinados a financiar la compra de productos de origen nacional o importado y su negociación en el mercado nacional o internacional.

d) Sector Servicios; Son los créditos destinados a impulsar el desarrollo de las actividades que cumplen toda clase de profesionales, los mismos que están destinados a financiar la compra de equipos de oficina y equipos de transporte y la adquisición o construcción de talleres, oficinas o consultorios.

e) Consumo y Bienestar Familiar; Son los créditos destinados a financiar a socios, la adquisición de bienes de consumo duradero como muebles, artículos de hogar y vehículos de uso personal y también para el pago de servicios en general.

Estos créditos se conceden generalmente a mediano plazo y se honran mediante cuotas de amortización cuya fuente de repago son los ingresos del deudor.

Art. 86.- Los montos máximos de créditos serán establecidos por el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, de acuerdo a la relación entre el saldo promedio que el socio mantuviere en su cuenta de ahorros y certificados de depósito a plazo fijo, para constituir el encaje para el otorgamiento de un crédito, el mismo que será fijado conforme vaya devengando el crédito y la capacidad real de pago determinada.

Art. 87.- El Consejo de Administración de una conocerá y aprobará el Plan Financiero que contendrá los flujos estimados de ingresos y gastos

financieros, así como los cupos que tiene cada niveles de aprobación de crédito dentro de una Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Art. 88.- Las Cooperativas de Ahorro y Crédito podrán asignar a sus socios, líneas de crédito consistentes en un financiamiento integral a través de diversas operaciones activas y contingentes, las que cubrirán la totalidad o la mayor parte de los requerimientos de capital de operación o financiamiento de activos fijos, durante un período determinado.

Para que un socio, sea elegible para la aprobación de una línea de crédito en su favor deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Excelente experiencia propia o la de un auspiciante (y garante solidario) en el Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario;
- b) Disponibilidad de ahorros que sirvan de encaje para el crédito a realizar;
- c) Adecuada situación económica y financiera del socio;
- d) Presentación de proyectos de factibilidad económica y financieramente rentables y sus correspondientes flujos de fondos;
- e) En los créditos de consumo se exigirá la presentación de certificados de ingresos conferidos por funcionarios autorizados de la institución en las que los socios presten sus servicios; y,
- f) Presentación de proyectos que representen una adecuada rentabilidad.

De acuerdo con la gestión de crédito que tiene la cooperativa maneja la siguiente normativa, atribución que se le confirió por parte de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, del que se destaca los siguientes artículos:

Art. 5 Para el análisis, resolución, control, seguimiento y recuperación de la cartera de crédito y contingentes, se establecen los siguientes niveles de responsabilidad:

- 5.1 Consejo de Administración
- 5.2 Comité de Crédito
- 5.3 Niveles de Resolución
- 5.4 Gerente General
- 5.5 Subgerente de Negocios
- 5.6 Coordinador de Negocios
- 5.7 Gerente de Oficina Operativa
- 5.8 Asesor de Negocios Senior y Junior
- 5.9 Comité de mora
- 5.10 Perito Avalador
- 5.11 Abogado Patrocinador

- 5.12 Analista Jurídico
- 5.13 Asistente de Cartera
- 5.14 Supervisor Operativo
- 5.15 Comisión especial de Calificación de Activos de Riesgo
- 5.16 Jefe de Unidad de Administración Integral y de Riesgos
- 5.17 Oficial de Cumplimiento
- 5.18 Asistente Operativo de Negocios

Art 6 La Cooperativa aplicará para la concesión de operaciones de crédito, en los segmentos comerciales, consumo, vivienda y microcrédito, la metodología crediticia correspondiente.

Art 11 La institución otorgara créditos para los segmentos: Comercial, Consumo, Vivienda y Microcrédito según los siguientes destinos financieros:

Tabla 2 Concesiones de las Operaciones de Crédito

Destino Financiero		Comercial	Consumo	Vivienda	Microcrédito
Capital de Trabajo	Actividades de Producción, Comercialización o Servicios	X			X
Activos Fijos tangibles		X			X
Activos Fijos Intangibles		X			X
Reestructuración de Pasivos y Pago de Obligaciones	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
No Productivas	Pago de Bienes, servicios o gastos NO relacionados con una actividad productiva		X	X	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS

Clasificación de Créditos

Créditos Comerciales

Se entenderá por créditos productivos, todos aquellos otorgados a sujetos de crédito que registren ventas anuales iguales o superiores a \$ 100M y cuyo financiamiento esté dirigido a las diversas actividades productivas.

Créditos de Consumo

Son aquellas operaciones de crédito otorgadas a personas naturales asalariadas y/o rentistas para adquirir bienes de consumo o pago de servicios.

Créditos de Vivienda

Se entiende por créditos de vivienda a las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren respaldados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgadas al usuario final del inmueble.

Microcrédito

Es todo crédito no superior a \$ 20.000 concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, con un nivel de ventas inferior a \$ 100.000, cuya fuente de repago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, indistintamente si el destino del crédito es para financiar actividades productivas o para la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios.

2.4. Categorías Fundamentales

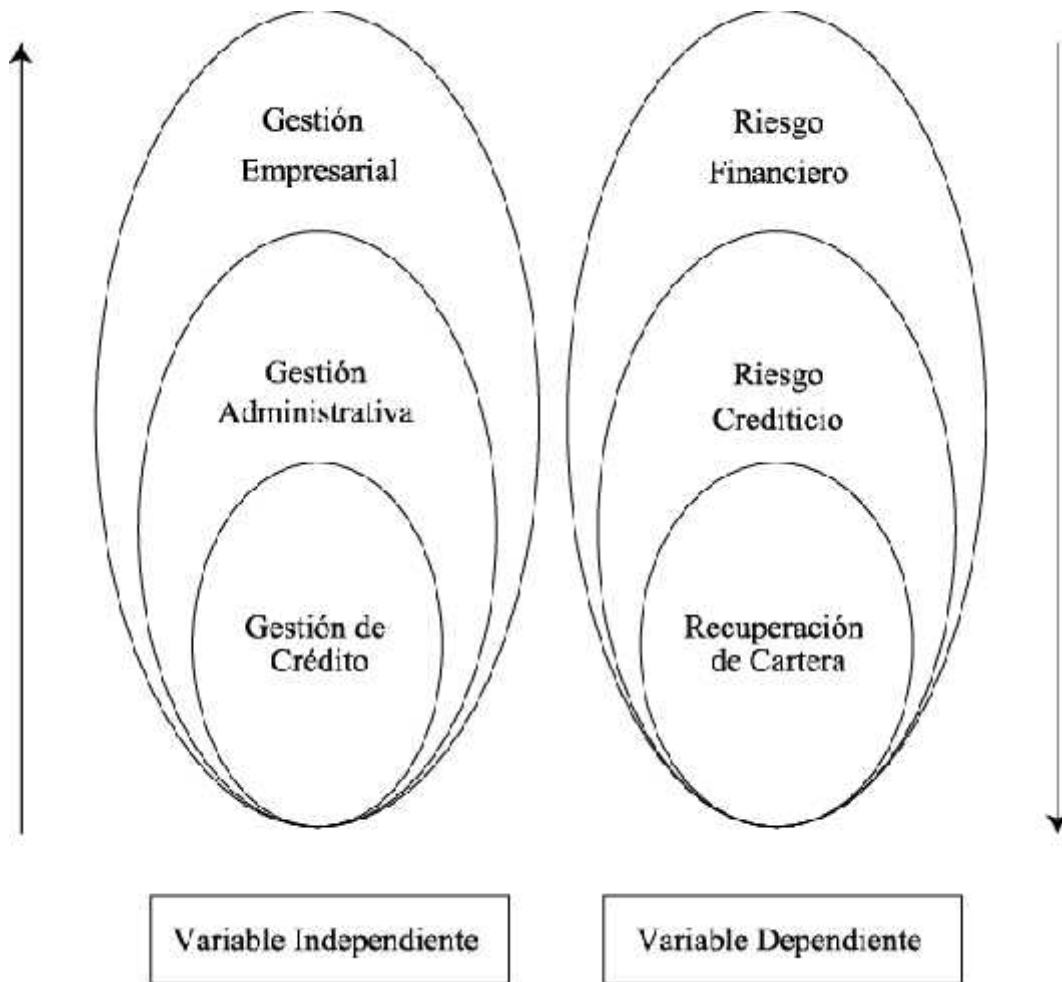


Gráfico 15 Supra-ordenación de variables

Realizado por: Juan Carlos Rubio

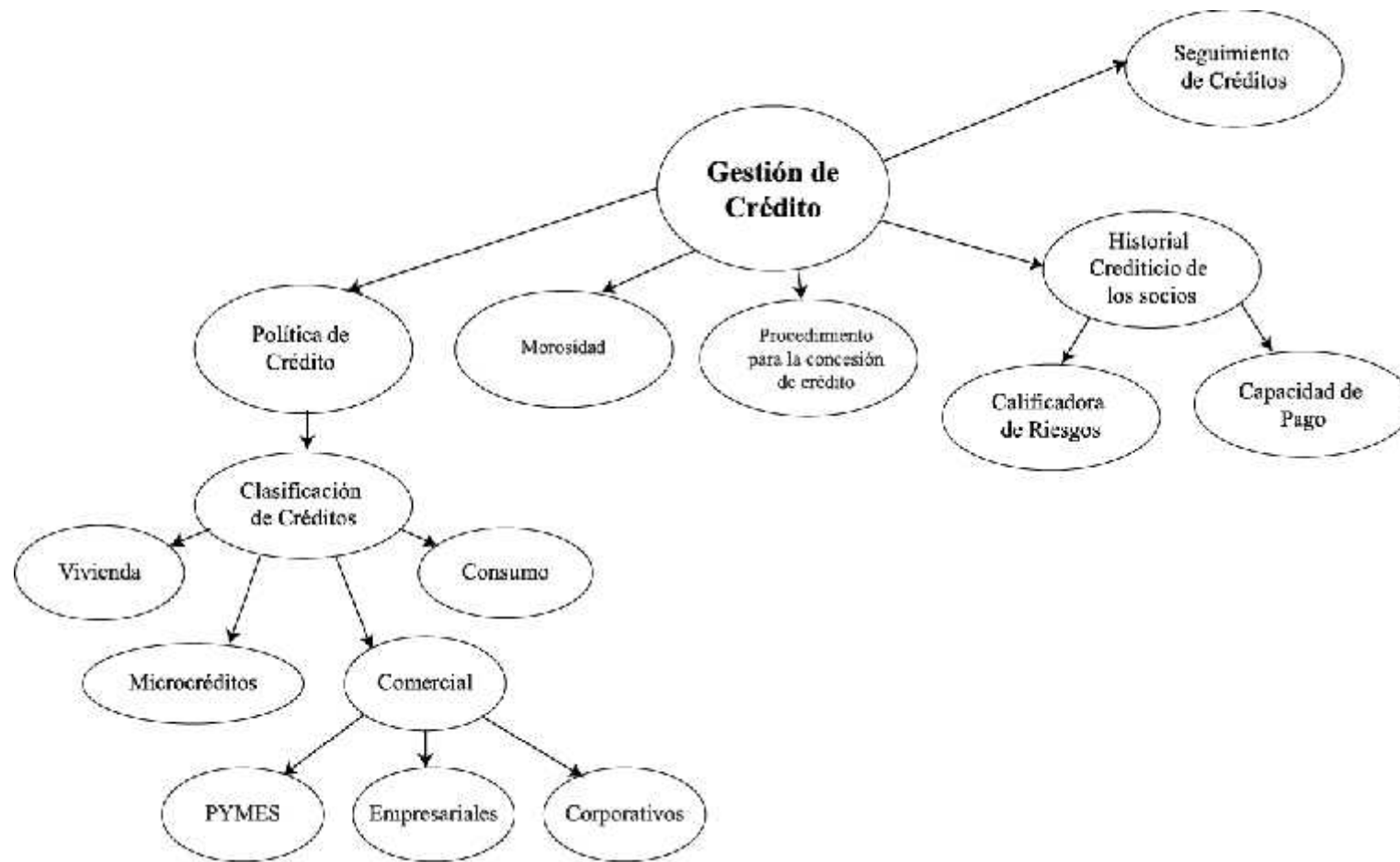


Gráfico 16 Esquema variable independiente: Gestión de Crédito

Realizado por: Juan Carlos Rubio

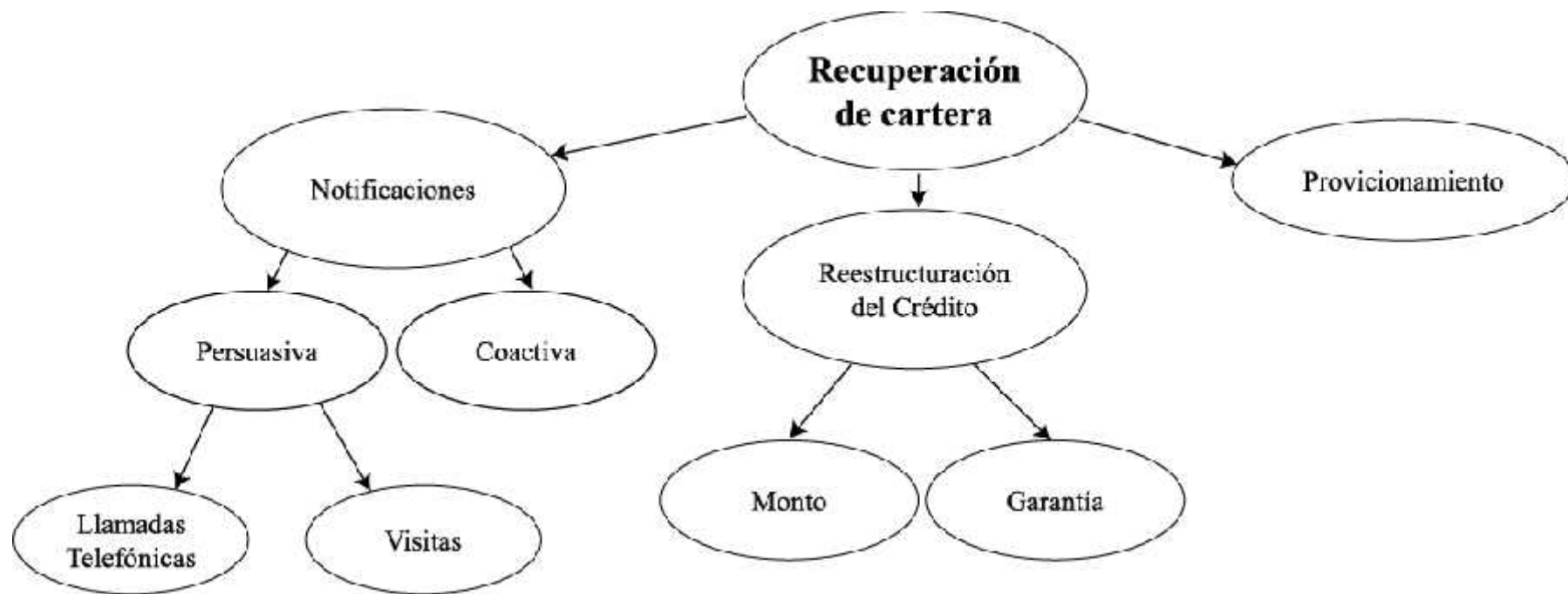


Gráfico 17 Esquema variable dependiente: Recuperación de cartera

Realizado por: Juan Carlos Rubio

2.4.1. Gestión Empresarial

Para definir lo que es la gestión empresarial empezaremos por tomar lo que es gestión que en palabras de Rubio (2008):

La gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados. Con frecuencia se promocionan en la empresa a trabajadores competentes para asumir cargos de responsabilidad, pero si no se les recicla, seguirán trabajando como siempre. No se percatan que han pasado a una tarea distinta y pretenden aplicar las mismas recetas que antaño.

De acuerdo al diccionario definición ABC (2014) en su página web determina a la gestión empresarial como:

Aquella actividad empresarial que a través de diferentes individuos especializados, como ser: directores institucionales, consultores, productores, gerentes, entre otros, y de acciones, buscará mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio. Porque para que una gestión determinada sea óptima y de por ende buenos resultados no solamente deberá hacer mejor las cosas sino que deberá hacer mejor aquellas cuestiones correctas que influyen directamente en el éxito y eso será asequible mediante la reunión de expertos que ayuden a identificar problemas, arrojen soluciones y nuevas estrategias, entre otras cuestiones.

La gestión empresarial es el manejo adecuado de las actividades que realiza la institución y su normal funcionamiento depende de las políticas y estatutos a lo que está regido, y del personal que desarrolla las actividades.

2.4.2. Gestión Administrativa

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que:

La administración es la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar. También es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles.

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es importante que estén relacionados con la gestión

administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son:

- Planeación
- Organización
- Recursos Humanos
- Dirección y control

Lo que es la planificación y organización son los pilares más importantes donde se desarrolla la institución y esto ayuda a conseguir los objetivos a los que la institución está dirigida.

2.4.3. Gestión de Crédito

Según Brachfield (2009) indica que “la gestión de crédito comprende el proceso desde el momento en el que una persona se acerca a solicitar un crédito hasta su concesión”

Además Mooney, (2006) aporta al concepto de gestión de crédito estableciendo que:

La gestión de créditos permite determinar el riesgo de crédito especificando un límite de crédito para un cliente. De esta forma se puede estimar la salud financiera de un cliente o grupo de clientes, identificar señales de aviso con prontitud y desarrollar la búsqueda de decisiones en cuanto a créditos. Esto resulta muy útil si los clientes se encuentran en industrias o empresas financieramente inestables o si realiza operaciones comerciales con países que son políticamente inestables o utilizan una política de tipo de cambio restrictiva.

Para una institución financiera este es la principal herramienta para su desarrollo debido a que esta asegura la integridad y crecimiento de los recursos económicos de la institución.

Dentro de la Cooperativa, existen procedimientos que rigen las actividades crediticias amparándose en el Reglamento de Crédito y Cobranza de la institución.

2.4.4. Políticas de Crédito

Dentro de la Cooperativa, las políticas de Crédito están estipuladas en el Reglamento de Crédito y Cobranza aprobado por el consejo de administración en el año 2012.

En el reglamento se detallan la responsabilidad de cada uno de los actores del proceso crediticio, el perfil del sujeto de crédito, los montos máximos y mínimos por segmento de crédito, las características del crédito, garantías, avalúos, seguimiento, morosidad y sanciones.

Dentro de la cooperativa han determinado cuatro tipos de crédito, los cuales son de Consumo, de vivienda, de comercio y microcrédito; cada uno con sus descripción, características, especificaciones del público específico al que va dirigido, los montos máximos y el plazo de pago.

Dentro del Crédito Comercial se puede destacar que está destinado al financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases, los créditos comerciales se dividen en tres sub-segmentos corporativos, empresariales y pequeñas y medianas empresas cuyas características son:

Tabla 3 Crédito Comercial

Segmento de Crédito	Comercial
----------------------------	------------------

Descripción	<p>Comerciales Corporativos.- Son créditos directos o contingentes otorgados a Socios/ Clientes naturales y jurídicos, destinados a financiar diversas actividades productivas y de comercialización a gran escala, con ingresos por ventas u otros conceptos redituables anuales directamente relacionados con la actividad productiva o de comercialización, que en conjunto sean iguales o superiores a USD 5.000.000,00.</p> <p>Comerciales Empresariales.- Son créditos directos o contingentes otorgados a Socios/Clientes naturales o jurídicos, destinados a financiar diversas actividades productivas y de comercialización a una menor escala que las empresas corporativas, con ingresos por ventas u otros conceptos redituables anuales, directamente relacionados con la actividad productiva o de comercialización, que en conjunto sean mayor o igual a USD 1.000.000,00 y menores a USD 5.000.000,00.</p> <p>Comerciales PYMES-Pequeñas y medianas empresas.- Son créditos directos o contingentes otorgados a Socios/Clientes naturales o jurídicos, destinados a financiar diversas actividades productivas y de comercialización a una menor escala que el segmento empresarial, con ingresos por venta u otros conceptos redituables anuales, directamente relacionados con la actividad productiva o de comercialización, que en conjunto sean mayor o igual a USD 100.000,00 y menores a USD 1.000.000,00.</p>
Mercado Objetivo	<p>a) Personas Naturales mayores de edad legalmente establecidas en el país.</p> <p>b) Personas Jurídicas legalmente establecidas en el país.</p>
Fuente de Pago	Con ingresos por ventas de actividades productivas, de comercialización u otros conceptos redituables anuales.
Monto Máximo	<p>Fondos Propios</p> <p>a) Socios hasta USD 150.000,00</p> <p>b) Clientes hasta USD 80.000,00</p> <p>Fondos Externos</p> <p>Plazo según convenio</p>
Plazo	<p>Fondos Propios</p> <p>Socio/Cliente de acuerdo al producto y hasta 60 meses</p> <p>Fondos Externos</p> <p>Plazo según convenio</p>
Garantía	De acuerdo al Producto
Amortización	<p>a) Mensual</p> <p>b) Bimensual</p> <p>c) Trimestral</p> <p>d) Semestral</p> <p>e) Al Vencimiento</p>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

Tabla 4 Crédito de Consumo

Segmento de Crédito	Consumo
Descripción	Son créditos otorgados a Socios/Clientes naturales, destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad económica productiva, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual del deudor, entendiéndose por este los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.
Mercado Objetivo	a) Socios/Clientes mayores de edad y legalmente establecido en el país, edad máxima 80 años incluido el plazo del crédito. b) Socios/Clientes migrantes a través de poderes legalmente reconocidos, edad máxima 80 años incluido el plazo del crédito.
Fuente de Pago	Sueldos, salarios, honorarios, remesas, rentas promedio u otras fuentes de ingreso redituables.
Monto Máximo	a) Socios hasta USD 150.000,00 b) Clientes hasta USD 80.000,00
Tasa de Interés	Las definidas por el Comité de Tasas Activas, Pasivas y Costos
Plazo	Socio/Cliente de acuerdo al producto y hasta 60 meses
Garantía	De acuerdo al Producto
Amortización	a) Quincenal b) Mensual c) Al Vencimiento

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

Tabla 5 Crédito de Vivienda

Segmento de Crédito	Vivienda
Descripción	Son créditos otorgados a Socios/Clientes naturales para la adquisición, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria, que abarca la hipoteca directa a favor de la cooperativa o a los fideicomisos mercantiles de garantía de vivienda propia; y, que hayan sido otorgados al usuario final del inmueble o según las condiciones establecidas en el convenio de fondos externos.
Mercado Objetivo	a) Socios/Clientes mayores de edad y legalmente establecido en el país, edad máxima 80 años incluido el plazo del crédito. b) Socios/Clientes migrantes a través de poderes legalmente reconocidos, edad máxima 80 años incluido el plazo del crédito.
Fuente de Pago	La fuente de ingresos del Socio/Cliente.
Monto Máximo	a) Socios hasta USD 150.000,00 b) Clientes hasta USD 80.000,00
Tasa de Interés	Las definidas por el Comité de Tasas Activas, Pasivas y Costos
Plazo	Fondos Propios Socio/Cliente hasta 120 meses Fondos Externos Plazo según convenio
Garantía	Hipotecaria
Amortización	a) Mensual b) Trimestral

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

Tabla 6 Microcrédito

Segmento de Crédito	Microcrédito
Descripción	Es todo crédito igual o menor a USD 20.000,00 concedidos a Socios/Clientes naturales o jurídicos con un nivel de ventas inferior a USD 100.000,00 o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria y cuyo saldo adeudado en el sistema financiero, incluyendo la operación que está siendo calificada o evaluada para su otorgamiento, sea hasta USD 40.000,00 y destinada a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios.
Mercado Objetivo	Personas naturales no asalariadas, usualmente informales; personas jurídicas, o unidades familiares; o grupos de prestatarios con garantía mancomunada o solidaria.
Fuente de Pago	La fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificada por la Cooperativa.
Monto Máximo	Socios/Clientes hasta USD 20.000,00 siempre y cuando no exceda de USD 40.000,00 de endeudamiento en el sistema financiero.
Tasa de Interés	Las definidas por el Comité de Tasas Activas, Pasivas y Costos
Plazo	Fondos Propios Socio/Cliente de acuerdo al producto y hasta 60 meses Fondos Externos Plazo según convenio
Garantía	De acuerdo al Producto
Amortización	a) Mensual b) Bimensual c) Trimestral d) Semestral e) Al Vencimiento f) De acuerdo a la ciclicidad del negocio

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

Límites de Crédito

En la revista económica presentada por la Confederación Española de Madrid en 2013 establece que:

Los límites de crédito son una herramienta útil para controlar la cartera de clientes existente así como para tomar decisiones sobre posibles nuevos clientes. Para definir estos límites es necesario observar el comportamiento de las cuentas a cobrar de los clientes habituales y ajustar estos límites de ventas a crédito en función del riesgo individual que representen.

Dentro de la institución los créditos tienen un límite de acuerdo con las características del crédito, las necesidades y capacidad de pago de los socios; la cooperativa busca asegurar de esta manera que no se generen variaciones significativas en los índices de morosidad.

2.4.5. Morosidad

Westley & Branch (2000) manifiestan en su publicación que:

“El control de la morosidad de los préstamos es una de las tareas más críticas que afronta una institución financiera para asegurar su supervivencia a largo plazo”.

Dentro del Reglamento de Crédito y cobranza de la cooperativa determina lo siguiente:

El indicador de Morosidad será parte del presupuesto Anual y no podrá contradecir los límites de riesgo de crédito establecido en el manual de Administración Integral de Riesgos.

Para la constitución de provisiones genéricas y específicas sobre la cartera de crédito se observara lo dispuesto en la Norma emitida por el órgano de control correspondiente a la Calificación de Activos de Riesgo y Constitución de Provisiones

En la Superintendencia de Bancos y Seguros en el Libro i.- normas generales para la aplicación de la ley general de instituciones del sistema financiero determina

Para los efectos de la clasificación de la cartera de las instituciones del sistema financiero, los créditos se dividirán en seis segmentos: comercial, consumo, vivienda, microcrédito, educativo y de inversión pública.

Tabla 7 Cobertura de la Calificación para Créditos Comerciales

Categoría	Días de Morosidad
A - 1	0
A - 2	1 - 15
A - 3	16 - 30
B - 1	31 - 60
B - 2	61 - 90
C - 1	91 - 120
C - 2	121 - 180
D	180 - 360
E	+ 360

Fuente: Superintendencia de Bancos

Tabla 8 Cobertura de la Calificación para Créditos de Consumo

Categoría	Días de Morosidad
A - 1	0
A - 2	1 - 8
A - 3	9 - 15
B - 1	16 - 30
B - 2	31 - 45
C - 1	46 - 70
C - 2	71 - 90
D	91 - 120
E	+ 120

Fuente: Superintendencia de Bancos

Tabla 9 Cobertura de la Calificación para Créditos de Vivienda

Categoría	Días de Morosidad
A - 1	0
A - 2	1 - 30
A - 3	31 - 60
B - 1	61 - 120
B - 2	121 - 180
C - 1	181 - 210
C - 2	211 - 270
D	271 - 450
E	+ 450

Fuente: Superintendencia de Bancos

Tabla 10 Cobertura de la Calificación para Microcréditos

Categoría	Días de Morosidad
A - 1	0
A - 2	1 - 8
A - 3	9 - 15
B - 1	16 - 30
B - 2	31 - 45
C - 1	46 - 70
C - 2	71 - 90
D	91 - 120
E	+ 120

Fuente: Superintendencia de Bancos

2.4.6. Proceso para la concesión de Crédito

Dentro del Reglamento de Crédito y cobranza que maneja la Cooperativa establece que:

La cooperativa aplicara para la concesión de operaciones de crédito, en los segmentos comercial, consumo, vivienda y microcrédito la metodología crediticia correspondiente.

Para cada proceso de concesión de crédito la cooperativa maneja la siguiente codificación:

Información, negociación y recepción de solicitudes para operaciones de crédito y contingentes (GNE.COL.751.PRO.02)

Verificación y análisis de créditos de consumo y vivienda (GNE.COL.751.PRO.03)

Verificación y análisis de operaciones de microcrédito, vivienda y contingentes (GNE.COL.751.PRO.04)

Resolución, formalización de operaciones de crédito y contingentes (GNE.COL.751.PRO.05)

Y en cada una de ellas detalla las referencias tomadas para su creación, las personas o departamentos responsables, el cuadro de actividades y el flujograma respectivo.

2.4.7. Historial crediticio

Para Martínez (2005) “se reporta de manera clara y precisa en la que se encuentra el cliente, es como la hoja de vida ante instituciones financieras manera como cumple sus obligaciones”.

Establecer un historial crediticio de cada uno de los socios es de importancia para la institución al buscar conocer las características de la persona que busca un crédito y así evitar entregar valores a personas con baja responsabilidad.

2.4.7.1. Calificadora de Riesgo

Son compañías que evalúan la certeza de pago puntual y completo de capital e intereses de las obligaciones, así como la existencia legal, y la estructura de la obligación para establecer el grado de riesgo. (Martinez, 2005)

Dentro del país las principales calificadoras de riesgo son:

- Calificadora de Riesgos Summaratings S.A.
- Class International Rating Calificadora de Riesgos S.A.
- Micro finanza Calificadora de Riesgos S.A. Microriesg
- Calificadora de Riesgos Pacific Credit Rating S.A.
- Ecuability S.A. Calificadora de Riesgos
- Sociedad Calificadora de Riesgo Latinoamericana Scrl S.A.
- Calificadora de Riesgos Bankwatch Ratings Del Ecuador S.A.

2.4.7.2. Capacidad de Pago

Capacidad de pago, para Martínez (2005) consiste en “realizar un análisis para determinar el monto de liquidez que generan los clientes, estableciendo el monto de pago que puede cubrir para no tener ningún riesgo en la Cooperativa”.

De acuerdo con los ingresos de cada persona y a la estimación de gastos se busca determinar la capacidad de pago que le permita acceder a un crédito; mediante lo cual la Cooperativa establece un perfil de sujeto de crédito.

Tabla 11 Perfil del Sujeto de Crédito

	Perfil del Sujeto de Crédito	Comercial	Consumo	Vivienda	Micro Crédito
A	Personas Naturales	X	X	X	X
B	Personas Jurídicas	X			X
C	Edad mínima 18 años y máxima 80 años incluido el plazo del crédito.	X	X	X	X
D	Extranjeros con residencia y que ejerzan una actividad económica con un tiempo mínimo de un año	X	X	X	X
E	Socio / Cliente en goce de sus derechos.	X	X	X	X
F	En caso de Disolución conyugal, acta de matrimonio inscrita	X	X	X	X
G	Mantener obligaciones directas e indirectas en estado normal en el sistema financiero y en la cooperativa, salvo la presentación del certificado que revele estar al día en sus obligaciones.	X	X	X	X
H	Que la fuente de pago provenga de sueldos, salarios, honorarios, remesas, renta promedio u otras fuentes de ingreso redituables.	X	X	X	X
I	Tiempo en relación de dependencia laboral mínimo de un año	X	X	X	X
	Perfil del Sujeto de Crédito	Comercial	Consumo	Vivienda	Micro Crédito

J	Que la fuente de pago constituye los ingresos por venta u otros conceptos redituables directamente relacionados con la actividad de producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases	X	X	X	
K	Permanencia del negocio mínimo 6 meses en el mercado.	X	X	X	X
L	Socios/Clientes cuya actividad o residencia se encuentren en la zona comercial de la Cooperativa.	X	X	X	X
M	No registrar endeudamiento superior al 200% del patrimonio del sujeto de crédito y garante.	X	X	X	X

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

2.4.8. Seguimiento de Crédito

Para Crediriesgo (2010), el Seguimiento de Crédito consiste en:

Conocer los aspectos relevantes de la gestión especializada del riesgo crediticio, los factores relevantes que deber ser considerados en el flujo de negocio (proceso y metodología) Profundizar en la evaluación y obtención de información para la construcción de nivel de ingresos y egresos de la unidad económica. Para lo cual recomienda los siguientes aspectos

Análisis en los compromisos adquiridos entre la institución y el cliente

Este es el primer paso que debe dar todo analista de crédito para conocer de la evolución financiera de la empresa y, sobre la base de esta información, detectar la necesidad de realizar un estudio más efectivo acerca de la posibilidad de pago de la empresa en cuestión.

Informes periódicos

A la luz de los cuales se compara la evolución real con la esperada por el cliente. Este tipo de informe no requiere la realización de visitas programadas.

Visitas al cliente

Las visitas al cliente se realizan en forma periódica. Se considera este tipo de control para realizar informes de gestión con un grado mayor de estudio.

La definición de las fechas de las visitas se canaliza en la etapa de negociación.

Verificación física de las garantías

La verificación de garantías debe estar acordada en la etapa de negociación, pero, además la institución financiera se debe reservar el derecho de efectuar verificaciones no anunciadas.

Las visitas periódicas del ANALISTA a la empresa deudora o cliente permiten que la institución financiera obtenga una apreciación real de la situación del negocio, y, por lo tanto, la probabilidad de pago de créditos.

El seguimiento de crédito es de importancia debido a que, conocer si los recursos entregados a los sujetos de crédito fueron utilizados para el fin informado asegura a la institución que no se generen delitos además de establecer las características que puedan dificultar el cumplimiento de los pagos.

2.4.9. Indicadores de Gestión

Para Abay Analistas (2007) Los indicadores de Gestión son:

Herramientas necesarias para poder medir, y con ello, controlar los procesos con el objetivo de realizar una gestión eficaz de los mismos. Desde la literatura se ha ofrecido una extensa conceptualización y utilidad de los indicadores, integrando los distintos formatos y particularidades que éstos pueden adquirir. En este sentido, las siguientes conceptualizaciones vienen a ilustrar las características y utilidades de los mismos.

Según la AECA (2000), los indicadores son “unidades de medida que permiten el seguimiento y la evaluación periódica de las variables clave de una organización, mediante su comparación con los correspondientes referentes internos y externos”.

Por su parte, Gómez (1994) expone que “un indicador debe representar las magnitudes más importantes del sistema así como dar respuesta a todo tipo de variaciones del objeto de medición”.

De manera más concreta, y específica para los indicadores de gestión, De Forn (1988) señala que estos indicadores tienen que permitir la medición en un doble sentido: desde la vertiente de los resultados obtenidos y desde los recursos utilizados.

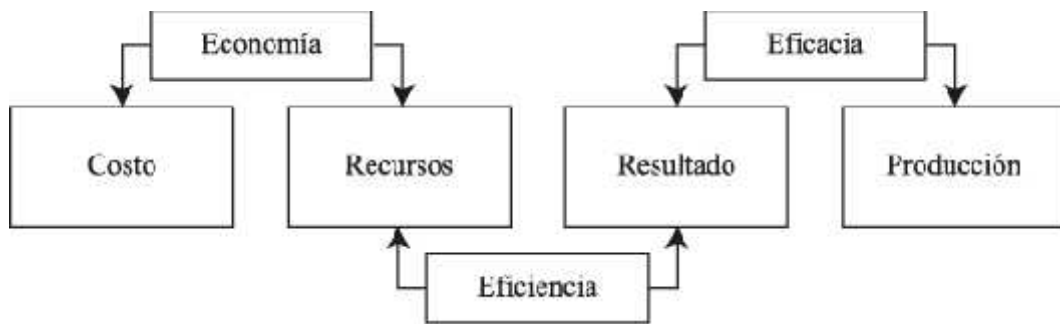


Gráfico 18 Indicadores de Gestión

Fuente: Adaptado de Indicadores de Desempeño en el sector público

Richardson (2009) en su resumen ejecutivo del sistema de monitoreo PERLAS (cada una de las letras representa una área específica en la que se basan los indicadores; P de Protección, E de Estructura Financiera Eficaz, R de Rendimiento, L de Liquidez. A de Activos y S de Señales de Crecimiento) manifiesta que:

Se han promovido varios ratios financieros y reglas empíricas para instituciones financieras en todo el mundo, pero pocos de éstos han sido consolidados en un programa de evaluación que sea capaz de medir tanto los componentes individuales como el sistema entero. Desde 1990, el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito emplea una serie de ratios financieros conocidos como “PERLAS.”

Cada letra de la palabra PERLAS mide un área clave de las operaciones de CAC: Protección, Estructura financiera eficaz, Calidad de Activos, Tasas de Rendimiento y costos, Liquidez y Señales de crecimiento.

Tabla 12 Indicadores PERLAS

Área		Descripción	Meta
P PROTECCIÓN	P1	Provisión para préstamos incobrables / Provisión requerida para préstamos morosos >12 meses	100%

	P2	Provisión neta para préstamos incobrables / Provisión requerida para préstamos morosos de 1 a 12 meses	35%
	P2U	Provisión neta para préstamos incobrables / Provisión requerida para préstamos morosos de 1 a 12 meses (Definido por el usuario)	100%
	P3	Castigo total de préstamos morosos >12 meses	Si
	P4	Castigos Anuales de préstamos / Cartera Promedio	Mínimo
	P5	Recuperación Cartera Castigada / Castigos acumulados	>75%
	P6	Solvencia	111%
E ESTRUCTURA FINANCIERA EFICAZ	E1	Préstamos Netos/ Activo Total	70-80%
	E2	Inversiones Líquidas / Activo Total	16%
	E3	Inversiones Financieras / Activo Total	2%
	E4	Inversiones No Financieras / Activo Total	0%
	E5	Depósitos de Ahorro / Activo Total	70-80%
	E6	Crédito Externo / Activo Total	0- 5%
	E7	Aportaciones / Activo Total	20%
	E8	Capital institucional / Activo Total	10%
	E9	Capital institucional neto/ Activo Total	10%
	E9U	Capital institucional neto/ Activo Total (Definido por el Usuario)	10%
R TASAS DE RENDIMIENTO Y COSTOS	R1	Ingresos por Préstamos / Promedio Préstamos Netos	Tasa empresarial
	R2	Ingresos por Inversiones Líquidas / Promedio Inversiones Liquidas	Tasas del mercado
	R3	Ingresos por Inversiones Financieras / Promedio Inversiones Financieras	Tasas del mercado
	R4	Ingresos por Inversiones No Financieras / Promedio Inversiones No Financieras	R1
	R5	Costos Financieros: Depósitos de ahorro / Promedio Depósitos de Ahorro	Tasas del mercado >Inflación
	R6	Costos Financieros: Crédito Externo / Promedio Crédito Externo	Tasas del mercado
	R7	Costos Financieros: Aportaciones / Promedio Aportaciones	Tasas del mercado R5
	R8	Margen Bruto / Promedio Activo Total	Variable Relacionado con el cumplimiento de E9,
Área		Descripción	Meta
	R9	Gastos operativos / Promedio Activo Total	5%
	R10	Provisiones Activos de Riesgo / Promedio Activo Total	^P1 = 100% ^P2 = 35%

	R11	Otros Ingresos y Gastos / Promedio Activo Total	Lo Mínimo
	R12	Excedente neto / Promedio Activo Total (ROA)	$\wedge E9 > 10\%$
	R13	Excedente neto / Promedio Capital Institucional + Capital Transitorio (ROC)	$> \text{Inflación}$
L LIQUIDEZ	L1	(Inversiones a corto plazo + Activos líquidos - Cuentas por pagar a corto plazo) / Depósitos de Ahorro	15-20%
	L2	Reservas de liquidez / Depósitos de ahorro	10%
	L3	Activos líquidos improductivos / Activo Total	$< 1\%$
A CALIDAD DE ACTIVOS	A1	Morosidad Total / Cartera Bruta	5%
	A1U	Morosidad Total / Cartera Bruta (Definido por el Usuario)	5%
	A2	Activos Improductivos / Activo Total	5%
	A3	(Capital Institucional Neto + Capital Transitorio + Pasivos Sin Costo / Activos Improductivos	200%
S SEÑALES DE CRECIMIENTO	S1	Crecimiento de préstamos	$\wedge E1 = 70-80\%$
	S2	Crecimiento de inversiones líquidas	$\wedge E2 = 16\%$
	S3	Crecimiento de inversiones financieras	$\wedge E3 = 2\%$
	S4	Crecimiento de inversiones no financieras	$\wedge E4 = 0\%$
	S5	Crecimiento de depósitos de ahorro	$\wedge E5 = 70-80\%$
	S6	Crecimiento de crédito externo	$\wedge E6 = 0-5\%$
	S7	Crecimiento de aportaciones	$\wedge E7 = 20\%$
	S8	Crecimiento de capital institucional	$\wedge E8 = 10\%$
	S9	Crecimiento de capital institucional neto	$\wedge E9 = 10\%$
	S10	Crecimiento del número de asociados	15%
	S11	Crecimiento del activo total	$> \text{Inflación} + 10\%$

Fuente: Sistema de Monitoreo PERLAS

2.4.10. Riesgo Crediticio

El Acuerdo de Capital del Comité de Basilea indica que:

Se utiliza un enfoque de cartera para medir el riesgo, clasificando los activos en cuatro categorías, en cada categoría la exposición es ponderada (0%, 20%, 50%, 100%) según el tipo de deudor. Existe también una escala de consumos para las operaciones fuera de balance. La normativa de Basilea I está basada en el modelo RAR (Risk Asset Ratio), según el cual las entidades han de mantener un capital mínimo del 8% sobre los activos ponderados por riesgo.

$$\text{RAR} = \frac{R \cdot P}{\sum_{i=1}^N \alpha_i \cdot A_i} \geq 8\%$$

Dónde:

RR.PP. = Recursos Propios

i = coeficientes de ponderación de riesgo que pueden tomar valores de 0 a 100

A_i = valor del activo sometido al coeficiente.

Medición del riesgo de crédito en el marco de Basilea II

1.- El método estándar es, conceptualmente, igual que el del Acuerdo actualmente vigente, pero más sensible al riesgo. El banco asigna una ponderación de riesgos a cada uno de sus activos y operaciones fuera de balance y genera un total de activos ponderados por riesgo. Actualmente, las ponderaciones individuales dependen del tipo, en sentido amplio, de prestatario (riesgo soberano, bancos o empresas).

En el nuevo Acuerdo las ponderaciones de riesgo se van a refinar teniendo en cuenta la calificación suministrada por la institución externa de evaluación de crédito (como una agencia de calificación – rating) que cumpla estándares estrictos.

2.- Métodos basados con el enfoque IRB (por sus iniciales del inglés Internal Rating-Based approach), los bancos podrán utilizar sus estimaciones internas de la calidad crediticia de sus prestatarios para calcular el riesgo de crédito en sus carteras, sujeto todo ello a metodología y estándares de publicidad estrictos.

El banco estima la calidad crediticia de sus prestatarios y los resultados se traducen en estimaciones del importe de las pérdidas futuras potenciales, importe que constituye la base de los requerimientos mínimos de capital. Existe un método básico (Foundation) y uno avanzado (Advanced), ambos proporcionan mayor sensibilidad al riesgo que el método estándar.

El riesgo de entregar valores monetarios siempre existe, y depende de cómo sea la persona a la que entregamos dichos valores; la entidad siempre debe conocer este tipo de riesgo para desarrollar sus actividades y evitar caer en situaciones de iliquidez.

2.4.11. Recuperación de Cartera

Según Martínez (2005) Recuperación de cartera: es “controlar el cumplimiento de las metas establecidas, analizar las causas de las desviaciones y determinar las acciones a seguir según sea el caso de acuerdo a las notificaciones”.

En el Reglamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa, en el art 69 establece:

Es responsabilidad del Asesor de Negocios Senior o Junior la gestión de cobranza y el seguimiento a los compromisos de pago, la que se realizará para lograr la cancelación de las cuotas en mora hasta la etapa judicial.

Tabla 13 Gestión de Cobranza Determinación de Cargos Asociados Políticas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

Etapa	Canales	Segmento			
		Comercial	Consumo	Micro Crédito	Vivienda
Preventiva	SMS	3 días antes del vencimiento	3 días antes del vencimiento	3 días antes del vencimiento	3 días antes del vencimiento
Operativa	SMS	1 – 30 días	1 - 30 días	1 - 30 días	1 - 30 días
	Llamadas Call Center	5 - 30 días	3 - 30 días	5 - 30 días	3 - 30 días
	Asesores de Negocios	1 - 60 días	1 - 60 días	1 - 60 días	1 - 90 días
Extra Judicial	Asesores de Negocios	61 - 90 días	61 - 90 días	61 - 90 días	91 - 120 días
Judicial	Abogados Externos	91 en adelante	91 en adelante	91 en adelante	121 en adelante

Fuente Políticas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

2.4.11.1. Notificaciones

Para Martínez (2005) Notificaciones “Son el acto por el que se comunican a una persona/socio las resoluciones y actos administrativos que afecten a sus derechos, intereses o incumplimiento de una obligación”.

Preventiva

"Nos permitirá minimizar o bien neutralizar el riesgo, para realizar una advertencia a alguien sobre alguna situación." (Definición ABC, 2014); Esta acción busca recordar al socio de su saldo pendiente con la cooperativa antes de que esta venza

Operativa

Consiste en comunicar al socio mediante llamadas telefónicas o mensajes de texto que tienen pendiente valores a pagar durante los primeros 30 días de vencimiento; pasada esta fecha el personal encargado va a ser la visita al domicilio o lugar de trabajo al socio para exigir el pago de los valores consignados.

Extrajudicial

En esta etapa los asesores de negocios están constantemente notificando a los socios y buscan establecer mecanismos para el pronto pago de valores consignados.

Judicial

Es el proceso jurídico al que entra el socio cuando incumple los pagos respectivos del crédito otorgado, este proceso pasa a manos de abogados y asesores jurídicos de la cooperativa.

2.4.11.2. Restructuración de Crédito

Las reestructuraciones del crédito son transacciones que se realizan dentro de la cooperativa con el socio para cambiar sus deudas de corto plazo a deudas de largo plazo por que el cliente no puede cumplir con el monto de pago. (Martinez, 2005)

Monto

Monto: Una reestructuración de acuerdo al monto se lo realiza cuando el socio no tiene las posibilidades de cumplir con las cuotas excesivas de pago, detallando en esta reestructuración el pago menor a las cuotas mensuales.

Garantía

Garantía: la reestructuración de acuerdo a la garantía, es cuando el deudor desea que se le otorgue el crédito sobre un mismo crédito y por ende se le aplaza el tiempo de pago y las cuotas sean acorde a su capacidad de pago.

2.4.12. Provisiones

Para realizar las provisiones se realizan ciertos cálculos detallados en la nota técnica 5 emitido por la superintendencia de bancos y seguros en donde se detalla lo siguiente:

Mide la proporción de la provisión para cuentas incobrables constituida con respecto a la cartera improductiva bruta.

Los ratios de cobertura se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio. Mayores valores de este índice, significa mayores provisiones contra pérdidas.

Cobertura Cartera de Crédito Improductiva

$$\text{Cobertura} = \frac{\text{Provisiones}}{\text{Cartera Crédito Improductiva}}$$

Provisiones para Créditos Incobrables.

Cobertura de la Cartera (Improductiva) Comercial

$$\text{Cobertura Cartera Comercial} = \frac{\text{Provisiones Cartera Comercial}}{\text{Cartera Improductiva Comercial}}$$

Provisiones para Cartera Comercial

Menos 149905	(Provisiones para) Cartera de Créditos Comercial
Más 741405	Provisión Cartera Reestructurada Comercial
Más 741425	Provisión General Cartera Comercial

Cobertura de la Cartera (Improductiva) de Consumo

$$\text{Cobertura Cartera Consumo} = \frac{\text{Provisiones Cartera Consumo}}{\text{Cartera Improductiva Consumo}}$$

Provisiones para Cartera de Consumo

<i>Menos 149910</i>	<i>(Provisiones para) Cartera de Créditos de Consumo</i>
<i>Más 741410</i>	<i>Provisión Cartera Reestructurada de Consumo</i>
<i>Más 741430</i>	<i>Provisión General Cartera de Consumo</i>

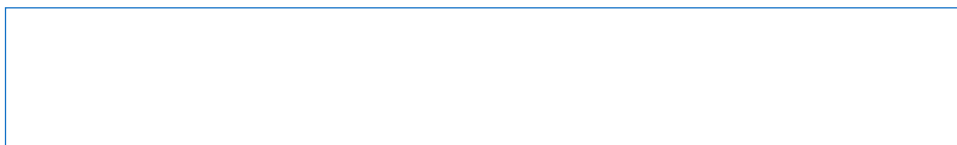
2.2.4 Cobertura de la Cartera (Improductiva) de Vivienda

$$\text{Cobertura Cartera Vivienda} = \frac{\text{Provisiones Cartera Vivienda}}{\text{Cartera Improductiva Vivienda}}$$

Provisiones para Cartera de Vivienda

<i>Menos 149915</i>	<i>(Provisiones para) Cartera de Créditos de Vivienda</i>
<i>Más 741415</i>	<i>Provisión Cartera de Vivienda</i>
<i>Más 741435</i>	<i>Provisión General de Vivienda</i>

Cobertura de la Cartera (Improductiva) de Microempresa



$$\text{Cobertura Cartera Microempresa} = \frac{\text{Provisiones Cartera Microempresa}}{\text{Cartera Improductiva Microempresa}}$$

Provisiones para Cartera para la Microempresa

<i>Menos</i>	<i>149920</i>	<i>(Provisiones para) Cartera de Créditos para la Microempresa</i>
<i>Más</i>	<i>741420</i>	<i>Provisión Cartera para la Microempresa</i>
<i>Más</i>	<i>741440</i>	<i>Provisión General Cartera para la Microempresa</i>

2.5. Hipótesis

¿Cómo la inadecuada gestión de crédito incide en la recuperación de cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus de la ciudad de Ambato?

2.6. Identificación de Variables (Señalamiento de variables de la hipótesis)

2.6.1. Variable Independiente

Gestión de Crédito - Cualitativa

2.6.2. Variable Dependiente

Recuperación de Cartera – Cuantitativa

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de la investigación

Este proyecto se realizó con un enfoque crítico propositivo en virtud de cuestionar el proceso actual que maneja la institución y se busca determinar la solución óptima.

También con un enfoque cuali-cuantitativo, Es decir validar las cualidades que tiene el proceso determinando cuantificablemente los resultados en valores monetarios, debido a que se buscara analizar el método de los asesores de negocios para el otorgamiento de préstamos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS

Dando prioridad al paradigma cualitativo se busca enfocar a la información naturalista y participativa; Herrera at & él. (2010) en su publicación detalla las siguientes características:

- Busca la comprensión de los fenómenos sociales
- Observación naturalista.
- Enfoque contextualizado.
- Perspectiva desde dentro.
- Énfasis en el proceso.
- Holístico.
- Asume una realidad dinámica
- Progreso de la ciencia es dialéctico.

3.2. Modalidad Básica de la Investigación

El presente proyecto de investigación se realizará en el marco de la Investigación de Campo, para Valles (1992) "La investigación de campo es la que se realiza directamente en el medio donde se presenta el fenómeno de estudio. Entre las herramientas de apoyo para este tipo de investigación se encuentran el cuestionario y la observación.

Se utilizarán el cuestionario y la observación para determinar la confiabilidad de información a recolectar y evitar que los empleados se vean comprometidos y se distorsione la información.

Sin embargo estará apoyada en la Investigación Documental ya que requiere de fuentes de carácter bibliográfico, esto es, en documentos de cualquier especie.

La investigación de carácter documental se apoya en la recopilación de antecedentes a través de documentos gráficos formales e informales, cualquiera que éstos sean, donde el investigador fundamenta y complementa su investigación con lo aportado por diferentes autores. Los materiales de consulta suelen ser las fuentes bibliográficas, iconográficas, fonográficas y algunos medios magnéticos. (Valles, 1992)

3.3. Nivel o Tipo de Investigación

Nivel descriptivo: se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad.

Tiene como objetivo la descripción de los fenómenos a investigar, tal como es y cómo se manifiesta en el momento (presente) de realizarse el estudio y utiliza la observación como método descriptivo, buscando especificar las propiedades importantes para medir y evaluar aspectos, dimensiones o componentes. Pueden ofrecer la posibilidad de predicciones aunque rudimentarias. Se sitúa en el primer nivel de conocimiento científico. Se incluyen en esta modalidad gran variedad de estudios (Rodríguez Vera, 2012)

Mediante observación directa se procedió a obtener la información, ya que la institución no tiene a disposición datos necesarios para la presente investigación, mediante fichas de observación se buscó indagar la mayor cantidad de aspectos que nos aseguren de una información confiable y fidedigna.

Con la aplicación de las fichas se procedió a establecer los aspectos importantes que respalden a las dos variables y pueden comprobar la hipótesis estudiada.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

Para establecer la población se toma como definición "Una población es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones". (Levin & Rubin, 1996).

Y para su determinación se toma en consideración a Arévalo (2008) manifiesta que existen características de la población que deben considerarse:

Homogeneidad: que todos los miembros de la población tengan las mismas características según las variables que se vayan a considerar en el estudio o investigación.

Tiempo: se refiere al periodo de tiempo donde se ubicaría la población de interés.

Espacio: hace referencia al lugar donde se ubica la población de interés.

Para el presente proyecto se tomara como población finita el número de socios que tengan cuenta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. Para determinar la población se estima al personal que está a cargo de la gestión de crédito, por lo que se tomó en cuenta todos los socios que solicitaron información acerca de algún tipo de préstamo en el cuarto trimestre del año.

3.4.2. Muestra

Simbología:

Z = nivel de confianza

N = población

e = error

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

n = muestra

Datos:

Z = 95% -1.96 (Según la campana de Gauss)

N = 500

e = 0.05 - 5%

p = 0.50

q = 1- p = 0.50

n = muestra

Fórmula

$$n = \frac{z^2(p * q)N}{Ne^2 + z^2p}$$

Calculo

$$n = \frac{z^2(p * q)N}{Ne^2 + z^2p}$$

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)1034}{500 * 0.05^2 + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 1007$$

3.5. Operacionalización de variables

3.5.1 Operacionalización de Variable Independiente

Tabla 14 Operacionalización de Variable Independiente

Operacionalización de Variable Independiente:			Gestión de Crédito	
Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e Instrumentos
La gestión de crédito comprende el proceso desde el momento en el que una persona se acerca a solicitar un crédito hasta su concesión	Análisis Sujeto de Crédito	Información	Solicitud de créditos o contingentes / Solicitud de información	Ficha de Observación
			Solicitudes de Socios / Solicitudes de créditos	Ficha de Observación
			Solicitud de socios activos / Solicitud de Socios	Ficha de Observación
			Socio con historial crediticio / Solicitudes de créditos totales	Ficha de Observación
		Socio con historial crediticio calificación A o B / Socio son historial crediticio.	Ficha de Observación	
		Necesidades	Solicitud de Crédito Comercial / Solicitudes de crédito	Ficha de Observación
			Solicitud de Crédito de Consumo/ Solicitudes de crédito	Ficha de Observación
			Solicitud de Crédito de Vivienda / Solicitudes de crédito	Ficha de Observación
	Solicitud de Microcrédito / Solicitudes de crédito		Ficha de Observación	
	Características del Crédito	Situación Financiera	Créditos a Socios con relación de Dependencia/ Solicitudes de Crédito	Ficha de Observación
		Garantía	Crédito con garantías prendarias / Solicitudes de crédito	Ficha de Observación
			Crédito con Garantes Personales / Solicitud de Crédito	Ficha de Observación
	Concesión	Autorización	Créditos aprobados para concesión / Solicitudes de Créditos	Ficha de Observación
			Créditos aprobados según tipo / Solicitudes de Crédito	Ficha de Observación

Realizado por: Juan Carlos Rubio

3.5.2 Operacionalización de Variable Dependiente

Tabla 15 Operacionalización de Variable Dependiente

Operacionalización de Variable Dependiente			Recuperación de Cartera	
Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas e Instrumentos
La Recuperación de Cartera controla el cumplimiento del monto total del crédito de acuerdo a su capital, amortización e interés anual, analizando las causas de su retraso y realizando las notificaciones respectivas a sus clientes. Sabiendo que se da paso a cartera vencida después del día 30 de la cuota vencida.	Control de Crédito	Cumplimiento	Créditos al día / Créditos concedidos	Ficha de Observación
		Morosidad	Nivel de Morosidad / Créditos Morosos	Ficha de Observación
			Créditos de Consumo Morosos / Créditos de Consumo concedidos	Ficha de Observación
			Créditos de Vivienda Morosos / Créditos de Vivienda concedidos	Ficha de Observación
			Créditos Comerciales Morosos / Créditos Comerciales concedidos	Ficha de Observación
			Microcréditos Morosos / Microcréditos concedidos	Ficha de Observación
	Control	Formularios	Formularios de Comparecencia Acordados / Créditos Morosos	Ficha de Observación

Realizado por: Juan Carlos Rubio

3.6. Plan de recolección de Información

Los datos recolectados en la presente investigación provienen de las situaciones que se generen en el transcurso del cuarto trimestre del año donde se evidencie las características de la gestión de crédito.

Tabla 16 Plan de recolección de Información

Parámetro	Respuesta
a) ¿Para qué?	Para evaluar el proceso de concesión de créditos para determinación del nivel de riesgo y confianza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. en el cantón Ambato que permita una adecuada identificación de áreas críticas para el mejoramiento continuo.
b) ¿De qué personas u objetos?	Para el presente proyecto será necesario investigar a los sujetos de crédito y su interacción con los asesores de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.
c) ¿Sobre qué aspectos?	Los aspectos que se tomaran a consideración en la recolección de información son las variables que se están estudiando: Gestión de Crédito y Recuperación de Cartera
d) ¿Quién?	El investigador del presente proyecto es el único que desarrollará la obtención de información de las fichas de observación.
e) ¿A quiénes?	Se evaluará el desempeño de los asesores de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.
f) ¿Cuándo?	El desarrollo de trabajo de campo se realizará durante el cuarto trimestre del año 2014
g) ¿Dónde?	Se desarrollará la investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., en la matriz ubicada en las calles Bolívar y Lalama.
h) ¿Cuántas veces?	La recolección de información será aplicada en algunas ocasiones durante el transcurso del periodo, debido que la información obtenida será suficiente para poner en marcha el proyecto.
i) ¿Cómo?	La técnica principal utilizada para la obtención de información será la observación hacia los agentes de negocios durante el desarrollo de sus labores.
j) ¿Con qué?	El instrumento que se utilizó en la investigación consiste en fichas de observación, que nos dará la información necesaria.

Realizado por: Juan Carlos Rubio

3.7. Procesamiento y Análisis

3.7.1. Plan de procesamiento de la Información

Esta recolección se realizara en forma ordenada con el fin de obtener la mayor efectividad y eficiencia al evaluar la gestión de crédito utilizada por los asesores de negocios durante el cumplimiento de sus obligaciones.

Para este caso se procederá con la obtención de datos identificando características de la gestión de crédito, la frecuencia de aplicación y el porcentaje obtenido; y se realizara la tabulación.

Tabla 17 Modelo de Tabla para tabular resultados

Pregunta o Indicador Observado		
Opción A	Número de Personas Observados	Porcentaje Obtenido
Opción B	#	%
Totales		100%

La información se mostrara en forma gráfica para permitir la fácil comprensión y análisis.

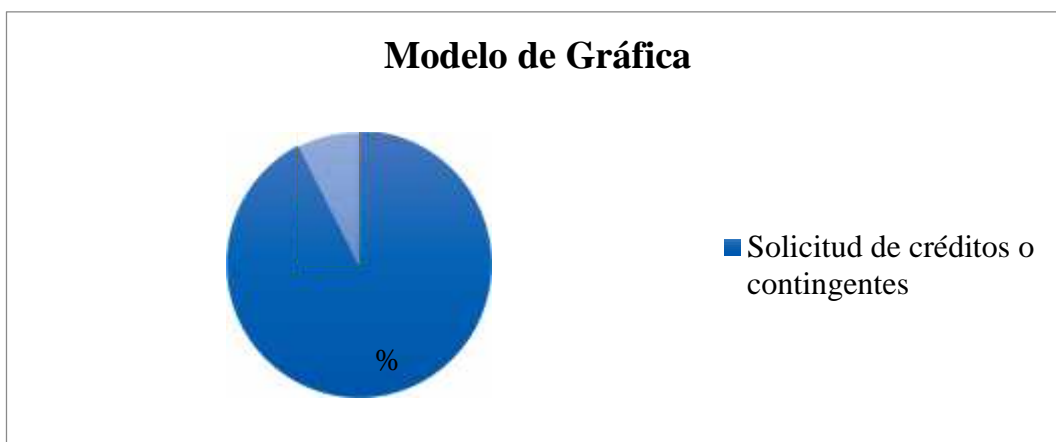


Gráfico 19 Modelo de Grafica para demostrar datos

3.7.2. Plan de Análisis e Interpretación de los Resultados

Es necesario que toda la información recolectada y tabulada sea analizada e interpretada acorde a la situación, para establecer los parámetros necesarios de la investigación.

En la interpretación se expondrá con valores porcentuales la información encontrada y presentada en las gráficas.

Dentro del análisis se tomarán a consideración las variables de la investigación que son gestión de crédito y recuperación de cartera además de considerar las posibilidades que se desarrollen para la obtención de dichos resultados ayudando a establecer un claro panorama de la situación actual de la cooperativa.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados

De la ficha de observación empleada se pueden establecer los siguientes resultados

1. Determinación del número de personas que van a solicitar un crédito a la cooperativa de todas las que van a pedir información

Tabla 18 Solicitud de créditos o contingentes Tramitadas/ Solicitud de información

Solicitud de créditos o contingentes / Solicitud de información		
Solicitud de créditos o contingentes Tramitadas	936	93%
Solicitud de créditos o contingentes No Tramitadas	71	7%
Solicitud de información	1007	100%

Fuente: Ficha de Observación
Realizado por: Juan Carlos Rubio

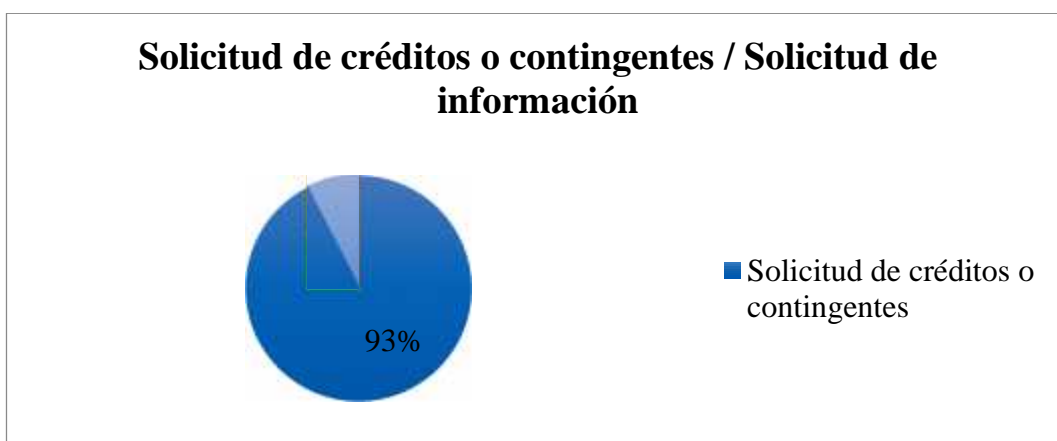


Gráfico 20 Solicitud de créditos o contingentes / Solicitud de información

Fuente: Ficha de Observación
Realizado por: Juan Carlos Rubio

Análisis:

El 93% de las personas que solicitaron información acerca de los productos crediticios que oferta la cooperativa, continuo con el procedimiento de solicitud de crédito; mientras que el 7% de las personas no continuaron con el trámite.

Interpretación:

Debido a las condiciones y productos crediticios que ofrece la cooperativa con respecto a la competencia la ubican como una institución preferida por el público para realizar préstamos, ya sea por las cualidades de los productos como plazos y montos negociables.

También existe aceptación del público por la cooperativa debido al prestigio y reconocimiento que tiene.

2. Determinar el número de personas que solicitaron un crédito siendo socios de la cooperativa.

Tabla 19 Solicitudes de Socios / Solicitudes de créditos totales

Solicitudes de Socios / Solicitudes de créditos totales		
Solicitudes de Socios	917	98%
Solicitudes de Clientes	19	2%
Solicitudes de créditos totales	936	100%
Solicitudes de crédito no tramitadas	71	
Solicitudes de Información	1007	

Fuente: Ficha de Observación
Realizado por: Juan Carlos Rubio

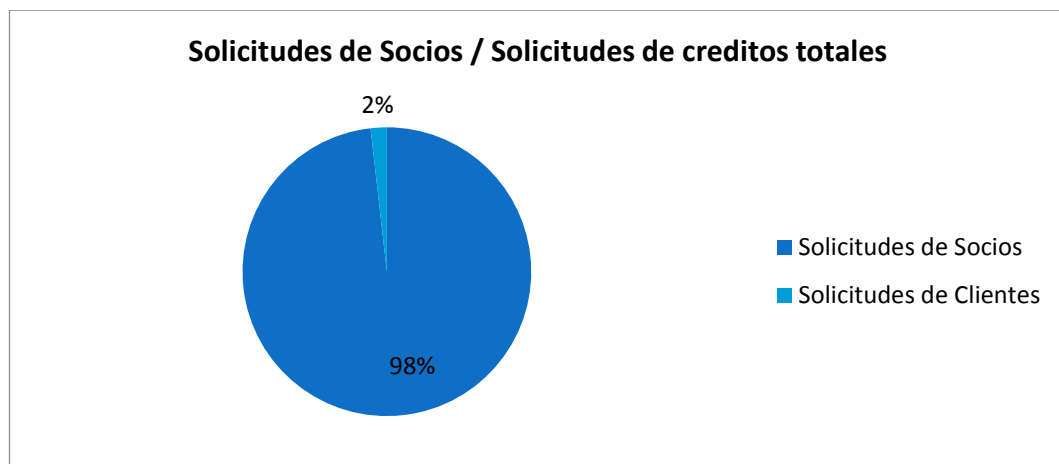


Gráfico 21 Solicitud de Socios / Solicitudes de créditos totales

Fuente: Ficha de Observación
Realizado por: Juan Carlos Rubio

Análisis:

El 98% de las solicitudes de crédito que se realizan en la cooperativa son realizadas por socios, mientras el 2% es realizado por clientes.

Interpretación:

Los créditos que se ofertan en la cooperativa son adquiridos en su mayoría por los socios, debido a los beneficios que ellos encuentran como mayores plazos de pago o montos que pueden acceder.

3. Determinar si los socios que realizaron una solicitud de crédito tienen sus cuentas activas.

Tabla 20 Solicitudes de Socios Activos/ Solicitudes de créditos totales

Solicitud de socios activos / Solicitud de Socios		
Solicitud de socios activos	917	100%
Solicitudes de socios pasivos	0	0%
Solicitud de Créditos	917	100%
Solicitudes de Clientes	19	
Solicitudes de crédito no tramitadas	71	
Solicitudes de Información	1007	

Fuente: Ficha de Observación
Realizado por: Juan Carlos Rubio



Gráfico 22 Solicitud de créditos de socios activos / Solicitud de socios

Fuente: Ficha de Observación
Realizado por: Juan Carlos Rubio

Análisis:

El 100% de los socios que solicita un crédito tiene su cuenta activa

Interpretación:

Los socios mantienen una actividad económica activa y tienen en constante movimiento su cuenta, por lo que esta permanece activa.

4. Determinar si los socios que solicitaron un crédito tienen un historial crediticio.

Tabla 21 Solicitudes de Socios con Historial Crediticio / Solicitudes de créditos

Socio con historial crediticio / Solicitudes de créditos totales		
Socio con historial crediticio	825	90%
Socios sin historial crediticio	92	10%
Solicitudes de créditos totales	917	100%
Solicitudes de Clientes	19	
Solicitudes de crédito no tramitadas	71	
Solicitudes de Información	1007	

Fuente: Ficha de Observación
Realizado por: Juan Carlos Rubio

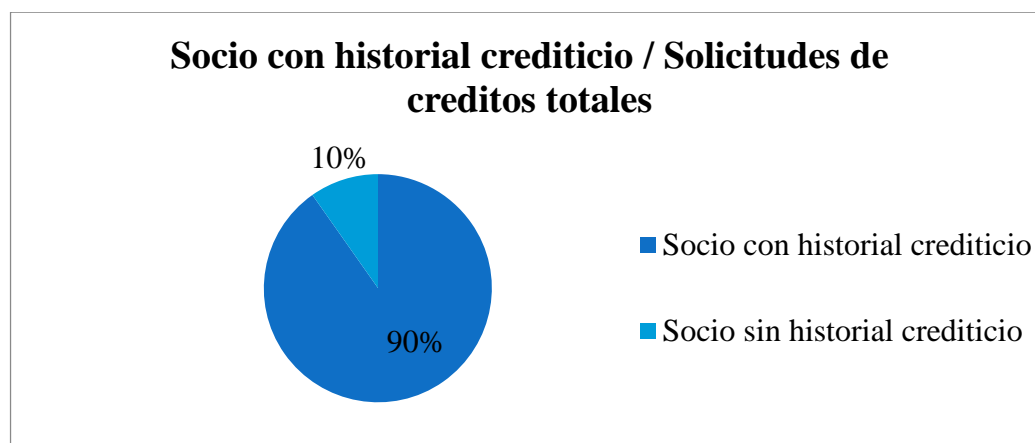


Gráfico 23 Solicitudes de Socios con Historial Crediticio / Sol. de créditos

Fuente: Ficha de Observación
Realizado por: Juan Carlos Rubio

Análisis:

El 90% de los socios ya han realizado solicitudes de crédito en esta u otra entidad financiera, mientras que el 10% realiza créditos por primera vez.

Interpretación:

La mayoría de los socios que solicitan un crédito ya han solicitado uno o algunos anteriormente en esta u otra entidad financiera a nivel nacional, el comportamiento que han tenido determinará su calificación en el historial crediticio.

5. Determinar el número de socios con historial crediticio calificación A o B

Tabla 22 Solicitudes de Socios con historial crediticio calificación A o B / Socio son historial crediticio.

Socio con historial crediticio calificación A o B / Socio son historial crediticio.		
Socio con historial crediticio calificación A o B	684	83%
Socio con historial crediticio calificación C, D o E	141	17%
Socio son historial crediticio.	825	100%
Socios sin historial crediticio	92	
Solicitudes de Clientes	19	
Solicitudes de crédito no tramitadas	71	
Solicitudes de Información	1007	

Fuente: Ficha de Observación

Realizado por: Juan Carlos Rubio

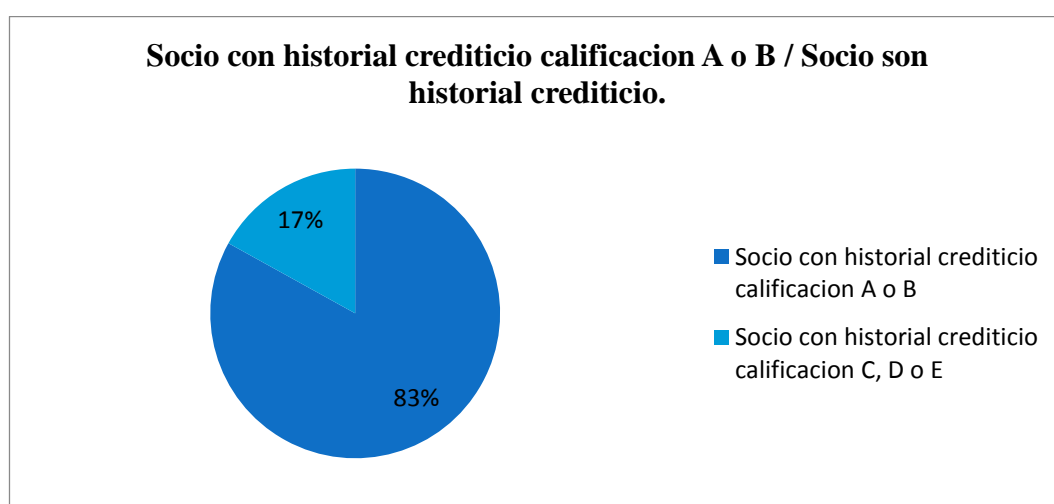


Gráfico 24 Solicitud de créditos o contingentes / Solicitud de información

Fuente: Ficha de Observación

Realizado por: Juan Carlos Rubio

Análisis:

El 83% de los socios que solicitaron créditos poseen un historial crediticio con calificación A o B mientras que el 17% de los socios tienen calificación C, D o E en su historial crediticio.

Interpretación:

Los socios disponen de un historial crediticio con calificación A o B cuando en el paso realizaron créditos al sistema financiero y su pago fue oportuno y no generaron mora.

6. Determinar el tipo de crédito solicitado

Tabla 23 Solicitudes de Crédito según tipo

Solicitudes de Crédito según tipo		
Comercial	20	3%
De Consumo	350	51%
De Vivienda	12	2%
Microcrédito	302	44%
Total	684	100%
Socio con historial crediticio calificación C, D o E	141	
Socios sin historial crediticio	92	
Solicitudes de Clientes	19	
Solicitudes de crédito no tramitadas	71	
Solicitudes de Información	1007	

Fuente: Ficha de Observación
Realizado por: Juan Carlos Rubio

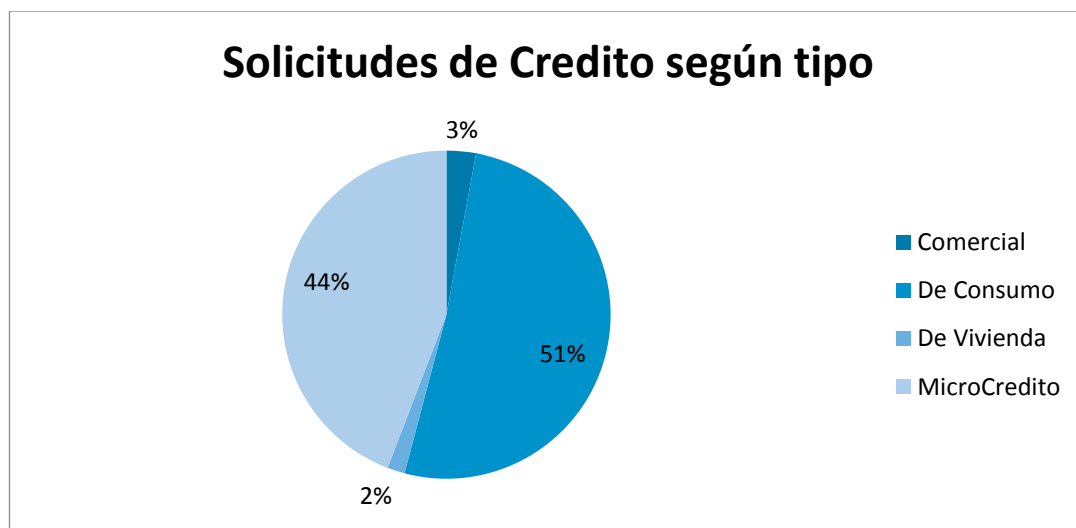


Gráfico 25 Solicitudes de Crédito según tipo

Fuente: Ficha de Observación
Realizado por: Juan Carlos Rubio

Análisis:

El 3% de las solicitudes de crédito receptadas por la institución corresponden a créditos comerciales; 51% para créditos de consumo, 2% para créditos de Vivienda y un 44% para microcréditos.

Interpretación:

Los microcréditos y créditos de consumo son de mayor interés por parte de los socios, debido a que sus necesidades no requieren mayor capital y en muchas ocasiones les resulta conveniente el valor de los pagos.

Otras de las necesidades que tienen los socios es el de reparar, construir o adquirir una vivienda por lo que consideran realizar solicitudes de crédito de este tipo.

Los créditos comerciales no son muy acogidos por los socios debido a que su actividad económica no alcanza el nivel para solicitar un crédito de mayor magnitud.

7. Determinar el origen de ingresos de los socios

Tabla 24 Origen de los ingresos de los socios solicitantes de credito.

Créditos a Socios con relación de Dependencia/ Solicitudes de Crédito		
Créditos a Socios con relación de Dependencia	390	57%
Créditos a Socios con actividad laboral independiente	294	43%
Solicitudes de Crédito	684	100%
Socio con historial crediticio calificación C, D o E	141	
Socios sin historial crediticio	92	
Solicitudes de Clientes	19	
Solicitudes de crédito no tramitadas	71	
Solicitudes de Información	1007	

Fuente: Ficha de Observación
Realizado por: Juan Carlos Rubio

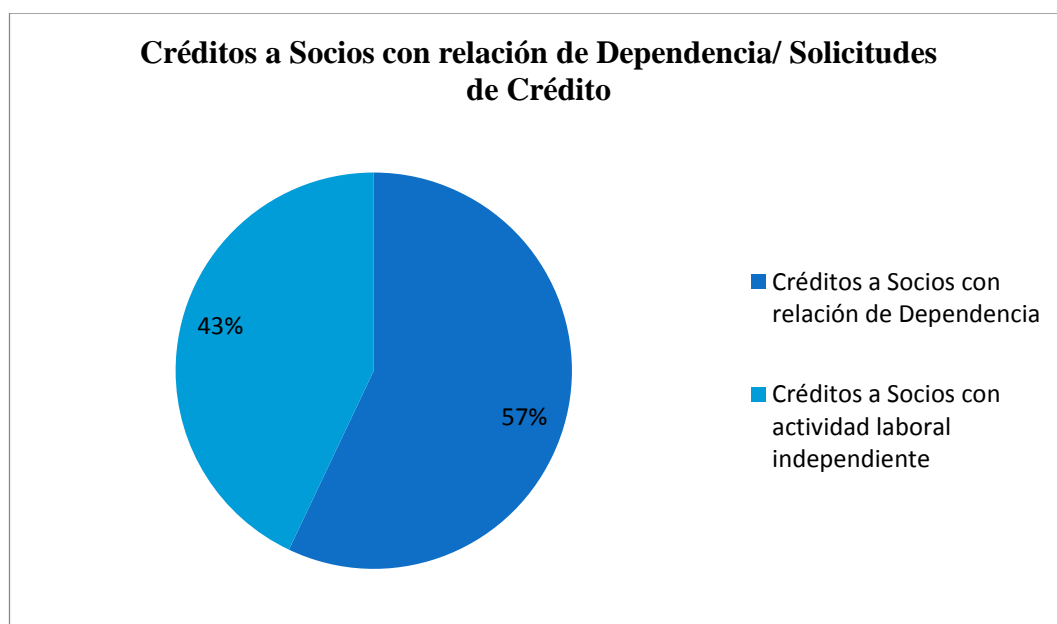


Gráfico 26 Origen de los ingresos de los socios solicitantes de credito.

Fuente: Ficha de Observación
Realizado por: Juan Carlos Rubio

Análisis:

Los socios que dependen de un patrono o empleador para recibir sus ingresos representan el 43% de las solicitudes de crédito, mientras los socios que tienen una actividad económica independiente representan el 57%

Interpretación:

Los socios dependiendo del tipo de ingresos que perciben optan por uno u otro tipo de crédito, los socios que tienen una actividad independiente utilizan en su mayoría microcréditos debido a que buscan mejorar su actividad productiva.

Mientras que los socios en relación de dependencia optan por realizar créditos de consumo debido a que sus gastos van en relación a bienestar propio de cada uno y no influye en su actividad económica.

8. Determinar el tipo de garantía

Tabla 25 Solicitudes de Crédito según tipo de garantía.

Solicitudes de Crédito según Garantía		
Garantías sobre firmas	581	85%
Garantías reales	82	12%
Garantía en fideicomiso	7	1%
Garantías auto-liquidables	7	1%
Garantías sobre títulos valores	7	1%
Solicitudes de Crédito	684	100%
Socio con historial crediticio calificación C, D o E	141	
Socios sin historial crediticio	92	
Solicitudes de Clientes	19	
Solicitudes de crédito no tramitadas	71	
Solicitudes de Información	1007	

Fuente: Ficha de Observación
Realizado por: Juan Carlos Rubio

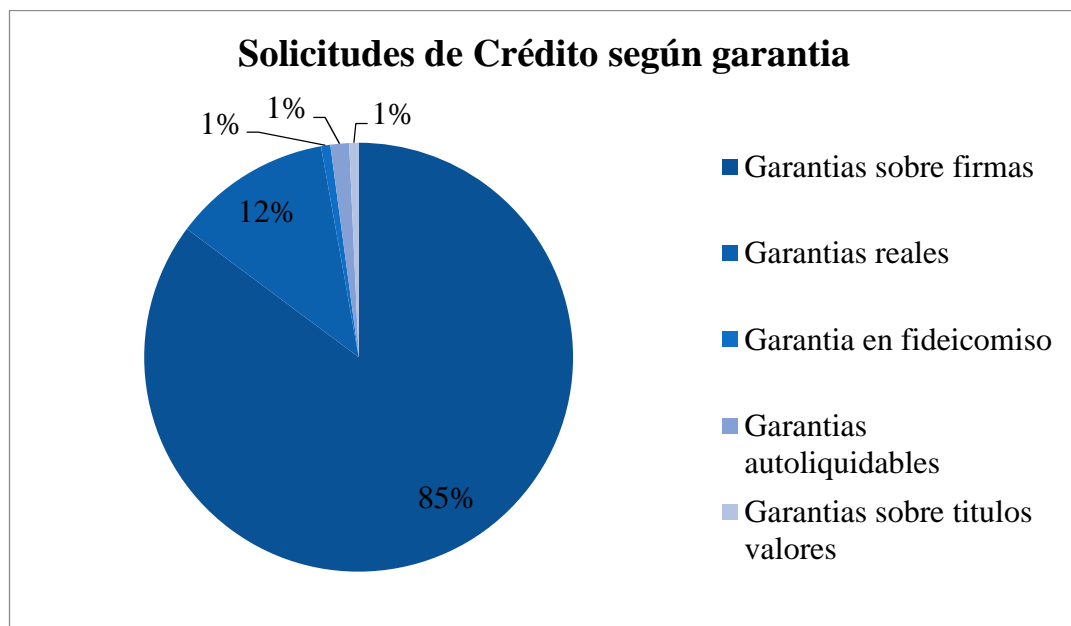


Gráfico 27 Solicitudes de Crédito según tipo de garantía.

Fuente: Ficha de Observación
Realizado por: Juan Carlos Rubio

Análisis:

El 85 % de las solicitudes de crédito tienen garantías sobre firmas, el 12% tienen garantías reales, hipotecarias o prendarias, mientras que las garantías auto-liquidables en fideicomiso o en títulos valores tienen el 1%.

Interpretación:

Los socios que ingresan a la cooperativa no manejan títulos valores o manejan fideicomisos por lo que los créditos que solicitan no tienen este tipo de garantía; Las garantías auto-liquidables no son utilizadas por muchos socios, dentro de este tipo de garantías se encuentra auto Ocus.

Las garantías reales también son utilizadas por los socios, entre estos se incluye garantías prendarias e hipotecarias, mientras que las garantías sobre firmas también son muy utilizadas por los socios, una persona puede recurrir a uno o dos garantes de acuerdo al monto de crédito solicitado.

9. Determinar el número de Créditos Concedidos

Tabla 26 Solicitudes de Crédito Concedido / Solicitudes de Crédito.

Solicitudes de Créditos concedidos		
Créditos concedidos	663	97%
Créditos no concedidos	21	3%
Solicitudes de Créditos	684	100%
Socio con historial crediticio calificación C, D o E	141	
Socios sin historial crediticio	92	
Solicitudes de Clientes	19	
Solicitudes de crédito no tramitadas	71	
Solicitudes de Información	1007	

Fuente: Ficha de Observación

Realizado por: Juan Carlos Rubio

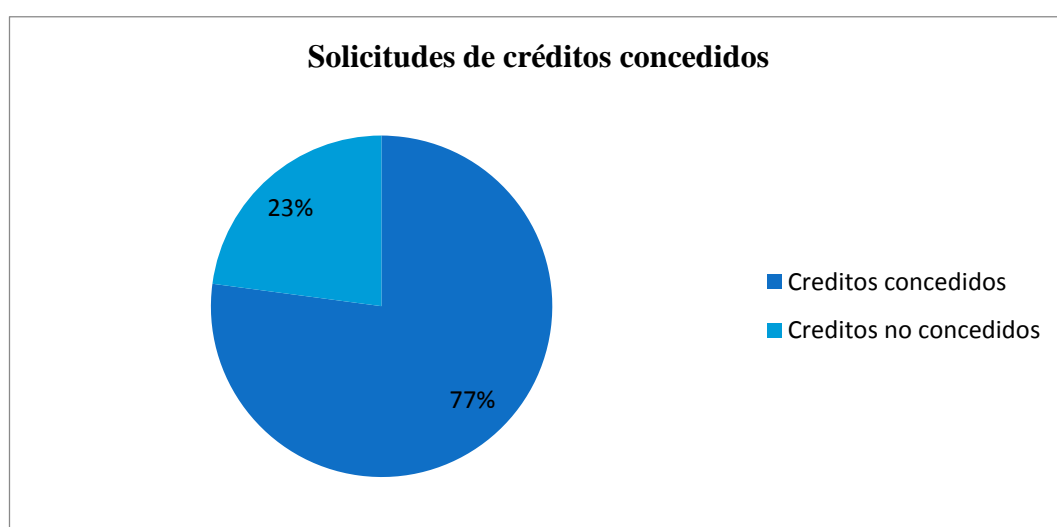


Gráfico 28 Solicitudes de Crédito Concedido / Solicitudes de Crédito.

Fuente: Ficha de Observación

Realizado por: Juan Carlos Rubio

Análisis:

El 97% de las solicitudes de créditos que ingresaron a la cooperativa fue concedido al cumplir con los requisitos necesarios.

Interpretación:

La mayoría de los socios cumplen con los requisitos necesarios de cada tipo y llegaron a obtener su crédito, el otro porcentaje tiene problemas al momento de establecer acuerdos con garantes.

10. Determinar el número de Créditos Concedidos según tipo

Tabla 27 Crédito Concedido según tipo.

Créditos Concedidos según Tipo		
Comercial	13	2%
De vivienda	7	1%
Microcrédito	239	36%
Consumo	404	61%
Créditos concedidos	663	100%
Créditos no concedidos	21	
Socio con historial crediticio calificación C, D o E	141	
Socios sin historial crediticio	92	
Solicitudes de Clientes	19	
Solicitudes de crédito no tramitadas	71	
Solicitudes de Información	1007	

Fuente: Ficha de Observación
Realizado por: Juan Carlos Rubio

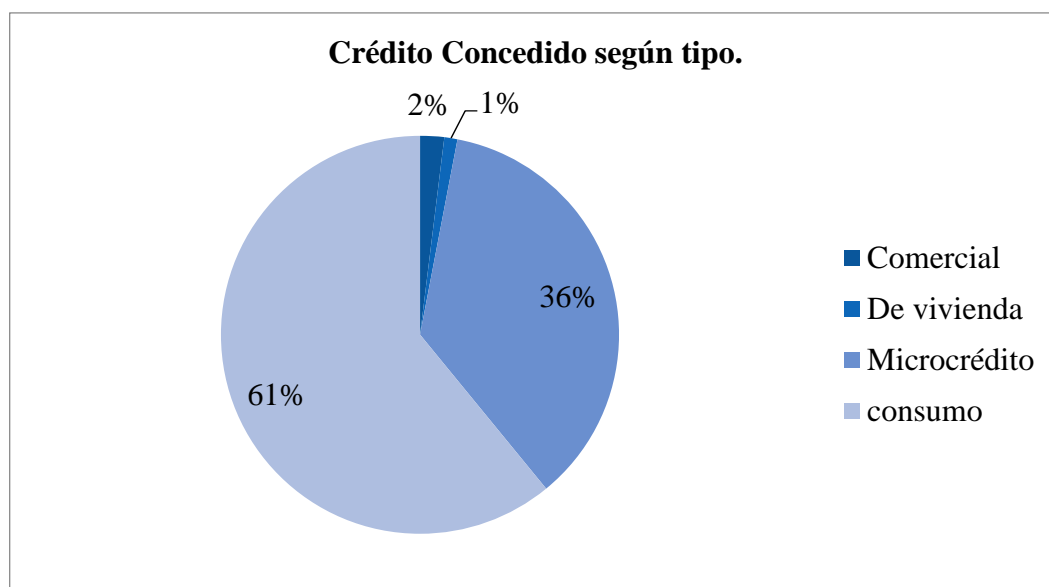


Gráfico 29 Crédito Concedido según Tipo.

Fuente: Ficha de Observación
Realizado por: Juan Carlos Rubio
Análisis:

El 61% de los créditos concedidos son de consumo, el 36% corresponden a microcréditos, el 1% a créditos de vivienda y el 2% a créditos comerciales

Interpretación:

Los tipos de crédito que son de mayor movimiento debido a la solicitud de los socios son de consumo y microcrédito por la facilidad con la que se reúnen los requisitos para su obtención y por lo que son acordes a sus necesidades.

En lo que corresponde a los créditos de vivienda no son muy adquiridos debido a que para compra o construcción de casas buscan otras maneras de financiamiento; y los créditos comerciales manejan montos muy elevados para las necesidades de los socios.

11. Determinar el número de Créditos que pagan al día

Tabla 28 Créditos al día / Créditos concedidos

Créditos al día / Créditos concedidos		
Créditos concedidos de pago puntual	630	57%
Créditos Morosos	285	43%
Solicitudes de Créditos	663	100%
Créditos no concedidos	344	
Solicitudes de Información	1007	

Fuente: Ficha de Observación
Realizado por: Juan Carlos Rubio

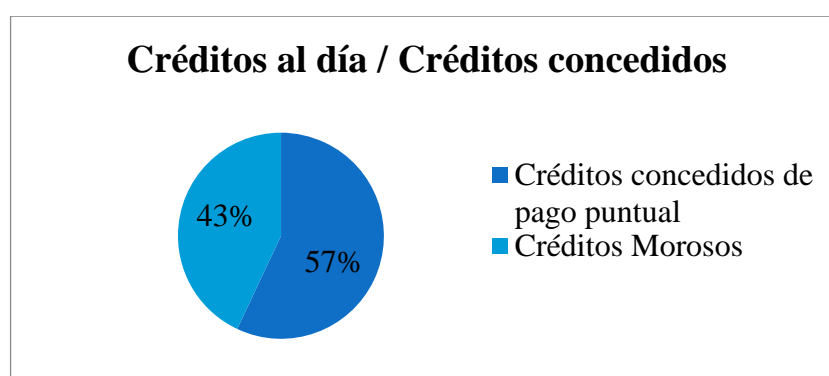


Gráfico 30 Créditos al día / Créditos concedidos

Fuente: Ficha de Observación
Realizado por: Juan Carlos Rubio

Análisis:

El 43% de los créditos concedidos llega a tener un nivel de morosidad, mientras que el 57% pagan puntualmente sus deudas.

Interpretación:

Los socios al momento de recibir el monto de crédito pueden realizar sus actividades destinadas, pero no contemplan muy bien el pago de sus obligaciones y hasta ello pueden caer en algunos o varios días de mora hasta poder acostumbrarse al pago.

12. Determinar la morosidad del crédito según Tipo

Tabla 29 Morosidad en Créditos según tipo.

Morosidad en Créditos según tipo.		
Comercial	8	3%
De vivienda	3	1%
Microcrédito	208	73%
Consumo	66	23%
Créditos con Mora	285	100%
Créditos no concedidos	344	
Solicitudes de Información	1007	

Fuente: Ficha de Observación
 Realizado por: Juan Carlos Rubio

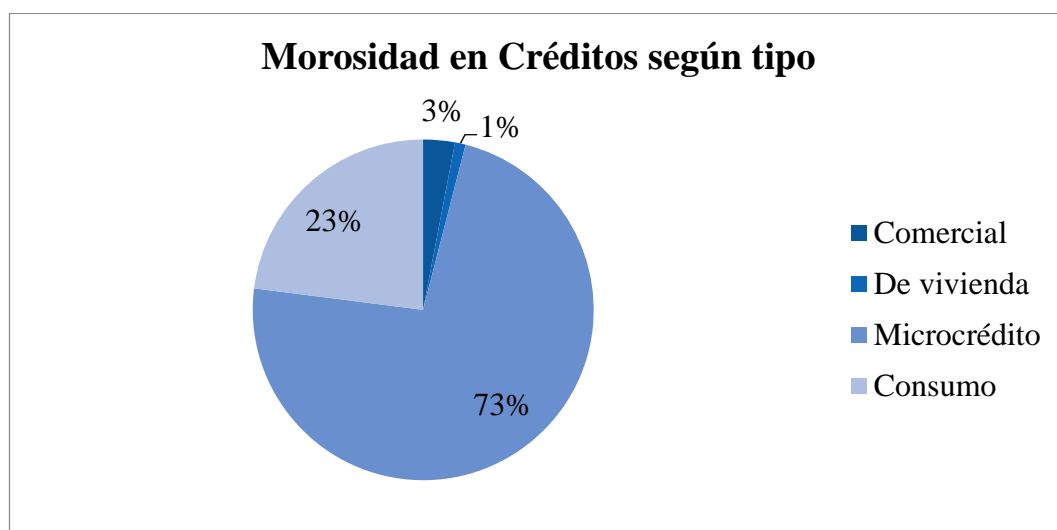


Gráfico 31 Morosidad en Créditos según tipo.

Fuente: Ficha de Observación
 Realizado por: Juan Carlos Rubio

Análisis:

El 23% de los créditos concedidos que poseen morosidad son de consumo, el 73% corresponden a microcréditos morosos, el 1% a créditos de vivienda y el 3% a créditos comerciales

Interpretación:

Los créditos que generan una mayor morosidad son los de consumo y microcréditos debido a que estos tienen menor tiempo de pago por ser de menor monto.

Los créditos comerciales también generan morosidad dependiendo de cómo se establezcan los acuerdos de pago; mientras que los créditos de vivienda casi no generan mora debido a que tienen mayor plazo de pago.

También los créditos comerciales y vivienda no tienen una mayor morosidad ya que el número de créditos solicitados son mínimos.

13. Créditos Concedidos según calificación de Morosidad

Tabla 30 Crédito Concedido según calificación de Mora.

Crédito Concedido según calificación de Mora.		
A	259	91%
B	20	7%
C	6	2%
D	0	0%
E	0	0%
	285	100%
Créditos no concedidos	344	
Solicitudes de Información	1007	

Fuente: Ficha de Observación
Realizado por: Juan Carlos Rubio

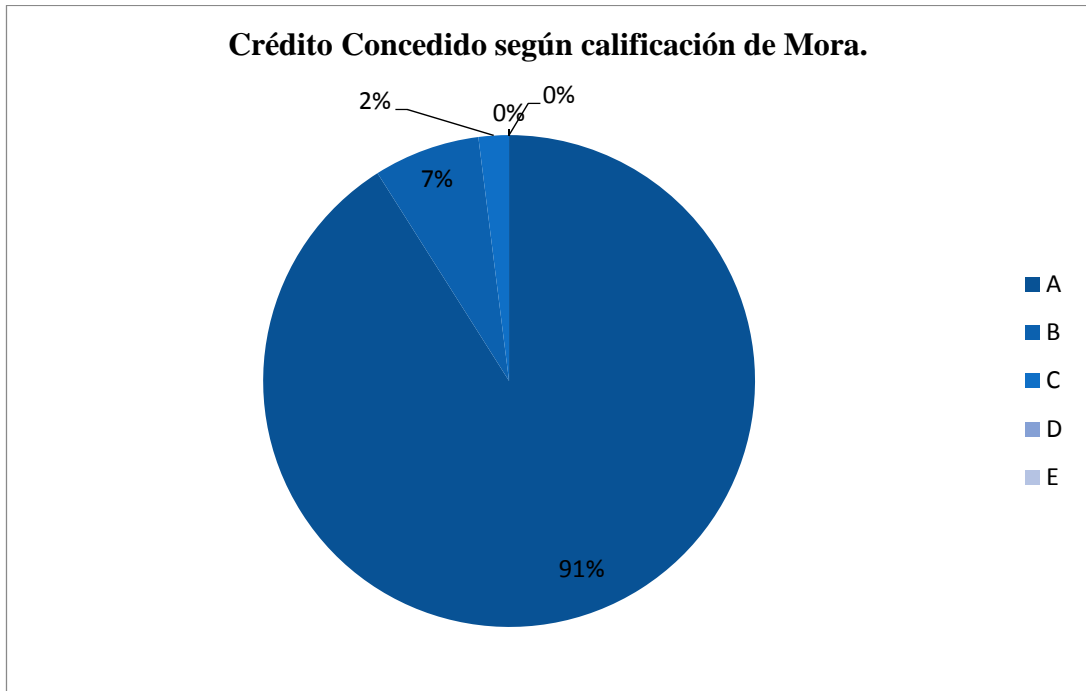


Gráfico 32 Crédito Concedido según calificación de Mora.

Fuente: Ficha de Observación
Realizado por: Juan Carlos Rubio

Análisis:

El 91% de los créditos concedidos con morosidad tiene calificación tipo A, el 7% corresponden a calificación B, el 1% a tipo C y D y el 0% a tipo E.

Interpretación:

Los créditos con morosidad se encuentran en calificación A es decir que el impago de los valores acordados por parte de los socios es por pocos días, puede ser por descuido pero aun es parte del riesgo normal.

Los créditos que ya pasaron a calificación B se consideran riesgo potencial y requieren mayor seguimiento.

14. Morosidad en Créditos de Consumo

Tabla 31 Morosidad en Créditos de Consumo

Morosidad en Créditos de Consumo		
A	62	94%
B	4	6%
C	0	0%
D	0	0%
E	0	0%
	66	100%

Fuente: Ficha de Observación
Realizado por: Juan Carlos Rubio

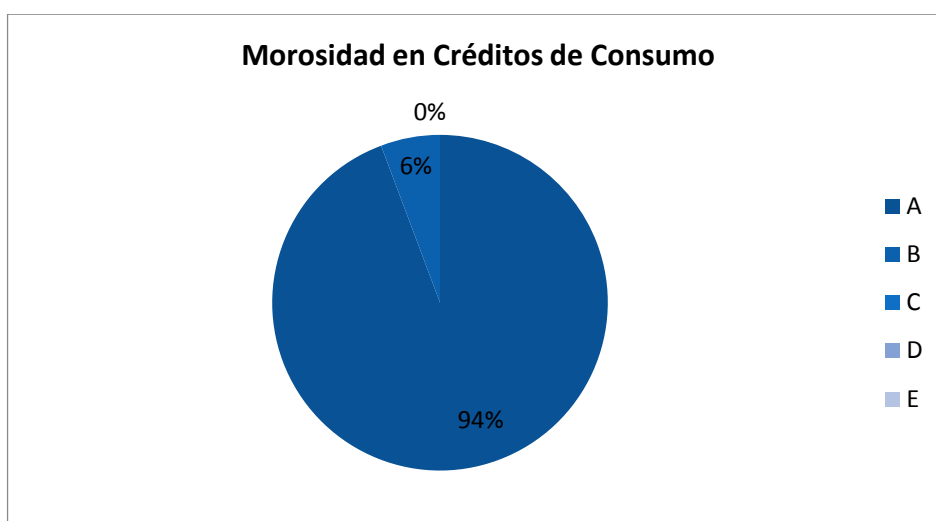


Gráfico 33 Morosidad en Créditos de Consumo

Fuente: Ficha de Observación
Realizado por: Juan Carlos Rubio

Análisis:

El 94% de los créditos tiene una morosidad calificación A y un 6% en calificación B.

Interpretación:

La mayoría de créditos solo tiene calificación A debido a que el número de días de mora es poco, mientras que los créditos de calificación B ya generan más riesgo aún son recuperables.

15. Morosidad en Créditos de Vivienda

Tabla 32 Morosidad en Créditos de Vivienda

Morosidad en Créditos de Vivienda		
A	3	100%
B	0	0%
C	0	0%
D	0	0%
E	0	0%
	3	100%

Fuente: Ficha de Observación
Realizado por: Juan Carlos Rubio



Gráfico 34 Morosidad en Créditos de Vivienda

Fuente: Ficha de Observación
Realizado por: Juan Carlos Rubio

Análisis:

El 100% de los créditos tiene una morosidad calificación A; este tipo de créditos no genera porcentajes en los otros rangos.

Interpretación:

La mayoría de créditos solo tiene calificación A debido a que el número de días de plazo para el pago de obligaciones de los créditos de vivienda es amplio y los requerimientos para su obtención son estrictos.

16. Morosidad en Créditos Comerciales

Tabla 33 Morosidad en Créditos Comerciales

Morosidad en Créditos de Comerciales		
A	17	100%
B	0	0%
C	0	0%
D	0	0%
E	0	0%
	17	100%

Fuente: Ficha de Observación
Realizado por: Juan Carlos Rubio



Gráfico 35 Morosidad en Créditos Comerciales

Fuente: Ficha de Observación
Realizado por: Juan Carlos Rubio

Análisis:

El 100% de los créditos tiene una morosidad calificación A; este tipo de créditos no genera porcentajes en los otros rangos.

Interpretación:

La mayoría de créditos solo tiene calificación A debido a que el número de créditos es limitado y los pagos se realizan puntualmente; Además que este tipo de créditos son otorgados a personas que poseen una situación financiera estable.

17. Morosidad en Microcréditos

Tabla 34 Morosidad en Microcréditos

Morosidad en Créditos de Microcréditos		
A	176	88%
B	16	8%
C	4	2%
D	4	2%
E	0	0%
	200	100%

Fuente: Ficha de Observación
Realizado por: Juan Carlos Rubio

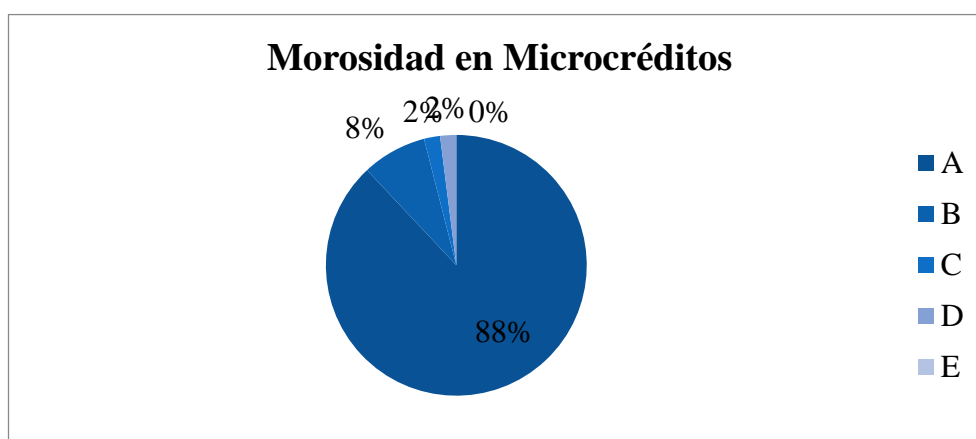


Gráfico 36 Morosidad en Microcréditos

Fuente: Ficha de Observación
Realizado por: Juan Carlos Rubio

Análisis:

El 88% de los créditos tiene una morosidad calificación A, el 8% tiene calificación de B y el 2% las calificaciones C y D.

Interpretación:

En los microcréditos se evidencia el mayor número de morosidad, de los cuales existe un gran porcentaje en calificación A con riesgo normal; también algunos créditos ya pasaron a calificación B que se considera riesgo Potencial; Se considera riesgo defectuoso y de deficiente recaudo los créditos que están en calificación C y D.

18. Determinar el Procedimiento de Cobranza

Tabla 35 Formularios de Comparecencia / Créditos Morosos

Formulario de comparecencia		
Realizados	264	93%
No Realizados	21	7%
Créditos Morosos	285	100%
Créditos no concedidos	344	
Solicitudes de Información	1007	

Fuente: Ficha de Observación
Realizado por: Juan Carlos Rubio

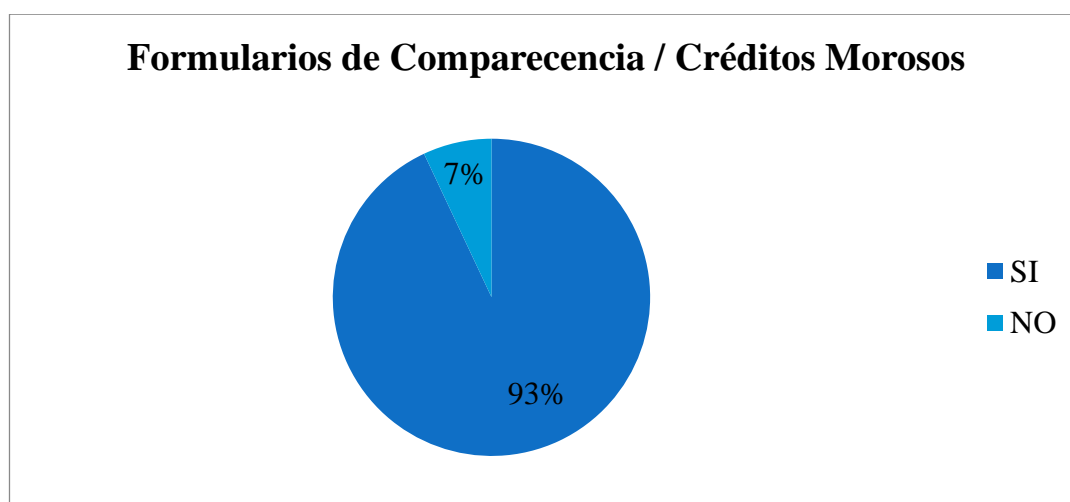


Gráfico 37 Formularios de Comparecencia / Créditos Morosos

Fuente: Ficha de Observación
Realizado por: Juan Carlos Rubio

Análisis:

El 93% de los socios con créditos que tienen morosidad tienen la visita de agentes de negocios para llegar a un acuerdo de pago, mediante un formulario de comparecencia; Mientras que el 7% de los socios con créditos que tienen morosidad no reciben visitas ni ninguna clase de recordatorio

Interpretación:

Cuando un sujeto de crédito entra en mora, es parte del procedimiento de cobranza, que reciba la visita de un agente de negocios que indague a se debe el incumplimiento de pago mediante un formato de comparecencia.

Si este proceso no se realiza acorde a la necesidades los agentes de negocios desconocerán las causas por las que se están incumpliendo los pagos y ocasionaran que el sujeto de crédito siga incrementando el riesgo de recuperación de cartera.

4.2. Verificación de la hipótesis

Para la verificación de la hipótesis se plantea a continuación:

Una deficiente gestión de crédito incide en la recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

4.2.1. Planteamiento de la hipótesis

4.2.1.1 Planteamiento de la hipótesis nula

H_0 = “La gestión de crédito **no** incide en la recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.”

4.2.1.2 Planteamiento de la hipótesis alternativa

H_1 = “La gestión de crédito **si** incide en la recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.”

4.2.2. Modelo matemático

$$H : O = E$$

$$H_1 : O \neq E$$

4.2.3. Estadístico de prueba

El estadístico de prueba que se va a realizar es ji cuadrado debido a que la muestra es mayor a 30, además nos permite determinar los valores observados y esperados comparándolos y estableciendo la relación entre la gestión de crédito y la recuperación de cartera.

$$X = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}$$

En donde:

F_o = Frecuencia Observada

F_e = Frecuencia Esperada

= Sumatoria

4.2.4. Grafico del Ji Cuadrado

Se trabaja con el ensayo unilateral a la derecha con un nivel de confianza de 95%
 $1 - 0.05 = 0.95$; de 0.05

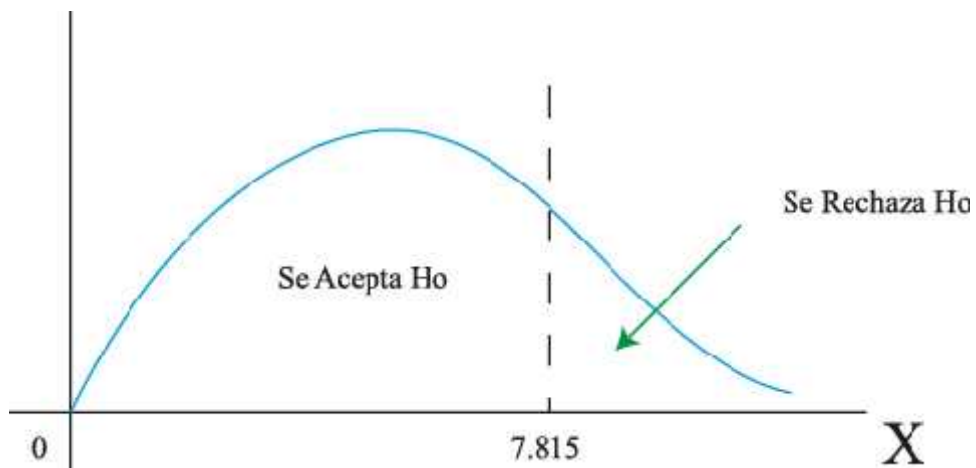


Gráfico 38 Grafico Ji Cuadrado

Realizado por: Juan Carlos Rubio

4.2.5. Cálculo de t:

Tabla 36 Frecuencia Observada

Tipos de Crédito	Pago al día	Tienen Morosidad	
Consumo	338	66	404
Vivienda	4	3	7
Comercial	5	8	13
Microcrédito	31	208	239
	378	285	663

Fuente: Ficha de Observación
Realizado por: Juan Carlos Rubio

Tabla 37 Frecuencia Esperada

Tipos de Crédito	Pago al día	Tienen Morosidad	
Consumo	230,33	173,67	404
Vivienda	3,99	3,01	7
Comercial	7,41	5,59	13
Microcrédito	136,26	102,74	239
	378	285	663

Fuente: Ficha de Observación
Realizado por: Juan Carlos Rubio

Tabla 38 Calculo de Ji Cuadrado

Fo	Fe	(Fo - Fe)	(Fo - Fe) ²	(Fo - Fe) ² /Fe
338	230,33	107,67	11591,7863	50,32580501
4	3,99	0,01	8,1898E-05	2,0521E-05
5	7,41	-2,41	5,816609	0,784780579
31	136,26	-105,26	11080,182	81,31501035
66	173,67	-107,67	11591,7863	66,7479098
3	3,01	-0,01	8,1898E-05	2,72174E-05
8	5,59	2,41	5,816609	1,040866873
208	102,74	105,26	11080,182	107,8493822
			Σ	308,06

Fuente: Ficha de Observación
Realizado por: Juan Carlos Rubio

4.2.6. Determinar los grados de Libertad

$$G = (k - 1)(j - 1)$$

$$G = (4 - 1)(2 - 1)$$

$$G = (3)(1)$$

$$G = 3$$

Tabla 39 Tabla de valores de los percentiles para el ji cuadrado

Grados libertad	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	2,71	3,84	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,60
3	6,25	7,81	9,35	11,34	12,84
4	7,78	9,49	11,14	13,28	14,86
5	9,24	11,07	12,83	15,09	16,75
6	10,64	12,59	14,45	16,81	18,55
7	12,02	14,07	16,01	18,48	20,28
8	13,36	15,51	17,53	20,09	21,95
9	14,68	16,92	19,02	21,67	23,59
10	15,99	18,31	20,48	23,21	25,19
11	17,28	19,68	21,92	24,73	26,76
12	18,55	21,03	23,34	26,22	28,30
13	19,81	22,36	24,74	27,69	29,82
14	21,06	23,68	26,12	29,14	31,32
15	22,31	25,00	27,49	30,58	32,80
16	23,54	26,30	28,85	32,00	34,27
17	24,77	27,59	30,19	33,41	35,72
18	25,99	28,87	31,53	34,81	37,16
19	27,20	30,14	32,85	36,19	38,58
20	28,41	31,41	34,17	37,57	40,00
21	29,62	32,67	35,48	38,93	41,40
22	30,81	33,92	36,78	40,29	42,80
23	32,01	35,17	38,08	41,64	44,18
24	33,20	36,42	39,36	42,98	45,56
25	34,38	37,65	40,65	44,31	46,93
26	35,56	38,89	41,92	45,64	48,29
27	36,74	40,11	43,19	46,96	49,65
28	37,92	41,34	44,46	48,28	50,99
29	39,09	42,56	45,72	49,59	52,34
30	40,26	43,77	46,98	50,89	53,67
40	51,81	55,76	59,34	63,69	66,77
50	63,17	67,50	71,42	76,15	79,49
60	74,40	79,08	83,30	88,38	91,95
70	85,53	90,53	95,02	100,43	104,21
80	96,58	101,88	106,63	112,33	116,32
90	107,57	113,15	118,14	124,12	128,30
100	118,50	124,34	129,56	135,81	140,17

4.2.7. Regla de Decisión

$$H : X^2 < 7.815$$

$$H_1: X^2 > 7.815$$

4.2.8. Conclusión

De los tipos de créditos que ofrece la cooperativa se determinó en una muestra cuántos de estos fueron concedidos y se encuentran en morosidad, observando que los microcréditos reflejan un mayor porcentaje de morosidad.

Tomando de la tabla de valores de los percentiles para el ji cuadrado es igual a 308.06 con grado de libertad 3 y un nivel de significancia de 0.95; se considera rechazar la hipótesis nula debido a que el resultado supera el 7.815

Es evidente que la Gestión de Crédito si incide en la Recuperación de Cartera.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones:

La conclusión que se obtuvo de la investigación realizada es que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. no tiene un adecuado control de los procesos crediticios, y da libertad a los agentes de negocios que dejen pasar detalles que en el futuro se convierten en serios inconvenientes para la recuperación de cartera.

En los productos; crédito comercial de vivienda de consumo y microcrédito que ofrece la cooperativa al público, los microcréditos son los que representan un mayor riesgo de recuperación de cartera, si bien es cierto que el monto de cada crédito es bajo el número de créditos de este tipo otorgados con morosidad representa un monto considerable.

Además del hecho de que los microcréditos tienen una morosidad del 8.17 las calificaciones de morosidad están distribuidas en las 5 categorías, es decir calificación A riesgo Normal, calificación B riesgo Potencial, calificación C riesgo Deficiente, calificación D riesgo de Dudoso Recaudo y calificación E Riesgo de Perdida, lo que representa un mayor aprovisionamiento de valores e incremento de casos que representan problemas jurídicos.

Al momento de que los sujetos de crédito entran en morosidad la institución no controla que los agentes de negocios apliquen el procedimiento adecuado para la cobranza, debido a esto se dificulta la recuperación de cartera e incrementa los porcentajes de morosidad.

5.2. Recomendaciones:

Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. realice una revisión en los procesos crediticios para identificar puntos críticos en los cuales se pueda establecer mejoras que permita una recuperación de cartera adecuada.

La cooperativa debe realizar un control más estricto sobre las concesiones de créditos, en especial a microcréditos, ya que si bien los requerimientos son menores, la posibilidad de impago resulta en un porcentaje considerable.

Al momento que un sujeto de crédito ingrese a mora, en especial a los de microcrédito se recomienda que los agentes de negocios efectúen mecanismos de cobro más eficientes.

El procedimiento de cobranza que tiene la cooperativa debe ser estructurado para llevarlo a cabo en el instante que los sujetos de crédito entren en morosidad y así evitar el incremento de provisiones y riesgo de recuperación de cartera.

Propuesta

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos Informativos

6.1.1. Título:

“Auditoria de Gestión al proceso de concesión de crédito para el cumplimiento de objetivos mediante indicadores que permitan la medición de eficacia, eficiencia y calidad de la gestión.”

6.1.2. Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.



6.1.3. Investigador: Juan Carlos Rubio

6.1.4. Director de tesis: Dr. Mg. Adriana Estévez

6.1.5. Beneficiarios:

Socios

Agentes de Crédito

Gerentes de Sucursales

Concejo Administrativo

6.1.6. Ubicación:

Se ubica en la provincia de Tungurahua, en el cantón Ambato sector centro; en las calles Bolívar y Lalama.

6.1.7. Tiempo:

Fecha Inicial: 08/07/2014

Fecha Final: 13/03/2015

6.1.8. Equipo técnico responsable:

Gerencia de Matriz

6.1.9. Costos:

Tabla 40 Costos del Proyecto

No	Detalle	Costo
1	Proyecto	\$ 150.00
2	Material de oficina	\$ 50.00
3	Textos y material bibliográfico	\$ 100.00
4	Asesoramiento profesional	\$ 300.00
6	Imprevistos	\$ 50.00
	TOTAL	\$ 650.00

Realizado por: Juan Carlos Rubio

6.2. Antecedentes de la Propuesta

En la Cooperativa de Ahorro y crédito Ocus de la investigación realizada se confirma que existen problemas al momento de llevar a cabo la concesión de crédito tales como:

Falta de control de los documentos entregados

Deficiencia en el proceso de otorgamiento de microcréditos

Incremento de la tasa de morosidad en microcréditos.

La cooperativa estos últimos años se ha dedicado a expandir sucursales en otras provincias, dejando un poco de lado el correcto control de las operaciones, ocasionando que si bien tengan una mayor acogida de clientes y socios también vea afectada la tasa de morosidad, en especial en los microcréditos.

6.3. Justificación

Esta propuesta está enfocada al control y eficiente desarrollo de los procedimientos de la gestión de crédito y recuperación de cartera, debido a que en la investigación observada se evidenció que no tiene un adecuado control de los procesos crediticios, y da libertad a los agentes de negocios que dejen pasar detalles que en el futuro se convierten en serios inconvenientes para la recuperación de cartera.

La finalidad de la propuesta es de evaluar la gestión de crédito actual para establecer un nuevo procedimiento de otorgamiento de créditos que permita obtener la información necesaria y completa del sujeto de crédito, para la adecuada recuperación de cartera a contraerse garantizando de una manera efectiva alcanzar los objetivos institucionales y lograr la satisfacción de sus clientes siendo estos los principales beneficiarios así como también los accionistas.

El hecho de establecer mejoras en los procesos de concesión de créditos implica una reestructuración de la gestión y conlleva a que los asesores de negocios entiendan la necesidad de realizar un correcto seguimiento a cada sujeto de crédito para establecer posibles casos de morosidad de alto riesgo.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo General

Elaborar una auditoria de gestión a los procesos de concesión de crédito, que permita el establecimiento de indicadores para la medición de la eficacia, eficiencia y calidad de la gestión y permita a la Cooperativa alcanzar sus metas y objetivos.

6.4.2. Objetivos Específicos

Evaluar el sistema de control interno a los procesos de concesión de créditos y recuperación de cartera para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a los objetivos relacionados con la eficiencia eficacia y calidad.

Evaluar los diagramas de proceso en la concesión de créditos y recuperación de cartera para la determinación de puntos críticos de control que permitan un seguimiento adecuado del crédito.

Definir indicadores de Gestión en la concesión de crédito, que permitan la medición de la eficiencia eficacia y calidad en los procesos.

Proponer un tablero de indicadores de eficiencia eficacia y calidad para mayor facilidad de implementación por parte de los asesores de negocios.

6.5. Análisis de factibilidad

La propuesta presentada es perfectamente factible para su realización debido a que se enmarca en los requerimientos y posibilidades de la cooperativa y está enfocada

a una mejor recuperación de cartera y disminución de morosidad de acuerdo a los siguientes aspectos:

6.5.1 Organizacional

Dentro del aspecto organizacional la propuesta es factible debido a la colaboración de los agentes de negocios y la gerencia de la cooperativa,

Para llevar a cabo la propuesta se debe instaurar los cambios planteados en la gestión de crédito además de contar con la participación activa de asesores de negocios, gerente, comité de crédito y consejo de administración.

6.5.2. Tecnológico.

La cooperativa cuenta con el equipo adecuado tanto en infraestructura, técnica y humana para poder desarrollar la propuesta sin que afecte la actividad normal de la institución.

6.5.3. Ambiental.

La propuesta planteada no tiene ningún impacto ambiental, debido a que no contribuye ni afecta al entorno en que se desarrolla porque solo se trabaja con información proporcionado por los socios.

6.6. Fundamentación

6.6.1 Fundamentación Filosófica

La propuesta se fundamenta en el paradigma crítico propositivo debido a que se realizara una auditoria de gestión para encontrar las áreas críticas del proceso de concesión de créditos a ser mejoradas.

Mediante este paradigma establecemos la realidad en la que se encuentra la cooperativa y determinamos la solución más adecuada para lograr los objetivos institucionales.

6.6.2. Fundamentación Científico – Técnico

Control de Gestión

En el manual de Auditoria de Gestión (2010) propuesto por la Contraloría General del Estado del Ecuador define el control de gestión como:

El control de gestión es el examen de la economía efectividad y eficiencia de las entidades de la administración en el ejercicio y protección de los recursos públicos, realizado mediante evaluación de los procesos administrativos... (p 17)

Auditoria de Gestión

Para Redondo, Llopart, & Duran (1996) definen a la auditoria en su publicación Auditoria de gestión como:

La auditoría de gestión es una técnica relativamente nueva de asesoramiento que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las empresas, con el fin de conseguir con éxito una estrategia. Uno de los motivos principales por el cual una empresa puede decidir emprender una auditoría de gestión es el cambio que se hace indispensable para reajustar la gestión o la organización de la misma.

Además Maldonado (2011) propone un concepto importante en los que se explica las características e importancia de la auditoria de gestión

Una auditoria operativa es un examen objetivo y sistemático de evidencias con el fin de proporcionar una evaluación independiente del desempeño de una organización, programa, actividad o función gubernamental que tenga por objetivo mejorar la responsabilidad ante el público y facilitar el proceso de toma de decisiones por parte de los responsables de supervisar o iniciar acciones correctivas. (P 21)

Instrumentos para el Control de Gestión

El manual de Auditoria de gestión (2010) también establece que:

El control de gestión como cualquier sistema posee unos instrumentos para entenderlo; manejarlo y evaluarlo, entre ellos se encuentran:

- Índices: Permiten detectar variaciones con relación a normas o metas.
- Indicadores: Son los coeficientes y parámetros que permiten evaluar rendimientos.
- Cuadros de Mando: permiten direcciones y enfoque a los objetivos.
- Graficas: Representación de información. (variaciones y tendencias)
- Análisis Corporativo: compararse con el mejor para lograr una mayor superación.
- Control Integral Participación sistemática de cada área organizacional en el logro de los objetivos.
- Flujogramas: Representación simbólica o pictórica de un proceso administrativo.

Objetivos de la Auditoria de Gestión

El manual de Auditoria de gestión (2010) también establece que:

- Establecer el grado en que la Dirección y sus servidores han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han sido asignados.
- Determinar si tales funciones se han ejecutado de manera económica, eficiente y eficaz.
- Determinar si los objetivos y metas propuestas han sido logrados.
- Proporcionar una base para mejorar la asignación de recursos y la administración de éstos por parte del ente.
- Alentar a la Institución para que produzca procesos tendientes a brindar información sobre la economía, eficiencia y eficacia,

desarrollando metas y objetivos específicos.

Tabla 41 Elementos de Gestión

Elementos de Gestión	Definición
Eficiencia	Es la relación entre los recursos consumidos y la producción de bienes y servicios, se expresa comparando la relación insumo-producción con un estándar aceptable; la eficiencia aumenta en la medida en que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad dada de insumo.
Eficacia	Es la relación entre los servicios o productos generados y los objetivos y metas programados; es decir, entre los resultados esperados y los resultados reales de los proyectos o actividades; por lo que la eficacia es el grado en que una actividad o programa logra sus objetivos.

Fuente: Maldonado M. Auditoría de Gestión,

Control Interno

Definición

Según el COSO II (Committee of Sponsoring Organizations) se define al control interno como:

un proceso llevado a cabo por el Consejo de Administración, la Gerencia y otro personal de la Organización, diseñado para proporcionar una garantía razonable sobre el logro de objetivos relacionados con operaciones, reporte y cumplimiento.

Dentro de los objetivos que propone el COSO II del control interno están los objetivos de cumplimiento, quienes puntúan los siguientes:

- Objetivos relacionados con el cumplimiento de leyes y regulaciones.
- El cumplimiento de políticas y procedimientos de la entidad, a los efectos del marco, corresponde a objetivos de operaciones.

Fases de Auditoría de Gestión

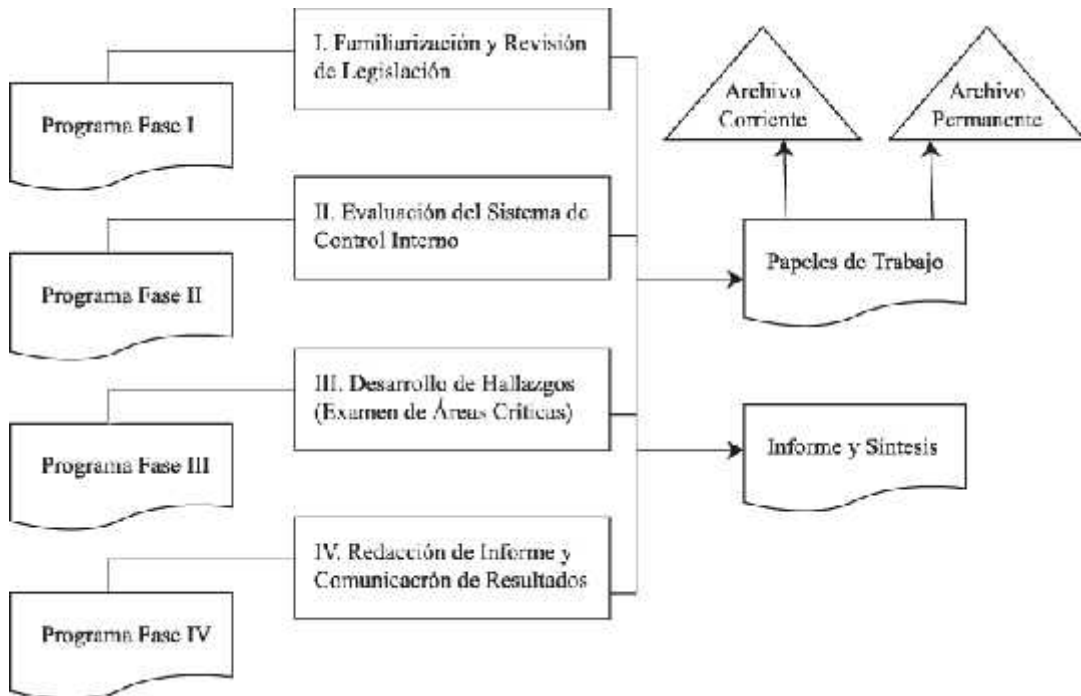


Gráfico 39 Grafico de proceso de la auditoria de gestión

Fuente: Maldonado M. Auditoría de Gestión

Según Maldonado (2004) en su publicación Auditoria de Gestión señala:

“El riesgo de Auditoría puede definirse como la posibilidad de emitir un informe de auditoría incorrecto por no haber detectado errores o irregularidades significativas que modificarían el sentido de la opinión vertida en el informe”

Es importante en toda organización contar con una herramienta, que garantice la correcta evaluación de los riesgos a los cuales están sometidos los procesos y actividades de una entidad y por medio de procedimientos de control se pueda evaluar el desempeño de la misma.

Planificación Estratégica

Según el manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado Ecuatoriano define a la planificación estratégica como una herramienta muy útil para conocer el medio en que se desenvuelve la empresa, y cuál es su visión a futuro. Además propone los siguientes aspectos a evaluar:

Aspectos que deben ser verificados por el control de gestión

Liderazgo y compromiso de la Dirección sería Indagar como los máximos responsables de la institución están involucrados en crear condiciones, asignar recursos para el logro de metas de calidad, sostener y apoyar sus valores en conducir la organización hacia la excelencia.

Valores de la Institución en cuanto a comprobar la vigencia de los principios del servidor público, es decir el auditor deberá verificar si esos principios esta presentes en el quehacer institucional.

Gestión para lograr Calidad, se refiere a las políticas y prácticas aplicadas para involucrar a las jefaturas de los distintos niveles, profesionales, técnicos administrativos y a los representantes de los trabajadores en la gestión y supervisión de la calidad.

Satisfacción del Usuario. Corresponde al conocimiento y habilidad de la institución, haya sido capaz de detectar y satisfacer las expectativas y necesidades presentes y futuras del usuario, utilizando las estrategias y planes para mejorar y crear un ambiente que privilegie la orientación del usuario. En consecuencia deberá comprobarse los mecanismos que utiliza la organización para conocer el antes, durante y después del servicio prestado, grado de satisfacción o insatisfacción de los usuarios con relación a los diferentes servicios que la entidad entrega.

Hallazgos de Auditoría

El Hallazgo en la auditoría tiene el sentido de obtención y síntesis de información específica sobre una operación, actividad, proyecto, unidad administrativa u otro asunto evaluado y que los resultados sean de interés para los funcionarios de la entidad auditada. Una vez que se encuentra la evidencia real obtenida durante la ejecución de la auditoría, los hallazgos deben ser evaluados en función de cada procedimiento, de cada componente y de la auditoría en su conjunto, considerando si la evidencia obtenida es importante y confiable. A base de esta evaluación se deberán obtener conclusiones a fin de comprobar si los objetivos determinados para cada componente han sido alcanzados.

Papeles de Trabajo

Son documentos preparados por el auditor que le permiten tener informaciones y pruebas de la auditoría efectuada, así como las decisiones tomadas para formar su opinión. Su misión es ayudar en la planificación y realización de la auditoría y en la supervisión y revisión de la misma y suministrar evidencias del trabajo llevado a cabo para argumentar su opinión.

Han de ser completos y detallados para que un auditor normal experto, sin haber visto dicha auditoría, sea capaz de averiguar a través de ellos las conclusiones obtenidas. Deben estar redactados de forma que la información que contenga sea clara.

Es el registro material que conserva el auditor del trabajo realizado, incluyendo los procedimientos empleados, pruebas realizadas e información obtenida. Deben realizarse en el momento de hacer el trabajo. Son propiedad única del auditor que los tiene que custodiar y guardar durante 5 años.

Características de los Papeles de Trabajo

- Ser preparados en forma nítida, clara, concisa y precisa; es decir utilizando una ortografía correcta, lenguaje entendible, limitación en abreviaturas, referencias lógicas, mínimo número de marcas y explicación de las mismas.
- Su preparación deberá efectuarse con la mayor prontitud posible y se pondrá en su elaboración el mayor cuidado para concluir en ellos tan solo los datos exigidos por el buen criterio del auditor.
- Deben elaborarse con escritura cuya alteración no sea posible sin que se detecte la enmendadura y asegura la permanencia de la información.
- Deben ser completos, para lo cual se evitarán preguntas o comentarios que ameriten requieran respuestas o seguimientos posteriores.

Contenido Básico de los Papeles de Trabajo

- Nombre de la entidad, programa, aérea, unidad administrativa, rubro o actividad examinada.
- Título o propósito del papel de trabajo
- Índice de identificación y ordenamiento
- Fecha de la aplicación del o de los procedimientos de auditoría
- Referencia al procedimiento del programa de auditoría o la explicación del objetivo del papel del trabajo
- Descripción concisa de la labor realizada y de los resultados alcanzados.
- Fuentes de información utilizadas, como archivos, registros, informes o funcionarios que proporcionaron los datos y su ubicación.
- Base de selección de la muestra verificada, en los casos aplicables.
- Referencia cruzada de datos importantes entre papeles de trabajo
- Conclusión o conclusiones a la que llegó, si corresponde
- Rúbrica e iniciales de la persona que lo preparó y la fecha de conclusión

6.7. Metodología

6.7.1. Modelo Operativo

Tabla 42 Modelo Operativo de la Propuesta

Fases	Etapas	Actividades	Metas	Recursos	Tiempo	Costos	Responsables
I	Planificación Estratégica	Establecer el contexto de la cooperativa	Archivo Permanente de la Cooperativa	Laptop, Reglamentos y actas.	5 días	\$ 20.00	Investigador
II	Planificación Específica	Determinar objetivos, el enfoque, alcance, riesgos de auditoría	Programas de Auditoría	Laptop.	5 días	\$20.00	Investigador
III	Ejecución	Desarrollar los papeles de trabajo	Papeles de Trabajo Hoja de Hallazgos	Laptop, suministros de oficina	5 días	\$20.00	Investigador
IV	Informe de Auditoría de Gestión	Elaborar el informe de Auditoría	Exponer los resultados alcanzados	Laptop, Papeles de Trabajo, Hoja de Hallazgos	4 días	\$ 40.00	Investigador
V	Monitoreo	Elaborar la tabla de Indicadores y presentación a la Institución	Plan de Implementación	Laptop, Reglamentos y actas.	2 días	\$ 50.00	Gerencia

Realizado por: Juan Carlos Rubio

6.8 Fase de Planificación Estratégica

6.8.1 Contenido

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.

Conocimiento del Negocios

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

EC – PE	Estatuto de Constitución
MFP – PE	Manuales de funciones y procedimientos
OE – PE	Organigrama Estructural Oficina Operativa

CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

CCI – PE – EEFF	Cuestionario de Control Interno - Estados Financieros
CCI – PE – AC	Cuestionario de Control Interno – Actas y Contratos
CCI – PE – OE	Cuestionario de Control Interno – Organización y Estructura
CCI – PE – AJ	Cuestionario de Control Interno – Asuntos Jurídicos
CCI – PE – SLI	Cuestionario de Control Interno - Sistemas, Libros y Normas de Información
POA – PE	Plan Operativo Anual
FODA – PE	Detalle de las FODA de la entidad
MNCR – PE	Matriz de Evaluación del Riesgo Inherente
EA – PE	Matriz de Enfoque de Auditoria
MRIE – PE	Matriz de Riesgo Inherente y Enfoque Global

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

1. Motivo de la auditoría

La Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. con la finalidad de mantener un adecuado control dentro de la entidad, considerando que el área Administrativa y Financiera constituye el pilar fundamental dentro de la estructura organizativa, aprueba la ejecución de una auditoría de gestión por el año 2014, para medir el impacto de los procesos misionales dentro de la entidad, pues los procesos de concesión de créditos y recuperación de cartera, así como la captación de inversiones y ahorros, son la razón de ser de la entidad financiera.

2. Naturaleza y alcance de la auditoría

Evaluar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de las metas y objetivos institucionales, así como el grado de calidad con que se prestan los servicios financieros para la satisfacción de los socios y clientes, así como determinar el adecuado uso de los recursos disponibles y asegurar la liquidez y rentabilidad de la inversión que realizan los socios.

3. Conocimiento General de la Organización.

3.1. Constitución de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. y su base legal.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., fue creada mediante acuerdo ministerial N° 6321, del 29 de mayo de 1963 y ha sido calificada por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

En este contexto, en la ciudad de Ambato, se generan también algunos movimientos de esta corriente, pero en el caso de OSCUS curiosamente se debe resaltar que su origen se da en torno de una agrupación de Trabajadores, aunque no era de tipo sindical, con el apoyo de la Iglesia Católica de la ciudad.

La primera acta de Asamblea que reposa en la Cooperativa es del 7 de marzo de 1962, en donde se relata que 25 personas se inscriben como socios de lo que posteriormente sería la Asociación Cooperativa de Crédito del Centro Obrero de Instrucción y en donde se revisan y aprueban el proyecto de Estatuto, trámite indispensable para su formalización.

El 23 de junio de 1962: convocados por un Comité Organizador, encabezado por el Dr. Padre José Arellano, Sr. Vicente Villarroel, entre otros: en el local del Centro Obrero de Instrucción (calle Sucre), se informa que el 29 de mayo de ese año, mediante acuerdo ministerial 6321, se había constituido la Cooperativa y se procede a nombrar los primeros organismos internos: Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y Comité de Crédito.

Se estableció como política que quienes fueran designados para los Consejos, permanecieran en sus cargos de acuerdo a la votación obtenida, hasta 80 votos, les daba el derecho de estar un año en funciones; pero si votación era mayor a 80 votos, podían permanecer como Vocales de estos Organismo durante tres años.

En un inicio, la Organización requería que todos sus socios estén involucrados por lo que durante 1962, se reunían en Asamblea, una vez al mes con la presencia de entre 30 y 60 socios, mientras que el Consejo de Administración se reunía una vez por semana. El 23 de junio de 1963, fecha en que se conoció que la cooperativa había adquirido su personería jurídica ante los Organismo Gubernamentales pertinentes, se decide que las Asambleas se hagan cada 6 meses y se delega al Consejo de Administración la gestión de la cooperativa.

En tales circunstancias y como era lo normal esa época fue el Consejo de Administración quien tomaba las decisiones políticas, administrativas y hasta operativas en torno al desarrollo de las actividades de la Cooperativa, incluso fueron los primeros directivos quienes atendían a los socios en días señalados para el efecto, uno o dos por semana, quienes aprobaban créditos, condonaban deudas, hacían tareas de cobranza, iniciaban gestiones para aperturar oficinas operativas, autorizaban y compraban equipos, contrataban al personal fijando sus sueldos; y, todas las demás actividades que se requería para el funcionamiento de la Institución, todo esto prácticamente sin cobrar ni un solo centavo.

3.2 Principales Bases Legales que rigen a la entidad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. está sujeta a las siguiente normativas legales:

Constitución Política de la República del Ecuador

La Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. realiza sus actividades de intermediación financiera de acuerdo a lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador, la cual señala: “Que el sistema financiero nacional se compone de los sectores, público, privado y del popular solidario, que intermedian recursos del público, que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria”.

Ley de Economía Popular y Solidaria

Según la ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del sector financiero popular y solidario (2012), en el artículo 2. Ambito: manifiesta: “se rigen por la presente ley todas las personas naturales y jurídicas, y demás formas de organización, que de acuerdo con la constitución conforman la economía popular y solidaria y el sector financiero popular y solidario; y, las instituciones públicas encargadas de la rectoría, regulación, control, fortalecimiento, promoción y acompañamiento”. (Pág. 2)

Ley de Seguridad Social

La Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. de acuerdo a la normativa de la ley de seguro social obligatorio, mantiene afiliado a todo su personal; garantizando así la salud y estabilidad laboral de sus colaboradores en cada una de las sucursales..

Además, cumple puntualmente con el pago de las aportaciones al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de acuerdo con lo que establece la ley respecto a la responsabilidad patronal.

Código de Trabajo

La Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. mantiene un cumplimiento adecuado a las normas que regulan las relaciones laborales entre empleadores y empleados, las diversas modalidades de contratación, sus derechos y obligaciones, que garantizan el derecho al trabajo en las mejores condiciones de seguridad para el trabajador. Cumple con todos los beneficios sociales a los que tienen derecho los trabajadores: vacaciones, décimo tercera remuneración, décimo cuarta remuneración, fondo de reserva, horas extras y establece las jornadas de trabajo y descanso, los términos de desahucio, despido y la terminación del contrato de trabajo, entre otros.

El Ministerio de Relaciones Laborales es el órgano de control externo que regula el cumplimiento de todos los beneficios sociales a que tiene derecho los trabajadores según lo dispone el código de trabajo.

Estatuto de Constitución.

En los estatutos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. se definen los lineamientos para el funcionamiento de la entidad como intermediaria de recursos. (EC – PE)

Manuales de Procesos de concesión de créditos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. cuenta con varios procedimientos para la concesión de créditos, con los cuales se analiza y evalúa la capacidad del sector micro empresarial al que se concede el crédito (MFP - PE).

3.3 Estructura orgánica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. cuenta con personal calificado para realizar sus funciones (OE – PE)

3.4 Misión, visión y objetivos estratégicos

Misión

Contribuir solidariamente a elevar el nivel de vida de nuestros socios y clientes, satisfaciendo con eficiencia sus necesidades financieras.

Visión

Ser un referente del sistema cooperativo en la aplicación de valores y principios de responsabilidad social.

Dentro de los objetivos que establece la entidad para el 2015 se encuentran:

Talento Humano Comprometido

- Establecer mecanismos para seleccionar instituciones que proporcionen capacitación efectiva para el área de Negocios
- Ejecutar Programas especializados de capacitación de las áreas de Negocios
- Ejecutar programas de ELEARNING para inducción del personal que se incorpora a la Institución
- Incluir temas de identidad cooperativa a través de juegos.
- Desarrollar concursos en los centros educativos que propicien el conocimiento de la identidad cooperativa
- Difundir en los eventos de CapaciOSCUS, información relacionada con los Derechos y Obligaciones de los Socios

Gobierno Corporativo

- Ejecutar un evento de educación financiera en el Programa de CapaciOSCUS

Tecnología

- Utilizar dispositivos móviles para ingresar información del Socio/Cliente en campo cuya fuente de ingreso corresponda al negocio
- Disponer de un aplicativo que permita mantener bases de datos para los procesos de reclutamiento
- Actualizar el sistema de Depósitos de Ahorro a la Vista.

Penetración de Mercado

- Analizar la factibilidad del diseño de un producto de captaciones
- Desarrollar e implementar campañas por cada producto y servicio, de acuerdo a disponibilidad de presupuesto
- Implementar el producto verde de acuerdo a diseño y aprobación
- Ejecutar campañas de marca

Expansión

- Ampliar la cobertura geográfica de la Cooperativa a través de apertura, absorción, compra de Activos y Pasivos, ventanillas de extensión, oficinas especiales o corresponsales solidarios
- Implementar Cajeros Automáticos adicionales

Calidad en el Servicio

- Implementar y ejecutar encuestas trimestrales para la medición de Satisfacción del Socio Cliente a través del call center
- Realizar la medición trimestral del Cliente Fantasma

Compromiso con la Comunidad

- Realizar el trámite para la constitución de la Fundación ante el Organismo correspondiente
- Generar la cultura de reciclaje a través de diferentes entidades públicas o privadas.
- Realizar un proyecto para la implementación de Oficinas Verdes
- Evaluar la situación actual con respecto a consumo y la implementación de las mejoras propuestas

Rentabilidad

- Mantener el indicador de eficiencia microeconómica no mayor al 70%
- Disponer de estudios jurídicos para la gestión de recuperación de la cartera en demanda judicial
- Analizar productos de crédito en los cuales se pueda automatizar el proceso de aprobación
- Disponer de puntos atención para depósitos y retiros a través de servicios provistos por terceros
- Evaluar la factibilidad de captar recursos de los excesos de liquidez del Banco Central del Ecuador

3.5 Líneas o giro del negocio (objeto social) y/o temas relacionados con la auditoría

La entidad tiene como principal actividad la intermediación financiera, que comprende la colocación de recursos a través de la concesión de microcréditos, atendiendo así a los sectores menores de la economía, a los cuales el sector financiero público y privado no ha atendido. Estos recursos provienen de la captación de recursos de los ahorristas e inversiones a plazo fijo, ofreciendo la mejor tasa de interés del mercado.

Puntualmente en sus estatutos determina las siguientes actividades:

- Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada; Otorgar préstamos a sus socios y clientes;
- Efectuar servicios de caja y tesorería;
- Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
- Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
- Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
- Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
- Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
- Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales;
- Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;
- Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos;
- Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito; y,
- Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia.

4 Evaluación de control interno

Para la evaluación del Control Interno se utilizó la técnica de Cuestionarios (CCI - PE), posteriormente se elaboró la Matriz de Calificación del Nivel de Confianza y Riesgo Inherente y de Control (MNCR-PE) con el fin de establecer el enfoque preliminar de auditoría (EA - PE).

5 Matriz de riesgos inherente y enfoque global

El resumen de los riesgos inherentes y el enfoque global de auditoría de gestión se detallan en la matriz de evaluación preliminar del riesgo de auditoría. (MRIE - PE)

6 Observaciones y sugerencias al Sistema de Control interno global

En esta matriz se resumen las principales observaciones y sugerencias al sistema de control interno global. (OSCI - PE)

7 Identificación de Componentes.

A continuación se detallan los principales componentes a ser auditados
Se analizará los componentes seleccionados, mediante indicadores de gestión en los siguientes aspectos,



- Eficiencia
- Eficacia
- Calidad

8 Información Financiera para la selección de Componentes.

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.

Balance General

Al 31 de diciembre de 2014

Código	Cuenta	Valor (en miles)
1	ACTIVO	
11	FONDOS DISPONIBLES	27.615,25
13	INVERSIONES	31.379,73
14	CARTERA DE CREDITOS 	193.784,72
16	CUENTAS POR COBRAR	1.936,06
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCION	318,11
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	4.487,59
19	OTROS ACTIVOS	1.138,60
	TOTAL ACTIVO	260.660,07
2	PASIVO	
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO 	215.616,94
25	CUENTAS POR PAGAR	4.921,46
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	8.248,50
29	OTROS PASIVOS	214,32
	TOTAL PASIVO	229.001,21
3	PATRIMONIO	
31	CAPITAL SOCIAL	10.406,95
33	RESERVAS	17.325,92
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	1.503,38
36	RESULTADOS	2.422,60
	TOTAL PATRIMONIO	31.658,86
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	260.660,07

El examen de Auditoría de gestión se realiza producto del análisis de las principales partidas de los estados financieros de acuerdo a su representatividad.

En la estructura del Estado de Situación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. se aprecia que por representatividad del Activo, el componente Cartera de

Crédito es el que más representa, y se origina en la colocación de créditos a los socios, créditos concedidos que se efectuaron en base a los requisitos mínimos exigibles y que constan en el Manual de Concesión de créditos, pero que sin embargo se considera puede representar un elevado riesgo para la estructura financiera y la presencia de la financiera como ente en marcha.

En el Pasivo en cambio las Obligaciones con el público son las más representativas, se originan en los ahorros de los socios y los depósitos a plazo fijo, colocados en la entidad, basados en la confianza financiera que la entidad proyecta.



Gráfico 40 Comparación del Activo.

Fuente: Balance General Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. 2014

El Activo total se halla compuesto por el 11% de Fondos disponibles, es decir caja y Bancos; el 12% en inversiones que corresponde a los valores que la institución tiene trabajando; el 74% corresponde a Cartera de Créditos que son los créditos otorgados a los socios cuyos vencimientos van de 30 a 360 días o más, el 2% corresponde a Propiedades y Equipos, que corresponde a todos los bienes físicos que posee la cooperativa; Como se nota en la gráfica se justifica el examen de auditoría de gestión al proceso de Cartera de créditos por ser materialmente el componente más representativa dentro del activo total.



Gráfico 41 Comparación del Pasivo.

Fuente: Balance General Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. 2014

En relación a la composición del Pasivo se aprecia que el 94% del pasivo constituyen las obligaciones con el público, las mismas que se originan en los ahorros y depósitos a plazo fijo efectuados por los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. un 2% corresponden a cuentas por pagar, es decir obligaciones que tiene la institución; un 4% en obligaciones Financieras y el 0% constituyen los otros pasivos. De allí que el examen de auditoría de gestión se realizará a las Obligaciones con el público dentro del Pasivo.

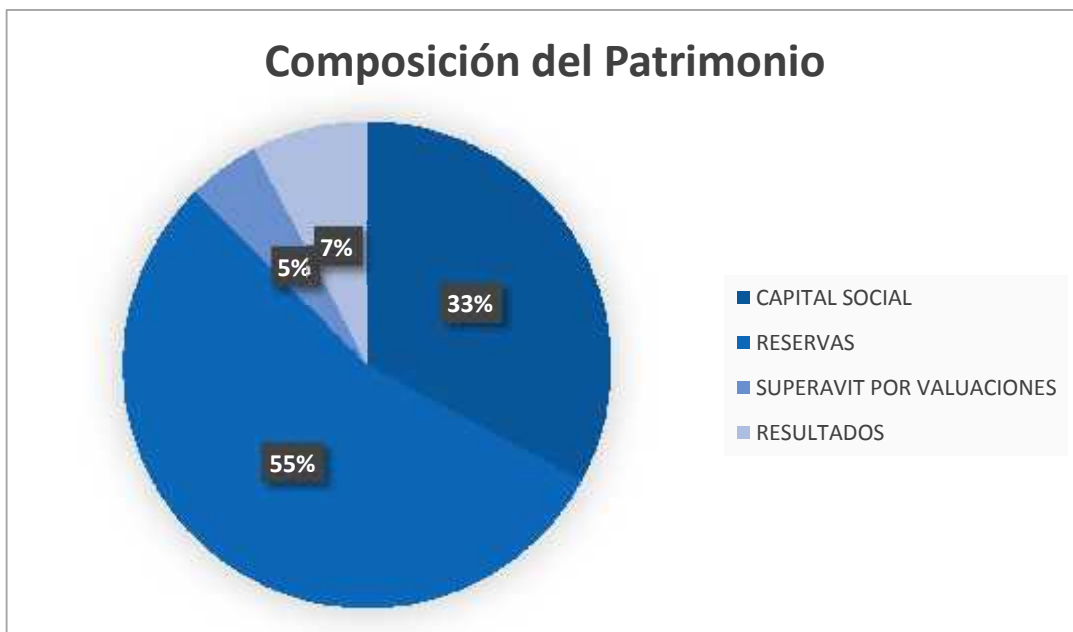


Gráfico 42 Comparación del Patrimonio.

Fuente: Balance General Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. 2014

El patrimonio se halla compuesto por el 33% del capital Social, el 55% de reservas, el 5% de superávit por valuaciones y el 7% del resultado del ejercicio que por su representatividad en relación al pasivo más patrimonio las Reservas son el 7%, de allí que el patrimonio no es parte del alcance del examen de auditoría

9 Recursos humanos, materiales y financieros.

- **Recursos Humanos:**

Auditor.- Ing. Juan Carlos Rubio

- **Recursos Materiales:**

Útiles de oficina, computador, unidad de almacenamiento, necesarios para el desarrollo de la auditoría

- **Tiempo estimado:**

El tiempo planificado para el desarrollo de la auditoría de gestión es de 640 días, el mismo que concluye con la presentación del informe.

10. Producto a obtener.

En la ejecución de las fases de la Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. de la ciudad de Ambato en el año 2014, se evaluará la gestión administrativa y financiera para entregar a la Asamblea de Socios un instrumento para la adecuada toma de decisiones administrativas.

Las Conclusiones y recomendaciones producto de la ejecución del proceso de Auditoría de gestión servirán como mecanismos para el establecimiento de medidas correctivas en que conlleven al mejoramiento continuo y al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

12. Firmas de revisión y aprobación.

Ambato, 09 de Febrero del 2015,

Elaborado por:

Revisado por:

Ing. Juan Carlos Rubio

Auditor

CPA. Adriana Estévez B., Mg.

Supervisor

Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.**Título Primero Generalidades y Principios**

Artículo 1 Adecuación de Estatutos: La cooperativa (de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.) actualmente funcionando en legal y debida forma, adecua su estatuto social, sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en cumplimiento de lo establecido en la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, y de conformidad con la regulación dictada para el efecto.

Para los fines del presente Estatuto, las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y; previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su reglamento general, las Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador.

Artículo 2.- Domicilio, Responsabilidad, Duración: El Domicilio principal de la Cooperativa es el Cantón Ambato, Provincia Tungurahua y, cuando su actividad así lo demande, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa podrá abrir oficinas en cualquier parte del territorio nacional.

La cooperativa será de responsabilidad limitada a su capital social; la responsabilidad personal de sus socios estará limitada al capital que aportaren a la entidad.

La cooperativa será de duración ilimitada, sin embargo, podrá disolverse y liquidarse por las causas y el procedimiento previstos por la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Artículo 3.- Objeto Social: La cooperativa tendrá como objeto social principal realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad con sus socios de acuerdo a los principios y valores corporativos.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria distingue a las cooperativas de ahorro y crédito en abiertas o cerradas, entendiéndose que las primeras exigen como requisitos únicamente la capacidad de ahorro y el domicilio en una ubicación geográfica determinada; mientras que las segundas aceptan como socios únicamente a un grupo determinado en razón de un vínculo común como profesión, relación laboral o gremial, por ejemplo.

Con base en lo anterior, por su gestión, esta cooperativa de ahorro y crédito es abierta, lo que significa que se ceñirá a las disposiciones diferenciadas que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria emitirá para aquellas.

Artículo 4.- Actividades: La cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente al cumplimiento de su objeto social, especialmente, los siguientes:

1. Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado;
2. Otorgar préstamos a sus socios y clientes;
3. Efectuar servicios de caja y tesorería;
4. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;

5. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósitos para su custodia y para arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósito de valores;
6. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
7. Recibir prestamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
8. Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
9. Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales;
10. Conceder sobregiros ocasionales;
11. Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecario o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;
12. Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos;
13. Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito; y,
14. Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia.

Adicionalmente, podrá efectuar las actividades complementarias que le fueren autorizadas por la superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Artículo 5.- Valores y Principios: La cooperativa, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley Orgánica de la Economía Popular y

Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y las prácticas de buen gobierno cooperativo que constaran en el Reglamento Interno, cumplirá con los siguiente principios universales del cooperativismo:

Principios

1. Membresía abierta y voluntaria;
2. Control democrático de los miembros;
3. Participación económica de los miembros;
4. Autonomía e Independencia;
5. Educación, formación e información;
6. Cooperación entre cooperativas;
7. Compromiso con la comunidad;

Valores

1. Ayuda mutua;
2. Responsabilidad;
3. Democracia;
4. Igualdad;
5. Equidad;
6. Solidaridad;

La cooperativa no concederá privilegios a ninguno de sus socios, ni aun a pretexto de directivo, fundador o benefactor, ni los discriminara por razones de género, edad, etnia, religión o de otra naturaleza.

MFP – PE
120/120

Manuales de funciones y procedimientos

Tabla 43 Procedimiento para la Resolución, Formalización y Adjudicación de Operaciones de Crédito y Contingentes
GNE.COL.751.PRO.02

MFP – PE
26/120

Tabla 44 Procedimiento para la verificación y análisis de créditos de consumo o vivienda GNE.COL.751.PRO.03

MFP – PE
45/120

Tabla 45 Procedimiento para la verificación y análisis de créditos de consumo o vivienda GNE.COL.751.PRO.04

Tabla 46 Procedimiento para la Resolución, Formalización y Adjudicación de Operaciones de Crédito y Contingentes GNE.COL.751.PRO.05

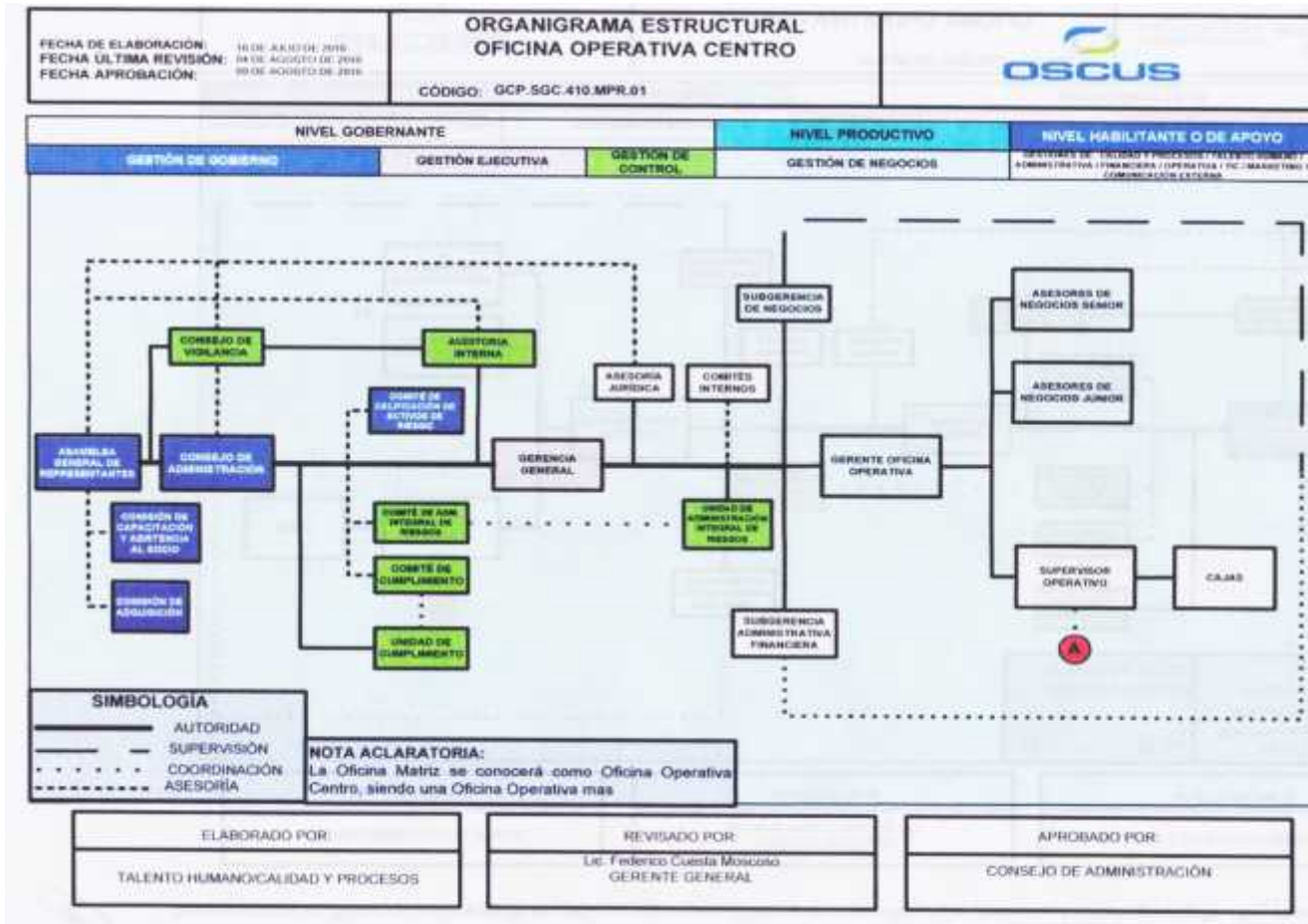
Tabla 47 Procedimiento de Cobranza para Operaciones de Crédito GNE.COL.751.PRO.08

MFP – PE
104/120

MFP – PE
77/120

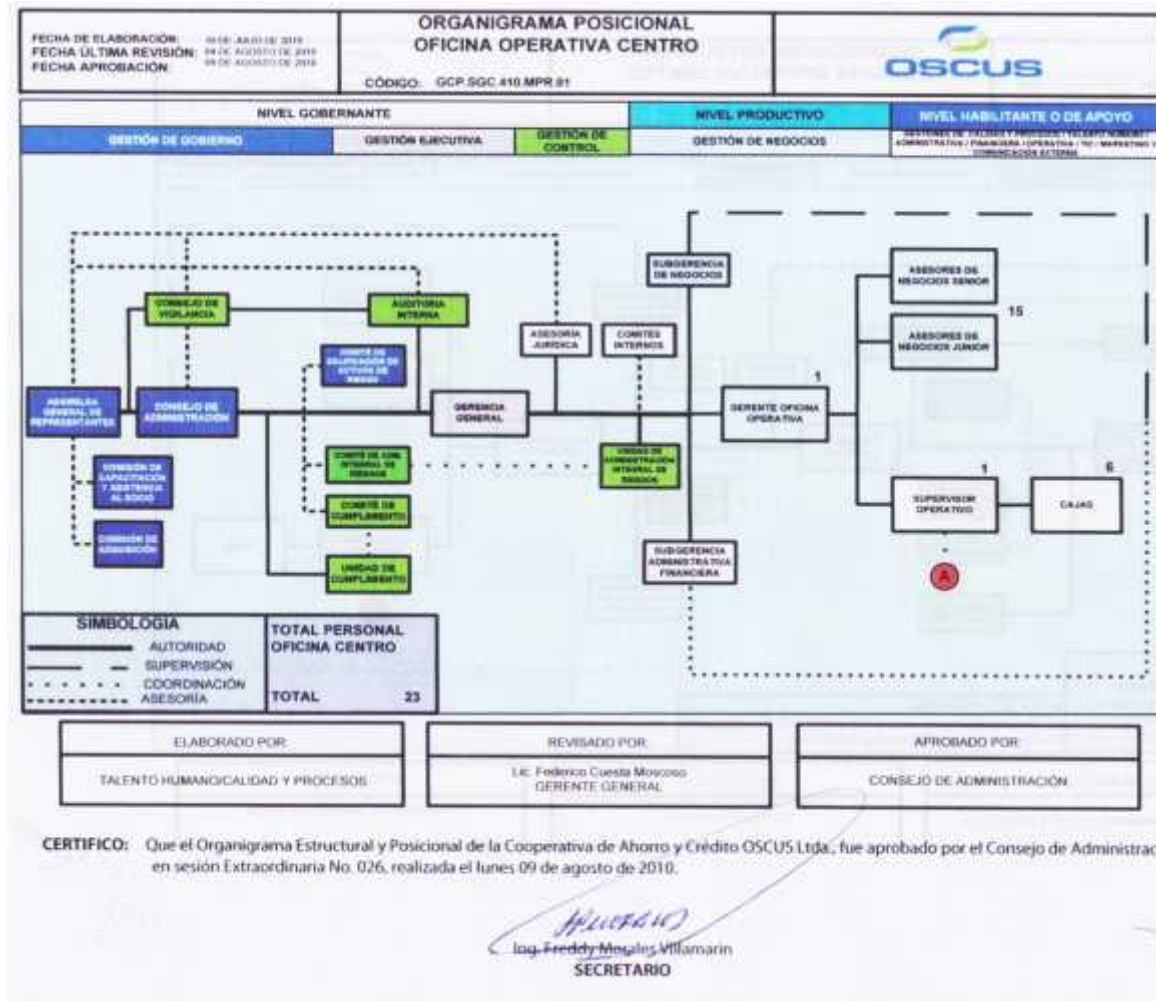
El contenido de los procesos es propiedad intelectual restringida solo para uso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS

Organigrama Estructural Oficina Operativa



Organigrama Posicional Oficina Operativa

OE - PE
2/2



Plan Operativo Anual

Talento Humano Comprometido

- Establecer mecanismos para seleccionar instituciones que proporcionen capacitación efectiva para el área de Negocios
- Ejecutar Programas especializados de capacitación de las áreas de Negocios
- Ejecutar programas de ELEARNING para inducción del personal que se incorpora a la Institución
- Incluir temas de identidad cooperativa a través de juegos.
- Desarrollar concursos en los centros educativos que propicien el conocimiento de la identidad cooperativa
- Difundir en los eventos de CapaciOSCUS, información relacionada con los Derechos y Obligaciones de los Socios

Gobierno Corporativo

- Ejecutar un evento de educación financiera en el Programa de CapaciOSCUS

Tecnología

- Utilizar dispositivos móviles para ingresar información del Socio/Cliente en campo cuya fuente de ingreso corresponda al negocio
- Disponer de un aplicativo que permita mantener bases de datos para los procesos de reclutamiento
- Actualizar el sistema de Depósitos de Ahorro a la Vista.

Penetración de Mercado

- Analizar la factibilidad del diseño de un producto de captaciones
- Desarrollar e implementar campañas por cada producto y servicio, de acuerdo a disponibilidad de presupuesto
- Implementar el producto verde de acuerdo a diseño y aprobación
- Ejecutar campañas de marca

Expansión

- Ampliar la cobertura geográfica de la Cooperativa a través de apertura, absorción, compra de Activos y Pasivos, ventanillas de extensión, oficinas especiales o corresponsales solidarios
- Implementar Cajeros Automáticos adicionales

Calidad en el Servicio

- Implementar y ejecutar encuestas trimestrales para la medición de Satisfacción del Socio Cliente a través del call center
- Realizar la medición trimestral del Cliente Fantasma

Compromiso con la Comunidad

- Realizar el trámite para la constitución de la Fundación ante el Organismo correspondiente
- Generar la cultura de reciclaje a través de diferentes entidades públicas o privadas.
- Realizar un proyecto para la implementación de Oficinas Verdes
- Evaluar la situación actual con respecto a consumo y la implementación de las mejoras propuestas

Rentabilidad

- Mantener el indicador de eficiencia microeconómica no mayor al 70%
- Disponer de estudios jurídicos para la gestión de recuperación de la cartera en demanda judicial
- Analizar productos de crédito en los cuales se pueda automatizar el proceso de aprobación
- Disponer de puntos atención para depósitos y retiros a través de servicios provistos por terceros
- Evaluar la factibilidad de captar recursos de los excesos de liquidez del Banco Central del Ecuador

Detalle de las FODA de la entidad

Fortalezas

Contar con un sistema informático propio.

Políticas crediticias competitivas.

Departamento de gestión de calidad.

Personal comprometido.

Líneas de comunicación abiertas.

Oportunidades

Cubrir otros mercados objetivos.

Crecimiento de cartera.

Ampliar la cobertura de atención.

Crear nuevas Oficinas Operativas.

Debilidades

Desconoce el costo real de los productos y servicios.

Desconoce las necesidades de los socios /clientes.

Contar con pocas oficinas operativas.

Amenazas

Creación de nuevas Cooperativas no controladas.

Cambios en las políticas de gobierno.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

Conocimiento del Negocio – Control Interno

Tabla 48 Evaluación Preliminar de Estados Financieros
al 31 de Diciembre 2014

N°	FACTOR/PREGUNTA	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Los estados financieros se preparan mensualmente?	X		
2	¿Se ha definido un plazo para la entrega de los Estados Financieros?		X	Los estados financieros se emiten según la necesidad de la cooperativa
3	¿Se entrega oportunamente los Estados Financieros a la administración de la Cooperativa OSCUS?	X		
4	¿Los Estados Financieros se preparan de acuerdo a las Normas Ecuatorianas de Contabilidad?	X		
5	¿Los estados financieros están acorde las disposiciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?	X		
6	¿Los estados financieros están aprobados en Asamblea general?	X		
7	¿Los estados financieros se revisan constantemente para la toma de decisiones?	X		
		6	1	

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	17/02/15
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	18/02/15

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

Conocimiento del Negocio – Control Interno

Tabla 49 Evaluación Preliminar de Actas y Contratos

al 31 de Diciembre 2014

N°	FACTOR/PREGUNTA	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Se realiza Asambleas generales de Socios?	X		
2	¿Las Asambleas se convocan de acuerdo a las normas y estatutos?	X		
3	¿Las asambleas generales de socios se celebran dentro de los plazos establecidos en estatutos?		X	Se celebran de acuerdo a las necesidades de la Cooperativa
4	¿El concejo de Administración se reúne en los plazos establecidos por los estatutos?	X		
5	¿Se maneja un libro de actas de la Asamblea General?	X		
6	¿El libro de actas se ordena cronológicamente según se produce la Asamblea?	X		
7	¿El libro de Actas se encuentra al día?		X	La secretaria toma tiempo en actualizar el libro de actas
8	¿Existe un departamento de Talento Humano?	X		
9	¿Existe un control de los contratos que firma la Cooperativa?	X		
10	¿Se realiza un seguimiento al cumplimiento de los contratos?	X		
		8	2	

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	17/02/15
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	18/02/15

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

Conocimiento del Negocio – Control Interno

Tabla 50 Evaluación Preliminar de Organización y Estructura
al 31 de Diciembre 2014

N°	FACTOR/PREGUNTA	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿La Cooperativa cuenta con un organigrama estructural?	X		
2	¿Se encuentran claramente identificadas los distintos niveles en el organigrama estructural?	X		
3	¿La Cooperativa cuenta con un organigrama funcional?	X		
4	¿La Cooperativa cuenta con manual de procesos?	X		
5	¿Existe un proceso para cada actividad que desarrolla la cooperativa?	X		
6	¿Los procesos se desarrollan de acuerdo a los manuales?		X	Algunos procesos no se llevan a cabo al 100%
7	¿Se han establecido prácticas sanas para las diferentes funciones de la entidad?	X		
8	¿Se difunden oportunamente las prácticas sanas a través de los niveles de la cooperativa?	X		
9	¿Existe buena comunicación entre los niveles y departamentos en la cooperativa?	X		
10	¿Están definidos los niveles de autoridad entre los departamentos?	X		
		9	1	

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	17/02/15
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	18/02/15

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

Conocimiento del Negocio – Control Interno

Tabla 51 Evaluación Preliminar de Asuntos Jurídicos

al 31 de Diciembre 2014

N°	FACTOR/PREGUNTA	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿La cooperativa cuenta con un departamento jurídico?	X		
2	¿La cooperativa utiliza a los abogados de la institución?	X		
3	¿El departamento cuenta con los reportes del avance de cada caso?	X		
4	¿Los abogados que pertenecen a la cooperativa son competentes?	X		
5	¿El departamento maneja manuales de actividades para desarrollar sus funciones?		X	No tienen manual de funciones propio pero en los procedimientos de crédito y cobranza se detallan acciones que desarrolla el departamento jurídico.
6	¿Los gastos incurridos por el departamento jurídico son notificados oportunamente al departamento de contabilidad?	X		
		5	1	

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	17/02/15
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	18/02/15

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

Conocimiento del Negocio – Control Interno

Tabla 52 Evaluación Preliminar de Sistemas, Libros y Normas de Información
al 31 de Diciembre 2014

N°	FACTOR/PREGUNTA	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Cuenta la Cooperativa con un sistema contable?	X		
2	¿El sistema contable es adecuado para el desarrollo de los procedimientos que realiza la cooperativa?	X		
3	¿El sistema cuenta con un manual de funcionamiento?	X		
4	¿El sistema cuenta con un catálogo de cuentas acorde a los requerimientos de la cooperativa?	X		
5	¿Existen políticas internas en el registro de las transacciones?		X	No existen políticas internas en el registro de las transacciones
6	¿El sistema contable genera reportes oportunos para una adecuada toma de decisiones?		X	No genera reportes oportunos
		4	2	

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	17/02/15
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	18/02/15

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

Conocimiento del Negocio

Tabla 53 Matriz de Evaluación del Riesgo Inherente Conocimiento del Negocio

N°	FACTOR/PREGUNTA	POND. TOTAL	RESP.	CALIF. TOTAL
Estados Financieros				
1	¿Los estados financieros se preparan mensualmente?	1	SI	1
2	¿Se ha definido un plazo para la entrega de los Estados Financieros?	1	NO	0
3	¿Se entrega oportunamente los Estados Financieros a la administración de la Cooperativa OSCUS?	1	SI	1
4	¿Los Estados Financieros se preparan de acuerdo a las Normas Ecuatorianas de Contabilidad?	1	SI	1
5	¿Los estados financieros están acorde las disposiciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?	1	SI	1
6	¿Los estados financieros están aprobados en Asamblea general?	1	SI	1
7	¿Los estados financieros se revisan constantemente para la toma de decisiones?	1	SI	1
		7		6
Actas y Contratos				
1	¿Se realiza Asambleas generales de Socios?	1	SI	1
2	¿Las Asambleas se convocan de acuerdo a las normas y estatutos?	1	SI	1
3	¿Las asambleas generales de socios se celebran dentro de los plazos establecidos en estatutos?	1	NO	0
4	¿El concejo de Administración se reúne en los plazos establecidos por los estatutos?	1	SI	1
5	¿Se maneja un libro de actas de la Asamblea General?	1	SI	1
6	¿El libro de actas se ordena cronológicamente según se produce la Asamblea?	1	SI	1
7	¿El libro de Actas se encuentra al día?	1	NO	0
8	¿Existe un departamento de Talento Humano?	1	SI	1
9	¿Existe un control de los contratos que firma la Cooperativa?	1	SI	1
10	¿Se realiza un seguimiento al cumplimiento de los contratos?	1	SI	1
		10		8

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	17/02/15
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	18/02/15

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

Conocimiento del Negocio

Nº	FACTOR/PREGUNTA	POND. TOTAL	RESP.	CALIF. TOTAL
Organización y Estructura				
1	¿La Cooperativa cuenta con un organigrama estructural?	1	SI	1
2	¿Se encuentran claramente identificadas los distintos niveles en el organigrama estructural?	1	SI	1
3	¿La Cooperativa cuenta con un organigrama funcional?	1	SI	1
4	¿La Cooperativa cuenta con manual de procesos?	1	SI	1
5	¿Existe un proceso para cada actividad que desarrolla la cooperativa?	1	SI	1
6	¿Los procesos se desarrollan de acuerdo a los manuales?	1	NO	0
7	¿Se han establecido prácticas sanas para las diferentes funciones de la entidad?	1	SI	1
8	¿Se difunden oportunamente las prácticas sanas a través de los niveles de la cooperativa?	1	SI	1
9	¿Existe buena comunicación entre los niveles y departamentos en la cooperativa?	1	SI	1
10	¿Están definidos los niveles de autoridad entre los departamentos?	1	SI	1
		10		9
Asuntos Jurídicos				
1	¿La cooperativa cuenta con un departamento jurídico?	1	SI	1
2	¿La cooperativa utiliza a los abogados de la institución?	1	SI	1
3	¿El departamento cuenta con los reportes del avance de cada caso?	1	SI	1
4	¿Los abogados que pertenecen a la cooperativa son competentes?	1	SI	1
5	¿El departamento maneja manuales de actividades para desarrollar sus funciones?	1	NO	0
6	¿Los gastos incurridos por el departamento jurídico son notificados oportunamente al departamento de contabilidad?	1	SI	1
		6		5
Sistemas, Libros y Normas de Información				
1	¿Cuenta la Cooperativa con un sistema contable?	1	SI	1
2	¿El sistema contable es adecuado para el desarrollo de los procedimientos que realiza la cooperativa?	1	SI	1
3	¿El sistema cuenta con un manual de funcionamiento?	1	SI	1
4	¿El sistema cuenta con un catálogo de cuentas acorde a los requerimientos de la cooperativa?	1	SI	1
5	¿Existen políticas internas en el registro de las transacciones?	1	NO	0
6	¿El sistema contable genera reportes oportunos para una adecuada toma de decisiones?	1	NO	0
		6		4

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	17/02/15
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	18/02/15

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

Conocimiento del Negocio

Tabla 54 Matriz de Calificación y Ponderación - Conocimiento del Negocio

CALIFICACION TOTAL = CT	31	
PONDERACION TOTAL = PT	39	
NIVEL DE CONFIANZA = NC = CT/PT * 100	31/39*100	79%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE = RI = 100% - %NC	100%-84%	21%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% A 50%	51% A 75%	76% A 95%
ALTO	MODERADO	BAJO

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	17/02/15
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	18/02/15

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

Conocimiento del Negocio

Enfoque de Auditoria

El nivel de Confianza se calcula en base a los siguientes indicadores:

Tabla 55 Nivel de Confianza y Riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% A 50%	51% A 75%	76% A 95%
85% A 50%	49% A 25%	24% A 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100% - NC)		

En el análisis del Conocimiento de Negocio se determinó que el nivel de confianza es del 84% y por diferencia el nivel de riesgo inherente del componente conocimiento del negocio es 16% que se califica como “Bajo” según la tabla 50 este resultado preliminar nos indica que el enfoque inicial debe ser de Cumplimiento, debido a que no se observan mayores circunstancias

Tabla 56 Análisis por Componentes del Conocimiento del Negocio

COMPONENTE ANALIZADO	PT	CT	Representatividad del nivel de Confianza
Estados Financieros	7	6	86%
Actas y Contratos	10	8	80%
Organización y Estructura	10	9	90%
Asuntos Jurídicos	6	5	83%
Sistemas, Libros y Normas de Información	6	4	67%
	39	33	

Del análisis del conocimiento del negocio se aprecia que en el componente de Sistemas, Libros y Normas de Información es el que posee una menor calificación de nivel de confianza

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	17/02/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	18/02/2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

Tabla 57 Matriz de Calificación de Riesgos, Controles Claves y Enfoque de Auditoría del Conocimiento del Negocio

COMPONENTE	NIVEL DE RIESGO Y ARGUMENTACION				CONTROL CLAVE	ENFOQUE SUSTANTIVO	ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO
	RI=	14%	NC=	86%			
Estados Financieros	Los estados financieros se emiten según la necesidad de la cooperativa				Los estados financieros se deben emitir en fechas de corte para poder analizar la realidad del negocio		Verifique la existencia de políticas y procedimientos para la emisión de estados financieros
	RI=	20%	NC=	80%			
Actas y Contratos	Se celebran de acuerdo a las necesidades de la Cooperativa				El concejo de Administración y Vigilancia se reúnen en plazos establecidos en los estatutos		Verificar la existencia de políticas para la convocatoria de consejo de Administración y Vigilancia
	La secretaria toma tiempo en actualizar el libro de actas				El libro de actas debe estar al día		Verificar el seguimiento del libro de actas.

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	17/02/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	18/02/2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

Tabla 57 Matriz de Calificación de Riesgos, Controles Claves y Enfoque de Auditoria del Conocimiento del Negocio

COMPONENTE	NIVEL DE RIESGO Y ARGUMENTACION				CONTROL CLAVE	ENFOQUE SUSTANTIVO	ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO
	RI=	10%	NC=	90%			
Organización y Estructura	Algunos procesos no se llevan a cabo al 100%				Los procedimientos deben ser cumplidos a cabalidad para el cumplimiento de objetivos		Establecer los indicadores que permitan a la cooperativa alcanzar sus objetivos
	RI=	17%	NC=	83%			
Asuntos Jurídicos	No tienen manual de funciones propio pero en los procedimientos de crédito y cobranza se detallan acciones que desarrolla el departamento jurídico.				El departamento jurídico debe manejar sus manuales de procesos propios		Verificar los manuales de procedimientos que se maneja en la cooperativa

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	17/02/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	18/02/2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

Tabla 57 Matriz de Calificación de Riesgos, Controles Claves y Enfoque de Auditoria del Conocimiento del Negocio

COMPONENTE	NIVEL DE RIESGO Y ARGUMENTACION				CONTROL CLAVE	ENFOQUE SUSTANTIVO	ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO
	RI=	17%	NC=	83%			
Sistemas, Libros y Normas de Información	No existen políticas internas en el registro de las transacciones				Las políticas internas del registro de transacciones deben estar documentadas en los manuales de procedimientos		Verificar el manual de registro de transacciones
	No genera reportes oportunos				Los reportes deben ser confiables y oportunos		Verificar el desarrollo de los sistemas de reporte

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	17/02/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	18/02/2015

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	17/02/2015

OSCI – PE

Observaciones al sistema de control interno.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

Tabla 58 Observaciones y Sugerencias al Control Interno Conocimiento del
Negocio

Cedula de Origen	Observaciones	Sugerencias y Recomendaciones	Comentado con:
			Respuesta de la empresa
CCI – PE - EEFF	Los estados financieros se emiten según la necesidad de la cooperativa	1 Es necesario que los estados financieros se realicen a fechas de corte para poder tomar decisiones de una manera adecuada con la información correcta	Asamblea General de Socios Presidente Contador
CCI – PE – AC	Se celebran de acuerdo a las necesidades de la Cooperativa	2 Es importante que las asambleas generales se lleven a cabo en fechas específicas para mantener un control adecuado de las resoluciones y toma de decisiones que se desarrollen.	Asamblea General de Socios Presidente Contador
	3 La secretaria toma tiempo en actualizar el libro de actas	Es importante que la secretaria apresure el desarrollo de actas y resoluciones que se hayan dado en las asambleas generales para tener constancia de las decisiones tomadas	Asamblea General de Socios Presidente Secretaria Contador

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	17/02/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	18/02/2015

OSCI – PE

Observaciones al sistema de control interno.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

Tabla 58 Observaciones y Sugerencias al Control Interno Conocimiento del
Negocio

Cedula de Origen	Observaciones	Sugerencias y Recomendaciones	Comentado con:
			Respuesta de la empresa
CCI – PE – OE	Algunos procesos no se llevan a cabo al 100%	Es importante revisar los procesos que se desarrollan en la cooperativa para establecer puntos de control donde se constate el normal desarrollo del proceso y permita a la cooperativa alcanzar sus objetivos	Asamblea General de Socios Presidente
CCI – PE – AI	No tienen manual de funciones propio pero en los procedimientos de crédito y cobranza se detallan acciones que desarrolla el departamento jurídico	Es importante que cada departamento mantenga sus manuales de procesos de acuerdo a sus actividades	Asamblea General de Socios Presidente

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	17/02/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	18/02/2015

OSCI – PE

Observaciones al sistema de control interno.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

Tabla 58 Observaciones y Sugerencias al Control Interno Conocimiento del
Negocio

Cedula de Origen	Observaciones	Sugerencias y Recomendaciones	Comentado con: Respuesta de la empresa
CCI – PE – SLI	6		
	No existen políticas internas en el registro de las transacciones	Se debe verificar que en el procedimiento exista un reglamento para el registro de las transacciones	Asamblea General de Socios Presidente
	7		
	No genera reportes oportunos	Se debe de observar las necesidades de la empresa y gestionar para que los reportes se encuentren al día	Asamblea General de Socios Presidente

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	17/02/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	18/02/2015

6.9. Fase de Planificación Específica

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

CONTENIDO ARCHIVO CORRIENTE

A COMPONENTE: Gestión de Crédito

CI – A	Evaluación Preliminar de la Estructura de Control Interno
RI – A	Matriz de Evaluación del Riesgo Inherente
EA – A	Matriz de Nivel de confianza y Enfoque de Auditoria
MRIE – A	Calificación de Riesgos, Controles Claves y Enfoque de Auditoria
PA – A	Programa de Auditoria
PC – A – 02	Flujograma del Procedimiento para la Resolución, Formalización y Adjudicación de Operaciones de Crédito y Contingentes GNE.COL.751.PRO.02
PC – A – 03	Flujograma del Procedimiento para la verificación y análisis de créditos de consumo o vivienda GNE.COL.751.PRO.03
PC – A – 04	Flujograma del Procedimiento para la verificación y análisis de créditos de consumo o vivienda GNE.COL.751.PRO.04
PC – A – 05	Flujograma del Procedimiento para la Resolución, Formalización y Adjudicación de Operaciones de Crédito y Contingentes GNE.COL.751.PRO.05
IG – A	Indicadores de Gestión
HH	Hoja de Hallazgos
OSCI – A	Observaciones y Sugerencias al Control Interno Conocimiento del Negocio

CI – A Evaluación Preliminar de la Estructura de Control Interno

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

Gestión de Crédito

Procedimiento de información, negociación y recepción de solicitudes para operaciones de crédito y contingentes

Tabla 59 Evaluación Preliminar de la Estructura de Control Interno
al 31 de Diciembre 2014

N°	FACTOR/PREGUNTA	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El Asesor de Negocios es cordial en su trato con los socios / clientes?	X		
2	¿El Asesor de Negocios conoce los productos financieros que ofrece la institución?	X		
3	¿El Asesor de Negocios conoce las preferencias que posee un socio a un cliente?	X		
4	¿El Asesor de Negocios conoce el sistema que utiliza la institución para el otorgamiento de créditos?	X		
5	¿El asesor de negocios revisa si la cuenta del socio esta activa?	X		
6	¿El asesor de negocios revisa que los datos del socio se encuentren actualizados en el sistema?	X		
7	¿El asesor de negocios verifica el historial crediticio del sujeto de crédito?	X		
8	¿El asesor de negocios verifica que el sujeto de crédito no tenga garantías sobre firmas pendientes?	X		
9	¿El asesor de negocios indaga acerca del destino del crédito?	X		

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/15
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/15

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

Gestión de Crédito

Procedimiento de información, negociación y recepción de solicitudes para
operaciones de crédito y contingentes

Tabla 59 Evaluación Preliminar de la Estructura de Control Interno
al 31 de Diciembre 2014

N°	FACTOR/PREGUNTA	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
10	¿El Asesor de Negocios asesora de manera eficiente al sujeto de crédito de acuerdo a sus necesidades?		X	Los asesores de negocios buscan limitarse a los modelos básicos de créditos
11	¿El asesor de Negocios verifica que el socio / Cliente cumpla con los requisitos de solicitud de crédito?		X	Los asesores de negocios dan libertad a los sujetos de crédito que reúnan los documentos a lo largo del proceso
12	¿El asesor de Negocios tiene facilidad para ingresar los datos al sistema?		X	El sistema tarda en actualizarse a nivel de todas las sucursales
13	¿El asesor de Negocios indaga acerca de créditos vinculados?		X	Se considera créditos vinculados a personas de 3 grados de consanguinidad y 3 grados de afinidad y en muchas de las ocasiones se pasa por alto
14	¿El asesor de negocios verifica la valides de la garantía?	X		

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/15
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/15

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

Gestión de Crédito

Procedimiento de información, negociación y recepción de solicitudes para operaciones de crédito y contingentes – Procedimiento para la Verificación y Análisis de Créditos de Consumo o Vivienda

Tabla 59 Evaluación Preliminar de la Estructura de Control Interno
al 31 de Diciembre 2014

N°	FACTOR/PREGUNTA	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
15	¿El asesor de negocios recopila información y documentación necesaria para verificar la validez de la garantía?		X	En algunos casos los documentos recibidos por el asesor de negocios no son confiables o no se encuentran actualizados
16	¿El asesor de crédito direcciona el procedimiento de acuerdo al tipo de crédito?	X		
Procedimiento para la Verificación y Análisis de Créditos de Consumo o Vivienda				
17	El asesor de negocios verifica la documentación recibida del proceso anterior	X		
18	¿El asesor de negocios revisa las referencias personales?	X		
19	¿Verifica la autenticidad de la información recibida?	X		
20	¿El Gerente de la Oficina operativa atiende de manera inmediata la factibilidad de cada operación crediticia?		X	El gerente de la Oficina Operativa mantiene una distancia con los asesores de negocios por lo que los otorgamientos de crédito se retrasan

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/15
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/15

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

Gestión de Crédito

Procedimiento para la Verificación y Análisis de Créditos de Consumo o Vivienda

Tabla 59 Evaluación Preliminar de la Estructura de Control Interno
al 31 de Diciembre 2014

N°	FACTOR/PREGUNTA	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
21	¿El asesor de Negocios evalúa la capacidad de pago del sujeto de crédito?	X		
22	¿Evalúa la garantía establecida para el crédito?	X		
23	¿El asesor de Negocios mantiene buena comunicación con los peritos que avalúan las garantías?	X		
24	¿Existen el número adecuado de peritos para realizar los avalúos?	X		
25	¿El informe de avalúo entregado por el perito cumple con la información requerida?	X		
26	¿El asesor de Negocios mantiene buena comunicación con los abogados que revisan la documentación legal presentada por el sujeto de crédito?	X		
27	¿Existen el número adecuado de abogados dentro de la cooperativa que asesoren en la documentación legal a los asesores de negocios?	X		

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/15
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/15

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

Gestión de Crédito

Procedimiento para la Verificación y Análisis de Operaciones de Microcrédito,
Vivienda y Contingentes

Tabla 59 Evaluación Preliminar de la Estructura de Control Interno
al 31 de Diciembre 2014

N°	FACTOR/PREGUNTA	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
Procedimiento para la Verificación y Análisis de Operaciones de Microcrédito, Vivienda y Contingentes				
28	¿El Asesor de Negocios verifica que los documentos que ingresan corresponden a la actividad?	X		
29	¿El Asesor de Negocios constata que la información recibida está completa de acuerdo al Check list?		X	La información que reciben los asesores en algunos casos no está completa
30	¿El asesor de negocios confirma telefónicamente la información recibida con el sujeto de crédito?	X		
31	¿Se evalúa la concurrencia del sujeto de crédito a la cooperativa?	X		
32	¿En caso de que el sujeto de crédito no es recurrente se realizan visitas de campo?		X	En algunos casos los Asesores de negocios esperan a terminar el proceso para realizar las visitas a los sujetos de crédito
33	¿Existe un control de visitas a los sujetos de crédito?	X		

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/15
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/15

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

Gestión de Crédito

**Procedimiento para la Verificación y Análisis de Operaciones de Microcrédito,
Vivienda y Contingentes**

Tabla 59 Evaluación Preliminar de la Estructura de Control Interno
al 31 de Diciembre 2014

N°	FACTOR/PREGUNTA	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
34	¿El control de visitas de campo se encuentra al día?	X		
35	¿El asesor de negocios verifica la información de los garantes?	X		
36	¿La información del garante es correcta y entendible?		X	Algunas ocasiones los asesores de negocios no ubican a los garantes ni su lugar de residencia
37	¿El asesor de Negocios identifica el tipo de actividad que posee el sujeto de crédito antes de realizar el crédito?		X	En algunas ocasiones existe desvío del crédito
38	¿El asesor de negocios identifica si la actividad económica del sujeto de crédito es de comercio, producción o de servicios?		X	El sujeto de crédito en ocasiones realiza varias actividades y no define bien la actividad a la que destina el crédito
39	¿El asesor de negocios posee la capacidad para identificar posibles irregularidades en el proceso de crédito	X		
40	¿El asesor de negocios verifica el tipo de garantía que ofrece el sujeto de crédito?		X	Verifica la documentación pero deja pasar algunas observaciones

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/15
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/15

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

Gestión de Crédito

**Procedimiento para la Resolución, Formalización y Adjudicación de Operaciones
de crédito y Contingentes**

Tabla 59 Evaluación Preliminar de la Estructura de Control Interno
al 31 de Diciembre 2014

N°	FACTOR/PREGUNTA	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
Procedimiento para la Resolución, Formalización y Adjudicación de Operaciones de crédito y Contingentes				
41	¿Se realiza un análisis de cada operación de crédito?		X	Solo se realiza una observación detenida en los créditos que representan mayor riesgo por el monto
42	¿Se solicita al asesor de negocios explicar las solicitudes de crédito que representen alguna irregularidad?	X		
43	¿el comité de crédito revisan detalladamente que los documentos entregados correspondan con el tipo de crédito que está en la solicitud	X		
44	¿En caso de aprobación de créditos se toma las debidas precauciones para el otorgamiento?	X		
45	¿Se revisa las garantías y los documentos presentados de cada crédito previo a la concesión del crédito?		X	En algunos casos solo se toma una muestra de los créditos a ser evaluados
46	¿Se solicita la presencia de abogados o peritos para aclaraciones en los documentos jurídicos o avalúos?	X		

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/15
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/15

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

Gestión de Crédito

**Procedimiento para la Resolución, Formalización y Adjudicación de Operaciones
de crédito y Contingentes**

Tabla 59 Evaluación Preliminar de la Estructura de Control Interno
al 31 de Diciembre 2014

N°	FACTOR/PREGUNTA	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
47	¿Se revisa que los valores estén acorde al tipo de crédito requerido?	X		
48	¿Solicitan las firmas en los documentos para la concesión de crédito?	X		
49	¿Se actualiza el sistema al momento de la concesión del crédito?	X		
50	¿Se devuelve la documentación al momento de negar la operación?	X		
51	¿Se da a conocer al socio el motivo de la negación de la operación de crédito?	X		
		37	14	

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/15
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/15

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

Gestión de Crédito

Tabla 60 Matriz de Evaluación del Riesgo Inherente

Nº	FACTOR/PREGUNTA	PONDERACION TOTAL	RESPUESTAS	CALIFICACION TOTAL
Procedimiento de información, negociación y recepción de solicitudes para operaciones de crédito y contingentes				
1	¿El Asesor de Negocios es cordial en su trato con los socios / clientes?	1	SI	1
2	¿El Asesor de Negocios conoce los productos financieros que ofrece la institución?	1	SI	1
3	¿El Asesor de Negocios conoce las preferencias que posee un socio a un cliente?	1	SI	1
4	¿El Asesor de Negocios conoce el sistema que utiliza la institución para el otorgamiento de créditos?	1	SI	1
5	¿El asesor de negocios revisa si la cuenta del socio esta activa?	1	SI	1
6	¿El asesor de negocios revisa que los datos del socio se encuentren actualizados en el sistema?	1	SI	1
7	¿El asesor de negocios verifica el historial crediticio del sujeto de crédito?	1	SI	1
8	¿El asesor de negocios verifica que el sujeto de crédito no tenga garantías sobre firmas pendientes?	1	SI	1
9	¿El asesor de negocios indaga acerca del destino del crédito?	1	SI	1
10	¿El Asesor de Negocios asesora de manera eficiente al sujeto de crédito de acuerdo a sus necesidades?	1	NO	0
11	¿El asesor de Negocios verifica que el socio / Cliente cumpla con los requisitos de solicitud de crédito?	1	NO	0
12	¿El asesor de Negocios tiene facilidad para ingresar los datos al sistema?	1	NO	0
13	¿El asesor de Negocios indaga acerca de créditos vinculados?	1	NO	0
14	¿El asesor de negocios verifica la valides de la garantía?	1	SI	1

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/15
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/15

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

Gestión de Crédito

Tabla 60 Matriz de Evaluación del Riesgo Inherente

Nº	FACTOR/PREGUNTA	PONDERACION TOTAL	RESPUESTAS	CALIFICACION TOTAL
Procedimiento de información, negociación y recepción de solicitudes para operaciones de crédito y contingentes				
15	¿El asesor de negocios recopila información y documentación necesaria para verificar la validez de la garantía?	1	NO	0
16	¿El asesor de crédito direcciona el procedimiento de acuerdo al tipo de crédito?	1	SI	1
		16		11
Procedimiento para la Verificación y Análisis de Créditos de Consumo o Vivienda				
17	El asesor de negocios verifica la documentación recibida del proceso anterior	1	SI	1
18	¿El asesor de negocios revisa las referencias personales?	1	SI	1
19	¿Verifica la autenticidad de la información recibida?	1	SI	1
20	¿El Gerente de la Oficina operativa atiende de manera inmediata la factibilidad de cada operación crediticia?	1	NO	0
21	¿El asesor de Negocios evalúa la capacidad de pago del sujeto de crédito?	1	SI	1
22	¿Evalúa la garantía establecida para el crédito?	1	SI	1
23	¿El asesor de Negocios mantiene buena comunicación con los peritos que avalúan las garantías?	1	SI	1
24	¿Existen el número adecuado de peritos para realizar los avalúos?	1	SI	1
25	¿El informe de avalúo entregado por el perito cumple con la información requerida?	1	SI	1
26	¿El asesor de Negocios mantiene buena comunicación con los abogados que revisan la documentación legal presentada por el sujeto de crédito?	1	SI	1
27	¿Existen el número adecuado de abogados dentro de la cooperativa que asesoren en la documentación legal a los asesores de negocios?	1	SI	1
		11		10

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/15
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/15

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

Gestión de Crédito

Tabla 60 Matriz de Evaluación del Riesgo Inherente

Nº	FACTOR/PREGUNTA	PONDERACION TOTAL	RESPUESTAS	CALIFICACION TOTAL
Procedimiento para la Verificación y Análisis de Operaciones de Microcrédito, Vivienda y Contingentes				
28	¿El Asesor de Negocios verifica que los documentos que ingresan corresponden a la actividad?	1	SI	1
29	¿El Asesor de Negocios constata que la información recibida está completa de acuerdo al Check list?	1	NO	0
30	¿El asesor de negocios confirma telefónicamente la información recibida con el sujeto de crédito?	1	SI	1
31	¿Se evalúa la concurrencia del sujeto de crédito a la cooperativa?	1	SI	1
32	¿En caso de que el sujeto de crédito no es recurrente se realizan visitas de campo?	1	NO	0
33	¿Existe un control de visitas a los sujetos de crédito?	1	SI	1
34	¿El control de visitas de campo se encuentra al día?	1	SI	1
35	¿El asesor de negocios verifica la información de los garantes?	1	SI	1
36	¿La información del garante es correcta y entendible?	1	NO	0
37	¿El asesor de Negocios identifica el tipo de actividad que posee el sujeto de crédito antes de realizar el crédito?	1	NO	0
38	¿El asesor de negocios identifica si la actividad económica del sujeto de crédito es de comercio, producción o de servicios?	1	NO	0
39	¿El asesor de negocios posee la capacidad para identificar posibles irregularidades en el proceso de crédito?	1	SI	1
40	¿El asesor de negocios verifica el tipo de garantía que ofrece el sujeto de crédito?	1	NO	0
		13		7

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/15
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/15

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

Gestión de Crédito

Tabla 60 Matriz de Evaluación del Riesgo Inherente

Nº	FACTOR/PREGUNTA	PONDERACION TOTAL	RESPUESTAS	CALIFICACION TOTAL
Procedimiento para la Resolución, Formalización y Adjudicación de Operaciones de crédito y Contingentes				
41	¿Se realiza un análisis de cada operación de crédito?	1	NO	0
42	¿Se solicita al asesor de negocios explicar las solicitudes de crédito que representen alguna irregularidad?	1	SI	1
43	¿el comité de crédito revisan detalladamente que los documentos entregados correspondan con el tipo de crédito que está en la solicitud	1	SI	1
44	¿En caso de aprobación de créditos se toma las debidas precauciones para el otorgamiento?	1	SI	1
45	¿Se revisa las garantías y los documentos presentados de cada crédito previo a la concesión del crédito?	1	NO	0
46	¿Se solicita la presencia de abogados o peritos para aclaraciones en los documentos jurídicos o avalúos?	1	SI	1
47	¿Se revisa que los valores estén acorde al tipo de crédito requerido?	1	SI	1
48	¿Solicitan las firmas en los documentos para la concesión de crédito?	1	SI	1
49	¿Se actualiza el sistema al momento de la concesión del crédito?	1	SI	1
50	¿Se devuelve la documentación al momento de negar la operación?	1	SI	1
51	¿Se da a conocer al socio el motivo de la negación de la operación de crédito?	1	SI	1
		11		9

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/15
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/15

Tabla 61 Matriz de Calificación y Ponderación – Gestión de Crédito

CALIFICACION TOTAL = CT	37	
PONDERACION TOTAL = PT	51	
NIVEL DE CONFIANZA = NC = CT/PT * 100	35/51*100	73%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE = RI = 100% - %NC	100%-84%	27%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% A 50%	51% A 75%	76% A 95%
ALTO	MODERADO	BAJO

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/15
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/15

EA – A

Matriz de Nivel de confianza y Enfoque de Auditoria

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

Gestión de Crédito

Enfoque de Auditoria

El nivel de Confianza se calcula en base a los siguientes indicadores:

Tabla 55 Nivel de Confianza y Riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% A 50%	51% A 75%	76% A 95%
85% A 50%	49% A 25%	24% A 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100% - NC)		

En el análisis de los Procedimientos para la gestión de crédito se determinó que el nivel de confianza es del 73% y por diferencia el nivel de riesgo inherente del componente conocimiento del negocio es 27% que se califica como “Moderado” según la tabla 50 este resultado preliminar nos indica que el enfoque inicial debe ser de Cumplimiento

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/15
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/15

EA – A

2/2

Tabla 62 Análisis por Componentes del Conocimiento del Negocio

COMPONENTE ANALIZADO	PT	CT	Representatividad del nivel de Confianza
Procedimiento de información, negociación y recepción de solicitudes para operaciones de crédito y contingentes	16	11	69%
Procedimiento para la Verificación y Análisis de Créditos de Consumo o Vivienda	11	10	91%
Procedimiento para la Verificación y Análisis de Operaciones de Microcrédito, Vivienda y Contingentes	13	7	54%
Procedimiento para la Resolución, Formalización y Adjudicación de Operaciones de crédito y Contingentes	11	9	82%
	51	37	

Del análisis del conocimiento del negocio se aprecia que en el “Procedimiento para la Verificación y Análisis de Operaciones de Microcrédito, Vivienda y Contingentes” y en el “Procedimiento de información, negociación y recepción de solicitudes para operaciones de crédito y contingentes” se encuentra un riesgo moderado ocasionando que afecte la calificación total del procedimiento de crédito

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/15
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/15

MRIE – A Matriz de Calificación de Riesgos, Controles Claves y Enfoque de Auditoría

Procedimiento de información, negociación y recepción de solicitudes para operaciones de crédito y contingentes

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

Conocimiento del Negocio

Tabla 63 Matriz de Calificación de Riesgos, Controles Claves y Enfoque de Auditoría

COMPONENTE	NIVEL DE RIESGO Y ARGUMENTACION				CONTROL CLAVE	ENFOQUE SUSTANTIVO	ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO
	RI=	31%	NC=	69%			
Procedimiento de información, negociación y recepción de solicitudes para operaciones de crédito y contingentes	Los asesores de negocios buscan limitarse a los modelos básicos de créditos				Los asesores de negocios deben ofrecer el tipo de crédito de acuerdo a las condiciones de pago y necesidades del sujeto de crédito		Verificar los procedimientos de otorgamiento de crédito
	Los asesores de negocios dan libertad a los sujetos de crédito que reúnan los documentos a lo largo del proceso				Los documentos recibidos por los asesores de crédito deben estar completos y al día		Verificar el reglamento de Crédito y Cobranza que maneja la cooperativa

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/2015

MRIE – A Matriz de Calificación de Riesgos, Controles Claves y Enfoque de Auditoria

Procedimiento de información, negociación y recepción de solicitudes para operaciones de crédito y contingentes

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

Conocimiento del Negocio

Tabla 63 Matriz de Calificación de Riesgos, Controles Claves y Enfoque de Auditoria

COMPONENTE	NIVEL DE RIESGO Y ARGUMENTACION				CONTROL CLAVE	ENFOQUE SUSTANTIVO	ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO
	RI=	31%	NC=	69%			
Procedimiento de información, negociación y recepción de solicitudes para operaciones de crédito y contingentes	El sistema tarda en actualizarse a nivel de todas las sucursales				El sistema debe responder a las necesidades de la institución		Verificar el funcionamiento del sistema que maneja la cooperativa
	Se considera créditos vinculados a personas de 3 grados de consanguinidad y 2 grados de afinidad y en muchas de las ocasiones se pasa por alto				Los grados de afinidad y consanguinidad son determinantes para el otorgamiento de créditos		Verificar los procedimientos de otorgamiento de crédito

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/2015

Procedimiento de información, negociación y recepción de solicitudes para operaciones de crédito y contingentes

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

Conocimiento del Negocio

Tabla 63 Matriz de Calificación de Riesgos, Controles Claves y Enfoque de Auditoria

COMPONENTE	NIVEL DE RIESGO Y ARGUMENTACION				CONTROL CLAVE	ENFOQUE SUSTANTIVO	ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO
	RI=	9%	NC=	91%			
Procedimiento para la Verificación y Análisis de Créditos de Consumo o Vivienda	El gerente de la Oficina Operativa mantiene una distancia con los asesores de negocios por lo que los otorgamientos de crédito se retrasan				La comunicación interna entre los colaboradores de la cooperativa debe ser excelente para el desarrollo de los procesos		Verificar los procedimientos de otorgamiento de crédito

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/2015

Procedimiento de información, negociación y recepción de solicitudes para operaciones de crédito y contingentes

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

Conocimiento del Negocio

Tabla 63 Matriz de Calificación de Riesgos, Controles Claves y Enfoque de Auditoria

COMPONENTE	NIVEL DE RIESGO Y ARGUMENTACION				CONTROL CLAVE	ENFOQUE SUSTANTIVO	ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO
	RI=	46%	NC=	54%			
Procedimiento para la Verificación y Análisis de Operaciones de Microcrédito, Vivienda y Contingentes	La información que reciben los asesores en algunos casos no está completa				Se debe exigir que los sujetos de crédito presenten la información completa y actualizada para facilitar el desarrollo de la operación		Verificar los procedimientos de otorgamiento de crédito
	En algunos casos los Asesores de negocios esperan a terminar el proceso para realizar las visitas a los sujetos de crédito				Los asesores de negocios deben verificar la información del sujeto de crédito		Verificar los procedimientos de otorgamiento de crédito

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/2015

Procedimiento de información, negociación y recepción de solicitudes para operaciones de crédito y contingentes

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

Conocimiento del Negocio

Tabla 63 Matriz de Calificación de Riesgos, Controles Claves y Enfoque de Auditoria

COMPONENTE	NIVEL DE RIESGO Y ARGUMENTACION				CONTROL CLAVE	ENFOQUE SUSTANTIVO	ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO
	RI=	46%	NC=	54%			
Procedimiento para la Verificación y Análisis de Operaciones de Microcrédito, Vivienda y Contingentes	Algunas ocasiones los asesores de negocios no ubican a los garantes ni su lugar de residencia				Se debe recopilar la información precisa del socio y garantes		Verificar los procedimientos de otorgamiento de crédito
	En algunas ocasiones existe desvío del crédito				Se debe reportar el fin del crédito a la cooperativa		Verificar los procedimientos de otorgamiento de crédito

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/2015

Procedimiento de información, negociación y recepción de solicitudes para operaciones de crédito y contingentes

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

Conocimiento del Negocio

Tabla 63 Matriz de Calificación de Riesgos, Controles Claves y Enfoque de Auditoria

COMPONENTE	NIVEL DE RIESGO Y ARGUMENTACION				CONTROL CLAVE	ENFOQUE SUSTANTIVO	ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO
	RI=	46%	NC=	54%			
Procedimiento para la Verificación y Análisis de Operaciones de Microcrédito, Vivienda y Contingentes	El sujeto de crédito en ocasiones realiza varias actividades y no define bien la actividad a la que destina el crédito				El asesor de Negocios debe indagar sobre el fin del crédito y tener criterio para asesorar al sujeto de crédito		Verificar los procedimientos de otorgamiento de crédito
	Verifica la documentación pero deja pasar algunas observaciones				El asesor de negocios debe tener la seguridad que la información que recibe es correcta		Verificar los procedimientos de otorgamiento de crédito

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/2015

Procedimiento de información, negociación y recepción de solicitudes para operaciones de crédito y contingentes

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "OSCUS"

Conocimiento del Negocio

Tabla 63 Matriz de Calificación de Riesgos, Controles Claves y Enfoque de Auditoria

COMPONENTE	NIVEL DE RIESGO Y ARGUMENTACION				CONTROL CLAVE	ENFOQUE SUSTANTIVO	ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO
	RI=	18%	NC=	82%			
Procedimiento para la Resolución, Formalización y Adjudicación de Operaciones de crédito y Contingentes	Solo se realiza una observación detenida en los créditos que representan mayor riesgo por el monto				Todos los créditos generan riesgo y deben ser evaluados antes de su concesión para no exponer a la cooperativa		Verificar los procedimientos de otorgamiento de crédito
	En algunos casos solo se toma una muestra de los créditos a ser evaluados						Verificar los procedimientos de otorgamiento de crédito

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/2015

COMPONENTE: Procedimiento de información, negociación y recepción de solicitudes para operaciones de crédito y contingentes

OBJETIVOS:

Determinar el nivel de eficiencia, eficacia y calidad en los procesos de concesión de créditos para establecer los correctivos necesarios

Tabla 64 Programa de Auditoria Componente A

N°	PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA P/T	Elaborado por	Fecha
1	Evaluar el sistema de control interno para conocer la empresa	<u>CCI – PE – EEFF</u> <u>CCI – PE – AC</u> <u>CCI – PE – OE</u> <u>CCI – PE – AI</u> <u>CCI – PE – SLI</u>	JCRS	17/02/2015
2	Evaluar el sistema de control interno de la gestión de crédito	<u>CI - A</u>	JCRS	02/03/2015
3	Solicitar los objetivos que busca alcanzar la cooperativa	<u>POA - PE</u>	JCRS	21/02/2015
4	Solicitar información como manual de funciones plan estratégico organigrama estructural de la empresa	<u>MFP - PE</u>	JCRS	21/02/2015
5	Elaborar una matriz de riesgo y definir el enfoque de auditoria	<u>MRIE - A</u>	JCRS	02/03/2015
6	Determinar los puntos de control en los procesos crediticios	<u>PC – A – 02</u> <u>PC – A – 03</u> <u>PC – A – 04</u> <u>PC – A – 05</u>	JCRS	10/03/2015

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/2015

COMPONENTE: Procedimiento de información, negociación y recepción de solicitudes para operaciones de crédito y contingentes

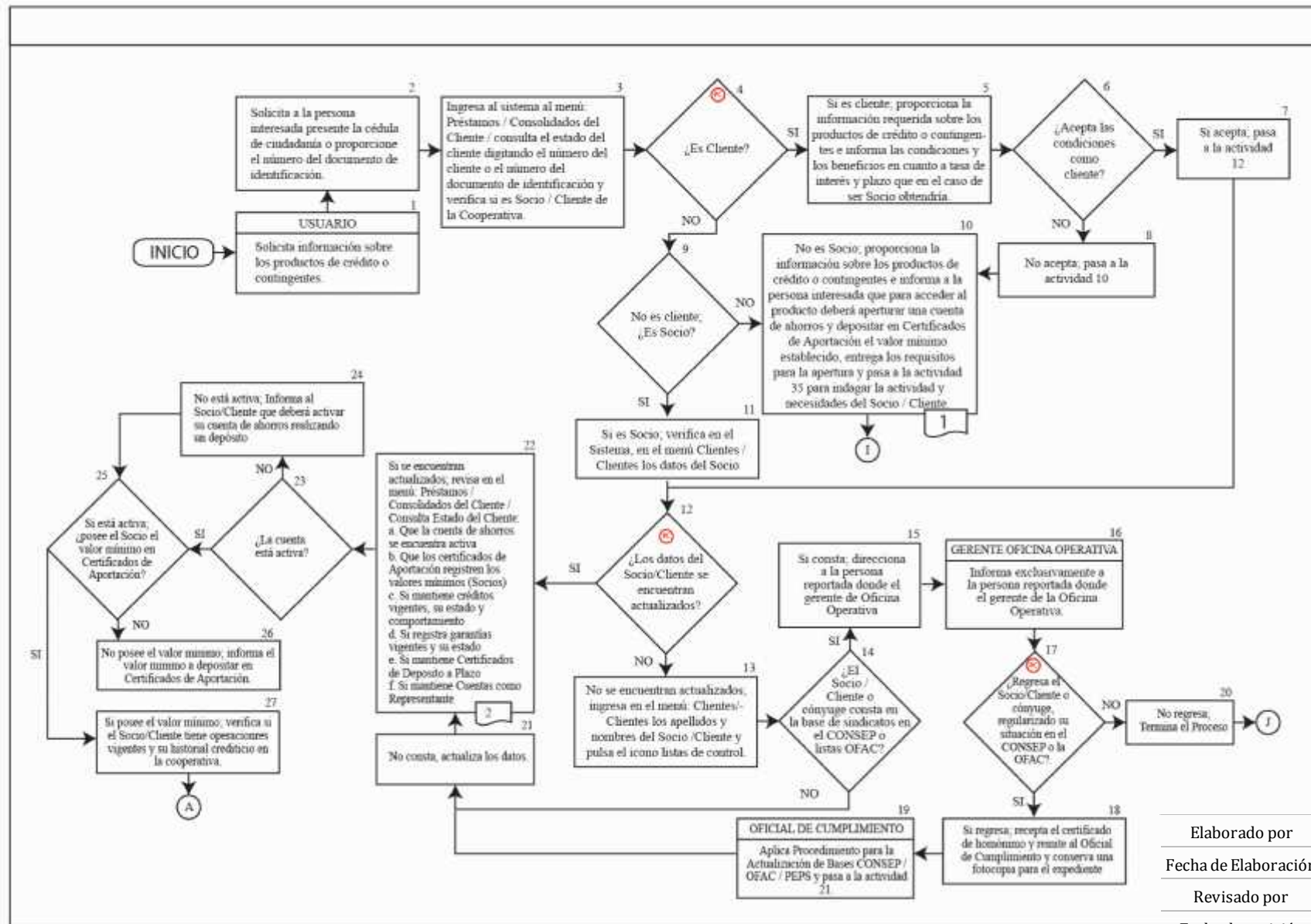
OBJETIVOS:

Determinar el nivel de eficiencia, eficacia y calidad en los procesos de concesión de créditos para establecer los correctivos necesarios

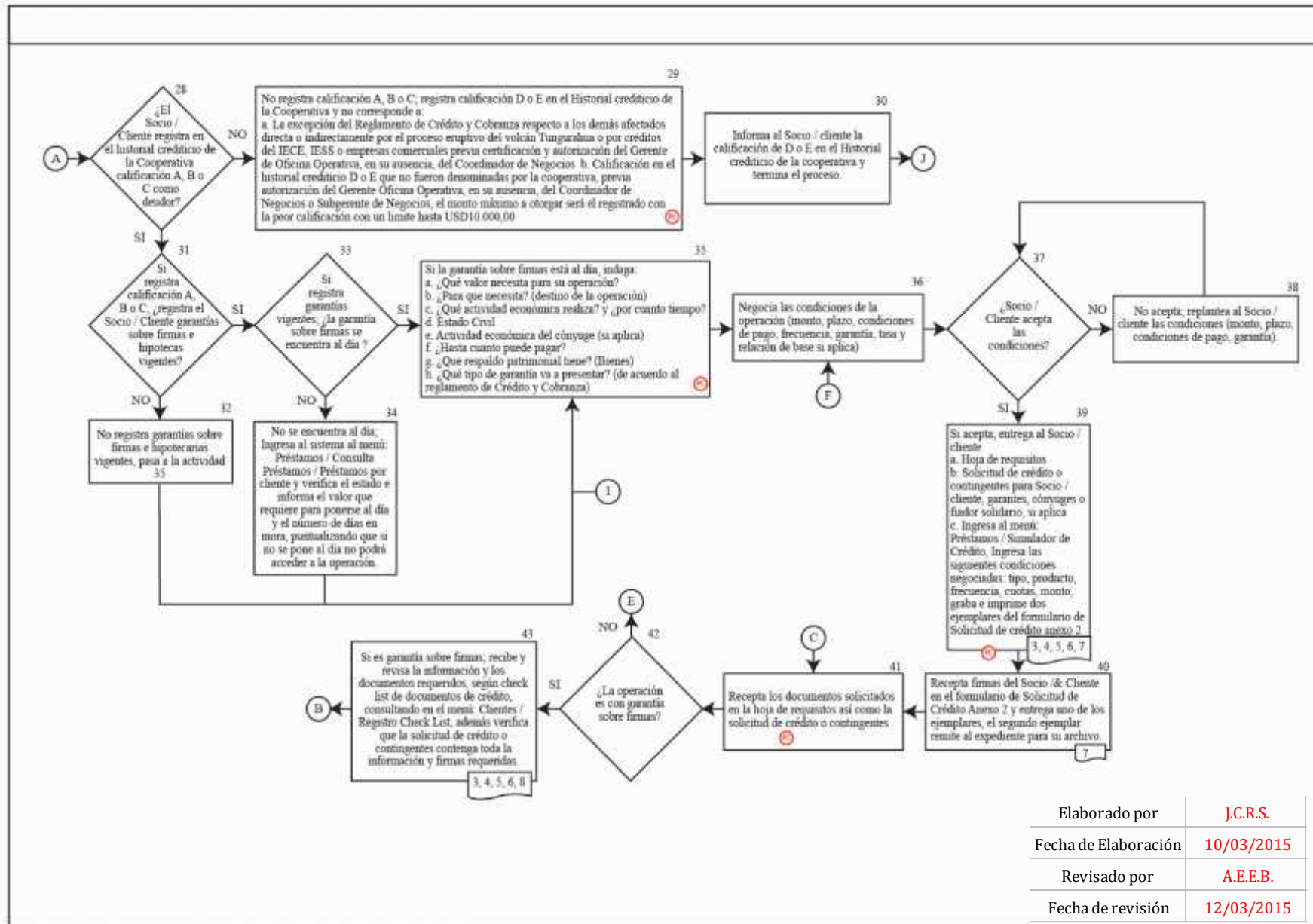
Tabla 64 Programa de Auditoria Componente A

N°	PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA P/T	Elaborado por	Fecha
7	Elaborar los indicadores de gestión de acuerdo al POA	<u>IG - A</u>	JCRS	17/03/2015
8	Elaborar la hoja de hallazgos	<u>HH</u>	JCRS	17/03/2015
9	Realizar las Observaciones al sistema de Control Interno	<u>OSCI – PE</u> <u>OSCI – A</u>	JCRS	17/03/2015
10	Elaborar el informe de Auditoria		JCRS	17/03/2015

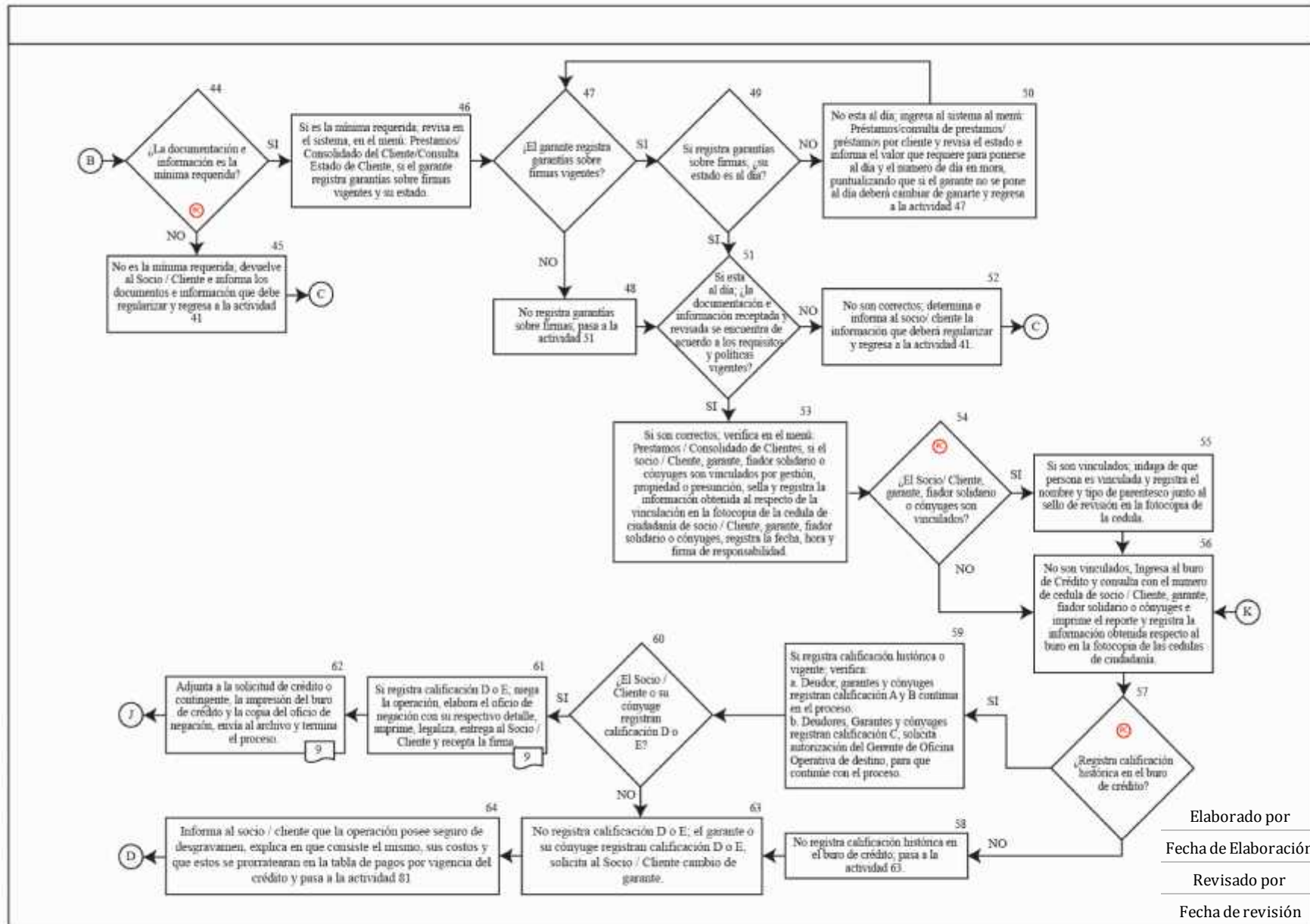
Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/2015



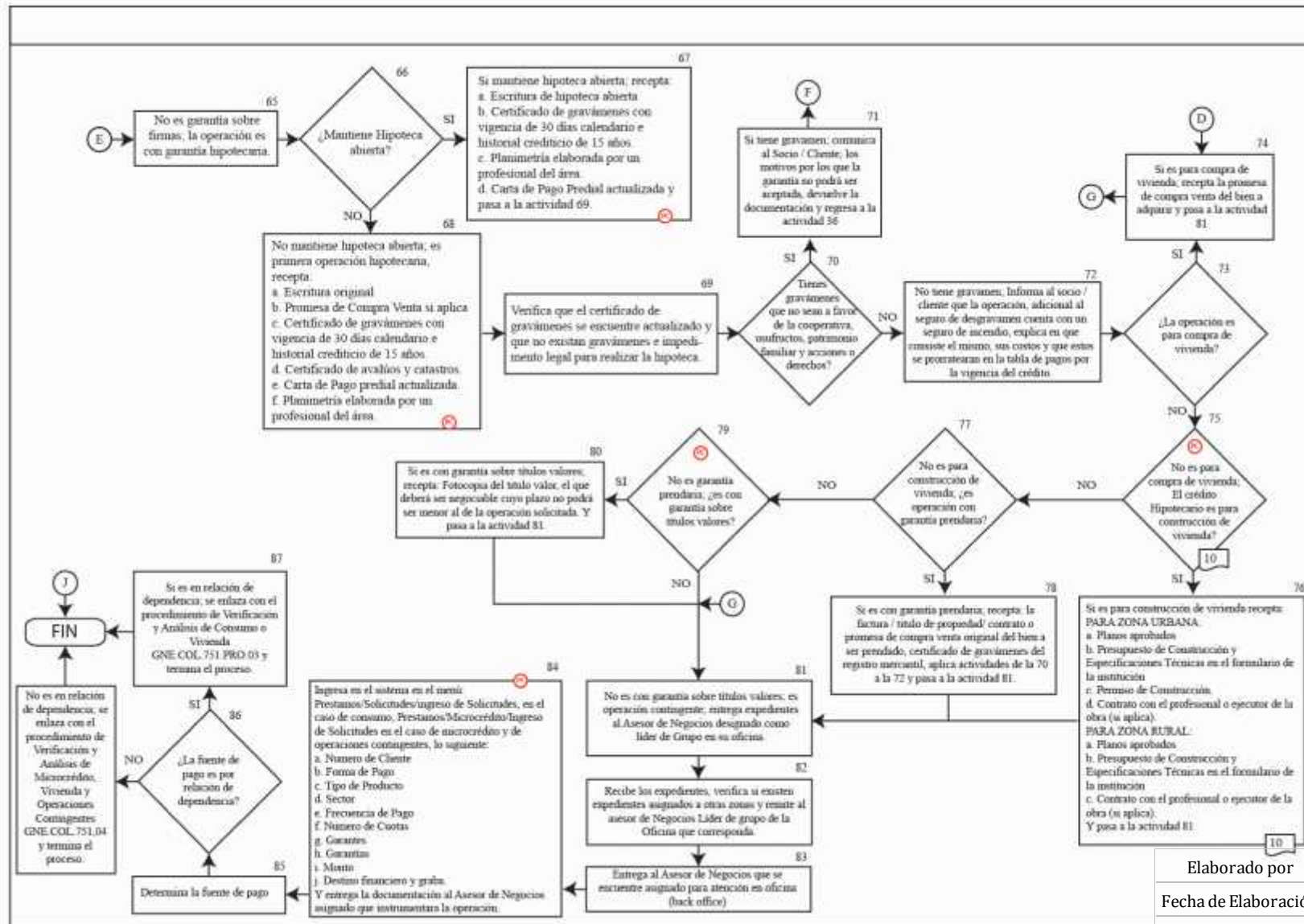
Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	10/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	12/03/2015



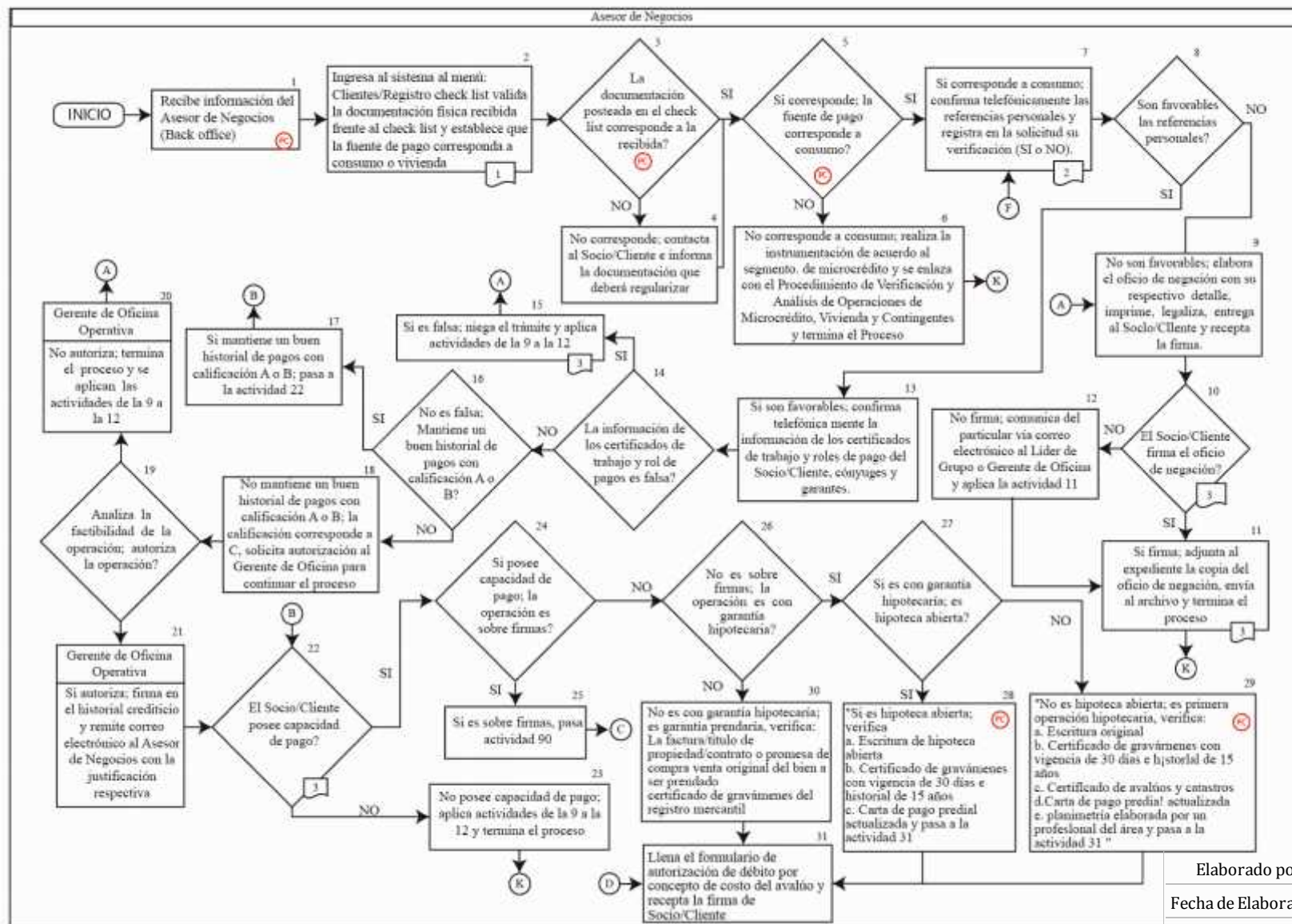
Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	10/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	12/03/2015



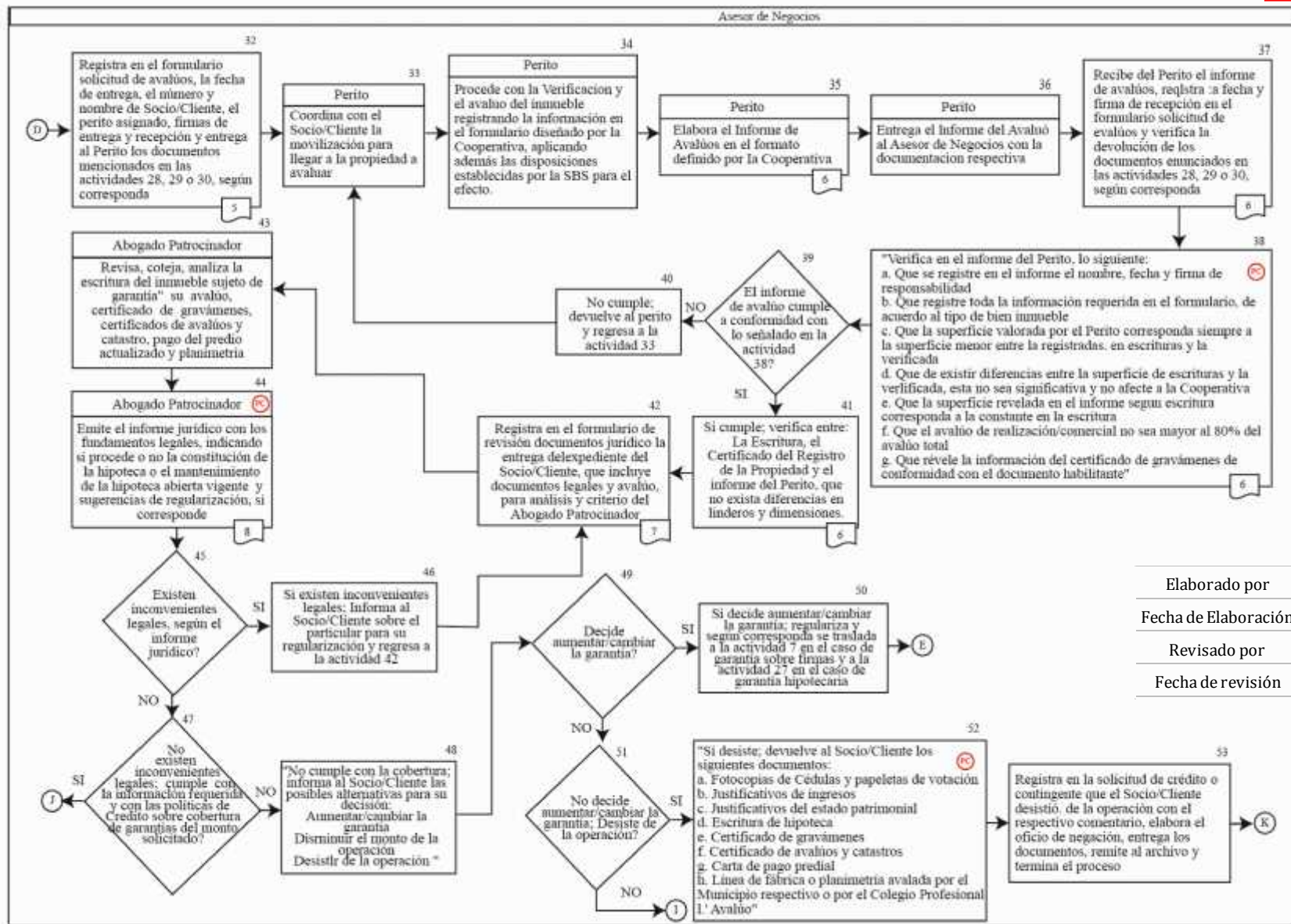
Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	10/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	12/03/2015



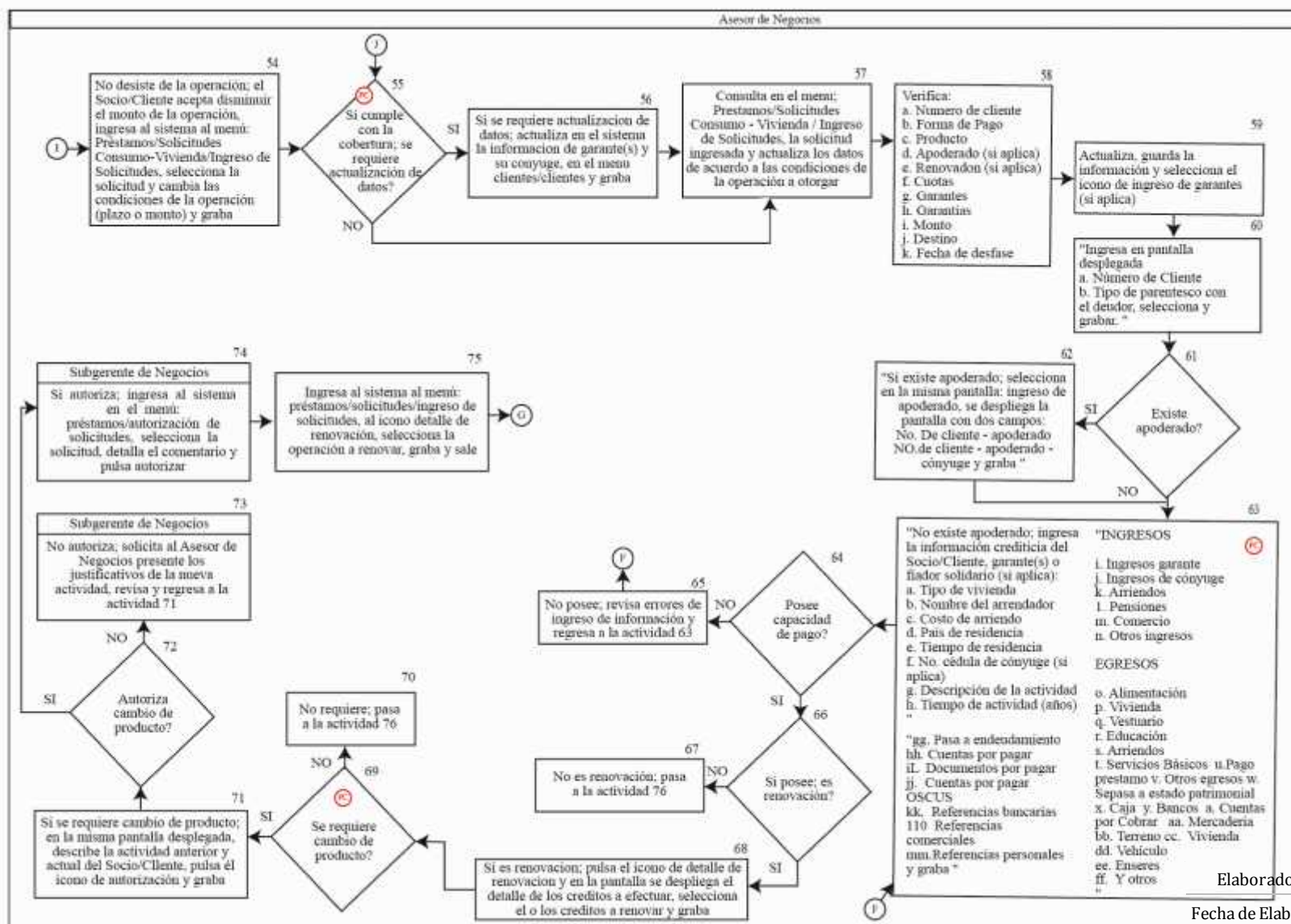
Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	10/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	12/03/2015



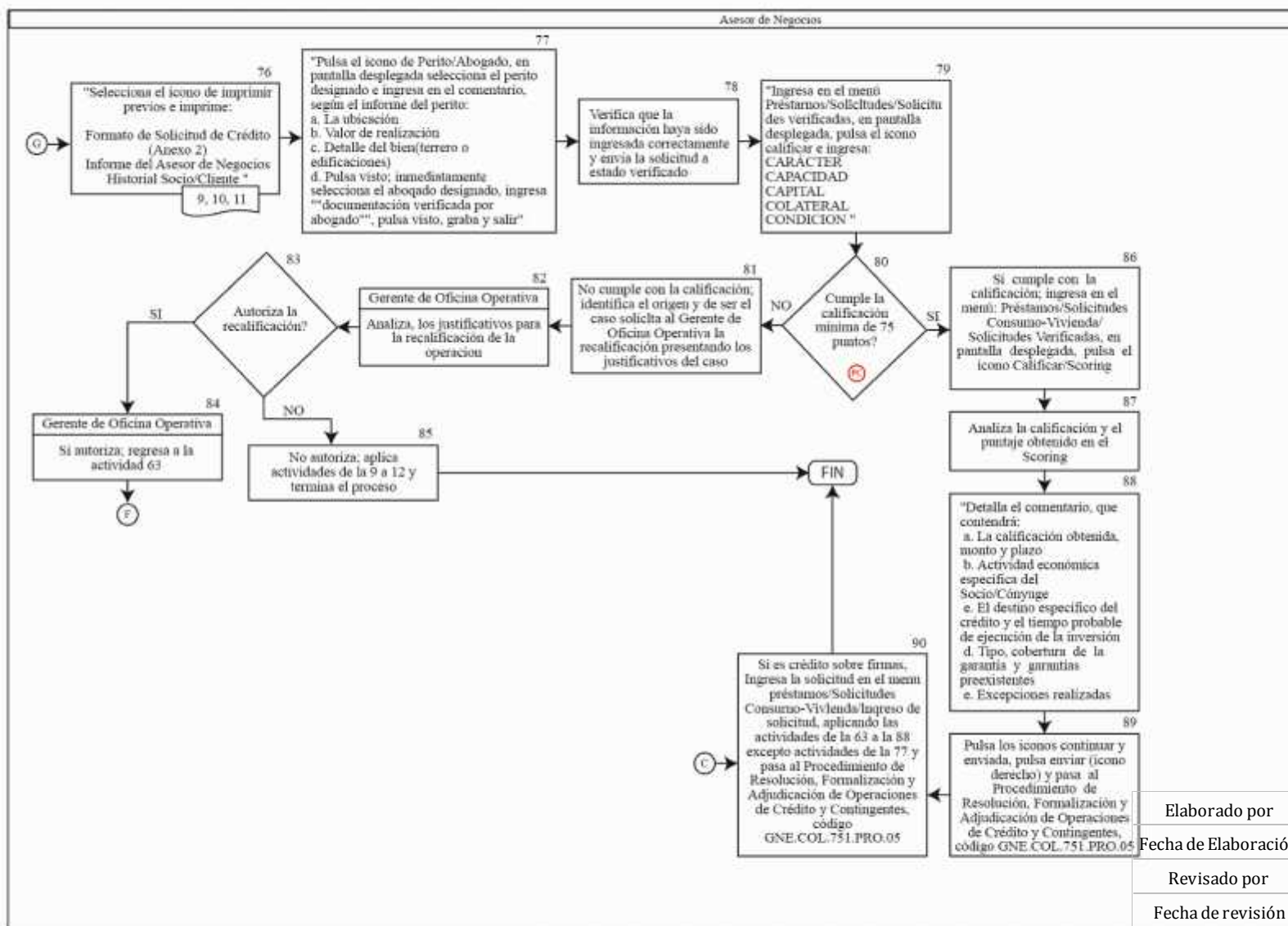
Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	10/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	12/03/2015



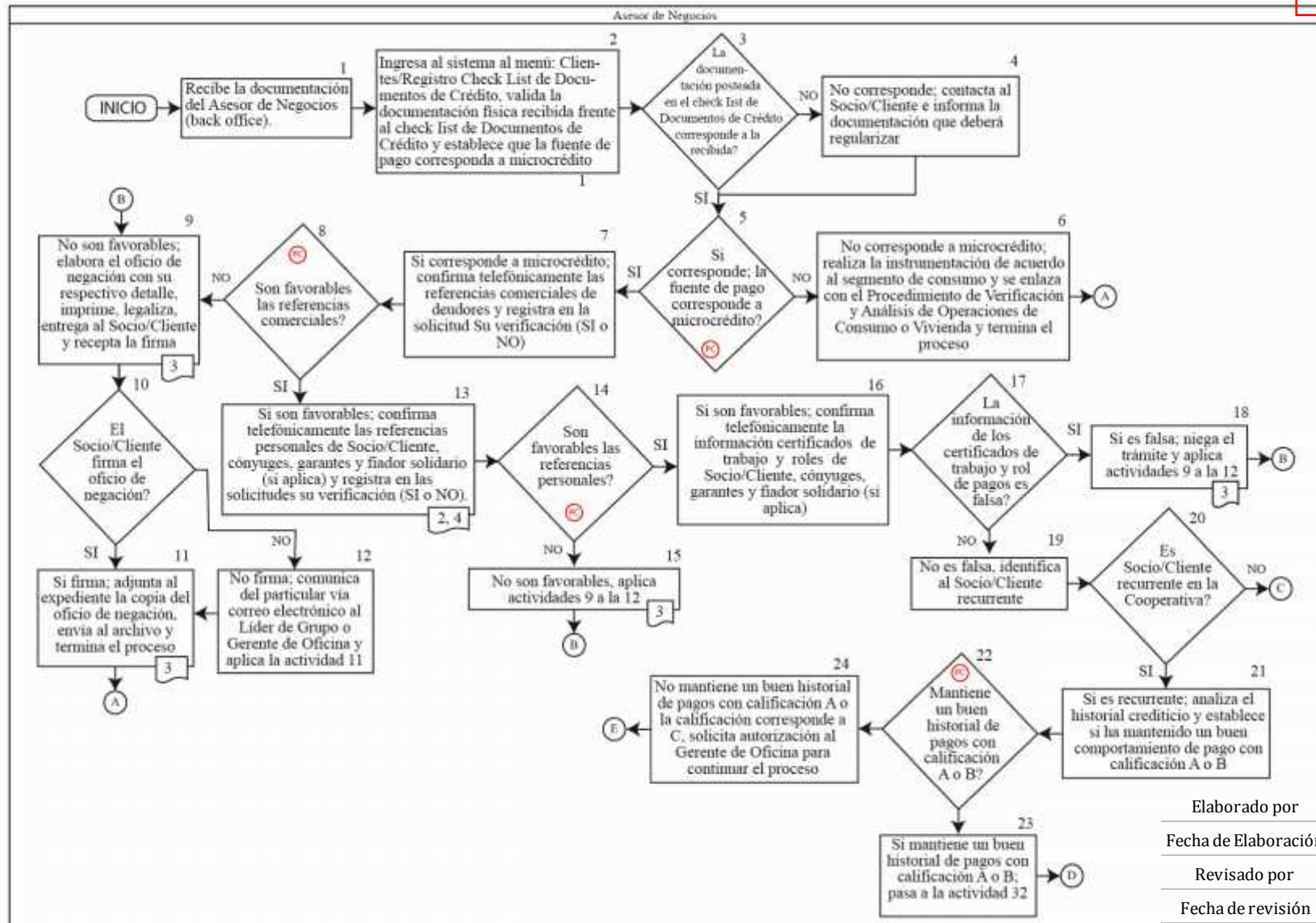
Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	10/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	12/03/2015



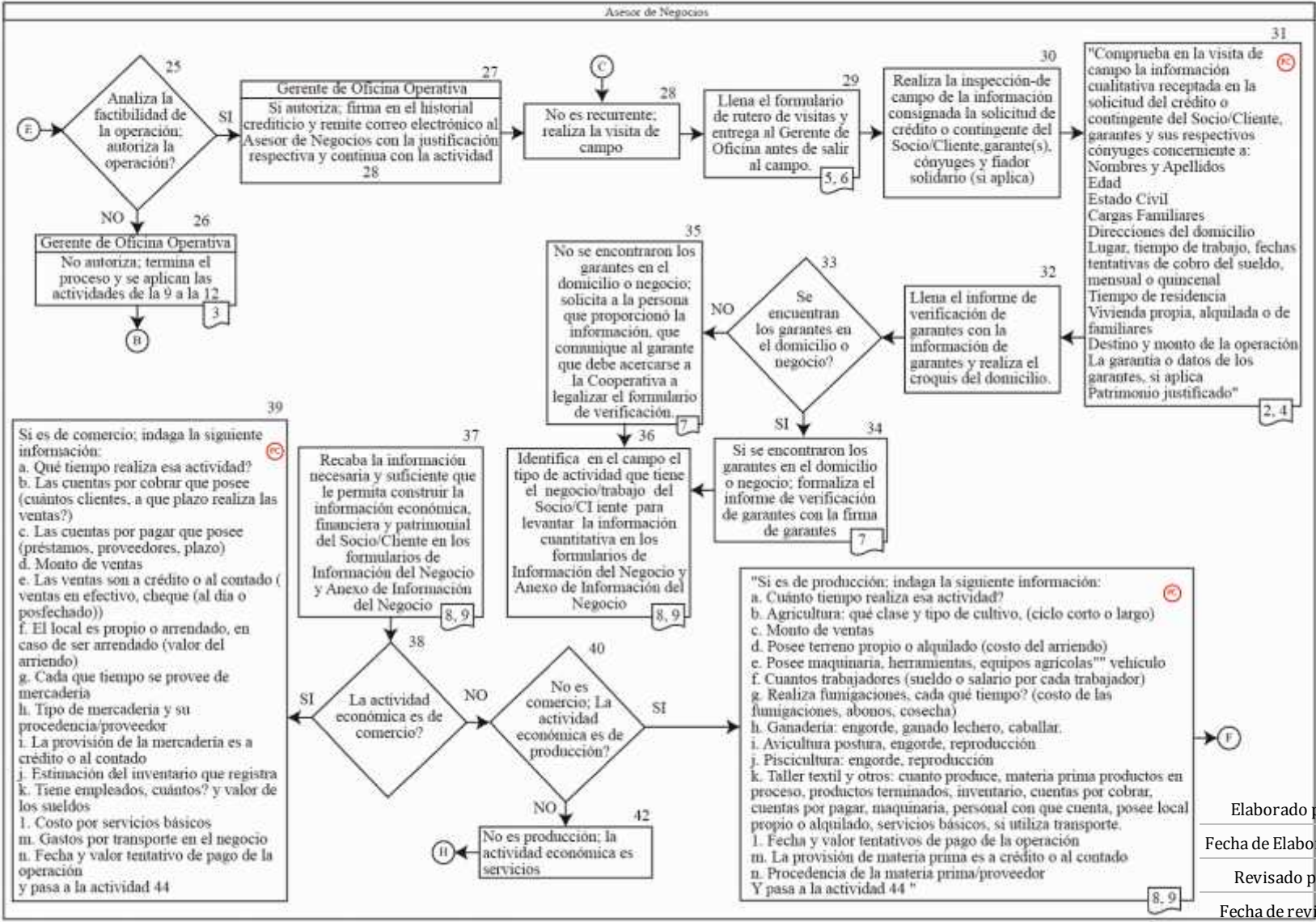
Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	10/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	12/03/2015



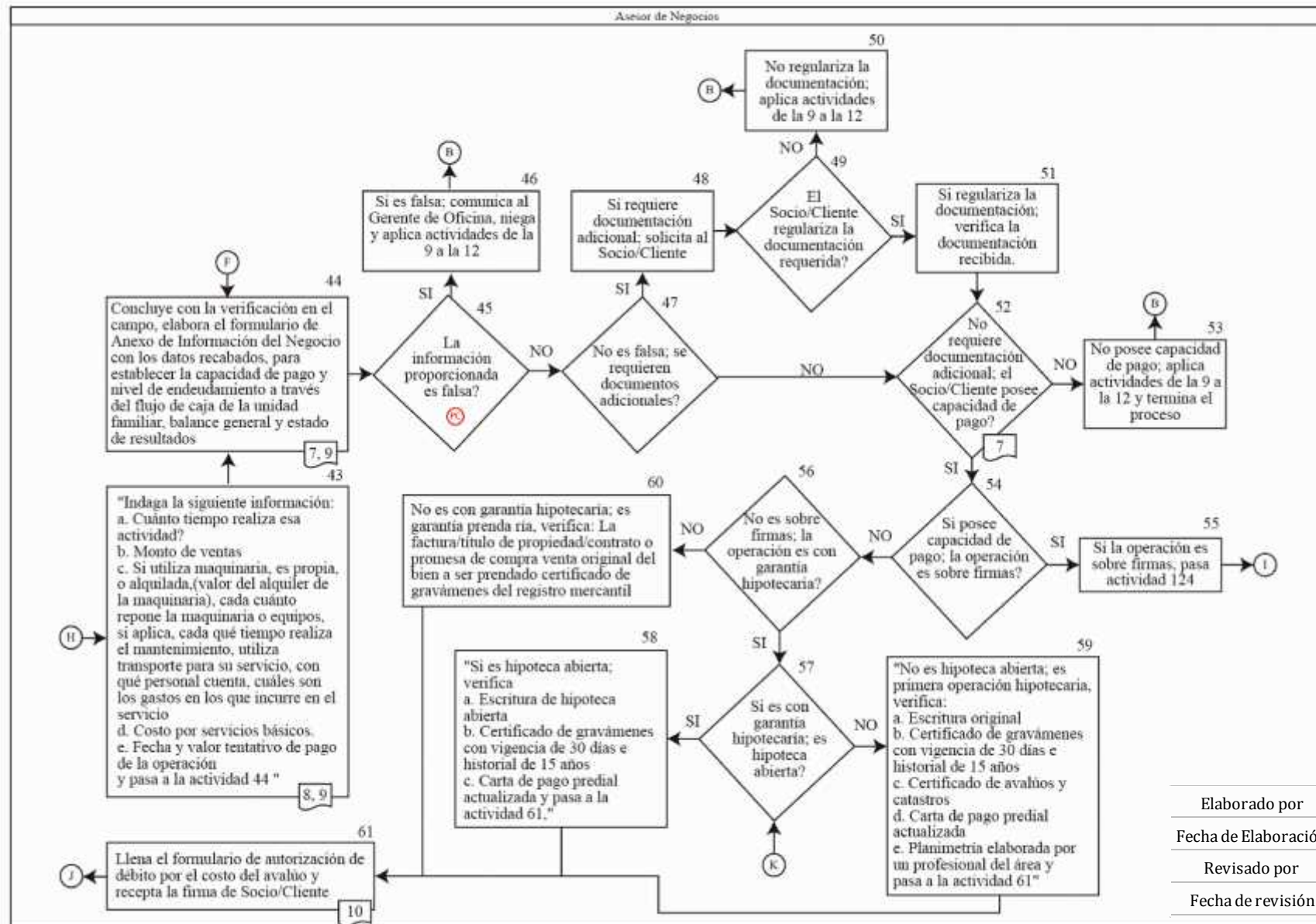
Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	10/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	12/03/2015



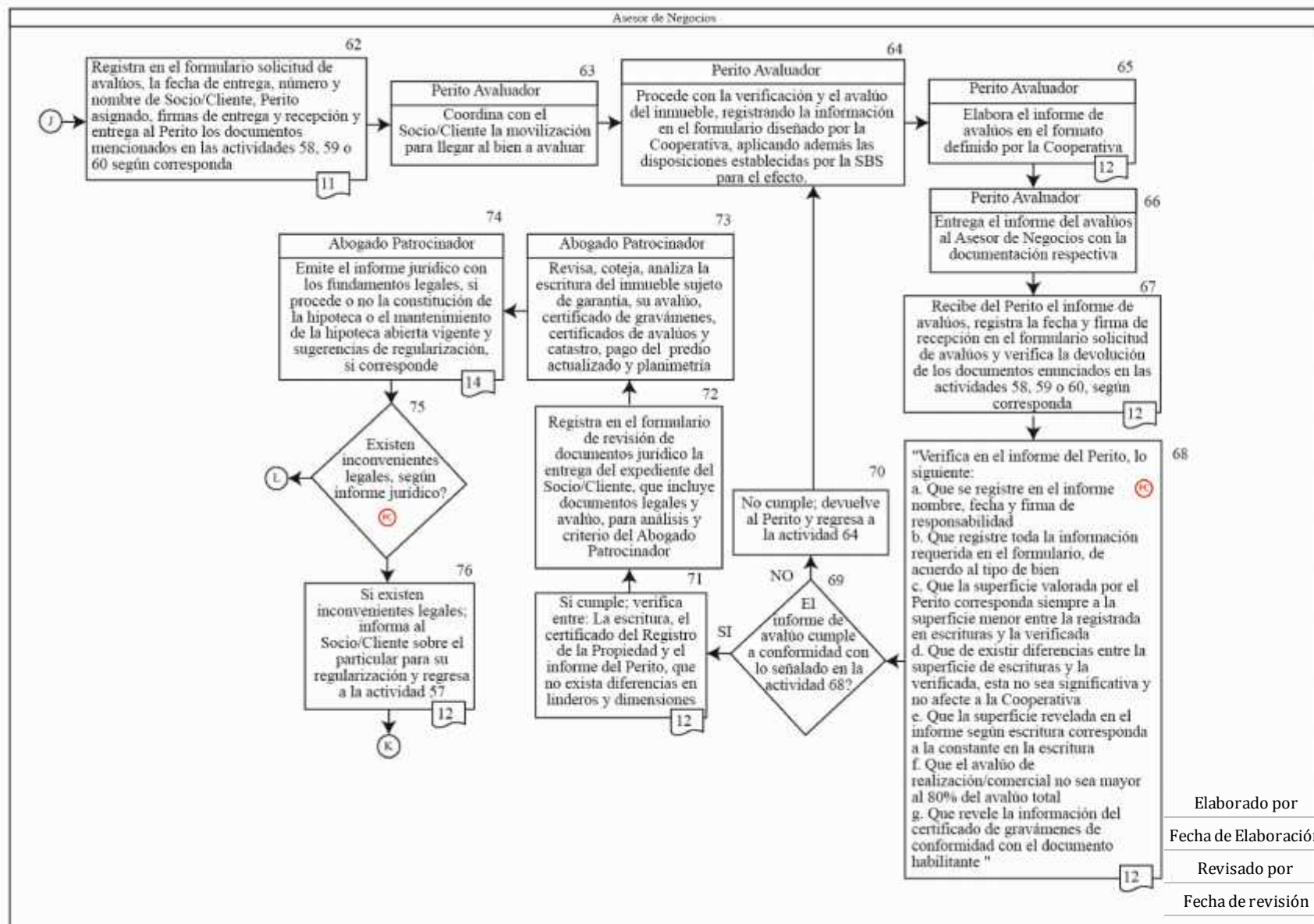
Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	10/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	12/03/2015



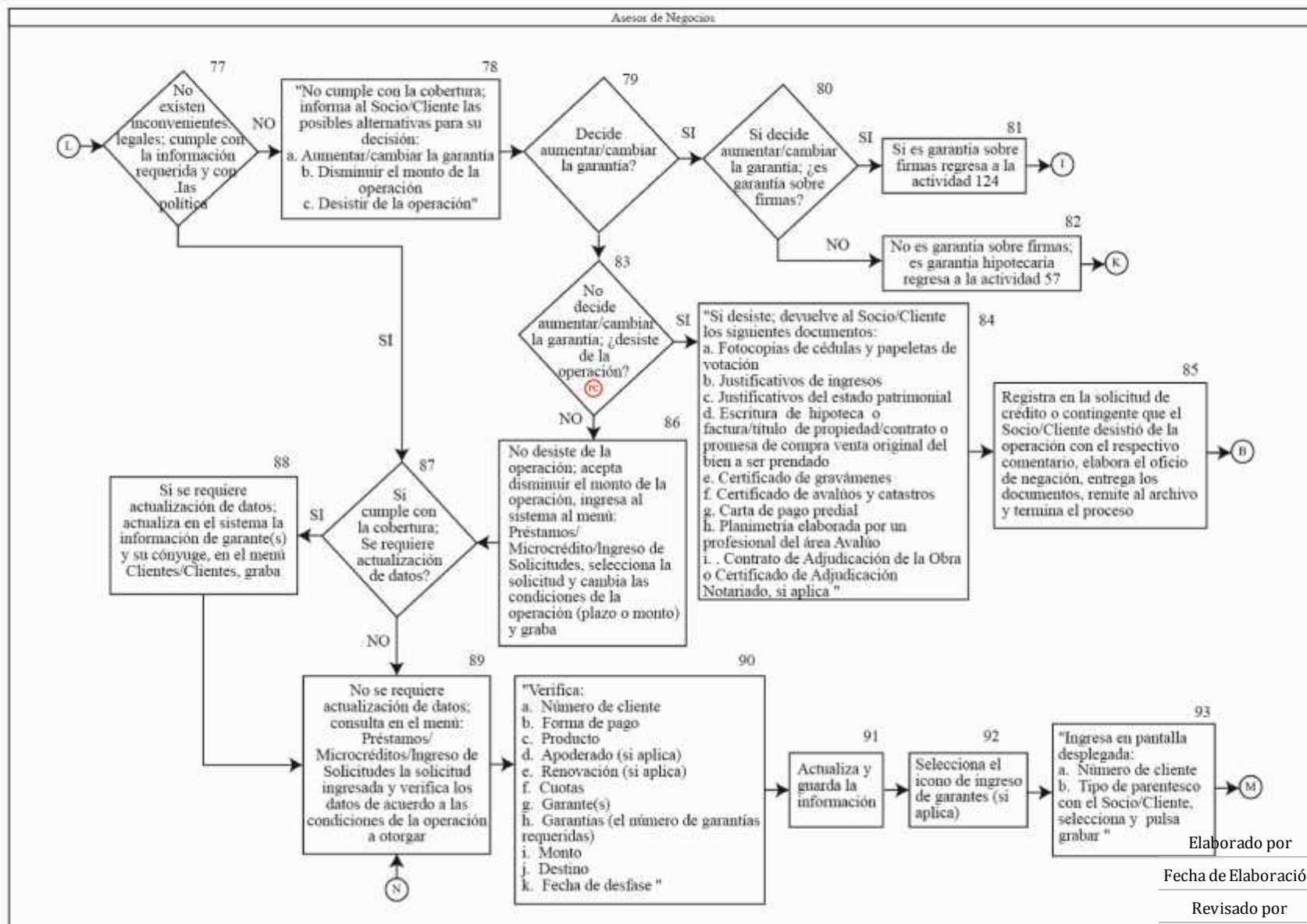
Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	10/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	12/03/2015



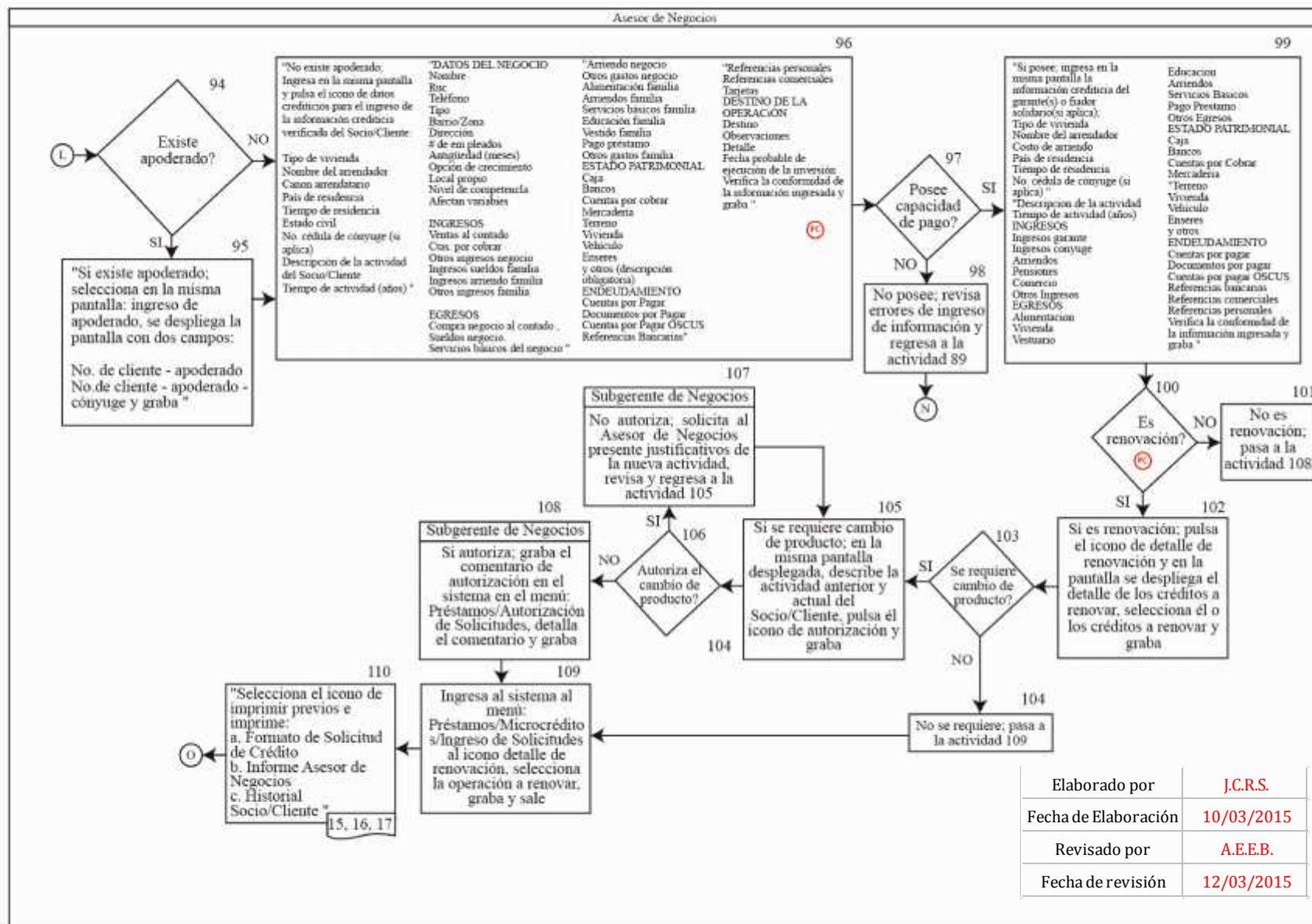
Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	10/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	12/03/2015



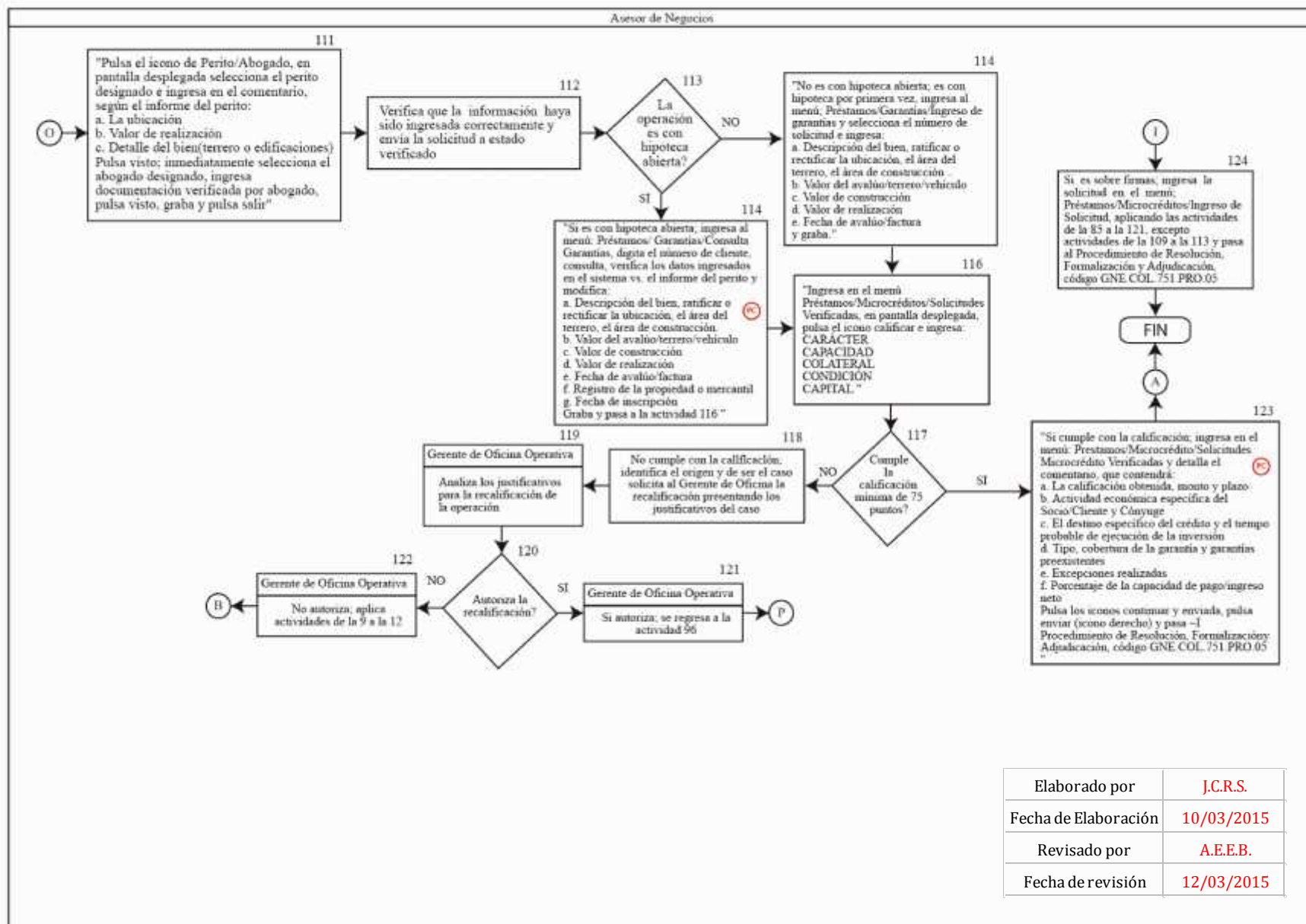
Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	10/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	12/03/2015



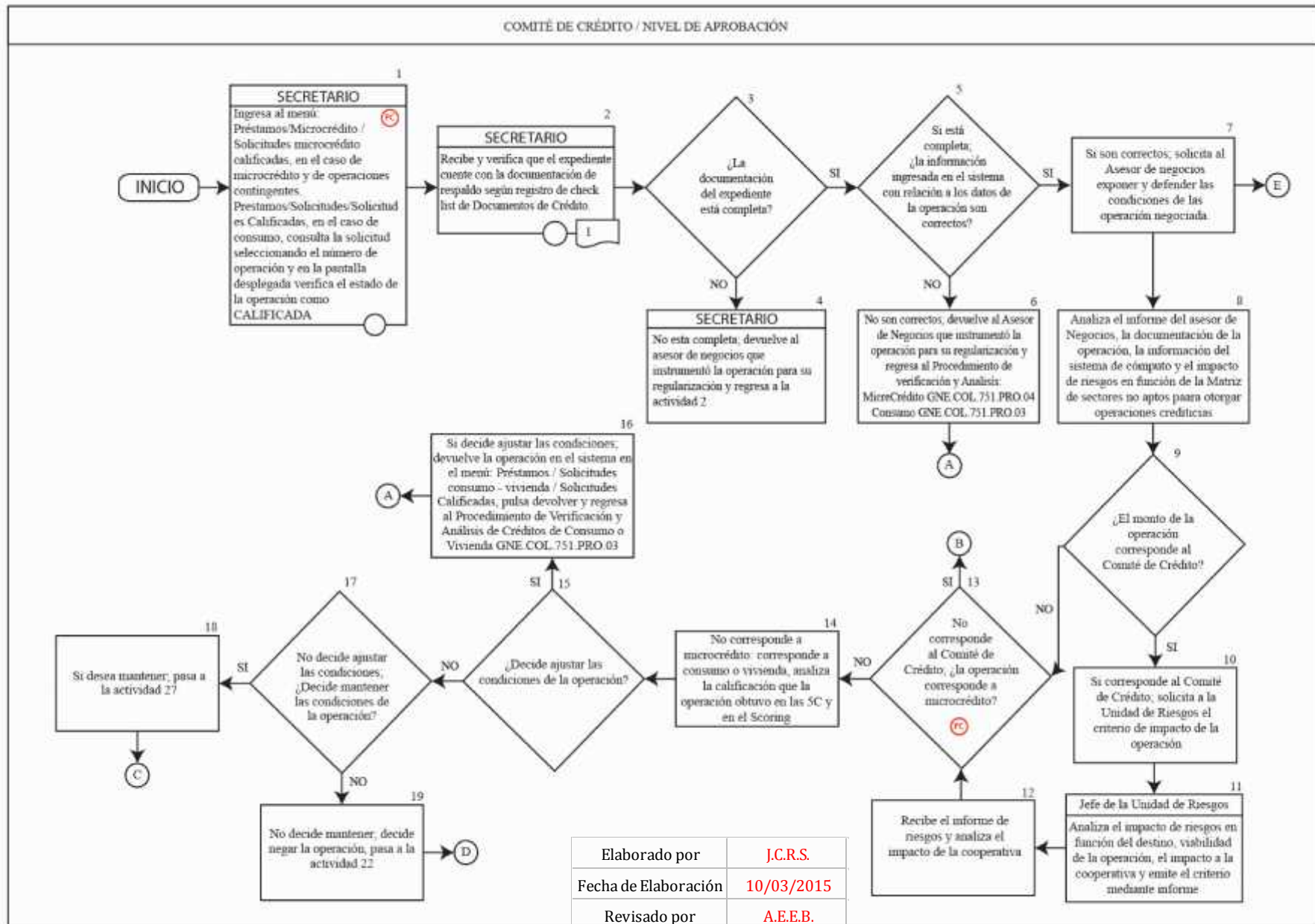
Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	10/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	12/03/2015



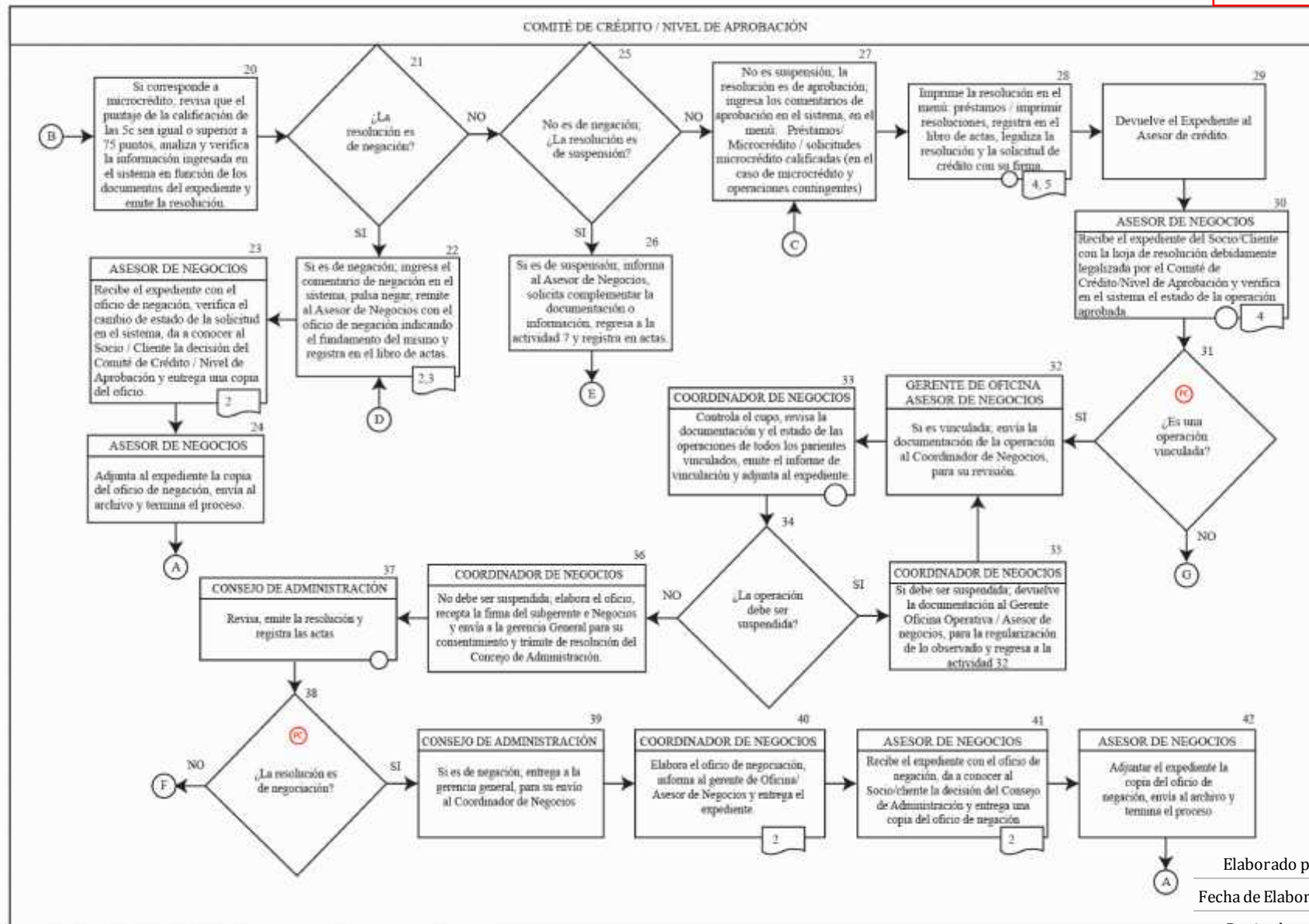
Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	10/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	12/03/2015



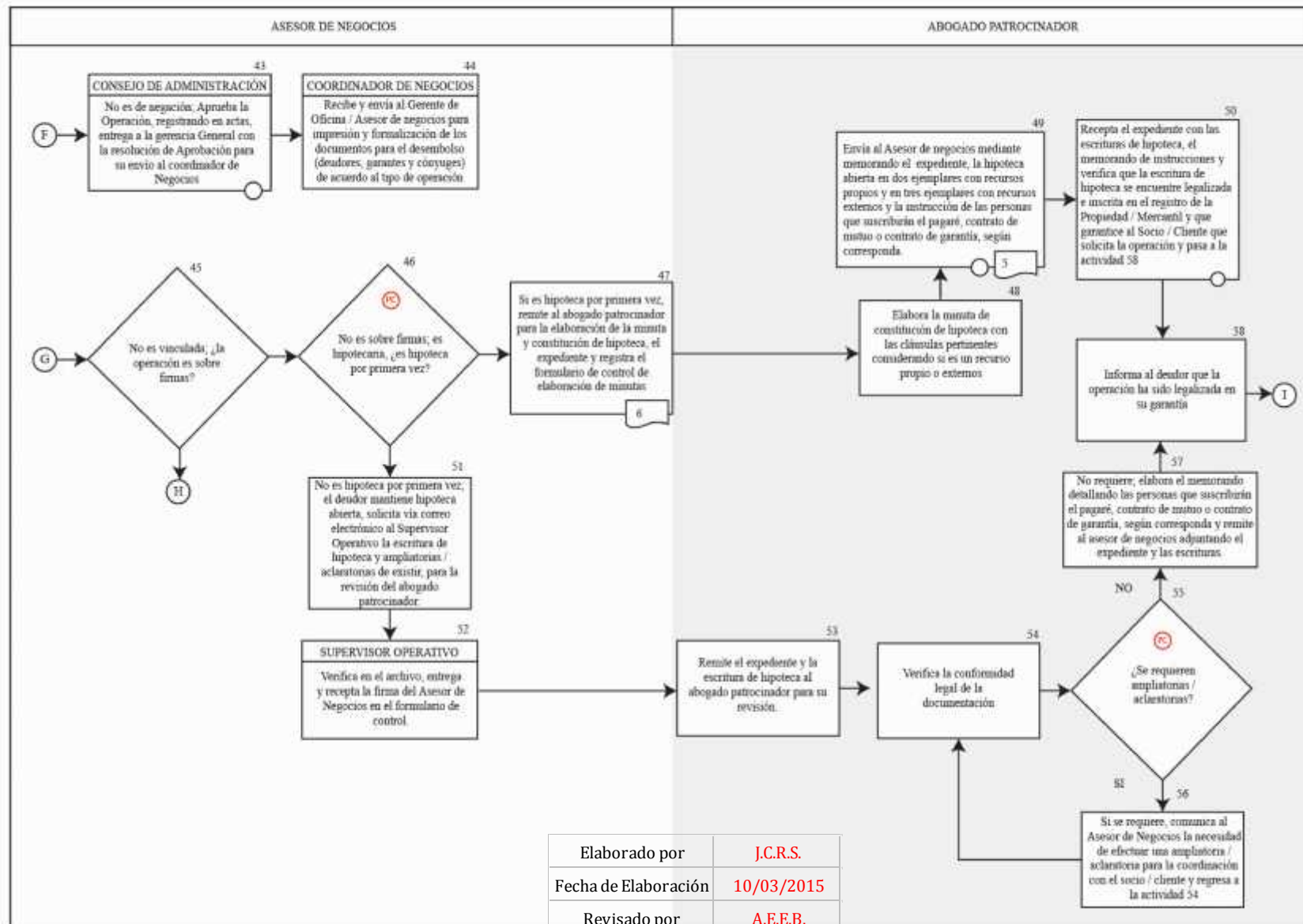
Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	10/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	12/03/2015



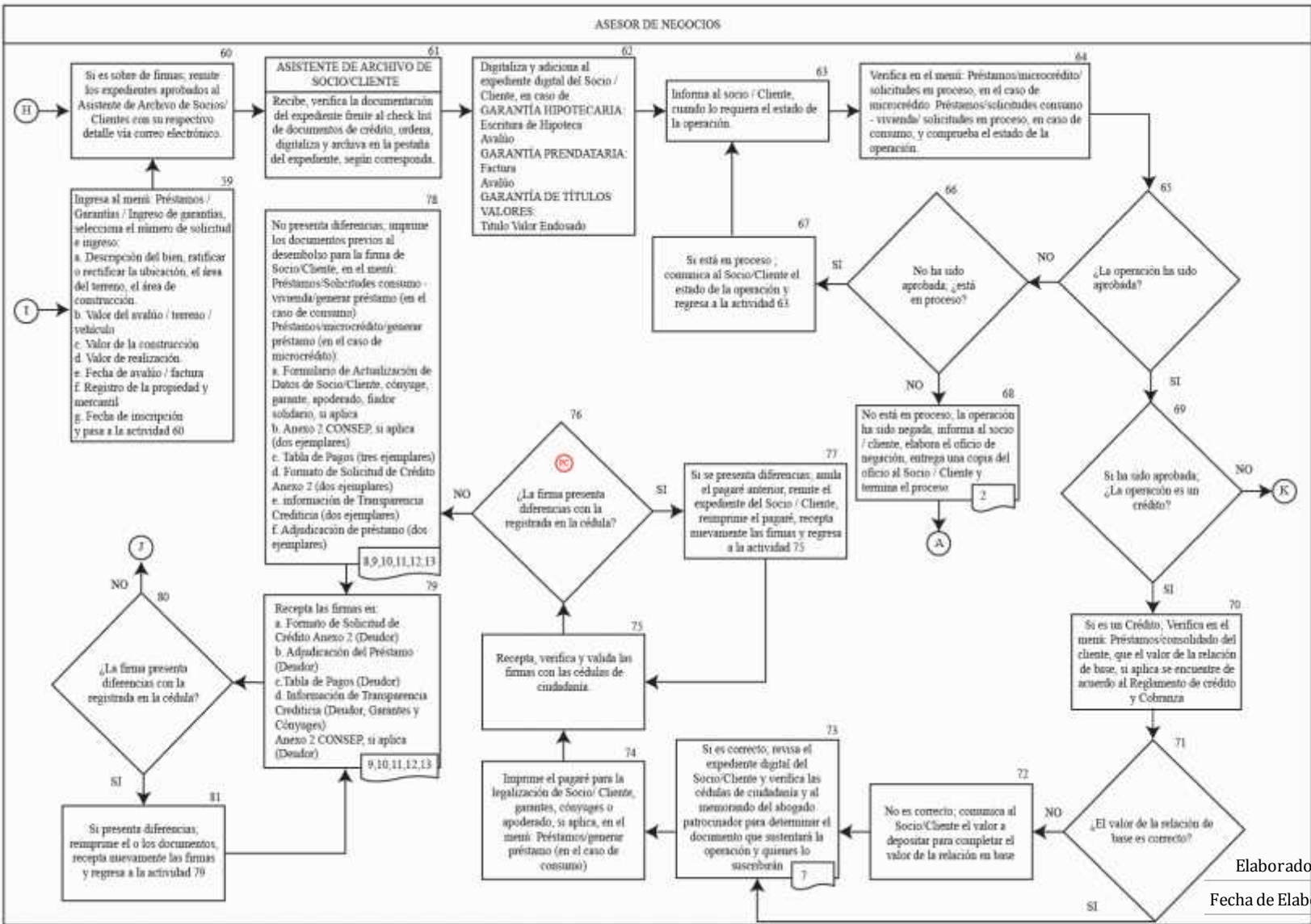
Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	10/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	12/03/2015



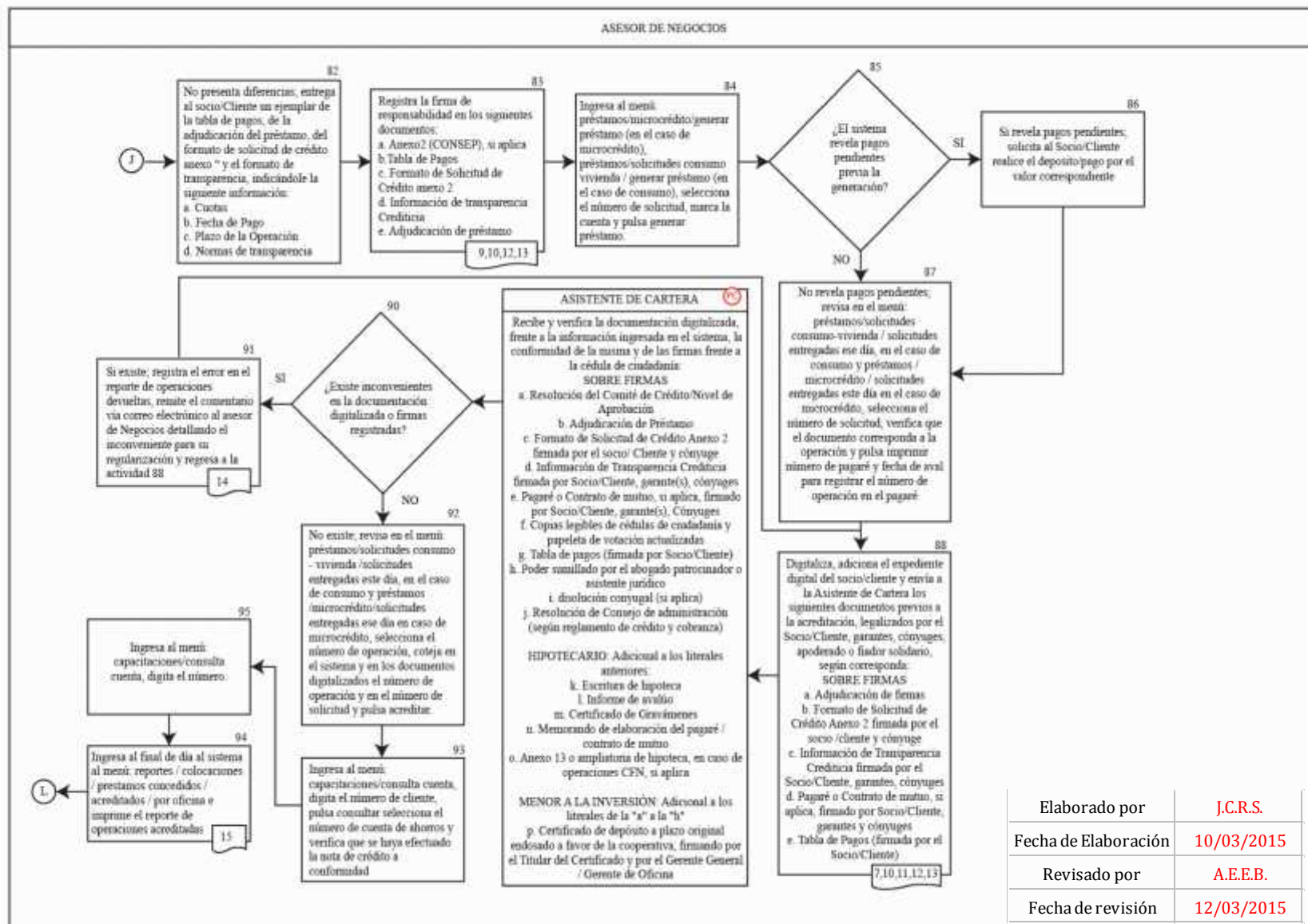
Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	10/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	12/03/2015

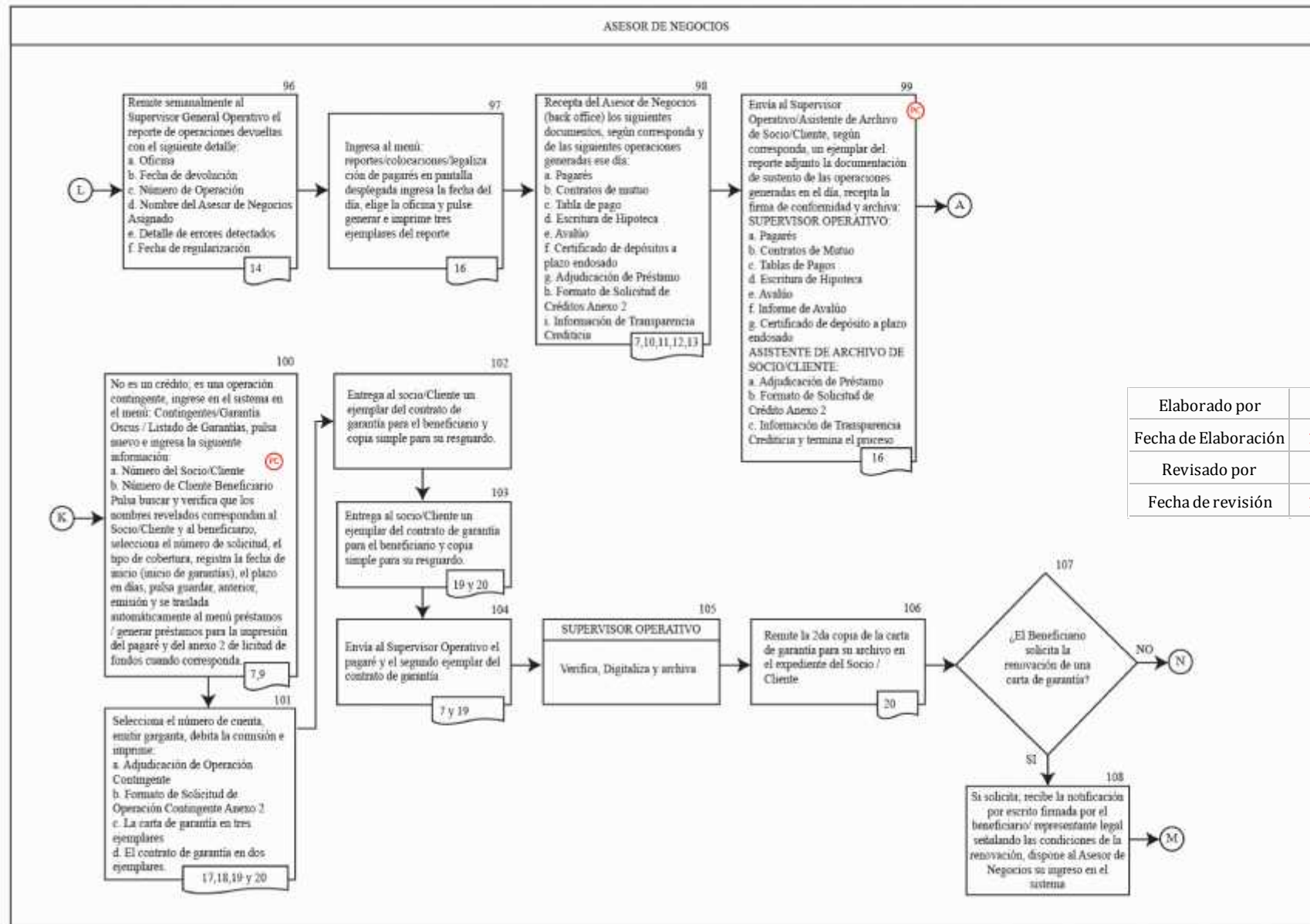


Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	10/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	12/03/2015

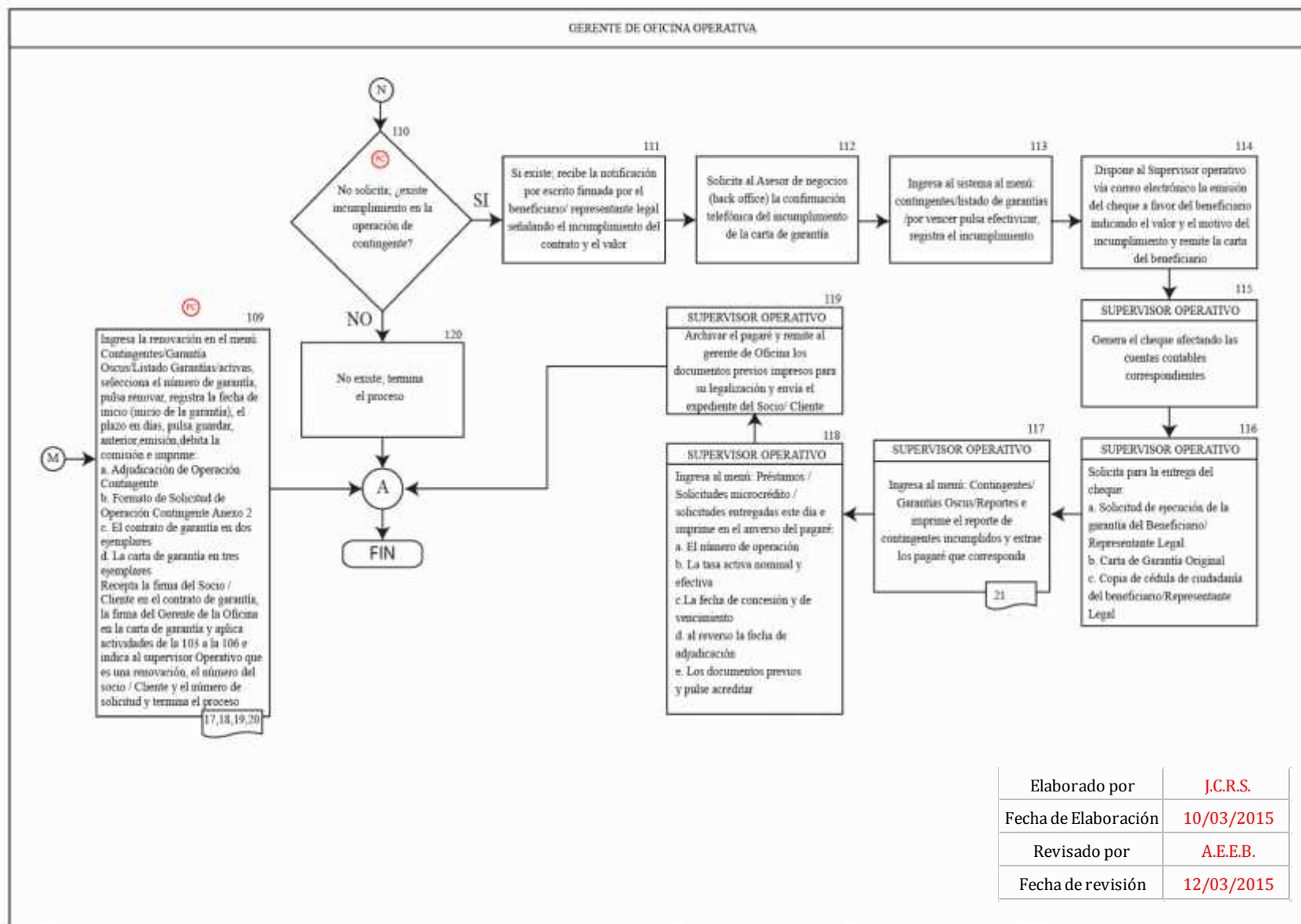


Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	10/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	12/03/2015





Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	10/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	12/03/2015



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN
Al 31 de Diciembre de 2014

Objetivos e Indicadores de Calidad

Objetivo Operativo: Mantener un nivel de satisfacción de los Socios/Clientes entre Satisfactorio y Muy Bueno

Variable: Calidad del Servicio que ofrece la Cooperativa

Tabla 65 IG Porcentaje de Satisfacción del Socio/Cliente

Nombre del indicador	Estándar	Periodicidad	Calculo	Unidad de Medida	Análisis de Resultados
Porcentaje de Satisfacción del Socio/Cliente	80%	Trimestral	$\frac{T \quad S \quad a \quad C \quad S \quad i}{T \quad S \quad a \quad C \quad l \quad i} * 1$	Porcentaje	$\text{Índice} = \frac{I_r}{E_i} * 1$
			$\frac{3}{6} * 1$		$\text{Índice} = \frac{6}{8} * 1$
			60%		BRECHA DESFAVORABLE 20%

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/2015

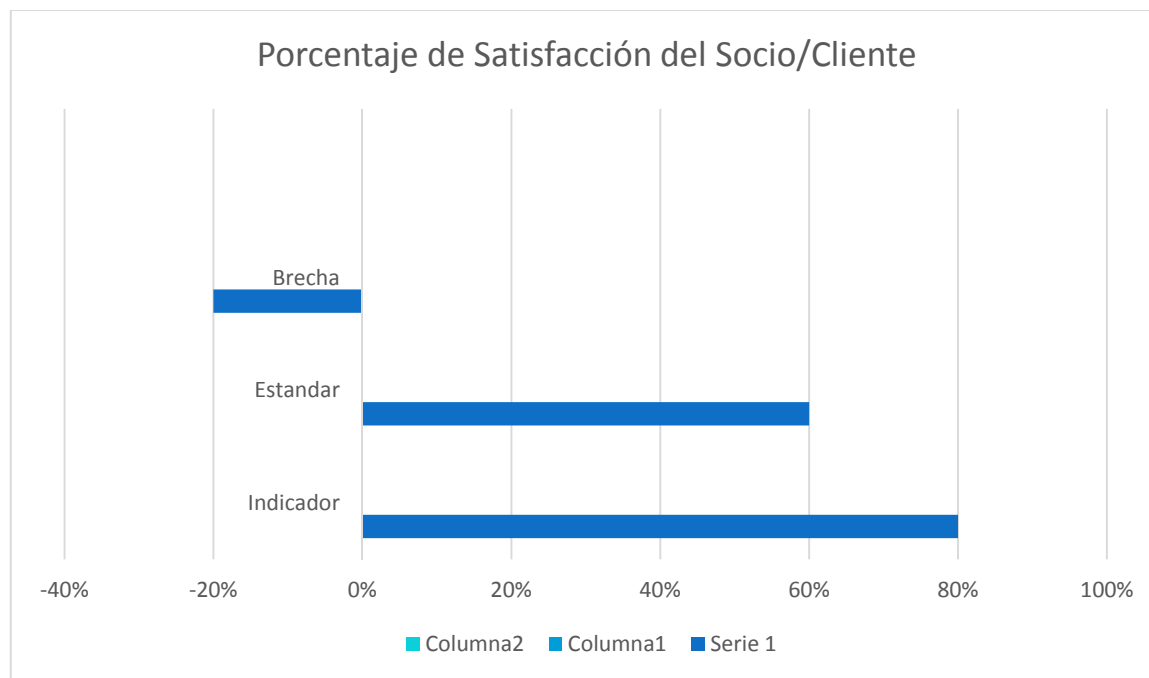


Gráfico 43 IG Porcentaje de Satisfacción del Socio/Cliente

Conclusión

Los Socios/Clientes no se encuentran en un nivel de satisfacción adecuado con el servicio que ofrece la Cooperativa por lo que se recomienda incorporar un buzón de sugerencias que permita conocer las necesidades y quejas del usuario.

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN
Al 31 de Diciembre de 2014

Objetivos e Indicadores de Calidad

Objetivo Operativo: Mantener un nivel de satisfacción de los empleados de la cooperativa entre Satisfactorio y Muy Bueno

Variable: Satisfacción de los Asesores de Negocios y personal de la Cooperativa

Tabla 66 IG Porcentaje de Satisfaccion del Personal de la Cooperativa

Nombre del indicador	Estándar	Periodicidad	Calculo	Unidad de Medida	Análisis de Resultados
Porcentaje de Satisfaccion del Personal de la Cooperativa	80%	Trimestral	$\frac{TSOC - S}{TSC} * 1$	Porcentaje	$\text{Índice} = \frac{I_r}{E_i} * 1$
			$\frac{2}{3} * 1$		$\text{Índice} = \frac{7.0}{8} * 1$
			71.05%		BRECHA DESFAVORABLE 9%

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/2015

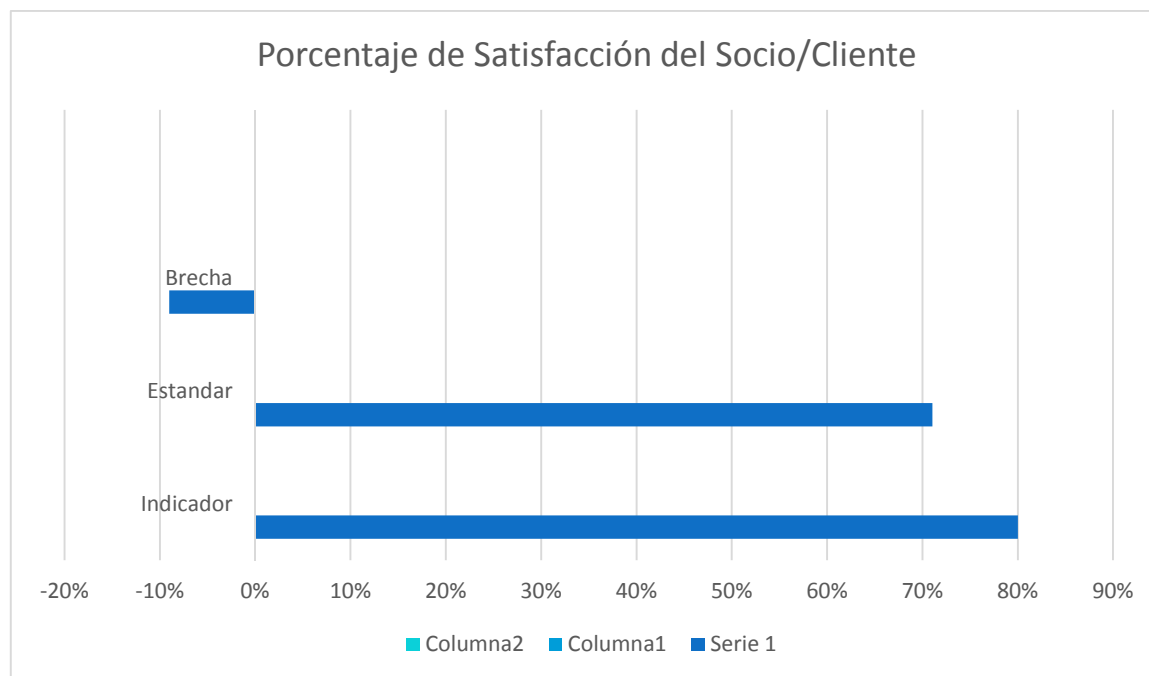


Gráfico 44 IG Porcentaje de Satisfacción del Personal de la Cooperativa

Conclusión

Los Empleados dentro de la oficina matriz no se encuentran satisfechos con el ambiente laboral que encuentran en la cooperativa y esto ocasiona que existan trabas en el desarrollo de los procesos.

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN
Al 31 de Diciembre de 2014

Objetivos e Indicadores de Eficiencia

Objetivo Operativo: Mantener el indicador de eficiencia microeconómica no mayor al 70%

Variable: Eficiencia Microeconómica

Tabla 67 IG Gastos de Operacion Estimados / Total Activo Promedio

Nombre del indicador	Estándar	Periodicidad	Calculo	Unidad de Medida	Análisis de Resultados
Gastos de Operacion Estimados / Total Activo Promedio	5%	Trimestral	$\frac{G}{T} \frac{d O}{A} \frac{E_1}{P} * 1$	Porcentaje	$\text{Índice} = \frac{I_1}{E_1} * 1$
			<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; display: inline-block;">IG - EM</div>		$\text{Índice} = \frac{4.5}{5} * 1$
			4.52%		BRECHA FAVORABLE 0.48%

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/2015

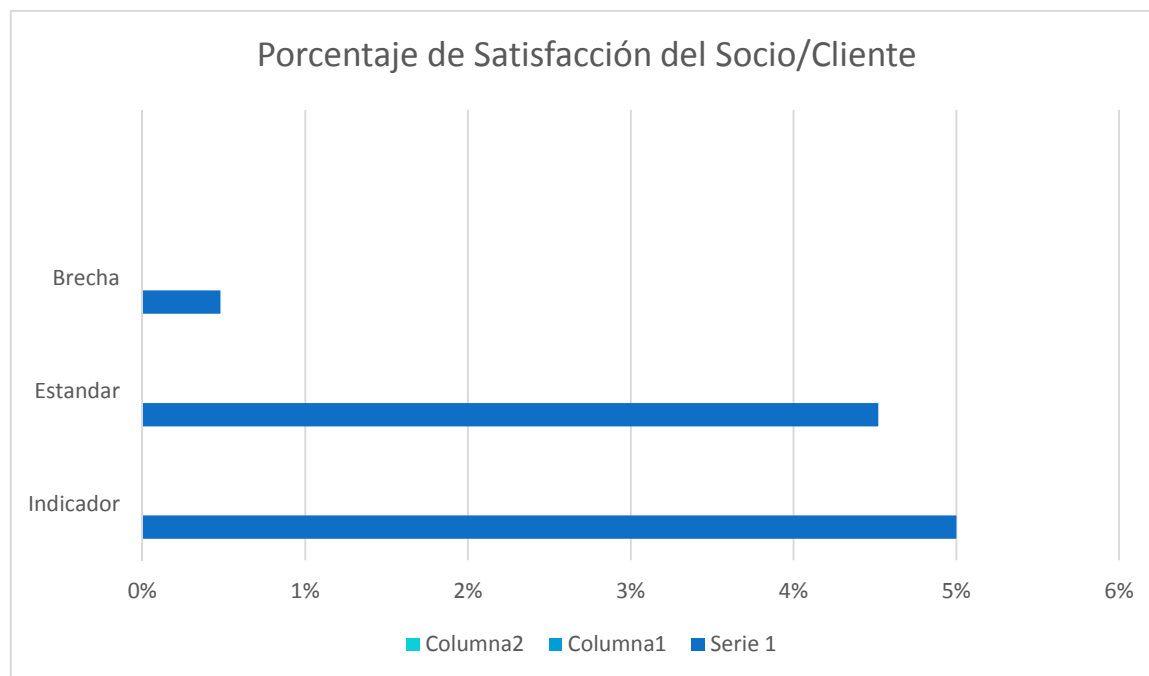


Gráfico 45 IG Gastos de Operacion Estimados / Total Activo Promedio

Conclusión

Los Gastos de Operacion Estimados que tiene la cooperativa mantienen una relacion adecuada con los valores del Total Activo Promedio que posee la cooperativa

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN
Al 31 de Diciembre de 2014

IG - A
7/12

Objetivos e Indicadores de Eficiencia

Objetivo Operativo: Mantener el indicador de eficiencia microeconómica no mayor al 70%

Variable: Eficiencia Microeconómica

Tabla 68 IG Gastos de Operacion / Margen Financiero

Nombre del indicador	Estándar	Periodicidad	Calculo	Unidad de Medida	Análisis de Resultados
Gastos de Operacion / Margen Financiero	70%	Trimestral	$\frac{G}{M} \frac{d O}{F} * 1$ <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; margin: 5px auto; width: fit-content;">IG - EM</div>	Porcentaje	$\text{Índice} = \frac{I_r}{E_i} * 1$ $\text{Índice} = \frac{7.3}{7} * 1$
			76.32%		BRECHA DESFAVORABLE 6.32%

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/2015

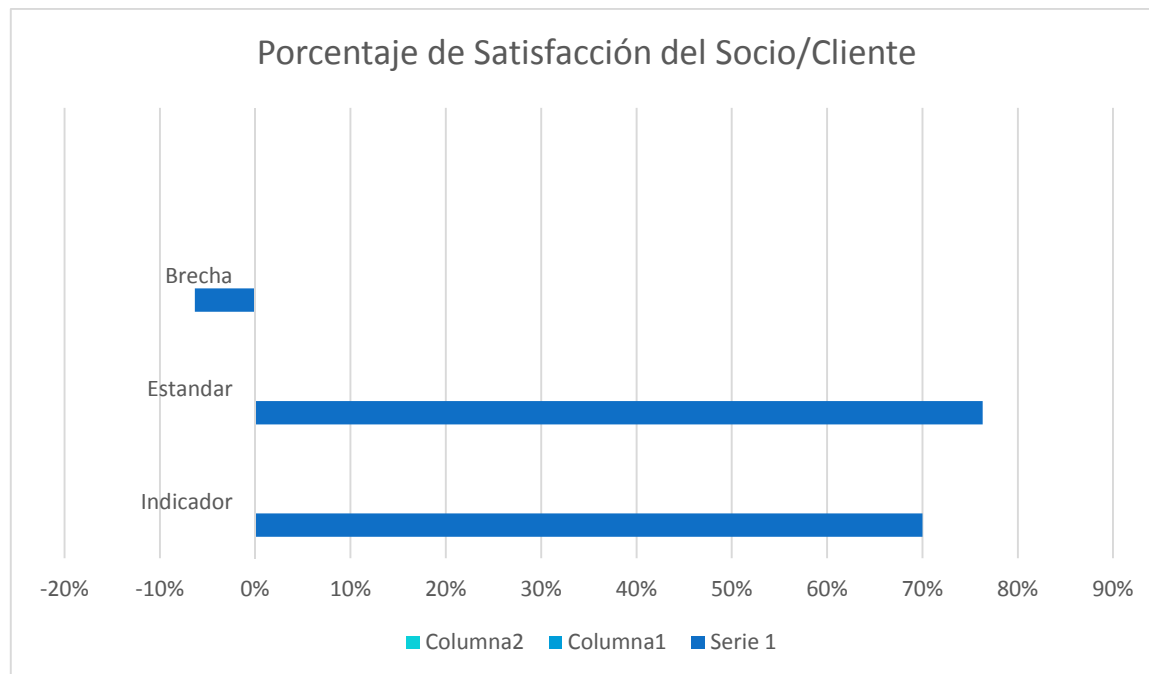


Gráfico 46 IG Gastos de Operacion / Margen Financiero

Conclusión

Los Gastos de Operacion que po9see la cooperativa al 31 de diciembre de 2014 son mayores al Margen Financiero lo que ocasiona que disminuya la eficiencia microeconomica de la cooperativa

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN
Al 31 de Diciembre de 2014

Objetivos e Indicadores de Eficacia

Objetivo Operativo: Implementar nuevos cajeros automáticos

Variable: Servicios

Tabla 69 IG Porcentaje de Implementacion de Cajeros

Nombre del indicador	Estándar	Periodicidad	Calculo	Unidad de Medida	Análisis de Resultados
Porcentaje de Implementacion de Cajeros	100%	Trimestral	$\frac{T \quad d \quad C \quad h}{T \quad d \quad C \quad P} * 1$	Porcentaje	$\text{Índice} = \frac{I_r}{E_i} * 1$
			$\frac{8}{1} * 1$		$\text{Índice} = \frac{6.6}{1} * 1$
			66.66%		BRECHA DESFAVORABLE 33.33%

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/2015

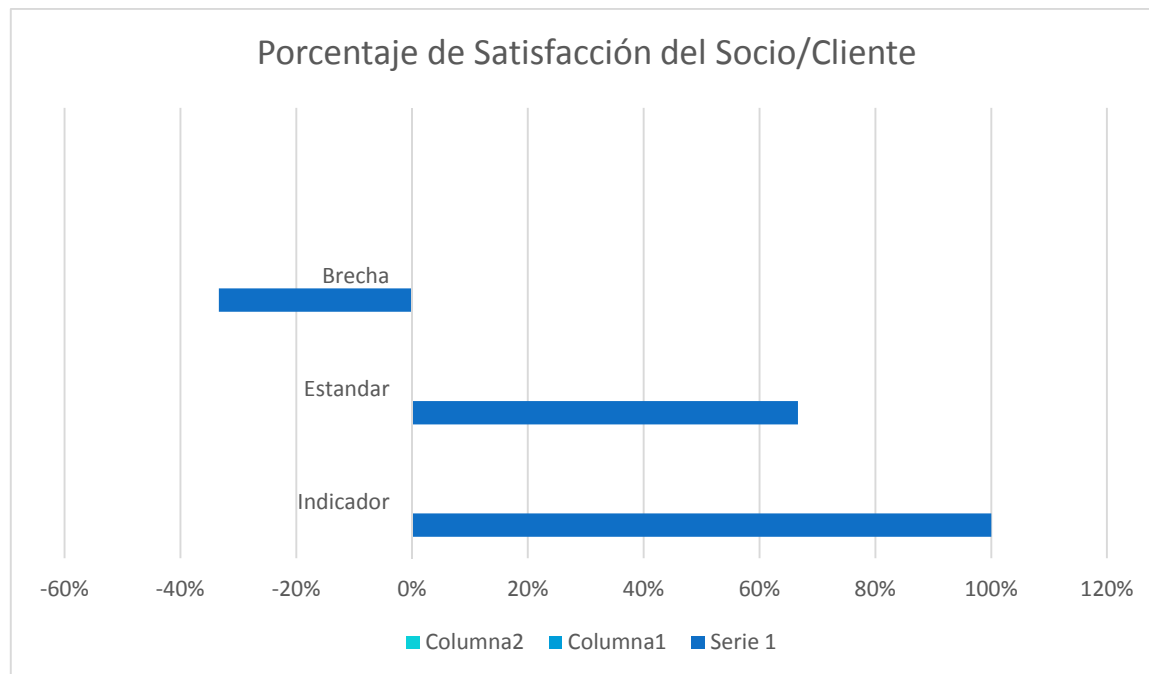


Gráfico 47 IG Porcentaje de Implementacion de Cajeros

Conclusión

La cooperativa al apertura nuevas agencias en otras ciudades se ve en la necesidad de implementar cajeros automáticos para brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.
INDICADORES DE GESTIÓN
Al 31 de Diciembre de 2014

Objetivos e Indicadores de Eficacia

Objetivo Operativo: Desarrollar e implementar campañas por cada producto y servicio

Variable: Alcance

Tabla 70 IG Porcentaje de Difusion en medios de productos y servicios

Nombre del indicador	Estándar	Periodicidad	Calculo	Unidad de Medida	Análisis de Resultados
Porcentaje de Difusion en medios de productos y servicios	80%	Trimestral	$\frac{T \text{ d c c } \text{ ñ a d}}{T \text{ d c c } \text{ ñ a p}} * 1$	Porcentaje	$\text{Índice} = \frac{I_r}{E_i} * 1$
			$\frac{2}{5} * 1$		$\text{Índice} = \frac{4}{8} * 1$
			40%		BRECHA DESFAVORABLE 50%

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/2015

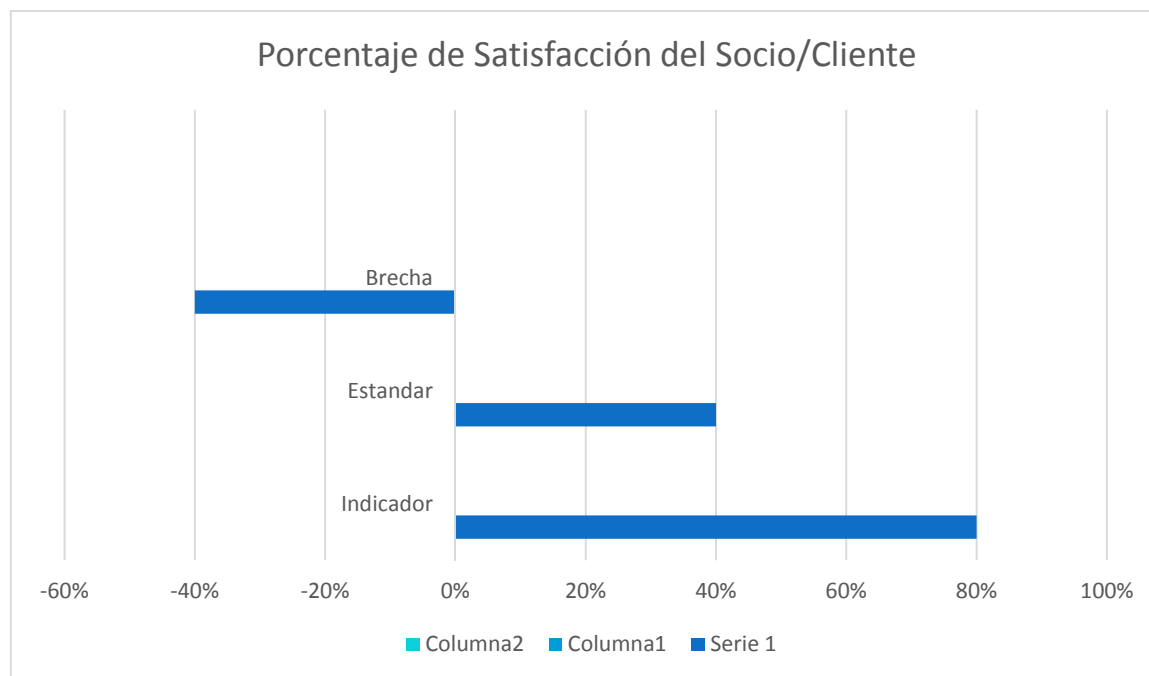


Gráfico 48 IG Porcentaje de Difusion en medios de productos y servicios

Conclusión

Las campañas publicitarias que propone la cooperativa aún se encuentran en proceso de estructuración por lo cual no pueden ponerse en marcha lo que provoca que este indicador sea bajo.

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO OSCUS

Para determinar el nivel de satisfacción de los clientes se realizó una encuesta en el interior de la cooperativa donde se les pedía puntuar el servicio recibido en cada departamento de la institución con calificaciones del 1 al 5.

De las encuestas realizadas se obtuvo los siguientes resultados:

Personas encuestadas: 65

Tabla 71 Calificaciones de Satisfacción a los departamentos

	5	4	3	2	1
Cajas	8	26	21	10	
Atención al Cliente	7	50	5	3	
Asesores de Negocios	5	21	34	3	2

Realizado por Juan Carlos Rubio

Para determinar el número de personas que se encuentran satisfechas con los servicios que ofrece la institución se sumaran las calificaciones de 4 y 5 de los 3 departamentos y se promediara para determinar el número exacto

Promedio de personas que se encuentran satisfechas con la institución: 39

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/2015

IG – SE Indicador de Gestión de Satisfacción de empleados

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO OSCUS

Para determinar la satisfacción del personal que se encuentra laborando en la cooperativa se procedió a hacer una encuesta donde debían puntuar del 1 al 5 cuál es su nivel de satisfacción en los diferentes ámbitos.

Total de Personal encuestado 35 Personas

Tabla 72 Calificaciones de Satisfacción del personal de la cooperativa

	5	4	3	2	1
Ambiente Laboral	9	14	8	2	
Lugar de Trabajo	18	14	2	1	
Remuneraciones	10	16	9		
Horarios	4	18	13		
Canales de Comunicación	12	20	3		

Realizado por Juan Carlos Rubio

Para determinar el número de personas que se encuentran satisfechas laborando en la cooperativa se promedió a sumar las calificaciones 4 y 5 de todas las opciones y dividir las para el número de características a evaluar

Promedio de empleados que se encuentra satisfecho de laborar en la cooperativa es de: 27 personas

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/2015

IG – EM Indicador de Gestión de Eficiencia Microeconómica

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO OSCUS

La cooperativa de Ahorro y crédito Oscus Ltda. es evaluada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, esta institución en el año 2014 publicó un boletín Financiero Comparativo donde nos facilitó la información requerida de algunos indicadores de gestión.

Tabla 73 Eficiencia Microeconomica

EFICIENCIA MICROECONOMICA	
GASTOS DE OPERACION ESTIMADOS / TOTAL ACTIVO PROMEDIO	4,52
GASTOS DE OPERACION / MARGEN FINANCIERO	76,32
GASTOS DE PERSONAL ESTIMADOS / ACTIVO PROMEDIO	2,18

Fuente: Boletín Financiero de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/2015

IG – EM Indicador de Gestión de Eficacia

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO OSCUS

La cooperativa en su plan de expansión a aperturado nuevas sucursales en las ciudades de quito Guayaquil y Tena, para los cuales requirió implementar cajeros automáticos de los que se tiene evidencia fotográfica.

Sucursal Guayaquil



Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/2015

En cuanto a las campañas publicitarias que se planificaron la cooperativa aun esta en desarrollo de algunas de ellas.

Las realizadas recientemente aún se analiza su efectividad por lo que solo evidenciamos fotográficamente



Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/2015

6.10. Hoja de Hallazgos

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO OSCUS

Hoja de Hallazgos

Periodo 2014

REF. PT	N° PCI	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
MFP - PE	1	Falta de continuidad en varios pasos de los proceso	Reglamento de Crédito y Cobranza	Existe una deficiente elaboración de los procedimientos de crédito y cobranza	Incapacidad de los Asesores de Negocios para seguir los procesos	Reestructurar los procesos de concesión de crédito
MFP - PE	2	Deficiente seguimiento de los procesos	Reglamento de Crédito y Cobranza	Existe un deficiente control del seguimiento de procesos	Documentación incompleta y dificultades para la recuperación de cartera	Establecer puntos de Control a cada proceso de concesión de credito

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO OSCUS

Hoja de Hallazgos

Periodo 2014

REF. PT	N° PCI	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
POA - PE	3	Falta de valores cuantitativos en los objetivos	Asamblea General Presupuestos	Desarrollo empírico de un POA	Dificultad para realizar indicadores que permitan alcanzar los objetivos	Estructurar de mejor manera los objetivos anuales
POA - PE	4	Falta de objetivos administrativos	Plan operativo anual	No existen objetivos relacionados con la cartera de crédito	La cartera de crédito continua como anteriormente reflejando dificultad en los microcréditos	añadir objetivos relacionados con la recuperación de cartera

Elaborado por	J.C.R.S.
Fecha de Elaboración	02/03/2015
Revisado por	A.E.E.B.
Fecha de revisión	06/03/2015

6.11. Informe de Auditoria

Ambato, 30 de marzo de 2014

Señores

Miembros del Directorio

Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

Presente.-

De mi consideración:

Hemos efectuado la evaluación de la gestión institucional, en los procesos de: Información, negociación y recepción de solicitudes para operaciones de crédito y contingentes (GNE.COL.751.PRO.02), Verificación y análisis de créditos de consumo y vivienda (GNE.COL.751.PRO.03), Verificación y análisis de operaciones de microcrédito, vivienda y contingentes (GNE.COL.751.PRO.04), Resolución, formalización de operaciones de crédito y contingentes (GNE.COL.751.PRO.05) por el período comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre del 2014.

Nuestro examen fue realizado de acuerdo con las Normas Internacionales Auditoría y Aseguramiento. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden se hayan ejecutado de acuerdo a las disposiciones reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

La auditoría está orientada con el propósito de evaluar el componente de Gestión de Crédito por el año terminado al 31 de diciembre de 2014, los principales resultados se resumen a continuación:

La cooperativa maneja procedimientos para el otorgamiento de créditos con problemas de estructura y desarrollo lo que genera complicaciones al momento

de dar seguimiento, y lo que dificulta a los asesores de negocios desarrollar cada paso.

El plan operativo anual presentado por la cooperativa no contempla objetivos relacionados con la recuperación de cartera o disminución de la morosidad en microcréditos, los cuales se encuentran en un 7.28%.

También se evidencia que el personal que labora dentro de la institución se encuentra insatisfecha con el ambiente de trabajo debido a los problemas de comunicación entre los niveles de jerarquía.

Debido a la naturaleza de la acción de control efectuada, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Dejo constancia de nuestro reconocimiento por la total colaboración recibida en nuestro trabajo y sugiero la aplicación de las recomendaciones para contribuir en el proceso de mejora institucional.

Atentamente,

C.P.A. Ing. Juan Carlos Rubio
Auditor

Bibliografía

- Abay Analistas. (2007). *Desarrollo de un sistema de indicadores de gestión para los centros ocupacionales*. Comunidad de Madrid, Consejería de Familia y Asuntos Sociales, Madrid.
- Arevalo, M. (2008). *Internet*. Recuperado el Diciembre de 2013
- Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) . (2000). *Indicadores de Gestión para las Entidades Públicas*. Madrid.
- Brachfield, P. (2009). *Gestión del Crédito y Cobro*. Barcelona: Profit.
- Burk, I. (1985). *Filosofía*. Venezuela: Ediciones Insu.
- Cepeda Zuñiga, S. F. (2011). *Estrategias Competitivas y su incidencia en la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Credito Oscus Ltda*. Ambato.
- Confederación Empresarial de Madrid. (2013). *Guía práctica de gestión de crédito*. Madrid.
- Cooperativa de Ahorro y Credito Oscus. (1963). *Acta de Constitución*. Ambato.
- Crediriesgo. (mayo de 2010). *CREDIRIESGO*. Obtenido de <http://crediriesgo.blogspot.com/2010/05/control-y-seguimiento-del-credito.html>
- Definición ABC. (Julio de 2014). *Definición ABC*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/economia/gestion-empresarial.php#ixzz3HKEyr2xs>
- Fernandez, A. (2010). *Efecto del Precio*.
- Forn I Foxá, M. (1988). *Sistema de Información y gestión para la Administración Local*. Instituto Nacional de Administración Pública., Madrid.
- Garrido, A. (2005). *Sistema Financiero.* " *Lecciones de economía española*. Editorial Aranzadi S.A.
- Gómez, M. L. (1994). *Las auditorias de gestión y la modernización de la Administración Pública*. . Tesis doctoral, Oviedo.
- Herrera, L., Arnaldo, M., & Naranjo, G. (2010). *Tutoria de Investigación Científica*. Ambato.
- Iturricastillo, I. (2007). *Medición y gestión de riesgos en las entidades financieras a través de la inmunización del riesgo de interés*. vasco: Universidad del País Vasco.

- Johnson, T. H., & Kaplan, R. S. (1988). *La Contabilidad de Costes*. Barcelona: Hurope S.A.
- Levin, & Rubin. (1996). *Educanda Mediateca web*. Recuperado el Diciembre de 2013, de Técnicas de investigación social: http://www.edukanda.es/mediatecaweb/data/zip/940/page_07.htm
- López López, A. L. (2011). Control interno en el control de Inventarios y su impacto en la rentabilidad. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Ltda., C. d. (1962). *Constitucion de la Cooperativa*.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión*. Quito, Ecuador: Producciones Digitales Abya Yala.
- Manzo , A., & Ruiz , G. (2008). *Políticas Fiscales y el desarrollo de gobierno*.
- Martinez, P. (2005). *Diccionario Práctico de Términos Económicos Financieros*. Quito : Editorial Grafitext.
- Mayorga Caiza, L. A. (2010). *Los indicadores Financieros y su incidencia en la toma de decisiones en la empresa pública empresa municipal Mercado Mayorista Ambato en el Año 2010*. Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoria, Ambato.
- Meza Cascante, L. G. (Febrero de 2003). *Instituto Matemático de Costa Rica*. Recuperado el Diciembre de 2013, de Tec- Digital: <http://www.tec-digital.itcr.ac.cr/revistamatematica/ContribucionesV4n22003/meza/pag1.html>
- Miguel, V. (1992). *Técnicas Cualitativas de la Investigación*.
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2010). *Ley de Economía Popular y Solidaria*. Ministerio de Inclusión Económica y Social, QUITO.
- Mooney, D. (2006). *Gestión de Créditos*. Madrid.
- Moyolema, M. (2010). *La Gestión Financiera y su Impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan de la Ciudad de Ambato*. Ambato.
- Nieto Malpica, J. (2006). *Sociedad, Desarrollo y Moviidad en Comunicación*.
- Redondo, R., Llopart, X., & Duran, D. (1996). *Auditoria de Gestión*. Barcelona.
- Richardson, D. (2009). *Sistemas de monitoreo perlas*. Madison, USA.
- Rubio, P. (2008). *Introducción a la Gestión Empresarial*. Madrid.

- Solís, N. E. (2010). *Diseño de un Modelo de Costeo ABC Focalizado al Segmento Microempresarial Productivo del Sector Cooperativo, Caso de Aplicación Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.* Ambato.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2013). *Boletín Financiero Comparativo.*
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2013). *LEY DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA .*
- Tamames, R., & Rueda , A. (2005). *Estructura Economica de España.* Madrid: Alianza Editorial, S.A.
- Valles, M. (1992). *Técnicas Cualitativas de la Investigación.*
- Vera Andrade, E. J. (2013). *Gestión de Crédito y Cobranza para prevenir y recuperar la Cartera Vencida de Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011.* Guayaquil.
- Westley, G. D., & Branch, B. (2000). *Dinero Seguro; Desarrollo de Cooperativas de Ahorro y Crédito eficaces en América Latina.* Washington.

Anexo 1 Listado de Cooperativas de la provincia Tungurahua

RUC	RAZON SOCIAL	SEGMENTO
1890001323001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO OSCUS LTDA	Segmento 4
1890003628001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO LTDA	Segmento 4
1890037646001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EL SAGRARIO LTDA	Segmento 4
1890080967001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.	Segmento 4
1890141877001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA LTDA	Segmento 4
1890003024001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA MERCED LTDA. - AMBATO LTDA.	Segmento 3
1890049369001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DE TUNGURAHUA LTDA	Segmento 3
1890124077001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CACPET TUNGURAHUA	Segmento 3
1890142679001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA.	Segmento 3
1891706150001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC ÑAN LTDA.	Segmento 3
1891709591001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTDA.	Segmento 3
1891710255001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LTDA.	Segmento 3
1891710328001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA.	Segmento 3
1891714269001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EL BUEN SAMARITANO	Segmento 3
1891724892001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO YUYAK RUNA LTDA. EN LIQUIDACION	Segmento 3
1891725791001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SEMBRANDO UN NUEVO PAIS	Segmento 3
1891726798001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC PELILEO LTDA.	Segmento 3
1890063639001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION POPULAR LTDA.	Segmento 2
1890074037001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNIVERSITARIA LTDA.	Segmento 2
1890097533001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO LTDA.	Segmento 2
1891700136001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA CORPORACION DE ORGANIZACIONES CAMPESINAS INDIGENAS DE QUISAPINCHA COCIQ	Segmento 2
1891706347001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 1 DE JULIO	Segmento 2

1891706851001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTERCULTURAL TAWANTINSUYU LTDA.	Segmento 2
1891707297001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVA ESPERANZA Y DESARROLLO	Segmento 2
1891708013001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 15 DE DICIEMBRE LINDERO LTDA	Segmento 2
1891708358001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MAQUITA CUSHUN LTDA	Segmento 2
1891708684001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RUNAPAK RIKCHARI LTDA.	Segmento 2
1891709281001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ESFUERZO UNIDO PARA EL DESARROLLO DEL CHILCO LA ESPERANZA LTDA.	Segmento 2
1891709761001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EL CALVARIO LTDA.	Segmento 2
1891710581001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VENCEDORES DE TUNGURAHUA LTDA.	Segmento 2
1891710859001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO REY DAVID LTDA.	Segmento 2
1891711278001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN ALFONSO LTDA	Segmento 2
1891711448001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CARROCEROS DE TUNGURAHUA	Segmento 2
1891712134001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAINT MICHEL LTDA.	Segmento 2
1891713750001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIAMBATO LTDA	Segmento 2
1891714633001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA FLORESTA LTDA	Segmento 2
1891716466001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MIGUEL DE ANGAHUANA ALTO	Segmento 2
1891717004001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INKA KIPU	Segmento 2
1891717896001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SALASACA	Segmento 2
1891718388001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTERCULTURAL TARPUK RUNA LTDA.	Segmento 2
1891719430001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TUNGURAHUA LTDA.	Segmento 2
1891720587001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COORAMBATO LTDA.	Segmento 2
1891720595001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK ÑAN LTDA	Segmento 2
1891720978001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMPESINA COOPAC	Segmento 2
1891721451001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVA SELECCION LTDA.	Segmento 2
1891721591001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KISAPINCHA LTDA.	Segmento 2
1891721710001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LLANKAK RUNA LTDA.	Segmento 2

1891721761001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JATUN RUNA LTDA	Segmento 2
1891721796001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ACCION TUNGURAHUA LTDA.	Segmento 2
1891722296001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SERVIDORES MUNICIPALES DE AMBATO LTDA	Segmento 2
1891723241001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PAKARYMUY - AMANECIENDO	Segmento 2
1891723306001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 21 DE NOVIEMBRE LTDA.	Segmento 2
1891724124001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TRES ESQUINAS	Segmento 2
1891724167001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CORPOTRANST	Segmento 2
1891724787001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI FACIL LTDA.	Segmento 2
1891724914001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VALLES DEL LIRIO AICEP	Segmento 2
1891724949001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVA FUERZA ALIANZA LTDA	Segmento 2
1891725104001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUVENTUD UNIDA LTDA.	Segmento 2
1891725473001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN BARTOLOME LTDA.	Segmento 2
1891725910001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK SAMY LTDA.	Segmento 2
1891726070001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTA LUCIA LTDA.	Segmento 2
1891726496001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MI TIERRA	Segmento 2
1891726712001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI	Segmento 2
1891726763001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC PILLARO LTDA.	Segmento 2
1891726828001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LATACUNGA LTDA	Segmento 2
1891728928001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI PRONT LTDA	Segmento 2
1891730388001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MIRACHINA	Segmento 2
1891732429001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FOMENTO PARA LA PRODUCCION DE PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS	Segmento 2
1891733093001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO WUAMANLOMA LTDA.	Segmento 2
1891733719001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DORADO LTDA	Segmento 2
1891733883001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DEL SISTEMA DE RIEGO AMBATO HUACHI PELILEO LTDA	Segmento 2

1891734545001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI - LATINA	Segmento 2
1891734561001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO DE CHIBULEO	Segmento 2
1891734650001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MIGRANTES DEL ECUADOR LTDA	Segmento 2
1891734677001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LUZ DE AMERICA LTDA	Segmento 2
1891734774001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ISLAS ENCANTADAS	Segmento 2
1891735002001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIL LTDA.	Segmento 2
1891735053001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO REY DE LOS ANDES LTDA.	Segmento 2
1891735207001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KURI WASI LTDA	Segmento 2
1891735665001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTA ROSA DE AMBATO	Segmento 2
1891736882001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ECUAFUTURO LTDA	Segmento 2
1891737439001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PUSHAK RUNA (HOMBRE LIDER)	Segmento 2
1891737552001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FINANREDIT LTDA.	Segmento 2
1891737587001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO YUYARIK	Segmento 2
1891737668001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PISA LTDA.	Segmento 2
1891738206001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VALLE DEL SOL	Segmento 2
1891738567001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PRODUFINSA	Segmento 2
1891739113001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PRODUCCION AHORRO INVERSION SERVICIO LTDA.	Segmento 2
1891739180001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PRESTAMOS DEL SUR LTDA	Segmento 2
1891741959001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK YARI LTDA.	Segmento 2
1891742106001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NATIVA LTDA.	Segmento 2
1891742319001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RHUMY WARA	Segmento 2
1891742548001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ALLI KAWSAY	Segmento 2
1891742637001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI OPCION	Segmento 2
1891742904001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ANGAHUANA	Segmento 2
1891743536001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ALIANZA INDIGENA	Segmento 2

1891743838001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PRODUCTIVA LTDA.	Segmento 2
1891744214001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK SISA	Segmento 2
1891744443001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PROVISION	Segmento 2
1891745040001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CONTINENTAL	Segmento 2
1891745970001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FINANDER	Segmento 2
1891749135001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUVENTUD LUCHADORA	Segmento 2
1890142733001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GELEC LTDA.	Segmento 1
1891700454001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES SECUNDARIOS DEL TUNGURAHUA LTDA.	Segmento 1
1891702805001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SALATE LTDA.	Segmento 1
1891707610001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SURANGAY LTDA	Segmento 1
1891707769001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KURIÑAN	Segmento 1
1891707971001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVO AMANECER LTDA	Segmento 1
1891710050001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 15 DE MAYO LTDA	Segmento 1
1891711359001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN PABLO LTDA.	Segmento 1
1891713467001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LLANGANATES	Segmento 1
1891714374001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 10 DE AGOSTO LTDA	Segmento 1
1891715486001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 15 DE JUNIO LTDA.	Segmento 1
1891715699001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHASKI LTDA	Segmento 1
1891716059001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EL TESORO PILLAREÑO	Segmento 1
1891716350001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN ANTONIO LIMITADA	Segmento 1
1891716385001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MARTIN DE TISALEO LTDA	Segmento 1
1891716679001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO WUIÑARISHUN CRECEREMOS	Segmento 1
1891717136001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PRODEPA LTDA	Segmento 1
1891717217001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUG CAUSAY LTDA	Segmento 1
1891718612001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MULTICULTURAL INDIGENA LTDA.	Segmento 1

1891719023001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK RUNA LTDA	Segmento 1
1891721362001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LOS ANDES LTDA.	Segmento 1
1891721389001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA DEL ECUADOR - TUNGURAHUA	Segmento 1
1891721877001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUJERES LIDERES LTDA	Segmento 1
1891722520001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION SOCIEDAD Y DESARROLLO DE LA PARROQUIA DE PILAHUIN	Segmento 1
1891723713001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION QUISAPINCHA LTDA.	Segmento 1
1891724299001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 15 DE AGOSTO LTDA.	Segmento 1
1891724558001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KURY WAYTA LTDA.	Segmento 1
1891725732001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVA ALIANZA AMBATILLO LTDA.	Segmento 1
1891725864001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUAN BENIGNO VELA LTDA.	Segmento 1
1891725953001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FERNANDO LTDA. - AMBATO	Segmento 1
1891726348001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GUANUJO LTDA.	Segmento 1
1891727190001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MULTISERVICIOS	Segmento 1
1891727271001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTA ROSA - TUNGURAHUA LTDA.	Segmento 1
1891727565001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO WARMIKUNAPAK RIKCHARI LTDA.	Segmento 1
1891727654001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK INTI LTDA.	Segmento 1
1891728227001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAQUISILI LTDA.	Segmento 1
1891728340001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EL ESFUERZO LTDA	Segmento 1
1891728855001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TAMBOLOMA LTDA.	Segmento 1
1891729193001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CORAZON DE JESUS LTDA	Segmento 1
1891733174001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PRODUCCION LTDA.	Segmento 1
1891735037001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DESARROLLO POPULAR LTDA.	Segmento 1
1891735622001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ECUADOR SOLIDARIO LTDA.	Segmento 1
1891735932001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JATUN TANDANAKUI	Segmento 1
1891736335001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EMPRENDA	Segmento 1

1891736785001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA LIBERTAD 3	Segmento 1
1891736947001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DESARROLLO ESCOLAR COMUNITARIO LTDA	Segmento 1
1891737307001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VS VIDA SEGURA	Segmento 1
1891737501001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CODESE - ECUADOR	Segmento 1
1891737633001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN PEDRO DE PELILEO LTDA.	Segmento 1
1891737854001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TRINIDAD LTDA.	Segmento 1
1891737927001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COTALO	Segmento 1
1891738850001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ALIANZA Y PROGRESO LTDA	Segmento 1
1891739210001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUK PAKARIK LTDA	Segmento 1
1891742297001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENAS UNIDOS LTDA	Segmento 1
1891743005001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI YA LTDA	Segmento 1
1891743323001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO BAÑOS DE AGUA SANTA LTDA	Segmento 1
1891744338001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TECNOCREDITO	Segmento 1
1891744591001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION FAMILIAR	Segmento 1
1891745075001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PRESTO	Segmento 1
1891745490001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNICUENCA	Segmento 1
1891745539001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PICAIHUA	Segmento 1
1891745571001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTERANDINA	Segmento 1
1891745687001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIMAS	Segmento 1
1891746020001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KICHWAS	Segmento 1
1891746691001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CORDESFIN	Segmento 1
1891746756001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AYNÍ- SUIZA	Segmento 1
1891747183001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VISION INDIGENA	Segmento 1
1891747930001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIPAC	Segmento 1
1891748287001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVOS EMPRENDEDORES	Segmento 1

1891748449001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVA FUERZA ALIANZA DE TUNGURAHUA	Segmento 1
1891749186001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUVENTUD SOLIDARIA	Segmento 1
1891749429001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVOS LUCHADORES	Segmento 1

Anexo 2. Lista de Máximas Autoridades

Consejo de Administración:

Dra. Thanya Chimbo (PRESIDENTA)

Lcdo. Genaro Cepeda (VICEPRESIDENTE)

Ms. Domingo Canseco (SECRETARIO)

Ing. Edwing Chamba (VOCAL PRINCIPAL)

Lcda. Alexandra Segura	GERENTE
Lcdo. Juan Carlos Basantez	SUBGERENTE DE NEGOCIOS
Dra. María Antonieta Revelo	SUBGERENTE ADMINISTRATIVO FINANCIERO
Dr. Klever Ortiz	ASESOR JURÍDICO EXTERNO
Lic. Carmen Ibarra	AUDITORA INTERNA
Dra. Janeth Segovia	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO
Ing. Tito Mayorga	JEFE DE UNIDAD DE RIESGOS
Ing. Sandra Velasco	GERENTE OFICINA OPERATIVA CENTRO
Lcdo. Eduardo Álvarez	GERENTE OFICINA OPERATIVA AMBATO SUR
Dr. Marcos Guevara	GERENTE OFICINA OPERATIVA LATACUNGA
Dra. Marlene Mariño	GERENTE OFICINA OPERATIVA BAÑOS
Ing. Ninfa Solís	GERENTE OFICINA OPERATIVA PATATE
Dr. Pablo Torres	GERENTE OFICINA OPERATIVA PELILEO
Lcdo. Giovanni Moya	GERENTE OFICINA OPERATIVA PILLARO
Ing. Guillermo Jiménez	GERENTE OFICINA OPERATIVA RIOBAMBA
Sr. Carlos Gallo	GERENTE OFICINA OPERATIVA TENA
Ing. Gabriel Sánchez	GERENTE OFICINA OPERATIVA GUAYAQUIL
Ing. Bolívar Jarrín	GERENTE OFICINA OPERATIVA QUITO

Anexo 3. Check List de Documentos

CHECK LIST DE DOCUMENTOS PARA EL ARCHIVO DE LA CARPETA DE CRÉDITO

ONE.COL.751.860.22




SOCIO: _____ MONTO: _____
 NOMBRE: _____ PLAZO: _____
 DESTINO CRÉDITO: _____ GARANTÍAS: SOBRE FIRMAS HIPOTECARIO PRENDARIO
 TIPO CRÉDITO: CONSUMO VIVIENDA MICRO

1. DOCUMENTOS DEL SOCIO O CLIENTE	ANEXOS DE NEGOCIOS	COMPROBACIONES	OTROS REQUISITOS
Informe socio académico (comentario) del analista de crédito			
Fotografía			
Solicitud de crédito propia			
Fotocopia de cédula de ciudadanía y pasaporte de vigencia última proceso electoral			
Fotocopia del consentimiento (en la vigencia del caso de cobro)			
Reporte de la central de riesgos			
Certificaciones bancarias			
Estado de cuenta			
Poderes general / poder especial			
Carga de un servicio básico			
Contratos de compra venta			
Fotocopia de carta de pago preafil			
Fotocopia de matrícula de vehículo			
Fotocopia del SOAT del vehículo			
Licencia de conductor			
Fotocopia de títulos de propiedad bienes muebles e inmuebles de deudores			
2. SITUACIÓN ECONÓMICA, FINANCIERA DEL SOCIO			
Certificación de ingresos de la empresa (trabajo)			
Hoja de pago de deudores			
Comprobante identificación (póliza-valorar)			
Estructura del negocio (Informe de verificación)			
Informes de verificación			
Formulario de confirmación de referencias de deudores y garantes			
B/L / B/E			
Resumen-escritura de hipoteca			
Declaración de impuestos IVA			
Facturas de compra o venta			
Certificado de provisiones			
Impuesto a la renta			
3. GARANTÍAS			
GARANTES PERSONALES			
Solicitud propia de garantía			
Fotocopia de cédula de ciudadanía y pasaporte de vigencia última proceso electoral			
Poderes general / poder especial			
Reporte de la central de riesgos			
Certificaciones bancarias			
Estado de cuenta			
Certificación de ingresos de la empresa (trabajo)			
Hoja de pago			
Permiso de funcionamiento			
B/L / B/E			
Permiso o carta de afiliación			
Declaración de impuestos IVA			
Carga de un servicio básico			
Fotocopia de carta de pago preafil			
Fotocopia de matrícula de vehículo			
Fotocopia del SOAT del vehículo			
Licencia de conductor			
Fotocopia de títulos de propiedad bienes muebles e inmuebles de deudores			
GARANTÍA HIPOTECARIA			
Informe jurídico (matriz) de documentos legales			
Certificado del registro de la propiedad			
Planimetría			
Análisis y catastro			
Informe de avalúo del predio			
Fotocopia de las escrituras de hipoteca o hipoteca abierta			
Permiso de construcción			
Presupuesto de obra			
Planes aprobados			
Mencionando del Deg. Jurídico (detalle de las personas que suscriben el pagaré)			
GARANTÍA PRENDARIA			
Factura del vehículo			
Contrato con reserva de dominio			
Copia de la póliza del vehículo			
4. DOCUMENTOS INTERNOS			
Resolución del comité de crédito			
Hoja de pagos			
Solicitud de cobro de deudores (Información General) Hoja 1 y 2			
Formulario de solicitud de crédito Anexo No.2 de Instrucciones			
Información por transacción crédito			
Formulario de actualización de datos socio			
Formulario de actualización de datos garantías			
Formulario de declaración de ingresos (Anexo 2)			
Tabla de pagos reestructuración			
Liquidación del crédito			
Copia de pagaré			
Autorización de Impresión CEN			
Autorización segura de desgravamen			
5. COBRANZAS			
Reporte de visitas realizadas al socio o clientes			
Opciones			
Compromisos			
Control de morosidad			
Compromisos de pago			
Autorización de cobro			
Pagos de interés con abonos			

Anexo 4. Formularios de Solicitud de Crédito

Anexo 4.1. Solicitud de Crédito o Contingente



OSCUS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO S.A.

SOLICITUD DE CRÉDITO O CONTINGENTE

GNE.COL.751.RGD.05
REV: 02

COMERCIAL CONSUMO VIVIENDA MICROCRÉDITO CON BASE NUEVA
 SIN BASE RENOVACIÓN

Fecha de Recepción: _____ SOCIO CLIENTE

1. DATOS DEL CRÉDITO

SOLICITUD N.º _____ Tipo de Crédito _____

Destino del Crédito _____ Sector: Urbano Rural

Monto Solicitado \$ _____ Plazo _____ Frecuencia de pago M F S

Capital \$ _____ Interés \$ _____ Seguro degravamen \$ _____ Total Cuota _____

Vital del Avalúo _____ Hipoteca Abierta _____ Primera Hipoteca _____

Registro de Datos Crediticios: Deudor SI () No () Registro de Datos Crediticios: Gar 1 SI () No ()
 Registro de Datos Crediticios: Cónyuge SI () No () Registro de Datos Crediticios: Flador Solidario SI () No ()
 Registro de Datos Crediticios: Cónyuge SI () No () Registro de Datos Crediticios: Cónyuge SI () No ()
 Registro de Datos Crediticios: Cónyuge SI () No () Parentesco _____
 Crédito Vinculado SI () No () CONSEP deudor SI () No () Consep Garante 1 SI () No () Consep Garante 2 SI () No ()
 CONSEP Cónyuge SI () No () Consep Cónyuge SI () No () Consep Cónyuge SI () No ()

USO EXCLUSIVO PARA LA COOPERATIVA

APROBACIÓN DEL CRÉDITO

Aprobado Negado

Monto Recomendado Monto Aprobado

2.- SOLICITANTE

Apellidos y nombres _____ Edad _____ C.C. _____

Fecha de nacimiento _____ Estado civil _____ Cargar familiares _____ Educación _____

Vivienda: Propia Arrendada Familiares Hipotecada Conteo electrónico _____

Nombre del arrendador: _____ Canon de arrendo \$ _____ Tiempo de residencia _____ años.

Dirección: _____ Teléfono _____

Referencia del domicilio: _____

Provincia _____ Cantón _____ Parroquia _____ Barrio _____

Nombre del familiar más cercano _____ Parentesco _____

Dirección: _____ Teléfono _____

3.- ACTIVIDAD ACTUAL DEL SOLICITANTE

Nombre de la empresa / negocio _____ Cargo _____

Dirección _____ Teléfono _____

Actividad económica: Agrícola Producción Comercio Servicios Otros _____

Tipo de local: Propio Arrendado Costo arrendo \$ _____

R.U.C. _____ Antigüedad del negocio / trabajo _____ años Tipo de empleados _____

Provincia _____ Cantón _____ Parroquia _____ Barrio _____

4.- ACTIVIDAD ACTUAL DEL CÓNYUGE

Apellidos y nombres _____ Edad _____ C.C. _____

Nombre de la empresa / negocio _____ Cargo _____ Tiempo de trabajo _____

Actividad económica: Agrícola Producción Comercio Servicios Otros _____

Tipo de local: Propio Arrendado Canon de Arrendo \$ _____

Dirección: _____ Teléfono _____

Otra actividad económica _____

Provincia _____ Cantón _____ Parroquia _____ Barrio _____

Solicitud de Crédito o Contingente (Reverso)

5. - DETALLE DE INGRESOS / EGRESOS **PATRIMONIO**

INGRESOS	VALOR	EGRESO	VALOR	ACTIVOS	VALOR	PASIVO	VALOR
Propios	\$	Alimentación	\$	Caja / Bancos	\$	Ctas por pagar	\$
Cónyuge	\$	Educación	\$	Ctas por cobrar	\$	Otros por pagar	\$
Arendados	\$	Ext. argus, teléfono	\$	Mercadería	\$	Otros por pagar OSCUS	\$
Comercio	\$	Ariendo	\$	Terrenos	\$		
Pensiones	\$	Vivienda	\$	Casa	\$		
Otros	\$	Transporte	\$	Vehículo	\$		
		Prepagos		Enseres			
		Otros		Otros			
TOTAL INGRESOS	\$	TOTAL EGRESOS	\$	TOTAL ACTIVOS	\$	TOTAL PASIVOS	\$

SALDO DE INGRESOS MENOS EGRESOS

CAPACIDAD DE PAGO \$ **EQUIVALE AL %**

6. REFERENCIAS

6.1 INSTITUCIONES FINANCIERAS

INSTITUCIÓN	TIPO DE CUENTA	NÚMERO DE CUENTA	SALDO PROMEDIO	VERIFICADO
1.-				SI NO
2.-				SI NO

6.2. REFERENCIA COMERCIAL

EMPRESA	TIPO DE EMPRESA	DIRECCIÓN	TELÉFONO	VERIFICADO
1.-				SI NO
2.-				SI NO

6.3. REFERENCIA PERSONAL

APELLIDOS Y NOMBRES	PARENTESCO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	VERIFICADO
1.-				SI NO
2.-				SI NO

CONDICIONES:

Para obtener un crédito NO es necesario tener ni cancelar otros servicios adicionales.

A. DEL CRÉDITO Y SU PRECANCELACIÓN: El Socio/Cliente podrá cancelar cuotas anticipadas o precancelar el total del crédito, sin que sea sujeto a multa o penalización y autoriza a la Cooperativa hacer notas de débito de sus cuentas de ahorro o cualquier acreencia para abonar/cancelar el crédito y otros gastos que se le imputen.

B. INFORMACIÓN PARA EL REGISTRO DE DATOS CREDITICIOS: Yo (solicitante (s) - conjuntamente) autorizo (amos) expresamente a la Cooperativa para que consulte o proporcione al registro de datos crediticios la información que crea conveniente, deslindando a la Cooperativa de cualquier responsabilidad.

C. RELACION DE BASE: Autorizo (amos) a la Cooperativa a establecer el valor correspondiente a la relación de base en mi cuenta de ahorro como fondos no disponibles durante la vigencia del crédito. La relación de base se irá liberando en función de los pagos de capital que realice el Socio/Cliente.

D. TASA DE INTERÉS ACTIVA: Es el precio que se paga por el uso del dinero en el tiempo, es decir, esta tasa es aquella que la Cooperativa le cobra al Socio/Cliente por un crédito otorgado.

E. RIAJANTE DE LA TASA DE INTERÉS: La tasa de interés se liquidará en periodos iguales y sucesivos de forma trimestral en créditos de CONSUMO, MICROCRÉDITO, COMERCIAL y semestral en créditos de VIVIENDA, contados a partir de la fecha de adjudicación del crédito. La tasa reajustada será igual a la Tasa Activa Anual Vigente a la fecha de reajuste, definida por la Cooperativa, la cual en ningún caso será superior a la tasa máxima convencional establecida y publicada por el Banco Central del Ecuador.

F. TASA DE INTERÉS POR MORSA: Declaro (amos) conocer que en el caso de mora en el pago de las obligaciones se calculará un cargo sobre la tasa activa a la que se haya pactado la operación, en función de las tablas establecidas por el Banco Central del Ecuador.

G. MOROSIDAD: Autorizo (amos) a la Cooperativa a debitar de mi (nuestra) cuenta (s) de ahorro o cualquier acreencia que a mi (nuestro) favor mantenga en las obligaciones de la institución, los valores correspondientes a intereses y cuotas vencidas para acreditar a la presente obligación así, como tasas y gastos judiciales y extrajudiciales que en consecuencia, resulten para debitarlos al monto de tales gastos la sola inscripción del Activo.

H. SEGUROS VOLUNTARIOS: Declaro (amos) conocer a satisfacción las condiciones de los seguros, por lo que solicito (amos) y autorizo (amos) a la Cooperativa contratar a la compañía de seguros que estime conveniente, aceptando el costo de la prima. La cobertura de estos seguros se cometerá a lo establecido en las pólizas. Los Socio/Clientes, en cualquier tiempo, tendrán la opción de contratar con terceros los seguros asociados a la operación de crédito, para lo cual deberán presentar la póliza de seguro endosada a favor de la Cooperativa.

I. DECLARACIÓN DE LICITUD DE FONDOS Y ACEPTACIÓN DEL SOCIO/CLIENTE: Declaro (amos) expresamente y bajo juramento que la información detallada en la presente es verídica y que los recursos otorgados en calidad de préstamo por la Cooperativa no serán destinados a ninguna actividad relacionada con la producción, consumo, comercialización de sustancias estupefacientes y psicoactivas o cualquier otra actividad ilícita especificada en la ley.

J. AVALÚO: Avalúo que la avalúo un profesional competente y firmo como avalúo establecido de forma justificada el valor de un bien, para el fin de la garantía hipotecaria la inscripción del perfil es responsabilidad del Socio/Cliente, así como el pago del avalúo. Autorizo (amos) a la Cooperativa el débito en mi (nuestra) cuenta de ahorro para el pago correspondiente por el avalúo realizado.

K. RENUNCIACIÓN: En el caso de renovación de la operación, autorizo (amos) a la Cooperativa a debitar de la cuenta de ahorro el saldo de capital incluido, hasta la fecha de adjudicación de la nueva operación de crédito.


L. INFORMACIÓN COMPROBADA: Declaro (amos) que la información concuerda con la realidad y asumo (amos) plena responsabilidad y veracidad sobre la misma, así como AUTORIZO (amos) para que se obtenga de cualquier fuente referencias de mi (nuestro) comportamiento crediticio.

M. ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN: El Socio/Cliente se obliga con la Cooperativa a actualizar sus datos personales anualmente de igual forma asumo y acepto en forma libre y voluntaria que la Cooperativa procede a la actualización de sus datos por vía telefónica. En caso de cambio de domicilio o trabajo, se comprometo a notificar a la Cooperativa la nueva dirección.

FECHA DE ACEPTACIÓN _____

Firma SOLICITANTE **Firma CÓNYUGE** **Firma ASESOR DE NEGOCIOS**

Anexo 4.2. Solicitud de Crédito o Contingente de Garantes



SOLICITUD DE CRÉDITO O CONTINGENTE DE GARANTES

ONE.COL.751.RGO.08
REV.02

GARANTE 1 GARANTE 2 USO EXCLUSIVO PARA LA COOPERATIVA
 FIADOR SOLIDARIO SOCIO CLIENTE
 Nombre: _____

1. DATOS DEL GARANTE / FIADOR SOLIDARIO

Apellidos y nombres: _____ Socio/Cliente _____ Edad _____ CC _____
 Fecha de nacimiento _____ Estado civil _____ Cargas familiares _____ Educación _____
 Vivienda: Propia Arrendada Familiares Hipotecada
 Dirección _____ Teléfono _____
 Referencia del domicilio: _____
 Nombre del arrendador: _____ Canon del arriendo \$ _____ Tiempo de residencia _____ años
 Provincia _____ Cantón _____ Parroquia _____ Barrio _____
 Nombre del familiar más cercano: _____ Parentesco _____
 Dirección _____ Teléfono _____

2. ACTIVIDAD ACTUAL DEL GARANTE / FIADOR SOLIDARIO

Nombre de la empresa / negocio: _____
 Cargo _____ Tiempo de trabajo _____
 Dirección _____ Teléfonos _____
 Actividad económica: Agropecuaria Producción Comercio Servicios Otros _____
 Tipo de local: Propio Arrendado Canon de arriendo \$ _____
 Nombre del propietario _____ Tipo de residencia _____ años
 Provincia _____ Cantón _____ Parroquia _____ Barrio _____

3. ACTIVIDAD ACTUAL DEL CÓNYUGE

Apellidos y nombres _____ Socio/ Cliente _____ Edad _____ CC _____
 Nombre de la empresa / negocio: _____ Cargo _____ Tiempo de trabajo _____
 Actividad económica: Agropecuaria Producción Comercio Servicios Otros _____
 Tipo de local: Propio Arrendado Canon de arriendo \$ _____
 Dirección _____ Teléfonos _____
 Otra actividad económica _____
 Provincia _____ Cantón _____ Parroquia _____ Barrio _____

4. DETALLE DE INGRESOS Y EGRESOS

INGRESOS			EGRESOS		
Propia	\$	\$	Alimentación	\$	\$
Cónyuge	\$	\$	Educación	\$	\$
Arrendos	\$	\$	Arriendo	\$	\$
Comercio	\$	\$	Vestuario	\$	\$
Pensiones	\$	\$	Transporte	\$	\$
Otros	\$	\$	Egresos adicionales	\$	\$
TOTAL INGRESOS		\$	Servicios básicos familia	\$	\$
			Cuotas previsionales vigentes	\$	\$
			TOTAL EGRESOS	\$	\$

SALDO DE INGRESOS MENOS EGRESOS _____
 CAPACIDAD DE PAGO \$ _____ EQUIVALE AL % _____

Solicitud de Crédito o Contingente de Garantes (Reverso)

5. ESTADO PATRIMONIAL

ACTIVOS	VALOR	DESCRIPCION
Caja / Bancos	\$	
Ctas por cobrar	\$	
Mercadería	\$	
Terrenos	\$	
Casa	\$	
vehículo	\$	
Enseres	\$	
Otros	\$	
TOTAL ACTIVOS	\$	
PASIVOS		
Ctas por pagar		
Otros por pagar		
Otros por pagar OSEJUN		
TOTAL PASIVOS		
ACTIVO TOTAL \$	(-) PASIVO TOTAL \$	(=) PATRIMONIO \$

6. REFERENCIAS

6.1 INSTITUCIONES FINANCIERAS

INSTITUCIÓN	TIPO DE TARJETA	NÚMERO DE CUENTA	SALDO PROMEDIO	VERIFICADO
1.				SI NO
2.				SI NO

6.2. REFERENCIA COMERCIAL

INSTITUCIÓN	TIPO DE EMPRESA	DIRECCIÓN	TELÉFONO	VERIFICADO
1.				SI NO
2.				SI NO

6.3. REFERENCIA PERSONAL

APellidos y NOMBRES	DIRECCIÓN	PARENTESCO	TELÉFONO	VERIFICADO
1.				SI NO
2.				SI NO

CONDICIONES:
Para otorgar un crédito NO es necesario tomar ni cancelar otros servicios adicionales.

A.- DEL CRÉDITO Y SU PRECANCELACIÓN: El Socio/Cliente podrá cancelar cuentas anticipadas y precancelar el total del crédito sin que sea sujeto a multa o penalización y autoriza a la Cooperativa realizar recibo de débito de su cuenta(s) de ahorro o cualquier acreencia para autorizar cancelar el crédito y otros gastos que se le imputen.

B.- INFORMACIÓN PARA EL REGISTRO DE DATOS CREDITICIOS: Yo (autorizo) como solicitante (o garante) el préstamo (término) expresamente a la Cooperativa para que comunique o proporcione al registro de datos crediticios la información que esta conyuntamente, delimitando a la Cooperativa de cualquier responsabilidad.

C.- RELACIÓN DE BASE: Autorizo (amos) a la Cooperativa mantener la base correspondiente a la relación de base en mi cuenta de ahorros como fondos no disponibles, durante la vigencia del crédito. La relación de base se irá liberando en función de los pagos de capital que realiza el Socio/Cliente.

D.- TASA DE INTERÉS ACTIVA: Es el precio que se paga por el uso del dinero en el tiempo, es decir, esta tasa es aquella que la Cooperativa le cobra al Socio/Cliente por un crédito otorgado.

E.- REAJUSTE DE LA TASA DE INTERÉS: La tasa de interés se reajustará en periodos iguales y va en (m) de forma trimestral en créditos de CONSUMO MICROCRÉDITO, COMERCIAL y semestral en créditos de VIVIENDA, contados a partir de la fecha de adjudicación del crédito. La tasa reajustada será igual a la Tasa Activa Nominal Vigente a la fecha de reajuste, definida por la Cooperativa, la cual en ningún caso será superior a la tasa máxima convencional establecida y publicada por el Banco Central del Ecuador.

F.- TASA DE INTERÉS POR MORA: Declaro (amos) conocer que en el caso de mora en el pago de las obligaciones se calculará un recargo sobre la Tasa activa a la que se haya pactado la operación, en función de las tablas establecidas por el Banco Central del Ecuador.

G.- MOROSIDAD: Autorizo (amos) a la Cooperativa a cobrar de mi (nuestra) cuenta (s) de ahorros o cualquier acreencia que a mi favor mantenga en los registros de la institución, los valores correspondientes a intereses y cuotas vencidas para acrevitarse a la presente obligación, así como tasas y gastos judiciales y extrajudiciales que se ocasionen, bastando para determinar el monto de tales gastos la sola averiguación del Acreedor.

H.- SEGUROS VOLUNTARIOS: Declaro (amos) conocer a satisfacción las condiciones de los seguros, por lo que solicito (amos) y autorizo (amos) a la Cooperativa contratar a la compañía de seguros que estime conveniente, aceptando el costo de la prima. La cobertura de estos seguros se sumarán a lo establecido en las pólizas. Los Socio/Clientes, en cualquier tiempo, tendrán la opción de contratar con la misma los seguros asociados a la operación de crédito, para lo cual deberán presentar la póliza de seguro endosada a favor de la Cooperativa.

I.- DECLARACIÓN DE LICITUD DE FONDOS Y ACEPTACIÓN DEL SOCIO/CLIENTE: Declaro (amos) expresamente y bajo juramento que la información detallada en la presente es verídica y que los recursos otorgados en calidad de préstamo por la Cooperativa no serán destinados a ninguna actividad relacionada con la producción, consumo, comercialización de sustancias estupefacientes y psicotrópicas o cualquier otra actividad lícita tipificada en la ley.

J.- AVALÚO: Informo que lo realiza un profesional competente y tiene como objetivo establecer de forma justificada el valor de un bien, para el avalúo de la garantía hipotecaria, la movilización del bien es responsabilidad del Socio/Cliente, así como el pago del avalúo. Autorizo (amos) a la Cooperativa el débito de mi (nuestra) cuenta (s) de ahorros para el pago correspondiente por el avalúo realizado.

K.- RENOVACIÓN: En el caso de renovación de la operación, autorizo (amos) a la Cooperativa a debitar de la cuenta de ahorros el saldo de capital inscrito, hasta la fecha de adjudicación de la nueva operación de crédito.

L.- INFORMACIÓN CONSIGNADA: Declaro (amos) que la información consignada con la realidad y asumo (amos) plena responsabilidad y veracidad sobre la misma, así como AUTORIZO (amos) para que se obtenga de cualquier fuente referencias de mi (nuestro) comportamiento crediticio.

M.- ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN: El Socio/Cliente se obliga con la Cooperativa a actualizar sus datos personales anualmente de igual forma autoriza y acepta en forma libre y voluntaria que la Cooperativa proceda a la actualización de sus datos por vía telefónica. En caso de cambio de domicilio o trabajo se comprometo a notificar a la Cooperativa la nueva dirección.

FECHA DE ACEPTACIÓN _____

Firma GARANTE
Flador Solitario

Firma CONYUGE _____

Firma ASESOR DE NEGOCIOS _____

Anexo 5. Ubicación física de las unidades administrativas



Anexo 6 Plan de Cuentas

CATALOGO UNICO DE CUENTAS PARA USO DE LAS ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO CODIFICACION DE CUENTAS

Actualizado con resolución No. SBS-2012-1045

CODIGO	CUENTAS
1	ACTIVO
11	FONDOS DISPONIBLES
1101	Caja
110105	Efectivo
110110	Caja chica
1102	Depósitos para encaje
110205	Banco Central del Ecuador
110210	Banco Nacional de Fomento
110215	Bancos locales
1103	Bancos y otras instituciones financieras
110305	Banco Central del Ecuador
110310	Bancos e instituciones financieras locales
110315	Bancos e instituciones financieras del exterior
1104	Efectos de cobro inmediato
1105	Remesas en tránsito
110505	Del país
110510	Del exterior
12	OPERACIONES INTERBANCARIAS
1201	Fondos interbancarios vendidos
120105	Bancos
120110	Otras instituciones del sistema financiero
1202	Operaciones de reporto con instituciones financieras
120205	Instituciones financieras públicas
120210	Bancos
120215	Otras instituciones del sistema financiero
1299	(Provisión para operaciones interbancarias y de reporto)
129905	(Provisión fondos interbancarios vendidos)
129910	(Provisión para operaciones de reporto con instituciones financieras)
13	INVERSIONES
1301	A valor razonable con cambios en el estado de resultados de entidades del sector privado
130105	De 1 a 30 días
130110	De 31 a 90 días
130115	De 91 a 180 días
130120	De 181 a 360 días
130125	De más de 360 días

1302	A valor razonable con cambios en el estado de resultados del Estado o de entidades del sector público
130205	De 1 a 30 días
130210	De 31 a 90 días
130215	De 91 a 180 días
130220	De 181 a 360 días
130225	De más de 360 días
1303	Disponibles para la venta de entidades del sector privado
130305	De 1 a 30 días
130310	De 31 a 90 días
130315	De 91 a 180 días
130320	De 181 a 360 días
130325	De más de 360 días
1304	Disponibles para la venta del Estado o de entidades del sector público
130405	De 1 a 30 días
130410	De 31 a 90 días
130415	De 91 a 180 días
130420	De 181 a 360 días
130425	De más de 360 días
1305	Mantenidas hasta el vencimiento de entidades del sector privado
130505	De 1 a 30 días
130510	De 31 a 90 días
130515	De 91 a 180 días
130520	De 181 días a 1 año
130525	De 1 a 3 años
130530	De 3 a 5 años
130535	De 5 a 10 años
130540	De más de 10 años
1306	Mantenidas hasta su vencimiento del Estado o de entidades del sector público
130605	De 1 a 30 días
130610	De 31 a 90 días
130615	De 91 a 180 días
130620	De 181 días a 1 año
130625	De 1 a 3 años
130630	De 3 a 5 años
130635	De 5 a 10 años
130640	De más de 10 años
1307	De disponibilidad restringida
130705	Entregadas para operaciones de reporto
130710	Depósitos sujetos a restricción
130715	Títulos valores para encaje
130720	Entregados en garantía
130790	Otros
1399	(Provisión para inversiones)
139905	(Provisión para valuación de inversiones)
139910	(Provisión general para inversiones)
14	CARTERA DE CREDITOS
1401	Cartera de créditos comercial por vencer
140105	De 1 a 30 días
140110	De 31 a 90 días

140115	De 91 a 180 días
140120	De 181 a 360 días
140125	De más de 360 días
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer
140205	De 1 a 30 días
140210	De 31 a 90 días
140215	De 91 a 180 días
140220	De 181 a 360 días
140225	De más de 360 días
1403	Cartera de créditos de vivienda por vencer
140305	De 1 a 30 días
140310	De 31 a 90 días
140315	De 91 a 180 días
140320	De 181 a 360 días
140325	De más de 360 días
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer
140405	De 1 a 30 días
140410	De 31 a 90 días
140415	De 91 a 180 días
140420	De 181 a 360 días
140425	De más de 360 días
1405	Cartera de crédito educativo por vencer
140505	De 1 a 30 días
140510	De 31 a 90 días
140515	De 91 a 180 días
140520	De 181 a 360 días
140525	De más de 360 días
1406	Cartera de créditos de inversión pública por vencer
140605	De 1 a 30 días
140610	De 31 a 90 días
140615	De 91 a 180 días
140620	De 181 a 360 días
140625	De más de 360 días
1409	Cartera de créditos comercial refinanciada por vencer
140905	De 1 a 30 días
140910	De 31 a 90 días
140915	De 91 a 180 días
140920	De 181 a 360 días
140925	De más de 360 días
1410	Cartera de créditos de consumo refinanciada por vencer
141005	De 1 a 30 días
141010	De 31 a 90 días
141015	De 91 a 180 días
141020	De 181 a 360 días
141025	De más de 360 días
1411	Cartera de créditos de vivienda refinanciada por vencer
141105	De 1 a 30 días
141110	De 31 a 90 días
141115	De 91 a 180 días
141120	De 181 a 360 días
141125	De más de 360 días
1412	Cartera de créditos para la microempresa refinanciada por vencer

141205	De 1 a 30 días
141210	De 31 a 90 días
141215	De 91 a 180 días
141220	De 181 a 360 días
141225	De más de 360 días
1413	Cartera de crédito educativo refinanciada por vencer
141305	De 1 a 30 días
141310	De 31 a 90 días
141315	De 91 a 180 días
141320	De 181 a 360 días
141325	De más de 360 días
1414	Cartera de créditos de inversión pública refinanciada por vencer
141405	De 1 a 30 días
141410	De 31 a 90 días
141415	De 91 a 180 días
141420	De 181 a 360 días
141425	De más de 360 días
1417	Cartera de créditos comercial reestructurada por vencer
141705	De 1 a 30 días
141710	De 31 a 90 días
141715	De 91 a 180 días
141720	De 181 a 360 días
141725	De más de 360 días
1418	Cartera de créditos de consumo reestructurada por vencer
141805	De 1 a 30 días
141810	De 31 a 90 días
141815	De 91 a 180 días
141820	De 181 a 360 días
141825	De más de 360 días
1419	Cartera de créditos de vivienda reestructurada por vencer
141905	De 1 a 30 días
141910	De 31 a 90 días
141915	De 91 a 180 días
141920	De 181 a 360 días
141925	De más de 360 días
1420	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada por vencer
142005	De 1 a 30 días
142010	De 31 a 90 días
142015	De 91 a 180 días
142020	De 181 a 360 días
142025	De más de 360 días
1421	Cartera de crédito educativo reestructurada por vencer
142105	De 1 a 30 días
142110	De 31 a 90 días
142115	De 91 a 180 días
142120	De 181 a 360 días
142125	De más de 360 días
1422	Cartera de créditos de inversión pública reestructurada por vencer
142205	De 1 a 30 días
142210	De 31 a 90 días
142215	De 91 a 180 días
142220	De 181 a 360 días
142225	De más de 360 días

1425	Cartera de créditos comercial que no devenga intereses
142505	De 1 a 30 días
142510	De 31 a 90 días
142515	De 91 a 180 días
142520	De 181 a 360 días
142525	De más de 360 días
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses
142605	De 1 a 30 días
142610	De 31 a 90 días
142615	De 91 a 180 días
142620	De 181 a 360 días
142625	De más de 360 días
1427	Cartera de créditos de vivienda que no devenga intereses
142705	De 1 a 30 días
142710	De 31 a 90 días
142715	De 91 a 180 días
142720	De 181 a 360 días
142725	De más de 360 días
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses
142805	De 1 a 30 días
142810	De 31 a 90 días
142815	De 91 a 180 días
142820	De 181 a 360 días
142825	De más de 360 días
1430	Cartera de créditos de inversión pública que no devenga intereses
143005	De 1 a 30 días
143010	De 31 a 90 días
143015	De 91 a 180 días
143020	De 181 a 360 días
143025	De más de 360 días
1433	Cartera de créditos comercial refinanciada que no devenga intereses
143305	De 1 a 30 días
143310	De 31 a 90 días
143315	De 91 a 180 días
143320	De 181 a 360 días
143325	De más de 360 días
1434	Cartera de créditos de consumo refinanciada que no devenga intereses
143405	De 1 a 30 días
143410	De 31 a 90 días
143415	De 91 a 180 días
143420	De 181 a 360 días
143425	De más de 360 días
1435	Cartera de créditos de vivienda refinanciada que no devenga intereses
143505	De 1 a 30 días
143510	De 31 a 90 días
143515	De 91 a 180 días
143520	De 181 a 360 días
143525	De más de 360 días
1436	Cartera de créditos para la microempresa refinanciada que no devenga intereses

143605	De 1 a 30 días
143610	De 31 a 90 días
143615	De 91 a 180 días
143620	De 181 a 360 días
143625	De más de 360 días
1438	Cartera de créditos de inversión pública refinanciada que no devenga intereses
143805	De 1 a 30 días
143810	De 31 a 90 días
143815	De 91 a 180 días
143820	De 181 a 360 días
143825	De más de 360 días
1441	Cartera de créditos comercial reestructurada que no devenga intereses
144105	De 1 a 30 días
144110	De 31 a 90 días
144115	De 91 a 180 días
144120	De 181 a 360 días
144125	De más de 360 días
1442	Cartera de créditos de consumo reestructurada que no devenga intereses
144205	De 1 a 30 días
144210	De 31 a 90 días
144215	De 91 a 180 días
144220	De 181 a 360 días
144225	De más de 360 días
1443	Cartera de créditos de vivienda reestructurada que no devenga intereses
144305	De 1 a 30 días
144310	De 31 a 90 días
144315	De 91 a 180 días
144320	De 181 a 360 días
144325	De más de 360 días
1444	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada que no devenga intereses
144405	De 1 a 30 días
144410	De 31 a 90 días
144415	De 91 a 180 días
144420	De 181 a 360 días
144425	De más de 360 días
1446	Cartera de créditos de inversión pública reestructurada que no devenga intereses
144605	De 1 a 30 días
144610	De 31 a 90 días
144615	De 91 a 180 días
144620	De 181 a 360 días
144625	De más de 360 días
1449	Cartera de créditos comercial vencida
144905	De 1 a 30 días
144910	De 31 a 90 días
144915	De 91 a 180 días
144920	De 181 a 360 días
144925	De más de 360 días

1450	Cartera de créditos de consumo vencida
145005	De 1 a 30 días
145010	De 31 a 90 días
145015	De 91 a 180 días
145020	De 181 a 270 días
145025	De más de 270 días
1451	Cartera de créditos de vivienda vencida
145105	De 1 a 30 días
145110	De 31 a 90 días
145115	De 91 a 270 días
145120	De 271 a 360 días
145125	De 361 a 720 días
145130	De más de 720 días
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida
145205	De 1 a 30 días
145210	De 31 a 90 días
145215	De 91 a 180 días
145220	De 181 a 360 días
145225	De más de 360 días
1454	Cartera de créditos de inversión pública vencida
145405	De 1 a 30 días
145410	De 31 a 90 días
145415	De 91 a 180 días
145420	De 181 a 360 días
145425	De más de 360 días
1457	Cartera de créditos comercial refinanciada vencida
145705	De 1 a 30 días
145710	De 31 a 90 días
145715	De 91 a 180 días
145720	De 181 a 360 días
145725	De más de 360 días
1458	Cartera de créditos de consumo refinanciada vencida
145805	De 1 a 30 días
145810	De 31 a 90 días
145815	De 91 a 180 días
145820	De 181 a 270 días
145825	De más de 270 días
1459	Cartera de créditos de vivienda refinanciada vencida
145905	De 1 a 30 días
145910	De 31 a 90 días
145915	De 91 a 270 días
145920	De 271 a 360 días
145925	De 361 a 720 días
145930	De más de 720 días
1460	Cartera de créditos para la microempresa refinanciada vencida
146005	De 1 a 30 días
146010	De 31 a 90 días
146015	De 91 a 180 días
146020	De 181 a 360 días
146025	De más de 360 días
1461	Cartera de crédito educativo refinanciada vencida
146105	De 1 a 30 días
146110	De 31 a 90 días

146115	De 91 a 180 días
146120	De 181 a 360 días
146125	De más de 360 días
1462	Cartera de créditos de inversión pública refinanciada vencida
146205	De 1 a 30 días
146210	De 31 a 90 días
146215	De 91 a 180 días
146220	De 181 a 360 días
146225	De más de 360 días
1465	Cartera de créditos comercial reestructurada vencida
146505	De 1 a 30 días
146510	De 31 a 90 días
146515	De 91 a 180 días
146520	De 181 a 360 días
146525	De más de 360 días
1466	Cartera de créditos de consumo reestructurada vencida
146605	De 1 a 30 días
146610	De 31 a 90 días
146615	De 91 a 180 días
146620	De 181 a 270 días
146625	De más de 270 días
1467	Cartera de créditos de vivienda reestructurada vencida
146705	De 1 a 30 días
146710	De 31 a 90 días
146715	De 91 a 270 días
146720	De 271 a 360 días
146725	De 361 a 720 días
146730	De más de 720 días
1468	Cartera de créditos para la microempresa reestructurada vencida
146805	De 1 a 30 días
146810	De 31 a 90 días
146815	De 91 a 180 días
146820	De 181 a 360 días
146825	De más de 360 días
1469	Cartera de crédito educativo reestructurada vencida
146905	De 1 a 30 días
146910	De 31 a 90 días
146915	De 91 a 180 días
146920	De 181 a 360 días
146925	De más de 360 días
1470	Cartera de créditos de inversión pública reestructurada vencida
147005	De 1 a 30 días
147010	De 31 a 90 días
147015	De 91 a 180 días
147020	De 181 a 360 días
147025	De más de 360 días
1499	(Provisiones para créditos incobrables)
149905	(Cartera de créditos comercial)
149910	(Cartera de créditos de consumo)
149915	(Cartera de créditos de vivienda)
149920	(Cartera de créditos para la microempresa)
149925	(Cartera de crédito educativo)
149930	(Cartera de créditos de inversión pública)

149945	(Cartera de créditos refinanciada)
149950	(Cartera de créditos reestructurada)
149990	(Provisión general para cartera de créditos)
15	DEUDORES POR ACEPTACIONES
1501	Dentro del plazo
1502	Después del plazo
16	CUENTAS POR COBRAR
1601	Intereses por cobrar de operaciones interbancarias
160105	Interbancarios vendidos
160110	Operaciones de reporto con instituciones financieras
1602	Intereses por cobrar inversiones
160205	A valor razonable con cambios en el estado de resultados
160210	Disponibles para la venta
160215	Mantenidas hasta el vencimiento
160220	De disponibilidad restringida
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos
160305	Cartera de créditos comercial
160310	Cartera de créditos de consumo
160315	Cartera de créditos de vivienda
160320	Cartera de créditos para la microempresa
160325	Cartera de crédito educativo
160330	Cartera de créditos de inversión pública
160345	Cartera de créditos refinanciada
160350	Cartera de créditos reestructurada
1604	Otros intereses por cobrar
1605	Comisiones por cobrar
160505	Cartera de créditos
160510	Deudores por aceptación
160515	Operaciones contingentes
160590	Otras
1609	Garantías pagadas pendientes de recuperación 1
160905	Créditos comerciales
160910	Créditos para la microempresa
160990	Contingentes
1610	Tarifa periódica por cobrar
1611	Anticipo para adquisición de acciones
1612	Inversiones vencidas
1613	Dividendos pagados por anticipado
1614	Pagos por cuenta de clientes
161405	Intereses
161410	Comisiones
161415	Gastos por operaciones contingentes
161420	Seguros
161425	Impuestos
161430	Gastos judiciales
161490	Otros
1615	Intereses reestructurados por cobrar
161505	Intereses de cartera de créditos comercial
161510	Intereses de cartera de créditos de consumo
161515	Intereses de cartera de créditos de vivienda

161520	Intereses de cartera de créditos para la microempresa
161525	Intereses de cartera de crédito educativo
161530	Intereses de cartera de créditos de inversión pública
1617	Subsidios por cobrar
1690	Cuentas por cobrar varias
169005	Anticipos al personal
169015	Cheques protestados y rechazados
169020	Arrendamientos
169025	Establecimientos afiliados
169030	Por venta de bienes y acciones
169035	Juicios ejecutivos en proceso
169040	Emisión y renovación de tarjetas de crédito
169090	Otras
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)
169905	(Provisión para intereses y comisiones por cobrar)
169910	(Provisión para otras cuentas por cobrar)
169915	(Provisión para garantías pagadas)

17 BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCION

1701	Bienes realizables
170105	Terrenos
170110	Obras de urbanización
170115	Obras de edificación
170120	Viviendas y otras obras terminadas
1702	Bienes adjudicados por pago
170205	Terrenos
170210	Edificios y otros locales
170215	Mobiliario, maquinaria y equipo
170220	Unidades de transporte
170225	Derechos fiduciarios
170230	Otros títulos valores
170235	Mercaderías
170240	Acciones por acuerdos concordatarios
170245	Participaciones por acuerdos concordatarios
170250	Cartera de créditos
170290	Otros
1703	Bienes por arrendar
170305	Adquiridos
170310	Importaciones en tránsito
1704	Bienes recuperados
170405	Inmuebles
170410	Muebles, enseres y equipos de oficina
170415	Equipos de computación
170420	Unidades de transporte
170425	Equipos de construcción
170430	Equipo de ensilaje
170490	Otros
1705	Bienes arrendados
170505	Inmuebles
170510	Muebles, enseres y equipos de oficina

170515	Equipos de computación
170520	Unidades de transporte
170525	Equipos de construcción
170530	Equipo de ensilaje
170590	Otros
170599	(Depreciación de bienes arrendados)
1706	Bienes no utilizados por la institución
170605	Terrenos
170610	Edificios
170615	Otros locales
170620	Remodelaciones en curso
170690	Otros
170699	(Depreciación de bienes no utilizados por la institución)
1799	(Provisión para bienes realizables, adjudicados por pago y recuperados)
179905	(Provisión para bienes realizables)
179910	(Provisión para bienes adjudicados)
179915	(Provisión para bienes recuperados)
179920	(Provisión para bienes por acuerdos concordatarios)
18	PROPIEDADES Y EQUIPO
1801	Terrenos
1802	Edificios
1803	Construcciones y remodelaciones en curso
1804	Otros locales
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina
1806	Equipos de computación
1807	Unidades de transporte
1808	Equipos de construcción
1809	Equipo de ensilaje
1890	Otros
1899	(Depreciación acumulada)
189905	(Edificios)
189910	(Otros locales)
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)
189920	(Equipos de computación)
189925	(Unidades de transporte)
189930	(Equipos de construcción)
189935	(Equipo de ensilaje)
189940	(Otros)
19	OTROS ACTIVOS
1901	Inversiones en acciones y participaciones
190105	En subsidiarias y afiliadas
190110	En otras instituciones financieras
190115	En compañías
190120	En compañías de servicios auxiliares del sistema financiero
190125	En otros organismos de integración cooperativa
1902	Derechos fiduciarios
190205	Inversiones
190210	Cartera de créditos por vencer
190215	Cartera de créditos refinanciada por vencer
190220	Cartera de créditos reestructurada por vencer

190221	Cartera de créditos que no devenga intereses
190225	Cartera de créditos refinanciada que no devenga intereses
190226	Cartera de créditos reestructurada que no devenga intereses
190230	Cartera de créditos vencida
190231	Cartera de créditos refinanciada vencida
190235	Cartera de créditos reestructurada vencida
190240	Deudores por aceptación
190245	Cuentas por cobrar
190250	Bienes realizables
190255	Bienes adjudicados por pago
190260	Bienes recuperados
190265	Bienes no utilizados por la institución
190270	Propiedades y equipo
190275	Otros activos
190280	Inversiones en acciones y participaciones
190285	Fondos disponibles
190286	Fondos de liquidez
1903	Otras inversiones en participaciones
190305	Proyectos inmobiliarios en numerario
190310	Proyectos inmobiliarios en bienes
1904	Gastos y pagos anticipados
190405	Intereses
190410	Anticipos a terceros
190490	Otros
190499	(Amortización de gastos anticipados)
1905	Gastos diferidos
190505	Gastos de constitución y organización
190510	Gastos de instalación
190515	Estudios
190520	Programas de computación
190525	Gastos de adecuación
190530	Plusvalía mercantil
190590	Otros
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)
1906	Materiales, mercaderías e insumos
190605	Materiales de construcción
190610	Mercaderías de cooperativas
190615	Proveeduría
1907	Fondo de seguro de depósitos e hipotecas
1908	Transferencias internas
1909	Derechos Fiduciarios recibidos por resolución bancaria
190905	De activos de instituciones financieras inviables
190910	De recursos provenientes de la COSEDE
1910	Divisas
1990	Otros
199005	Impuesto al valor agregado – IVA
199010	Otros impuestos
199015	Depósitos en garantía y para importaciones
199020	Excedentes de mercaderías almacenadas
199025	Faltantes de caja
199090	Varias
1999	(Provisión para otros activos irrecuperables)

199905	(Provisión para valuación de inversiones en acciones y participaciones)
199910	(Provisión para valuación de derechos fiduciarios)
199990	(Provisión para otros activos)
2	PASIVOS
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO
2101	Depósitos a la vista
210105	Depósitos monetarios que generan intereses
210110	Depósitos monetarios que no generan intereses
210115	Depósitos monetarios de instituciones financieras
210120	Ejecución presupuestaria
210125	Depósitos de otras instituciones para encaje
210130	Cheques certificados
210135	Depósitos de ahorro
210140	Otros depósitos
210145	Fondos de tarjetahabientes
210150	Depósitos por confirmar
210155	Depósitos de cuenta básica
2102	Operaciones de reporto
210205	Operaciones de reporto financiero
210210	Operaciones de reporto por confirmar
210215	Operaciones de reporto bursátil
2103	Depósitos a plazo
210305	De 1 a 30 días
210310	De 31 a 90 días
210315	De 91 a 180 días
210320	De 181 a 360 días
210325	De más de 361 días
210330	Depósitos por confirmar
2104	Depósitos de garantía
2105	Depósitos restringidos
22	OPERACIONES INTERBANCARIAS
2201	Fondos interbancarios comprados
220105	Bancos
220110	Otras instituciones del sistema financiero
2202	Operaciones de reporto con instituciones financieras
220205	Instituciones financieras públicas
220210	Bancos
220215	Otras instituciones del sistema financiero
2203	Operaciones por confirmar
23	OBLIGACIONES INMEDIATAS
2301	Cheques de gerencia
2302	Giros, transferencias y cobranzas por pagar
230205	Giros y transferencias
230210	Cobranzas
2303	Recaudaciones para el sector público
2304	Valores en circulación y cupones por pagar
230405	Bonos
230410	Obligaciones
230415	Otros títulos valores

24	ACEPTACIONES EN CIRCULACION
2401	Dentro del plazo
2402	Después del plazo
25	CUENTAS POR PAGAR
2501	Intereses por pagar
250105	Depósitos a la vista
250110	Operaciones de reporto
250115	Depósitos a plazo
250120	Depósitos en garantía
250125	Fondos interbancarios comprados
250130	Operaciones de reporto con instituciones financieras
250135	Obligaciones financieras
250140	Bonos
250145	Obligaciones
250150	Otros títulos valores
250155	Fondo de reserva empleados
250190	Otros
2502	Comisiones por pagar
2503	Obligaciones patronales
250305	Remuneraciones
250310	Beneficios Sociales
250315	Aportes al IESS
250320	Fondo de reserva IESS
250325	Participación a empleados
250330	Gastos de responsabilidad, residencia y representación
250390	Otras
2504	Retenciones
250405	Retenciones fiscales
250490	Otras retenciones
2505	Contribuciones, impuestos y multas
250505	Impuesto a la renta
250510	Multas
250590	Otras contribuciones e impuestos
2506	Proveedores
2507	Obligaciones por compra de cartera
2508	Garantías crediticias subrogadas pendientes de recuperación
250805	Créditos comerciales
250810	Créditos para la microempresa
250815	Contingentes
2510	Cuentas por pagar a establecimientos afiliados
2511	Provisiones para aceptaciones bancarias y operaciones contingentes
2590	Cuentas por pagar varias
259005	Dividendos por pagar
259010	Excedentes por pagar
259015	Cheques girados no cobrados
259020	Acreedores por disposición de mercaderías
259090	Otras cuentas por pagar
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS

2601	Sobregiros
2602	Obligaciones con instituciones financieras del país
260205	De 1 a 30 días
260210	De 31 a 90 días
260215	De 91 a 180 días
260220	De 181 a 360 días
260225	De más de 360 días
2603	Obligaciones con instituciones financieras del exterior
260305	De 1 a 30 días
260310	De 31 a 90 días
260315	De 91 a 180 días
260320	De 181 a 360 días
260325	De más de 360 días
2604	Obligaciones con entidades del grupo financiero en el país
260405	De 1 a 30 días
260410	De 31 a 90 días
260415	De 91 a 180 días
260420	De 181 a 360 días
260425	De más de 360 días
2605	Obligaciones con entidades del grupo financiero en el exterior
260505	De 1 a 30 días
260510	De 31 a 90 días
260515	De 91 a 180 días
260520	De 181 a 360 días
260525	De más de 360 días
2606	Obligaciones con entidades financieras del sector público
260605	De 1 a 30 días
260610	De 31 a 90 días
260615	De 91 a 180 días
260620	De 181 a 360 días
260625	De más de 360 días
2607	Obligaciones con organismos multilaterales
260705	De 1 a 30 días
260710	De 31 a 90 días
260715	De 91 a 180 días
260720	De 181 a 360 días
260725	De más de 360 días
2608	Préstamo subordinado
260805	De 1 a 30 días
260810	De 31 a 90 días
260815	De 91 a 180 días
260820	De 181 a 360 días
260825	De más de 360 días
2609	Obligaciones con entidades del sector público
260905	De 1 a 30 días
260910	De 31 a 90 días
260915	De 91 a 180 días
260920	De 181 a 360 días
260925	De más de 360 días
2610	Obligaciones con el fondo de liquidez del sistema financiero ecuatoriano
261005	Por crédito automático
261010	Por necesidades extraordinarias de liquidez

2690	Otras obligaciones
269005	De 1 a 30 días
269010	De 31 a 90 días
269015	De 91 a 180 días
269020	De 181 a 360 días
269025	De más de 360 días
27	VALORES EN CIRCULACION
2701	Bonos
270105	Bonos emitidos por instituciones financieras públicas
270110	Bonos de Reactivación Económica (BRE)
270115	Bonos emitidos por instituciones financieras privadas
2702	Obligaciones
270205	Emitidas por instituciones financieras privadas
270210	Emitidas por instituciones financieras públicas
2703	Otros títulos valores
270305	Cédulas hipotecarias
270310	Certificados de arrendamiento financiero
270315	Bonos de prenda
270390	Otros títulos valores
2790	Prima o descuento en colocación de valores en circulación
28	OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES Y APORTES PARA FUTURA CAPITALIZACION
2801	Obligaciones convertibles en acciones
280105	Obligaciones convertibles en acciones
280110	Prima y descuento en colocación de obligaciones
2802	Aportes para futura capitalización
2803	Deuda subordinada a plazo
280305	Contratos de deuda subordinada a plazo
280310	Instrumentos representativos de deuda subordinada
29	OTROS PASIVOS
2901	Ingresos recibidos por anticipado
290105	Intereses recibidos por anticipado
290110	Comisiones recibidas por anticipado
290115	Rentas recibidas por anticipado
290120	Afiliaciones y renovaciones
290125	Tarifa periódica recibida
290190	Otros
2902	Consignación para pago de obligaciones
2903	Fondos en administración
2904	Fondo de reserva empleados
2905	Fondo de seguro de depósitos e hipotecas
2906	Ingresos por valuación de bienes realizables entregados
2908	Transferencias internas
2910	Posición
2911	Subsidios Del gobierno nacional
291105	Subsidios recibidos por anticipado
291110	Subsidios pendientes de liquidar
2912	Minusvalía mercantil (BADwill)
2990	Otros
299005	Sobrantes de caja

299010	Excedente de mercaderías para devolución
299090	Varios
3	PATRIMONIO
31	CAPITAL SOCIAL
3101	Capital pagado
3102	(Acciones en tesorería)
3103	Aportes de socios
32	PRIMA O DESCUENTO EN COLOCACION DE ACCIONES
3201	Prima en colocación de acciones
3202	(Descuento en colocación de acciones)
33	RESERVAS
3301	Legales
3302	Generales
3303	Especiales
330305	A disposición de la Junta General de Accionistas
330310	Para futuras capitalizaciones
330390	Otras
3304	Reserva para readquisición de acciones propias
3305	Revalorización del patrimonio
3310	Por resultados no operativos
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES
3401	Otros aportes patrimoniales
3402	Donaciones
340205	En efectivo
340210	En bienes
3490	Otros
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES
3501	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros
3502	Superávit por valuación de inversiones en acciones
3503	Valuación inversión neta en un negocio en el extranjero
3504	Valuación de inversiones en instrumentos financieros
36	RESULTADOS
3601	Utilidades o excedentes acumuladas
3602	(Pérdidas acumuladas)
3603	Utilidad o excedente del ejercicio
3604	(Pérdida del ejercicio)
4	GASTOS
41	INTERESES CAUSADOS
4101	Obligaciones con el público
410105	Depósitos monetarios
410110	Depósitos monetarios de instituciones financieras
410115	Depósitos de ahorro
410120	Fondos de tarjetahabientes
410125	Operaciones de reporto

410130	Depósitos a plazo
410135	Depósitos de garantía
410140	Depósitos d cuenta básica
410190	Otros
4102	Operaciones interbancarias
410205	Fondos interbancarios comprados
410210	Operaciones de reporto con instituciones financieras
4103	Obligaciones financieras
410305	Sobregiros
410310	Obligaciones con instituciones financieras del país
410315	Obligaciones con instituciones financieras del exterior
410320	Obligaciones con entidades del grupo financiero en el país
410325	Obligaciones con entidades del grupo financiero en el exterior
410330	Obligaciones con entidades financieras del sector público
410335	Obligaciones con organismos multilaterales
410340	Préstamo subordinado
410345	Obligaciones con entidades del sector público
410350	Otras obligaciones
4104	Valores en circulación y obligaciones convertibles en acciones
410405	Bonos
410410	Obligaciones
410415	Otros títulos valores
410420	Obligaciones convertibles en acciones
4105	Otros intereses
410505	Fondos de reserva empleados
410590	Otros
42	COMISIONES CAUSADAS
4201	Obligaciones financieras
4202	Operaciones contingentes
4203	Cobranzas
4204	Por operaciones de permuta financiera
4205	Servicios fiduciarios
4290	Varias
43	PERDIDAS FINANCIERAS
4301	Pérdida en cambio
4302	En valuación de inversiones
4303	En venta de activos productivos
430305	En venta de inversiones
430310	En venta de cartera de créditos
430390	Otras
4304	Pérdidas por fideicomiso mercantil
4305	Prima de inversiones en títulos valores
4306	Primas en cartera comprada
44	PROVISIONES
4401	Inversiones
4402	Cartera de créditos
4403	Cuentas por cobrar
4404	Bienes realizables, adjudicados por pago y de arrendamiento mercantil

4405	Otros activos
4406	Operaciones contingentes
4407	Operaciones interbancarias y de reporto
45	GASTOS DE OPERACION
4501	Gastos de personal
450105	Remuneraciones mensuales
450110	Beneficios sociales
450115	Gastos de representación, residencia y responsabilidad
450120	Aportes al IESS
450125	Impuesto a la renta del personal
450130	Pensiones y jubilaciones
450135	Fondo de reserva IESS
450190	Otros
4502	Honorarios
450205	Directores
450210	Honorarios profesionales
4503	Servicios varios
450305	Movilización, fletes y embalajes
450310	Servicios de guardianía
450315	Publicidad y propaganda
450320	Servicios básicos
450325	Seguros
450330	Arrendamientos
450390	Otros servicios
4504	Impuestos, contribuciones y multas
450405	Impuestos Fiscales
450410	Impuestos Municipales
450415	Aportes a la Superintendencia de Bancos y Seguros
450420	Aportes al COSEDE por prima fija
450421	Aportes al COSEDE por prima ajustada
450425	Aportes al Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda
450430	Multas y otras sanciones
450490	Impuestos y aportes para otros organismos e instituciones
4505	Depreciaciones
450505	Bienes arrendados
450510	Bienes no utilizados por la institución
450515	Edificios
450520	Otros locales
450525	Muebles, enseres y equipos de oficina
450530	Equipos de computación
450535	Unidades de transporte
450540	Equipos de construcción
450545	Equipo de ensilaje
450590	Otros
4506	Amortizaciones
450605	Gastos anticipados
450610	Gastos de constitución y organización
450615	Gastos de instalación
450620	Estudios
450625	Programas de computación
450630	Gastos de adecuación

450635	Plusvalía mercantil
450690	Otros
4507	Otros gastos
450705	Suministros diversos
450710	Donaciones
450715	Mantenimiento y reparaciones
450720	Descuentos en servicio de almacenaje
450790	Otros
46	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES
4601	Pérdida en acciones y participaciones
4602	Pérdida en venta de bienes realizables y recuperados
4690	Otras
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS
4701	Pérdida en venta de bienes
4702	Pérdida en venta de acciones y participaciones
4703	Intereses, comisiones y tarifas devengados en ejercicios anteriores
4790	Otros
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS
4810	Participación a empleados
4815	Impuesto a la renta
4890	Otros
5	INGRESOS
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS
5101	Depósitos
510105	Depósitos para encaje
510110	Depósitos en bancos y otras instituciones financieras
510115	Overnight
5102	Operaciones interbancarias
510205	Fondos interbancarios vendidos
510210	Operaciones de reporto
5103	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores
510305	Inversiones a valor razonable con cambios en el estado de resultados
510310	Disponibles para la venta
510315	Mantenidas hasta el vencimiento
510320	De disponibilidad restringida
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos
510405	Cartera de créditos comercial
510410	Cartera de créditos de consumo
510415	Cartera de créditos de vivienda
510420	Cartera de créditos para la microempresa
510421	Cartera de crédito educativo
510425	Cartera de créditos de inversión pública
510430	Cartera de créditos refinanciada
510435	Cartera de créditos reestructurada
510450	De mora
510455	Descuentos en cartera comprada

5190	Otros intereses y descuentos
519005	Por pagos por cuenta de clientes
519090	Otros
52	COMISIONES GANADAS
5201	Cartera de créditos
520105	Cartera de créditos comercial
520110	Cartera de créditos de consumo
520115	Cartera de créditos de vivienda
520120	Cartera de créditos para la microempresa
520125	Cartera de créditos reestructurada
5202	Deudores por aceptación
5203	Avales
5204	Fianzas
5205	Cartas de Crédito
5290	Otras
53	UTILIDADES FINANCIERAS
5301	Ganancia en cambio
5302	En valuación de inversiones
5303	En venta de activos productivos
530305	En venta de inversiones
530310	En venta de cartera de créditos
530390	Otras
5304	Rendimientos por fideicomiso mercantil
5305	Arrendamiento financiero
54	INGRESOS POR SERVICIOS
5401	Servicios fiduciarios
5402	Servicios especiales
540205	Almacenaje y ensilaje
540210	Transporte
540215	Inspecciones
540290	Otros
5404	Manejo y cobranzas
5405	Garantías crediticias
540505	Tarifa fija
540510	Tarifa periódica
5490	Otros servicios
549005	Tarifados con costo máximo
549010	Tarifados diferenciados
549090	Otros
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES
5501	Utilidades en acciones y participaciones
5502	Utilidad en venta de bienes realizables y recuperados
5503	Dividendos por certificados de aportación
5504	Convenios
5505	Ingresos por subsidios realizados
5506	Ingresos por subsidios recuperados
5507	Ingresos por demora en transferencias
5590	Otros

56	OTROS INGRESOS
5601	Utilidad en venta de bienes
5602	Utilidad en venta de acciones y participaciones
5603	Arrendamientos
5604	Recuperaciones de activos financieros
560405	De activos castigados
560410	Reversión de provisiones
560415	Devolución de impuestos y multas
560420	Intereses y comisiones de ejercicios anteriores
5690	Otros
59	Pérdidas y ganancias
6	CUENTAS CONTINGENTES
61	DEUDORAS
6101	Compras a futuro de moneda extranjera
610105	A término no negociables
610110	A término negociables
610115	Con pacto de retroventa
610120	Opción de compra – venta
6102	Ventas a futuro en moneda local
610205	A término no negociables
610210	A término negociables
610215	Con pacto de retroventa
610220	Opción de compra – venta
6103	Derechos en opciones
6104	Derechos por operaciones swap
6105	Otras operaciones a futuro
6190	Otras cuentas contingentes deudoras
62	DEUDORAS POR CONTRA
6201	Compras a futuro en moneda extranjera
6202	Ventas a futuro en moneda local
6203	Derechos en opciones
6204	Derechos por operaciones swap
6205	Otras operaciones a futuro
6290	Otras cuentas contingentes deudoras
63	ACREEDORAS POR CONTRA
6301	Avales
6302	Fianzas y garantías
6303	Cartas de crédito
6304	Créditos aprobados no desembolsados
6305	Compromisos futuros
6306	Títulos y documentos emitidos
6307	Compras a futuro en moneda local
6308	Ventas a futuro en moneda extranjera
6309	Obligaciones en opciones
6310	Obligaciones por operaciones swap
6311	Otras operaciones a futuro
6312	Garantías concedidas por el sistema de garantía crediticia
6390	Otras cuentas contingentes acreedoras

64	ACREEDORAS
6401	Avales
640105	Avales comunes
640110	Avales con garantía de instituciones financieras del exterior
6402	Fianzas y garantías
640205	Garantías aduaneras
640210	Garantías Corporación Financiera Nacional
640215	Fianzas con garantía de instituciones financieras del exterior
640290	Otras
6403	Cartas de crédito
640305	Emitidas por la institución
640310	Emitidas por cuenta de la institución
640315	Confirmadas
6404	Créditos aprobados no desembolsados
640405	Cartera de créditos comercial
640410	Cartera de créditos de consumo
640415	Cartera de créditos de vivienda
640420	Cartera de créditos para la microempresa
640425	Cartera de crédito educativo
640430	Cartera de créditos de inversión pública
6405	Compromisos futuros
640505	Riesgo asumido por cartera vendida
640510	Riesgo asumido en cartera permutada
640515	Factoring de importación
640590	Otros compromisos
6406	Títulos y documentos emitidos por mercaderías recibidas
640605	Certificados de depósito
640610	Matrículas de almacenamiento simple
640615	Matrículas de almacenamiento afianzado
640620	Recibos provisionales
6407	Compras a futuro en moneda local
640705	A término no negociables
640710	A término negociables
640715	Con pacto de retroventa
640720	Opción de compra - venta
6408	Ventas a futuro en moneda extranjera
640805	A término no negociables
640810	A término negociables
640815	Con pacto de retroventa
640820	Opción de compra - venta
6409	Obligaciones en opciones
6410	Obligaciones por operaciones swap
6411	Otras operaciones a futuro
6412	Garantías concedidas por el sistema de garantía crediticia
641205	Por operaciones vigentes
641210	Por operaciones pendientes de reclamo
6490	Otras cuentas contingentes acreedoras
7	CUENTAS DE ORDEN
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS
7101	Valores y bienes propios en poder de terceros

710105	En cobranza
710110	En custodia
710115	Bienes entregados en arrendamiento financiero
710120	Cánones en arrendamiento financiero vendidos
710125	En comodato
710190	Otros
7102	Activos propios en poder de terceros entregados en garantía
710205	Inversiones a valor razonable con cambios en el estado de resultados
710210	Inversiones disponibles para la venta
710215	Inversiones mantenidas hasta el vencimiento
710220	Inversiones de disponibilidad restringida
710225	Cartera de Créditos comercial
710230	Cartera de Créditos de consumo
710235	Cartera de Créditos de vivienda
710240	Cartera de Créditos para la microempresa
710245	Cartera de crédito educativo
710250	Cartera de créditos de inversión pública
710265	Cartera de Créditos refinanciada
710270	Cartera de Créditos reestructurada
710275	Bienes muebles
710280	Bienes inmuebles
710290	Otros Activos
7103	Activos castigados
710305	Inversiones
710310	Cartera de créditos
710315	Deudores por aceptación
710320	Cuentas por cobrar
710325	Bienes realizables, adjudicados por pago y arrendamiento mercantil
710330	Otros activos
7104	Líneas de crédito no utilizadas
710405	Del país
710410	Del exterior
7105	Operaciones activas con empresas vinculadas
710505	Inversiones
710510	Cartera de créditos
710515	Deudores por aceptación
710520	Cuentas por cobrar
710525	Bienes realizables, adjudicados por pago y arrendamiento mercantil
710530	Otros activos
710535	Operaciones contingentes
7106	Operaciones activas con entidades del grupo financiero
710605	Inversiones
710610	Cartera de créditos
710615	Deudores por aceptación
710620	Cuentas por cobrar
710625	Bienes realizables, adjudicados por pago y arrendamiento mercantil
710630	Otros activos
710635	Operaciones contingentes
7107	Cartera de créditos y otros activos en demanda judicial

710705	Comercial
710710	Consumo
710715	Vivienda
710720	Para la microempresa
710725	Cartera de crédito educativo
710730	Cartera de créditos de inversión pública
710745	Refinanciada
710750	Reestructurada
710755	Inversiones
710760	Cuentas por cobrar
710790	Otros activos
7109	Intereses, comisiones e ingresos en suspenso
710905	Cartera de créditos comercial
710910	Cartera de créditos de consumo
710915	Cartera de créditos de vivienda
710920	Cartera de créditos para la microempresa
710925	Cartera de crédito educativo
710930	Cartera de créditos de inversión pública
710945	Cartera de créditos refinanciada
710950	Cartera de créditos reestructurada
710960	Garantías pagadas y subrogadas
710990	Otros
7110	Contratos de arrendamiento mercantil financiero
711005	Cánones por recibir
711010	Opción de compra
711015	Descuentos concedidos
7111	Activos adquiridos
711105	Operaciones interbancarias
711110	Inversiones
711115	Cartera de créditos, deudores por aceptaciones y contingentes
711120	Cuentas por cobrar
711125	Bienes realizables, adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución
711130	Propiedades y equipo
711135	Otros activos
7112	Obligaciones extinguidas por acuerdos concordatarios y otros contratos
711205	Cartera de créditos comercial
711210	Cartera de créditos de consumo
711215	Cartera de créditos de vivienda
711220	Cartera de microcréditos
7113	Inversiones por vencimiento
711305	Corto plazo
711310	Largo plazo
7114	Obligaciones extinguidas por otros contratos
711405	Cartera de créditos comercial
711410	Cartera de créditos de consumo
711415	Cartera de créditos de vivienda
711420	Cartera de microcréditos
7115	Derechos de garantía asignados
711505	Bancos
711510	Sociedades financieras
711515	Cooperativas

711520	Mutualistas
711525	Instituciones financieras públicas
711590	Otras entidades
7190	Otras cuentas de orden deudoras
719005	Cobertura de seguros
719010	Multas e impuestos en reclamo
719015	Títulos por emitir
719020	Títulos emitidos no vendidos
719025	Títulos propia emisión recomprados
719030	Bonos de reactivación económica (BRE)
719035	Títulos y cupones por incinerar
719040	Facturas en suspenso
719045	Títulos de inversiones comprados con pacto de reventa
719090	Otras cuentas de orden
72	DEUDORAS POR CONTRA
7201	Valores y bienes propios en poder de terceros
7202	Activos propios en poder de terceros entregados en garantía
7203	Activos castigados
7204	Líneas de crédito no utilizadas
7205	Operaciones activas con empresas vinculadas
7206	Operaciones activas con entidades del grupo financiero
7207	Cartera de créditos y otros activos en demanda judicial
7209	Intereses en suspenso
7210	Contratos de arrendamiento mercantil
7211	Activos adquiridos
7212	Obligaciones extinguidas por acuerdos concordatarios
7213	Inversiones por vencimiento
7214	Obligaciones extinguidas por otros contratos
7215	Derechos de garantía asignados
7290	Otras cuentas de orden deudoras
73	ACREEDORAS POR CONTRA
7301	Valores y bienes recibidos de terceros
7302	Operaciones pasivas con empresas vinculadas
7303	Operaciones pasivas con empresas subsidiarias y afiliadas
7304	Depósitos y otras captaciones no cubiertas por la COSEDE
7305	Mercaderías recibidas
7306	Deficiencia de provisiones
7307	Depósitos de entidades del sector público
7308	Origen del capital
7309	Valores y bienes recibidos en fideicomiso mercantil
7310	Capital suscrito no pagado
7311	Pasivos adquiridos
7312	Orden de prelación
7313	Control de pasivos de entidades en saneamiento
7314	Provisiones constituidas
7315	Depósitos o captaciones constituidos como garantía de préstamos
7316	Intereses pagados por depósitos o captaciones constituidos como garantía de préstamos
7390	Otras cuentas de orden acreedores
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS

7401	Valores y bienes recibidos de terceros
740105	En cobranza
740110	Documentos en garantía
740115	Valores fiduciarios en garantía
740120	Bienes inmuebles en garantía
740125	Otros bienes en garantía
740130	En custodia
740135	En administración
740140	En comodato
7402	Operaciones pasivas con empresas vinculadas
740205	Obligaciones con el público
740210	Obligaciones interbancarias
740215	Obligaciones inmediatas
740220	Aceptaciones en circulación
740225	Cuentas por pagar
740230	Obligaciones financieras
740235	Valores en circulación
740240	Obligaciones convertibles en acciones y aportes para futura capitalización
740245	Otros pasivos
740250	Contingentes
7403	Operaciones pasivas con empresas subsidiarias y afiliadas
740305	Obligaciones con el público
740310	Obligaciones interbancarias
740315	Obligaciones inmediatas
740320	Aceptaciones en circulación
740325	Cuentas por pagar
740330	Obligaciones financieras
740335	Valores en circulación
740340	Obligaciones convertibles en acciones y aportes para futura capitalización
740345	Otros Pasivos
740350	Contingentes
7404	Depósitos y otras captaciones no cubiertas por la COSEDE
740405	Obligaciones con el público
740410	Obligaciones inmediatas
7405	Mercaderías recibidas
740505	Certificados de almacenamiento
740510	Certificados de liberación
740515	Compromiso depósito comercial público
740520	Mercaderías en consignación
740525	Mercaderías para remate
740530	Mercaderías de reexportación
7406	Deficiencia de provisiones
740605	Inversiones
740610	Cartera de créditos
740615	Deudores por aceptación
740620	Cuentas por cobrar
740625	Bienes realizables, adjudicados por pago y arrendamiento mercantil
740630	Otros activos
740635	Operaciones contingentes
7407	Depósitos de entidades del sector público

740705	Depósitos monetarios
740710	Depósitos de ahorro
740715	Otros depósitos
740720	Operaciones de reporto
740725	Depósitos a plazo
740730	Depósitos por confirmar
7408	Origen del capital
740805	Aportes en efectivo de accionistas o socios del país
740810	Aportes en efectivo de accionistas o socios del exterior
740815	Reinversión
740820	Revalorización del Patrimonio
740825	Re expresión monetaria
740830	Participación minoritaria
7409	Valores y bienes recibidos en fideicomiso mercantil
740905	En garantía
740910	En administración
740915	Inmobiliarios
740920	Inversiones de disponibilidad restringida
740925	Cartera de créditos comercial
740930	Cartera de créditos de consumo
740935	Cartera de créditos de vivienda
740940	Cartera de créditos para la microempresa
740945	Cartera de crédito educativo
740950	Cartera de créditos de inversión pública
740965	Cartera de créditos refinanciada
740970	Cartera de créditos reestructurada
740975	Bienes muebles
740980	Bienes inmuebles
740985	Otros Activos
740990	Otros
7410	Capital suscrito no pagado
7411	Pasivos adquiridos
741105	Depósitos a la vista
741110	Operaciones de reporto
741115	Depósitos a plazo
741120	Operaciones interbancarias
741125	Obligaciones inmediatas
741130	Cuentas por pagar
741135	Obligaciones financieras
741140	Otros pasivos
7412	Orden de prelación
741205	Pasivos garantizados conforme a la ley
741210	Costas judiciales causadas en interés común de los acreedores
741215	Deudas con trabajadores e IESS
741220	Impuestos, tasas y contribuciones
741225	Obligaciones por depósitos y captaciones del público
741230	Otros créditos de acuerdo al orden y forma determinados en el Código Civil
741235	Accionistas, administradores y vinculados
7413	Control de pasivos de entidades en saneamiento
741305	Depósitos garantizados
741310	Pasivos originados en el proceso de saneamiento
7414	Provisiones constituidas

741401	Provisión cartera refinanciada comercial
741402	Provisión cartera refinanciada consumo
741403	Provisión cartera refinanciada vivienda
741404	Provisión cartera refinanciada microcrédito
741405	Provisión cartera refinanciada educativo
741406	Provisión cartera refinanciada inversión pública
741409	Provisión cartera reestructurada comercial
741410	Provisión cartera reestructurada consumo
741411	Provisión cartera reestructurada vivienda
741412	Provisión cartera reestructurada microcrédito
741413	Provisión cartera reestructurada educativo
741414	Provisión cartera reestructurada inversión pública
741417	Provisión general cartera comercial
741418	Provisión general cartera consumo
741419	Provisión general cartera vivienda
741420	Provisión general cartera microcrédito
741421	Provisión general cartera educativo
741422	Provisión general cartera inversión pública
7415	Depósitos o captaciones constituidos como garantía de préstamos
741505	Cartera comercial
741510	Cartera de consumo
741515	Cartera de vivienda
741520	Cartera de microempresa
741525	Cartera de crédito educativo
741530	Cartera de créditos de inversión pública
7416	Intereses pagados por depósitos o captaciones constituidos como garantía de préstamos
741605	Depósitos a la vista
741610	Depósitos a plazo
7417	Operaciones de financiamiento afianzadas
741705	Créditos comerciales
741710	Créditos para la microempresa
741715	Contingentes
7490	Otras cuentas de orden acreedoras
749005	Cheques de viajero
749010	Cartas de crédito avisadas
749015	Aportes futuros del gobierno para capital
749020	Créditos aprobados no instrumentados
749025	Compensaciones para programas de créditos
749090	Otras

Anexo 7. Reporte de Adjudicación de Cartera por Calificación

Oficina Matriz

Fecha: 01-10-14 Hasta 31-12-14

Calificación	Créditos	Valor
Comercial	20	606 750.00
Consumo	650	4 377 575.51
Vivienda	12	377 000.00
Microcrédito	352	2 839 754.00
Total	1034	8 201 079.61

Anexo 8. Catálogos

Anexo 8.1. Productos de Colocaciones

CARACTERÍSTICAS

Productos de colocaciones

SOBREGIRO

- Línea de crédito preaprobada
- Sin relación de base/Sin saldos promedio
- 18 meses plazo
- Sin garantía
- Hasta USD5.000
- Crédito Inmediato

Ejemplo Explicativo	
MONTO	5000
PLAZO	18
TASA	14%
(+) CAPITAL	251,24
(+) INTERÉS	58,83
(+) SEGURO DESGRAVAMEN	2,08
= CUOTA:	311,66

Interés en Mora: Se calculará un recargo de hasta el 10% sobre la tasa de interés activa a la que se haya pactado la operación en función del segmento, según los días que haya transcurrido desde la fecha de vencimiento.

Productos de colocaciones

CREDIOSCUS

- Financiamos actividades productivas, comerciales, prestación de servicios o consumo
- Sin relación de base/sin saldos promedio para Socios hasta USD 12000
- Plazo hasta 48 meses con garantía personal
 - Hasta 60 meses con garantía real
 - Crédito hasta USD 150.000

Ejemplo Explicativo	
MONTO	30000
PLAZO	48
TASA	15%
ENCAJE	NO
(+) CAPITAL	456,80
(+) INTERÉS	375
(+) SEGURO DESGRAVAMEN	12,31
= CUOTA:	844,11

Interés en Mora: Se calculará un recargo de hasta el 10% sobre la tasa de interés activa a la que se haya pactado la operación en función del segmento, según los días que haya transcurrido desde la fecha de vencimiento.

CARACTERÍSTICAS

CARACTERÍSTICAS

Productos de colocaciones

MENOR AL AHORRO

- Financiamos adquisición de bienes, servicios, actividad productiva o comercialización
- Sin relación de base ni saldos promedio
- Plazo 60 meses
- Con la garantía de hasta el 90% de sus ahorros, máximo USD80.000
- Crédito Inmediato

Ejemplo Explicativo	
MONTO	80000
PLAZO	60
TASA	10,60
(+) CAPITAL	1011,05
(+) INTERÉS	796,67
(+) SEGURO DESGRAVAMEN	33,80
= CUOTA:	1750,54

Interés en Mora: Se calculará un recargo de hasta el 10% sobre la tasa de interés activa a la que se haya pactado la operación en función del segmento, según los días que haya transcurrido desde la fecha de vencimiento.

Productos de colocaciones

AUTOSCUS

- Financiamos hasta el 90% del valor del vehículo
- Sin relación de base /Sin saldos promedio
 - 60 meses plazo
 - Opcional hasta 2 meses de gracia para capital e interés
 - Crédito hasta USD 150.000
 - Garantía Reserva de dominio

Ejemplo Explicativo	
VALOR DEL VEHICULO	40000
MONTO FINANCIADO	30000
PLAZO	60
TASA	15%
(+) CAPITAL	335,47
(+) INTERÉS	375
(+) SEGURO VEHICULAR	112,93
(+) SEGURO DESGRAVAMEN	12,31
= CUOTA:	835,71

Interés en Mora: Se calculará un recargo de hasta el 10% sobre la tasa de interés activa a la que se haya pactado la operación en función del segmento, según los días que haya transcurrido desde la fecha de vencimiento.

CARACTERÍSTICAS

Productos de colocaciones

CASA OSCUS

- Financia actividades de compra, construcción y remodelación de vivienda propia.
- Con o sin relación de base
- Con o sin saldos promedio
- Plazo hasta 120 meses
- Crédito hasta USD150.000
- Con garantía hipotecaria

Ejemplo Explicativo

MONTO	150000
PLAZO	96
TASA	10,75%
ENCAJE	NO
(+) CAPITAL:	980,49
(+) INTERÉS:	1.943,75
(+) SEGURO DESGRAVAMEN:	61,55
= CUOTA:	2385,79

*Interés en Mora - Se calculará un recargo de hasta el 10% sobre la tasa de interés activa a la que se haya pactado la operación en función del pago, según los días que haya transcurrido desde la fecha de vencimiento.

*No incluye el valor del seguro contra incendios, depende del análisis del bien

Productos de colocaciones

MENOR A LA INVERSIÓN

- Financiamos adquisición de bienes, servicios, actividad productiva o comercialización
- Con la garantía de su Certificado de Depósito a Plazo endosado a favor de OSCUS
 - Plazo hasta 48 meses
- Crédito hasta el 90% de su certificado a plazo fijo, máximo USD150.000
 - Crédito inmediato

Ejemplo Explicativo

MONTO	50000
PLAZO	48
TASA	10,60%
(+) CAPITAL:	837,41
(+) INTERÉS:	441,67
(+) SEGURO DESGRAVAMEN:	20,52
= CUOTA:	1299,60

*Interés en Mora - Se calculará un recargo de hasta el 10% sobre la tasa de interés activa a la que se haya pactado la operación, según los días que haya transcurrido desde la fecha de vencimiento.

Productos de colocaciones

EMERGENTE

- Financia gastos emergentes
- Con o sin relación de base para Socios
- Con o sin saldos promedio para Socios
- Plazo 24 meses
- Con garantía personal
- Crédito hasta USD6.000

Ejemplo Explicativo

MONTO	6000
PLAZO	24
TASA	13%
ENCAJE	NO
(+) CAPITAL:	215,33
(+) INTERÉS:	75
(+) SEGURO DESGRAVAMEN:	2,46
= CUOTA:	292,79

*Interés en Mora - Se calculará un recargo de hasta el 10% sobre la tasa de interés activa a la que se haya pactado la operación en función del pago, según los días que haya transcurrido desde la fecha de vencimiento.

Productos de colocaciones

FACILITO

- Financiamos necesidades inmediatas
 - Con o sin relación de base/ Con o sin saldos promedio
 - Plazo 36 meses
 - Sin garantía
 - Crédito hasta USD10.000
 - En 24 horas

Ejemplo Explicativo

MONTO	10000
PLAZO	36
TASA	15%
ENCAJE	NO
(+) CAPITAL:	220,65
(+) INTERÉS:	125
(+) SEGURO DESGRAVAMEN:	4,10
= CUOTA:	349,75

*Interés en Mora - Se calculará un recargo de hasta el 10% sobre la tasa de interés activa a la que se haya pactado la operación en función del pago, según los días que haya transcurrido desde la fecha de vencimiento.



CARACTERÍSTICAS

ANTICIPO NÓMINA

- Financiamos pago de bienes, servicios y gastos varios
- Sin relación de base/Sin saldos promedio
- Hasta 24 meses plazo
- Gracia opcional hasta 2 meses de capital, adicional al plazo
- Crédito hasta USD5.000
- Sin garantía personal
- Contrátelo a través de un Convenio Institucional

Ejemplo Explicativo


MONTO	5000
PLAZO	24
TASA	15%
(+) CAPITAL:	179,45
(+) INTERÉS:	62,50
(+) SEGURO DESGRAVAMEN:	2,05

= CUOTA: 244,00

Interés en Mora.- Se calculará un recargo de hasta el 10% sobre la tasa de interés activa a la que se haya pactado la operación en función del segmento, según los días que haya transcurrido desde la fecha de vencimiento.

Anexo 8.2. Productos de Ahorro

Productos de ahorro



AHORRO A LA VISTA

- Cuenta de Ahorros para personas naturales y jurídicas
- Personas naturales desde 18 años
- Valor para apertura Socios USD11
- Valor para apertura Clientes USD20

Beneficios:

- Disponibilidad inmediata de sus ahorros
- Alta rentabilidad
- Tarjeta de Cajero Automático
- Acceso para realizar transferencias desde la página WEB
- Débito por servicios básicos
- Retiros en cheque sin costo
- Los valores ahorrados pueden ser utilizados como base o garantía de crédito
- Opción al beneficio del Seguro Red Médica OSCUS
- Capacitación gratuita para Socios

AHORRO:	400
PLAZO DÍAS:	120
TASA INTERÉS NOMINAL SOCIO %:	2
TASA INTERÉS EFECTIVA SOCIO %:	2,02
INTERÉS A RECIBIR:	2,67
TOTAL A RECIBIR:	402,67

El cálculo del interés es diario sobre saldos y la forma de pago es mensual.

Productos de ahorro



new.ec

- Cuenta de Ahorros Juvenil
- Dirigida a jóvenes mayores de 12 y menores de 18 años
- Valor para apertura USD5
- Apertura con un representante legal

Beneficios:

- Tarjeta de Cajero Automático
- Disponibilidad inmediata de sus ahorros
- Alta rentabilidad
- Retiros en cheque sin costo
- Opción al beneficio del Seguro Red Médica OSCUS

AHORRO:	800
PLAZO DÍAS:	125
TASA INTERÉS NOMINAL %:	2
TASA INTERÉS EFECTIVA %:	2,02
INTERÉS A RECIBIR:	5,56
TOTAL A RECIBIR:	805,56

El cálculo del interés es diario sobre saldos y la forma de pago es mensual.

Productos de ahorro



AHORRO DORADO

- Depósitos desde 31 días
- Personas naturales desde 65 años
- Valor para apertura Socios/Clientes USD100

Beneficios:

- Tasa de interés preferencial
- Alta rentabilidad
- Negociable en el Mercado de Valores
- Transferible mediante endoso
- Retiros en cheque sin costo
- La inversión puede ser utilizada como base o garantía de crédito
- Acceso a promociones

CAPITAL:	5,001
PLAZO DÍAS:	182
TASA INTERÉS NOMINAL SOCIO %:	8,30
TASA INTERÉS EFECTIVA SOCIO %:	8,47
INTERÉS:	209,85
RETENCIÓN 2%:	4,20
INTERÉS A RECIBIR:	205,65
TOTAL A RECIBIR:	5,206,65

Productos de ahorro



INVERSIONES A PLAZO FIJO

- Depósitos desde 31 días
- Personas naturales y jurídicas
- Personas naturales desde 18 años
- Valor para apertura Socios/Clientes USD100

Beneficios:

- Tasa de interés competitiva
- Alta rentabilidad
- Negociable en el Mercado de Valores
- Transferible mediante endoso
- Retiros en cheque sin costo
- La inversión puede ser utilizada como base o garantía de crédito
- Acceso a promociones

CAPITAL:	3500
PLAZO DÍAS:	91
TASA INTERÉS NOMINAL SOCIO %:	6,75
TASA INTERÉS EFECTIVA SOCIO %:	6,92
INTERÉS:	59,72
RETENCIÓN 2%:	1,19
INTERÉS A RECIBIR:	58,52
TOTAL A RECIBIR:	3,558,52



Productos de ahorro



- Cuenta de Ahorros infantil
- Dirigida a niñas y niños de hasta 12 años de edad
- Valor para apertura USD5
- Apertura con un representante legal

Beneficios:

- Acceso a juegos virtuales a través de la página WEB
- Disponibilidad inmediata de sus ahorros
- Alta rentabilidad
- Retiros en cheque sin costo
- Opción al beneficio del Seguro Red Médica OSCUS

Ejemplo Explicativo

AHORRO:	200
PLAZO DÍAS:	365
TASA INTERÉS NOMINAL %:	2
TASA INTERÉS EFECTIVA %:	2.02
INTERÉS A RECIBIR:	4.06
TOTAL A RECIBIR:	204.06

El cálculo del interés es diario sobre saldos y la forma de pago es mensual.

CARACTERÍSTICAS

Productos de ahorro



- Cuenta de Ahorro programado
- Dirigido a personas naturales desde 18 años
- Valor para apertura Socios/Clientes desde USD10

Beneficios:

- Rendimiento financiero adicional en función de los aportes
 - Tasa de interés atractiva
- Alternativa de ahorro que incrementa el patrimonio
 - Es posible realizar aportes extraordinarios
- Ahorro destinado al cumplimiento de objetivos

Ejemplo Explicativo

APORTE MENSUAL PROGRAMADO	40
PLAZO EN MESES:	18
TASA INTERÉS NOMINAL SOCIO %:	2
TASA INTERÉS EFECTIVA SOCIO %:	2.02
INTERÉS A RECIBIR:	12.12
RENDIMIENTO FINANCIERO ADICIONAL:	20
TOTAL A RECIBIR:	72.12

Las condiciones de monto y plazo contratado están definidas en el contrato.

Las tasas de interés que se utilizan en los ejemplos explicativos son referenciales y estas pueden variar en función a la tasa pasiva vigente en el Tarifario de Costos y Servicios.

CARACTERÍSTICAS