

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Tesis previa a la obtención del Título de: INGENIERO EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA

TEMA:

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE
CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CENDES LTDA.”

AUTORA:

ANA LUCÍA FLORES FIALLOS

DIRECTOR:

LIC. FREDDY ARAQUE

Quito, julio del 2011

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Los conceptos desarrollados, análisis realizados y las conclusiones del presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad del autor.

Quito, julio de 2011

Ana Lucía Flores Fiallos

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a todas las personas que han sido mi apoyo y han sabido comprender el esfuerzo y sacrificio en cada una de las fases de mi profesión, en primer lugar a Dios quien me ha permitido llegar hasta ahora con salud y vida, a mis Padres Elvis y Mónica, gracias por sus cuidados, palabras de aliento y su cariño incondicional, a mis hermanos, Andrés y Sara, por ser mis compañeros a quien espero haberles dado el mejor ejemplo, mi novio Santiago, por estar siempre a mi lado brindándome su amor, y a todos quienes con su constante apoyo han sabido darme las fuerzas que necesito para seguir adelante.

Ana Lucía Flores

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a los Directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CENDES Ltda. por permitirme realizar la aplicación de este trabajo en su distinguida entidad y brindarme las facilidades para poder hacerlo.

Al Lic. Freddy Araque por su guía y palabras de aliento para la elaboración de este trabajo.

A todos los profesores de la Universidad Politécnica Salesiana que con entusiasmo supieron brindarme sus conocimientos para poder culminar esta etapa de mi vida.

Ana Lucía Flores

RESUMEN EJECUTIVO

Para tener un mejor entendimiento de éste trabajo de tesis es necesario resumir por capítulos el desarrollo de la misma, a continuación los aspectos con mayor relevancia:

CAPÍTULO UNO.- Para empezar con las bases del marco teórico es conveniente empezar con los conceptos que se mantendrán a lo largo del desarrollo de la tesis como son: Los componentes del Control Interno y el informe COSO para definir los riesgos que mantiene la administración.

CAPÍTULO DOS.- Este capítulo es importante debido a que se realiza el diagnóstico situacional a través de cuestionarios a funcionarios claves de la cooperativa, para de esta manera se deje evidenciado la situación actual, a la que se le aplico una ponderación que posteriormente también será sujeto de análisis para realizar la matriz de hallazgos.

CAPÍTULO TRES.- En este capítulo se habla acerca de los principios básicos para la evaluación de créditos, el análisis en términos cuantitativos y cualitativos para determinar que el sujeto de crédito es el adecuado por medio de los análisis realizados se puede obtener mayores juicios de valor que ayuden a tomar mejores decisiones utilizando herramientas que estén al alcance del personal de la Cooperativa.

Se realizó un levantamiento de procesos por medio del cual se pudo identificar errores de control interno así como también se obtuvo narrativas de los procesos para de esta manera tener un conocimiento suficiente para realizar la propuesta.

CAPÍTULO CUATRO.- Se encuentra el desarrollo de la propuesta como tal, en el cual se aborda temas como la propuesta de un reglamento de crédito que no tenía la cooperativa, procedimientos básicos con los cuales deberá contar debido a su giro de negocio. Además se analizó indicadores financieros y de gestión que deberán ser aplicados periódicamente para mantener un control de los procesos de crédito y cartera.

CAPÍTULO CINCO.- Se realizó las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los objetivos planteados en el plan de tesis, debido a que después de desarrollar el trabajo se pudo obtener ideas claras que ayuden a la gerencia a tomar mejores decisiones en aspectos puntuales que fueron sujeto de análisis.

Índice de Contenido

CAPÍTULO I	1
1. MARCO TEÓRICO	1
1.1. Significado del control interno.....	1
1.2. Objetivos del Control Interno	4
1.3. Protección de los activos de la entidad	5
1.4. Obtención de información financiera contable correcta y segura	6
1.5. Promoción de la eficiencia de la operación y adhesión a las políticas.....	7
1.6. Los componentes del control interno	7
1.7. Importancia de los componentes de Control Interno.	14
1.7.1. Entorno de control.....	14
1.7.2. Evaluación de riesgos.....	15
1.7.3. Actividades de control.	16
1.7.4. Información y comunicación.	17
1.7.5. Supervisión o monitoreo.	17
1.8. Informe Coso. Resumen Ejecutivo	20
1.9. Informe Coso ERM.....	22
CAPÍTULO II	28
2. ASPECTOS GENERALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CENDES LTDA.	28
2.1. Base Legal.....	28
2.2. Domicilio y jurisdicción.....	28
2.3. Breve historia de la Cooperativa CENDES Ltda.	28
2.4. Misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CENDES Ltda.	30
2.5. Visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CENDES Ltda.....	30
2.6. Estructura Organizacional.....	30
2.7. Objetivo General.....	32
2.8. Valores Corporativos	32

2.9.	Productos y Servicios.....	36
2.10.	Cooperativismo en Ecuador.....	39
2.11.	Fundamentos históricos y teóricos del sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito	41
2.12.	Diagnóstico Situacional (FODA).....	44
2.13.	Plan de acción.....	49
2.13.1	Deficiencias.....	49
2.13.2	Fuentes de Información.....	50
2.13.3	Las deficiencias que se deben informar.....	50
2.13.4	Situación Actual.....	51
2.13.5	Análisis aplicado con base en la matriz FODA.....	52
2.13.6	Elementos externos necesarios para el desarrollo del diseño del sistema.....	52
2.13.7	Autoevaluación de gestión en la actualidad.....	54
2.13.8	Conceptos Manual de procedimientos.....	55
CAPÍTULO III.....		59
3. DETERMINACIÓN DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CENDES LTDA.		59
3.1.	Principios Básicos para evaluación de Créditos.....	59
3.2.	Propósito del Crédito.....	60
3.3.	Análisis del crédito en términos Cualitativos y Cuantitativos. Sujeto de crédito.....	63
3.3.1	Aspectos Cuantitativos del Análisis de Créditos.....	63
3.3.2	Aspectos Cualitativos del Análisis de Crédito.....	64
3.4.	Objetivos del Departamento de Crédito.....	65
3.5.	Disponibilidad de información para evaluar un crédito.....	65
3.6.	Obtener información de la Central de Riesgos.....	66
3.6.1	Reportes de Crédito.....	67
3.6.2	Análisis y Aprobación de Crédito.....	68
3.7.	Confirmar información Bancaria.....	69

3.8.	Narrativa actual correspondiente a la concesión de crédito	71
3.9.	Flujograma actual del proceso de Concesión de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cendes Ltda.	72
3.10.	Narrativa actual del proceso de Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CENDES Ltda.....	73
3.11.	Flujograma actual del proceso de Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CENDES Ltda.....	74
3.12.	Narrativa correspondiente a la Descripción del Proceso de transacciones Concesión del Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CENDES Ltda.....	75
3.13.	Propuesta de Flujograma del proceso Concesión de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CENDES Ltda.	76
3.14.	Cobranzas: Características, principios básicos	77
3.15.	Narrativa correspondiente a la propuesta del Flujo de transacciones Cobranza - Cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CENDES Ltda.....	79
3.16.	Propuesta de Flujograma para el área de cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CENDES	80
3.17.	Índices que miden a la Cartera de Créditos.....	81
3.18.	Reportes de Cartera	83
3.19.	Gestión Telefónica (Preventiva)	84
3.20.	Gestión Domiciliaria (Administrativa)	85
3.21.	Cobranza Judicial	86
3.22.	Evaluación de Riesgos	88
3.22.1	Evaluación por parte de la Cooperativa	89
3.23.	Determinación de Áreas Críticas, Hoja de Hallazgos y Matriz de Riesgos	90
CAPÍTULO IV		96
4	DISEÑO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CENDES LTDA.	96
4.1	Propuesta del manual de políticas para el área de crédito y cobranza de la Cooperativa CENDES Ltda.	96
4.2	Declaración de Políticas y correlación con Procedimientos	97
4.2.1	Área de Crédito	97
4.2.1.1	Montos	97

4.2.1.2 Documentación.....	98
4.2.1.3 Evaluación.....	99
4.2.1.4 Operaciones.....	101
4.2.1.5 Implementación.....	101
4.2.2 Área de Cartera	102
4.2.2.1 Vencimiento y Recuperación de Créditos.....	102
4.2.2.2 Gestión	102
4.3 Propuesta del Reglamento de Préstamos para el área de crédito y cobranza de la Cooperativa CENDES Ltda.....	104
4.4 Riesgos aplicables a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CENDES Ltda.....	120
4.4.1 Riesgo Operativo.....	120
4.4.2 Riesgo de Liquidez.....	123
4.4.3 Indicadores.....	125
4.4.4 Riesgo de Crédito.....	126
4.5 Información y Comunicación.....	128
4.6 Supervisión	129
4.6.1 Monitoreo.....	132
4.7 Indicadores de Gestión.....	133
4.8 Razones e Índices Financieros	135
4.9 Análisis Costo-Beneficio	139
CAPÍTULO V	141
5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	141
5.1 CONCLUSIONES:.....	141
5.2 RECOMENDACIONES:.....	142
BIBLIOGRAFÍA.....	144

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Significado del control interno

El término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.¹

El Control Interno ha sido preocupación de las entidades, en mayor o menor grado, con diferentes enfoques y terminologías, lo que ha permitido que al pasar del tiempo se hayan planteado diferentes concepciones acerca del mismo, sus principios y elementos que se deben conocer e instrumentar en toda entidad.

El control interno no es un evento o circunstancia, sino una serie de acciones que tienen la función de pasar a través de las actividades de la entidad. Estas acciones son inherentes en el modo y manejo gerencial de los negocios. Los procesos en los negocios, que son conducidos dentro de, o a través de organizaciones individuales o funciones, son manejados por medio de procesos de planeación ejecución y supervisión gerencial básicos. El control interno es una parte de estos procesos y está integrado con ellos. Ello les permite funcionar y supervisar su comportamiento y continuada pertinencia. Esta es una herramienta usada por la gerencia, no un sustituto de ella.

¹ Normas Internacionales de Auditoría, NIA 6 Evaluación de Riesgos y Control Interno

Los controles internos tienen el mayor grado de efectividad cuando ellos son contruidos dentro de la infraestructura de la entidad y son parte de la esencia de la cooperativa.

El diseño e implementación de controles puede afectar directamente la capacidad de una entidad para conseguir sus metas, calidad de sus negocios e iniciativas y apoyos. La búsqueda por calidad está directamente relacionada a como son manejados los negocios. Esta clase de eventos se suscitan en casi todas las cooperativas ya que se enfrentan a mercados altamente competitivos y a la necesidad de reprimir costos. Enfocando las operaciones existentes y su contribución hacia el efectivo control interno y construyendo controles dentro de las actividades de operación básicas, una cooperativa puede evitar a menudo innecesarios procedimientos y costos.

La práctica de establecer controles dentro de la operación de una cooperativa o institución ayuda a acelerar el desarrollo de nuevos controles necesarios para nuevas actividades de negocios. Tales reacciones automáticas hacen cooperativas más ágiles y competitivas.

El control interno reconoce que las personas no siempre se comprenden, comunican o llevan a cabo algo consistentemente. Cada individuo lleva al lugar de trabajo un singular antecedente y capacidad o aptitud técnica y tiene diferentes necesidades y prioridades.

La evaluación del control interno se da con el propósito de determinar la calidad de los mismos, el nivel de confianza que se les puede otorgar y si son eficaces en el cumplimiento de sus objetivos. Esta evaluación tendrá el alcance necesario para dictaminar sobre el control interno y por lo tanto, no se limita a determinar el grado de confianza que pueda conferírsele para otros propósitos.

En una auditoría de control interno practicada con el objeto de emitir una opinión sobre el mismo, se debe utilizar una metodología que cubra lo siguiente:

a) Planeación

- b) Pruebas de los controles
- c) Comunicación de los resultados

En cuanto a la planeación de la auditoría se podría decir que es la comprensión del negocio de la entidad, su entorno y los componentes del control interno.

Toda persona que vaya a analizar una cooperativa deberá obtener un entendimiento de la entidad, su entorno y los componentes del control interno, que sea suficiente para valorar los riesgos de declaración equivocada importante en los estados financieros, incumplimiento de leyes y otras fallas debido a fraude o error; y suficiente para diseñar y desarrollar procedimientos de auditoría adicionales para reducir a niveles bajos los riesgos de control.

Para obtener un entendimiento de la entidad, su entorno y los componentes de control interno, el auditor debe desarrollar los siguientes procedimientos de valoración de riesgos:

- Indagaciones a la administración y a otros al interior de la entidad
- Procedimientos analíticos
- Observación e inspección
- Otros procedimientos de auditoría que sean apropiados.

El entendimiento de la entidad y su entorno incluye el conocimiento de:

- Industria, regulación y otros factores externos, incluyendo las políticas y procedimientos utilizados para la contabilidad y presentación de estados financieros.
- Naturaleza de la entidad
- Objetivos, estrategias y riesgos de negocio relacionados
- Medición y revisión del desempeño financiero de la entidad; y
- Control interno

El entendimiento del control interno se usa para identificar los tipos de declaraciones equivocadas potenciales, considerar los factores que afectan los riesgos de declaración equivocada importante y diseñar la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos de auditoría adicionales.

El control interno es diseñado y afectado por quienes están a cargo del gobierno, la administración y otro personal para proveer seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad en relación con la confiabilidad de la presentación de informes financieros, la efectividad y eficiencia de las operaciones y el cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables.

1.2. Objetivos del Control Interno

Entre los objetivos del control interno tenemos los siguientes:

- Proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección para la toma de decisiones.
- Promover la eficiencia de la explotación.
- Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
- Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.

Entre los elementos de un buen sistema de control interno se tiene:

- Un plan de organización que proporcione una apropiada distribución funcional de la autoridad y la responsabilidad.
- Un plan de autorizaciones, registros contables y procedimientos adecuados para proporcionar un buen control contable sobre el activo y el pasivo, los ingresos y los gastos.

- Unos procedimientos eficaces con los que llevar a cabo el plan proyectado.
- Un personal debidamente instruido sobre sus derechos y obligaciones, que han de estar en proporción con sus responsabilidades.

“La auditoría interna forma parte del Control Interno, y tiene como uno de sus objetivos fundamentales el perfeccionamiento y protección de dicho control interno.

La obtención de un entendimiento del control interno incluye la evaluación del diseño de un control y la determinación de si ha sido implementada. La evaluación del diseño de un control incluye considerar si el control es capaz de prevenir efectivamente o de detectar y corregir, declaraciones equivocadas importantes. La implementación de un control significa que el control existe y que la entidad lo está usando. La obtención de evidencia de auditoría sobre el diseño e implementación de los controles relevantes puede implicar indagar al personal de la entidad, observar la aplicación de controles específicos, inspeccionar documentos e informes, y rastrear transacciones a través del sistema de información relevante para la presentación de informes financieros.

La sola indagación al personal de la entidad no será suficiente para evaluar el diseño de un control o para determinar si se ha implementado un control, sino que se hace necesario desarrollar pruebas de control seleccionado muestras apropiadas”².

1.3. Protección de los activos de la entidad

El control interno es una función que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la cooperativa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización.

² <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/no11/controlinterno.htm>

1.4. Obtención de información financiera contable correcta y segura

En el procesamiento de información se desarrolla una variedad de controles para verificar la exactitud, integridad y autorización de las transacciones.

Los dos agrupamientos más amplios de los procedimientos de control de los sistemas de información son controles de aplicación y controles generales. Los controles de aplicación se refieren al procesamiento de las aplicaciones individuales. Estos controles ayudan a asegurar que las transacciones que ocurrieron están autorizadas y están completos y exactamente registrados y procesados. Los controles generales comúnmente incluyen controles sobre los centros de datos y las operaciones de las redes; adquisición y mantenimiento del software del sistema; seguridad de acceso; seguridad de acceso y adquisición, desarrollo y mantenimiento del sistema de aplicación.

Un sistema de información comprende métodos y registros que:

- Identifican y registran todas las transacciones validas, suficiente detalle para permitir la clasificación apropiada de las transacciones para efecto de la presentación de informes financieros.
- Mide el valor de las transacciones de una manera que permite registrar su propio valor monetario en los estados financieros.
- Determina el período en el cual ocurrieron las transacciones para permitir el registro de las mismas en el período contable apropiado.
- Presenta adecuadamente en los estados financieros, las transacciones y las revelaciones relacionadas.

La comunicación implica proveer un entendimiento de los papeles y responsabilidades individuales que se relacionan con el control interno de cualquier proceso así como también incluye la extensión en la cual el personal

entiende como sus actividades en el sistema de información para la presentación de informes financieros se relaciona con el trabajo de otros y los medios que se utilizan para informar excepciones a un nivel más alto apropiado al interior de la entidad. Los canales de comunicación abiertos ayudan a asegurar que las excepciones se reportan y se actúa sobre ellas.

La comunicación también se puede hacer electrónicamente, oralmente y mediante acciones de la administración.

1.5. Promoción de la eficiencia de la operación y adhesión a las políticas

Las políticas son un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policíaco o de carácter tiránico, el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de cooperativa a socios y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de patrón a empleado.

Hay que promocionar la importancia de implementar políticas que colaboren en todos los sentidos a los involucrados en la cooperativa puesto que la función del control interno es aplicable a todas las áreas de operación y, de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar de las alternativas, las que mejor convengan a los intereses de la cooperativa.

Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

1.6. Los componentes del control interno

El control interno varía mucho entre las cooperativas, según factores como el tamaño, la naturaleza de las operaciones y los objetos, no obstante ciertas

características son esenciales para ejecutar un buen sistema de control interno, como las que se menciona a continuación.

Entorno de control:

“El auditor debería obtener suficiente comprensión del ambiente de control para evaluar las actitudes, conciencia y acciones de directores y administración, respecto de los controles internos y su importancia en la entidad”³.

El entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una cooperativa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control.

Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura.

Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la cooperativa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades así como también desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona al consejo de administración.

Evaluación de los riesgos:

“La evaluación preliminar del riesgo de control es el proceso de evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad para prevenir o detectar y corregir exposiciones erróneas de carácter significativo. Siempre habrá algún riesgo de control a causa de las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y de control interno.

Después de obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno, el auditor debería hacer una evaluación preliminar del riesgo de

³ Normas Internacionales de Auditoría 6. Evaluación de riesgo y control interno

control, al nivel de aseveración, para cada saldo de cuenta o clases de transacciones de carácter significativo.

El auditor ordinariamente evalúa el riesgo de control a un alto nivel para algunas o todas las aseveraciones cuando:

- a) Los sistemas de contabilidad y de control interno de la entidad no son efectivos;
- b) Evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad y de control interno de la entidad no sería eficiente.

La evaluación preliminar del riesgo de control para una aseveración del estado financiero debería ser alta a menos que el auditor:

- a) Puede identificar controles internos relevantes a la aseveración que sea probable que eviten o detecten y corrijan una exposición errónea de carácter significativo; y
- b) Planee realizar pruebas de control para soportar la evaluación⁴.

Las organizaciones, cualquiera sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes. La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos.

Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continuarán cambiando continuamente, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

⁴ Normas Internacionales de Auditoría 6. Evaluación de riesgo y control interno

Aunque para crecer es necesario asumir riesgos prudentes, la dirección debe identificar y analizar riesgos, cuantificarlos, y prever la probabilidad de que ocurran así como las posibles consecuencias.

Los procesos de evaluación del riesgo deben estar orientados al futuro, permitiendo a la dirección anticipar los nuevos riesgos y adoptar las medidas oportunas para minimizar o eliminar el impacto de los mismos en el logro de los resultados esperados.

Ejemplo:

Existe un riesgo al emplear procedimientos analíticos, observación, inspección e indagación, analizar si el riesgo se relaciona con clases de transacciones, saldos de cuenta o con todos los estados financieros. Ej: Inventarios

Identificar los controles que puedan prevenir, detectar o corregir los riesgos . Ej. Toma física de inventarios.

Establecer la relación con la aseveración: Ej: integridad de la cuenta en los Estados Financieros.

Actividades de control:

“El auditor debería obtener suficiente comprensión de los procedimientos de control para desarrollar el plan de auditoría. Al obtener esta comprensión el auditor considerará el conocimiento sobre la presencia o ausencia de procedimientos de control obtenido de la comprensión del ambiente de control y del sistema de contabilidad para determinar si es necesaria alguna comprensión adicional sobre los procedimientos de control. Como los procedimientos de control están integrados con el ambiente de control y con el sistema de contabilidad, al obtener el auditor una comprensión del ambiente de control y del

sistema de contabilidad, es probable que obtenga también algún conocimiento sobre procedimientos de control”⁵.

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la cooperativa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la cooperativa.

Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones.

Las actividades de control existen a través de toda la organización y se dan en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones, e incluyen cosas tales como; aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos, y segregación de funciones.

Información y comunicación:

“Como resultado de obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y de las pruebas de control, el auditor puede darse cuenta de las debilidades en los sistemas. El auditor debería hacer saber a la administración, tan pronto sea factible y aun apropiado nivel de responsabilidad, sobre las debilidades de carácter significativo en el diseño y operación de los sistemas de contabilidad y de control interno, que hayan llegado a la atención del auditor.

La comunicación a la administración de las debilidades de carácter significativo ordinariamente sería por escrito. Sin embargo, si el auditor juzga que la comunicación oral es apropiada, dicha comunicación sería documentada en los papeles de trabajo de la auditoría. Es importante indicar en la comunicación que

⁵ Normas Internacionales de Auditoría 6. Evaluación de riesgo y control interno

sólo han sido reportadas debilidades que hayan llegado a la atención del auditor como un resultado de la auditoría y que el examen no ha sido diseñado para determinar lo adecuado del control interno para fines de la administración”⁶.

Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada.

El mensaje por parte de la alta dirección a todo el personal ha de ser claro; las responsabilidades del control han de tomarse en serio. Los empleados tienen que comprender cuál es el papel en el sistema de control interno y como las actividades individuales estén relacionadas con el trabajo de los demás. Por otra parte, han de tener medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores. Asimismo, tiene que haber una comunicación eficaz con terceros, como socios, proveedores, organismos de control y accionistas.

Todo el personal, especialmente el que cumple importantes funciones operativas o financieras, debe recibir y entender el mensaje de la alta dirección, de que las obligaciones en materia de control deben tomarse en serio.

Asimismo debe conocer su propio papel en el sistema de control interno, así como la forma en que sus actividades individuales se relacionan con el trabajo de los demás.

El fomentar un ambiente adecuado para promover una comunicación abierta y efectiva está fuera del alcance de los manuales de políticas y procedimientos. Depende del ambiente que reina en la organización y del tono que da la alta dirección.

⁶ Normas Internacionales de Auditoría 6. Evaluación de riesgo y control interno

Los empleados deben saber que sus superiores desean enterarse de los problemas, y que no se limitarán a apoyar la idea y después adoptarán medidas contra los empleados que saquen a luz cosas negativas.

Supervisión o monitoreo:

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo.

Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones.

El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados.

Es preciso supervisar continuamente los controles internos para asegurarse de que el proceso funciona según lo previsto. Esto es muy importante porque a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser adecuados y de dar a la dirección la razonable seguridad que ofrecían antes.

Al emplear procedimientos analíticos, observación, inspección e indagación.

- Analizar si el riesgo se relaciona con clases de transacciones, saldos de cuenta o con todos los estados financieros. Ej: Inventarios

- Identificar los controles que puedan prevenir, detectar o corregir los riesgos . Ej. Toma física de inventarios
- Establecer la relación con la afirmación o aseveración: Ej: integridad de la cuenta en los estados financieros.

1.7. Importancia de los componentes de Control Interno.

1.7.1. Entorno de control.

El ambiente de control es importante ya que establece el tono de una organización. Es el fundamento para el control interno efectivo, y provee disciplina y estructura.

El ambiente de control comprende los siguientes elementos:

- Comunicación y cumplimiento forzoso de la integridad y de los valores éticos. La efectividad de los controles no puede estar por encima de la integridad y los valores éticos de la gente que los crea, administra y supervisa. La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control e influyen en el diseño, administración y supervisión de los otros componentes.
- La filosofía y el estilo de operación de la administración comprenden un rango amplio de características y pueden incluir algunas como las siguientes: actitudes y acciones de la administración hacia la presentación de informes financieros y actitudes de la administración frente al procesamiento de información y frente a las funciones y el personal de contabilidad.

- Asignación de autoridad y responsabilidad es el factor que establece las actividades de operación y la manera como se establecen las jerarquías de relación y autorización, también incluye las políticas relacionadas con las prácticas de negocio apropiadas, el conocimiento y la experiencia del personal clave, y los recursos provistos para llevar a cabo las obligaciones.⁷

1.7.2. Evaluación de riesgos.

El proceso de valoración de riesgos de la entidad es su proceso para identificar y responder a los riesgos del negocio y los resultados que de ello se derivan. Para propósitos de la presentación de informes financieros, el proceso de valoración de riesgos de la entidad incluye la manera como la administración identifica los riesgos relevantes para la preparación de estados financieros que da origen a una presentación razonable, en todos los aspectos importantes de acuerdo con las políticas y procedimientos utilizados para la contabilidad y presentación de informes financieros, estima su importancia, valora la probabilidad de su ocurrencia y decide las acciones consiguientes para administrarlos.

Los riesgos pueden surgir o cambiar a causa de circunstancias tales como las siguientes:

- Cambios en el entorno de operación
- Personal nuevo
- Sistemas de información nuevos o modernizados
- Crecimiento rápido
- Nueva tecnológica
- Modelos de negocio, productos o actividades nuevas

⁷ www.coso.org/documents/COSO_ERM_ExecutiveSummary.pdf

- Reestructuración corporativa
- Operaciones extranjeras expandidas
- Nuevos pronunciamientos de contabilidad

1.7.3. Actividades de control.

Los procedimientos de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las directivas de la administración, por ejemplo que se toman las acciones necesarias para direccionar los riesgos hacia el logro de los objetivos de la entidad. Los procedimientos de control tienen diversos objetivos y se aplican en distintos niveles organizacionales y funcionales.

Generalmente los procedimientos de control que pueden ser relevantes para una auditoría se pueden categorizar como políticas y procedimientos que se relacionan con lo siguiente:

Revisiones del desempeño.- Estos procedimientos de control incluyen revisiones del desempeño actual versus presupuestos, pronósticos y desempeño del período anterior; relacionan diferentes conjuntos de datos, por tanto deberán analizar las relaciones y acciones de investigación y correctivas y revisión del desempeño funcional o de actividad, tal como los préstamos de consumo, la revisión que hace la administración de informes por sucursal, región, y tipo de préstamo para aprobaciones y obtenciones de préstamos.

Segregación de Funciones.- La asignación de gente diferente para las responsabilidades de autorizar transacciones, registrar transacciones y mantener la custodia de los activos, tiene la intención de reducir las oportunidades de permitirle a cualquier persona que se encuentre en posición de perpetrar y ocultar errores o fraude en el curso normal de las obligaciones del auditor.

1.7.4. Información y comunicación.

Un sistema de información consta de infraestructura, software, gente, procedimientos y datos. La infraestructura y el software estarán ausentes, o tendrán menor significado, en los sistemas que son exclusiva o principalmente manuales. Muchos sistemas de información hacen uso extensivo de la tecnología de la información.

El sistema de información relevante para los objetivos de presentación de informes financieros que incluye el sistema de presentación de informes financieros, consta de los procedimientos y de los registros establecidos para iniciar, registrar, procesar e informar las transacciones de la entidad y para mantener la obligación de responder por los activos, pasivos y patrimonio neto relacionados. Las transacciones pueden ser iniciadas manual o automáticamente mediante procedimientos programados. Los registros incluyen la identificación y captura de información relevante para las transacciones o eventos. El procedimiento incluye funciones tales como edición y validación, cálculo, medición, valuación, resumen y conciliación, ya sean desarrolladas por procedimientos automatizados o manuales. La presentación de informes se relaciona con la preparación de informes financieros así como otra información en formato electrónico o impreso que la entidad usa para medir y revisar el desempeño financiero de la entidad y que también emplea en otras funciones. La calidad de la información generada por el sistema afecta la habilidad de la administración para tomar decisiones apropiadas en la administración y control de las actividades de la entidad y para preparar informes financieros confiables.

1.7.5. Supervisión o monitoreo.

La supervisión y el seguimiento de los controles es un proceso para valorar la calidad del desempeño del control interno en el tiempo. Implica valorar el diseño y la operación de los controles sobre una base oportuna y tomar las

acciones correctivas necesarias. La supervisión y el seguimiento se realizan para asegurar que los controles continúan operando efectivamente. La supervisión y el seguimiento de los controles se logran mediante actividades de supervisión y seguimiento en tiempo real, evaluaciones separadas, o una combinación de las dos.

Las actividades de supervisión y seguimiento en tiempo real se construyen en las actividades recurrentes normales de una entidad e incluyen la administración regular y las actividades de supervisión. Los administradores de ventas, compras y producción a niveles de división y corporativo se encuentran frente a las operaciones y pueden cuestionar los informes que difieren significativamente de su conocimiento sobre las operaciones.

En muchas entidades, los auditores internos o el personal que desempeña funciones similares contribuye a la supervisión y seguimiento de los controles de una entidad mediante evaluaciones separadas. Regularmente proveen información sobre el funcionamiento del control interno, prestando considerable atención a la evaluación del diseño y a la operación del control interno. Comunican información sobre fortalezas y debilidades y ofrecen recomendaciones para mejorar el control interno

Las actividades de supervisión y seguimiento pueden incluir el uso de información proveniente de comunicaciones recibidas de partes externas. Los socios implícitamente corroboran los datos de facturación mediante el pagar sus facturas o asumiendo sus cargos. Además, los reguladores pueden comunicar a la entidad las preocupaciones sobre asuntos que afectan el funcionamiento del control interno, por ejemplo comunicaciones relacionadas con exámenes relacionados por agencias reguladoras de bancos. En el desarrollo de sus actividades de supervisión y seguimiento, la administración

también puede considerar comunicaciones relacionadas con el control interno provenientes de los auditores externos.⁸

El informe COSO dispone de una variedad de metodologías y herramientas de evaluación, incluyendo listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagrama de flujo.

Los evaluadores identifican las metodologías y herramientas necesarias para apoyar al proceso de evaluación. Existen diverss de ellas bien estructuradas, que se emplearán para documentar y evaluar aspectos específicos de la gestión de riesgos corporativos. Los factores de selección de dichas metodologías y herramientas de evaluación sono los de su facilidad de uso por parte del personal asignado, su relevancia para el alcance dado y su adecuación a la naturaleza y frecuencia esperada de la evaluación, cuando el alcance incluye la comprensión y documentación de diferencias entre el diseño del proceso negocio y su comportamiento real, el equipo de evaluación podría revisar o desarrollar diagramas de flujo del proceso y matrices de control, mientras que un alcance limitado a evaluar la presencia de determinadas actividades de control obligatorias podria sugerir el uso de un cuestionario establecido.

A continuación se enumera las herramientas empleadas, tanto de manera individual como conjuntamente entre sí:

- Diagramas de flujo del proceso
- Matrices de riesgo y de control
- Técnicas de auditoría
- Benchmarking, empleando información interna, del sector o de empresas afines.
- Cuestionarios

⁸ Blanco Luna Yanel, Normas y procedimientos de auditoría integral, ed. 2001. Cap. 3.

- Talleres de trabajo de autoevaluación de riesgos y de control.

Las deficiencias son comunicadas a las personas directamente responsables de alcanzar los objetivos del negocio afectados por dicha deficiencia.

Las deficiencias se comunican a la persona directamente responsable de la actividad y a una persona que se encuentre en un nivel al menos inmediatamente superior.

Determinados tipos específicos de deficiencias se comunican directamente a niveles directivos más altos.⁹

1.8. Informe Coso. Resumen Ejecutivo

En materia de control interno se emitió en 1992 el Informe Coso (Committee of Sponsoring Organization of the Broadway Commission), es denominado así, porque se trata de un trabajo que encomendaron: el Instituto Americano de Contadores Públicos, la Asociación Americana de Contabilidad, el Instituto de Auditores Internos, el Instituto de Administración y Contabilidad y el Instituto de Ejecutivos Financieros.

El documento Internar Control intégrate emitido por Committee of Sponsoring Organization of the Broadway Commission (COSO) define el control interno, describe sus componentes y suministra un criterio con el cual los sistemas de información pueden ser evaluados. El documento ofrece una guía para informe al público del control interno y provee materiales que los gerentes, auditores y otros pueden utilizar para evaluar un sistema de control interno.

⁹ Informe COSO. Dr. José Lago Rodríguez. Federación Latinoamericana de auditores internos.

El documento proporciona metas como las siguientes:

- A) Establecer una definición común del control interno que sirva para muchos grupos diferentes.
- B) Proveer un estándar con el cual las organizaciones puedan evaluar su sistema de control y determinar cómo mejorarlos.

Control interno es un proceso efectuado por la junta de directores de una entidad, gerencia y otro personal diseñado para proveer razonable seguridad respecto del logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

El control interno es un proceso, esto es un medio hacia un fin, no un fin en sí mismo.

El control interno es efectuado por personas. No es meramente políticas, manuales y formatos, sino personas a todos los niveles de una organización.

Del control interno puede esperarse que provea solamente una razonable seguridad no absoluta seguridad, a la gerencia y junta de una entidad.¹⁰

¹⁰ [http://auditoria/home.nsf/Todos/03C8949A3EA3E654C12571AC00827A40/\\$FILE/COSO+ERM.pdf](http://auditoria/home.nsf/Todos/03C8949A3EA3E654C12571AC00827A40/$FILE/COSO+ERM.pdf)

A continuación se grafica los componentes del Informe COSO II :



1.9. Informe Coso ERM

El control interno es una parte integral de la administración del riesgo empresarial, es más amplia que el control interno, es decir que forma una concepción robusta que se enfoca más sobre el riesgo.

El ERM es una propuesta disciplinada y estructurada que alinea la estrategia, los procesos, las personas, tecnología y conocimiento, con el propósito de evaluar y administrar las incertidumbres que la empresa enfrenta a medida que crea valor, significa la eliminación de las tradicionales barreras de funciones. Es decir se aprovecha los riesgos no simplemente como peligros que evitar, sino que en muchos casos potencializar y convertirlos en oportunidades.¹¹

¹¹ www.coso.org. Committee of Sponsoring Organizations (COSO)

Este informe establece como los líderes deberían buscar, analizar sus riesgos críticos (equilibrándolos con sus objetivos para lograr mejores retornos) y luego utilizar esa información para crear valor en el negocio. Este documento esboza un nuevo modelo de ERM, que puede entregar a las organizaciones nuevas acciones que pueden ser utilizadas para mejorar la toma de decisión y potencialmente aumentar el valor del negocio.

En la Basilea II también se menciona varios cambios que marcan un rumbo sobre el que hay que empezar. Basilea I se centraba en el análisis de riesgos de crédito y de mercado. Ahora se aumenta la regulación de fondos propios exigidos por la normativa y la exposición al riesgo.

Componentes:

A continuación se observa un resumen de lo que comprende los componentes del Informe Coso ERM, que en la mayoría coincide con los del Informe Coso anteriormente expuesto, sin embargo hay que tomar algunas técnicas en cuenta para mejorar el tratamiento de los riesgos.¹²

¹² http://www.coso.org/documents/COSO_ERM_ExecutiveSummary.pdf

Diferencias entre Costo ERM y Costo I

Diferencias entre Costo ERM y Costo I	
<u>Costo ERM</u>	<u>Costo I</u>
El proceso del Costo ERM incluye las siguientes características:	El proceso del Costo I incluye las siguientes características:
Alinear el apetito por el riesgo y la estrategia	Eficacia y eficiencia de las operaciones
Conectar crecimiento, riesgo y retorno	Fiabilidad de la información financiera
Mejorar las decisiones en respuesta a los riesgos	Cumplimiento de leyes y normas que sean aplicables
Minimizar sorpresas y pérdidas operacionales	Salvaguarda de los activos
Identificar y gestionar riesgos cruzados	
Proveer respuestas integrales a riesgos múltiples	
Dimensionar Oportunidades	
Monitorear el comportamiento del ERM	
Se diferencia también en los componentes puesto que incluye lo siguiente:	Componentes del control interno a continuación:
Establecimiento de objetivos	Ambiente de control
Identificación de eventos	Actividades de control
Respuesta a los riesgos	Evaluación de riesgos
Monitoreo	Información y Comunicación
	Supervisión

Ambiente interno.

El ambiente interno abarca el tono de una organización y establece la base de cómo el personal de la entidad percibe y trata los riesgos, incluyendo la filosofía de administración de riesgo y el riesgo aceptado, la integridad, valores éticos y el ambiente en el cual ellos operan. Los factores que se contemplan son:

- Filosofía de la administración de riesgos
- Apetito al riesgo
- Integridad y valores éticos
- Visión del Directorio
- Compromiso de competencia profesional
- Estructura organizativa
- Asignación de autoridad y responsabilidad
- Políticas y prácticas de recursos humanos

Establecimiento de objetivos.

Los objetivos deben existir antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten su consecución. La administración de riesgos corporativos asegura que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan la misión de la entidad y están en línea con ella, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.

Identificación de riesgos.

Los eventos internos y externos que afectan a los objetivos de la entidad deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades. Estas últimas revierten hacia la estrategia de la dirección o los procesos para fijar objetivos.

Técnicas e identificación de riesgos son las siguientes:

- Existen técnicas focalizadas en el pasado y otras en el futuro
- Análisis (Factores políticos ó gubernamentales, económicos, tecnológicos y sociales).
- Análisis FODA (Fortalezas, oportunidades, Debilidades y amenazas)

Potencialmente los eventos tienen un impacto negativo, positivo ó combinado, representando los primeros riesgos inmediatos, medianos ó de largo plazo, los cuales deben ser evaluados dentro del ERM.

Evaluación de riesgos.

Los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser administrados. Los riesgos son evaluados sobre una base inherente y residual bajo las perspectivas de probabilidad (posibilidad de que ocurra

un evento) e impacto (su efecto debido a su ocurrencia), con base en datos pasados internos (pueden considerarse de carácter subjetivo) y externos (más objetivos).

Respuesta al riesgo.

La dirección selecciona las posibles respuestas - evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos -desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo de la entidad.

Las categorías de respuesta al riesgo son:

- **Evitarlo:** Se toman acciones de modo de discontinuar las actividades que generan riesgo
- **Reducirlo:** Se toman acciones de modo de reducir el impacto, la probabilidad de ocurrencia del riesgo o ambos
- **Compartirlo:** Se toman acciones de modo de reducir el impacto o la probabilidad de ocurrencia al transferir o compartir una porción del riesgo
- **Aceptarlo:** No se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo

En cuanto a la visión del portafolio de riesgos en la respuesta a los mismos, ERM establece:

- ERM propone que el riesgo sea considerado desde una perspectiva de la entidad en su conjunto de riesgos
- Permite desarrollar una visión de portafolio de riesgos tanto a nivel de unidades de negocio como a nivel de la entidad
- Es necesario considerar como los riesgos individuales se interrelacionan
- Permite determinar si el perfil de riesgo residual de la entidad está acorde con su apetito de riesgo global

Actividades de control.

Las políticas y procedimientos se establecen e implantan para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se llevan a cabo efectivamente.

Información y comunicación

La información relevante se identifica, captura y comunica en forma y plazo adecuado para permitir al personal afrontar sus responsabilidades. Una comunicación efectiva debe producirse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a través, y hacia arriba de la entidad.

Monitoreo

La totalidad de la administración de riesgos corporativos es monitoreada y se efectúan las modificaciones necesarias. Este monitoreo se lleva a cabo mediante actividades permanentes de la dirección, evaluaciones independientes o ambas actuaciones a la vez. La administración de riesgos corporativos no constituye estrictamente un proceso en serie, donde cada componente afecta sólo al siguiente, sino un proceso multidireccional en el cual casi cualquier componente puede e influye en otro.

CAPÍTULO II

2. ASPECTOS GENERALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CENDES LTDA.

2.1. Base Legal

Artículo 2

“Los derechos, obligaciones y actividades de las cooperativas y de sus socios se regirán por las normas establecidas en esta Ley, en el Reglamento General, en los reglamentos especiales y en los estatutos, y por los principios universales del cooperativismo”.¹³

2.2. Domicilio y jurisdicción

La cooperativa de ahorro y crédito se encuentra radicada en la Ciudad de Quito, Barrio La mariscal calles Reina victoria y Veintimilla esquina, este lugar ha sido escogido estratégicamente puesto que junto a esta institución se encuentra ubicado un centro de estudios en donde se puede contactar a los socios con mayor facilidad así como captarlos puesto que en este barrio existen algunos centros de estudios a todo nivel, centrandos esfuerzos para llegar a ofrecer nuestros servicios en los centros universitarios

2.3. Breve historia de la Cooperativa CENDES Ltda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CENDES Ltda. se constituye según acuerdo ministerial otorgado por la Dirección Nacional de Cooperativas, número dos mil

¹³ Ley de Cooperativas

quinientos treinta y uno del 28 de abril del 2004 para beneplácito de los socios que hoy integran esta institución; que no ha hecho otra cosa que promover constantemente el ahorro entre personas de escasos recursos económicos, puesto que nació de la necesidad de impulsar la educación en todos los niveles.

A principios de la actividad económica se promovía el ahorro a través de un sacrificado trabajo como es: entrevista de casa en casa con las personas que necesitan ahorrar y, a través del ahorro, conseguir préstamos con intereses bajos.

Los fundadores pensaron en el cooperativismo y en el ahorro tomando en consideración que es el mejor instrumento positivo en el desarrollo económico y social de los pueblos; el sistema que entraña la acción mancomunada de los hombres sin distinción de ninguna naturaleza. Pero también creyeron en algunos valores específicos que se distinguen en algunos casos de cualquier institución financiera como son los siguientes:

- Honestidad
- Trabajamos con transparencia y honradez, cumpliendo siempre lo que ofrecemos.
- Seguridad y Solvencia
- Somos una organización que genera confianza, en base a la solidez moral y financiera que nos caracteriza.
- Vocación de servicio
- Desarrollamos nuestro trabajo con calidez humana y profesionalismo esforzándonos por brindar el mejor servicio.
- Solidaridad
- Apoyamos al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros socios y clientes, buscando el fortalecimiento de sus finanzas y actuando con equidad.
- Compromiso
- Actuamos convencidos de que debemos dar más de lo esperado con un alto sentido de pertenencia a nuestra cooperativa y con responsabilidad.

2.4. Misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CENDES Ltda.

Promover y desarrollar en los socios el ahorro y la ayuda mutua, construyendo una cultura empresarial solidaria, ofertar y otorgar créditos de alta calidad en condiciones ventajosas mediante el trabajo en equipo y la atención personalizada que permita satisfacer las expectativas de los socios, que permita lograr el crecimiento sólido y sostenido de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CENDES Ltda.

2.5. Visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CENDES Ltda.

Seremos una Cooperativa con un reconocido liderazgo en la prestación de los servicios financieros, para elevar el nivel económico, social y cultural de nuestros socios y del público en general.

2.6. Estructura Organizacional

La estructura organizacional de una cooperativa está compuesta por los socios, su junta de directores, el comité de administración, el comité de vigilancia, el administrador y los empleados. Además, un comité de crédito en el caso estricto de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Socios - Es la base de la cooperativa, su estructura básica. Deben estar conscientes de la importancia de su rol. Además, deben patrocinar y participar en las actividades de su cooperativa y estar atentos a todo lo correspondiente a su funcionamiento.

Directores - Representan a los socios y son los responsables de las políticas que se implanten. Su función fundamental es realizar las genuinas disposiciones de la Asamblea.

Comités - Estos son elegidos o seleccionados para garantizar la educación y la calidad y supervisión de los servicios.

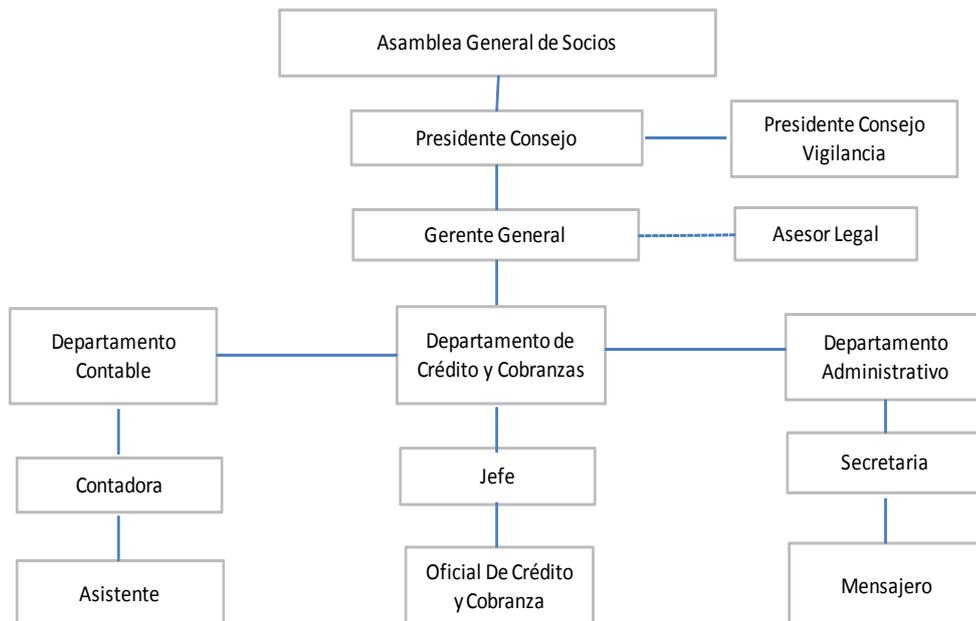
Administrador - Seleccionado por la Junta de Directores. Está a cargo de la acción gerencial de la institución que incluye implantación de las políticas que defina la Junta de Directores.

Empleados - Personal que rinde sus servicios y permite el funcionamiento de la cooperativa. Son reclutados por el administrador, con el visto bueno de la Junta de Directores.

Estos son los roles básicos de una institución cooperativa. El poder que surge de la Asamblea de Socios es delegado a la Junta de Directores y el Comité de Supervisión. Ellos delegan en el administrador, quien a su vez delega en los empleados. Esta relación también conlleva una comunicación y responsabilidad a la inversa.

A continuación se presenta el organigrama que posee actualmente la cooperativa de ahorro y crédito CENDES Ltda.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cendes Ltda.

2.7. Objetivo General

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CENDES Ltda. tiene como objetivos los siguientes:

- Captar recursos económicos de los socios y promover su desarrollo económico y social, mediante el esfuerzo propio y la ayuda mutua.
- Brindar servicios complementarios de tipo personal y de ayuda social.
- Fomentar la Educación Cooperativa.

2.8. Valores Corporativos

Los valores corporativos son un conjunto de principios por medio de los cuales se siguen lineamientos que son la base sobre la cual las cooperativas desarrollan sus actividades diarias las mismas que están estrechamente relacionadas entre sí, estos principios son:

Primer Principio: Membresía Abierta y Voluntaria

Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

Segundo Principio: Control Democrático de los Miembros

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa responden ante los miembros. En las cooperativas de base los miembros tienen igual

derecho de voto (un miembro, un voto), mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos.

Tercer Principio: La Participación Económica de los Miembros

Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de membrecía.

Los miembros asignan excedentes para cualquiera de los siguientes propósitos: el desarrollo de la cooperativa mediante la posible creación de reservas, de la cual al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los miembros en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades según lo apruebe la membrecía.

Cuarto Principio: Autonomía e Independencia

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.

Quinto Principio: Educación, Formación e Información

Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Las cooperativas informan al público en general - particularmente a jóvenes y creadores de opinión- acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

Sexto Principio: Cooperación entre Cooperativas

Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

Séptimo Principio: Compromiso con la Comunidad

La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

Sin embargo con los valores que se mencionaran a continuación reflejan claramente las directrices a utilizarse en el desenvolvimiento de cualquier actividad dentro de la cooperativa.

Ayuda Mutua

Se da la “ayuda mutua” cuando dos o más personas se socorren y cooperan entre sí para lograr las metas individuales o colectivas propuestas.

Responsabilidad

La “responsabilidad” es la obligación de responder por los propios actos. Es también garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Democracia

En el cooperativismo hay “democracia” cuando los asociados mantienen el control de la cooperativa participando activamente en la toma de decisiones en asambleas generales, en órganos sociales a través de sus representantes o en otros espacios de poder.

Igualdad

Consiste en ofrecer el mismo trato y condiciones de desarrollo a cada asociado sin discriminación de sexo, etnia, clase social, credo y capacidad intelectual o física.

Equidad

La “equidad” se refiere a la noción de justicia de dar a cada cual lo que se merece o ha ganado según sea su grado de participación o aporte y reconociendo sus condiciones y características especiales. Es decir, tomando en cuenta la diferencia.

Solidaridad

Es la adhesión libre y voluntaria a una causa o empresa, creando una relación humana de mutuo apoyo donde la felicidad particular depende de la felicidad colectiva. Es entonces la comunidad de intereses, sentimientos y propósitos.

Honestidad

Es la honradez, la dignidad y la decencia en la conducta de los(as) asociados(as). La persona honesta es incapaz de robar, estafar o defraudar.

Transparencia

En una cooperativa hay “transparencia” cuando la información es administrada entre asociados y dirigentes de manera clara, veraz y oportuna. En la base de la transparencia está la confianza, la comunicación y la franqueza. Se oponen a ella el encubrimiento y el engaño.

Responsabilidad Social

En el cooperativismo la “responsabilidad social” se vincula al compromiso con el desarrollo de la comunidad. Por ello las cooperativas son agentes activos en la generación de empleo y en la justa distribución de la riqueza.

Preocupación por los Demás

Hasta no lograr el bienestar material y espiritual de las personas que le rodean, el cooperativista auténtico estará en una condición de inquietud, buscando soluciones a los problemas sociales.

2.9. Productos y Servicios

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CENDES Ltda. Cuenta con un abanico de productos y servicios, los cuales están mejorando constantemente para satisfacer las necesidades de los socios pretendiendo mejorar la calidad de vida de los socios y su familia.

Ahorros

Es la cuenta que le permite disponer de su dinero en el momento deseado. Además se le reconocen intereses mensualmente sobre saldos promedios mensuales, capitalizables mensualmente, pagando un interés de un 5% anual. Esta cuenta también goza de seguro de vida sin costo para el dueño. Este se hará efectivo al beneficiario al presentar el acta notariada de posición efectiva así como también estará en función del saldo de promedio mensual que ha. Si es de 300 a 1000 sería 5 veces el saldo promedio; de 1001 a 2000 sería 7 veces saldo promedio; más de 2001 10 veces el saldo promedio fijando como máximo monto de este beneficio \$5000.

Los requisitos para apertura de la cuenta serán:

- Copia de Cédula y Papeleta de votación Padre de Familia o partida de nacimiento del niño.
- Original de último pago de agua, luz o teléfono del lugar de residencia.
- Depósito inicial (\$20 dólares)

Plan de Ahorro Estudiantil

Es un plan de ahorro acumulativo, que le permite al socio garantizar los estudios de sus hijos, o del estudiante mismo, ahorrando un monto mensual según el plan que haya seleccionado. Este plan le dará la oportunidad al socio de poder ofrecerle una buena educación superior a sus hijos y poderlos preparar para éste mercado tan competitivo en que vivimos actualmente. El valor mensual mínimo podría ser de \$5,00 Y tendría tres meses de gracia para cualquier eventualidad en la cual no pueda realizar dicho depósito. Esta cuenta no permite realizar retiros constantes sino después de 36 meses, lo puede realizar antes pero no se pagará el bono de incentivo integro ya que iría de acuerdo al saldo promedio mantenido en la cuenta, en cambio como Cooperativa se cobraría una penalización por no respetar el contrato en donde constaría el período al que se acoge, de acuerdo a la conveniencia.

Inversiones: Depósitos a plazo fijo a 31, 61, 91, 181,361 días, pagamos tasas competitivas en el mercado de acuerdo al monto y al tiempo de la inversión.

Crédito

La Cooperativa les ofrece diversas modalidades para obtener créditos, con plazos acorde a sus necesidades e intereses sin competencia en el mercado. Los préstamos al asociado están en proporción de diez veces su inversión en aporte de capital. También puede gozar de un nuevo crédito al cancelar el 60% de su préstamo, con un tiempo que va desde 1 mes hasta 36 meses. Se deberá exigir como pre requisito que mantenga su cuenta activa, es decir que haya un ahorro continuo es decir que el socio

haya realizado depósitos mensuales. En pocas palabras se analizará la capacidad de ahorro que posee.

Se le hará firmar una autorización para confirmar el historial en un buró crediticio (la central de riesgos) tanto del garante como del Deudor y deudor solidario.

Los requisitos para acceder a un préstamo son los siguientes:

- Copia de Cédula y Papeleta de votación del deudor y cónyuge.
- Copia de Cédula y Papeleta de votación del garante y cónyuge
- Original de último pago de agua, luz o teléfono del lugar de residencia del deudor y garante.
- Si la situación del deudor o del garante es la de estar separado pero no divorciado, se deberá presentar una declaración juramentada.
- Encaje necesario de acuerdo al valor del préstamo que solicite. El 5% sería el mínimo necesario para que avale esta transacción.

Ventajas de tomar un préstamo en la Cooperativa:

- Rapidez y agilidad en el proceso.
- La tasa que ofertamos en un inicio es sobre saldos, es decir si usted cancela más dinero en las primeras cuotas, en su última cuota cancelará menos o nada dependiendo de los pagos.
- Beneficio de Ayuda por fallecimiento de socios, para que en el caso que tenga préstamo cubra la totalidad de la deuda.
- Anualmente pagamos un porcentaje mayor de interés al de otras instituciones financieras por el monto que usted ahorre en la institución, los mismos que variarán según los excedentes, esto en el caso de certificados, en el caso de los ahorros la acreditación de intereses se la hará de manera semestral es decir al obtener los estados de situación económica-financiera.

Inversiones

Son depósitos que los padres de familia y estudiantes mayores de edad, pueden realizar en períodos superiores de 360 días (1 año, 2 años y 3 años). Garantizando el futuro de los hijos. Ganan excelentes tasas de interés cancelados al vencimiento. (Para personas que ubiquen su dinero a un año se cancelara el 9%, 2 años cancelara 12%, 3 años se cancelara el 15%) Estos certificados les brindan la oportunidad de poder obtener créditos rápidamente, contando así con permanente rentabilidad y seguridad. Además usted decide si desea que sus intereses sean capitalizados en su próxima renovación, comunicándose con quince días de anticipación.

Se debe tomar en cuenta que los porcentajes de interés no son fijos dependen de factores fundamentales como son los siguientes: el período y el monto de dinero, pues esto nos permitirá determinar los usos del dinero, que podrían ser diversos analizando las situaciones que se presenten en determinado momento, por ejemplo de acuerdo a un aproximado de solicitudes de crédito en meses anteriores se puede determinar el valor a colocar así como también si en ese momento no se requiere que el dinero sea colocado en préstamos se puede investigar en que institución financiera se puede invertir para que este dinero no quede sin ser usado, y se garantice de esta manera el pago de intereses o la liquidación de las pólizas.

2.10. Cooperativismo en Ecuador

La cooperación en el Ecuador tiene una larga tradición histórica que se remonta a las épocas precoloniales, cuando constituyó un factor importante para el desarrollo organizacional y cultural de su población. En efecto, en el antiguo Quito, hoy República del Ecuador, antes y después de la dominación de los incas y de la conquista de los españoles, existían formas de cooperación voluntaria de las colectividades agrarias para llevar a cabo obras de beneficio comunitario o de beneficio familiar, denominadas de diferentes maneras: minga, trabajo mancomunado, cambia manos, etc.

“La historia del sistema cooperativo se remonta a la práctica de diferentes modalidades de asociación tradicional, especialmente en el ámbito rural y en actividades de carácter agropecuario, tal era el caso, por ejemplo en Latinoamérica, los ayllus de la cultura Inca que comprendió lo que ahora es Perú, Bolivia, Ecuador, parte de Chile y el norte argentino. De igual modo, en las culturas del norte de América como la azteca en México y las juntas en Costa Rica. Estas manifestaciones tradicionales de la cooperación aún están vigentes en muchos países de América Latina y en el mundo, este sistema de cooperativismo en épocas pasadas, que se identificaba por la autoayuda, solidaridad y cooperación entre sus integrantes en las diferentes actividades fueron determinantes para iniciar lo que hoy se conoce como los principios del sistema cooperativo.

El cooperativismo, a lo largo de su historia ha sido considerado y definido de múltiples formas: como doctrina política, modo de producción, sin embargo, actualmente se puede afirmar que el cooperativismo es un plan económico que forma parte importante de la vida de muchos países, y su desarrollo y difusión indica que podría llegar a modificar hasta la estructura política de las sociedades que las han implantado.

Una de las características importantes de la teoría cooperativista es su sencillez, pues no surge como producto de sesudas reflexiones de filósofos o teóricos, sino del sentido común”¹⁴.

La legislación cooperativa data de 1937 pero fue en la década del cincuenta que cobró verdadera presencia en el ámbito nacional cuando se da la creación de la mayor parte de las organizaciones cooperativas de primer y segundo grado, en esto intervinieron directa o indirectamente agentes ajenos a los sectores involucrados, es decir instituciones públicas, privadas y promotoras; entre estos ;últimos se puede señalar a los religiosos, voluntarios extranjeros y algunos profesionales, a título

¹⁴ Ing. Comercial Patricio Barzallo Mendieta ago-2002 Fundamentos históricos y teóricos del sistema cooperativo de ahorro y crédito

personal o encargados por alguna organización de carácter político o social. Cabe citar también la acción desarrollada por los gremios, sindicatos de trabajadores, organizaciones clasistas y personal de movimiento cooperativo sobre todo norteamericano.

La acción de las instituciones religiosas fue dirigida a crear y fomentar las organizaciones de cooperativas de ahorro y crédito. El 7 de octubre de 1966 en la presencia interina de Clemete Yerovi Indaburo, se promulgó la ley de cooperativas y el 17 de enero de 1968 se dicta el reglamento respectivo. El crecimiento cooperativo en la década del sesenta al setenta, fue vigoroso (449% de entidades y 402% de asociados); sin embargo a fines del año 1970, al reducirse los recursos y la acción de fomento del Estado y del exterior, este proceso desaceleró el crecimiento cooperativo. Actualmente, predominan las cooperativas de servicio y las de consumo, pero cabe destacar la organización que han sabido desarrollar por iniciativa propia, las cooperativas de ahorro y crédito, la integración cooperativa se sustenta en federaciones verticales y en centrales; además el índice de penetración cooperativa ha tenido leves incrementos en la década de los ochenta, mientras que en los últimos tiempos como respuesta a la actual crisis del país se han visto fortalecidas en especial las de ahorro y crédito.

2.11. Fundamentos históricos y teóricos del sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito

En 1843 surge la primera cooperativa que es la cooperativa de los justos pioneros de Rochdale (Inglaterra). Es la que da origen a los principios cooperativos.

Con la primera revolución industrial y las difíciles condiciones económicas surgen las primeras cooperativas, así como el cooperativismo agrario y de crédito (origen en el catolicismo).

En 1890 hay un gran auge en la Comunidad Valenciana de las cooperativas de crédito agrario (cajas rurales) se desarrolla el cooperativismo español.

Caracteriza al cooperativismo español su aparición tardía. En 1855 en Cataluña nace la primera cooperativa, se denomina “la económica palafu gelleuse”. Para algunos es la primera cooperativa de consumo española.

Las primeras cooperativas de consumo carecen de ánimo de lucro, con afán de redención humana y la mayoría se dedican a la compra común de artículos alimentarios.

Con la Guerra Civil y el Franquismo se frena la evolución del cooperativismo, sin embargo en los años 70 y 80 resurge el cooperativismo.

Surgen cooperativas de trabajo asociado y sociedades anónimas laborales (industriales y de servicios).¹⁵

“Friedrich Wilhelm Raiffeisen fue en el siglo XIX el inspirador en Alemania, de la formación de organizaciones comunitarias dedicadas al crédito; tuvo la visión de que en vez de depender de donaciones y subsidios, los más necesitados se valieran de su propio esfuerzo - autoayuda y ayuda mutua para promover mejores condiciones de vida, y que el crédito era una herramienta fundamental para el progreso de las familias y empresas.

El modelo Raiffeisen de cooperación se caracteriza por una visión empresarial dinámica de apertura al mercado y competencia en el sector financiero bancario. Hoy el modelo Raiffeisen es en Alemania un sistema unido de 3.000 Volksbanks y Raiffeisenbanks, con 20.000 sucursales, representado un 22 % del total del mercado bancario. También en Holanda (con un 25 % del mercado), Francia, Bélgica y Austria, la banca cooperativa de este modelo cooperativo ha desarrollado una red de

¹⁵ Ing. Comercial Patricio Barzallo Mendieta ago-2002 Fundamentos históricos y teóricos del sistema cooperativo de ahorro y crédito

singular importancia, basada preferentemente en el pequeño ahorro y en la atención a pequeños productores y consumidores”¹⁶.

En los últimos años el cooperativismo se ha desarrollado fuertemente en torno a cuatro aspectos:

- Crecimiento del cooperativismo de trabajo asociado.
- Papel de motor de la economía del cooperativismo de crédito.
- Desarrollo e implantación de la corporación cooperativa Mondragón.
- Utilización de estrategias de crecimiento (interno y externo).

“Mientras en algunos aspectos las cooperativas de ahorro y crédito en América Latina muestran en cuanto al catálogo de sus actividades y sus posibilidades cierta convergencia hacia la banca tradicional, en otros conservaron su carácter especial y sus limitaciones: Cada vez menos cooperativas de ahorro y crédito se limitan a trabajar solamente con asociados con un vínculo común, ahora más bien abren la posibilidad de ser socio a todo público. Actualmente entre los países de la muestra, sólo en el caso de Brasil la legislación exige el vínculo común. En aproximadamente la mitad de los países, las cooperativas de ahorro y crédito se deben limitar a captar de sus asociados y no están habilitadas para captar depósitos de terceros.

En la gran mayoría de los países objeto del presente artículo, las cooperativas de ahorro y crédito otorgan crédito sólo a sus asociados; en aproximadamente la mitad de los casos están habilitadas para mezclar sus actividades de ahorro y crédito con otros servicios para sus asociados (p. ej. compra-venta de electrodomésticos, cobro de servicios públicos), hecho que dificulta el control y la supervisión de las instituciones”.¹⁷

¹⁶ www.fucac.com. es una entidad de ahorro y crédito de naturaleza cooperativa se encuentra en américa latina (Uruguay)

¹⁷ <http://www.neticoop.org.uy/article118.html>

2.12. Diagnóstico Situacional (FODA)

EL análisis FODA, es una técnica de planeación estratégica que permite crear o reajustar a una estrategia, ya sea de negocios, mercadotecnia, comunicación, relaciones públicas, etc.

El cual permitirá conformar un cuadro de la situación actual de una empresa u organización; permitiendo, de esta manera, obtener un diagnóstico preciso que permita tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados por la empresa.

Esta sigla es usada para referirse a una herramienta analítica que le permitirá trabajar con toda la información que posea sobre su negocio, útil para examinar sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

Este tipo de análisis representa un esfuerzo para examinar la interacción entre las características particulares de su negocio y el entorno en el cual éste compete.

Los objetivos del FODA son los siguientes:

- Conocer la realidad de la situación actual.
- Tiene la finalidad de visualizar panoramas de cualquier ámbito de la organización.
- Visualizar la determinación de políticas para atacar debilidades y convertirlas en oportunidades.

En el caso específico de la Cooperativa objeto de estudio, se analizan las variables internas a través de levantamientos de procesos (narrativas) para determinar las fortalezas y debilidades y en el caso de las variables externas mediante el conocimiento del área cooperativa del país, se determinarán las oportunidades y amenazas que apliquen a esta institución.

A continuación se presenta la situación actual de la Cooperativa:

Potenciales fortalezas internas

- En el mercado de intermediación financiera todas las líneas de servicios que se ofertan las posee la Cooperativa.
- Los socios fundadores se encargan de publicitar personalmente a sus amigos y allegados la existencia de la Cooperativa.
- La administración tiene la capacidad de analizar los cambios y plantearlos de una manera estratégica que beneficie a toda la Cooperativa.

Posibles Debilidades

- No presenta una amplia cobertura del mercado, puesto que está situada únicamente en Quito.
- No posee buenas habilidades de marketing puesto que la administración no ha realizado la asignación de presupuesto para este propósito.
- No cuenta con un sistema de información adecuado, así como tampoco con un sistema informático actualizado.

Posibles Oportunidades

- Ofertar en instituciones educativas para realizar convenio de los pagos de roles de pago mediante la red bancaria de cajeros automáticos.
- Es una institución nueva por tanto no tiene antecedentes que puedan afectar a la confianza de los socios.
- Hay la posibilidad de que los socios fundadores realicen los trámites correspondientes para ampliar los servicios a mercados extranjeros.

Posibles Amenazas

- Otras instituciones financieras que llevan más tiempo posicionadas en el mercado pueden ya tener convenios establecidos, por lo tanto tenemos menos opciones de acceder a esta oportunidad, es decir no se puede explotar ciertos segmentos de mercado.

- Existen varias reformas y cambios en la política del país que no ayudan a la captación de inversiones.

A continuación se presenta un método a través del cual se busca obtener la información requerida para determinar la matriz FODA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CENDES Ltda.:

Encuesta realizada para determinar el diagnóstico situacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CENDES Ltda.							
Encuesta realizada al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CENDES Ltda.							
Nro.	Pregunta	Calificación	Ponderación	Porcentaje	Ponderación		
Factores Internos					Alto	Medio	Bajo
1	¿Usted considera que la cooperativa se encuentra con una buena ubicación?	3	3	100%	X		
2	¿La cooperativa otorga microcréditos, que ayuden a poner a la cooperativa en mejor posición?	3	3	100%	X		
3	¿El ambiente de control se ejecuta de manera apropiada?	2	3	67%			X
4	¿La cooperativa cuenta con un sistema de control interno para las áreas de crédito y cobranza?	1	3	33%			X
5	La cooperativa puede estar expuesta a riesgo de fraude, de acuerdo a su criterio	1	3	33%			X
Total:		10	15				
Factores Externos							
1	¿Existe un nicho de mercado en el sector de la mariscal?	3	3	100%	X		
2	¿Se percibe que los socios mantienen confianza en el sistema cooperativo?	3	3	100%	X		
3	¿Hay muchas cooperativas en la ciudad de Quito, bajo su criterio?	1	3	33%			X
4	La cooperativa se encuentra expuesta a retiros masivos por parte de los socios	1	3	33%			X
5	¿Existen rumores mal intencionados que puedan afectar la liquidez de la cooperativa?	1	3	33%			X
Total:		9	15				

Tabla de Ponderación de respuestas aplicada a la encuesta			
PONDERACIÓN	CRITERIO APLICADO A LA RESPUESTA		
1	No tiene proceso de control		
2	Tiene proceso de control y no lo cumple		
3	Tiene proceso de control y lo cumple		
Factores Internos			
Suma total de valor ponderación			15
Suma total de respuestas			10
Aplicando la fórmula el porcentaje de cumplimiento es:			67%
Tabla de valores		Tabla %	Descripción
Factores Internos		De 100% a 70%	Riesgo
Ponderación para cada pregunta		del 10% al 20%	Fortaleza
Ponderación para cada pregunta		del 1 al 9%	Debilidad
Factores Externos			
Suma total de valor ponderación			15
Suma total de respuestas			9
Aplicando la fórmula el porcentaje de cumplimiento es:			60%
Tabla de valores		Tabla %	Descripción
Factores Externos		De 100% a 70%	Riesgo
Ponderación para cada pregunta		del 10% al 20%	Fortaleza
Ponderación para cada pregunta		del 1 al 9%	Debilidad

MATRIZ FODA

Luego de haber realizado una encuesta al personal clave que conforma la administración de la cooperativa se ha ponderado sus respuestas, obteniendo como resultado la matriz que se presenta a continuación:

Fortalezas

- Se encuentra en buena ubicación respecto del domicilio de la Cooperativa.
- La cooperativa se encuentra enfocada a los microcréditos lo que le permite colocarse en mejor posición que otras instituciones financieras.

Debilidades

- No cuenta con un sistema de control interno en el área de crédito y cobranza, que es el giro de negocio.
- La cooperativa puede estar expuesta a riesgos de fraude por ejemplo, debido a que la administración no cuenta con el suficiente conocimiento y herramientas para ejercer el control.

Oportunidades

- Existe un nicho de Mercado en el sector de la mariscal por ser sector de universidades y oficinas.
- El comportamiento de la gente en la actualidad es no confiar en el sistema bancario por los acontecimientos que se han suscitado, más bien ha puesto sus ahorros en el sistema cooperativo porque consideran que es un sistema de mayor confiabilidad.

Amenazas

- Existen bastantes cooperativas en la ciudad de Quito y agresivamente han invadido de publicidad a las personas.
- Es vulnerable a retiros masivos de los socios debido a rumores mal intencionados que alertan de posible quiebra o falta de liquidez.

2.13. Plan de acción

Luego de este diagnóstico se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

- Determinar el alcance de la evaluación en términos de categoría de objetivos, componentes de control interno y actividades objeto de la evaluación.
- Identificar las actividades de supervisión continua que normalmente aseguran la eficacia del control interno.
- Establecer las prioridades de las áreas de mayor riesgo, por unidad, componente de control interno u otros, para su atención inmediata.
- En base a lo anterior, elaborar un programa de evaluaciones que conste de actividades a corto y largo plazo.
- Reunir a las personas que efectuarán las evaluaciones y considerar juntos el alcance y el calendario a establecer, así como
- La metodología y las herramientas a utilizar, examinar las conclusiones, para definir la forma de presentación de las conclusiones y determinar la documentación a entregar a la finalización de la evaluación.
- Seguir el avance de la evaluación y revisar las condiciones obtenidas.
- Asegurar que se tomen las acciones de seguimiento necesarias, modificando los apartados correspondientes de las evaluaciones posteriores, según proceda.

2.13.1 Deficiencias

Las deficiencias en el sistema de control interno pueden ser detectadas tanto a través de los procedimientos de supervisión continua realizados en la entidad como de las evaluaciones puntuales del sistema de control interno, así como a través de terceros.

El término “deficiencia” se usa aquí en un sentido amplio como referencia a un elemento del sistema de control interno que merece atención, por lo que una

deficiencia puede representar un defecto percibido, potencial o real, o bien una oportunidad para reforzar el sistema de control interno con la finalidad de favorecer la consecución de los objetivos de la entidad.

2.13.2 Fuentes de Información

Una de las mejores fuentes de información relativa a las deficiencias de control es el propio sistema de control interno. Las actividades de supervisión continua de una entidad, incluyendo las de gestión y supervisión diarias del personal, proporcionan la percepción de las personas directamente involucradas en las actividades de la entidad. El personal puede advertir aspectos de relevancia en tiempo real que pueden servir para identificar las deficiencias existentes rápidamente. Las evaluaciones puntuales del sistema de control interno constituyen otra fuente de detección de las deficiencias de control. Las evaluaciones realizadas por la dirección, los auditores internos u otros empleados pueden señalar áreas que necesiten mejoras.

2.13.3 Las deficiencias que se deben informar

Todas las deficiencias que puedan afectar la consecución de los objetivos de la entidad deben ponerse en conocimiento de las personas que pueden tomar las medidas necesarias, para determinar qué deficiencias se deben comunicar, conviene examinar el impacto de las mismas.

Al detectar una deficiencia del control interno, se debe comunicar el hecho a la persona responsable de la función o actividad implicada, que podrá tomar medidas correctivas, así como al nivel superior en la entidad. Este proceso permite que el responsable dé el apoyo y la supervisión necesarios para tomar acciones correctivas y proporcionar un informe a las otras personas en la organización cuyas actividades pueden verse afectadas.

2.13.4 Situación Actual

Es una cooperativa de ahorro y crédito que brinda préstamos a sus socios de diferentes maneras como por ejemplo, en artefactos pequeños necesarios para el hogar , todo esto hace mediante un préstamo que se descuenta por planillas las aéreas que interactúan con el socio y son las siguientes:

- * CRÉDITO
- * COMISARIATO
- * CONSUMO
- * CAJA

Estos anteriores puntos se dan a conocer mediante el análisis FODA de la cooperativa en conjunto.

Conociendo si las debilidades de la cooperativa y las fortalezas entre otras cosas que ayudaran a proveer las mejores estrategias para contrarrestar las debilidades.

Considerando las amenazas y las futuras oportunidades.

En todo planeamiento estratégico es necesario analizar el contexto en que se desarrollarán las acciones para el logro de cada uno de los objetivos y metas.

En conclusión este análisis permite a la administración crear estrategias que mejoran al proceso administrativo de la cooperativa de esa formar poder logra sus metas y objetivos, mejorando los sistemas de información con software más rápidos y eficientes en la atención al público, Creando programas de fidelización de los socios mediante promociones y ayudas de servicio social. Mejorando las tasas de interés para dejara atrás a la competencia directa. Mejorando e implementando mayor tecnología de todas las aéreas.

2.13.5 Análisis aplicado con base en la matriz FODA

La compañía se encuentra en una fuerte posición competitiva que genera estabilidad y confianza para la administración y sus socios, su efectividad en la administración se sigue reflejando en forma rentable su actual estrategia a nivel de negocios o a nivel corporativo es buena sin embargo se deberían asesorar mejor en cuanto a sistemas de información.

Lo que se puede hacer para transformar las debilidades en fortalezas y las amenazas en oportunidades es analizar las mismas y ver los correctivos en el menor tiempo posible, todas estas nuevas estrategias a nivel funcional, de negocios o corporativo llegaran a reflejarse en el futuro en una mejor rentabilidad y posicionamiento en el mercado de intermediación financiera.

2.13.6 Elementos externos necesarios para el desarrollo del diseño del sistema

“Riesgo de control” es el riesgo de que una exposición errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que individualmente pudiera ser de carácter significativo o cuando se agrega con exposiciones erróneas en otros saldos o clases, no sea evitado o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.

Limitaciones inherentes de los controles internos

Los sistemas de contabilidad y de control interno no pueden dar a la administración evidencia conclusiva de que se ha alcanzado los objetivos a causa de limitaciones inherentes. Dichas limitaciones incluyen:

- El usual requerimiento de la administración de que el costo de un control interno no exceda los beneficios que se espera se deriven.

- La mayoría de los controles internos tienden a ser dirigidos a transacciones que no son de rutina.
- El potencial para error humano debido a descuido, distracción errores de juicio y la falta de comprensión de las instrucciones.
- La posibilidad de burlar los controles internos a través de la colusión de un miembro de la administración o de un empleado con partes externas o dentro de la entidad.
- La posibilidad de que una persona responsable por ejercer un control interno pudiera abusar de esa responsabilidad, por ejemplo, un miembro de la administración sobrepasando un control interno.
- La posibilidad de que los procedimientos puedan volverse inadecuados debido a cambios en condiciones, y que el cumplimiento con los procedimientos pueda deteriorarse.

Comprensión de los sistemas de contabilidad y control interno

Al obtener un conocimiento de los sistemas de contabilidad y de control interno para planificar la auditoría, la persona responsable de la propuesta obtiene un conocimiento del diseño de los sistemas de contabilidad y de control interno, y de su operación. Por ejemplo, el especialista puede efectuar una prueba de “rastreo”, o sea, seguirle la pista a unas cuantas transacciones por todo el sistema de contabilidad.

Cuando las transacciones seleccionadas son típicas de las transacciones que pasan a través del sistema, este procedimiento puede ser tratado como parte de las pruebas de control. La naturaleza y alcance de las pruebas de rastreo efectuadas por el auditor son tales que ellas solas no proporcionarían apropiada evidencia suficiente de auditoría para respaldar una evaluación de riesgo de control que sea menos que alto.

La naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos efectuados por el auditor para obtener un conocimiento de los sistemas de contabilidad y de control interno variará, entre otras cosas, según:

- El tamaño y complejidad de la entidad y de su sistema de computación.
- Consideraciones sobre carácter significativo.

- El tipo de controles internos implicados.
- La naturaleza de la documentación de la entidad de los controles internos específicos.
- Evaluación del auditor del riesgo inherente.

2.13.7 Autoevaluación de gestión en la actualidad

La gestión comienza por la definición de objetivos

En la cooperativa el objetivo general lo fijan los socios cuando constituyen la sociedad y figura por escrito en estatutos o reglamento.

Los objetivos más detallados los define el consejo de administración

El consejo de administración ha de asesorarse por expertos:

- Consultores de cooperativas.
- Federaciones de cooperativas.
- Cooperativas de segundo grado.
- Director de la cooperativa.

Lo más sencillo y prudente es acudir en primer lugar al director de la cooperativa. El director tiene que considerar varios elementos:

- Número de socios
- Clases de servicios y productos que probablemente quieran comprar, y fuentes de obtención.
- El capital que se requiere.
- De dónde saldrá el capital y cuanto costará.
- Número de trabajadores que deberán emplearse, salario, duración.
- Si existen en la localidad personas con la cualificación necesario.

En este caso el consejo de administración adoptará el plan mediante acuerdo. Después el director pondrá en consideración un manual de procedimientos que se ha diseñado en base a las necesidades actuales y también se lo revisará detenidamente.

A continuación se deberá revisar algunos conceptos inherentes al desarrollo de una buena gestión, para de esta manera facilitar la autoevaluación

2.13.8 Conceptos Manual de procedimientos

El manual de procedimientos sintetiza de forma clara, precisa y sin ambigüedades los procedimientos operativos, donde se refleja de modo detallado la forma de actuación y de responsabilidad de todo miembro de la organización dentro del marco del sistema de calidad de la cooperativa y dependiendo del grado de involucración en la consecución de la calidad del producto final.

Planificación estratégica y despliegue de la calidad

La planificación estratégica de la calidad es el proceso por el cual la cooperativa define su razón de ser en el mercado, su estado deseado en el futuro y desarrolla los objetivos y las acciones concretas para llegar a alcanzar el estado deseado. Se refiere, al proceso de preparación necesario para alcanzar los objetivos de la calidad. Los objetivos perseguidos con la Planificación Estratégica de la Calidad son:

- Proporcionar un enfoque sistemático.
- Fijar objetivos de calidad.
- Conseguir los objetivos de calidad.
- Orientar a toda la organización.
- Válida para cualquier período de tiempo.

La planificación estratégica requiere una participación considerable del equipo directivo, ya que son ellos quienes determinan los objetivos a incluir en el plan de negocio y quienes los despliegan hacia niveles inferiores de la organización para, en primer lugar, identificar las acciones necesarias para lograr los objetivos; en segundo lugar, proporcionar los recursos oportunos para esas acciones, y, en tercer lugar, asignar responsabilidades para desarrollar dichas acciones. Los beneficios derivados del proceso de planificación son éstos:

- Alinea áreas clave de negocio para conseguir aumentar: la lealtad de socios, el valor del accionista y la calidad y a su vez una disminución de los costes.
- Fomenta la cooperación entre departamentos.
- Proporciona la participación y el compromiso de los empleados.
- Construye un sistema sensible, flexible y disciplinado.
- Los principales elementos dentro de la planificación estratégica de la calidad son:
 - La misión, cuya declaración clarifica el fin, propósito o razón de ser de una organización y explica claramente en qué negocio se encuentra.
 - La visión, que describe el estado deseado por la cooperativa en el futuro y sirve de línea de referencia para todas las actividades de la organización.
 - Las estrategias clave, principales opciones o líneas de actuación para el futuro que la cooperativa define para el logro de la visión.

Planificación de todas las estrategias

Son muchos los beneficios del trabajo en equipo en cualquier proceso de mejora de calidad. En el equipo, cada uno de los componentes aporta distintas experiencias, habilidades, conocimientos y perspectivas sobre los temas que abordan diariamente.

Si solo es una única persona intentando eliminar un problema o un defecto raras veces conseguirá dominar un proceso de trabajo completo. Los beneficios más significativos en calidad, normalmente, los logran los equipos: grupos de individuos que unen su talento y la experiencia que han desarrollado trabajando en distintas etapas del proceso que comparten.

Los equipos de mejora consiguen resultados duraderos porque pueden abordar aspectos mayores que una persona sola, pueden comprender completamente el proceso, tienen acceso inmediato a los conocimientos y habilidades técnicas de todos los miembros del equipo, y finalmente pueden confiar en el apoyo mutuo y en la cooperación que surge entre los componentes del grupo.

Un equipo es un conjunto de personas comprometidas con un propósito común y del que todos se sienten responsables. Dado que los componentes del equipo representan a varias funciones y departamentos, se obtiene una profunda comprensión del problema, permitiendo a la organización resolver los problemas que afectan a varios departamentos y funciones. Para mejorar la eficacia del trabajo en equipo es necesario dominar una serie de habilidades:

- Toma de decisiones, mediante tres pasos: Inputs(recogida y presentación de información relevante), Proceso del equipo (lograr una comprensión común de los hechos y un acuerdo sobre las opiniones e ideas de los componentes del equipo mediante técnicas de comunicación eficaces) y Resultados (donde se decide sobre las acciones apropiadas).
- Recogida y transmisión de información. La comunicación efectiva en cuanto a cómo se recoge la información es esencial en el proceso, desarrollando técnicas como la capacidad de escucha o la capacidad de preguntar.
- Celebración de reuniones, las cuales proporcionan la base comunicativa del equipo y que hay que establecer, planificar, dirigir, evaluar y preparar.
- Relaciones interpersonales. Las distintas personalidades, actitudes y necesidades de cada uno de los componentes pueden crear barreras que interfieran en las interacciones del equipo. La plena participación de todos los miembros implica el conocimiento de estas posibles barreras y la forma de superarlas y solucionarlas.

Trabajo en equipo

Aprender a trabajar de forma efectiva como equipo requiere su tiempo, dado que se han de adquirir habilidades y capacidades especiales necesarias para el desempeño armónico de su labor.

Los componentes del equipo deben ser capaces de: gestionar su tiempo para llevar a cabo su trabajo diario además de participar en las actividades del equipo; alternar

fácilmente entre varios procesos de pensamiento para tomar decisiones y resolver problemas, y comprender el proceso de toma de decisiones comunicándose eficazmente para negociar las diferencias individuales.

El proceso de mejora continua

La mejora de la calidad es un proceso estructurado para reducir los defectos en productos, servicios o procesos, utilizándose también para mejorar los resultados que no se consideran deficientes pero que, sin embargo, ofrecen una oportunidad de mejora.

Un proyecto de mejora de la calidad consiste en un problema (u oportunidad de mejora) que se define y para cuya resolución se establece un programa. Como todo programa, debe contar con unos recursos (materiales, humanos y de formación) y unos plazos de trabajo. La mejora de la calidad se logra proyecto a proyecto, paso a paso, siguiendo un proceso estructurado como el que se cita a continuación:

- Verificar la misión.
- Diagnosticar la causa raíz.
- Solucionar la causa raíz.
- Mantener los resultados.

En un primer momento, se desarrolla una definición del problema exacto que hay que abordar, por tanto se necesita reunir al equipo para verificar que comprende la misión y que tiene una medida de la mejora que hay que realizar. Las misiones procederán de la identificación de oportunidades de mejora en cualquier ámbito de la organización, desde el plan estratégico hasta las opiniones de los socios o de los empleados. Sin embargo se debe tomar en cuenta, la misión debe ser específica, medible y observable.

CAPÍTULO III

3. DETERMINACIÓN DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CENDES LTDA.

3.1. Principios Básicos para evaluación de Créditos

Siempre hay que tener presente dos aspectos para la evaluación de créditos

1. Propósito del crédito: destino, adonde va a recaer el producto
2. Análisis del crédito: evaluar si el solicitante es sujeto de crédito

La evaluación de los créditos y su otorgamiento se fijan siempre a través de un área o departamento de créditos y cobranzas el cual tendrá algunas funciones específicas dentro de la organización o empresa

Se deberá contar con el conocimiento del mercado objetivo para así analizar y estudiar el riesgo que se está dispuesto a aceptar como institución financiera, la rentabilidad mínima que se espera por el rendimiento financiero que se pueda obtener entre el margen de las tasas activa y pasiva, además se deberá hacer el correspondiente seguimiento a las políticas generales, riesgo de la Cartera, riesgo por cliente, requerimiento de la información.

Otro punto clave para la concesión del crédito es tener en cuenta que entre más largo sea el plazo hay más riesgo en la recuperación de la cartera, sin embargo es difícil predecir que sucederá con exactitud cuando se concede un préstamo a plazos más extensos.

3.2. Propósito del Crédito

El proceso y administración de crédito busca en toda y cada una de sus etapas cuantificar el riesgo que involucra una operación financiera y, a la vez, determinar la viabilidad que representa esta colocación de dinero para la cooperativa.

Poder dividir un proceso administrativo requiere, en primer lugar, que se identifiquen las diferentes actividades que lo componen. Dividir el proceso de administración de crédito en las siguientes fases:

- Definición del mercado meta al cual está orientado el esfuerzo de la cooperativa; una vez formalizados los contactos (socios), la cooperativa debe analizar la elegibilidad del crédito y, finalmente, el socio deberá administrar el crédito otorgado.
- La prontitud con que se determine que una operación no llegará a buen fin permitirá que la cooperativa no incurra en los altos costos que implica el paso de una a otra etapa. Asimismo, el propósito del proceso de crédito es identificar posibles situaciones de no pago en el futuro (morosidad), induciendo a que los ejecutivos adopten las medidas tendientes a mejorar la posición financiera ante el posible incumplimiento por parte de un deudor.

Al analizar los objetivos que se debe resolver mediante el proceso del crédito, debe la administración cuestionarse el porqué de la necesidad de cuantificar el riesgo de las operaciones de crédito como elemento esencial del proceso y administración de crédito de una institución financiera. La respuesta que se encuentra intrínseca en cuanto a la definición del negocio bancario, el cual se puede caracterizar como de compra y venta de riesgo.

En efecto, al lograr una captación¹⁸ la cooperativa está traspasando (vendiendo) un cierto nivel de riesgo a los inversionistas, ya que estos últimos pueden recuperar, incrementar o perder parte o la totalidad de los fondos depositados, resultado que dependerá de la situación financiera de la cooperativa y en si de las decisiones que tome la administración de acuerdo a los riesgos identificados tanto en el mercado financiero como en el medio socio-político en el que se está desarrollando actualmente.

Asimismo, la cooperativa, al realizar una colocación¹⁹ está adquiriendo (comprando) parte del riesgo que enfrenta el sujeto del crédito. Es decir, al efectuar el banco la colocación, su resultado económico se verá afectado posteriormente.

La gran dificultad que enfrentan las instituciones financieras para determinar la elegibilidad de una persona u otra como sujeto de crédito se debe a que la Cooperativa se ve forzado a interactuar directamente con una amplia gama de agentes económicos (socios).

Por lo tanto, en la medida en que la institución financiera conozca y pueda controlar los productos que comercializa (riesgos), podrá ejercer una mejor gestión de sus operaciones, lo que se reflejará en sus resultados económicos y en una cartera de colocaciones perfectamente equilibrada, acorde con sus objetivos.

La incorporación de elementos de decisión y seguimiento de créditos como un objetivo del proceso de crédito permite descentralizar, en alguna medida, la toma de decisiones que se deben adoptar en el proceso y administración de crédito, dando la agilidad que requieren las operaciones financieras. En la medida en que todos los ejecutivos actúen de igual forma ante similares situaciones, la gestión del negocio financiero será ágil y se enmarcará dentro de los márgenes establecidos. Además, el

¹⁸ Es un proceso mediante el cual el sistema financiero recoge recursos del público a través de cuentas corrientes de ahorros, depósitos a plazo fijo y los utiliza como fuente del mercado financiero, estos instrumentos financieros conforman los pasivos del sistema bancario.

¹⁹ Son los préstamos de dinero que las instituciones financieras hacen a sus clientes, en estas transacciones la institución financiera fija una tasa de interés por el monto del dinero así como también fija a través de una tabla de amortización los vencimientos de las cuotas que acuerden.

control interno es más expedito cuando la alta administración tiene estructurados todos los elementos de decisión y seguimiento que se deben aplicar en todas y cada una de las colocaciones.

Adicionalmente, el objetivo de seguimiento de un crédito puede dar paso a que el oficial de crédito busque nuevas posibilidades de negociación(plazo, valores) entre la cooperativa y el socio, a la vez que puede tener controlado el riesgo de su cartera de colocaciones.

La constante supervisión de las colocaciones, que realizará el personal de la cooperativa, permitirá que se tengan constantemente actualizadas las herramientas que se utilizan en la estructuración de los elementos de decisión, con lo cual se está en condiciones de identificar en forma rápida y anticipadamente los cambios en la posición financiera de algún sujeto de crédito que puedan afectar negativamente a la situación económica de la cooperativa.

La incorporación de elementos de decisión, más la metodología para su interpretación, posibilita que todos y cada uno de los directivos adopten la misma decisión (en la misma dirección) ante los mismos antecedentes, permitiendo la coherencia en la gestión de las políticas que los rigen. Dentro de una Cooperativa se puedan dar opiniones divergentes con respecto a una colocación, pero éstas estarán centradas en aspectos más de forma que de fondo y deberán estar reguladas bajo una política interna que sea de conocimiento de todo el personal involucrado en el proceso.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito requieren de recursos financieros aportados por sus socios. Las personas se afilian a las Cooperativas pagando su cuota de ingreso y aportaciones, depositando sus ahorros, a través de varios canales como:

- Ahorros retirables.
- Certificados de Aportación
- Depósitos a plazo fijo

3.3. Análisis del crédito en términos Cualitativos y Cuantitativos. Sujeto de crédito

El análisis de créditos se considera un arte ya que no hay esquemas rígidos y que por el contrario es dinámico y exige creatividad por parte del jefe de crédito, sin embargo es importante dominar las diferentes técnicas de análisis de crédito, y complementarla con una buena experiencia y un buen criterio, así mismo es necesario contar con la información necesaria y suficiente que permita minimizar el número de incógnitas para poder tomar la decisión correcta

El análisis del crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que ésta disminuya en gran proporción. Es muy necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como el comportamiento en créditos que se le hayan otorgado en la cooperativa, es decir el historial del cliente.

3.3.1 Aspectos Cuantitativos del Análisis de Créditos

Entre los aspectos más importantes en términos cuantitativos, se encuentran los objetivos específicos que deben ser analizados antes de otorgar un crédito.

- Disponer de Información para evaluar un crédito
- Tener presente la calidad de información con la que se dispuso para ello.
- Obtener la mayor cantidad de información que sea posible a través de algunos medios de fácil accesibilidad tales como:
 - Información de socios sobre el sector
 - Información de proveedores
 - Información de Bancos
 - Base de datos internas
 - Base de datos externas
 - Información de riesgo
 - Registro Públicos
 - Otras fuentes de información

Luego de analizar estos objetivos se podrá concluir que, es importante analizar los estados financieros, se solicitará los últimos tres meses para analizar sus variaciones y movimientos, ya que mediante estos reportes de carácter gerencial se puede obtener una idea general de los aspectos cuantitativos que mantiene el socio.

Estos aspectos cuantitativos son analizados principalmente para determinar el comportamiento de pago de un socio con la institución financiera que es un elemento muy importante para la decisión de futuros créditos

3.3.2 Aspectos Cualitativos del Análisis de Crédito

Es importante dominar los aspectos cuantitativos, pero no es suficiente. El análisis de los aspectos o información cualitativa es uno de los aspectos más importantes y al mismo tiempo más difíciles de evaluar. Su dificultad se debe a que son aspectos subjetivos, para lo cual debemos tener presente los siguientes aspectos

- Análisis de la actividad del solicitante.
- Historia del solicitante (años en el trabajo, estabilidad)
- Historial crediticio del solicitante (Experiencia crediticia con terceros, proveedores, instituciones financieras)
- Análisis del sector al cual pertenece el solicitante.
- El análisis de crédito debe contemplar un análisis de los aspectos cualitativos (honorabilidad, administración, competencia) y cuantitativos (balances, estado de pérdidas y ganancias, flujo de caja)
- Tipo de solicitante del crédito (Persona Natural, Microempresas familiares, etc.)

3.4. Objetivos del Departamento de Crédito

El objetivo principal del Área de Crédito es minimizar el riesgo en las operaciones de créditos a fin de evitar que la cartera corra el riesgo de caer en morosidad alta.

A continuación algunos objetivos específicos del Departamento de Crédito:

- Mantener niveles relativamente bajos de un riesgo crediticio, además que permitan tener una buena rentabilidad y permanencia del mismo.
- Mantener al personal con capacitación constante sobre las tendencias de las economías en el país y tener constante capacitación en el tema de finanzas y decisiones financieras
- Crear sistemas estándares de evaluación de créditos
- Detectar aquellos créditos con riesgos superiores a lo normal para hacerles seguimiento más minucioso
- Preparar al personal en algunos tipos de análisis para futuros oficiales de crédito.
- Realizar estudios sectoriales.²⁰

3.5. Disponibilidad de información para evaluar un crédito

En la actualidad se cuenta con buros de crédito que mantienen su bases de datos actualizadas de acuerdo con los reportes que todas las instituciones que realizan a través de estos buros hasta el día 10 del mes siguiente al que se realizo el cierre contable.

²⁰ Huerta de Soto Jesús, Dinero, Crédito Bancario y ciclos económicos. Unión Editorial S.A. Editado 1998.

A continuación se realizó la consulta de un Buró crediticio, por medio del cual se pudo obtener información respecto de sus principales funciones, objetivos y un entendimiento de este tipo de empresas:

Este tipo de empresas están preparadas para apoyar, a las personas y empresas con la información vital que necesitan para sobrevivir y prosperar en la era de la información. Los clientes confían en los Burós Crediticios para encontrar sentido a la información, esta información es necesaria para tomar decisiones correctas. Ayudan a que sus clientes evalúen nuevos clientes o encontrar más.

Los Burós de Créditos son regidos bajo su propia Ley que cabe mencionarla debido a la importancia de su aplicación en las instituciones financieras. Ver Anexo 2

3.6. Obtener información de la Central de Riesgos

Bajo la norma que se menciona en el anexo 2 se definió que, la prestación del servicio de referencias crediticias podrá ser realizado únicamente por instituciones de servicios auxiliares del sistema financiero, de giro exclusivo, esto es, constituidas específicamente con tal propósito, las que en su denominación harán constar su calidad de burós de información crediticia y estarán sujetas a la normativa y vigilancia de la Superintendencia de Bancos y Seguros, sin perjuicio del control que, en el ámbito de su competencia, corresponda a la Superintendencia de Compañías. (Art. 1, Sección I)²¹

Los reportes que manejan los Burós Crediticios son los que se mencionan a continuación:

²¹ http://www.superban.gov.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=16&vp_tip=2

3.6.1 Reportes de Crédito

A continuación se presentan los principales reportes que generan las instituciones financieras antes de otorgar un crédito:

Smart: reporte claro y de fácil interpretación de la situación crediticia actual de la persona consultada.

- Consolida la información crediticia de la persona en la central de riesgos, casas comerciales y entidades de micro crédito.
- Presenta la información de habilitación para el manejo de cuentas corrientes.
- Ver ejemplo de Reporte que utilizan algunas Cooperativas que manejan reportes básicos (Anexo 3).

Plus: reporte de crédito que presenta la situación crediticia actual e histórica.

- Reporte gráfico que permite una clara evaluación del perfil crediticio.
- Consolida la información crediticia de la persona en la central de riesgos, casas comerciales y entidades de micro crédito.
- Presenta la información de habilitación para el manejo de cuentas corrientes.
- Full: reporte de crédito que presenta la situación crediticia actual e histórica con un profundo detalle.
- El más completo, detallado y claro reporte de crédito.
- Indicadores crediticios históricos
- Reporte gráfico que permite una clara evaluación del perfil crediticio.
- Consolida la información crediticia de la persona en la central de riesgos, casas comerciales y entidades de micro crédito.

- Presenta la información de habilitación para el manejo de cuentas corrientes.

3.6.2 Análisis y Aprobación de Crédito

Mediante los reportes que manejan los burós de crédito²² se puede realizar un análisis del crédito y pre- aprobación de acuerdo con su nivel de endeudamiento y otros factores. A continuación se presentan algunos de las posibles herramientas financieras para evaluación de riesgos de crédito a realizarse antes de otorgar el crédito en la Cooperativa:

Score : es un modelo analítico altamente sofisticado que predice, la probabilidad que una persona natural incurra en un atraso de más de 60 o más días en los próximos meses, utilizando información contenida en las bases de datos de los burós de crédito.

- Predicción del comportamiento de pago y disminución del riesgo.
- Pre-aprobación de crédito.
- Rápido descarte de clientes.
- Calificación objetiva.
- Reducción de costos del proceso de aprobación.
- Incremento de capacidad de aprobación de créditos.

Califica: Es una solución, programada para facilitar la evaluación automática de los clientes, conforme a las políticas definidas por el cliente.

- Uniformidad de criterios para las evaluaciones (Consistencia).
- Reducción del tiempo de evaluación.

²² Buró de Información Crediticia, es un referente para las entidades bancarias que otorgan créditos. Cada persona o empresa que realiza un préstamo pasa a formar parte de ese listado y recibe una calificación, la cual depende del cumplimiento del pago.

- Mayor precisión de las decisiones crediticias y ofertas comerciales.
- Aplicación sistematizada de la política en diferentes puntos de atención.
- Flexibilidad y celeridad para implantar políticas.
- Permite evaluar la calidad del crédito que genera la política vigente.
- Fácil integración.

Con todos estos reportes se puede evaluar de una manera adecuada y rápida el sujeto de crédito y todos los riesgos que se incurren como institución financiera al realizar la colocación.

3.7. Confirmar información Bancaria

Los burós de crédito privado, con el apoyo de los organismos multilaterales existen desde hace muchos años tanto en Europa, Estados Unidos, Asia, Oceanía y la mayoría de países de Latinoamérica, siendo componentes fundamentales de un sistema financiero robusto en virtud de que la información crediticia referente al cumplimiento de las obligaciones de las personas que colectan de entidades financieras y otras empresas, es comúnmente utilizada por los oferentes de crédito al evaluar las solicitudes de crédito de sus socios, es así que han profundizado la estabilidad y el desarrollo financiero de esos países, mejorando la capacidad de las instituciones del sistema financiero para conceder servicios financieros hacia más socios especialmente unidades económicas y familiares dedicadas a la microempresa, impulsado el desarrollo de este sector.

Bajo la ley de Burós de Información Crediticia se definió que, la prestación del servicio de referencias crediticias podrá ser realizado únicamente por instituciones de servicios auxiliares del sistema financiero, de giro exclusivo, esto es, constituidas específicamente con tal propósito, las que en su denominación harán constar su calidad de burós de información crediticia y estarán sujetas a la normativa y vigilancia de la Superintendencia de Bancos y Seguros, sin perjuicio del control que, en el ámbito de su competencia, corresponda ala Superintendencia de Compañías. (Art. 1, Sección I).

Las empresas calificadas deberán observar entre otras reglas el mantener altos estándares de ética profesional al igual que cuentan con apoyo tecnológico de punta así como el respaldo de la experiencia de distintas firmas líderes internacionales en el negocio de la información crediticia, las que se han desarrollado como producto de las innovaciones tecnológicas y la liberalización de los mercados financieros con lo que han fortalecido en gran medida el crecimiento de la industria de referencias crediticias en los países en desarrollo.

Están autorizados para formalmente recopilar, procesar e intercambiar información acerca del historial de crédito de personas naturales y jurídicas con lo cual el objetivo es proporcionar información crediticia lícita, veraz, exacta, completa y actualizada, de forma tal que responda a la situación real del titular de la información en determinado momento, todo esto bajo los principios de confiabilidad, calidad, integridad y seguridad, a través de informes de crédito completos, esto es el endeudamiento de esas personas en el sistema financiero, éste deberá ser detallado y de fácil interpretación, reportes que sirven para identificar adecuadamente a los deudores, conocer su nivel de endeudamiento y riesgo crediticio, ayudando al monitoreo de la economía y el riesgo financiero.

Un buró de información sirve tanto a los entes que conceden crédito cuanto al que recibe, ambas partes tendrán beneficios para administrar una operación de crédito, con la información concedida se tendrá mayor seguridad en el otorgamiento del crédito, reducción de costos en el análisis de créditos y los plazos de evaluación crediticia, una mayor precisión en las decisiones de crédito, un apoyo efectivo al proceso de cobranza, identificación temprana del riesgo, incremento en el poder de compra, facilidad para obtener crédito, también este proceso de transparencia de la información incidirá en la obtención de mejores tasas de interés y condiciones de crédito. Estas empresas deben permitir a cualquier entidad con potencial de otorgar créditos (sistema financiero, comercios, compañías de servicios, aseguradoras, etc.) la oportunidad de participar como su cliente y aliado estratégico, teniendo éstos la capacidad de acceder a la información disponible, de acuerdo a condiciones de

intercambio establecidos en un convenio o contrato, incluyendo a las personas naturales.²³

3.8. Narrativa actual correspondiente a la concesión de crédito

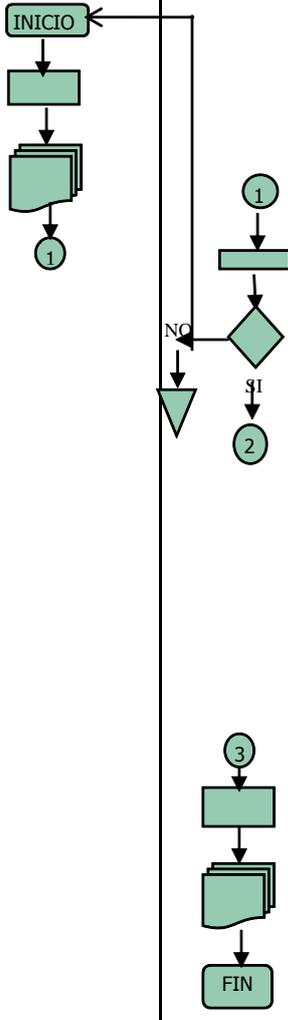
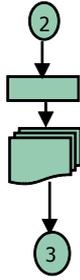
Narrativa del Proceso de Crédito			
Procedimiento		Personal	
Se receipta la solicitud del solicitante, en la que únicamente coloca datos generales e información básica		Secretaría	
Revisa la solicitud de crédito e indaga la información básica colocada por el solicitante. Como por ejemplo números telefónicos y lugar de trabajo		Contabilidad	
Aprueba la emisión del cheque por la cantidad solicitada, procede a firmar el cheque como única firma autorizada.		Gerencia	
Se realiza el registro contable y el cálculo de la tabla de amortización para tener en cuenta las fechas de los pagos		Contabilidad	
Elaborado por: Ana Lucía Flores			
Fecha: 30-mar-2011			

²³ Listado de buro de créditos se puede consultar en la página de la superintendencia de bancos. A continuación la página web de un buró de crédito : www.creditreport.ec

3.9. Flujograma actual del proceso de Concesión de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cendes Ltda.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CENDES LTDA.
 FLUJOGRAMA Y NARRATIVA
 PROCESO: CONCESIÓN DE CRÉDITO

ELABORADO: ALFF
 REVISADO:
 FECHA: 21-Mar-2011

ACTIVIDAD / NARRATIVA	SECRETARÍA	CONTABILIDAD	GERENCIA
<p>1.- Solicitud De Crédito Presentada Por El Socio</p> <p>2.- Revisan la documentación (Solicitud) e indagar la Información Básica. Si no se puede verificar la información se rechaza la solicitud y se devuelve a secretaría. Si se pudo verificar la información se continua con el siguiente procedimiento</p> <p>3.- El Gerente aprueba la solicitud y autoriza la emisión del cheque</p> <p>4.- Se Realiza El Registro Contable De La Transacción Y Posteriormente Se Hace La Tabla De Amortización</p>			
<p>ELABORADO POR: Ana Lucia Flores Fiallos FECHA: 21-Mar-2011 FIRMA: ALFF</p>	<p>REVISADO POR: FECHA: FIRMA:</p>		<p>APROBADO POR: FECHA: FIRMA:</p>

3.10. Narrativa actual del proceso de Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CENDES Ltda.

Narrativa del Proceso de Cobranza

Procedimiento	Personal
Actualización de base de datos de manera manual, a través de las tablas de amortización entregadas a los clientes y de las cuales mantiene un archivo la cooperativa	Secretaría
Posteriormente si en los próximos dos días continua el pago vencido significa que deberemos recurrir a revisar su documentación y verificar la calificación así como también la capacidad de pago	Gerencia
Luego de haber realizado la revisión se procederá a realizar una notificación por escrito que deberá ser firmada por el Gerente en donde indique los días de vencimiento y la cantidad que debe ser cancelada incluyendo los intereses por mora. Se deberá dejar documentada la recepción del deudor y garante con sus respectivos cónyuges.	Secretaría

Elaborado por: Ana Lucía Flores
 Fecha: 30-mar-2011

**3.12. Narrativa correspondiente a la Descripción del Proceso de transacciones
Concesión del Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CENDES
Ltda.**

Narrativa del Proceso de Crédito	
Situación Actual	En la actualidad no se cuenta con el procedimiento adecuado para otorgar un crédito, hasta el momento se ha venido manejando de acuerdo a la experiencia del personal, sin embargo se requiere de manera urgente un manual que realice básicamente los procedimientos que a continuación se mencionan
Propuesta	
Procedimiento	Personal Responsable
Todos los involucrados dentro del ambiente de la Cooperativa deberán tener el conocimiento necesario para que propósito la Cooperativa otorga el crédito, para este tema se propone reglamentar de manera adecuada los créditos, esto a su vez conllevará a realizar mejores reportes y a analizar los mismos para obtener las mejores decisiones.	Directivos (Consejeros), Gerencia y Personal
Al momento se cuenta con solicitudes de crédito que permiten llevar el control de la información general que el socio nos proporciona, esta solicitud es proporcionada al socio en el área de Crédito.	Oficial de Crédito
El primer paso dentro de este proceso es verificar la información proporcionada por el socio a través de bases internas y externas, de esta manera tendremos una visión más amplia del historial que mantiene el socio	Oficial de Crédito
Posteriormente con el análisis de la información verificada se procede a entregar al Gerente si estuviera el valor dentro de lo que su cargo le permite autorizar y al comité de crédito las solicitudes pendientes que deban aprobar según su rango, todas las solicitudes deberán estar acompañadas con sus respectivos documentos de respaldo (cédula solicitante, reporte central de riesgos)	Gerente y Comité de Crédito
Se realiza una acta del comité de crédito donde constan todas las aprobaciones de solicitudes para de esta manera dejar documentadas incluso las negativas a solicitudes que realicen socios que no cuentan con la capacidad de pago suficiente.	Jefe de Crédito (Secretaría de Comité de Crédito)
Con las aprobaciones se procede a realizar el trámite para hacer los documentos habilitantes de cobro (Pagaré).	Oficial de Crédito
Se solicitará la presencia de deudor y garante con sus cónyuges para que posteriormente se registre en el área contable para que se acredite a sus cuentas de ahorros.	Jefe de Crédito
Imprimir la tabla de amortización hasta la última cuota para que el socio mantenga una guía de fechas de pago.	Oficial de Crédito

3.13. Propuesta de Flujograma del proceso Concesión de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CENDES Ltda.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CENDES LTDA.					
FLUJOGRAMA Y NARRATIVA					
PROCESO: CRÉDITO					
ACTIVIDAD / NARRATIVA	SECRETARÍA-RECEPCIÓN	OFICIAL DE CRÉDITO-CRÉDITO	COMITÉ DE CRÉDITO	GERENTE-GERENCIA	CONTADOR-CONTABILIDAD
1.- Solicitud de crédito presentada por el socio	INICIO [Icono de carpeta] 1	1			
2.- Verifica fechas y documentación correspondiente a la solicitud de crédito para que acredite la ubicación y estabilidad del solicitante si esta información no procede se devolverá a recepción.		[Icono de carpeta] 2			
3.- El comité emite resoluciones de aprobación respecto de las solicitudes de crédito que fueron previamente revisadas, sino fue aprobada es devuelta al socio.		[Icono de carpeta] 3	[Icono de carpeta] 3		
4.- Se procede a llevar todas las solicitudes de aprobación a la gerencia para que se realice y apruebe el desembolso			[Icono de carpeta] 4		[Icono de carpeta] 4
5.-Se elabora el cheque de crédito así como pagaré y demás garantías que requiera el tipo de crédito que se este solicitando					[Icono de carpeta] 5
6.- Se procede a llamar al solicitante del crédito para que firme los documentos y reciba la tabla de amortización		[Icono de carpeta] 6			
7.-Firma los comprobantes de egreso para que se realice el archivo de toda la documentación del proceso	[Icono de carpeta] FIN				
ELABORADO POR: Ana Lucia Flores Fiallos FECHA: 21-Mar-2011 FIRMA: ALFF	REVISADO POR: FECHA: FIRMA:			APROBADO POR: FECHA: FIRMA:	

3.14. Cobranzas: Características, principios básicos

Cobranza se refiere a la percepción o recogida de algo, generalmente dinero, en concepto de la cooperativa específicamente la recuperación del crédito. En el caso puntual de la cooperativa se refiere al dinero que la institución recepta por concepto de capital más los correspondientes intereses de acuerdo con la tabla de amortización que realizó la Cooperativa al conceder el préstamo.

La práctica de la cobranza puede ser llevada a cabo por una persona en nombre de la cooperativa, sin embargo en este ámbito si la cartera tiene un comportamiento diferente es decir se muestra muy reacia al pago se puede tomar otras actitudes como contratar a un especialista en el tema o a una empresa que ayude a la recuperación de la cartera vencida mayor a cierto plazo de días, en donde se vea concentrada la mayor cantidad de la cartera.

La esencia del negocio crediticio es desembolsar y recuperar bien las operaciones de crédito. Pero para esto es necesario realizar una rigurosa evaluación crediticia, que determine bien la capacidad de pago del socio (tema estrictamente técnico) y su solvencia moral (tema muchas veces subjetivo, aunque ahora hay mejores formas de medirla y en todo caso a medida que el analista va adquiriendo experiencia desarrolla más la habilidad para detectar comportamientos típicos de un posible socio moroso). Para realizar la recuperación, es necesario tener un sistema de cobranza adecuado, que al momento la cooperativa no lo ha definido.

Es importante tener en cuenta las principales características de la cobranza, para de esta manera poder analizarla de una manera más fácil:

- Clasificar la cartera de acuerdo a un determinado intervalo de días, de esta manera se aplica a cada intervalo un método diferente de cobranza.

- Mantener actualizada la base de datos respecto de los socios para monitorear el endeudamiento que posee tanto en esta institución financiera como en otras.
- Evaluar la cartera de acuerdo a indicadores financieros y de gestión, para aplicar correctivos si los indicadores no están respondiendo a las necesidades de la cooperativa.
- Contar con el personal adecuado es decir capacitado, motivado y comprometido con la cooperativa, especialmente el personal relacionado a operaciones, ya que de esta manera van a estar más comunicados con las demás áreas y juegan un rol muy importante dentro de la cooperativa.

Si se determina bien la capacidad de pago de los socios y se cuenta con un sistema de cobranza adecuado se minimizarán los riesgos inherentes al otorgamiento de préstamos, lográndose así una cartera de crédito sana que genere los ingresos financieros suficientes para alcanzar sostenibilidad y rentabilidad, así como en general una gestión eficiente.

**3.15. Narrativa correspondiente a la propuesta del Flujo de transacciones
Cobranza - Cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CENDES Ltda.**

Narrativa del Proceso de Cobranza	
Situación Actual	Al momento no se cuenta con una persona que realice esta actividad en la cooperativa por lo tanto, la administración ha otorgado créditos sin un mayor estudio, y sin comprobar que el solicitante y su garante tengan la suficiente capacidad de pago, ésta situación trae consigo una mala administración de la cartera.
Propuesta	
Procedimiento	Personal Responsable
En esta área se mantendrán actualizadas las bases de datos para de esta manera monitorear constantemente la cartera desde sus diversas clasificaciones.	Oficial de Crédito-Cartera
Con los reportes semanales se realizará un estudio detallado de las cuentas que se encuentran vencidas para proceder a notificarles en primera instancia de manera telefónica	Jefe de Crédito y Cobranza
Posteriormente si en los próximos dos días continua el pago vencido significa que deberemos recurrir a revisar su documentación (garantías) y verificar la calificación que al momento se encuentra en el buró de crédito y su nivel de endeudamiento.	Jefe de Crédito y Cobranza
Luego de haber realizado la revisión se procederá a realizar una notificación por escrito que deberá ser firmada por el Gerente en donde indique los días de vencimiento y la cantidad que debe ser cancelada incluyendo los intereses por mora. Se deberá dejar documentada la recepción del deudor y garante con sus	Jefe de Crédito y Cobranza
Si posteriormente no hubiera resultado se procede a realizar una demanda por los haberes que mantiene el socio con la cooperativa	Asesoría legal
Seguirá el curso la demanda judicial y se realizará el estricto apego a las leyes que rigen las entidades financieras y a las resoluciones a las que llegue el juez de acuerdo a cada situación que es diferente por las características	Asesoría legal

3.17. Índices que miden a la Cartera de Créditos

Un indicador financiero es una relación de las cifras extractadas de los estados financieros y demás informes de la Institución Financiera con el propósito de formarse una idea acerca del comportamiento de la Cooperativa; se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomaran acciones correctivas o preventivas según el caso.

La interpretación de los resultados que arrojan los indicadores económicos y financieros está en función directa a las actividades, organización y controles internos, como también a las circunstancias cambiantes causadas por los diversos agentes internos y externos que las afectan.

Existen cuatro estándares de comparación utilizados en el análisis de razones.

Los cuatro estándares de comparación utilizados en el análisis de razones son:

- Estándares mentales del analista, comprende al criterio de este basado por la experiencia y sus conocimientos.
- Los registros históricos de la empresa; es decir indicadores de otros años.
- Los indicadores calculados con base a los presupuestos o los objetivos propuestos para el período en estudio.
- Los indicadores promedio del sector al cual pertenece el solicitante.²⁴

A través de los indicadores de liquidez se determina la capacidad que tiene la Institución Financiera para enfrentar las obligaciones contraídas a corto plazo; en consecuencia si más alto es el cociente, mayores serán las posibilidades de cancelar las deudas a corto plazo; lo que presta una gran utilidad ya que permite establecer un conocimiento como se encuentra la liquidez de ésta, teniendo en cuenta la estructura corriente.

²⁴ Pérez Ramírez Jorge. Contabilidad Bancaria Editorial McGraw Hill

Los indicadores de liquidez más utilizados son: Capital de Trabajo, la razón corriente y la prueba ácida.

Capital de Trabajo: Expresa en términos de valor lo que la razón corriente presenta como una relación. Indica el valor que le quedaría a la empresa, representando en efectivo u otros pasivos corrientes, después de pagar todos sus pasivos de corto plazo, en el caso en que tuvieran que ser cancelados de inmediato.

Capital de trabajo = Activo corriente - Pasivo corriente

Razón Corriente: También denominado relación corriente, este tiene como objeto verificar las posibilidades de la empresa afrontar compromiso; hay que tener en cuenta que es de corto plazo.

Razón Corriente = Activo Corriente / Pasivo Corriente

Balance General Total Activo Corriente / Balance General Total Pasivo Corriente

El índice de apalancamiento o indicador de Leverage, muestra la participación de terceros en el capital de la empresa; es decir compara el financiamiento originado por tercero con los recursos de los accionistas, socios o dueños, para establecer cual de las dos partes corre mayor riesgo.

Apalancamiento Financiero = Pasivo Total / Patrimonio Total

Pasivo Total Balance General / Patrimonio Total Balance General

Estos indicadores deberán ser analizados por los profesionales contratados (Jefe de Crédito y Cobranza) y preparados con el conocimiento suficiente para interpretar los resultados de aplicar los indicadores.

3.18. Reportes de Cartera

Una vez calculados los indicadores seleccionados para responder los interrogantes planteados se procede a su interpretación que es, quizá, la parte más delicada en un proceso de análisis financiero, porque involucra ya no una parte cuantitativa, sino una gran carga de subjetividad y de limitaciones inherentes al manejo de información que pudo, entre otras cosas, haber sido manipulada o simplemente mal presentada.

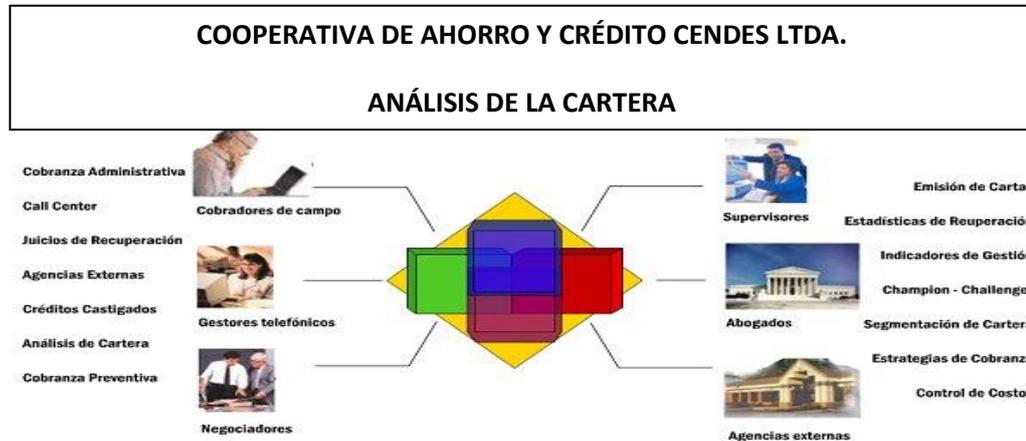
Además existen una serie de factores externos que inciden en los resultados obtenidos, principalmente por efecto de la inflación en un país como es el Ecuador.

Por tal motivo, todas las operaciones realizadas por una institución financiera, en un período dado de tiempo, deben ser sometidas a un proceso de ajustes por inflación, con el propósito de que las cifras arrojadas, por dichas operación sean las más reales.

Para fines comparativos, los estados financieros deben ser actualizados de un año a otro, después de haber sido ajustados por inflación que indica el Banco Central periódicamente.

Esta situación hace que ciertas razones financieras no puedan ser calculadas con las cifras emitidas en los estados financieros, sino que deban ser sometidas a una depuración, para que la interpretación de tales resultados no esté distorsionada y conduzca a juicios erróneos y a la toma de decisiones equivocadas.

A continuación un gráfico que ayuda a la comprensión de las diferentes formas que se puede emplear al realizar un proceso de cobranza eficiente:



Se propone todas las alternativas de cobranza debido a que en la actualidad ha venido manejándose diversas formas de realizar la cobranza pero sin poseer un conocimiento profundo de cada una, eso hace que desperdicie recursos la cooperativa y que no se tenga una medida acerca de los resultados que podría obtener con las formas de cobranza en determinado momento, ya que cabe recalcar que todos los socios tienen sus diferentes comportamientos de pago, por eso las cooperativas deben analizar cuál es el método más eficiente para realizar la cobranza en las diferentes instancias.

3.19. Gestión Telefónica (Preventiva)

Se debe empezar la gestión con una planificación detallada, dentro de la cual lo primero que se debe determinar por medio de reportes es la antigüedad de la cartera, por ejemplo seguir los siguientes pasos para tener una pauta al realizar esta manera de cobro:

- 1) Determinar a quién voy a llamar (titular de la deuda, cónyuge).
- 2) Predeterminar claramente el motivo de la llamada

- 3) Conocer en profundidad el producto o servicio que dio origen al crédito vencido. Este conocimiento deberá ser mayor si se encuentra en mora temprana (de cero a 30/60 días), que si se encuentra en mora de (61 a 180 días) o más aún tardía (más de 180 días) con clientes que han sido dados de baja. Los estados y sus plazos varían según el crédito que haya sido aprobado y de acuerdo a lo estipulado en el pagaré.
- 4) Conocer la composición de la deuda a reclamar (capital, intereses, gastos, etc.).
- 5) Se debe tener claro la información que se posee respecto a lo que se va a reclamar.
- 6) Se debe indagar del socio (relacionado con la información que poseo, que datos me faltan por ejemplo nueva dirección domiciliaria).
- 7) Entonces el Oficial de Cobranza deberá ser muy formal al entablar la conversación con el deudor en el cual deberá conseguir el objetivo propuesto que es el de lograr la cancelación de las cuotas que se encuentra debiendo hasta esa fecha.

3.20. Gestión Domiciliaria (Administrativa)

Luego de algunas llamadas sin resultados positivos para la institución Financiera, se procede a notificar al deudor en su domicilio y de no llegar a un acuerdo se le pasara a proceso judicial debido a su negativa de pago.

La cobranza cuando se realiza de forma de careo resulta ser más efectiva debido a que el deudor en verdad ve que realmente si se procederá conforme a derecho que otorgan las garantías, pagarés, etc, que tiene del financiamiento adquirido, se le da un seguimiento para no perder la credibilidad y como se posee el respaldo de un despacho jurídico se procede a notificar la cobranza domiciliaria con base en conocimiento del derecho por ese motivo es recomendable que en este aspecto se contrate estudiantes de último año que cursen la carrera de derecho para que sustenten con argumentos legales, dependiendo el caso.

No es el propósito de la Institución Financiera comenzar a elevar los gastos de cobranza a pesar de que al final del proceso cancela el deudor todos los honorarios de los profesionales que se contacto para emprender la demanda, por eso se debe evaluar los casos que podrían generar un gasto infructuoso que no siempre es rentable debido a que si el deudor se declara en quiebra no se podrán recuperar esos valores, por otro lado se debe tener en cuenta todas las comunicaciones que se debió haber enviado antes de proceder a realizar esta instancia, pero estas notificaciones deberán tener el recibido del deudor o su cónyuge para poder obtener una seguridad razonable de la recepción del documento.

En algunos casos las personas que mantienen sus cuotas vencidas se dejan llevar de comentarios como por ejemplo que no va a suceder nada si deja de cancelar sus obligaciones, sin embargo es una función ineludible del Departamento de Cobranza el reducir su cartera al mínimo tanto como sea posible para de esta manera demostrar que a la cooperativa le interesa contar con cartera sana y tratar de educar a los socios para que sean cumplidos y evitar comentarios como los que se mencionaba en el ejemplo anterior.

El área de Cobranza debe darle seguimiento a las visitas, notificaciones de cada deudor se tiene un expediente el cual se archiva de acuerdo con la forma de pago.

3.21. Cobranza Judicial

Si con las dos instancias antes mencionadas no se logra resultados se procede a iniciar un proceso legal, con el cual buscamos la recuperación del crédito vencido.

Esto brinda credibilidad como Institución financiera ya que hacemos que los socios se familiaricen con esta forma de cobranza para que tengan sus créditos puntuales de acuerdo con la tabla de amortización, de lo contrario agravan su situación legal, económica y crediticia.

Ya que así como es de útil la información financiera a través del Buró de Crédito también a través de esas empresas se puede enviar el reporte que verá afectado el historial del deudor, por esta razón es muy necesario mantener contrato con un Buró de Crédito para que facilite las acciones de cobro y ejerza presión con los socios morosos.

En la actualidad existen dentro de esta gestión de cobranza un método Pre-Judicial que consiste en realizarlo de manera extrajudicial es decir en forma directa por el personal y abogados de la institución financiera.

A fin de determinar los casos específicos a proceso judicial y pre-judicial, se evalúa y se genera un informe individualizado de cada cliente, precisándose lo siguiente:

- Datos de identificación de crédito (incluye datos personales)
- Verificación domiciliaria
- Notificaciones y visitas realizadas
- Gestiones telefónicas

Para iniciar un proceso judicial se debe haber agotado toda posible negociación dentro de un plazo razonable y luego tener en cuenta lo siguiente como requisitos para demandar:

- Ubicabilidad del deudor y/o aval.
- Existencia de bienes susceptibles de embargo.
- Monto de deuda mínimo.
- Deudor reacio al pago.

En cuanto a los procesos judiciales, aun cuando se puede dar inicio, se deberá mantener un seguimiento constante por parte de los abogados; en las diferentes etapas como:

- Inicio de Procesos Ejecutivos, Ejecución de Garantías, Medidas Cautelares, etc.
- Impulso y seguimiento oportuno y adecuado de los procesos iniciados a fin de obtener resoluciones favorables en plazos mínimos logrando el recupero de la obligación demandada.
- Visitas adicionales y llamadas telefónicas al titular y garantías para el cobro de la deuda y de modo paralelo al proceso judicial.

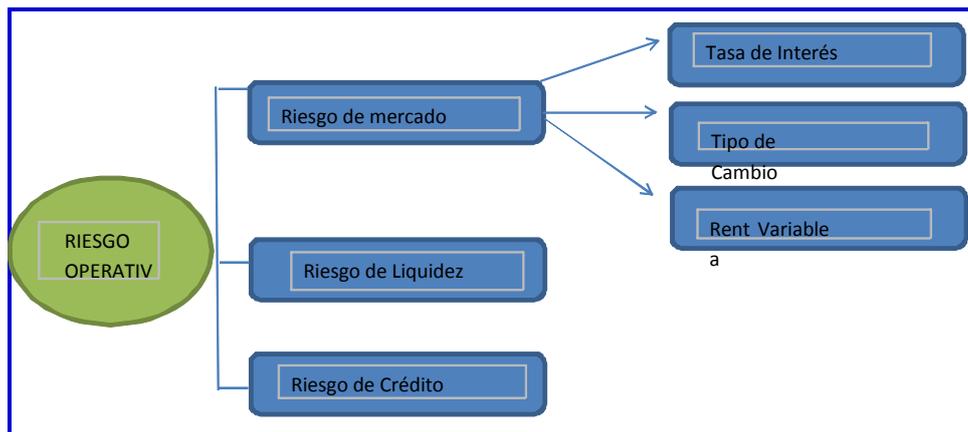
Todo esto con la finalidad de persuadir a deudor y lograr se cumpla la obligación extrajudicialmente al menor tiempo y costo.

3.22. Evaluación de Riesgos

En toda entidad Financiera lo que se busca son mejores estándares para divulgar información que permita a los participantes del mercado evaluar el perfil de riesgo de la cooperativa y su nivel de capitalización.

Se puede conseguir obtener una evaluación de riesgos en base a estudios y análisis en base a la información que se posee en este momento del análisis.

A continuación se expone gráfico de la clasificación de riesgos:



Elaborado por: Ana Lucia Flores

3.22.1 Evaluación por parte de la Cooperativa

Desde hace algunos años se viene dando este cambio que hace que las entidades financieras estén introduciendo herramientas dinámicas de análisis que les permitan realizar un ajuste fino de los activos necesarios para la cobertura del riesgo asumido en las operaciones de financiación.

Las entidades de crédito pretenden establecer un modelo homogéneo y ágil de clasificación de segmentos de particulares, empresas y pequeños negocios, abaratando los costos asociados a la gestión de concesión.

Existen en la actualidad herramientas que asocian la calificación del socio que solicita el crédito con el tipo de operación y el esquema de garantías necesarios para este tipo de operación, obteniendo un dictamen final de aprobación o rechazo.

3.23. Determinación de Áreas Críticas, Hoja de Hallazgos y Matriz de Riesgos

De acuerdo con los siguientes cuestionarios de control interno se ha podido determinar algunos riesgos y hallazgos que permitirán realizar un análisis para posteriormente diseñar un sistema de control interno para estas áreas:

Cuestionario de Control Interno						
Recibos-Ciclo Concesión Crédito						
Cooperativa de Ahorro y Crédito CENDES Ltda.						
Nombres de Personal entrevistado: Ing. Ángel Arias (Presidente), Ing. Roberth Pardo (Gerente)						
Procedimiento: Se realizó un cuestionario de control interno para determinar las fortalezas y debilidades en los procesos, reportes que realizan en la cooperativa diariamente en el área de crédito.						
Pregunta	Respuesta					Comentarios
	No aplica	Si	No	Debilidades		
				Mayor	Menor	
1. ¿Se revisó las solicitudes de crédito detenidamente de acuerdo con el reglamento de préstamos?	X					No existe reglamento de préstamos
2. ¿ Existe un manual actualizado que les permita actuar de acuerdo a cada procedimiento?			X	X		
3. ¿Esta programado con anticipación los valores que van a ser entregados a los socios de acuerdo con un plan de colocación anual que mantenga la				X		Podría causar falta de liquidez
4. Un empleado de la cooperativa realiza las confirmaciones de los datos de los solicitantes así como la simulación de crédito		X				
5. Los pagarés son custodiados por personal diferente al que realiza la concesión del crédito.		X				
6. Existe un orden en el archivo de las carpetas con documentos de los clientes, pagarés y demás análisis realizados por parte del personal profesional de la cooperativa.			X	X		
7. El comité de crédito es un ente preparado para ejecutar las acciones relevantes a sus funciones		X				
8. ¿Los pagarés son realizados en papel membretado de acuerdo con las seguridades inherentes a este documento de vital importancia?		X				
9. Se entrega de forma inmediata conjuntamente con el cheque la tabla de amortización del crédito		X				
10. ¿El cheque o transferencia, la realizan haciendo referencia a la resolución de acuerdo al monto de dinero otorgado y con firma conjunta?			X	X		Podrían pasarse por alto los niveles de a
Preparado por: Ana Lucia Flores	Fecha: Enero ,11 ,2011					
Revisión de gerencia: Ing. Roberth Pardo	Fecha: Enero, 20,2011					

Cuestionario de Control Interno					
Recibos-Ciclo Cobranza					
Cooperativa de Ahorro y Crédito CENDES Ltda.					
Nombres de Personal entrevistado: Ing. Ángel Arias (Presidente), Ing. Roberth Pardo (Gerente)					
Procedimiento: Se realizó un cuestionario de control interno para determinar las fortalezas y debilidades en los procesos, reportes que realizan en la cooperativa diariamente en el área de cobranza.					
Pregunta	Respuesta				
	No aplica	Si	No	Debilidades Mayor Menor	Comentarios
1. ¿Están aseguradas mediante pólizas de fidelidad todas las personas que reciben o desembolsan efectivo?		X			
2. ¿Todos los documentos soportantes de las cobranzas se encuentran expuestos a todo el personal?			X		
3. ¿Disponen de un proceso automático que realice el castigo de cartera de acuerdo con los días en mora?			X	X	
4. ¿Son verificados los costos de cobranza, gastos extra judiciales y judiciales y determinan si estos son muy altos o muy bajos?			X	X	
5. ¿Disponen de adecuados reportes que les permita realizar de manera oportuna una recuperación de cartera?			X	X	
6. Es programado por adelantado el recaudo de los cobros, concesiones y fuentes similares de manera que la fecha de vencimiento de cada cobro					
7. ¿Se realizan provisiones a la cartera de acuerdo con su maduración?			X	X	
8. ¿Está diseñado el arreglo físico de las oficinas y los registros de contabilidad para evitar que los empleados que manejan efectivo tengan acceso a los registros de contabilidad o haya el riesgo de pérdida de información?			X		
9. Se depositan diariamente los cobros de la oficina, en una cuenta bancaria sujeta a retiro solamente por los ejecutivos de la oficina principal			X	X	
10. ¿El personal que interviene en este proceso se encuentra adecuadamente capacitado?			X		X
Preparado por: Ana Lucia Flores					Fecha: Enero ,11 ,2011
Revisión de gerencia: Ing. Roberth Pardo					Fecha: Enero, 20,2011

En la actualidad las cooperativas de ahorro y crédito mantienen una generalidad en cuanto a las áreas críticas debido a que en su mayoría la administración quiere aparecer con un mejor resultado final en su situación financiera, por consiguiente no quieren provisionar la cartera dudosa de cobro a los porcentajes que el análisis indica, por colocar un ejemplo.

La problemática se completa debido a que no se cuenta con políticas precisas para el otorgamiento de créditos y su cobranza correspondiente, falta de personal especializado para el manejo de estas actividades, falta de normas específicas como de otros aspectos formales que afectan el desempeño regular de la cooperativa.

Además en cooperativas que no mantienen normas específicas, no existe adecuada segregación de funciones por lo tanto de acuerdo a conveniencias personales se realizan refinanciamientos en las cuales no se incluye el costo de este proceso a los socios morosos.

Para poder proceder a mitigar riesgos se debe primero identificar los eventos o hallazgos, por lo que se preparó una matriz que nos ayuda a identificar que riesgos tienen más impacto:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CENDES LTDA.

MATRIZ DE RIESGOS

LINEA DE NEGOCIO: CRÉDITO Y CARTERA																
Nro.	DESCRIPCIÓN DEL EVENTO	TIPO DE EVENTOS	FALLAS O INSUFICIENCIAS	FACTORES DE RIESGO OPERATIVO	CALIFICACIÓN DEL IMPACTO	PUNTUACIÓN	PONDERACIÓN	PORCENTAJE								
1	No existencia de normativa tanto interna como externa	Deficiencias en la ejecución de procesos	Errores en la ejecución de procesos	Procesos	Riesgo Alto requiere acción inmediata	9	10	90%								
2	Uso de políticas y lineamientos empíricos en los servicios de crédito	Malas prácticas relacionadas con clientes	Falta de reglamento de crédito	Procesos	Riesgo alto necesita atención	9	10	90%								
3	Desembolsos ocasionales mal planificados, lo que incurre en falta de liquidez	Deficiencias en la ejecución de procesos	Falta de planificación en la colocación	Procesos	Riesgo medio debe intervenir la gerencia	6	10	60%								
4	Costos crediticios muy bajos o muy elevados	Deficiencias en la ejecución de procesos	Sistema económico cambiante	Eventos externos	Riesgo alto necesita atención	7	10	70%								
5	Disponer de reportes previamente definidos para el uso del Consejo de Administración	Deficiencias en la ejecución de procesos	Las jefaturas o encargados de áreas no conocen a cabalidad la estructura de reportería que puede facilitar el sistema	Procesos	Riesgo alto necesita atención	9	10	90%								
6	Definir políticas para la aplicación y análisis de las provisiones de cartera	Deficiencias en la ejecución de procesos	Desconocimiento de la norma sobre todo por lo que la cooperativa no esta regulada por la Superintendencia de Bancos	Procesos	Riesgo alto requiere acción inmediata	9	10	90%								
7	El gerente general garantizará que el personal de la cooperativa este capacitado adecuadamente	Prácticas de empleo y seguridad en el ambiente de trabajo	Información errónea al socio acerca de los productos que maneja la cooperativa	Procesos	Riesgo medio debe intervenir la gerencia	4	10	40%								
8	Falsificación de datos en la solicitud de crédito	Fraude externo	no haber realizado visita al socio	Procesos	Riesgo medio debe intervenir la gerencia	4	10	40%								
9	Garantías crediticias	Prácticas relacionadas con clientes los productos y el negocio	Desembolsos de dinero sin estar legalizados a favor de la cooperativa	Procesos	Riesgo medio debe intervenir la gerencia	5	10	50%								
10	Simulación de créditos	Fraude interno	Créditos Fantasmas	Personas	Riesgo alto necesita atención	9	10	90%								
11	Niveles de aprobación	Deficiencias en la ejecución de procesos	Desconocimiento de la escala resolutive de aprobación	Procesos	Riesgo bajo debe administrarse bajo procedimientos de rutina	3	10	30%								
12	Fuente de repago mal establecido	Prácticas relacionadas con clientes los productos y el negocio	determina una clasificación erronea de la calificación de cartera que mantiene el socio	Personas	Riesgo bajo debe administrarse bajo procedimientos de rutina	1	10	10%								
13	Aprobaciones cualitativas	Deficiencias en la ejecución de procesos	Decidir la aprobación sin considerar el análisis cuantitativo	Procesos	Riesgo bajo debe administrarse bajo procedimientos de rutina	3	10	30%								
14	Cobros por deuda morosa	Deficiencias en la ejecución de procesos	Aceptación de los beneficios económicos por parte del oficial de crédito para no proceder con cobros judiciales	Personas	Riesgo alto necesita atención	8	10	80%								
15	Recepción de bienes en dación de pago	Deficiencias en la ejecución de procesos	No registrar o no informar de los bienes recibidos y dispuestos para uso personal del oficial de cartera	Personas	Riesgo alto necesita atención	7	10	70%								
16	Castigo de cartera	Deficiencias en la ejecución de procesos	No disponer de un proceso automático en el sistema que permita el castigo de la cartera morosa a partir de los días de vencido	Tecnología de la información	Riesgo alto necesita atención inmediata	8	10	80%								
17	Pérdida de información en donde intervienen terceros al no existir políticas relativas al acceso de personas no autorizadas	Fraude externo	No existe control del personal que accesa a las instalaciones	Personas	Riesgo alto necesita atención inmediata	9	10	90%								
Fuente: Ana Lucía Flores						Totales:	110	170								
Fecha: 15-Nov-2010						Aplicando el porcentaje de cumplimiento:		65%								
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Rango de Puntuación de Riesgo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bajo</td> <td>0 a 3</td> </tr> <tr> <td>Medio</td> <td>4 a 6</td> </tr> <tr> <td>Alto</td> <td>7 a 9</td> </tr> </tbody> </table>									Rango de Puntuación de Riesgo		Bajo	0 a 3	Medio	4 a 6	Alto	7 a 9
Rango de Puntuación de Riesgo																
Bajo	0 a 3															
Medio	4 a 6															
Alto	7 a 9															

A continuación la matriz de hallazgos del área de crédito que indica claramente en que nivel y clase de riesgo se los puede identificar:

MATRIZ DE HALLAZGOS APLICADA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CENDES LTDA.

AREA: CRÉDITO

ATRIBUTOS	PUNTAJE	CALIFICACIÓN	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
RIESGO DE CONTROL	2 BAJO		No existe una solicitud para que se comprueben los datos por parte del personal de la Cooperativa	Se puede lograr un control adecuado elaborando un formato de solicitud	No se puede corroborar la información que proporciona el socio	Con la implementación de formato se puede tener un documento más formal mediante el cual se coborre de manera fácil los datos del socio y sea una guía en cualquier momento de los procesos de crédito y cobranza
	2 BAJO		No se cuenta con firmas de aprobación en los documentos habilitantes para un crédito de acuerdo con su monto así como en reportes de cartera	Definir quienes son las personas idóneas encargadas de firmar los documentos habilitantes para que el socio haga efectivo su crédito de acuerdo al monto solicitado.	Falta de revisión por parte de alguna de las personas que ocupan cargos administrativos, no se mantiene un control adecuado del proceso.	Omisión de procedimientos en el transcurso de la concesión de crédito o de las notificaciones de cartera.
RIESGO DE CRÉDITO	9 ALTO		No existe segregación de funciones adecuada para realizar la concesión de crédito	Implantar un manual de procedimientos para la concesión de crédito.	Otorgar crédito a socios que no tienen la suficiente capacidad de pago	La cooperativa podría tener valores altos en cuanto a la morosidad pero no tendrá garantías que respalden la operación y la cooperativa las pueda hacer efectivas.
	7 ALTO		El consejo de administración no tiene el suficiente conocimiento financiero para realizar la concesión de crédito, por lo tanto se deberá poner en práctica un modelo de reglamento de préstamos.	Mejorar la comunicación entre los entes que toman decisiones dentro de la institución para que todos unifiquen criterios en una misma postura.	Cada miembro del consejo quiere actuar según su conveniencia, por lo tanto hay conflicto de intereses	El crédito no siguió el organo regular debido al desconocimiento de normas y falta de comunicación.
	8 ALTO		No se cuenta con bases externas para confirmación de datos que ayudan a una buena concesión de crédito	Se contratará con unburó de crédito los servicios que éstos proporcionan para de esta manera tratar de reducir los riesgos del crédito.	En algunos casos se puede evitar la mala colocación de la cartera con la indagación acerca del historial crediticio del solicitante	Los socios concienticen de mantener un buen historial crediticio para que se le sigan otorgando créditos en esta institución.

Rango de Puntuación de Hallazgo	
Bajo	0 a 3
Medio	4 a 6
Alto	7 a 9

* La calificación que se otorga a cada uno de los riesgos se califica de acuerdo con el desempeño de las entidades similares y sentido común de la administración.

A continuación la matriz de hallazgos del área de cobranzas que indica claramente en que nivel y clase de riesgo se los puede identificar:

MATRIZ DE HALLAZGOS APLICADA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CENDES LTDA.
 AREA: COBRANZAS

ATRIBUTOS		CALIFICACIÓN	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
RIESGO DE CONTROL		9 ALTO	Los cobros realizados no son debidamente monitoreados por un directivo de más nivel que el oficial de crédito, por lo tanto se podrían dar errores y fraudes.	Buscar mecanismos de control a través del organigrama de la cooperativa para que se segreguen las funciones adecuadamente.	No existe una persona que se haga cargo de receptor el dinero de los socios, dentro de la cooperativa	La cartera continua vencida mientras que el socio ya realizó el pago al oficial de crédito.
RIESGO DE LIQUIDEZ		5 MEDIO	En la actualidad la cooperativa no cuenta con un profesional en el área de cobranza que analice según indicadores los días de rotación de cartera	Tener el conocimiento suficiente como institución financiera para saber tomar las decisiones más adecuadas.	No se cuenta con el recurso humano necesario y capacitado en el tema.	No se aprovecha al momento el dinero captado así como el dinero que ha sido recuperado de la cartera.
RIESGO DE LIQUIDEZ		4 MEDIO	La cartera se convierte en vencida cuando no ha existido una buena concesión del crédito	El personal y comité de crédito no tuvo las suficientes herramientas, procedimientos para analizar las solicitudes	No se tiene como herramienta de trabajo un manual de procedimientos bajo el que se rijan el proceso de la cartera	Cartera vencida mayor a 360 días lo cual implica que las provisiones por cuentas incobrables se incrementarán dejando notar una mala situación financiera de la cooperativa.

Rango de Puntuación de Hallazgo	
Bajo	0 a 3
Medio	4 a 6
Alto	7 a 9

CAPÍTULO IV

4 DISEÑO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CENDES LTDA.

La cooperativa pretende mejorar la calidad de sus procesos, pero debe tener en cuenta que el implementar políticas que ayuden a obtener calidad es una tarea que se realizará constantemente, por lo que se ve la necesidad en la cooperativa que exista un manual de políticas para las áreas críticas detectadas en las hojas de hallazgos que se mencionó en el capítulo III, para que sea la guía de la administración al momento de tomar las decisiones, por tanto será una herramienta importante que permitirá asegurar de esta manera la optimización de los recursos.

4.1 Propuesta del manual de políticas para el área de crédito y cobranza de la Cooperativa CENDES Ltda.

Objetivo del Manual

El propósito de dicho manual es suministrar información respecto de diferentes procesos desempeñados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CENDES Ltda. El presente documento tiene la finalidad de establecer las políticas de la entidad financiera para la concesión de operaciones de crédito y su recuperación, definiendo los cupos, requisitos, evaluaciones, implementación y seguimiento de los créditos concedidos por la institución.

El manejo y control de créditos y operaciones contingentes es una preocupación para la cooperativa de acuerdo con las políticas existentes, así con la propuesta se está asegurando los mejores niveles de recuperación, basados en la aplicación de políticas sanas y procurando niveles óptimos de seguridad y rentabilidad para la institución.

Beneficios que proporcionará un manual de políticas

Aplicando esta política, la entidad financiera procurará que las operaciones de crédito se realicen en base al conocimiento del socio, fuentes de pago, respaldos o garantías adecuadas; evitando la concentración de riesgos y dando estricto cumplimiento a las disposiciones legales.

Estas políticas van a ser de gran utilidad para que los usuarios comprendan un nuevo sistema de organización con rapidez y facilidad y también como fuente de consulta inmediata ante las dudas del personal.

¿Qué se espera lograr con este manual?

Se espera alcanzar los objetivos de la Cooperativa, el manual deberá ayudar a los departamentos de crédito y cobranza en cuanto a la eficiencia de los procesos que realice. También se espera que la administración lo considere como una herramienta de planeación organizacional.

Ámbito de Aplicación

El manual está enfocado a las áreas de crédito y cobranza, ya que son consideradas como las áreas que conforman el giro del negocio, dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

4.2 Declaración de Políticas y correlación con Procedimientos

4.2.1 Área de Crédito

4.2.1.1 Montos

Se deberá establecer límites de crédito, para los distintos niveles de la institución, los mismos que se revisarán periódicamente o cada vez que las condiciones del mercado y el estado general de los Activos de Riesgo así lo ameriten; así como también por el

ingreso o salida de nuevos funcionarios o por la implementación de nuevos productos. Para la aprobación del crédito se deberá tener en cuenta el concepto de riesgo total que será considerado el monto de endeudamiento de un cliente más la operación cuya aprobación se solicita. Este riesgo total es el que determina el nivel de aprobación requerida en base a los límites del crédito.

Las instancias de aprobación superiores a los comités de crédito tienen el derecho de reevaluar las decisiones de las instancias inferiores en base a información verificable, sobre la condición financiera del solicitante, sus referencias bancarias, rentabilidad para la cooperativa y garantías ofrecidas. El Gerente General es responsable de divulgar e instruir a sus subordinados el estricto cumplimiento de los límites de crédito vigentes.

El Gerente General será el responsable de la aprobación de operaciones nuevas y renovaciones de préstamos hasta un monto máximo de \$3000 (tres mil dólares), si el valor supera a éste mencionado se deberá llevar a Comité de Crédito para que sean quienes analicen la solicitud.

Procedimiento:

La solicitud llega a secretaría quien la recepta del socio y entrega al personal designado por la administración para que revise los documentos y a su vez realice el respectivo análisis para que posteriormente pase a la instancia que le corresponda de acuerdo con el monto del crédito que solicita el socio.

4.2.1.2 Documentación.

Toda operación de crédito deberá llevar el visto bueno del jefe de Crédito en la solicitud de crédito y se entenderá que dicho visto bueno comprende la viabilidad con criterio crediticio de la operación, así como la validez de los documentos que sirven de base para otorgar el crédito.

Los documentos válidos que se deberán adjuntar a la solicitud del socio son:

- Original y Copia de Cédula (Socio y cónyuge, garante y cónyuge).
- Original y Copia de Papeleta de Votación (Socio y cónyuge, garante y cónyuge).
- Original de pago de servicio básico agua, luz o teléfono, últimos tres meses.
- Últimos 6 roles de pago si mantiene relación de dependencia, o sino últimas 6 declaraciones de impuestos.
- Además deberá cumplir con los requisitos que se estipula en la propuesta del reglamento de préstamos.

Procedimiento:

De acuerdo con los requisitos que la cooperativa mantiene como política, se deberá realizar la primera revisión en el momento de la recepción (secretaría), posteriormente se realiza otra revisión más analítica de la documentación en el área de crédito, para tener la seguridad que la información se encuentra completa, se deberá corroborar los datos que se encuentren en la solicitud, la instancia que deba aprobar revisará por última vez el cumplimiento de los requisitos estipulados por la Cooperativa.

4.2.1.3 Evaluación.

La evaluación se realizará a través de las herramientas con las que cuenta la cooperativa como son consultas al buró de crédito para analizar índice de endeudamiento, calificaciones en historial crediticio, certificados de clientes y proveedores, así como el destino del crédito y el retorno del dinero.

Procedimiento:

Una vez obtenida la información necesaria, ésta debe ser analizada por el Oficial de Crédito de la entidad financiera, revisando los puntos fuertes y débiles del sujeto de crédito y los posibles riesgos que puedan existir. De todas las verificaciones y análisis realizados, será responsabilidad del Oficial de Crédito el

dejar evidencia escrita en la carpeta de crédito del cliente, incluyendo cualquier tipo de comentario o recomendación. El analista de crédito deberá estar consciente de poder determinar la capacidad de pago del solicitante en base a la información recopilada con la documentación.

Posteriormente se procederá a dejar evidencia escrita de la aprobación del crédito de acuerdo con los límites de aprobación descritos en el literal 1. Luego se pasará la documentación al área de contabilidad para que realice el registro contable. Con la información anteriormente descrita se procede a cerrar los períodos para que la cooperativa tenga como base sus estados financieros para presentar a los organismos de control que son: la Dirección Nacional de Cooperativas y el Servicio de Rentas Internas a través de sus formularios.

La entrega del cheque o a la acreditación a la cuenta del socio se la realizará de manera inmediata y no podrá ser retirado el dinero por otra persona que no sea el titular a menos que posea un poder debidamente legalizado.

Los estados financieros contendrán la información pertinente y necesaria para que con fiabilidad puedan guiar a todos los funcionarios y empleados que la utilicen. Esta información siempre debe incluir notas aclaratorias.

Los documentos fuente y garantías que contengan la información relevante al crédito y a los reportes que genera la Cooperativa deberán estar bajo llave en un lugar seguro y siempre se deberá contar con un custodio que mantenga el orden de los documentos.

En cuanto a la cartera de la cooperativa se mantendrá la política de analizar semanalmente la cartera, para poder identificar la cartera vencida por más de 30 días, este análisis deberá quedar documentado por escrito para que posteriormente al fin del mes sea revisado por la Administración, para dar seguimiento y agilizar la recuperación.

El consejo de vigilancia periódicamente analizará las actividades que realiza el comité de crédito de la institución para vigilar la concesión de crédito de una manera independiente.

4.2.1.4 Operaciones

El comité de Crédito de la institución estará conformado por el Jefe de Crédito, el Gerente general y los tres vocales de directorio que fueron elegidos en asamblea general de socios.

Procedimiento:

Las operaciones serán registradas en el mismo día de la aprobación para que de esta manera se acredite a la cuenta o se emita un cheque, de esta manera se mantendrán los registros con integridad y se reducirán la cantidad de errores debido a que la información se encontrara fácilmente.

4.2.1.5 Implementación

Aprobado el Crédito por los niveles requeridos, se cumplirá con los procesos respectivos a su concesión, trámites de carácter legal, completar la documentación del crédito, registro de la operación y demás relativos a garantías en respaldo de las operaciones.

Procedimiento:

El oficial de crédito deberá archivar las garantías de respaldo a buen recaudo ya que son el principal documento que valida el otorgamiento del crédito y pueden servir para el reclamo del dinero cuando sea necesario.

4.2.2 Área de Cartera

4.2.2.1 Vencimiento y Recuperación de Créditos

Será responsabilidad del Oficial Operativo de Cartera el mantener un control permanente de los vencimientos de las operaciones y deberá comunicar por escrito a la Gerencia General aquellas operaciones que se han vencido y que no han sido pagadas o renovadas por los deudores, a fin de que la gerencia evalúe el riesgo de cobro que pueda generarse en lo posterior y se tomen las acciones que correspondan.

De manera permanente estará vigilante del vencimiento de los documentos en garantía (en lo aplicable) que haya entregado el cliente en respaldo de las operaciones aprobadas.

Procedimiento:

El Oficial de cartera diariamente tendrá el deber de realizar el reporte de la cartera vencida así como dar el seguimiento necesario a la misma para efectuar los cobros oportunamente.

Si es reiterado que el cliente incumple con la fecha de pago, se deberá analizar el riesgo que mantiene la transacción y se deberá proceder a analizar el porcentaje de provisión que se debería aplicar.

4.2.2.2 Gestión

La Gestión será realizada diariamente para obtener un seguimiento constante. Si un socio no ha cancelado o renovado su operación hasta luego de 30 días de vencida, será responsabilidad del departamento legal realizar la gestión de cobro del crédito vencido; para ello, el oficial de cartera deberá comunicar por escrito al departamento legal.

Procedimiento:

El oficial de cartera insistirá en la gestión de cobros a los socios que aún no cancelen sus operaciones, manteniendo siempre informado a la gerencia general de todas las acciones realizadas.

El departamento legal reportará a la gerencia general a través de informes periódicos (al menos en forma mensual) el detalle de cartera en proceso extra-judicial o judicial, especificando el estatus de cada operación. Es responsabilidad de la gerencia general y del oficial operativo de cartera el realizar seguimientos al avance de las gestiones de cobro de aquellas operaciones.

A continuación las funciones que deberá hacer cumplir la administración para conseguir el objetivo mencionado anteriormente:

Funciones Específicas:

- a) Cumplir y hacer cumplir las políticas de crédito establecidas por la alta dirección de la entidad financiera.
- b) Adoptar todas las medidas de seguridad y de conocimiento del cliente a fin de que las operaciones crediticias estén debidamente respaldadas y sean cobrables.
- c) Mantener actualizados los archivos de créditos que incluyen la documentación básica del cliente.
- d) Recomendar a los niveles superiores la aprobación de créditos, de conformidad con los cupos establecidos.
- e) Hacer gestiones permanentes de recuperación de créditos al vencimiento de las operaciones.

- f) Coordinar con el área legal la oportuna gestión de recuperación de créditos vencidos, así como el mantenimiento de garantías entregadas por el cliente, mientras existan operaciones de riesgo pendientes de cancelar.
 - g) Preparar reportes e informes a la Gerencia General y Directorio sobre el estado de los créditos.
 - h) Controlar y coordinar en el área contable y sistemas el cuadro mensual de las operaciones de crédito.
 - i) Preparar reportes exigidos por el organismo de control.
 - j) Control el cumplimiento de los límites de crédito establecidos en la Ley.
- Todas las demás funciones deberán ser asignadas por la Gerencia General, el Directorio, así como las previstas en la ley o las disposiciones aplicables por el área de crédito.

La actividad principal de la Cooperativa es la de administrar eficientemente la cartera de créditos en concordancia con las políticas y procedimientos establecidos dentro de la institución previo a la cobertura de garantías suficientes para los créditos, la dependencia que mantiene con el socio es en relación a sus necesidades monetarias por lo que se encarga de realizar operaciones de créditos tanto individual como colectivamente a través de convenios institucionales sean del sector público o privado.

4.3 Propuesta del Reglamento de Préstamos para el área de crédito y cobranza de la Cooperativa CENDES Ltda.

Una de las soluciones propuestas es la de llevar a cabo la implementación de un reglamento de préstamos que sea una guía para la administración y personal de la cooperativa:

En la actualidad no se cuenta con un reglamento de préstamos en la Cooperativa de acuerdo al cual la Administración pueda referirse ante los socios y por supuesto hacerlo cumplir, así como también los socios desconocen cuáles son sus derechos y obligaciones, por eso a continuación una propuesta de reglamento que será de gran utilidad al emprender una nueva etapa de la cooperativa en la que todos administración y socios formen parte.

Reglamento de Préstamos

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CENDES Ltda., en uso de las atribuciones que le confiere lo señalado en el literal "a" del Artículo No. 30 del Decreto Ejecutivo No. 2132, en concordancia a lo dispuesto en el literal "a" del Artículo No. 40 del Estatuto Social.

CONSIDERANDO:

Que es necesario establecer las políticas crediticias en armonía con las disposiciones legales que rigen para el efecto.

CAPÍTULO I

DEFINICIÓN Y OBJETIVOS

El presente Reglamento de Préstamos rige para la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CENDES LTDA.", y los responsables de su cumplimiento son: Consejo de Administración, Gerente General, Jefe de Crédito y Cobranza y la Comisión de Crédito.

El Crédito tiene como fin primordial, contribuir al desarrollo de las actividades micro empresarial o comercial, educativo y todo aquello que permite mejorar el nivel de vida personal y familiar de los socios y sus familias.

CAPÍTULO II

CLASES DE PRÉSTAMOS

Art. 1 Los préstamos que otorgará la Cooperativa, se codificarán según el Plan de Cuentas emitido por el Organismo de Control; y, se clasifican:

a.) Por el destino del Crédito:

CONSUMO.- Todos los créditos realizados cuyo destino final sea el uso personal.

MICROCRÉDITOS.- Todos los créditos realizados cuyo destino sea financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades. Los mismos que no presentan Estados Financieros.

COMERCIO.- Todos los créditos realizados cuyo destino sea financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades. Los mismos que presentan Estados Financieros.

b.) Por su naturaleza:

CRÉDITOS ESPECIALES: Son aquellos que por su condición de tales tienen un tratamiento especial, pero igual se tienen que acoplar en la clasificación señalada en el Literal a) de este artículo.

CRÉDITO DE EMERGENCIA: Son aquellos que se otorgan en forma inmediata, y que el socio garantiza con sus ahorros: el valor máximo a concederse será el 100% de su saldo en ahorros y que de este se rebaje el 10% para incremento de éste último.

a) Los plazos para los préstamos de emergencia se extienden hasta 12 meses.

- b) Que por cada préstamo ordinario otorgado se cobrará el 1% de Comisión hasta 18 meses plazo, pasado de éste plazo será el 2%.

PRÉSTAMO DE CONVENIO: Son aquellos que se conceden amparados en convenios con instituciones o gremios en las cuales laboran los solicitantes del crédito.

PRÉSTAMO EDUCATIVO: Se concederán para pagos de Matrículas, Seminarios, Graduaciones, Especializaciones etc., y se sujetaran a las condiciones de los créditos de consumo.

REQUISITOS PARA PRÉSTAMO EDUCATIVO

1. Tener mínimo 60 días como cuenta ahorrista o socio en la cooperativa, y que el representante legal sea socio activo en la misma.
2. Tener depositado el 25% del monto a prestar.
3. El monto máximo de este préstamo será de hasta 1 salario mínimo unificado por grupo familiar de acuerdo a su capacidad de pago.
4. El plazo de este préstamo será máximo de nueve meses.

CAPÍTULO III

ORGANISMO ADMINISTRATIVO, MONTOS Y RESPONSABILIDADES

Art. 2 Para la aprobación de una solicitud de crédito superior a US \$500,00 ésta necesariamente será revisada y analizada, de manera individual, por cada uno de los miembros de la Comisión de Crédito de la institución, constituidos en sesión, de la misma quedará sentada en el libro de actas que para el efecto se llevará, de acuerdo al orden que deba seguir la tramitación de dicha solicitud y el resultado.

Art. 3 Los montos a otorgarse por destino del crédito son:

CONSUMO hasta \$. 4.000

MICROCRÉDITO hasta \$. 5.000

COMERCIO hasta \$. 3.000

EDUCATIVO hasta \$ 7.000.

- Los préstamos a que tenga opción el socio o cliente, se otorgarán en base a los saldos promedio en ahorro mensual, a la capacidad de pago dada por sus ingresos los mismos que sólo deberán comprometer hasta el 30 % de sus ingresos netos para el pago de la cuota mensual y las garantías de personas solventes o garantías reales que de acuerdo al monto solicitado puede ofrecer.
- A excepción de los créditos garantizados por certificados de depósitos emitidos por la Institución.
- Las solicitudes de crédito son receptadas por secretaría, la persona que se encuentra en el desempeño de esta labor verificará que corresponda a todos los requisitos estipulados en el reglamento, después procederá a pasar a la jefe de crédito para que revise, compruebe y determine si los datos que fueron colocados en la solicitud son reales así como la capacidad de endeudamiento que posee el solicitante a través de indagaciones en bases de datos internas como externas.

Art. 4.-El Gerente tiene la potestad de reever un crédito, cuando determine que no ha llenado los requisitos reglamentarios.

El Gerente tiene la potestad de conceder, directamente con su sola firma, préstamos ordinarios por valores de hasta \$. 500,00.

Art. 5 La Gerencia, Departamento de Crédito y Cobranza, serán quienes implementen el sistema más práctico, idóneo y adecuado para la recuperación de la cartera.

Art. 6 El Asesor Jurídico, revisará todos los documentos habilitantes que se presenten para las operaciones de crédito, (garantía prendaria) y velará porque los mismos sean los legalmente requeridos, de cuya revisión emitirá el informe respectivo al Departamento de Crédito y sin excepción alguna. Así mismo será el encargado de elaborar las minutas de las hipotecas y los respectivos contratos de prenda, según cada caso.

El asesor jurídico emitirá el informe respectivo al Departamento de Crédito y será el encargado de elaborar los documentos que sean necesarios para hacer la garantía efectiva en el momento que se den las condiciones jurídicas para hacerlo.

CAPÍTULO IV

REQUISITOS PARA LA CONCESIÓN DE PRÉSTAMOS

Art. 7 Se concederán préstamos a los socios y clientes que cumplan con los siguientes requisitos:

- a.) Ser socio o cliente de la Cooperativa por lo menos 30 días antes de solicitarlo, y que resida o trabaje en la provincia de Pichincha, a excepción de los préstamos de emergencia, educativos y de los socios que, luego de haber estado como cuenta ahorristas por su minoría de edad, adquirieron la condición de tales. Los préstamos de convenio se regirán por las cláusulas del contrato.
- b.) Los socios que hayan obtenido préstamos de consumo o microcrédito que tengan calificación "A" y "B", o préstamos de comercio y tengan calificación "A" podrán acceder al 4 por 1 de la suma de sus ahorros y certificados de Aportación. Esto beneficia a los socios y es una política de cobranza realizada por la Cooperativa para motivar su cumplimiento y capacidad de pago.

- c.) El socio debe tener por lo menos el 7% del monto solicitado en ahorros y el 8% en Certificados de Aportación, cuando el crédito sea canalizado por convenio con instituciones y gremios profesionales, o estos sean con garantías reales, etc.,. Considerando además el informe del perito sobre el costo actual a valor comercial de las garantías reales ofrecidas y que estas estén acorde con lo requerido en el literal a) del artículo 17 de este reglamento.
- d.) Estar al día en los compromisos con la Cooperativa.
- e.) Haber cancelado oportunamente capital e interés de préstamos anteriores y no tener garantía en mora.
- f.) Presentar garantía (s) de acuerdo al tipo de préstamo solicitado, hasta US\$4.000,00 garantía personal y superior de este modo hasta US\$10.000,00 con garantía real a satisfacción de la institución.
- g.) Adjuntar a la solicitud los justificativos pertinentes, tanto del deudor y garante, así como el plan de inversiones y la declaración patrimonial.
- h.) Los socios que realicen depósitos sorpresivos en sus Certificados de aportación, una vez presentado los documentos requeridos, inmediatamente se tramitará su préstamo.
- i.) Los socios y clientes que realicen depósitos sorpresivos en sus ahorros deberán esperar 15 días hábiles para tramitar el préstamo.

Todo socio que se encuentre reportado en la Central de Riesgos en las categorías B-C, hasta que resuelva su problema en el sistema financiero, no será sujeto de

crédito. Si ha tenido calificación D-E durante el último año y ya resolvió su problema, podrá operar con la Cooperativa de acuerdo a un análisis riguroso de la Comisión de Crédito.

Los socios que hayan obtenido préstamos y tengan calificación "D" en nuestra institución, podrán iniciar sus operaciones con préstamos de emergencia y una vez cancelado el préstamo, podrán acceder al 1,5 a 1 y así sucesivamente el 2 por 1 de los préstamos ordinarios, siempre y cuando demuestren puntualidad en los pagos.

CAPÍTULO V

PLAZOS

Art. 8 Los plazos se los concederá dependiendo del monto y el destino de los préstamos, según el siguiente detalle:

PLAZOS PARA PRÉSTAMOS HASTA PLAZOS

Créditos de Consumo hasta 24 meses

Créditos de Comercio hasta 36 meses

Microcréditos hasta 36 meses

Educativos hasta 9 meses

Art. 9 Todo préstamo será debidamente garantizado, así:

- a) El depósito en ahorros que sirva como base para la concesión de los créditos no podrán ser retirados, de manera total o parcial, mientras el crédito no haya sido cancelado en un 100%; salvo que con estos ahorros el socio esté dispuesto a pagar su préstamo.
- b) Garantía personal de un socio o no, que trabaje y que tenga su residencia en el país, que tenga solvencia moral y económica, debidamente comprobada. Si tiene obligaciones con la Cooperativa debe estar al día y tener la capacidad económica para el pago de su crédito y de la persona que garantiza; en caso de no ser suficiente un garante, la comisión

solicitará un garante adicional o el cambio del mismo por otro más solvente.

- c) Garantía prendaria: Los gastos que ocasione el trámite de las garantías serán por cuenta del socio prestatario.

Art. 10.- Podrán ser garantes:

- a) El Socio que no tenga préstamo o garantía en mora.
- b) Cualquier persona de comprobada solvencia moral y económica, que esté de acuerdo con el valor del préstamo que garantiza y que resida o trabaje en el país.
- c) Toda persona que responda a una ocupación habitual comprobada y que tenga por lo menos un año de estabilidad laboral.
- d) Dependiendo de la capacidad de pago, siempre y cuando el crédito no exceda de \$2.000, la ocupación habitual comprobada debe ser mínima 6 meses de estabilidad laboral.

Art. 11.- No podrán ser garantes:

- a) Los miembros principales y suplentes del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comisión de Crédito y demás Comisiones, Funcionarios o empleados de la Cooperativa y los cónyuges entre sí.
- b) No se aceptan garantías mutuas o cruzadas.
- c) Los que tengan dos garantías vigentes.

Art. 12.- El socio o cliente, sea este deudor principal, codeudor , fiador solidario o garante de un crédito que se encuentre en mora, no podrá retirar total ni

parcialmente sus ahorros ni sus certificados de aportación; no podrá optar por préstamo alguno, ni podrá retirarse de la Cooperativa hasta que finiquite sus deudas directas o garantías, según sea el caso.

Art. 13.- El socio gozará de una tasa de interés para préstamos de un punto menos con respecto a la que se toma como referencia que es la emitida por el Banco Central o la Superintendencia de Bancos más un margen que lo define las autoridades correspondientes de la institución en base al comportamiento del mercado financiero.

CAPÍTULO VI

MOROSIDAD Y SANCIONES

Art. 14.- Los créditos serán cancelados mediante el sistema de cuotas mensuales, que corresponden a pago de capital más interés, a excepción de los créditos especiales y de menor valor que su plazo es fijo que serán cancelados a su vencimiento.

Art. 15.- Cuando el socio haya estado en morosidad sin previa justificación por 31 días o más, bajará su capacidad crediticia a la inmediata inferior de la que recibió el crédito. Esta disposición no surtirá efecto cuando el socio cancele su préstamo antes de su vencimiento, siempre y cuando su morosidad no haya sido superior a 31 días, o cuando el socio deposite en su cuenta de ahorro el valor transferido por la Cooperativa para cubrir su cuota mensual e interés dentro de los 31 días contados a partir de la fecha de la transferencia mencionada en el art. 14 de este reglamento.

CAPÍTULO VII

CARACTERÍSTICAS DEL SUJETO DE CRÉDITO

Art. 16.- Para ser Sujeto de crédito es necesario:

- a) La estabilidad laboral o el negocio establecido deberá tener mínimo 6 meses de vigencia, siempre que el monto solicitado, no exceda de \$2.000,00.
- b) Tener cuenta de ahorros en la Cooperativa.
- c) No estar en central de riesgos por crédito vencido actualmente y no haber estado en la misma 2 años atrás.
- d) No tener cuentas cerradas en el Sistema Financiero.
- e) Tener ingreso mínimo de US\$. 240 mensuales.
- f) No se concederán préstamos para pagar deudas.
- g) Los créditos serán de preferencia para actividades productivas
- h) Deben tener cancelado por los menos el 70% de su préstamo vigente, siempre y cuando no haya estado en mora en el pago del mismo.
- i) En el caso de que uno de los cónyuges del solicitante se encuentra fuera del país se deberá presentar el original del certificado de Movimiento Migratorio emitido por la respectiva Jefatura de Migración en donde constará la fecha y destino de la persona (cónyuge), que se encuentra en el exterior, éste requisito se aceptará únicamente para préstamos de hasta US\$1.000,00.
- j) En el caso de que uno de los cónyuges se encontraren fuera del país y si el otro cónyuge socio o cliente, desea realizar un préstamo superior a los US\$1.000,00 deberá hacerlo mediante poder especial ante Notario

Público del lugar donde se encuentre y éste será debidamente autenticado en el respectivo Consulado del Ecuador y refrendado en el Ministerio de Relaciones Exteriores, en el poder especial otorgado se especificará de manera clara que el cónyuge poderdante autoriza a su cónyuge para que en su nombre y representación adquiera obligaciones de crédito dentro de la sociedad conyugal.

Art. 17.- DE LAS GARANTÍAS:

- a) Las garantías prendarias deberán tener un avalúo del 140% con relación al préstamo solicitado y se procederá a solicitar póliza de Seguro endosada a favor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CENDES Ltda. en caso de ser prenda.
- b) Para los casos de convenios especiales de crédito suscritos con Instituciones o Gremios que garanticen los préstamos de sus asociados, pueden operar 30 días después de haber apertura do su libreta de ahorros, los mismos que se otorgarán en base a la capacidad de pago dado por sus ingresos, certificado debidamente por la Institución donde labora o el gremio al que pertenece.
- c) Los valores acreditados por concepto de Préstamos de Emergencia no servirán como valores depositados por los clientes para mejorar sus saldos en ahorros; y, luego solicitar un préstamo de otro tipo.
- d) La Comisión de crédito, aceptará renovación de un préstamo de acuerdo a cada caso, siempre y cuando el socio haya pagado por lo menos el 70% del capital original y si el socio se acoge a la renovación de su préstamo deberá pagar el 0,05% como derecho de renovación.
- e) Los Certificados de Depósitos (Inversiones a plazo fijo) emitidos por la institución, servirán como garantía para préstamos hasta el monto que el

mismo cubra capital más interés y cuyo plazo del crédito no sea superior al de los Certificados de Depósitos.

CAPÍTULO VII

PROCEDIMIENTO PARA PRESENTACIÓN Y TRATAMIENTO DE SOLICITUDES

Art. 18. - Todo socio que desee operar con préstamos, deberá presentar una solicitud en el formulario diseñado por la institución, acompañando con los siguientes requisitos.

PERSONAS (DEPENDIENTES)

- a) Cédula de identidad financiera - Certificado de votación (sí es casado también de cónyuge)
- b) Dos últimos Roles de Pagos
- c) Matrícula del vehículo (Si lo tuviere)
- d) Pago de Impuestos Prediales (Sí tiene propiedad)
- e) Planilla de luz, agua o teléfono

PERSONAS INDEPENDIENTES (Micro Empresa - Negocios establecidos - Comerciales - Estables en General)

- 1. Copia del RUC.
- 2. Cédulas personales
- 3. Matrícula de vehículo (Si lo tuviere)
- 4. Copia escritura casa propia (Sí las tuviere)
- 5. Planilla luz, agua o teléfono. (Si los tuviere)
- 6. Pago Impuesto Prediales
- 7. Facturas de proveedores del último mes.
- 8. Facturas, notas de venta o registros de ingresos y egresos de último mes.

9. Declaraciones de impuestos (103 y 104) de los últimos 6 meses.

PERSONA JURÍDICA

1. Escritura de Constitución legalizada
2. Nombramiento del representante legal (debidamente inscrito)
3. Acta de la Junta de socio (o accionistas) autorizando la solicitud de crédito.
4. Certificación legal del Registro Mercantil (RUC)
5. Balance General y estado de Resultados del último período económico.
6. Certificado de no adeudar al Estado.
7. Certificado de aportaciones al IESS, actualizado.

CAPÍTULO IX

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 19.- Todo aquello que no estuviere contemplado en este reglamento, será resuelto por la Comisión de Crédito de la Cooperativa, la misma que lo hará siempre manteniendo un equilibrio entre las partes y protegiendo los intereses de la Institución.

Art. 20.- El Departamento de Crédito de la Cooperativa es el responsable directo de la ejecución de las políticas, principios y procedimientos establecidos en este reglamento bajo la supervisión de la Comisión de Crédito y la Gerencia General.

Art. 21.- Los gastos de la inspección, avalúos, citaciones, demandas, y más gastos generados en el servicio de crédito o cobranzas correrá a cargo del socio deudor o garante.

Art. 22.- El otorgamiento, supervisión, seguimiento y recuperación del crédito es un derecho que la Cooperativa se reserva para cuando a su juicio sea necesario.

Art. 23.- Ningún socio podrá tener más de dos préstamos al mismo tiempo, cualquiera que fuere su cuantía.

Art. 24.- La Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "CENDES LTDA.", cerrará definitivamente sus operaciones el último día laborable de cada año o cuando las circunstancias lo ameriten. Sin embargo mensualmente hace el proceso de paso de cartera para que de esta manera según el criterio tomado en consideración de acuerdo a los pagos se clasifique la cartera según sus características.

Art. 25.- El Gerente será el responsable de designar el perito de las garantías en los préstamos prendarios, de acuerdo a la necesidad.

Art. 26.- Los préstamos que sean superiores a los autorizados al Gerente y Comité de Crédito para Directivos de los Consejos, Comisión de Créditos y funcionarios de la Cooperativa, serán aprobados por una Comisión Especial Extraordinaria integrada por los Presidentes de los Consejos de Administración, Vigilancia, Jefe de Crédito y Gerente, en cuanto al trámite se sujetará a las disposiciones del presente reglamento, y las demás disposiciones de conformidad a la Ley de Instituciones del Sistema Financiero en lo que en su artículo 73 reformado, según R.O. No. 48 del 31 de Marzo del 2000 que dice:

Para las Cooperativas de Ahorro y Crédito se establece un cupo de Crédito de grupo al cual podrán acceder los Miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, los Administradores, Empleados y las Personas Naturales y Jurídicas vinculados a estos; así como se establece un límite individual de crédito para aquellas personas vinculadas por propiedad o Administración. El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al (Diez por ciento) 10%, ni el límite individual superior al (Dos por ciento) 2% del Patrimonio Técnico calculado al cierre del Ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación del crédito.

Art. 27.- Los ahorros depositados después de efectuado un crédito pueden ser retirados por los socios siempre y cuando no esté atrasado en el pago de sus cuotas. Pasado este tiempo se transferirá o lo podrá hacer solamente para cancelar su cuenta atrasada.

Art. 28.- Ningún socio podrá desviar el destino del crédito recibido por la Cooperativa, a menos que lo informe por escrito a la Comisión de Crédito adjuntando el nuevo proyecto y su aprobación será comunicada o no al socio; si el socio no cumpliera con lo establecido en este artículo, la Institución podrá declarar la deuda de plazo vencido.

Cuando por cualquier circunstancia, el Gerente o la Comisión de Crédito, negaren una solicitud de préstamo, el socio o cliente afectado con esta decisión, en defensa de sus intereses y dentro de los cinco días hábiles posteriores, podrá apelar de dicha negativa ante el Consejo de Administración, alto organismo que, previa a la revisión de los antecedentes, resolverá en última instancia, ratificando o revocando dicha negativa.

Art. 29.- La Gerencia General podrá autorizar la transferencia de los ahorros, a efecto de solucionar la morosidad en que haya incurrido el socio, siempre y cuando tenga autorización del mismo.

Art. 30.- La Gerencia General, mensualmente informará por escrito al Consejo de Administración, mediante acta debidamente firmada por todos los miembros de la Comisión de Crédito, el volumen de los créditos otorgados y su respectiva clasificación.

Art. 31.- Los socios que hayan solicitado préstamos y no pueden retirar el cheque personalmente, podrán hacerlo por terceras personas, con autorización debidamente notariada o que estos sean acreditados a su cuenta de ahorros.

Art. 32.- Los niveles de aprobación para la concesión de los créditos serán los siguientes:

Niveles de Aprobación Créditos

Gerente	Hasta \$500,00 cumpliendo con los requisitos establecidos según el reglamento
Comisión de Crédito	A partir de \$ 501,00 hasta \$7000,00 autorizará la comisión de crédito, que estará integrada por socios elegidos por la Asamblea
Consejo de Administración	Superior a \$ 5000,00 se deberá presentar un análisis realizado por el comité de crédito para que apruebe el consejo de Administración

Elaborado por :Ana Lucía Flores

Art. 33.- Con respecto a los créditos de educación una vez otorgados el verificador realizará una nueva inspección y comprobará que no hubo desvío de fondos.

4.4 Riesgos aplicables a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CENDES Ltda.

4.4.1 Riesgo Operativo

Según la definición del Comité de Basilea II²⁵, el riesgo operativo u operacional, es la probabilidad de sufrir pérdidas como consecuencia de la aplicación de inadecuados procesos, sistemas, equipos técnicos o humanos, o por fallos en los mismos, así como por hechos externos.

En la normativa del Ecuador la Superintendencia de Bancos y seguros y en el caso de las Cooperativas la Dirección Nacional de Cooperativas son los organismos encargados de emitir normas para la gestión de riesgo operacional de instituciones

²⁵ Es una instancia internacional que consiste en recomendaciones sobre la legislación y regulación bancaria y que tiene como propósito fundamental la creación de un estándar internacional, con el objeto de establecer los requerimientos del capital necesarios, para asegurarla protección de las entidades frente a los riesgos financieros y operativos.

controladas cuyo objetivo es identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear los riesgos operativos, de manera de reducir la posibilidad de pérdidas, ser más eficientes, más competitivos en el entorno de globalización de los negocios bancarios, fortalecer su seguridad y solidez, en orden de proteger los intereses del público, no afectar la estabilidad a largo plazo y la continuidad del negocio, las resoluciones y modificaciones de las normativas expedidas para la gestión de riesgo son:

Resolución de JB-2004-631 del 22 de enero del 2004. “De la Gestión Integral y Control de Riesgos”.

Resolución JB-2005-834 del 20 de octubre del 2005. “Gestión del Riesgo Operativo”.

La actualización más reciente de las resoluciones para la gestión de riesgos, es la emitida mediante la circular del 23 de agosto del 2008, que busca consignar información de la situación actual de las entidad financiera, con la implementación de formatos diseñados para ese propósito, en el mismo documento se establecen formas y plazos para la presentación.

Las operaciones que realizan a diario las instituciones del sistema financiero (Bancos, Sociedades Financieras, Mutualistas, Cooperativas de Ahorro y Crédito), son cada vez más complejas y están expuestas al riesgo operacional u operativo, por lo que en la actualidad el gestionar el riesgo operativo se constituye en una práctica comparable a la gestión de riesgo de crédito o de mercado, puesto que las cuantiosas pérdidas por riesgo operativo que han sufrido muchas entidades financieras a lo largo de los años, han sido de magnitud considerable, es así que al riesgo operativo se lo relaciona directamente con todos los aspectos de la estructura organizacional, que es la base para el funcionamiento de la institución y debe ser evaluada.

Dentro de los principales factores que influyen en el riesgo operativo se encuentran los procesos, estos constituyen un conjunto de actividades interrelacionadas que

buscan la transformación de los elementos en productos o servicios; los sistemas y equipos técnicos también forman parte de los factores pues son herramientas que ayudan a soportar los procesos de la institución forman el recurso humano, parte esencial dentro de toda organización.

Dentro de los principales principios que se menciona en el comité de Basilea consta el principio 8, que a continuación se cita:

Los supervisores bancarios deben exigir que toda institución financiera implemente un sistema eficaz que permita identificar, medir, monitorear y controlar los riesgos operativos; como parte de un enfoque integral para la gestión de riesgos.

De igual manera el Comité de Basilea emitió un documento denominado “Buenas prácticas para la gestión y supervisión del Riesgo Operativo” donde se identificaron siete categorías en las que se clasifican las pérdidas:

- Fraude Interno
- Fraude Externo
- Relaciones Laborales y seguridad en el puesto de trabajo
- Prácticas con los clientes, productos y negocios
- Daños a los activos físicos
- Alteración de la actividad y fallas en los sistemas.
- Deficiencias en la ejecución, entrega y procesamiento.

El evadir regulaciones internas, leyes o políticas institucionales o realizar actos que impliquen fraude, o usurpar la propiedad, son considerados como fraude interno, por ejemplo: la emisión de reportes intencionalmente errados, negociación de información interna, defraudación y mal manejo de documentación y dinero por parte de empleados.

Por otro lado fraude externo se considera a los actos realizados por parte de terceros destinados a defraudar, usurpar la propiedad o evadir la ley, un ejemplo de ello

constituye los robos, falsificaciones, emisión de cheques sin fondos, depósitos y transacciones con dinero de dudosa procedencia, entre otras.

Las deficiencias en la ejecución, entrega y proceso contemplan todas las fallas dadas en los procesamientos de transacciones, en la administración de procesos y en las relaciones con los proveedores, como por ejemplo: los errores en el ingreso de datos, documentación legal incompleta, perfiles de acceso inadecuados, procesos no definidos para las actividades con proveedores.

En mi criterio se debería aplicar el método de Indicador Básico ya que este riesgo operativo debe ser cubierto con un capital equivalente al promedio de los tres últimos años de un porcentaje fijo (15%) de sus ingresos brutos anuales positivos. Existen otros métodos que necesitan una unidad específica de gestión que analice diseño y aplicación de metodologías con indicadores cualitativos.

4.4.2 Riesgo de Liquidez

La liquidez es un elemento crucial dentro de la gestión financiera, pues permite satisfacer las obligaciones cumplidamente, dado que el giro del negocio es la captación de recursos monetarios y la administración adecuada realizando inversiones, o buscando nuevas oportunidades de ganar dinero, es necesario establecer un plan adecuado de inversiones y negocios, que permita la circulación de capital, pues en el caso de mantener demasiados recursos monetarios en caja para hacer pagos o devolver depósitos, se estaría llegando a la posibilidad de quedar ilíquidos.

El riesgo de liquidez se manifiesta por estar expuesto a una posible pérdida ocasionada por la incapacidad de enfrentar una escasez de fondos y el cumplimiento de todas sus obligaciones a medida de su vencimiento.

Los problemas de liquidez de las entidades financieras es que en general, se relacionan directamente con diferentes factores:

Uno de los factores es el riesgo de mercado, pues los activos y pasivos están nominados por un tipo de moneda y se exponen a la variación de un mercado bursátil, además son susceptibles a los cambios de las tasas de interés. Otro de los factores es la rentabilidad, pues almacenar recursos líquidos para disponer efectivo, puede implicar menor margen financiero, y el último factor es la solvencia ya que los problemas de liquidez pueden ocasionar pérdidas en el patrimonio de la institución.

En cuanto al patrimonio técnico se refiere en nuestro país existe la legislación bancaria que establece regulaciones de solvencia patrimonial. Así: en el primer párrafo del artículo 47 (Índice de Patrimonio técnico) de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, señala que “con el objeto de preservar constantemente sus solvencia, las instituciones del sistema financiero deberán mantener, en todo tiempo, el conjunto de relaciones técnicas que establezca la Junta Bancaria mediante resolución de carácter general, siguiendo los estándares internacionales, especialmente los establecidos por el Comité de Basilea. En particular, deberán mantener una relación entre su patrimonio técnico y la suma ponderada de sus activos y contingentes no inferior al 9%. No obstante el Superintendente de Bancos previo informe favorable de la Junta bancaria, podrá aumentar dicho porcentaje.

El primer párrafo del artículo 48 se refiere a la Composición y dice; “ El patrimonio técnico estará constituido por la suma del capital pagado, reservas, el total de las utilidades del ejercicio corriente una vez cumplidas las condiciones de las letras a) y b) del artículo 41 de esta Ley, las utilidades acumuladas de ejercicios anteriores, aportes futuras capitalizaciones, obligaciones convertibles menos la deficiencia de provisiones, amortizaciones y depreciaciones requeridas, desmedros y otras partidas que la institución financiera no haya reconocido como pérdidas y que la Superintendencia las catalogue como tales”.

El patrimonio técnico constituido de acuerdo a lo que señala la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero que lo norma, está conformado por un conjunto

de saldos de cuentas de los balances o en otras palabras es el capital adecuado que tiene relación con el grado de riesgo en que incurre una institución financiera en relación con el monto de su capital. Uno de los objetivos de la adecuación del capital es que sirva de base para un sistema bancario sano. La medida del riesgo en forma de variable sustituta puede ir desde simplemente “Activos Totales” hasta una recapitulación más precisa de las exposiciones de riesgos ponderados tanto incluidas como excluidas de los estados financieros.

4.4.3 Indicadores

Las entidades de control que se encuentran a cargo de las instituciones financieras cuentan adicionalmente con índices financieros para la supervisión y control de los balances y estos son los siguientes:

1- Índice de Improductividad del patrimonio: Activos Improductivos/ Patrimonio

Porcentaje que representan los activos improductivos frente a los recursos propios de la institución financiera. Los activos Improductivos son aquellos que no generan directamente ingresos para la entidad financiera, mientras menor sea la relación, la institución estará disponiendo de mayores recursos.

Las cuentas que conforman el activo improductivo son: Fondos Disponibles menos Bancos y otras instituciones financieras; Documentos pagados por cuenta de socios de hasta 90 días, créditos y contratos de arrendamiento mercantil vencidos; Cartera que no devenga ingresos; Provisiones de cartera; Cuentas por cobrar; Activo Fijo; Otros activos. Este indicador se interpreta como el nivel de contribución de los recursos patrimoniales destinados a la adquisición de activos improductivos. Una relación mayor al 100% implica el uso de recurso de terceros. La relación mientras más baja es mejor.

2- Tasa de Inmovilización: Activos Inmovilizados / Total Activo

Porcentaje que representa el grado de utilización de los fondos propios que se hace sobre los Activos Fijos, es decir los bienes de larga duración adquiridos con vistas a su utilización como medio para hacer posible el ciclo productivo: inmuebles, mobiliario, vehículos, patentes y marcas, etc., Bienes realizables, adjudicados por pago y arrendamiento mercantil, y cargos y gastos diferidos. Se interpreta también como el nivel de contribución de los recursos patrimoniales destinados a la adquisición de activos fijos y de bienes recibidos en dación. La relación mayor al 100% implica el uso de terceros. La relación entre más baja es menor.

3- Improductividad del activo: Activos Improductivos/ Total Activo

Proporción que representan los Activos Improductivos frente al activo total. Es apropiada para la institución un menor índice.

4.4.4 Riesgo de Crédito

Se ocasiona por el posible incumplimiento de la obligación de pago por parte del socio, tanto en operaciones crediticias que hayan supuesto desembolso, como en las que no suponen desembolsos pero cuyo cumplimiento está garantizado por la institución financiera. Es sin lugar a dudas el riesgo de mayor relevancia dentro de la actividad de cualquier institución financiera, así como el origen de la mayoría de crisis del sector financiero registradas, ya sea por operaciones vinculadas, excesiva concentración, garantías ineficientes o insolvencia de los deudores.

Adicionalmente, existen otros riesgos inherentes a una operación crediticia, tales como: riesgo de insolvencia, que se deriva de la incapacidad económica-financiera de los socios para atender sus compromisos de pago con el banco, riesgo jurídico, nace por defectos en la formalización de las operaciones; y, riesgo de instrumentación, que se origina por errores en la operativa diaria de los instrumentos

jurídicos, tales como contabilización, liquidaciones en fecha, vencimiento de garantías²⁶, etc.

El logro de la competitividad en una institución cooperativa debe estar referido a la correspondiente planificación, en el cual se fija la visión, misión, objetivos y estrategias corporativas con base en el adecuado diagnóstico situacional que se mencionó en el capítulo II.

En esta medición de actividades planteadas, los indicadores de gestión se convierten en los signos vitales de la organización, y su continuo monitoreo permite establecer las condiciones e identificar los diversos síntomas que se derivan del desarrollo normal de las actividades. En una cooperativa se debe contar con el mínimo número posible de indicadores que nos garanticen contar con información constante, real y precisa sobre aspectos tales como: efectividad, eficiencia, eficacia, productividad, calidad, la ejecución presupuestal, la incidencia de la gestión, todos los cuales constituyen el conjunto de signos vitales de la institución financiera.

Esta teoría de las cooperativas actualmente tienden a estudiar el microclima social de las personas más que los factores económicos tradicionales: el comportamiento de los individuos dentro de una estructura organizativa.

Es la actividad encargada de vigilar la calidad del desempeño, el cual se debe concentrar fundamentalmente en el ámbito económico, en el conjunto de medidas y en los indicadores, que se deben trazar para que todos visualicen una imagen común de eficiencia.

El Control de la Gestión que tenga luego de aplicar esta propuesta estará dada por la intervención inteligente y sistemática realizada por el personal sobre el conjunto de decisiones, acciones y recursos que requiere la cooperativa para satisfacer sus

²⁶ Garantía se refiere a una acción que una persona entrega con el objeto de dotar de mayor seguridad al cumplimiento de una obligación o al pago de una deuda.

propósitos, con la intención de coadyuvar a que sea exitosa la implementación del diseño del sistema de control interno motivo de este trabajo de investigación.

4.5 Información y Comunicación

Es necesario que todos los directivos y ejecutivos de la cooperativa conozcan el papel que les corresponde desempeñar (funciones, responsabilidades), es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos.

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales.

La información operacional, financiera y de cumplimiento conforma un sistema para posibilitar la dirección, ejecución y control de las operaciones.

Está conformada no sólo por datos generados internamente sino por aquellos provenientes de actividades y condiciones externas, necesarios para la toma de decisiones.

Los sistemas de información permiten identificar, recoger, procesar y divulgar datos relativos a los hechos o actividades internas y externas, y funcionan muchas veces como herramientas de supervisión a través de rutinas previstas a tal efecto. No obstante resulta importante mantener un esquema de información acorde con las necesidades institucionales que, en un contexto de cambios constantes, evolucionan rápidamente. Por lo tanto deben adaptarse, distinguiendo entre indicadores y reportes cotidianos en apoyo de las iniciativas y actividades estratégicas, a través de la evolución desde sistemas exclusivamente financieros a otros integrados con las operaciones para un mejor seguimiento y control de las mismas.

Ya que el sistema de información influye sobre la capacidad de la dirección para tomar decisiones de gestión y control, la comunicación es inherente a los sistemas de información. El personal debe conocer a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control. Cada función ha de especificarse con claridad, entendiendo en ello los aspectos relativos a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de control interno.

Asimismo el personal tiene que saber cómo están relacionadas sus actividades con el trabajo de los demás, cuáles son los comportamientos esperados, de qué manera deben comunicar la información relevante que generen.

Los informes deben transferirse adecuadamente a través de canales que generen una comunicación eficaz. Esto es, en el más amplio sentido, incluyendo una circulación multidireccional de la información: ascendente, descendente y transversal.

La existencia de líneas abiertas de comunicación y una clara voluntad de escuchar por parte de los directivos resultan vitales en el proceso de transmitir la información. Además de una buena comunicación interna, es importante una eficaz comunicación externa que favorezca el flujo de toda la información necesaria, y en ambos casos importa contar con medios eficaces, dentro de los cuales tan importantes como los manuales de políticas, memorias, difusión institucional, canales formales e informales, resulta la actitud que asume la dirección en el trato con sus subordinados. Una entidad financiera con una historia basada en la integridad y una sólida cultura de control no tendrá dificultades de comunicación.

4.6 Supervisión

Dentro de las funciones que la dirección deberá tener se encuentra la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser

reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables.

El objetivo es asegurar que el control interno funciona adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales.

La tarea del evaluador es averiguar el funcionamiento real del sistema: que los controles existan y estén formalizados, que se apliquen cotidianamente como una rutina incorporada a los hábitos, y que resulten aptos para los fines perseguidos, así como también que el nivel de documentación de los controles variará de acuerdo con el crecimiento de la Cooperativa.

Al momento existen controles informales que, aunque no estén documentados, se aplican de manera eficiente, pero lo que permite la documentación es favorecer la comprensión del sistema por parte del personal y directivos de la Cooperativa.

Dentro del contexto de los riesgos se encuentran también involucrados los componentes del control interno que fueron mencionados en el capítulo II y que se debe mencionar por su importancia en la evaluación de los riesgos, es decir que este componente nos permite asegurar en el caso puntual de las instituciones financieras que éstas tienen el capital adecuado para cubrir todos los riesgos que asume al conceder los créditos, se deberá buscar mejores técnicas de gestión de riesgos. Para la Cooperativa este componente no se encuentra muy bien implantado debido a que no hay una supervisión definida mediante políticas sino más bien se lo hace de acuerdo a la experiencia.

Por lo tanto la Cooperativa deberá tomar en cuenta los principios que según la Basilea se mencionan respecto del componente de la supervisión, a continuación se mencionan algunos:

- a) Las entidades tienen que tener procesos para valorar su nivel de capital adecuado, en relación con su perfil de riesgo y deben tener una estrategia para mantener sus niveles de capital.

- b) Los supervisores deben revisar y evaluar la valoración de la cooperativa en temas como la adecuación de su capital y sus estrategias, y si los fondos propios son adecuados.

El Acuerdo de Capitales de 1988, emitido por el Comité de Basilea para la Supervisión Bancaria, fijó un estándar internacional para medir la solvencia de las entidades financieras, estableciendo una relación entre el riesgo de los activos de una institución financiera y el mínimo de capitales que debía mantener. El ratio capital-activo fue del 8 %.

Dado que los socios de un cooperativa no tenían el mismo riesgo de insolvencia, a mayor ponderación, mayores exigencias de capital para un nivel de exposición dado. A pesar de experimentar mejoras en la supervisión, no se logró evitar la quiebra de diversas instituciones bancarias en años anteriores, ni reducir el riesgo de contagio, lo que produjo inestabilidad en los sistemas financieros de distintos países, entre ellos Ecuador.

Dadas las actuales actuaciones es necesaria una medición más precisa del riesgo para poder provisionarlo adecuadamente. Se deberá conocer ampliamente los tratados realizados en países más desarrollados que el nuestro que tratan siempre de reducir su riesgo al mínimo que sea posible.

Se puede detallar los riesgos dependiendo de la evaluación que se realice en cuanto a si son Internos o Externos como se detallan a continuación algunos que se identifican con la cooperativa a menudo:

Factores Internos

- Registro de morosidad (Base interna o comportamientos de pago a través del tiempo que se ha mantenido como deudor en la cooperativa)
- Socios nuevos (No se conoce su historial crediticio)
- Criterios de solvencia y endeudamiento

- Capacidad de pago menor a 1,49 veces
- Antigüedad de la empresa inferior a dos años

Factores Externos

- Buró de Crédito (Poca capacidad de pago sobreendeudamiento)
- Incidencias Judiciales (Demandas por concepto de cartera vencida)
- Malos antecedentes en las referencias personales y laborales.

4.6.1 Monitoreo

Todos los niveles de la organización, dentro de sus competencias, harán seguimiento sistemático de las exposiciones de riesgo y de los resultados de las acciones adoptadas, lo cual significa un monitoreo permanente a través de un sistema de información para cada tipo de riesgo, preparando para satisfacer las necesidades particulares de la institución.

Los sistemas de información deben asegurar una revisión periódica y objetiva de posiciones de riesgos, así como de eventuales excepciones, estos sistemas deberán incluir:

- Sistemas de información gerencial sobre la evolución del perfil de riesgos hallados.
- Informes permanentes sobre el cumplimiento de políticas, procesos, procedimientos y controles.

El consejo de administración debe:

Informarse por lo menos en forma trimestral, sobre los riesgos asumidos, la evolución y el perfil de los mismos y su efecto en los niveles patrimoniales y las necesidades de cobertura, así como sobre la implantación y cumplimiento de estrategias políticas, procesos y procedimientos por ellos aprobados.

El objetivo central de la gestión de riesgo de crédito, en la etapa de cuantificación y medición, consiste en determinar el nivel adecuado de cobertura que permita establecer una estructura mínima de solvencia, que evidencia en la relación entre el Patrimonio y los Activos ponderados por riesgo.

La cooperativa por definición no puede trasladar las pérdidas a sus depositantes, las pérdidas deben ser absorbidas por el patrimonio de la entidad financiera.

Los informes gerenciales deben ser diseñados para satisfacer las necesidades particulares de cada institución financiera. El grado de detalle se incluye en los informes dependerá del tamaño y complejidad de la cartera de crédito. Sin embargo, las necesidades de información básicas son similares en todas las instituciones financieras.

4.7 Indicadores de Gestión

Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una institución. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados.

Los indicadores de gestión suelen estar ligados con resultados cuantificables, como satisfacción del consumidor respecto de la demanda de créditos solicitados.

Los que se mencionan a continuación son los que se utilizan en cooperativas de ahorro y crédito, sin embargo puede haber más índices que no se revelen en este trabajo de tesis.

INDICADORES DE MEDICIÓN DE GESTIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CENDES LTDA.						
De acuerdo a las narrativas realizadas anteriormente se puede evaluar los siguientes indicadores:						
Objetivo: Se deben analizar los indicadores de gestión debido a que al momento de plantear la propuesta se debe evaluar el impacto en los procedimientos del área de crédito y cobranza de la cooperativa, para posteriormente comparar con el estándar de las cooperativas que tienen similar naturaleza del negocio.						
Tema	Indicador	Datos	%	Estándar	Comentarios	
Conocer especificaciones de las necesidades	Satisfacción del consumidor	7	70%	80%	Se encuentra la cooperativa por debajo del estándar debido a que la demanda de créditos específicos es muy alta en el área de la educación.	
	Demanda de créditos específicos	10				
Confianza	Reclamos atendidos	47	84%	75%	Los reclamos atendidos superan al estándar debido a que la atención es personalizada.	
	Reclamos presentados	56				
Precisión	Número de créditos no concedidos	26	33%	40%	Esta bajo el estándar debido a que a la cooperativa le hace falta mejorar sus sistemas tecnológicos de información	
	Total de solicitudes de créditos	78				
Puntualidad	Créditos otorgados en un año	189	80%	80%	Se encuentran dentro del estándar debido a que son programados según un plan y de acuerdo a un estudio de liquidez proyectado.	
	Créditos programados para ser entregados	235				
Reconocimiento del compromiso	Número de reportes rediseñados	1	25%	78%	Hay deficiencias en los reportes realizados debido a que les faltaba definir los controles antes de la propuesta	
	Número de reportes requeridos	4				
Efectividad de la programación	Planes y Programas implementados	2	40%	60%	Hay deficiencias en los programas realizados específicamente en las áreas de crédito y cobranza debido a que les faltaba definir los planes de acción.	
	Planes y Programas planificados	5				
Eficacia	Colocación realizada dentro del plazo acordado	134	71%	75%	Se encuentra cercano al estándar porque se ha conseguido colocar el dinero en el plazo establecido	
	Colocación completa	189				
Eficiencia	Colocación realizada dentro del presupuesto establecido	4589	67%	62%	Superó la expectativa ya que la colocación esta siendo efectiva.	
	Colocación completa	6900				
Fuente: Ana Lucia Flores						
Fecha: 31-Dic-2010						

4.8 Razones e Índices Financieros

La Superintendencia de Bancos y Seguros ha determinado el cálculo de índices financieros, a fin de que las entidades financieras bajo su supervisión los apliquen y por su parte la entidad financiera de control evalúe el desempeño de las instituciones. Este tipo de indicadores son los siguientes:

1. Suficiencia patrimonial o Cobertura patrimonial de Activos

(PATRIMONIO+RESULTADOS)/ ACTIVOS INMOVILIZADOS

Activos Inmovilizados son los que a continuación se mencionan:

- TOTAL CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES
- TOTAL CARTERA VENCIDA
- CUENTAS POR COBRAR
- TERRENOS
- OBRAS EN EDIFICACIÓN
- PROPIEDADES Y EQUIPO
- OTROS ACTIVOS

2. Calidad de Activos

(ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS) / TOTAL ACTIVOS

Activos improductivos son los que a continuación se mencionan:

- FONDOS DISPONIBLES
- BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS
- TOTAL DE LA CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES
- TOTAL CARTERA VENCIDA
- CUENTAS POR COBRAR
- TERRENOS

- OBRAS EN EDIFICACIÓN
- PROPIEDADES Y EQUIPO

3. Índices de Morosidad

Miden el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de la cartera, los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por actividad económica.

Se obtienen de dividir:

- Cartera Improductiva comercial/ cartera bruta comercial
- Cartera improductiva de consumo/ cartera bruta de consumo
- Cartera improductiva total/ Cartera bruta total
- Cartera Bruta= Cartera por vencer+ Cartera que no Devenga Intereses+ Cartera Vencida
- Cartera Neta= Cartera Bruta-Provisiones para créditos incobrables
- Cartera improductiva= Cartera que no devenga intereses+ Cartera vencida

4. Rentabilidad del Ejercicio

Estas relaciones establecen el grado de retorno de la inversión de los accionistas y los resultados obtenidos por la gestión operativa del negocio de intermediación. Entre los más importantes están:

4.1. Resultados del Ejercicio Estimados/Patrimonio Promedio

4.2. Resultados del Ejercicio Estimados/ Activo promedio

Cuantifican la rentabilidad estimada de la entidad financiera con relación al patrimonio promedio y el activo promedio.

La ganancia o la pérdida del ejercicio es la diferencia entre los Ingresos y los egresos.

Para obtener la rentabilidad estimada, es necesario dividir los resultados obtenidos en el mes de análisis, para el número de meses al que corresponden ese flujo y se multiplica por el total de meses que tendrá ese ejercicio contable.

Con este cómputo se espera cuantificar los resultados estimados que tendrían una entidad financiera de continuar con la misma tendencia los meses siguientes.

5. *Liquidez*

FONDOS DISPONIBLES/ TOTAL DEPÓSITOS A CORTO PLAZO

A continuación se detalla los conceptos o cuentas tomadas para colocar en el numerador:

Fondos Disponibles

Depósitos a la vista

Operaciones de Reporte

De 1 a 30 días

De 31 a 90 días

Denominador: Saldo de los 25 mayores depositantes

6. *Vulnerabilidad del Patrimonio*

CARTERA IMPRODUCTIVA BRUTA / (PATRIMONIO+RESULTADOS)

En el numerador el total de la cartera improductiva definida en el indicador de morosidad. El denominador está explicado en el indicador uno.

A continuación la aplicación de los indicadores mencionados anteriormente con datos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cendes Ltda.

Indicador	Operación	Resultado
<i>1. Suficiencia Patrimonial</i>		
Patrimonio + Resultados	2490	3.56
<hr/>	<hr/>	
Activos Inmovilizados	700	
<i>2. Calidad de Activos</i>		
Activos Improductivos Netos	1300	0.27
<hr/>	<hr/>	
Total de Activos	4900	
<i>3. Índices de Morosidad</i>		
Cartera Improductiva Total	1245	0.73
<hr/>	<hr/>	
Cartera Bruta Total	1700	
<i>4. Rentabilidad del Ejercicio</i>		
Resultados del ejercicio estimados	700	0.18
<hr/>	<hr/>	
Activo Promedio	4000	
<i>5. Liquidez</i>		
Fondos Disponibles	1300	1.63
<hr/>	<hr/>	
Total depósitos a corto plazo	798	

6. Vulnerabilidad del Patrimonio

Cartera Improductiva Bruta	879	0.35
Patrimonio+Resultados	2490	

4.9 Análisis Costo-Beneficio

El análisis costo-beneficio nos permite definir la factibilidad de una propuesta planteada o proyecto a ser desarrollado y su objetivo primordial es el proporcionar una medida clara de los costos que se incurren en la realización de un proyecto, por lo tanto este análisis estará basado en producir las estimaciones más cercanas respecto de los costos que incurrirá en la realización de este proyecto.

Se deberá tener en cuenta que los costos son tangibles es decir que se pueden medir en alguna unidad económica, mientras que los beneficios pueden ser tangibles o no tangibles, es decir pueden darse de manera objetiva y subjetiva.

A continuación se presenta la tabla en donde se encuentran las estimaciones de los costos que se incurrirá al implementar la propuesta:

COSTOS			BENEFICIOS		
DETALLE	VALOR		DESCRIPCIÓN		
Personal para los cargos de:			Disminuir la exposición al riesgo crediticio, debido a que el nuevo personal contará con un manual de procedimientos y la reglamentación inherente a las áreas en las que se van a desempeñar.		
Oficial de Crédito-Cobranza(mensual)	240.00				
Jefe de Crédito y Cobranza (mensual)	400.00				
Capacitación en entidades especializadas (anual)	800.00		Permitirá contar con personal capacitado y competitivo evitando pérdidas por mal manejo en los procesos o desconocimiento de los mismos		
Suministros de oficina (mensual)	40.00		Suministros necesarios para la elaboración de documentos de las áreas de crédito y cobranza como son: las notificaciones de cobranza, las solicitudes y aprobaciones de crédito.		
Suscripción Buró de Crédito programa smart dos claves (mensual)	120.00		Implementar un sistema de Base de datos externa permitirá contar con datos actualizados que nos lleven a tener un historial del solicitante y es determinante en el proceso del crédito.		
Adecuación de oficina (una sola vez)	550.00		Incentivo a los empleados y socios para que se desarrollen en un buen ambiente laboral.		
Total Propuesta:	2,150.00				
Realizado por: Ana Lucia Flores					

De acuerdo al análisis costo-beneficio realizado en base a la propuesta se puede observar que se obtiene un total de \$ 2,150.00 que corresponde al 30% de los gastos proyectados de acuerdo al presupuesto aprobado por el consejo de administración.

CAPÍTULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES:

1. La Cooperativa de Ahorro y Crédito CENDES Ltda., no cuenta con un sistema de control interno para las áreas de Crédito y Cobranza, factor que incide en el cumplimiento de los objetivos planteados por la entidad financiera.
2. La Cooperativa CENDES Ltda., no cuenta con un manual de procesos y procedimientos que identifiquen correctamente los procesos esenciales de las áreas de crédito y cobranza.
3. La Cooperativa CENDES Ltda., mantiene actualmente una inadecuada delegación de responsabilidades que corresponden al perfil de varios funcionarios, sin embargo con la propuesta de procedimientos y flujogramas presentados en este trabajo se diseña un modelo que segrega funciones por lo que el beneficio inmediato es el que mitiga riesgos operativos.
4. No cuentan con aliados estratégicos de bases externas de datos que ayuden a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito CENDES, apruebe un crédito en base de un análisis que se puede obtener a través del historial del solicitante (socio).
5. En los procesos de crédito y cobranza no se ha implementado un esquema de capacitación tanto para el personal operativo como para los Consejos de Administración, Vigilancia y Comité de Crédito, quienes son parte importante de los procesos que se llevan a cabo dentro de la Cooperativa CENDES Ltda.

6. La cooperativa deberá mantener una constante actualización respecto de la propuesta desarrollada en el presente trabajo, la misma que está basada en la información recopilada mediante el análisis de campo al 31 de mayo del 2011, considerando la situación actual que al momento atraviesa la cooperativa.

5.2 RECOMENDACIONES:

1. Implementar el Sistema de Control Interno propuesto para el área de Crédito y Cobranza en la Cooperativa CENDES Ltda., de acuerdo on los liniamientos expuestos en la presente investigación.
2. Aceptar, dar a conocer y aplicar el manual de procedimientos de control interno en el área de crédito y cobranza, así como la reglamentación inherente a las áreas, puesto que contribuirá a obtener los objetivos de la entidad, que son captar recursos económicos de los socios y promover su desarrollo económico y social, mediante el esfuerzo propio y la ayuda mutua..
3. Luego de haber analizado varios aspectos importantes de la cooperativa, se recomienda una adecuada segregación de funciones de acuerdo a las áreas que componen la Cooperativa de Ahorro y Crédito CENDES Ltda., ésto permitirá contar con personal capacitado, confiable y profesional que brinde la seguridad del departamento asignado, evitando así la duplicidad de trabajo en ciertos integrantes de la entidad financiera.
4. Implementar el uso de herramientas informáticas (Burós de Crédito), como un método de apoyo que permita calificar al socio solicitante como un potencial sujeto de crédito. Adicionalmente, con esta metodología se podrá brindar a los clientes un seguimiento adecuado, y el socio al reflejar que mantiene un historial excelente dentro de la entidad financiera, podrá seguir creciendo económicamente con la misma.

5. La aplicación del manual de procedimientos y la capacitación constante, misma que deberá involucrar a todo el personal que interviene en los procedimientos de estas áreas, permitirá una mejor fluidez de los recursos para poder desarrollar las actividades inherentes a su cargo y absolver todas las dudas e inconvenientes que se les pueda presentar.

6. Esta propuesta deberá ser modificada de acuerdo con las disposiciones del ente regulador, ya que pueden presentar cambios debido al nuevo proyecto de ley que se encuentra en discusión en la Asamblea Constituyente, o a futuro cambios en la normativa aplicable.

BIBLIOGRAFÍA

- Daly, Herman E y John B Cobb Jr Para el Bien Común Reorientando la economía hacia la comunidad el ambiente y su futuro sostenible. Editorial Fondo De Cultura Económica, 1ra. Edición, 1993, México.
- Brette McWhorter Sember , Cómo negociar su crédito, 2005 - 119 páginas
- Crose Howard Hempel George Montgomery, Administration Bancaria
- Estupiñán Gaitán Rodrigo, Control interno y Fraudes, 2da edición Bogotá Ecoe Ediciones 2006.
- González Vega Claudio, El reto de las microfinanzas en América Latina: La visión actual.
- Kaplan Alicia, Drimer Bernardo, Las cooperativas: fundamentos, historia, doctrina, 1975 - 622 páginas.
- Ley de Cooperativas, Dirección Nacional de Cooperativas
- Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento
- Maldonado, Milton, Auditoría de Gestión, Editorial Luz de América, 2da edición, 2001, Quito-Ecuador.
- Mantilla B Samuel Alberto, Control interno Informe Coso
- Mayorga Acuña Luis Fernando, Panorama del desarrollo cooperativo en Costa Rica - 459 páginas.
- Molina Aznar Victor E, Estrategias de cobranza en época de crisis, 2005 - 108 páginas.
- Normas Internacionales de Auditoría.
- Perdomo Moreno Abraham, Fundamentos de Control Interno, 9na edición.
- Pérez Ramírez Jorge, Contabilidad Bancaria
- Petri Burr Carlos, Las cooperativas: una economía para la libertad, 233 páginas
- Reglamento General de la Ley de Cooperativas
- Reglamento Especial de Auditorías y Fiscalizaciones para Cooperativas bajo el Control de la Dirección Nacional de Cooperativas, publicado en el Registro Oficial 406 del 28 de noviembre del 2006

- Registro Oficial No. 346 de jueves 31 de agosto del 2000.- Se Publicó el Acuerdo Ministerial N° 264 el Estatuto Orgánico de Gestión por Procesos del Ministerio de Bienestar Social.
- Roy Ewell Paúl, Cooperativas hoy y mañana
- Santillana González Juan Ramón, Establecimiento de sistemas de control interno
- Villacís Villacís Juan, Guía práctica de administración y control para bancos y financieras.
- Whittington Ray, auditoria un enfoque integral, 12a. edición

INTERNET

- ✓ Dirección Nacional de Cooperativas. Página web
- ✓ Federación Cooperativas de Ahorro y Crédito (FECOAC)
- ✓ Revista Gestiopolis nro.11
- ✓ Monografías Trabajos de Control Interno.
- ✓ Páginas web de Cooperativas a nivel de Latinoamérica.

(ANEXO 1)

**ACUERDO MINISTERIAL N° 2531 APROBACIÓN DE LOS ESTATUTOS
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CENDES LTDA.”**

MINISTERIO DE BIENESTAR SOCIAL

ACUERDO N^o. 2531

Econ. Víctor Hugo Mora Marfetán
SUBSECRETARIO DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

CONSIDERANDO:

Que se ha enviado el Ministerio de Bienestar Social, la documentación correspondiente de la Pre-Cooperativa de Ahorro y Crédito "**CENDES LTDA.**", domiciliada en la Ciudad de Quito, Provincia de Pichincha, Distrito Metropolitano, República del Ecuador.

Que el Departamento Jurídico de la Dirección Nacional de Cooperativas, mediante Memorando No. 064-DJ-DNC-2004 de 05 de abril del 2004, emite informe técnico favorable para la consecución de la Personería Jurídica, por cuanto cumple con lo señalado en el Art. 9 numerales 4 y 5 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas y para su plena vigencia jurídica; que el Estatuto ha sido modificado de conformidad a la Ley y con las observaciones realizadas por el Coordinador Jurídico, modificaciones que se han incorporado en el Acuerdo Ministerial, por lo tanto se emite informe favorable para su aprobación.

Que la señora Directora de Administración de Sistemas de Cooperativas, con Memorando No. 0157 DNC-2004, de 05 de abril del 2004, recomienda la aprobación del Estatuto y su constitución legal.

Que al amparo de las disposiciones de los Artículos 7, en concordancia con el 154 de la Ley de Cooperativas; y, el 121 literal a) de su Reglamento General corresponde al Ministerio de Bienestar Social, a través de la Dirección Nacional de Cooperativas, aprobar y reformar Estatutos de las Cooperativas.

Que de conformidad con el literal d) del Art. 3 del Acuerdo Ministerial No. 2407 de 03 de marzo del 2004, el señor Ministro de Bienestar Social delega al señor Subsecretario de Fortalecimiento Institucional otorgar personería jurídica a las Cooperativas.

En ejercicio de las atribuciones conferidas por la Ley de Cooperativas, su Reglamento General; y el Acuerdo Ministerial No. 2407 de 03 de marzo del 2004.

ACUERDA:

Art. 1.- Aprobar el Estatuto y conceder la personería jurídica a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "**CENDES LTDA.**", domiciliada en la Ciudad de Quito, Provincia de Pichincha, Distrito Metropolitano, la que no podrá apartarse de las finalidades específicas, para las cuales se constituye, ni operar otras clase de actividades que no sea la de Ahorro y Crédito, bajo las prevenciones señaladas en la Ley de Cooperativas y su Reglamento General:

MINISTERIO DE BIENESTAR SOCIAL

ESTATUTO

2531

DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

"CENDES LTDA."

TÍTULO I

DE LA CONSTITUCIÓN

CAPÍTULO I

CONSTITUCIÓN, DOMICILIO, RESPONSABILIDAD Y DURACIÓN

Art. 1.- Constitúyese con domicilio legal en la Ciudad de Quito, Cantón Quito, Provincia de Pichincha, la Cooperativa de Ahorro y Crédito "**CENDES LTDA.**", la misma que se registrará por la ley de Cooperativas, su Reglamento General, los Principios y Normas actuales del Cooperativismo Universal, el presente Estatuto, los Reglamentos Internos y por otras leyes que fueren aplicables y que regule su actividad financiera.

Art. 2.- La responsabilidad de la cooperativa ante terceros, está limitada su capital social y de personal de sus socios, al capital que hubieran suscrito en la entidad.

Art. 3.- La duración de la cooperativa será indefinida, sin embargo podrá disolverse o liquidarse por cualquiera de las causales previstas en la Ley de Cooperativas su Reglamento General o en el presente Estatuto.

CAPÍTULO II

FINES U OBJETIVOS

Art. 4.- La Cooperativa tendrá como fines:

- a) Promover la cooperación económica y crediticia entre sus socios, para lo cual recibirá ahorros y depósitos, efectuará cobros y pagos y realizará todas las actividades necesarias permitidas por la Ley;
- b) Propender el mejoramiento económico y social de sus socios;
- c) Fomentar el ahorro entre sus socios;
- d) Promover la creación de comisariatos y servicios adicionales que beneficien a los socios y público en general;
- e) Otorgar préstamos a sus socios, para lo cual celebrará con los respectivos contratos y aceptación de garantías que aseguren las obligaciones crediticias adquiridas con la Cooperativa;
- f) Gestionar y alcanzar de las Instituciones Crediticias nacionales y extranjeras, el otorgamiento de crédito que permita mejorar la consecución de sus objetivos en condiciones que beneficien a los socios de la Cooperativa;
- g) Fomentar la educación cooperativista de los socios y la acción solidaria entre los mismos y frente a la comunidad;
- h) Promover la solidaridad y el mejoramiento del nivel de vida social y cultural de los cooperadores;
- i) Adquirir, gravar, arrendar o enajenar bienes muebles o inmuebles, para cumplir con los objetivos de la Cooperativa;
- j) Capacitar a sus socios en las materias necesarias para su superación;

- d) Elegir o ser elegido para cualquiera de las dignidades de representante o delegado, a las Asambleas Generales y participar en la misma con derecho a voz y voto;
- e) Solicitar informe sobre la marcha económica y administración de la entidad a los organismos pertinentes;
- f) Realizar en la entidad todas las operaciones propias de la Cooperativa;
- g) Participar en igualdad de condiciones con los demás socios que la Cooperativa otorgue a sus miembros;
- h) Presentar los recursos de apelación previstos en la Ley de Cooperativas y su Reglamento en General en el caso de exclusión o expulsión;
- i) Presentar al Consejo de Administración cualquiera proyecto o iniciativa que tenga por objeto el mejoramiento de la Cooperativa;
- j) Recibir los excedentes sociales repartibles y el interés de los certificados de aportación; y,
- k) Respetar la Ley de Cooperativas y su Reglamento General, el Estatuto, los reglamentos internos que se dictare y otras Leyes que le fueren aplicables.

Las personas que sean admitidas como socios con posterioridad a la aprobación del Estatuto, serán personalmente responsables de todas las obligaciones contraídas con la entidad con anterioridad a la fecha de su ingreso y deberán igualarse a los fundadores en aportaciones y cuotas, siempre que se hallen debidamente contabilizados.

CAPÍTULO V

PÉRDIDA DE LA CALIDAD DE SOCIO

Art. 9.- La calidad de socio se pierde:

- a) Por retiro voluntario;
- b) Por pérdida de alguno o algunos de los de los requisitos indispensables para mantener la calidad de socios;
- c) Por exclusión;
- d) Expulsión; y,
- e) Por fallecimiento.

Art. 10.- Los socios de la Cooperativa podrán retirarse voluntariamente en cualquier tiempo de conformidad a lo dispuesto en el Art. 20 de la Ley de Cooperativas; el mismo que podrá negar dicho pedido cuando el retiro obedezca a confabulación o cuando el socio haya sido previamente sancionado con las penas de exclusión o expulsión, en primera instancia, ya sea por el Consejo de Administración o por la Asamblea General.

Art. 11.- La fecha en que el socio presente la solicitud de retiro voluntario ante el Consejo de Administración, es la que requiere para fines legales correspondientes aún cuando dicha solicitud haya sido aceptada en fecha posterior o no se haya comunicado resolución alguna al interesado, en el plazo de sesenta días contados desde la fecha de tal solicitud, en este caso se tomará como aceptación tácita.

Art. 12.- La solicitud de retiro voluntario deberá presentarse por duplicado. La Cooperativa devolverá la copia al interesado con fe de presentación suscrito por el secretario del Consejo de Administración.

Art. 13.- En caso de pérdida de alguno o algunos requisitos indispensables para mantener la calidad de socios y conservarse como tal, el Consejo de

- d) Elegir o ser elegido para cualquiera de las dignidades de representante o delegado, a las Asambleas Generales y participar en la misma con derecho a voz y voto;
- e) Solicitar informe sobre la marcha económica y administración de la entidad a los organismos pertinentes;
- f) Realizar en la entidad todas las operaciones propias de la Cooperativa;
- g) Participar en igualdad de condiciones con los demás socios que la Cooperativa otorgue a sus miembros;
- h) Presentar los recursos de apelación previstos en la Ley de Cooperativas y su Reglamento en General en el caso de exclusión o expulsión;
- i) Presentar al Consejo de Administración cualquiera proyecto o iniciativa que tenga por objeto el mejoramiento de la Cooperativa;
- j) Recibir los excedentes sociales repartibles y el interés de los certificados de aportación; y,
- k) Respetar la Ley de Cooperativas y su Reglamento General, el Estatuto, los reglamentos internos que se dictare y otras Leyes que le fueren aplicables.

Las personas que sean admitidas como socios con posterioridad a la aprobación del Estatuto, serán personalmente responsables de todas las obligaciones contraídas con la entidad con anterioridad a la fecha de su ingreso y deberán igualarse a los fundadores en aportaciones y cuotas, siempre que se hallen debidamente contabilizados.

CAPÍTULO V

PÉRDIDA DE LA CALIDAD DE SOCIO

Art. 9.- La calidad de socio se pierde:

- a) Por retiro voluntario;
- b) Por pérdida de alguno o algunos de los de los requisitos indispensables para mantener la calidad de socios;
- c) Por exclusión;
- d) Expulsión; y,
- e) Por fallecimiento.

Art. 10.- Los socios de la Cooperativa podrán retirarse voluntariamente en cualquier tiempo de conformidad a lo dispuesto en el Art. 20 de la Ley de Cooperativas; el mismo que podrá negar dicho pedido cuando el retiro obedezca a confabulación o cuando el socio haya sido previamente sancionado con las penas de exclusión o expulsión, en primera instancia, ya sea por el Consejo de Administración o por la Asamblea General.

Art. 11.- La fecha en que el socio presente la solicitud de retiro voluntario ante el Consejo de Administración, es la que requiere para fines legales correspondientes aún cuando dicha solicitud haya sido aceptada en fecha posterior o no se haya comunicado resolución alguna al interesado, en el plazo de sesenta días contados desde la fecha de tal solicitud, en este caso se tomará como aceptación tácita.

Art. 12.- La solicitud de retiro voluntario deberá presentarse por duplicado. La Cooperativa devolverá la copia al interesado con fe de presentación suscrito por el secretario del Consejo de Administración.

Art. 13.- En caso de pérdida de alguno o algunos requisitos indispensables para mantener la calidad de socios y conservarse como tal, el Consejo de

Art.18.- Los socios que por cualquier causa dejen de pertenecer a la Cooperativa y la persona designada como beneficiaria, tendrán derecho a que la cooperativa les liquide y entregue los haberes que les corresponda. En la liquidación que se efectúe no se tomarán en cuenta la cuota de ingreso, el fondo no apto a repartición de reserva, el de educación, el de asistencia social, los bienes sociales de propiedad común que no hayan sido convertidos en certificados de aportación y los que, tengan en el carácter de irrembolsables, así como tampoco herencias, donaciones y legados, hechos a la entidad.

TÍTULO III

ESTRUCTURA INTERNA Y ADMINISTRATIVA

CAPÍTULO VI

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

Art.19.- La dirección, administración y vigilancia o control interno de la cooperativa se ejercerá con los organismos siguientes:

- a) La Asamblea General de Socios;
- b) El Consejo de Administración;
- c) El Consejo de Vigilancia;
- d) La Gerencia; y,
- e) Las Comisiones Especiales;

CAPÍTULO VII

DE LA ASAMBLEA GENERAL

Art.20.- La Asamblea General de Socios es la máxima autoridad de la Cooperativa y sus decisiones son obligatorias para los socios y demás organismos directivos de la entidad, siempre que las mismas no impliquen violación a la Ley de Cooperativas o su Reglamento General, normas del sistema financiero y el Reglamento Interno que se dictará.

Art.21.- La Asamblea General podrá ser de dos clases:

Ordinarias y extraordinarias.

Las ordinarias se realizarán por lo menos dos veces al año en el mes posterior a la realización de los balances semestrales; y, las extraordinarias en cualquier época del año.

Art.22.- Las convocatorias para la Asamblea General serán suscritas por el Presidente de la Cooperativa. Estas convocatorias podrán hacerse por propia iniciativa del Presidente o la solicitud de los Consejos de Administración o de Vigilancia, del Gerente o de la tercera parte de los socios. La misma será publicada en uno de los diarios de mayor circulación de la ciudad o domicilio de la cooperativa.

Art.23.- Sí a pesar del pedido escrito del Consejo Administrativo o de Vigilancia, del Gerente o de la tercera parte de los asociados, el Presidente se negare, sin causa justa, a firmar la convocatoria para la Asamblea General, se solicitará la firma de la convocatoria al Presidente de la Federación Nacional de Cooperativas o a falta de él, al Director Nacional de Cooperativas.

Art.24.- Las Convocatorias para la Asamblea General Ordinarias, se harán con ocho días de anticipación por lo menos en que deba realizarse la misma y para Asamblea General Extraordinaria por lo menos con cuarenta y ocho horas de anticipación. En dicha convocatoria se señalará lugar, día y hora para la Asamblea y se hará constar el orden del día a tratarse.

Art.25.- El quórum para las Asambleas Generales se conformará con el número igual a la mitad más uno de los socios, tratándose de la primera convocatoria. En caso de segunda convocatoria se conformarán con los socios presentes y para esté efecto podrá hacerse constar en convocatoria para la Asamblea General, que de no haber quórum a la hora fijada, quedarán convocados por segunda ocasión para una hora después de la inicialmente indicada.

El voto en la Asamblea General podrá delegarse en virtud de lo dispuesto en el Art. 26 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas.

Art.26.- De las Asambleas Generales se levantarán actas suscritas por el Presidente o quién presida dicha Asamblea.

Art.27.- Son deberes y atribuciones de la Asamblea General los señalados en el Art.24 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas y en especial las siguientes:

- a) Reformar el Estatuto;
- b) Aprobar el plan de trabajo y presupuesto de la cooperativa;
- c) Autorizar la adquisición de bienes o la enajenación o gravamen total o parcial de ellos;
- d) Conocer los balances semestrales y los informes relativos a la marcha de la cooperativa y aprobarlos o rechazarlos;
- e) Decretar la distribución y pago de excedentes e intereses de conformidad con la Ley de Cooperativas, su Reglamento General, el presente Estatuto, o decir que se retengan los mismos a fin de capitalizar a la cooperativa;
- f) Nombrar y remover con causas justas a los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, Comisiones Especiales y delegados ante cualquier institución que pertenezca la entidad;
- g) Relevar de sus funciones al Gerente con causa justa;
- h) Acordar la disolución de la cooperativa, su fusión con otra y su afiliación a cualquiera de sus organizaciones de integración de cooperativa, cuya afiliación no sea obligatoria;
- i) Autorizar la emisión de Certificados de Aportación;
- j) Resolver en general todo acto que tenga relación con la marcha legal de la cooperativa, de acuerdo con la Ley de Cooperativas y su Reglamento General;
- k) Conocer y aprobar el Reglamento Interno y sus reformas, y poner a conocimiento y aprobación por la Dirección Nacional de Cooperativas.

Art.28.- La Asamblea General estará presidida por el Presidente del Consejo de Administración y en caso de falta o impedimento de éste, por uno de los vocales de este Consejo, en el orden de su elección.

Art.29.- Actuará en las Asambleas Generales el Secretario de la cooperativa, y a falta de éste se designará un secretario ad-hoc por parte de la Asamblea.

Art.30.- Durante el desarrollo de la Asamblea General, no podrán conocerse sino aquellos puntos que consten en el orden del día y en asuntos varios podrá leerse la correspondencia de la Cooperativa y asuntos inherentes a la misma.

MINISTERIO DE BIENESTAR SOCIAL

CAPÍTULO VIII

00 2531

DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION

Art.31.- El consejo de Administración es el organismo directivo de la Cooperativa. Será responsable de su Administración y estará integrado conforme a lo que dispone el Art. 35 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas.

De su seno se elegirá al Presidente y Secretario, que a su vez será el de la Cooperativa, igualmente se elegirán vocales principales y suplentes. Duraran dos años, en sus funciones pudiendo ser reelegidos por un período igual.

Art.32.- Para ser miembro del Consejo de Administración se requiere, ser socio de la cooperativa.

Cualquier circunstancia que implique la pérdida de calidad de socio, así como su renuncia destitución, exclusión o expulsión o la inasistencia injustificada a tres sesiones consecutivas, hará cesar de inmediato de sus funciones al consejero, el mismo que será reemplazado por el suplente, por el resto del período para el cual fue nombrado.

Art.33.- Son facultades y obligaciones del Consejo de Administración las determinadas en el Art. 33 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas y adicionalmente las siguientes:

- a) Elaborar los Reglamentos internos de la Cooperativa para someterlos a consideración de la Asamblea General;
- b) Sancionar a los socios de conformidad con la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y los Reglamentos Internos que se determinen;
- c) Presentar balances y planes de trabajo para la aprobación de la Asamblea General;
- d) Autorizar al Presidente o al Gerente la realización de contratos, adquisiciones en general de bienes muebles e inmuebles, materiales por un monto de hasta el establecido en el Reglamento Interno que se dictará y de acuerdo a las normas vigentes;
- e) Nombrar a los integrantes de las comisiones especiales de entre los socios;
- f) Aceptar o rechazar las solicitudes del ingreso de nuevos socios;
- g) Aceptar las peticiones del retiro voluntario de los socios;
- h) Recomendar a la Asamblea General la distribución de los excedentes de pagos de intereses sobre los certificados de aportación, ahorros o depósitos.

Art.34.- El Consejo de Administración se reunirá ocho días ordinariamente y, extraordinariamente cuantas veces sean necesarias para la buena, marcha de la Cooperativa.

Art.35.- Las convocatorias a sesión de este Consejo, serán suscritas por el Presidente, o a falta de este por el vocal que le sigue en el orden de su elección. En ella se indicará la fecha, el lugar y la hora de su realización y se hará constar el respectivo orden del día.

Art.36.- Las resoluciones del Consejo de Administración se las tomará por mayoría de votos, aclarándose que el Presidente dirime con su voto los empates

en las votaciones, conforme lo dispone el literal d) del Art. 41 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas.

CAPÍTULO IX

EL CONSEJO DE VIGILANCIA

Art.37.- El consejo de vigilancia se conformará de acuerdo con lo previsto en el Art. 35 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas. De su seno se elegirá al Presidente, además se elegirán vocales suplentes, que reemplazarán a los principales, en el orden de su elección.

Durarán dos años en sus funciones pudiendo ser reelegidos por un período igual.

Art.38.- El Consejo de Vigilancia es el organismo fiscalizador y de control de las actividades de la Cooperativa. Todas sus resoluciones se tomarán por mayoría de votos.

Art.39.- Son facultades y atribuciones del Consejo de Vigilancia, las determinadas en el Art. 34 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas y adicionalmente las siguientes:

- a) Dictar normas para el manejo y elaboración de la contabilidad;
- b) Conocer de los balances semestrales y presentar el informe anual para conocimiento de la Asamblea General, por intermedio del Consejo de Administración;
- c) Ejercer los derechos y demás facultades que emanen del Reglamento Interno y de las resoluciones de la Asamblea General.

Art.40.- Para ser miembro del Consejo de Vigilancia se requiere se socio de la cooperativa cualquier circunstancia que implique la pérdida de la calidad de socio así como su renuncia, destitución, exclusión o expulsión, o la inasistencia injustificada a tres sesiones consecutivas, hará cesar el mandato de al Consejero, el mismo que será reemplazado por el suplente en el orden de su elección, por el resto del período para el cual fue nombrado.

Art.41.- Las convocatorias de sesiones de este Consejo, serán suscritos por el Presidente o a falta de éste por el vocal que le sigue en el orden de su elección. En ellas se indicará la fecha, el lugar y la hora de su realización y se incorporará el respectivo orden del día. Las resoluciones del Consejo de Vigilancia se las tomará por mayoría de votos.

CAPÍTULO X

DEL GERENTE, DEL PRESIDENTE, DEL SECRETARIO Y DE LAS COMISIONES ESPECIALES

Art.42.- El Gerente es el representante Legal y Judicial de la Cooperativa y su administrador responsable; será nombrado por el Consejo de Administración y será siempre caucionado y remunerado. Como empleado de la Cooperativa estará amparado por el Código de Trabajo las Leyes de Seguridad Social, de acuerdo a lo previsto en el Art. 46 de la Ley de Cooperativas.

El Gerente tendrá un período de duración en sus funciones, de dos años pudiendo ser reelegido.

Art.43.- Son atribuciones del Gerente, las especificadas en el Art. 43 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas, las que determinen los organismos directivos y en especial los siguientes:

- a) Representar legal y judicialmente a la Cooperativa;
- b) Firmar los cheques de la cooperativa;
- c) Presentar un informe mensual al Consejo de Administración sobre la marcha económica de la cooperativa;
- d) Presentar los informes que le sean solicitados por los organismos directivos de la Cooperativa;
- e) Recaudar los ingresos de la cooperativa y cobrar las sumas que a ésta se le adeude;
- f) Cuidar que los libros de contabilidad se lleven con claridad y responsabilidad;
- g) Depositar el dinero recibido por la Cooperativa dentro de un plazo máximo de 24 horas, durante los días hábiles y de 72 horas en los días inhábiles;
- h) Aplicar el sistema de control de la morosidad establecida por el Consejo de la Administración;
- i) Realizar otras funciones inherentes a su cargo que le hayan sido encomendadas por el Consejo de Administración, siempre que no implique violación a la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y este Estatuto.

Art. 44.- El Gerente asistirá cuando se requiera su presencia a las sesiones del Consejo de Administración y en ellas tendrán voz informativa, igualmente asistirá a las Asambleas Generales en las que si fueren socios de la Cooperativa tendrán voz y voto.

Art.45.- Serán atribuciones o funciones del Presidente de la Cooperativa las especificadas en el Art. 41 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas y en especial las siguientes:

- a) Vigilar el fiel cumplimiento del Estatuto, Reglamento Interno y hacer que se cumplan las resoluciones tomadas por los organismos directivos de la cooperativa;
- b) Suscribir con el Gerente los contratos, escrituras públicas, y otros documentos legales relacionados con la actividad de la cooperativa;
- c) Convocar a las Asambleas Generales de sesiones del Consejo de Administración;
- d) Presidir todos los actos oficiales de la Cooperativa;
- e) Abrir con el Gerente las cuentas bancarias, y autorizar la firma, endoso, cancelación de cheques, letras de cambio y otros documentos de crédito relacionados con la actividad económica de la cooperativa;
- f) Efectuar conjuntamente con el Gerente las inversiones de fondos aprobados por el Consejo de Administración, Asamblea General, y Consejo de Vigilancia;
- g) Realizar otras funciones compatibles con su cargo y que no competan a otros organismos de la cooperativa.

Será elegido para un período de dos años, pudiendo ser reelegido.

Art.46.- El Secretario será nombrado por el Consejo Administrativo, para un período de dos años, pudiendo ser reelegido y sus atribuciones serán las detalladas en el Art. 42 del Reglamento General de la ley de Cooperativas y en especial las siguientes.

Art.43.- Son atribuciones del Gerente, las especificadas en el Art. 43 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas, las que determinen los organismos directivos y en especial los siguientes:

- a) Representar legal y judicialmente a la Cooperativa;
- b) Firmar los cheques de la cooperativa;
- c) Presentar un informe mensual al Consejo de Administración sobre la marcha económica de la cooperativa;
- d) Presentar los informes que le sean solicitados por los organismos directivos de la Cooperativa;
- e) Recaudar los ingresos de la cooperativa y cobrar las sumas que a ésta se le adeude;
- f) Cuidar que los libros de contabilidad se lleven con claridad y responsabilidad;
- g) Depositar el dinero recibido por la Cooperativa dentro de un plazo máximo de 24 horas, durante los días hábiles y de 72 horas en los días inhábiles;
- h) Aplicar el sistema de control de la morosidad establecida por el Consejo de la Administración;
- i) Realizar otras funciones inherentes a su cargo que le hayan sido encomendadas por el Consejo de Administración, siempre que no implique violación a la Ley de Cooperativas, su Reglamento General y este Estatuto.

Art. 44.- El Gerente asistirá cuando se requiera su presencia a las sesiones del Consejo de Administración y en ellas tendrán voz informativa, igualmente asistirá a las Asambleas Generales en las que si fueren socios de la Cooperativa tendrán voz y voto.

Art.45.- Serán atribuciones o funciones del Presidente de la Cooperativa las especificadas en el Art. 41 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas y en especial las siguientes:

- a) Vigilar el fiel cumplimiento del Estatuto, Reglamento Interno y hacer que se cumplan las resoluciones tomadas por los organismos directivos de la cooperativa;
- b) Suscribir con el Gerente los contratos, escrituras públicas, y otros documentos legales relacionados con la actividad de la cooperativa;
- c) Convocar a las Asambleas Generales de sesiones del Consejo de Administración;
- d) Presidir todos los actos oficiales de la Cooperativa;
- e) Abrir con el Gerente las cuentas bancarias, y autorizar la firma, endoso, cancelación de cheques, letras de cambio y otros documentos de crédito relacionados con la actividad económica de la cooperativa;
- f) Efectuar conjuntamente con el Gerente las inversiones de fondos aprobados por el Consejo de Administración, Asamblea General, y Consejo de Vigilancia;
- g) Realizar otras funciones compatibles con su cargo y que no competan a otros organismos de la cooperativa.

Será elegido para un período de dos años, pudiendo ser reelegido.

Art.46.- El Secretario será nombrado por el Consejo Administrativo, para un período de dos años, pudiendo ser reelegido y sus atribuciones serán las detalladas en el Art. 42 del Reglamento General de la ley de Cooperativas y en especial las siguientes.

- a) Firmar conjuntamente con el Presidente los documentos y correspondencia de la cooperativa que por su naturaleza requerirán su intervención;
- b) Llevar los libros de Actas de Asamblea General, Consejo de Administración y lista de los asociados;
- c) Desempeñar las funciones que le asigne el Consejo de Administración o la Asamblea General, siempre que no violen disposiciones legales o del presente Estatuto;
- d) Certificar con su firma los documentos de la cooperativa.

Art.47.- La Asamblea General o el Consejo de Administración designarán las siguientes comisiones especiales permanentes:

- a) Comisión de Educación;
- b) Comisión de Asuntos Sociales; y,
- c) Comisión de Crédito.

Sin perjuicio de lo expresado, el Consejo de Administración podrá designar otras comisiones para fines específicos, diferentes a los anteriores.

Art.48.- Las comisiones estarán conformadas por el Gerente y dos miembros elegidos por la Asamblea General o el Consejo de Administración, durarán un año en sus funciones pudiendo ser reelegidos y sus atribuciones estarán establecidas en el Reglamento Interno correspondiente.

Art.49.- Corresponde especialmente a la Comisión de Crédito por resolver lo relacionado con las solicitudes de préstamos a los socios, de conformidad con las normas establecidas sobre préstamos por el Consejo de Administración y el Reglamento de Crédito que se dictare.

Art.50.- La Comisión de Crédito deberá reunirse cada vez que sea necesario, debiendo hacerlo por lo menos una vez a la semana y determinará en cada caso si el solicitante está o no obligado a presentar garantías y la naturaleza de las mismas y de común acuerdo con el prestatario, fijará los plazos en que préstamo deberá ser cancelado.

Art.51.- La comisión de crédito aprobará los préstamos por escrito y por mayoría de votos, en caso de rechazo de la solicitud, el socio afectado puede pedir su reconsideración ante el Consejo de Administración.

Art.52.- Cuando existan solicitudes de préstamos en exceso a los fondos disponibles, se dará preferencia a los préstamos de menor cantidad, considerando el factor de necesidades y emergencias, así como también su récord crediticio.

Art.53.- La comisión de crédito rendirá informes semestrales a la Asamblea General y mensualmente al Consejo de Administración, haciendo las observaciones que tengan por objeto mejorar al servicio de préstamo.

CAPÍTULO XI

DEL RÉGIMEN ECONÓMICO

Art.54.- El capital social de la Cooperativa es variable, ilimitado e indivisible y estará integrado de conformidad a lo dispuesto en el Art. 50 de la Ley de Cooperativas.

Art. 55.- Los certificados de aportación tendrán un valor de USD \$ 0,04 centavos de dólar de Norte América cada uno, serán nominativos, indivisibles transferibles únicamente entre socios ó a favor de la Cooperativa, previa autorización del Consejo de Administración.

Art.56.- Los certificados de aportación devengarán el interés que fije el Consejo de Administración dentro de los parámetros permitidos en el Art. 55 de la Ley de Cooperativas.

Art.57.- El Consejo de Administración autorizará la devolución de los certificados de aportación 30 días posteriores a la aprobación de los estados financieros por parte de la Asamblea General.

Art. 58.- Ningún socio podrá retirar sus aportes de la entidad, sin antes deducir el valor de sus deudas con la Cooperativa, ni podrá enajenar, ceder, hipotecar gravar o explotar en provecho personal todo ó parte del capital social.

Art.59.- El año económico comenzará el primero de enero y terminará el 31 de diciembre, pero los balances serán semestrales.

Art.60.- Los socios podrán depositar en una cuenta de ahorros en la Cooperativa, el dinero que tenga la disponibilidad y que no deseen invertir en certificados de aportación.

Art.61.- Son depósitos, las cantidades que un socio puede depositar en la cooperativa y que puede ser a plazo fijo o a la visita.

Art.62.- Los préstamos se otorgarán solamente a los socios legalmente registrados como tales, estos préstamos deben cumplir las condiciones y garantía que se exija, que entre otras será tener abierta la cuenta de ahorros, por lo menos treinta días antes de la solicitud.

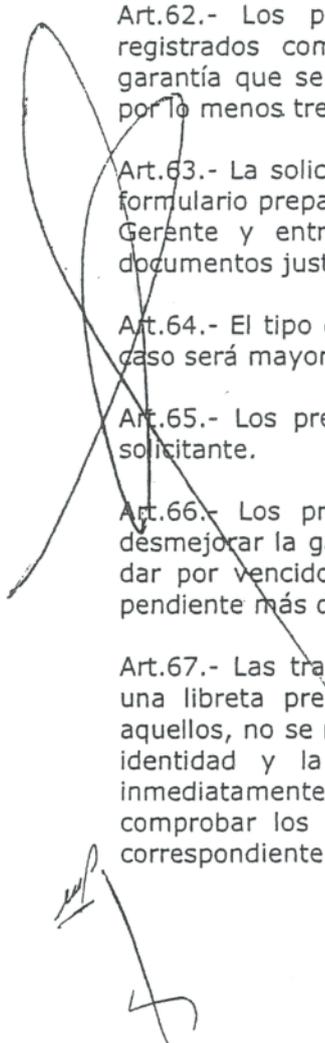
Art.63.- La solicitud de crédito será elaborada por el socio personalmente en un formulario preparado para el efecto, que se obtendrá en la cooperativa dirigida al Gerente y entregada a la Comisión de Crédito junto con las garantías y documentos justificativos.

Art.64.- El tipo de interés lo fijará el Consejo de Administración, pero en ningún caso será mayor al que disponga la Ley en vigencia.

Art.65.- Los préstamos se harán de acuerdo con la capacidad económica del solicitante.

Art.66.- Los prestatarios no podrán variar el destino de los préstamos, ni desmejorar la garantía otorgada. Si violan estos requisitos, la cooperativa podrá dar por vencido los plazos y exigir el pago total de inmediato de las sumas pendiente más de los intereses correspondientes.

Art.67.- Las transacciones de los asociados con la cooperativa se anotarán en una libreta preparada para el efecto, que debe estar siempre en poder de aquellos, no se realizará ninguna transacción sin la presentación de la cédula, de identidad y la libreta correspondiente y su pérdida debe ser informada inmediatamente al Gerente para la emisión de su duplicado. Los socios pueden comprobar los asientos en su libreta o con el estado de cuenta en el libro correspondiente de la cooperativa emitido en el programa de contabilidad.



Handwritten signature and a large scribble mark.

Art.68.- La Cooperativa podrá gravar a su favor los certificados de aportación y otras aportaciones de los socios para las obligaciones que éstos contraigan con la Cooperativa.

Art.69.- No podrán servir como fiadores los miembros del Consejo de Administración, de la Comisión de Crédito o del Consejo de Vigilancia o cualquier otro funcionario de la Cooperativa.

Art.70.- Los miembros del Consejo de Administración, Vigilancia y Comisión de Crédito, no podrán obtener préstamos en exceso del monto concedido a todos los socios. Y en casos excepcionales se tomará en cuenta sus capacidades económicas.

Art.71.- Los prestatarios podrán pagar los préstamos antes de la fecha de su vencimiento, pudiendo solicitar a la Cooperativa, en este caso la reliquidación de los intereses que se pagan por el préstamo otorgado.

Art.72.- Las operaciones entre los asociados y la Cooperativa tendrán el carácter de confidencial.

Art.73.- La Cooperativa revalorará periódicamente sus bienes, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes, resoluciones tomadas por la Asamblea General o el Consejo de Administración.

Art.74.- La Cooperativa distribuirá sus excedentes entre los socios después de efectuado el balance correspondiente al final del año económico, de conformidad a lo establecido en los Arts. 55, 56 y 59 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas.

Art.75.- El régimen económico de la Cooperativa se sujetará a las disposiciones constantes de la Ley de Cooperativas y su Reglamento General, así como a lo dispuesto por la Asamblea General, el Consejo de Administración de la Cooperativa y los Reglamentos especiales emitidos para el efecto.

CAPÍTULO XII

DE LA DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN

Art.76.- La Cooperativa se disolverá por la voluntad de las dos terceras partes de la totalidad de sus socios reunidos en Asamblea General convocada para el efecto además la Cooperativa se disolverá por cualquiera de las causas puntualizadas en el Art. 98 de la Ley de Cooperativas.

Art.77.- La liquidación de la Cooperativa se hará de acuerdo con el procedimiento dispuesto en los Títulos IX de la Ley y del Reglamento General de Cooperativas.

CAPÍTULO XIII

DISPOSICIONES GENERALES

Art.78.- La Cooperativa, con la afinidad de imponer responsabilidad y disciplina institucional, se establece como sanciones disciplinarias a los socios, la amonestación verbal, la amonestación escrita, la multa, la exclusión y la expulsión. Los procedimientos para su aplicación se determinarán en el presente Estatuto y el Reglamento Interno que se dictare.

Art.79.- Los directivos de la Cooperativa para proceder a excluir o expulsar a un socio, deberán someterse estrictamente a las disposiciones de la Ley de Cooperativas y su Reglamento General.

Art.80.- Mientras la Dirección Nacional de Cooperativas no emita pronunciamiento respecto a la exclusión o la expulsión de algún socio, no podrá restringírsele al afectado el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Art.81.- Los conflictos que surgieren entre los socios y el Consejo de Administración serán conocidos y resueltos por el Consejo de Vigilancia.

Cuando los conflictos surgieren entre los socios y el Consejo de Vigilancia, serán conocidos y resueltos por el Consejo de Administración.

De las resoluciones dictadas por los Consejos de Administración o Vigilancia, los socios podrán apelar ante la Asamblea General, cuya decisión será definitiva.

Art.82.- Para la reforma del estatuto deberá existir informe favorable del Consejo de Administración.

Art.83.- Todos los directivos de la cooperativa deberán mantener sus domicilios, en el domicilio de la cooperativa.

Art.84.- El Reglamento Interno de la Cooperativa para que tengan validez legal deberá ser aprobado la Dirección Nacional de Cooperativas.

Art.85.- Quedan incorporadas al presente estatuto las normas de la Ley de Cooperativas y su Reglamento General; Reglamentos Especiales; para la Aceptación y Registro de Nuevos Socios; de Concurso de Precios para las Organizaciones Cooperativas Controladas por la Dirección Nacional de Cooperativas; Auditorías Externas y Fiscalizaciones para las Organizaciones Cooperativas Controladas por la Dirección Nacional de Cooperativas.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Los Directivos provisionales designados ejercerán sus funciones hasta cuando sean legalmente nombrados los titulares, una vez que la Cooperativa adquiera personería jurídica con la aprobación del presente Estatuto.

SEGUNDA.- La Directiva definitiva, en los treinta días subsiguientes a la aprobación de este Estatuto, elaborará el Reglamento Interno, el Reglamento de Crédito y lo someterá a consideración y aprobación de la Asamblea General, así como a la aprobación del ente de control

TERCERA.- Quedan incorporadas al presente Estatuto las normas establecidas en la Ley de Cooperativas y su Reglamento General; Reglamentos Especiales; para la Aceptación y Registro de Nuevos Socios; de Concurso de Precios para las Organizaciones Cooperativas Controladas por la Dirección Nacional de Cooperativas; Auditorías Externas y Fiscalizaciones para las Organizaciones Cooperativas Controladas por la Dirección Nacional de Cooperativas.

Art. 2.- Registrar en calidad de socios fundadores de la citada entidad a las siguientes personas:

1. MÉNDEZ RUALES NICOLÁS GERMÁN

100091077-6



2. VÉLEZ ÁLVAREZ RAÚL ALEJANDRO	171754219-3
3. PARDO JIMÉNEZ ROBERTH DANILO	171374523-8
4. ALBUJA TELLO ELVIA BEATRIZ	170747232-6
5. CODENA CANTUÑA RENÉ FRANKLIN	171164716-2
6. MOSQUERA CONGO FRANKLIN MAURICIO	100169202-7
7. ALBUJA FLORES SEGUNDO MANUEL	170040851-9
8. ARMIJOS RAMÓN JAMES DE JESÚS	110336861-7
9. VACA SALAZAR CÉSAR FERNANDO	171183625-2
10. ARIAS ACARO ÁNGEL ALMAGRO	170527856-0
11. JARA MENDOZA GALO ALEJANDRO	091172418-5

Art. 3.- Disponer que la Cooperativa envíe a la Dirección Nacional de Cooperativas la certificación justificativa de la legitimidad de los ingresos de nuevos socios para que ésta registre.

Art. 4.- La Cooperativa de Ahorro y Crédito "CENDES LTDA.", se obliga a presentar a la Dirección Nacional de Cooperativas los balances semestrales de su movimiento económico.

Art. 5.- La Dirección Nacional de Cooperativas concede el plazo de 30 días para que la Cooperativa conforme los Organismos Internos de la Entidad, de acuerdo con el Art. 35 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas y con posterioridad a ello remita la documentación justificativa para su registro, así como también enviará copia certificada de la caución rendida por el Gerente designado.

Art. 6.- Ordénese la inscripción en el registro que lleva la Dirección Nacional de Cooperativas, para que a partir de la fecha el registro quede fijado el principio de la existencia legal de la Cooperativa.

Dado en el Despacho del Sr. Ministro de Bienestar Social, en el Distrito Metropolitano de Quito a, 28 ABR 2004


Econ. Víctor Hugo Mora Marfetán

SUBSECRETARIO DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

JV/BB


(ANEXO 2)

**LEY DE BURÓS DE INFORMACIÓN CREDITICIA NO. 13,
PUBLICADA EN REGISTRO OFICIAL 127
DE 18 DE OCTUBRE DEL 2005.**

**LEY DE BURÓS DE INFORMACIÓN CREDITICIA NO. 13,
PUBLICADA EN REGISTRO OFICIAL 127
DE 18 DE OCTUBRE DEL 2005.**

CONSIDERANDO:

“Que el artículo 81 de la Constitución Política de la República, establece que el Estado garantizará el derecho a acceder a fuentes de información; a buscar, recibir, conocer y difundir información objetiva, veraz, plural, oportuna y sin censura previa, de los acontecimientos de interés general, que preserve los valores de la comunidad; Que es necesario dictar una ley que permita a las instituciones del sistema financiero, a las del sistema de seguros privados, a las del sistema nacional de seguridad social y a las del sector real de la economía, contar con información completa que les permita tomar adecuadas decisiones de riesgo, con la finalidad de proteger los intereses de los depositantes y del público en general;

Que es fundamental proteger el derecho de los titulares de la información de crédito respecto a que ésta sea correcta y veraz, y, en adición, que no lesione su derecho constitucional a la intimidad personal o familiar; y,

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales expide la siguiente:

LEY DE BURÓS DE INFORMACIÓN CREDITICIA

TÍTULO I

DE LOS BURÓS DE INFORMACIÓN CREDITICIA

Art. 1.- Esta Ley tiene por objeto regular la constitución, organización, funcionamiento y extinción de los burós de información crediticia, cuya actividad exclusiva será la prestación de los servicios de referencia crediticia.

Art. 2.- Para efectos de aplicación de esta Ley, se entenderá como:

Burós de información crediticia (burós).- Son las sociedades anónimas cuyo objeto social exclusivo es la prestación de servicios de referencias crediticias del titular de la información crediticia.

Titular de la información crediticia.- Es la persona, natural o jurídica, a la que se refiere la información de riesgos crediticios.

Fuentes de información.- Son las personas que, debido a sus actividades poseen información de riesgos crediticios.

Cliente de los burós de información crediticia.- Es toda persona legalmente

autorizada que contrata con los burós la prestación de servicios de referencias crediticias.

Información prohibida.- Es aquella que, por lesionar el derecho a la intimidad personal o familiar garantizado por la Constitución Política de la República, los burós no pueden recolectar, almacenar, organizar, interconectar en sus bases de datos o, en general, incluir en un reporte de riesgos.

Base de datos.- Es el conjunto de información de riesgos crediticios, administrada por los burós, cualquiera que sea la forma o modalidad de su creación, organización, almacenamiento, sistematización, seguridades o acceso.

Información de Riesgos Crediticios.- Es aquella relacionada con obligaciones o antecedentes financieros, comerciales, contractuales, de seguros privados y de seguridad social, de una persona natural o jurídica, pública o privada, que sirva para identificarla adecuadamente y determinar sus niveles de endeudamiento y en general de riesgos crediticios.

Art. 3.- Los servicios de referencias crediticias, sólo podrán ser prestados por los burós autorizados para operar por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Los burós se constituirán como sociedades anónimas, cuyo objeto social exclusivo debe ser la prestación de servicios de referencias crediticias. En su denominación se incluirá obligatoriamente la frase: "Buró de Información Crediticia".

La aprobación de la constitución de los burós, que conlleva el permiso de operación, corresponde a la Superintendencia de Bancos y Seguros, a cuyo control y vigilancia estarán sometidos en forma exclusiva.

Para aprobar la constitución de un buró la Superintendencia de Bancos y Seguros calificará la idoneidad, responsabilidad y solvencia de los accionistas, haciendo uso de las mismas normas legales y reglamentarias aplicables a la calificación que hace de los accionistas de instituciones financieras.

Igual calificación sobre idoneidad, responsabilidad y solvencia será necesaria para la transferencia de acciones de un buró, en forma previa a su inscripción en el Libro de Acciones y Accionistas, siendo aplicables, para este efecto, las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Los clientes de un buró y las instituciones del sistema financiero sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, no podrán directa ni indirectamente, ni a ningún título, ser accionistas, socios o miembros de los burós de información crediticia.

Art. 4.- El capital social mínimo requerido para la constitución de los burós, deberá estar íntegramente suscrito y pagado al momento de su constitución. Su cuantía será fijada por resolución general de la Superintendencia de Bancos y Seguros; pero en ningún caso será inferior a cien mil dólares de los Estados Unidos de América.

TÍTULO II

DEL MANEJO DE LA INFORMACIÓN CREDITICIA

Art. 5.- La información de riesgos que obtengan y mantengan los burós tendrá por exclusiva finalidad destinarla a la prestación del servicio de referencias crediticias y deberán mantenerla en el país.

La información histórica crediticia requerida sobre personas naturales y jurídicas, no podrá exceder de 6 años, por tanto, a los burós de información crediticia les está prohibido expresamente recabar y proporcionar información anterior a este límite.

Sólo con el conocimiento pleno y la autorización previa del titular de la información crediticia, en cada operación, los burós de crédito podrán obtener y mantener en sus archivos la nueva información crediticia distinta de aquella proveniente de la Central de Riesgos. En este caso, los clientes de los burós pondrán en conocimiento de los titulares de la información crediticia, lo siguiente:

1. La existencia de las bases de datos que administran los burós, su finalidad y los potenciales destinatarios de la información;
2. La identidad financiera y dirección de los burós que reciben la información;
3. Las posibles consecuencias del uso de la información; y,
4. Los derechos que les asisten.

El buró de crédito que obtenga y archive esa información, con la simple solicitud del titular de la información y sin ningún otro trámite, obligatoriamente, deberá entregársela tantas y cuantas veces la requiera, de forma irrestricta y totalmente gratuita.

La información crediticia será lícita, exacta y veraz, de forma tal que responda a la situación real de su titular en determinado momento. En cada reporte los burós deberán especificar la fecha a la que corresponde la información.

Los titulares de información crediticia pueden proporcionar directamente a los burós su propia información, en cuyo caso los burós deberán informarles previamente lo señalado en las letras a), b), c) y d) de este artículo.

La información proveniente de la Central de Riesgos, no requiere autorización.

Art. 6.- Los burós solo podrán recolectar, acopiar, almacenar, actualizar, grabar, organizar, sistematizar, elaborar, seleccionar, confrontar, interconectar en sus bases de datos, información referente al riesgo crediticio.

En consecuencia, no podrán manejar la siguiente información:

1. Aquella que, por afectar el derecho a la intimidad personal o familiar, lesione las garantías previstas en los numerales 8, 11 y 21 del artículo 23 de la Constitución Política de la República, a través de la difusión de características físicas, morales o emocionales de una persona o cualquier otra información relacionada con circunstancias de su vida afectiva o familiar, hábitos personales y de consumo, ideologías, opiniones políticas, creencias o convicciones religiosas, estados de salud físico o psicológico, vida sexual o información genética; así como toda violación a las garantías previstas por las leyes, tratados y convenios internacionales; y,
2. La información que de conformidad con la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, se encuentre protegida por el sigilo bancario, así como la información del patrimonio personal y familiar, las cuales solo pueden ser entregadas por expresa orden judicial.

El buró no podrá recolectar, procesar o difundir la información prohibida expresamente en este artículo, aunque cuente con la autorización del titular de la información; en todo caso, quien se considere afectado por la violación del presente artículo podrá iniciar las acciones civiles y penales a que hubiere lugar.

Art. 7.- Los burós sólo podrán prestar servicios de referencias crediticias a clientes debidamente identificados.

Solo podrán ser clientes de los burós de información crediticia:

1. Las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros;
2. Las personas jurídicas, empresas, fundaciones y otras sociedades legalmente autorizadas y que otorguen crédito; y,
3. Las personas naturales que se dediquen a actividades económicas, que cuenten con el Registro Único de Contribuyentes actualizado y que otorguen crédito.

Los burós no podrán comercializar a título universal sus bases de datos ni entregar toda la información crediticia contenida en las mismas, ni podrán dar a conocer esta información por medios de comunicación colectiva tales como radio, prensa, televisión u otros medios.

TÍTULO III

DE LA DEFENSA DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN CREDITICIA

Art. 8.- Los clientes de los burós y cualquier otra persona que por diversas causas lleguen a tener acceso a reportes emitidos por los burós (incluyendo a funcionarios, empleados, agentes, entre otros), deberán obligatoriamente guardar confidencialidad sobre la información contenida en ellos, siendo prohibido utilizarla para fines distintos del análisis de riesgo crediticio.

Quien empleare o divulgare indebidamente la información contenida en un reporte de crédito o alterare la información proporcionada por la fuente, estará sujeto a las sanciones establecidas en el artículo 201 del Código Penal, sin perjuicio de las acciones y responsabilidades civiles a las que hubiere lugar.

Art. 9.- El titular de la información crediticia tendrá derecho a:

1. Conocer si en la base de datos de un buró existe información sobre sí mismo y acceder a ella sin restricción alguna; y,
2. Exigir de la fuente de información crediticia, la rectificación de la información ilegal, inexacta o errónea y comunicarla al buró para que éste, de ser el caso, la rectifique.

Dentro del plazo de quince días desde la presentación de la solicitud, las fuentes de información crediticia obligatoriamente la resolverán, por escrito, admitiéndola o rechazándola motivadamente y poniendo en conocimiento de los burós autorizados para operar. Hasta tanto, sin perjuicio de continuar incluyéndola en los reportes de riesgos que emitan, los burós anunciarán que la información materia de la solicitud está siendo revisada a pedido del titular.

Si se concluye que la información materia de impugnación del titular es ilegal, inexacta o errónea, el buró, por cuenta de la fuente de información crediticia, inmediatamente enviará comunicaciones rectificatorias a todos quienes hubieren recibido reportes conteniéndola.

Art. 10.- Los burós y las fuentes de información crediticia serán legalmente responsables por los daños ocasionados al titular como consecuencia de la transmisión de información ilegal, inexacta o errónea y, por tanto, no estarán exonerados alegando ausencia de dolo o de culpa.

La responsabilidad de las fuentes es entregar información a los burós de manera exacta y legal; la responsabilidad de los burós es reportarla sin alteración o modificación alguna.

Sin perjuicio de lo anterior, en los procesos promovidos contra los burós, éstos podrán pedir que se cite también con la demanda a la o las fuentes de las que hubieren obtenido la información crediticia materia del proceso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 94 del Código de Procedimiento Civil.

También responderán por los daños causados al titular de la información crediticia, quienes utilicen dolosa o culposamente informaciones o reportes provenientes de los burós. El afectado podrá demandar indemnización, cuando la información errónea no ha sido rectificadas por los burós.

TÍTULO IV

DE LAS INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS

Art. 11.- Corresponde a la Superintendencia de Bancos y Seguros imponer sanciones administrativas y disponer medidas correctivas a los burós que infrinjan las disposiciones de esta Ley y las normas emitidas por la Junta Bancaria.

Art. 12.- Son infracciones administrativas:

1. Cualquier violación de las prohibiciones contenidas en el artículo 6 de esta Ley; y,
2. El desconocimiento de cualquiera de los derechos de los titulares de la información crediticia determinados en esta Ley.

Art. 13.- En caso de que un buró violare las disposiciones de esta Ley o de la normativa expedida por la Junta Bancaria o no acatare las instrucciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, ésta impondrá las siguientes sanciones:

1. Multas de entre tres mil y veinte mil dólares por cada caso;
2. En caso de reincidencia, suspensión por hasta seis meses del permiso de operación; y,
3. Si es nuevamente reincidente, cancelación del permiso de operación, lo que conlleva la orden de disolver y liquidar al respectivo buró.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Las personas naturales y jurídicas, empresas, fundaciones y otras sociedades vinculadas a las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, no podrán directa ni indirectamente ni a ningún título, ser accionistas, socios o miembros de los burós de información crediticia.

SEGUNDA.- Cuando la Superintendencia de Bancos y Seguros tuviere noticias de que otras personas naturales o jurídicas, distintas a los burós, han realizado o están realizando operaciones reservadas a éstos, efectuará las investigaciones del caso de acuerdo a lo establecido en el artículo 121 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, y de ser necesario ordenará la suspensión inmediata de dichas operaciones, para cuyo efecto podrá contar con el auxilio de la fuerza pública. El Superintendente de Bancos y Seguros pondrá los hechos en conocimiento del Ministerio Público.

TERCERA.- Corresponde a la Junta Bancaria dictar las normas de carácter general para la organización, funcionamiento, control y demás aspectos relacionados con los burós, incluyendo su liquidación.

CUARTA.- En todo lo no previsto en esta Ley, regirán supletoriamente la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Ley de Compañías y otras leyes aplicables.” Hasta aquí el extracto de la Ley que regula la información Financiera.

(ANEXO 3)

REPORTE SMART CREDIT REPORT

2 IDENTIFICACIÓN CONSULTADA

Cédula de Identidad : Nombre:

3 Directorio de direcciones

Dirección Ciudad Teléfono
 CDLA. LOS ESTEROS MZ. 21-A VILLA 3 GUAYAQUIL 243500 2

4 PERSONAS INHABILITADAS (Información proporcionada por la SBS el 5 de Noviembre del 2006)

Fecha Inhabilitación	Tiempo de Inhabilitación (Años)	Acción	Motivo	No. Protestos Históricos
11/04/2006	0	CANCELAR CUENTAS	11	52

Tiempo de Inhabilitación = 0 (Cliente inhabilitado hasta que pague la multa por cheques Protestados.)
 Motivo = 11 (Personas que pese a haber cumplido el tiempo de sanción por cierre de cuentas corrientes, mantengan valores pendientes de pago.)

5 CENTRAL DE CASAS COMERCIALES (No Consta en la Central de Riesgo) Este segmento actualmente es cortesía de Credit Report C.A.

Acreedor	Fecha de Corte	Tipo Riesgo	Saldo Deuda	Valor por Vencer	Valor Vencido	Demanda Judicial	Cartera Castigada	Tiempo Vencido Días
ALMACENES JUAN EL JURÍ - DIRECTA	15/11/2006	TITULAR	11.937,16	6.381,20	5.556,96	0,00	0,00	210
MAURO HOGAR	31/10/2006	TITULAR	7.028,35	0,00	7.028,35	0,00	0,00	1500
CREDITOS ECONOMICOS	14/11/2006	TITULAR	5.587,33	0,00	5.587,33	0,00	0,00	578
CASA COMERCIAL TOSI S.A.	15/12/2006	TITULAR	3.456,00	23,00	3.433,00	0,00	0,00	360
*SIC Contact Center	31/10/2006	TITULAR	965,42	0,00	965,42	0,00	0,00	488
*SIC Contact Center	31/10/2006	TITULAR	873,48	0,00	873,48	0,00	0,00	471
ARTEFACTA	27/11/2006	TITULAR	616,10	0,00	616,10	0,00	0,00	1526
TOTAL			30.476,83	6.404,20	24.074,63	0,00	0,00	

Institución Fecha
 ANDINATEL 29/11/2006 CLIENTE AL DIA EN SUS PAGOS

6 CENTRAL DE MICROFINANZAS (Información proporcionada por Entidades no Reguladas por la SBS y Miembros de la Red Financiera Rural - RFR) Este segmento actualmente es cortesía de Credit Report C.A.

Fecha de Corte	Institución Financiera	Tipo Riesgo	Tipo Crédito	Calificación Propia	Total Vencido	No Dev. Int.	Total Vencido	Dem. Judi.	Cart. Cast.	Saldo Deuda	Tiempo Vencido Días
30/11/2006	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN PEDRO DE TABOADA	GARANTE	Vivienda		5.483,72	0,00	0,00	0,00	0,00	5.483,72	0
30/11/2006	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TEXTIL 14 DE MARZO	TITULAR	Vivienda	A	3.786,22	0,00	0,00	0,00	0,00	3.786,22	0
TOTAL					9.249,94	0,00	0,00	0,00	0,00	9.249,94	

7 CENTRAL DE CREDITO (Información proporcionada por la SBS - el 01 de diciembre. Periodo: enero 2002 - octubre 2006)

Deuda reportada por el sistema financiero a octubre 2006

Fecha Corte	Institución Financiera	Tipo Riesgo	Tipo Crédito	Vinc.	Calif. Propia	Calif. Homol.	Total Vencido	No Dev. Int.	Total Vencido	Dem. Judi.	Cart. Cast.	Saldo Deuda	Acuerdo Concordatorio
Octubre 2006	COOP. COTOCOLLAO	Solidario	Vivienda	No	A		11.588,54	0,00	0,00	0,00	0,00	11.588,54	
Octubre 2006	SOLIDARIO	Titular	Microcrédito	No	B		3.538,78	5.163,46	170,13	0,00	0,00	6.873,35	
Octubre 2006	COOP. SAN FRAN DE ASIS	Solidario	Microcrédito	No	A		4.069,30	0,00	0,00	0,00	0,00	4.069,30	
Octubre 2006	ALIANZA DEL VALLE	Titular	Microcrédito	No	D		0,00	2.446,13	797,71	0,00	0,00	3.243,84	
Octubre 2006	ALIANZA DEL VALLE	Garante	Microcrédito	No			3.015,97	0,00	0,00	0,00	0,00	3.015,97	
Octubre 2006	PACIFICARD	Titular	Consumo	No	B		0,00	1.442,12	136,28	0,00	0,00	1.577,35	
Octubre 2006	PACIFICO	Titular	Consumo	No	C		0,00	0,00	1.826,49	0,00	0,00	1.826,49	
Octubre 2006	COOP. PROGRESO	Titular	Microcrédito	No	A		1.347,57	0,00	0,00	0,00	0,00	1.347,57	
Octubre 2006	ALIANZA DEL VALLE	Garante	Microcrédito	No			0,00	662,47	725,07	0,00	0,00	1.277,54	
Octubre 2006	FICHINCHA	Titular	Microcrédito	No	C		0,00	417,97	801,27	0,00	0,00	1.219,24	
Octubre 2006	COOP. PROGRESO	Garante	Microcrédito	No			322,03	0,00	400,56	0,00	0,00	722,59	
TOTAL							23.902,57	10.022,15	4.598,46	0,00	0,00	38.523,18	

8 Valor actual de deuda total reportada en el Sistema Financiero, entidades no reguladas por SBS y el Sector Comercial. Este segmento actualmente es cortesía de Credit Report C.A.

Acreedor	Por Vencer	No Devenga Intereses	Vencido	Saldo Deuda	Demanda Judicial	Cartera Castigada
Sistema Financiero Regulado SBS	23.902,57	10.022,15	4.598,46	38.523,18	0,00	0,00
Entidades No Reguladas SBS	9.249,94	0,00	0,00	9.249,94	0,00	0,00
Sector Comercial (INFCOM)	6.404,20	0,00	24.074,63	30.478,83	0,00	0,00
TOTAL	39.556,71	10.022,15	28.673,09	78.251,95	0,00	0,00

9 CUOTA ESTIMADA MENSUAL

Esta cuota se calcula en base a lo reportado por la Central de Crédito, Red de Microfinanzas y Casas Comerciales.

Cuota estimada mensual > 3.810,63 USD.

La persona consultada mantiene los siguientes valores en operaciones vencidas:

Total Vencido: 28.673,09 USD.
 Total Demanda Judicial: No tiene demanda judicial.
 Total Cartera Castigada: No tiene cartera castigada.

1. SEGURIDAD Y AUDITORÍA.- Identificación del cliente, usuario(s), fecha y hora de la obtención del reporte de crédito.

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

3. DIRECTORIO DE DIRECCIONES.- Dirección, Ciudad y teléfono, que proporcionan nuestros proveedores de información.

4. PERSONAS INHABILITADAS.- Inhabilitaciones de cuentas corrientes de acuerdo a la normativa de la SBS, actualización diaria.

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

6. CENTRAL DE ENTIDADES NO REGULADAS POR LA SBS.- Bases de datos de información crediticia positiva y negativa, proporcionada por entidades no reguladas por la SBS y miembros de la Red Financiera Rural. (Cooperativas de Ahorro y Crédito, ONG's, e Instituciones especializadas en microfinanzas IMF's)

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

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

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

10 Indicadores de perfil de riesgo

Desde enero del 2002 hasta octubre del 2006

6 últimos meses de abril 2006 a octubre 2006

Directo			Indirecto		
Indicador	Valor	Fecha	Indicador	Valor	Fecha
Mayor plazo vencido	De 0 a 1 mes	Octubre 2006	Mayor plazo vencido	De 0 a 1 mes	Octubre 2006
Mayor valor vencido	USD 11,22	Junio 2002	Mayor valor vencido	USD 5,13	Octubre 2006
Endeudamiento Promedio	USD 4.324,56		Endeudamiento Promedio	USD 11.482,35	

Reportado en la Central de Crédito desde Febrero 2002

10. INDICADORES DE PERFIL DE RIESGO.-

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

11 Resumen calificación histórica directa

Calificación más alta

Calificación más baja

Calificación	Fecha	Institución	Deuda Total	Calificación	Fecha	Institución	Deuda Total
A	Oct 2006	CAMARA DE COMERCIO DE QUITO LTDA.	6.462,32	B	Oct 2006	PICHINCHA	583,20
A	Oct 2006	PICHINCHA	4.311,48				
A	Oct 2006	ALIANZA DEL VALLE	833,36				

TOTAL CALIFICACIONES A: 117 B: 1 C: 0 D: 0 E: 0

11. CALIFICACIÓN DE CRÉDITO DIRECTO.-

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

12 Detalle de operaciones vencidas a octubre 2006

Concepto	De 1 a 30 días	De 1 a 2 meses	De 2 a 3 meses	De 3 a 6 meses	De 6 a 9 meses	De 9 a 12 meses	De 12 a 24 meses	De 24 a 36 meses	Mas de 36 meses	Demanda Judicial	Cartera Castigada	Total
Monto	2.856,81	1.137,74	502,23	269,68	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4.598,46
% Vencido	58,47	24,74	10,52	5,87	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00

12. DETALLE DE OPERACIONES VENCIDAS.-

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

13 NÚMERO DE CONSULTAS

Entidad que Consultó	Dic 2006	Nov 2006	Oct 2006	Sep 2006	Ago 2006	Jul 2006	Total por Entidad
COOP. PROGRESO	0	0	0	0	0	2	2
CREDITOS ECONOMICOS S.A.	0	0	0	0	0	2	2
COOP. CAMARA DE COMERCIO DE QUITO	0	0	0	0	3	0	3
COOP. TEXTIL 14 DE MARZO	0	1	0	0	0	1	2
BANCO TERRITORIAL	0	1	0	0	0	0	1
COOP. PROGRESO	0	0	2	0	0	0	2
FRONACA	0	0	0	0	1	0	1
COOP. SAN PEDRO DE TABOADA	0	1	1	0	0	0	2
BANCO PRODUBANCO	0	0	0	0	2	0	2
ALMACENES JUAN ELJURI	1	0	0	1	0	0	2
Total Consultas Por Mes	1	3	3	1	3	5	16

13. NÚMERO DE CONSULTAS.-

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