Comisión Nacional de Microfinanzas

CONAMI

Informe Anual de Gestión 2018

Contenido

I. RESUMEN EJECUTIVO 5
II. ANÁLISIS DEL ENTORNO 8
III. ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA 12
3.1 CONSEJO DIRECTIVO 12
3.2 ORGANIGRAMA 13
3.3 ACTUACIONES DEL CONSEJO DIRECTIVO Y DE LA PRESIDENCIA EJECUTIVA 14
IV. RESULTADO DE GESTIÓN 15
4.1 REGISTRO 15
4.1.1 Registro Nacional de IFIM 15
4.1.2 Registro de Firmas de Auditoria Externa 16
4.2 INSTITUCIONES SUPERVISADAS 16
4.2.1 Actividades de supervisión 17
4.3 RESULTADOS FINANCIEROS Y SOCIAL DE LAS IFIM REGISTRADAS 18
4.3.1 Resultados financieros 18
4.3.2 Resultados operativos 20
4.3.3 Resultados sociales 30
V. FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES DE FUNCIONARIOS DE LAS IFIM 32
VI. GESTIÓN DE PROTECCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO 33
6.1 INFORMACIÓN OBTENIDA A PARTIR DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS 34
6.1.1. Tipología de los reclamos presentados ante la CONAMI 34
6.1.2. Tipología de consultas presentadas ante la CONAMI 36
6.2 CAPACITACIÓN A IFIM SOBRE EL MARCO REGULATORIO NO PRUDENCIAL 39
VII. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS 39
7.1 REFORMA A LA NORMA PLA/FT 39
7.1.1 Promulgación de Norma PLA/FT/FP 40
7.2 SUPERVISIONES 40
7.2.1 Extra situ 40
7.2.2 In situ 40
7.3 CAPACITACIÓN 41
7.3.1 Capacitaciones recibidas por el personal de la CONAMI 41
7.3.2 Capacitaciones Impartidas a las IFIM 41
7.4 COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL Y PARTICIPACIÓN EN REFORMA AL MARCO LEGAL DE NICARAGUA EN MATERIA DE PLA/FT/FP 41

VIII. GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL 42
8.1 ACTIVIDADES EJECUTADAS CON EL PROYECTO "FOMENTO DEL DESEMPEÑO SOCIAL DE LA INDUSTRIA DE MICROFINANZAS EN NICARAGUA" 42
8.1.1 Capacitación a Grupos de Interés 43
8.1.2 Educación Financiera 43
8.1.3 Acompañamiento a las IFIM en la implementación de la Gestión de Desempeño Social 44
8.1.4 Elaboración de Políticas y Reglamento FOPROMI 44
8.2 REGISTRO DE AUDITORES SOCIALES 44
8.3 CERTIFICACIONES EN GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL 45
IX. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2018 45
9.1 PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS: 45
9.2 EJECUCIÓN DE INGRESOS Y GASTOS DE LA CONAMI AÑO 2018: 45
9.2.1 Ingresos 46
9.2.2 Gastos 48
9.3 FLUJO DE EFECTIVO: 49
9.4 DISPONIBILIDADES 50
9.5 PRESENTACIÓN DE INFORMES AL MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO - MHCP 50
9.6 ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS DEL AÑO 2019: 50
9.7 AVANCES EN LOS PROCESOS INTERNOS E INSTITUCIONALIDAD DE LA CONAMI 51
9.8 AUDITORÍAS ATENDIDAS 51
9.9 ASISTENCIAS TÉCNICAS, COOPERACIONES o PROYECTOS FINANCIADOS CON DONACIONES 51
9.9.1 Proyecto "Fomento del Desempeño Social en la Industria de Microfinanzas en Nicaragua" 51
9.9.2 Proyecto "Estudio de la situación de inclusión financiera en Nicaragua y propuestas de actuación gubernamental" 53
X. FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES DE LOS COLABORADORES 53
10.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y CANTIDAD DE EMPLEADOS 53
10.2 EVALUACIONES DEL DESEMPEÑO 53
10.3 FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES DE LOS COLABORADORES DE CONAMI 54
10.4 BENEFICIO DE LOS EMPLEADOS 55
XI. ADQUISICIONES 2018 55
11.1 PROCEDIMIENTOS EXCLUIDOS DEL PAC 2018: 56
11.2 PUBLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL SISCAE 57
XII. AUDITORÍA INTERNA 57

XIII. ANEXOS 59
Anexo 1: Detalle de Resoluciones aprobadas por el Consejo Directivo..... 59
Anexo 2: Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas no reguladas. 60
Anexo 3: Firmas de Auditoria Externa en el registro de Firmas de la CONAMI 62
Anexo 4: Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas Inscritas en el Registro Nacional de IFIM 64
Anexo 5: Sucursales por Departamento de las IFIM registradas 66
Anexo 6. Capacitaciones brindadas a Funcionarios de las IFIM – Año 2018 67
Anexo 7: Aportes de las IFIM registradas ante la CONAMI – Año 2018 69
Anexo 8: Ejecución Presupuestaria - Gastos de enero a diciembre del año 2018..... 70
Anexo 9: Estructura Organizativa de la CONAMI aprobada para el año 2018..... 73
Anexo 10: Cantidad de colaboradores de la CONAMI, años 2018 y 2017 74
Anexo 11: Capacitaciones brindadas al personal de la CONAMI en el año 2018 75

I. RESUMEN EJECUTIVO

El Consejo Directivo de la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI), en sesión extraordinaria 04-2019 de fecha 05 de marzo del año 2019, aprobó el Informe correspondiente a la Gestión efectuada del uno de enero al treinta y uno de diciembre del año dos mil dieciocho, por la Comisión Nacional de Microfinanzas, conforme a lo establecido en el numeral 11 del artículo 12 de la Ley No. 769: *"Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas"* (en adelante Ley No. 769), publicada en La Gaceta, Diario Oficial, número 128 de fecha 11 de Julio de 2011.

De conformidad con lo preceptuado en la referida Ley, el presente informe contiene un análisis del sector de las Microfinanzas regulado por la CONAMI, la ejecución presupuestaria de los fondos recibidos del Presupuesto General de la República durante el año 2018 y, el Plan de Actividades desarrollado por la CONAMI en el mismo periodo. El mismo se basa en la evaluación de las actividades desarrolladas por la Comisión Nacional de Microfinanzas, para el cumplimiento efectivo de sus objetivos contenidos en su Plan Estratégico y los objetivos de carácter general establecidos para el año 2018.

Los aspectos de mayor relevancia en la gestión de la CONAMI fueron, entre otros: a) Supervisión a las Instituciones de Microfinanzas con enfoque basado en riesgos; b) Implementación del Proyecto "Fomento del Desempeño Social de la Industria de Microfinanzas en Nicaragua"; c) autorización de registro de nuevas Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas (IFIM) y firmas de auditoría externa; d) fortalecimiento del marco regulatorio, especialmente con la aprobación de la Norma para la Prevención del Lavado de Activos, el Financiamiento al Terrorismo y el Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, Aplicable a las Instituciones de Microfinanzas e Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas, Supervisadas por la CONAMI; e) protección y atención a usuarios de servicios que ofrecen las instituciones reguladas; f) cumplimiento de la Ley No. 769: "Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas".

La CONAMI al 31 de diciembre del 2018, tiene en su registro un total de treinta y ocho (38) Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas, de las cuales, veinticinco (25) son Instituciones de Microfinanzas y, trece (13) son Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas que optaron por regularse voluntariamente. Además, se cuenta con el registro de treinta y cinco (35) Firmas de Auditoría Externa.

Al 31 de diciembre de 2018, las Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas, registran 485,287 clientes atendidos, los que poseen 564,772 créditos activos, con un saldo de US$291 millones de dólares, para un saldo de crédito promedio de C$16,669.00, equivalente a $515.00 Dólares americanos. El 54% de los clientes atendidos son mujeres equivalentes a 261,382, siendo ellas usuarias de microcrédito principalmente. En cuanto al monto recibido por financiamiento, las

mujeres adquieren el 43% de lo desembolsado por las IFIM, los hombres el 56% y el 1% son créditos a personas jurídicas.

Durante el año 2018 las instituciones reguladas por la CONAMI presentan decrecimiento de 19% en el número de créditos y clientes respectivamente, decrecimiento del 20% del saldo de cartera. En el caso de las IMF del 21% y el 25% en el caso de las IFIM, todo lo anterior con relación al saldo que presentaban a diciembre de 2017. El Portafolio a Riesgo (PAR) total de las instituciones al 31 de diciembre de 2018 es de 24.58% por ciento, lo que representa un incremento del 6.41% con relación al año 2017, de este valor 17.51% por ciento corresponde a cartera en riesgo mayor a 30 días (PAR30) y 7.07% por ciento corresponde a cartera en riesgo menor a 30 días.

Producto de los eventos acaecidos en el país a partir del mes de mayo de 2018, la CONAMI como ente regulador de la industria de microfinanzas en el país, implementó una serie de medidas, las que tenían como finalidad garantizar un seguimiento y monitoreo constante del desempeño de las instituciones reguladas, con el objetivo de apoyar a la industria de microfinanzas y a los clientes de las mismas. En tal sentido, el Consejo Directivo autorizó a la Presidencia Ejecutiva de la CONAMI a dictar las instrucciones necesarias que coadyuven a las instituciones reguladas y supervisadas por la CONAMI, a mitigar los efectos provocados por los eventos sociales que se han producido en el país a partir del mes de abril de 2018. La Presidencia Ejecutiva de la CONAMI gestionó solicitudes de excepcionalidad presentadas por las IFIM, siendo las de mayor importancia las relacionadas con la constitución y diferimiento de provisiones y renegociaciones de créditos.

Especial importancia tiene la emisión de la Circular Administrativa PE-779-05-2018\JML, “Condiciones Especiales de Renegociación”, de fecha 28 de mayo de 2018, la cual tuvo como objeto establecer condiciones especiales temporales que podían implementar las IMF, a los deudores de crédito en las modalidades de microcrédito, personales, hipotecarios para vivienda y créditos de desarrollo empresarial, que a su vez permitían atender adecuadamente sus obligaciones ante el potencial o real deterioro de su capacidad de pago, como resultado de los hechos acontecidos en el país desde el mes de abril del año 2018.

La Circular Administrativa PE-779-05-2018\JML, pretende beneficiar a los deudores de los créditos otorgados hasta el 31 de marzo de 2018, con calificación “A”, “B” o “C” para los microcréditos y “A” o “B” para el caso de créditos personales, hipotecarios para vivienda y créditos de desarrollo empresarial, y que hubiesen sido afectados directa o indirectamente con la crisis. De esa forma y aplicando la Circular, las IMF mantendrían las provisiones que se encontraban constituidas al 31 de marzo de 2018 en los créditos con condiciones especiales de renegociación y, se da la posibilidad de renegociar con sus clientes independientemente del número de créditos que tenga suscritos con ellos. Cabe mencionar que dicha disposición dejó la potestad a las instituciones de aplicarla conforme sus políticas y análisis de capacidad de pago y viabilidad financiera del cliente.

Respecto a la labor de supervisión, debemos señalar, que ésta se vio afectada producto de los acontecimientos desarrollados en el país a partir de abril 2018, lo que provocó la suspensión del

plan de inspecciones programado para el año 2018. Durante el año 2018 se efectuaron un total de cinco (05) Inspecciones para un cumplimiento del 30% de las visitas planificadas, 4 inspecciones fueron a IMF y 1 inspección a IFIM de registro voluntario; 3 de estas inspecciones, equivalentes al 60% de las inspecciones efectuadas, se efectuaron en Base a Riesgos y 2 fueron efectuadas para hacer seguimiento o determinar el cumplimiento del marco normativo.

La CONAMI en conjunto con la Oficina de la Cooperación Suiza en Nicaragua y ADA Luxemburgo se encuentra desarrollando el Proyecto denominado "Fomento del Desempeño Social de la Industria de Microfinanzas en Nicaragua".

En cumplimiento del objetivo estratégico: "*Fomentar la industria de Microfinanzas*", la CONAMI ha establecido como una prioridad el fortalecimiento de los Sistemas de Atención al Usuario de las instituciones reguladas, por ello en el año 2018 dio continuidad al proceso de capacitación continua enfocadas en el marco regulatorio y buenas prácticas en materia de transparencia de la información y protección al usuario. A nivel general, para fortalecer las capacidades de los funcionarios que laboran en las IFIM registradas, este ente regulador organizó y llevo a cabo en el año 2018, treinta y cinco (35) eventos de capacitación en los cuales se alcanzaron 978 participaciones, y en los cuales se abordaron tópicos de interés para los regulados.

A nivel interno, siendo la capacitación y fortalecimiento de las capacidades técnicas del personal, uno de los objetivos estratégicos de la CONAMI, durante el año 2018, los colaboradores alcanzaron 789 participaciones en 86 eventos de capacitación realizados tanto a nivel interno como externo.

De acuerdo con el sistema de protección y atención al usuario, la CONAMI registró 127 casos de reclamos presentados por usuarios de instituciones que prestan servicios de microfinanzas, registrando un crecimiento del 18% frente a la cantidad de reclamos recibidos en el año 2017. Cabe señalar que la mayor parte de gestión de consultas y reclamos se dio en los meses de mayo, junio y julio, agosto y septiembre del año 2018, meses en los cuales tuvo lugar los principales momentos de crisis del país. Los usuarios solicitaron acuerdos pago con las IFIM, pidiendo dispensa de intereses, de cargos administrativos o la condonación de la deuda por parte de la IFIM, así como la posibilidad de la entrega de bien constituido en garantía como forma de pago. También dichas peticiones de los usuarios se centraban en la disminución de su capacidad económica, derivado de que los negocios no estaban generando ingresos producto de los tranques, así como la pérdida de empleo, entre otros. A partir de la revisión de los reclamos, la CONAMI ha ordenado a las IFIM el reintegro de montos pagados por los usuarios de servicios financieros, en virtud de aplicación de cargos que no se encontraban pactados en el contrato, la entrega de documentos de cancelación de la obligación, la actualización de información en las Centrales de Riesgo Privadas, además de haber intermediado la realización de acuerdos de pago entre la Institución Financiera y el cliente, aunado a que ha observado la dispensa de cargos por parte de las IFIM, entre otros.

Por otra parte, durante el año 2018, la Coordinación de Prevención de Lavado de Activos y Contra el Financiamiento del Terrorismo de la CONAMI, le brindó seguimiento al cumplimiento de las

disposiciones relacionadas con la mitigación del riesgo de lavado de activos en las entidades reguladas y supervisadas y en cumplimiento del Plan Operativo Anual, el área de PLA/FT, realizó supervisiones in situ de cumplimiento y de seguimiento, únicamente a siete (7) IFIM, esto debido a que se tuvo que suspender el plan de inspecciones del año 2018, producto de la situación extraordinaria que vivió el país a partir de abril de 2018. Cabe señalar que se han emitido los correspondientes informes de inspección, el cual ha sido puesto en conocimiento para el cumplimiento de las recomendaciones efectuadas.

Finalmente, de conformidad con el informe de seguimiento realizado por la Dirección General de Contrataciones del Estado, en cuanto a las publicaciones efectuadas en el portal electrónico durante el periodo de enero a diciembre 2018, se constató que el ingreso de la información de los procesos de compra y/o contrataciones de la CONAMI fueron publicados de acuerdo a la planificación.

II. ANÁLISIS DEL ENTORNO

Al 31 de diciembre de 2017 las instituciones reguladas por la CONAMI, en general, mantenían una posición estable en sus operaciones, con tendencia creciente, marcando un crecimiento considerable en sus activos totales, los cuales ascendían a C$13,656 millones de córdobas equivalentes US$444 millones de dólares, creciendo US$69 millones de dólares con relación al año anterior, representando un crecimiento del 18.40%, manteniéndose de esta forma la tendencia de crecimientos en los últimos 5 años. El 79% de los activos totales estaba representado por su cartera neta de créditos, la cual ascendía a C$352 millones de dólares, con los siguientes indicadores:

Gráfico 1. Cartera en riesgo

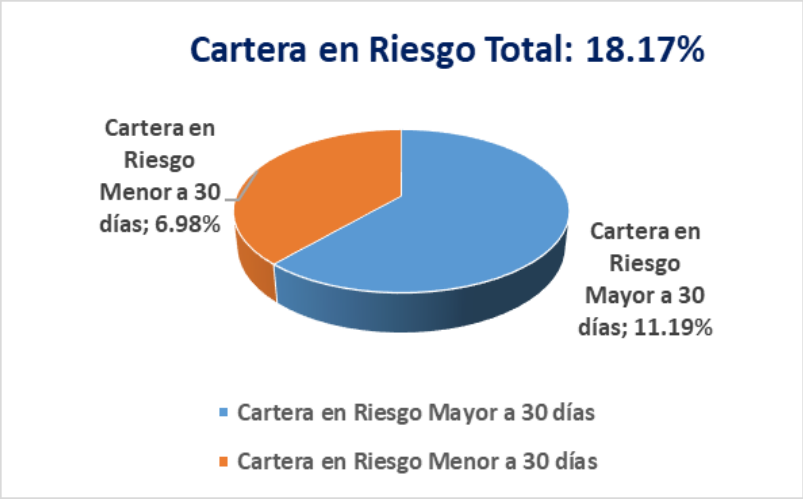
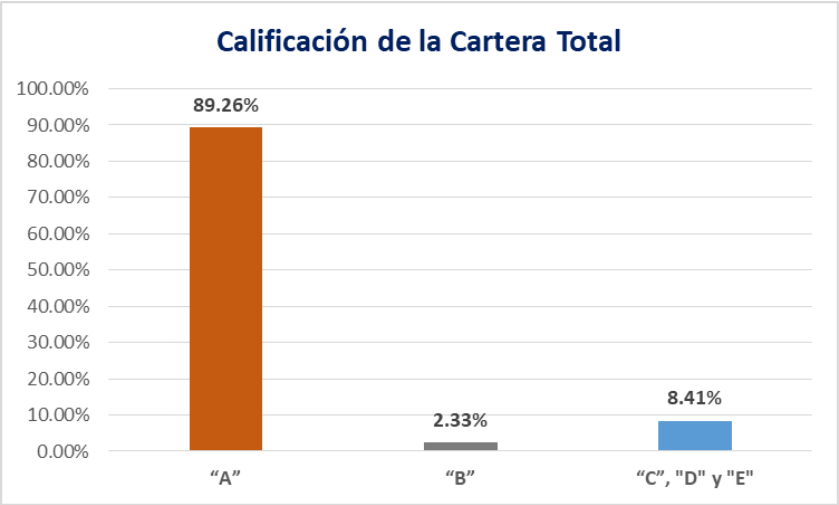


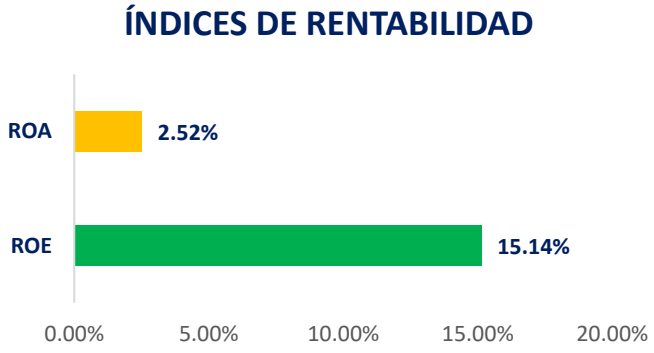
Gráfico 2. Calificación de la cartera



Además de las cifras antes mencionadas, el crecimiento de las IFIM reguladas se presentaba en los clientes atendidos siendo estos 600,393, los que poseían 699,393 créditos activos, con un saldo de US$364 millones de dólares, para un saldo de crédito promedio de C$16,004.00 per cápita, equivalente a $520.00 Dólares americanos.

El informe de Gestión del 2017 emitido por la CONAMI, mostraba que las instituciones reguladas finalizaron el año 2017, con un patrimonio total C$2,300.00 millones de córdobas equivalentes a US$75 millones de dólares, resultados del periodo por C$317 millones de córdobas, equivalente a US$10 millones de dólares y, con índices de rentabilidad, ROE y ROA de 15.14% y 2.52% respectivamente.

Gráfico 3.Índices de rentabilidad



Dado a los hechos acontecidos en el país a partir de abril de 2018, que causaron inseguridad y la imposibilidad de circular en algunos departamentos del país, las instituciones reguladas se vieron obligadas a tomar las siguientes medidas: i) Cierre temporal o definitivo de sucursales; ii) Incremento de vigilancia y seguridad de oficinas; iii) Reducción de visitas a clientes para colocación, seguimiento y cobranza de créditos; iv) Horario especial para la atención de clientes; v) Reducción de personal por descanso de vacaciones; entre otros.

En atención a las limitaciones que se detallaron anteriormente y a solicitud de la organización gremial de las IFIM (ASOMIF) que aglutina a una parte de las instituciones reguladas por la CONAMI, y del resto de las instituciones registradas, este ente regulador implementó una serie de medidas

con el fin de apoyar a la industria de microfinanzas, siendo algunos de ellas, la emisión de las siguientes directrices:

1. Circular Administrativa PE-750-05-2018\JML, "Estados Financieros y Cargas al PRIM", de fecha 16 de mayo de 2018, por medio de la cual se brindó seis días adicionales para que las IFIM reportaran sus estados financieros y reportes de saldos de cartera y saldos contables a través del Portal de Recepción de Información de las Microfinanzas (PRIM).
2. Circular Administrativa PE-758-05-2018\JML, "Disposiciones CONAMI", de fecha 16 de mayo de 2018, el Consejo Directivo instruyó: i) Aplazar la aprobación de nuevas normas para los meses de mayo, junio y julio del 2018,ii) Suspender a partir del mes de mayo de 2018 las inspecciones In Situ programadas a las IFIM reguladas y, iii) Recordar a las IFIM que en dependencia de su situación podían hacer uso de lo dispuesto en el artículo 53, de la Norma sobre Gestión de Riesgo Crediticio para IMF, en lo que hace a la constitución de provisiones, debiendo presentar ante la Presidencia Ejecutiva de la CONAMI, la solicitud con sus correspondientes soportes.
3. Circular Administrativa PE-764-05-2018\JML, "Solicitud de Reporte de Cartera de Crédito en Mora", de fecha 22 de mayo de 2018, con el fin de establecer un seguimiento permanente del comportamiento de la mora del sector y tomando en cuenta la situación que vivía el país, se solicitó a todas las IFIM reguladas que el día 25 de mayo presentaran un reporte de la cartera de crédito en mora por el periodo comprendido del 01 al 24 de mayo del 2018 y que el 01 de junio 2018 presentaran la mora de la cartera de crédito del 01 al 31 de mayo. Debiendo a partir del mes de junio, presentar este reporte de manera habitual, todos los días lunes del mes.

Conforme el monitoreo y seguimiento periódico que implementó la CONAMI, al 24 de mayo del 2018, ya se presentaba la siguiente situación:

Tabla 1. Comportamiento de la mora par 30 y mayor a 30

Concepto	**A diciembre 2017**	**A marzo 2018**	**A abril 2018**	**Al 24 de mayo del 2018**	**Variación abril vs 24 de mayo 2018**	**Variación 24 mayo 2018 vs diciembre 2017**
Cartera contaminada < 30 días	6.98	7.57	7.15	14.9	7.75	7.92
Cartera contaminada > 30 días	11.19	11.64	12.02	22.63	10.61	11.44
Total cartera contaminada	18.17	19.21	19.17	37.53	18.36	19.36

Los niveles de mora menor a 30 días, al 24 de mayo con respecto a abril incrementaron más de un 100%, los niveles de mora mayores a 30 días se incrementaron en un 88%, dando como resultado un incremento global de la cartera en riesgo del 95.7%. Por lo tanto, en el mes de mayo, se registró el impacto de la situación sociopolítica de Nicaragua en la Industria de Microfinanzas, siendo que los niveles de mora prácticamente se duplicaron.

Al comparar los datos de cartera en riesgo al 24 de mayo de 2018, con los registrados al cierre de 2017 (plasmados en el informe de gestión 2017), se observó que el portafolio en riesgo (PAR) total, experimentó un incremento en la fecha de corte, con respecto a diciembre 2017 de 19.36 puntos porcentuales, lo cual indicó que la cartera en riesgo se había duplicado. Cuando se analizó la mora por rangos de días de atraso, se observó que el PAR 30 pasó de 6.98% a 14.9%, experimentando un incremento de 7.92%, duplicándose. El PAR mayor a 30 días pasó de 11.19% a 22.63% experimentando un crecimiento de 11.44% al igual que en el par 30, estos indicadores se duplicaron al corte de 24 de mayo. Al 30 de abril los valores del PAR menor a 30 días y PAR mayor a 30 días permanecían cercanos a los registrados en diciembre de 2017. Lo expresado implica que los créditos colocados a final de abril y en mayo 2018, muchos de ellos fueron afectados. En el caso de los créditos que a abril ya estaban afectados, continuaron con su proceso de deterioro.
Este decrecimiento, conlleva a que las instituciones efectuaran, entre otras acciones:

1. Planes de contingencia.
2. Reducción de personal.
3. Establecimiento de zonas geográficas de riesgo.
4. Prórrogas y reestructuraciones.
5. Reducción o suspensión de colocaciones enfocándose en la cobranza.
6. Arreglos de Pago.
7. Dispensa de intereses y reducción de comisiones.
8. Negociaciones con fondeadores.
9. Aceptación de abonos parciales de cuotas.
10. Refuerzo de seguridad en sucursales y reducción de cobro presencial, implementando el cobro vía telefónica.

De acuerdo a la evaluación practicada al 24 de mayo de 2018, el Consejo Directivo y el equipo técnico de la CONAMI, enfocó sus esfuerzos en crear una medida que coadyuvara a mitigara el efecto de la situación que se desarrollaba a ese momento, analizando el marco regulatorio vigente, el decrecimiento de la cartera de las IFIM y la especialidad de la industria de microfinanzas. Es por ello, que la Presidencia Ejecutiva de la CONAMI, en atención a las instrucciones emanadas del Consejo Directivo de la CONAMI, emitió Circular Administrativa PE-779-05-2018\JML, “Condiciones Especiales de Renegociación”, de fecha 28 de mayo de 2018, la cual tuvo como objeto establecer condiciones especiales temporales que podían implementar las IMF, a los deudores de crédito en las modalidades de microcrédito, personales, hipotecarios para vivienda y créditos de desarrollo empresarial, que a su vez permitían atender adecuadamente sus obligaciones ante el potencial o real deterioro de su capacidad de pago, como resultado de los hechos acontecidos en el país desde el mes de abril del año 2018.

La Circular Administrativa PE-779-05-2018\JML, pretende beneficiar a los deudores de los créditos otorgados hasta el 31 de marzo de 2018, con calificación “A”, “B” o “C” para los microcréditos y “A” o “B” para el caso de créditos personales, hipotecarios para vivienda y créditos de desarrollo empresarial, y que hubiesen sido afectados directa o indirectamente con la crisis. De esa forma y

aplicando la Circular, las IMF mantendrían las provisiones que se encontraban constituidas al 31 de marzo de 2018 en los créditos con condiciones especiales de renegociación y se da la posibilidad de renegociar con sus clientes independientemente del número de créditos que tenga suscritos con ellos. Cabe mencionar que dicha disposición dejó la potestad a las instituciones de aplicarla conforme sus políticas y análisis de capacidad de pago y viabilidad financiera del cliente.

A pesar de las medidas implementadas, la situación financiera de las IFIM presentó un decrecimiento como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 2. Situación financiera de las IFIM a diciembre 2018

	Diciembre 2017	Diciembre 2018	Variación	% Variación
1. Activos	$ 444,000,000.00	$ 367,287,480.00	-$ 76,712,520.00	-17.278%
2. Cartera Bruta total	$ 356,393,447.00	$ 271,800,000.00	-$ 84,593,447.00	-23.736%
3. Pasivo	$369,000,000.00	$309,499,332.25	-$59,500,667.75	-16.125%
4. Créditos	699,393	528,673	-170,720	-24.410%
5. Clientes	600,393	461,739	-138,654	-23.094%

Sin embargo, de no haber sido tomadas las acciones antes mencionadas para esa fecha en apoyo al sector, el decrecimiento mostrado hubiese sido de mayor magnitud. Actualmente la Circular PE-779-05-2018\JML se encuentra vigente y se han recibido por parte de las IMF, algunas excepciones a la misma tales como:

- Aplicar la Circular a clientes cuyos créditos fueron desembolsados después de marzo de 2018.
- Aplicar la Circular más de una vez a un mismo cliente.

La CONAMI continua analizando otras acciones que permita a las entidades estabilizar su situación, mejorar sus indicadores y operar en situaciones extraordinarias, además de perfeccionar el marco normativo vigente.

III. ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA

3.1 CONSEJO DIRECTIVO

De conformidad con el artículo 9 de la Ley No. 769, el Consejo Directivo de la CONAMI está compuesto por cinco miembros propietarios con sus respectivos suplentes, fungen por un periodo de cinco años. Dos funcionarios o delegados del Poder Ejecutivo, el Presidente Ejecutivo y los nombrados a propuesta del sector privado.

En el mes de mayo de 2018 dejó el cargo de Miembro Propietario la Dra. Gloria Mangas Mairena, delegada del Poder Ejecutivo ante el Consejo Directivo, así mismo, en el mes de junio se produjo la renuncia al Consejo Directivo de la Lic. Perla Rosales, miembro suplente por la representación del sector privado. Ambos casos se encuentran vacantes.

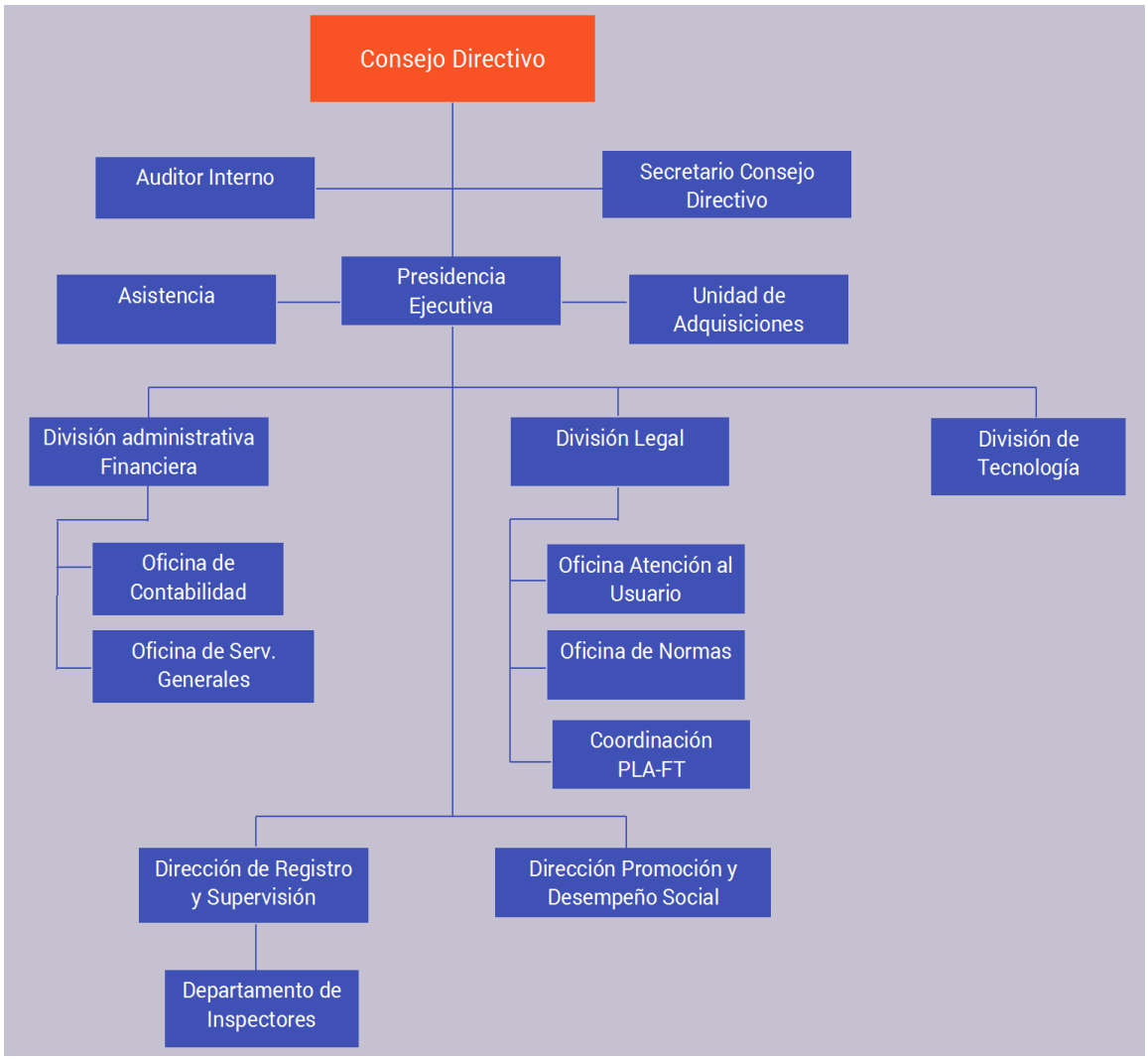
Tabla 3. Miembros del Consejo Directivo de la CONAMI

No.	Propietarios	Suplentes
1	Jim del Socorro Madriz López	Flavio José Chiong Aráuz
2	Freddy José Cruz Cortes	Denis Reyna Estrada
3	Rosa Pasos Arguello	Vacante
4	Alejandra Leonor Corea Bradford	Beyra Alejandra Santana Cortez
5	Vacante	Silvio Antonio Molina Alemán

3.2 ORGANIGRAMA

A continuación se presenta la estructura organizativa de la CONAMI:

Gráfico 4. Organigrama de la CONAMI



Fuente: Plan estratégico 2018 - 2020 CONAMI

3.3 ACTUACIONES DEL CONSEJO DIRECTIVO Y DE LA PRESIDENCIA EJECUTIVA

El Consejo Directivo de la CONAMI, durante el año 2018 realizó un total de dieciséis (16) reuniones, de las cuales doce (12) corresponden a sesiones ordinarias, dos (2) a sesiones extraordinarias y cuatro (04) reuniones de seguimiento. Así mismo, participó en tres (03) reuniones de la Comisión conformada por ASOMIF, CONIMIPYME y la CONAMI, para discutir la necesidad de realizar reformas a la Ley No. 769. El Consejo Directivo también se reúne las veces que sean necesarias para abordar temas del desarrollo de la industria de Microfinanzas.

Durante el año 2018, con base en las atribuciones establecidas en el artículo 12 de la Ley No. 769, la actuación del Consejo Directivo estuvo encaminada principalmente a darle seguimiento al comportamiento de las instituciones reguladas por la CONAMI, a raíz de los acontecimiento que tuvieron lugar en el país a partir del mes de abril de 2018, habiendo dedicado doce de las dieciséis reuniones de Consejo Directivo realizadas en el año, al seguimiento y monitoreo del desempeño de las IFIM reguladas por la CONAMI, la aprobación de la Norma para la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento al Terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y otras de índole administrativa tales como: el Presupuesto de la CONAMI, la revisión de la ejecución presupuestaria de manera trimestral, análisis del desempeño de las instituciones de microfinanzas, autorizaciones de registro de nuevas entidades, y la resolución de los Recursos de Apelación presentados ante la CONAMI. El detalle de las Resoluciones aprobadas por el Consejo Directivo se detalla en el Anexo 1 del presente informe.

La Presidencia Ejecutiva emitió un total de 324 resoluciones en materia administrativa, en las que se incluyen, las relacionadas con protección al usuario, transparencia y resolución de recursos de revisión interpuestos ante dicha autoridad. En cumplimiento al mandato que le otorga la Ley No. 769, ha venido impulsando la correcta aplicación de las Resoluciones dictadas por el Consejo Directivo de la CONAMI hacia las IFIM registradas, mediante la implementación del plan de supervisión a las entidades reguladas, la solicitud de información periódica de desempeño financiero, así como la administración del Registro Nacional de IFIM y de firmas de auditoría externa.

Adicionalmente, la Presidencia Ejecutiva en conjunto con el equipo técnico de la CONAMI, cumpliendo recomendación del Consejo Directivo, inicio un proceso de visitas a 12 instituciones reguladas para efectos de tener un acercamiento con sus directivos, con el fin de conocer las estrategias implementadas durante el periodo de la crisis, las necesidades de la industria de Microfinanzas y recopilar insumos que coadyuven a la mejora del marco regulatorio.

IV. RESULTADO DE GESTIÓN

4.1 REGISTRO

4.1.1 Registro Nacional de IFIM

Como parte de la gestión efectuada por el Registro Nacional de IFIM durante el año, se obtuvieron los siguientes resultados:

4.1.1.1 Solicitudes de registro

Mediante resolución CD-CONAMI-004-04ABR11-2018 se registró a FID, Sociedad Anónima (FID, S. A.) o CREDEX, su nombre comercial. Además durante el año se recibieron dos (2) solicitudes de registro, ambas empresas quedaron en proceso de completar requisitos. Estas empresas son Asociación Martin Luther King (AMLK)[1] y MICREDICASA.

4.1.1.2 Cancelación de Registros de IFIM

El Consejo Directivo mediante resolución CD-CONAMI-006-01JUN26-2018, canceló el registro de Asociación Fondo de Desarrollo Local (FDL).

En el caso de la cancelación de registro de FDL, se dio producto del desarrollo de esta IMF, la que en el año 2016 obtuvo de parte de la SIBOIF, la autorización para iniciar operaciones como Financiera Fondo de Desarrollo Local, S. A., y por ende paso a ser regulada por dicho ente regulador.

4.1.1.3 Instituciones no registradas.

Con base a lo dispuesto en el artículo 64 de la Ley No. 769 "Ley de Fomento y Regulación de Microfinanzas", la CONAMI efectuó monitoreo e identificación de cinco (5) empresas operando en el sector de microfinanzas. El 40% de las empresas, equivalente a dos fueron localizadas fuera de Managua en los departamentos de Matagalpa y León y, el 60% se encontró operando en la capital, también se dio seguimiento a tres (3) entidades de las que se encuentran en revisión periódica de los índices de cartera y patrimonio o capital social. A continuación se detallan las instituciones que se gestionaron y el resultado del dictamen de la Presidencia Ejecutiva, emitido conforme la Resolución CD-CONAMI-005-03FEB23-2015 "Norma para la Presentación de Información Financiera y Contable de las IFIM no Registradas en la CONAMI, de fecha 23 de febrero de 2015.

Tabla 4. Instituciones que fueron gestionadas durante el 2018

N°	Institución	Condición de revisión	Ciudad/Departamento	Dictamen de Presidencia Ejecutiva
1	Kuiki Credit S.A.	Seguimiento	Managua, Managua	Voluntaria
2	SOLFIPERSA*	Nuevo	Matagalpa, Matagalpa	Voluntaria
3	EUROCREDIT*	Nuevo	León, León	Voluntaria
4	NICACREDIT*	Nuevo	Managua, Managua	Voluntaria
5	THRIVEE*	Nuevo	Managua, Managua	Voluntaria

[1] AMLK fue dictaminada en el 2018 como IMF y su solicitud responde al dictamen de registro obligatorio emitido por la CONAMI.

6	PREMAR*	Nuevo	Managua, Managua	Prestamista particular
7	ADDAC	Seguimiento	Matagalpa, Matagalpa	Obligatoria
8	PRODESSA MATAGALPA	Seguimiento	Matagalpa, Matagalpa	Voluntaria

Además de las IFIM detalladas anteriormente, se mantienen sujetas de seguimiento para los próximos periodos, veinticuatro empresas, totalizando la cantidad de treinta y dos instituciones, de las cuales seis (6) son consideradas IMF de registro obligatorio, por lo tanto se encuentran en proceso de presentación de la solicitud de inscripción en el Registro de IFIM, adscrito a la CONAMI, para su posterior conocimiento por parte del Consejo Directivo, y veintiséis (26) han sido identificadas como IFIM de registro voluntario, las que están operando sin regulación en el país al no cumplir con los dos parámetros para hacer obligatorio su registro. El Anexo 2 presenta información de las IFIM no reguladas que se han identificado y su estatus.

4.1.2 Registro de Firmas de Auditoria Externa

Al 31 de diciembre del 2018, las firmas de auditoría externas registradas totalizan la cantidad de treinta y seis (36) firmas inscritas. En el Anexo 3 se detallan todas las Firmas de Auditoria Externas registradas en la CONAMI. Los resultados de la gestión de este año son los siguientes:

4.1.2.1 Solicitudes de Registro de FAE

Durante el año se atendieron seis solicitudes de registro, de estas se lograron inscribir tres firmas y, tres firmas desistieron al no lograr completar los documentos necesarios para su inscripción. Las firmas registradas este año son las siguientes:

Tabla 5. Firmas de Auditoria Externa registradas en el 2018

N°	Firma	Resolución	Fecha Resolución
1	Porras Barrera Consultores y Auditores, Sociedad Anónima	CONAMI PE-176-07-2018	16/07/2018
2	KPMG Sociedad Anónima	CONAMI-PE 262-10-2018	29/10/2018
3	Firma de Contadores Públicos Autorizados y Consultores (FIACYCPA)	CONAMI-PE-271-11-2018	05/11/2018

4.1.2.2 Cancelaciones de registro de FAE

Durante el año se tramitaron dos (2) solicitudes de cancelación de registro. Las firmas que cancelaron su registro son las siguientes:

Tabla 6. Firmas de Auditoria Externa que cancelaron su registro en el 2018

N°	Firma	Resolución	Fecha de Resolución
1	Crowne Horwath Nicaragua Sociedad Anónima	CONAMI-PE-175-07-2018	*16/07/2018*
2	KPMG Peat Marwick Nicaragua Sociedad Anónima	CONAMI-PE 262-10-2018	*29/10/2018*

4.2 INSTITUCIONES SUPERVISADAS

El Registro Nacional de IFIM presenta al cierre del 2018 treinta y ocho (38) instituciones, veinticinco de ellas, equivalente al 66% de las registradas, son Instituciones de Microfinanzas (IMF) y el restante

34%, que corresponde a trece organizaciones, son Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas (IFIM).

La conformación del registro por tipo de organización es el siguiente: veinticinco son sociedades de carácter mercantil que representan el 66%, siete son asociaciones sin fines de lucro que representan un 18%, cuatro se crearon como fundaciones que representan el 10.50% y dos sucursales de empresas extranjeras que representan el 5.50%.

El detalle de todas las instituciones registradas en la CONAMI, se encuentra en el Anexo 4 del presente informe.

4.2.1 Actividades de supervisión

El proceso de supervisión a las Instituciones de Microfinanzas, comprende actividades de inspección in situ, monitoreo de la situación financiera (seguimiento extra situ o a distancia), así como la aplicación de medidas correctivas, para la mitigación de los riesgos inherentes a la actividad de intermediación o a la falta de cumplimiento del marco normativo aplicable, a partir de los resultados obtenidos en las visitas o el seguimiento que se le brinda a cada institución.

Los objetivos del proceso de supervisión son: En el caso de las IMF se busca determinar el perfil de riesgo de la institución, para las Instituciones de registro voluntario es verificar el grado de adopción y cumplimiento del marco normativo.

Otros aspectos que son sujetos de revisión de conformidad con el marco legal, son el sistema de atención al usuario que ha desarrollado la empresa, las practicas mediante las cuales la institución transparenta los costos de las operaciones y servicios que brindan y, las acciones para prevenir el lavado de activos, el financiamiento al terrorismo y el financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva.

En el 2018, se planificó realizar un total de 17 inspecciones a las IFIM reguladas por la CONAMI, de las cuales únicamente se efectuaron cinco (5) Inspecciones, cumpliendo con el treinta por ciento de las visitas planificadas. De las supervisiones efectuadas, un total de cuatro fueron a IMF y 1 inspección a IFIM de registro voluntario. Tres de estas inspecciones, equivalentes al 60% de las inspecciones efectuadas, se realizaron bajo la metodología en base a riesgos y dos inspecciones fueron efectuadas para hacer seguimiento o determinar el cumplimiento del marco normativo, lo que equivale a 40% de las visitas. Doce inspecciones equivalente al 70% del plan de visitas, fueron suspendidas primeramente a solicitud de las instituciones registradas y de su gremio, dada la situación que presentaba el país, y que se encontraban enfocadas en actividades dirigidas a la recuperación de la cartera de créditos, y en segundo lugar por no haber las condiciones para la movilización segura que permitieran a los equipos de inspección realizar sus funciones.

4.3 RESULTADOS FINANCIEROS Y SOCIAL DE LAS IFIM REGISTRADAS

A continuación se presenta un detalla desagregado de los resultados obtenidos por las IFIM registradas en el ejercicio del año 2018.

4.3.1 Resultados financieros

Los resultados financieros son presentados al 31 de diciembre del 2018. A continuación se detalla el Estado de Situación Financiera consolidado de todas las entidades reguladas por la CONAMI, enunciando la evolución de las principales cuentas:

4.3.1.1 Estado de la Situación Financiera

a. Activos

Los activos totales de las instituciones reguladas ascienden a C$11,950 millones de córdobas, equivalente US$370 millones de dólares, decreciendo noventa y cuatro (94) millones de dólares con relación al año 2017, lo que representa un decrecimiento del 20%.

Las principales cuentas que conforman el activo de las instituciones reguladas son la cartera de créditos neta, que representa el 72% del activo total, la cual tuvo un decrecimiento del veintisiete por ciento con relación al año 2017, la cuenta otros activos representa el 18%, la cual registró un crecimiento del 10%, las disponibilidades representan un 7% la cual presenta una leve variación a la baja de 2% con relación al periodo anterior, los bienes adjudicados concentran el 1% estos presentan decrecimiento del 17% con relación al periodo anterior y los bienes en uso representan el 2% con una disminución del once por ciento con relación al año anterior.

Tabla 7. Activos de las IFIM y participación por cuenta de activo

	Cuenta de Activo	Saldos en MM de U$		Variación	% Participación en relación al Total de Activos		Variación Porcentual
		2017	2018	2017-2018	2017	2018	2017 - 2018
1	Disponibilidades	25	24.5	-0.5	5%	7%	-2%
2	Cartera Neta[1]	366	268	-98	79%	72%	-27%
3	Bienes Adjudicados	3	2.5	-0.5	1%	1%	-17%
4	Bienes en Uso	9	8	-1	2%	2%	-11%
5	Otros Activos	61	67	6	13%	18%	10%
	Total Activo (TA)	**464**	**370**	**-94**	**1**	**1**	**-20%**

Como se puede observar en la tabla que antecede, la disminución del activo se debe principalmente a la disminución de la cartera, dicho saldo disminuye considerablemente debido a la suspensión total en la colocación de créditos por parte del 89% de las IFIM, la suspensión tuvo un periodo de más de tres meses (junio, julio y agosto 2018) posterior a este periodo se dio endurecimiento de las políticas haciendo selectivo el proceso de otorgamiento.

b. Pasivos

Los pasivos totales son de C$10,015.00 millones de córdobas equivalente a US$310.00 millones de dólares, decreciendo en US$76.00 (setenta y seis millones de dólares) con relación al año 2017, lo que representa un decrecimiento del 20% en el pasivo total. En los acumulados por cuenta se observó decrecimiento de todas las cuentas del pasivo con excepción de la cuenta deuda subordina la cual no aumentó por un nuevo pasivo, sino que, su variación se debe a la subordinación de deuda ya existente. Por su parte las otras cuentas que componen el pasivo tuvieron el siguiente comportamiento, las obligaciones con instituciones financieras por financiamientos decreció en un 9%, las obligaciones financieras decrecieron en un 33%, las otras cuentas por pagar disminuyeron en un 50%, por su parte los otros pasivos tuvieron una baja del 79%. El pasivo se encuentra distribuido de la siguiente forma:

Tabla 8. Pasivo de las IFIM y participación por cuenta

N°	Tipo de Pasivo	Saldos en MM de U$		Variación	% participación de la cuenta en relación al Pasivo Total		Variación porcentual
		2017	2018	2017-2018	2017	2018	2017-2018
1	Obligaciones Financieras	3.00	2.00	-1	1%	1%	-33%
2	Obligaciones con IF por otros Financiamientos	285.00	259.00	-26	74%	84%	-9%
3	Otras cuentas por pagar	78.00	39.00	-39	20%	13%	-50%
4	Otros pasivos	14.00	3.00	-11	4%	1%	-79%
5	Deuda subordinada	5.00	6.00	1	1%	2%	20%
	Total Pasivo	**385.00**	**309.00**	**-76**	**100%**	**100%**	**-20%**

Como se puede observar las cuentas de pasivo que tienen mayor disminución son las otras cuentas por pagar, las obligaciones con Instituciones Financieras y las Otras cuentas por pagar. En estos casos las IFIM aprovecharon la oportunidad que les brindaba la situación del país para disminuir pasivo laboral. Por su parte un porcentaje que supera el 50% de IFIM expresan que las obligaciones con instituciones financieras no se están renovando con la regularidad de otros años.

c. Patrimonio

El Patrimonio total de las instituciones es de C$1,935.00 millones de córdobas equivalentes a US$60 millones de dólares, presentando una disminución de US$19.00 (diecinueve millones de dólar) con relación al año 2017, lo que representa un decrecimiento del 24% con relación al periodo anterior.

Tabla 9. Monto de Patrimonio por año por número de IFIM registradas

Año	Saldos 2017	Saldos 2018	Variación 2017 - 2018 En millones US$	Variación 2017 - 2018 Porcentual
Patrimonio en US$ (expresado en millones)	79.00	60.00	-19.00	-24%
N° de IFIM registradas	38	38	0	0

La disminución se da a efectos del balance negativo que presentan las IFIM que este año no presentaron resultados positivos.

d. Rentabilidad

La rentabilidad de las Instituciones de Microfinanzas medida a través de los índices ROE y ROA fue de -26.00% y -5.00% respectivamente, los cuales en el 2017 fueron de 15.14% y 2.52%. La disminución observada obedece al incremento en el Gasto por provisión por incobrabilidad de la cartera de créditos directos, producto del deterioro de la cartera, el cual aumentó en 1,500 millones de córdobas con relación al gasto del 2017, dicho incremento impactó causando resultados negativos para este periodo.

Tabla 10. Índices de Rentabilidad

INDICE	2017	2018
ROE = Utilidad Neta /Patrimonio (promedio)	15.14%	-26.00%
ROA = Utilidad Neta / Activos totales (promedio)	2.52%	-5.00%

4.3.2 Resultados operativos

4.3.2.1 Cobertura

Las instituciones reguladas por la CONAMI tienen presencia a nivel nacional, brindando cobertura a la totalidad de los departamentos del país, véase Anexo 5. La CONAMI, por la administración geográfica del país monitorea a las IFIM por regiones, agrupando los departamentos en 6 regiones que son: Región Norte[2], Segovia[3], Occidente[4], Sur[5], Central[6], Caribe[7] y Metropolitana (Managua).

Las IFIM concentran el 23% de las sucursales en Managua, la región Norte el 19%, la región occidental concentra el 17%, la región sur el 13%, la región Segovia el 13%, la región caribe el 8% y la región central el 7%.

2 Región Norte está integrada por los departamentos de Matagalpa, Jinotega
3 Región Segovia integrada por los departamento de Nueva Segovia, Madriz y Estelí
4 Región Occidente integrada por los departamentos de León y Chinandega
5 Región Sur integrada por los departamentos de Carazo, Granada, Masaya y Rivas
6 Región Central integrada por Chontales y Boaco
7 Región del Caribe, integradas por las Regiones Autónomas de la Costa Caribe Sur, Norte y el departamento de Rio San Juan

Las instituciones se organizan en tres grupos de acuerdo al número de puntos de atención que poseen, el primer grupo está integrado por instituciones que cuentan con más de 10 sucursales, estas son FUNDENUSE, S. A., CREDIFÁCIL, INSTACREDIT, PRODESA, MICRÉDITO y PROMUJER, el segundo grupo está conformado por instituciones que poseen de 5 hasta un máximo de 9 sucursales, estas son ACODEP, ASODENIC, SERFIGSA, CEPRODEL, PRESTANIC, ALDEA GLOBAL, OPORTUCREDIT, ADIM, AFODENIC, CONFIANSA y FUDEMI, y un tercer grupo de 21 instituciones que poseen menos de 5 sucursales.

Tabla 11. Oficinas de las IFIM por región y departamento del país

		No. De Oficinas	
Región	Departamentos	Por departamento	Por región
Segovia	Estelí	15	26
	Madriz	3	
	Nueva Segovia	8	
Occidente	Chinandega	16	34
	León	18	
Metropolitana	Managua	45	45
Sur	Carazo	7	26
	Granada	1	
	Masaya	12	
	Rivas	6	
Centro	Boaco	6	13
	Chontales	7	
Norte	Jinotega	17	37
	Matagalpa	20	
Caribe	RACCN	5	15
	RACCS	9	
	Rio San Juan	1	

Gráfico 5. Número de Oficinas de las IFIM por Departamento

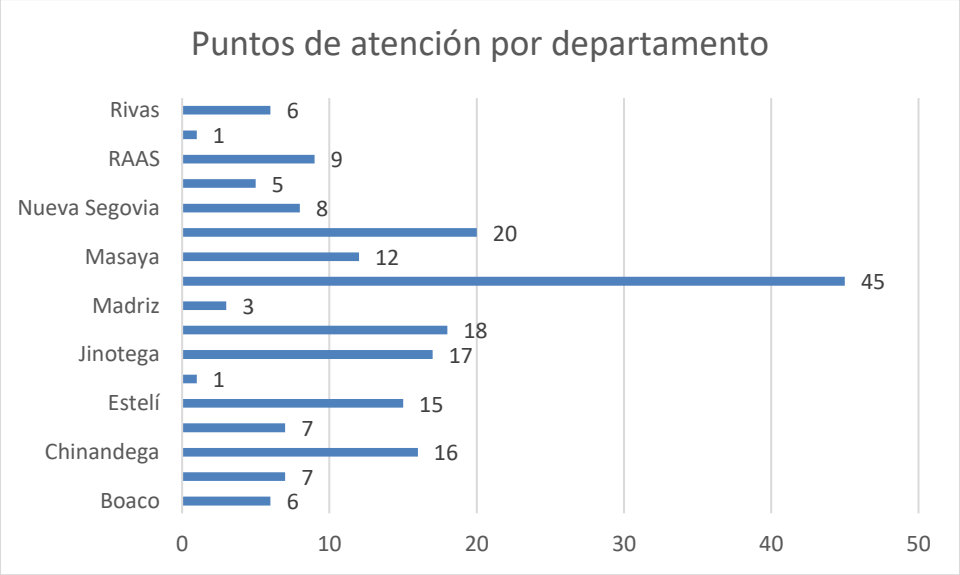


Tabla 12. Porcentaje de Sucursales por regiones

No.	Regiones	2017	2018	Diferencia
1	Metropolitana (Managua)	24%	23%	1 pp
2	Occidente	19%	17%	-2 pp
3	Norte	17%	19%	2 pp
4	Sur	14%	13%	-1 pp
5	Segovia	12%	13%	1 pp
6	Caribe	7%	8%	1 pp
7	Centro	7%	7%	0 pp

4.3.2.2 Cantidad de clientes y Crédito Promedio

Al 31 de diciembre de 2018, las Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas, registran 485,287 clientes atendidos, los que poseen 564,772 créditos activos, con un saldo de US$291 millones de dólares, para un saldo de crédito promedio de C$16,669.00, equivalente a $515.00 Dólares americanos.

El 54% de los clientes atendidos son mujeres equivalentes a 261,382, siendo ellas usuarias de microcrédito principalmente. En cuanto al monto recibido por financiamiento, las mujeres adquieren el 43% de lo desembolsado por las IFIM, los hombres el 56% y el 1% son créditos a personas jurídicas.

El porcentaje de números de créditos otorgados por regiones presenta una mínima variación con relación al año anterior presentando los siguientes porcentajes, Managua concentra el 64%, la

región sur el 8 por ciento, la región occidente el 8%, región norte el 8%, región Segovia el 6%, la región Caribe el 4% y la región central el 2%.

4.3.2.3 Cartera

La cartera es el principal activo de las Instituciones de Microfinanzas, este representa el 72% (setenta y dos por ciento) en relación a los activos totales. Considerando el grado de importancia, se efectúa el análisis de su estructura y componentes:

a. Participación de Mercado

La participación en el mercado de cada institución, es medida a partir del monto de cartera bruta que la organización posee con relación a la cartera total de todas las instituciones reguladas al final de cada año. La cartera bruta total al 31 de diciembre del 2018 es de C$9,414.00 millones de córdobas equivalente a US$291.00 millones de dólares.

b. Participación por tipo de IFIM

La participación total de las IMF con relación al saldo total de la cartera de todos los regulados asciende a 84%, manteniendo en este periodo, el mismo porcentaje que presentaba en el año 2017, por su parte la cartera de las IFIM de registro voluntario representa el 16%, índice que se encuentra sin variación con relación al año anterior.

Aunque porcentualmente los dos tipos de regulados mantienen los niveles de participación en el mercado con los que iniciaron este ejercicio, este año en particular, los saldos de cartera presentan decrecimiento del 21% en el caso de las IMF y del 25% en el caso de las IFIM.

Tabla 13. Saldo de Cartera Bruta por tipo de IFIM

Tipo de Cartera	Saldo de cartera bruta en millones de dólares **2017**	**2018**	% de Participación	Variación de cartera	Crecimiento / decrecimiento
IMF	311.00	246.00	84%	-65.00	-21%
Voluntaria	60.00	45.00	16%	-15.00	-25%
Cartera Bruta Total US$	371.00	291.00	100%	-80.00	-22%
Tipo de cambio	30.7909	32.3305			

Lo antes detallado muestra que las IMF disminuyeron su cartera en 2.6 millones de dólares en promedio8 y las IFIM de registro voluntario disminuyen en promedio 1.15 millones9, lo cual representa un impacto relativamente mayor en 4 puntos porcentuales a las instituciones voluntarias en relación al saldo de cartera bruta que presentaban en el 2017.

[8] 65 millones dividido entre 25 IMF = 2.6 millones
[9] 15 millones dividido entre 13 IFIM = 1.15 millones

c. Participación Individual.

Las Instituciones de Microfinanzas que presentan mayor participación del sistema, en orden de mayor importancia por sus saldos de cartera son GMG SERVICIOS, MERCAPITAL, INSTACREDIT, UNICOSERVI, FUNDENUSE, PRODESA CORP. Estas instituciones poseen saldos de cartera mayores a veinte millones de dólares y concentran más del 60% de la cartera de las IFIM reguladas. PROMUJER y GENTE MÁS GENTE que en el año 2017 formaban parte del grupo número uno, pasan a integrar en el año 2018 el grupo número dos, al disminuir sus saldos de cartera bruta a menos de veinte millones de dólares.

El segundo grupo de instituciones, con cartera entre el rango de siete y veinte millones de dólares está integrado por: PROMUJER, MICRÉDITO, FID, S. A., GENTE MÁS GENTE, SERFIGSA y ALDEA GLOBAL, las cuales representan aproximadamente el veinticinco por ciento.

El tercer grupo está compuesto por veinticuatro instituciones que poseen menos de seis millones de dólares en cartera bruta.

Las instituciones del grupo 1 y 2 en su conjunto representan los 85% del total de cartera de las IFIM reguladas, manteniendo de esta forma la misma relación que se tuvo en el 2017 la cual estaba en 84%. Cuatro de las doce organizaciones que integran los grupos 1 y 2 su mercado meta es el segmento agropecuario.

A continuación se presenta el saldo por cada institución:

Tabla 14. Participación por Saldo de Cartera Bruta Total al 31 de diciembre del 2018 de las Instituciones Registradas

		Saldo de Cartera en dólares	
N°	**Instituciones registradas**	**31/12/2018**	**Participación**
1	GMG SERVICIOS NICARAGUA,S.A.	44,954,684.62	15.44%
2	MERCAPITAL DE NICARAGUA, S.A.	28,317,691.13	9.73%
3	INSTACREDIT S.A.	27,565,374.41	9.47%
4	UNICOSERVI, S.A.	26,437,742.62	9.08%
5	FUNDENUSE,S.A.	24,039,970.09	8.26%
6	PRODESA CORP Sucursal Nicaragua	23,116,710.74	7.94%
7	PROMUJER Sucursal Nicaragua	17,284,733.64	5.94%
8	MICRÉDITO,S.A.	14,591,163.20	5.01%
9	FID S.A.	12,088,548.91	4.15%
10	GENTE MÁS GENTE S.A.	10,649,968.39	3.66%
11	SERFIGSA	8,865,591.41	3.04%
12	ALDEA GLOBAL	8,582,319.63	2.95%
13	PRESTANIC	6,271,961.91	2.15%
14	CREDIGLOBEX, S.A.	5,488,876.59	1.89%
15	CREDIEXPRESS, S.A.	3,357,191.77	1.15%

16	TUCRÉDITO S.A.	2,981,430.64	1.02%
117	CREDIFÁCIL S.A.	2,937,274.22	1.01%
18	ACODEP	2,607,658.16	0.90%
19	FINDE	2,529,906.29	0.87%
20	ACCIONA FINANCE S.A.	2,309,047.94	0.79%
21	CONFIANSA	1,904,522.02	0.65%
22	ADIM	1,842,003.56	0.63%
23	FUDEMI	1,687,494.26	0.58%
24	AFODENIC	1,426,987.81	0.49%
25	LEÓN 2000 IMF S.A.	1,303,677.28	0.45%
26	EZA CAPITAL S.A.	1,269,894.38	0.44%
27	PANA PANA	1,235,198.77	0.42%
28	ASODENIC	1,178,085.85	0.40%
29	AMC NICARAGUA,S.A.	1,118,971.38	0.38%
30	SERFIDE S.A.	715,812.88	0.25%
31	FUNDEMUJER	663,617.58	0.23%
32	OPORTUCREDIT S.A.	491,232.66	0.17%
33	CEPRODEL	454,530.32	0.16%
34	CREDITODO S.A.	357,813.42	0.12%
35	FUMDEC	350,100.40	0.12%
36	SOYAHORA	200,220.53	0.07%
37	CAFINSA[10]	0.00	0.00%
38	FINANCIA IFIM S.A.[11]	0.00	0.00%
		291,178,009.40	*100%*

d. Crecimiento/Decrecimiento de Cartera.

El dieciocho por ciento de las instituciones, lo que equivale a 7 empresas, lograron obtener crecimiento, las restantes IFIM presentaron decrecimiento de la cartera de créditos. De las instituciones que presentaron decrecimiento, 12 tuvieron una disminución entre el 20% y 30% de la cartera, 10 instituciones entre el 30% y 70% y dos instituciones que se ajustaban para cerrar operaciones lograron liquidar el 100% de su cartera.

A continuación presentamos los saldos y porcentajes de crecimiento por institución:

Tabla 15. Comparación del Saldo de Cartera y variaciones obtenidas al 31 de diciembre por las instituciones registradas

		Saldo de cartera dólares		Variación
N°	Institución	12/2017	12/2018	porcentual
1	ACCIONA FINANCE S.A.	2,167,853.70	2,309,047.94	6.51%
2	ACODEP	3,396,164.00	2,607,658.16	-23.22%

[10] Al 31 de diciembre del 2018 CAFINSA no posee cartera de créditos
[11] Al 31 de diciembre del 2018 FINANCIA IFIM S.A. no posee cartera de créditos

3	ADIM	2,019,747.17	1,842,003.56	-8.80%
4	AFODENIC	2,097,823.61	1,426,987.81	-31.98%
5	ALDEA GLOBAL	7,674,371.44	8,582,319.63	11.83%
6	AMC NICARAGUA, S. A.	1,517,596.11	1,118,971.38	-26.27%
7	ASODENIC	2,617,823.25	1,178,085.85	-55.00%
8	CAFINSA	244,350.54	0.00	-100.00%
9	CEPRODEL	899,816.78	454,530.32	-49.49%
10	CONFIANSA	2,545,041.85	1,904,522.02	-25.17%
11	CREDIEXPRESS	6,146,596.49	3,357,191.77	-45.38%
12	CREDIFÁCIL	2,599,501.83	2,937,274.22	12.99%
13	CREDIGLOBEX, S.A.	5,626,745.74	5,488,876.59	-2.45%
14	CREDITODO, S. A.	454,564.28	357,813.42	-21.28%
15	EZA CAPITAL, S.A.	842,733.03	1,269,894.38	50.69%
16	FID SA	16,314,951.29	12,088,548.91	-25.91%
17	FINANCIA IFIM, S. A.	1,592,732.83	0.00	-100.00%
18	FINDE	2,733,559.26	2,529,906.29	-7.45%
19	FUDEMI	2,912,974.79	1,687,494.26	-42.07%
20	FUMDEC	357,877.06	350,100.40	-2.17%
21	FUNDEMUJER	545,236.21	663,617.58	21.71%
22	FUNDENUSE, S. A.	25,861,989.92	24,039,970.09	-7.05%
23	GENTE MÁS GENTE, S. A.	20,665,474.95	10,649,968.39	-48.46%
24	GMG Servicios Nicaragua, S. A.	58,664,653.59	44,954,684.62	-23.37%
25	INSTACREDIT, S. A.	37,766,750.27	27,565,374.41	-27.01%
26	LEON 2000 IMF, S. A.	2,151,734.53	1,303,677.28	-39.41%
27	MERCAPITAL, S. A.	22,132,868.48	28,317,691.13	27.94%
28	MICRÉDITO, S. A.	14,063,568.91	14,591,163.20	3.75%
29	OPORTUCREDIT, S. A.	689,393.19	491,232.66	-28.74%
30	PANA PANA	1,662,689.90	1,235,198.77	-25.71%
31	PRESTANIC	6,334,740.06	6,271,961.91	-0.99%
32	PRODESA CORP.	27,278,135.04	23,116,710.74	-15.26%
33	PROMUJER Nicaragua LLC	28,160,627.94	17,284,733.64	-38.62%
34	SERFIDE S.A	723,403.85	715,812.88	-1.05%
35	SERFIGSA	11,056,398.11	8,865,591.41	-19.81%
36	SOYAHORA, S. A.	621,334.60	200,220.53	-67.78%
37	TUCREDITO	4,076,201.52	2,981,430.64	-26.86%
38	UNICOSERVI, S. A.	45,490,371.92	26,437,742.62	-41.88%
	TOTAL	363,680,160.14	291,178,009.40	-19.94%

e. Calidad de la Cartera

Este año la calidad de la cartera de créditos se vio afectada, presentando los primeros síntomas de descomposición a partir del mes de mayo. La CONAMI por su parte emitió circular PE-779-05-2017/JML, para permitir renegociar las operaciones de los clientes que se hubiesen visto afectados,

dado que estos deudores presentaban una situación socio económica, diferente a la evaluada al momento del otorgamiento original del crédito. La circular permite regularizar la situación del cliente tras el análisis de la Institución, sin que ésta regularización implique una desmejora de la calificación o cambio en la clasificación contable de la operación, si el deudor tras la regularización no cae en mora. Como resultado de la circular se renegociaron 20.7 millones de dólares lo que equivale al 7% de la cartera total de créditos de las IFIM. Los resultados de contaminación se presentan a continuación:

Tabla 16. Saldo de cartera contaminada de créditos renegociada por rangos de mora

Tipo de cartera/Índice	Porcentaje al 31/12/18
Cartera al Día	64.07%
Portafolio a riesgo menor a 30 días	13.38%
Portafolio a riesgo mayor a 30 días	22.55%
Total Portafolio a Riesgo	35.93%

Como se puede observar la cartera renegociada cerró el 2018 con 64% de los créditos al día y un 13.38% menor a 30 días. La cartera contaminada mayor a 30 días finaliza con 22.55%. Por lo que se concluye que, con el apoyo de la circular las IFIM lograron establecer un nivel de capacidad de pago para el 77% de sus saldos de cartera. Esta medida también sirvió para garantizar la estabilización del indicador menor a 30 días, como lo observaremos, en los resultados generales que a continuación se detallan.

El Portafolio a Riesgo (PAR) total de las instituciones al 31 de diciembre de 2018 es de 24.58%, lo que representa una incremento del 6.41% con relación al año 2017, de este valor 17.51%, corresponde a cartera en riesgo mayor a 30 días (PAR30) y 7.07%, corresponde a cartera en riesgo menor a 30 días.

La tabla 17 muestra la evolución del indicador para los últimos periodos.

Tabla 17. Índices de Mora de IFIM reguladas

	Porcentaje		Variación porcentual
Tipo de cartera/Índice	2017	2018	2017-2018
Cartera al Día	81.83%	75.42%	-6.41 pp
Portafolio a riesgo menor a 30 días	6.98%	7.07%	0.09 pp
Portafolio a riesgo mayor a 30 días	11.19%	17.51%	6.32 pp
Total Portafolio a Riesgo	18.17%	24.58%	6.41 pp

La evolución muestra una contención del portafolio en riesgo para el rango menor de 30 días por parte de las IFIM reguladas, obteniendo un leve incremento del 0.09%, con un incremento del 6.32%

en el PAR30 que corresponde a clientes que fueron afectados por diferentes causas lo que provocó que su operación estuviera en un rango de mora diferente al que regularmente mantenían.

f. Calificación de Cartera

La calificación de la cartera total de las Instituciones, se encuentra al 31 de diciembre del 2018 distribuida de la siguiente forma: cartera con categoría de riesgo "A" cierra el año con 81.86%, presentando una disminución del 8.29% por ciento con relación al año 2017, la categoría de riesgo "B" totaliza 3.44% con incremento del 48%, la cartera con categoría de riesgo "C" totaliza 2.98%, con un incremento del 90%, la cartera con categoría de riesgo "D" presenta un 4.42%, incrementando un 44% y la categoría de riesgo "E" cierra con 7.30%, lo cual representa un incremento de 94%, todos los resultados con relación al año anterior. Estos resultados muestran que aunque hubo una contención relativa en el PAR menor de 30 días, la calidad de la cartera se desmejoró significativamente, pasando a categorías mayores de riesgo, lo cual puede ser consecuencia de una combinación de factores, como el envejecimiento de los saldos adeudados y la disminución del portafolio. Lo positivo de las cifras es que se mantiene más de un 80% con una buena calificación.

Tabla 18. Índices Generales de Cartera de las IMF por tipo de Calificación (2017-2018)

Calificación	Cartera Total		Variación
	2017	2018	2017 - 2018
A	89.26%	81.86%	-7.40 pp
B	2.33%	3.44%	1.11 pp
C	1.57%	2.98%	1.41 pp
D	3.08%	4.42%	1.34 pp
E	3.76%	7.30%	3.54 pp

Por tipo de agrupación de cartera, los índices revelan un impacto significativo en las carteras comerciales (microcréditos y CDE), también se muestra la agrupación de créditos de consumos con incremento de sus índices pero es relativamente menor el incremento comparado contra las carteras comerciales. Por su parte la cartera de créditos hipotecarios al cierre del 2018 no muestra signos de descomposición.

A continuación se detallan las calificaciones de la cartera por agrupación para profundizar en el análisis del comportamiento de este índice.

Tabla 19. Calificación por Tipo de Cartera de las IMF (2017-2018)

Calificación	Microcrédito		Consumo		Hipotecario		CDE	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
A	89.55%	79.81%	87.91%	81.73%	94.73%	94.12%	95.43%	90.44%
B	1.22%	2.57%	3.24%	4.76%	1.35%	1.37%	3.67%	0.94%

C	1.07%	2.42%	2.31%	3.40%	0.24%	1.42%	0.16%	4.05%
D	0.93%	2.17%	5.59%	7.12%	0.86%	0.76%	0.38%	1.67%
E	7.24%	13.03%	0.96%	3.00%	2.82%	2.33%	0.36%	2.90%

g. Estructura y Colocación de las IFIM

La estratificación de los saldos por monto desembolsado, presenta variaciones menores al 10% con relación a los índices del 2017 en los segmentos de US$500 a US$1,000.00, de US$1,000 a US$3,000 y de US$5000 a US$10,000. En el caso del segmento menor de US$500 en este periodo se produjo una reducción del 17% y el rango de US$10 mil a US$15 mil, presentó un incremento del 30%. Al analizar los resultados de este periodo, específicamente a lo relativo por monto otorgado, se observa que las IFIM están dejando de colocar o renovar saldos de menor cuantía y están reteniendo o colocando operaciones en deudores cuyo negocio es capaz de absorber un financiamiento mayor de diez mil dólares. Los créditos de menor cuantía, representan mayor riesgo y son susceptibles a cambios, lo cual los hace más propensos a caer en impago, por lo cual se observa en este periodo una migración de las IFIM hacia segmentos de mercado que presenten mayor seguridad en el repago.

Tabla 20. Porcentaje de Participación por Saldos de Cartera por Monto Colocado

N°	Segmento por Monto Colocado	2017	2018	Variación
1	Menor de $500.00	26.23%	21.64%	-4.59 pp
2	De $500.01 a $1,000.00	19.00%	20.01%	1.01 pp
3	De $1,000.01 a $3,000.00	24.70%	26.67%	1.97 pp
4	De $3,000.01 a $5,000.00	8.28%	9.38%	1.10 pp
5	De $5,000.01 a $10,000.00	6.51%	6.59%	0.08 pp
6	De $10,000.01 a $15,000.00	2.55%	3.33%	0.78 pp
7	Mayor de $15,000.00	12.63%	12.37%	-0.26 pp

La cartera de créditos está colocada con los siguientes plazos: el 28% de la cartera se encuentra pactada a un plazo menor de un año, el 27% posee plazo de entre 12 y 24 meses y, el 45% de la cartera de las IFIM un plazo mayor de 2 años para el pago de sus créditos. Al analizar el comportamiento de los plazos hemos observado que este año no hubo variación con relación al año anterior.

Tabla 21. Porcentaje de Participación por Saldos de Cartera por plazo de otorgamiento

N°	Plazo de otorgamiento	2017	2018	Variación
1	Menor de 12 meses	28%	28%	0 pp
2	Mayor de 12 y menor a 24 meses	27%	27%	0 pp
3	Mayor de 24 meses	45%	45%	0 pp

La periodicidad de pago que las instituciones de microfinanzas ofrecen a sus deudores es bien diversa, entre los regulados encontramos periodicidades desde pago diario hasta pagos con fechas irregulares y al vencimiento, entre éstas la forma de pago más representativa es el pago con periodicidad Mensual la que representa el 68% de participación en relación a la cartera total de créditos, por su parte las periodicidades anuales, irregulares y al vencimiento en su conjunto representan el 21%, el restante 11% se subdivide en las diferentes periodicidades. En este periodo se observa un incremento en la decisión de las IFIM de otorgar créditos pagaderos al vencimiento.

La cartera de créditos se encuentra colocada con la siguiente composición de moneda. El 26% de la cartera se encuentra pactada en moneda extranjera y el 74% en córdobas, lo anterior evidencia que las IFIM han optado por colocar en moneda la cual no se vea directamente afectada ante una devaluación. El 97 por ciento de las entidades están otorgando financiamiento en moneda extranjera, revirtiéndose el anterior índice el cual mostraba que la mayoría otorgaba crédito solo en moneda nacional.

h. Actividades Financiadas

La estructura de financiamiento por sector económico, sufrió ajustes compensatorios producto de la contracción sufrida y la colocación de las IFIM orientadas a la parte agropecuaria, de esta forma se obtuvo al cierre de este año un incremento de 4 puntos porcentuales en la actividad agrícola y una disminución de 3 y 2 puntos porcentuales en las actividades comercio y personales respectivamente. Por su parte el crédito al sector vivienda presentó una variación de un punto porcentual lo que representa un incremento del 20% con relación al año anterior. El resto de actividades no presentan variación.

Tabla 22. Actividades Financiadas en el 2017 y variaciones obtenidas

Actividad/Año	2016	2017	2018	Variación
Agricultura	9%	12%	16%	4 pp
Comercio	22%	24%	21%	-3 pp
Ganadería	7%	6%	6%	0 pp
Industria	2%	2%	2%	0 pp
Personales	49%	48%	46%	-2 pp
Servicios	3%	4%	4%	0 pp
Vivienda	8%	4%	5%	1 pp

4.3.3 Resultados sociales

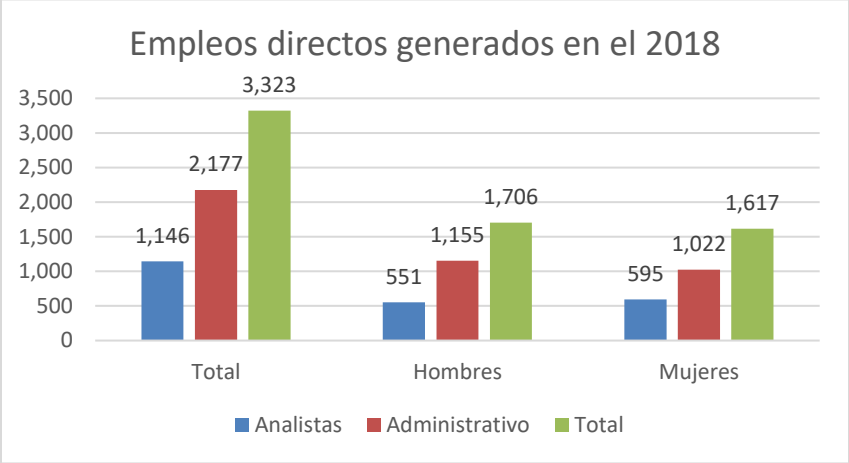
4.3.3.1 Generación de Empleo

Las IFIM registradas en la CONAMI al cierre del año dos mil dieciocho, generaron la cantidad de 3,323 empleos directos a nivel nacional, de éstos el 49% son ocupados por mujeres, lo que equivale a 1,677 colaboradoras integradas a la Industria de Microfinanzas, de ellas 1,022 se encuentran desempeñando funciones en las áreas administrativas y 595 se encuentran en cargos de analistas de créditos.

Tabla 23. Total de Empleos por Género 2018

Tipo Colaborador	Total	Hombres	Mujeres
Analistas	1,146	551	595
Administrativo	2,177	1,155	1,022
Total	**3,323**	**1,706**	**1,617**

Gráfico 6. Empleos Directos 2018

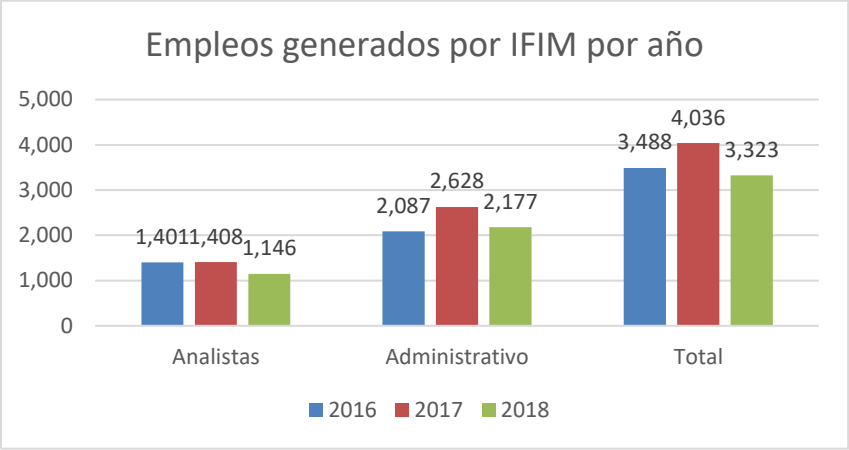


El índice generación de empleo presenta una baja en este año, disminuyendo de 19 a 17 empleos por punto de atención. La disminución fue relativamente similar en puestos de analistas y puestos administrativos con reducción del 16% y 17% respectivamente. A continuación presentamos las cifras globales de cuantos empleos existen por año en las instituciones de Microfinanzas reguladas.

Tabla 24. Total Empleos del 2016 al 2018.

	2016	**2017**	**2018**
Analistas	1,401	1,408	1,146
Administrativo	2,087	2,628	2,177
Total	3,488	4,036	3,323
IFIM Registradas	35	38	38
Sucursales	221	218	196
Empleos/Sucursal	16	19	17

Gráfico 7. Empleos Generados por año



V. FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES DE FUNCIONARIOS DE LAS IFIM

Con el propósito de fortalecer las capacidades de los funcionarios que laboran en las IFIM registradas ante la CONAMI, y como parte del fomento de la Industria de Microfinanzas de Nicaragua, en el año 2018 la CONAMI organizó y llevo a cabo 35 eventos de capacitación en los cuales participaron 978 funcionarios de las IFIM.

Los temas abordados en estas capacitaciones fueron los siguientes:

a) Norma sobre la Gestión de Riesgo Crediticio para Instituciones de Microfinanzas.
b) Tasa de Costo Efectivo Anual.
c) Portal para la recepción de información de Microfinanzas.
d) Administración Integral de Riesgo en Instituciones de Microfinanzas.
e) Norma sobre Transparencia en las Operaciones de Microfinanzas.
f) Norma sobre Protección y Atención al Usuario y principios de protección al cliente.
g) Prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo.
h) Condiciones Especiales de Renegociación.
i) Norma de Auditoría Interna.
j) Gestión de Desempeño Social y su marco normativo, estándares universales y uso de herramientas SPI4.
k) Principios de Protección al Cliente con enfoque a la prevención del sobreendeudamiento y su relación con las normativas emitidas por CONAMI.
l) Educación Financiera.

Los eventos descritos en los últimos tres literales, se realizaron en el marco del proyecto “Fomento del Desempeño Social en la Industria de Microfinanzas en Nicaragua”, el evento de Educación Financiera fue un taller dirigido a los delegados del Instituto Nacional de Defensa de los Consumidores (INDEC), de Managua y otros departamentos.

Así mismo se llevaron a cabo en coordinación con el proyecto de Gobernanza e Inclusión Financiera (GIF) el Seminario Integral de Riesgos en Instituciones Financieras, el cual se llevó a cabo los días 9 y 10 de abril del año 2018, en donde el facilitador fue financiado por el Proyecto GIF.

El Anexo 6 presenta un detalle de las capacitaciones brindadas a los funcionarios de las IFIM reguladas por la CONAMI.

VI. GESTIÓN DE PROTECCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

La Ley No. 769, "*Ley de Fomento y Regulación*", tiene como objeto el fomento y la regulación de las actividades de microfinanzas, a fin de estimular el desarrollo económico de los sectores de bajos ingresos del país. El artículo 53 y 88 de la Ley No. 842, "*Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias*", reconoce a la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI) como autoridad específica para aplicar dicha Ley a sus instituciones reguladas.

La CONAMI en cumplimiento de lo establecido en el "*Título VI, Publicidad, Transparencia y Protección al Usuario*" de la Ley No. 769, "*Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas*", específicamente en observancia de su artículo 77, recibe y tramita los reclamos formulados por los usuarios de las IFIM: "*Los usuarios del microcrédito tienen derecho a presentar reclamos a las IFIM registradas y a recibir de éstas, respuestas oportunas y fundamentadas por cobros indebidos y por el incumplimiento de las condiciones establecidas en la presente Ley y en el respectivo contrato (…*) *Los reclamos no atendidos oportunamente o con respuesta negativa por parte de las IFIM registradas podrán ser recurribles ante el Presidente Ejecutivo de la CONAMI (…)"*.

En este sentido, la CONAMI efectuó las gestiones correspondientes para garantizar el cumplimiento del procedimiento administrativo, por parte de los usuarios y las IFIM, en el ejercicio de los derechos de los usuarios, en lo atinente a la atención de reclamos, denuncias o consultas presentadas ante la CONAMI.

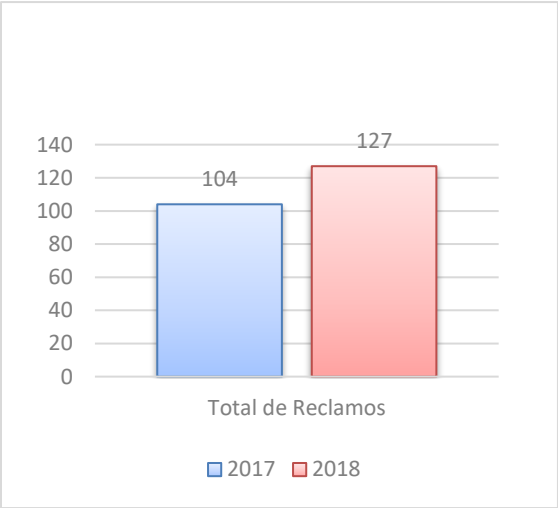
En el período del 05 de enero al 21 de diciembre del año 2018, la CONAMI registró 127 casos presentados por usuarios de instituciones que prestan servicios financieros, observando un incremento del 18% frente a los 104 reclamos recibidos en el año 2017. A partir de la revisión de los reclamos, la CONAMI ha requerido: cumplimiento de la obligación por parte del Usuario y de la IFIM, conforme las condiciones instrumentadas en el contrato, corrección de prácticas de las IFIM, la entrega de contratos, así como, documentos de cancelación del servicio financiero, la actualización de información en las Centrales de Riesgo Privadas, además de haber intermediado la realización de acuerdos de pago entre las IFIM y el cliente, aunado a que ha observado la dispensa de cargos por parte de las IFIM, entre otros.

De igual manera, se le ha dado seguimiento a la información contenida en los Informes Trimestrales que remiten las IFIM a la CONAMI, revisión del contenido de formatos de contrato y resumen informativo, conforme lo establecido en el marco regulatorio, validándose dicha información en los procesos de supervisión in situ.

6.1 INFORMACIÓN OBTENIDA A PARTIR DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS

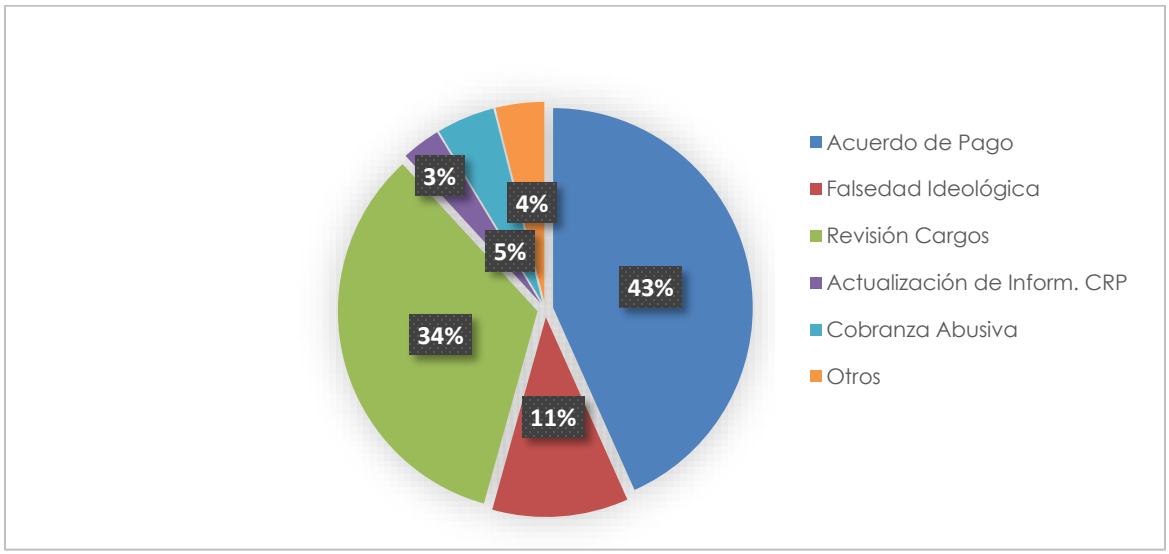
Conforme los datos estadísticos procedentes del registro y atención de reclamos ante la CONAMI, se determinó que en el año 2018, de las 38 IFIM que se encontraban inscritas en el Registro Nacional de IFIM en ese momento, los usuarios presentaron 127 reclamos en contra de 24 IFIM reguladas. El incremento corresponde a un 18% de reclamos, en comparación con el año anterior, derivado principalmente de los hechos acontecidos a partir del mes de abril de 2018, así como al fortalecimiento del Sistema de Atención al Usuario de las Instituciones reguladas, así como el cumplimiento del proceso administrativo por parte de los usuarios.

Gráfico 8. Reclamos presentados en 2017 y 2018



6.1.1. Tipología de los reclamos presentados ante la CONAMI

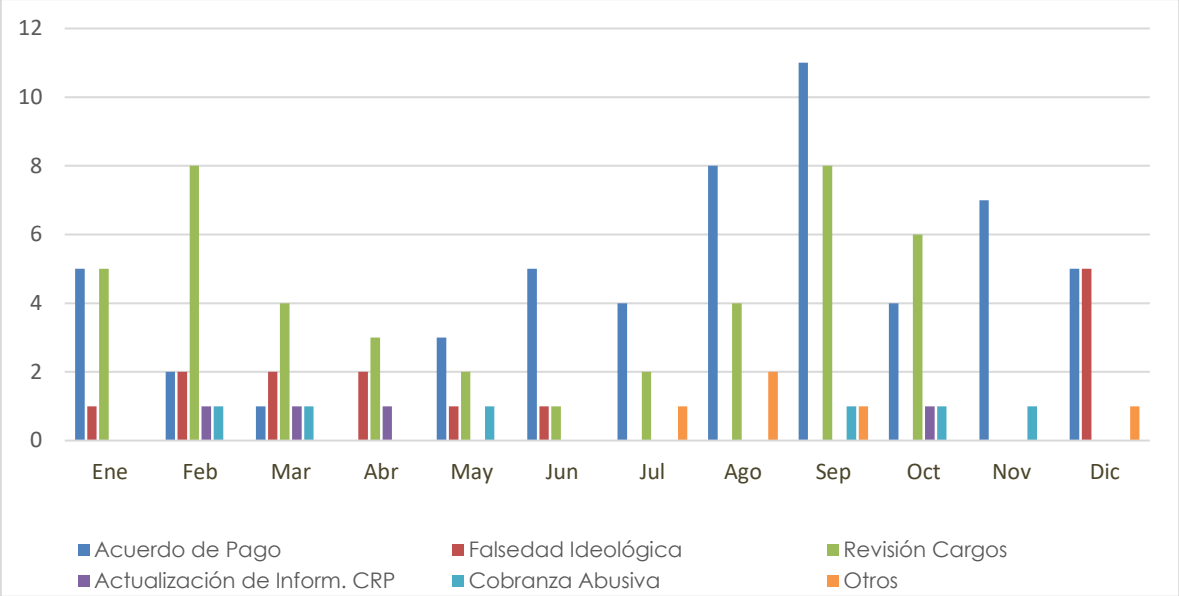
Gráfico 9. Tipología de reclamos



Considerando el universo de 127 reclamos recibidos en el año 2018, se obtuvo que los usuarios denunciaron y solicitaron intervención del ente regulador sobre:

a. Revisión de cargos aplicados: el usuario plantea que la institución financiera aplicó a la operación financiera el cobro de comisiones, gastos, intereses corrientes o moratorios que no fueron informados de forma previa a la contratación del servicio financiero, que no fueron explicados cuando se dio lectura al contenido del contrato, o bien, que en ninguna etapa del proceso crediticio fue indicado que se cobraría ese monto por el concepto que aparece en el estado de cuenta.
b. Entrega de documentos de cancelación: en estos casos se enuncia que la Institución Financiera no concretó la entrega de los documentos de cancelación del crédito, recibo o los documentos en los que conste la cancelación de la garantía asociada al crédito, para aquellos casos que ameriten la inscripción registral. En los casos de la metodología grupal, cuya garantía es la fianza solidaria, los usuarios plantean que teniendo en cuenta que pagaron la alícuota o la parte proporcional del préstamo, es su derecho que se gestione la emisión de la constancia de cancelación respectivamente.
c. Acuerdo de Pago: el usuario reconoce la existencia de una deuda con la institución financiera, sin embargo afirma que experimentó un cambio en su situación económica a partir de los acontecimientos del mes de abril de 2018, lo cual no le permite continuar pagando las cuotas pactadas inicialmente, por tal razón solicita la realización de negociación con la IFIM para establecer y que le sea aprobado acuerdo de pago, con el objetivo de modificar el plazo del crédito y consecuentemente, el monto de las cuotas a pagar.
d. Actualización de la información: en este sentido, el usuario pide que la Institución Financiera actualice su información crediticia reportada a la central de riesgo privada, puesto que el crédito fue cancelado totalmente. Con el objetivo de obtener otro crédito se hace consulta en la central de riesgo privada, sin embargo se ve limitado porque la primer institución no ha reportado en estado de cancelado el crédito relacionado.
e. Cobranza Intimidatoria: en esta tipología se hace referencia a que la Institución Financiera, a través de su personal, o bien por medio de una empresa que presta servicios de cobranza extrajudicial, efectuó gestiones de cobranza administrativa en contravención al horario establecido en el marco normativo, o que se practicó afectando su dignidad, tranquilidad familiar, estabilidad laboral, entre otros.
f. Falsedad Ideológica: se plantea que el usuario, ya sea en calidad de deudor o de fiador en la operación crediticia en cuestión, no emitió su consentimiento para la contratación del servicio financiero, de tal manera que su identidad fue usada por un tercero, en beneficio propio para formalizar el crédito, teniendo conocimiento de la imputación, a través del reporte emitido por la Central de Riesgo Privada.
g. Entrega de contrato: El usuario denuncia la falta de entrega de copia del contrato por parte de la IFIM, ya sea cuando se formaliza el crédito, o bien, cuando lo solicita posterior al desembolso.

Gráfico 10. Tipología de reclamos por mes

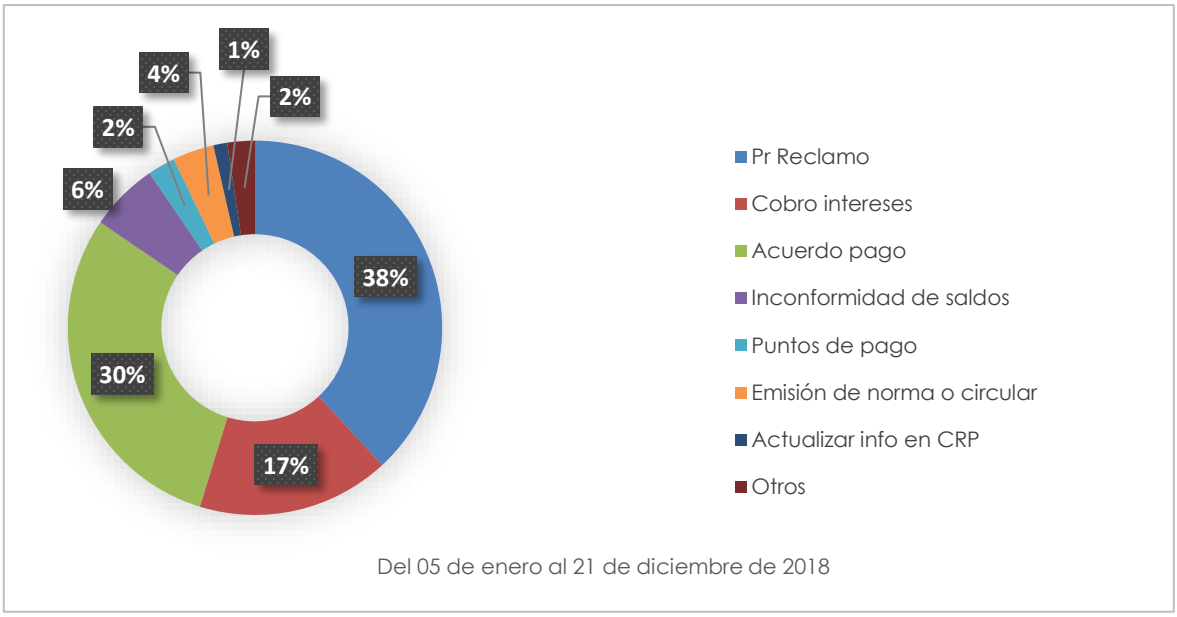


Como se puede observar en el gráfico No. 10, en el II trimestre del año 2018, la cantidad de reclamos presentados se mantuvo estable, sin embargo, en el III trimestre, específicamente en el mes de agosto y septiembre, se produjo un incremento, obteniendo en el mes de septiembre la mayor cantidad de reclamos presentados por mes en todo el año. A partir del mes de agosto se observó que el principal tema recurrido fue la realización de acuerdos de pago, es decir, el 57% del total de reclamos recibidos en ese mes, los usuarios solicitaron acuerdos pago con las IFIM, pidiendo dispensa de intereses, de cargos administrativos o la condonación de la deuda por parte de la IFIM, así como la posibilidad de la entrega de bien constituido en garantía como forma de pago. Cabe destacar que las peticiones de los usuarios se centraban en la disminución de su capacidad económica, derivado de que los negocios no estaban generando ingresos producto de los tranques, así como la pérdida de empleo, entre otros.

6.1.2. Tipología de consultas presentadas ante la CONAMI

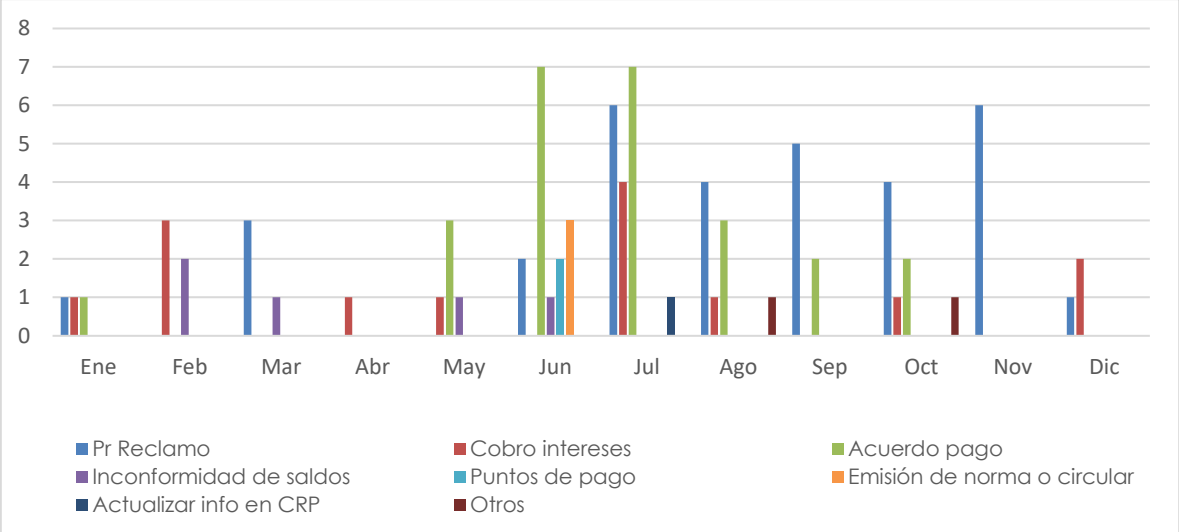
En cumplimiento a lo establecido en la Resolución CD-CONAMI-009-01MAY23-2017, "*Norma sobre Protección y Atención al Usuario*", aprobada el 23 de mayo de 2017, la cual derogó la Resolución NO. CD-CONAMI-015-01JUL29-2013, "*Norma sobre Protección al Usuario*" de fecha 29 de julio de 2013, se han atendido y registrado 84 consultas interpuestas por los usuarios de servicios financieros, conformándose para ello, el correspondiente expediente.

Gráfico 11. Tipología de Consultas



Al analizar las consultas atendidas por tipologías, durante el año 2018, se determinó que la mayor parte de las consultas se encuentran concentradas en el tema al procedimiento para presentar reclamación contra una entidad regulada, y así para formular el reclamo en primera instancia ante la Institución Financiera Intermediaria de Microfinanzas (IFIM). Otros de los temas consultados que cobran especial relevancia, corresponde en las solicitudes de acuerdo de pago de los usuarios frente a las Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas (IFIM), principalmente por la afectación de su capacidad de pago.

Gráfico 12. Tipología de Consultas por mes



Información del 05 de enero al 21 de diciembre de 2018.

Como se puede observar en el Gráfico No. 12, a partir del mes de mayo se produce un aumento significativo en las consultas presentadas en comparación con el mes anterior. En el período de mayo a julio, el tema más consultado fue cómo realizar un acuerdo de pago con la IFIM, principalmente por la afectación de su capacidad de pago, originada por la pérdida de ingresos en los negocios a causa de los tranques o la pérdida de empleo.

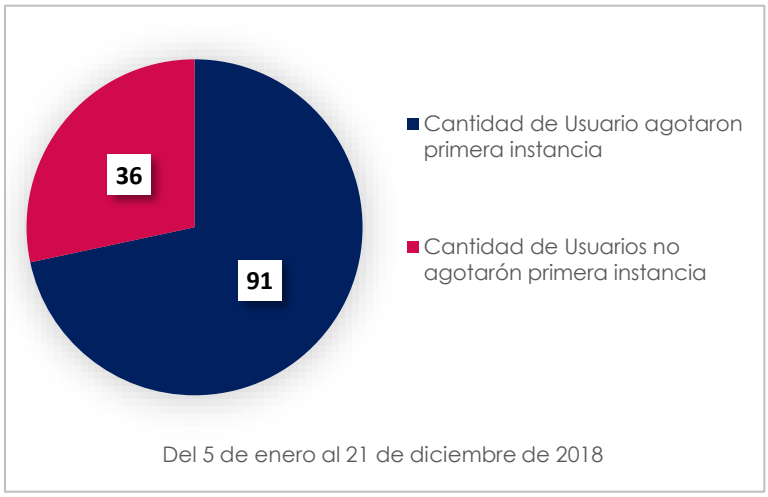
En este sentido, los usuarios consultaron si la CONAMI había emitido normativa para que las entidades supervisadas les autoricen un acuerdo de pago, reestructuración o prórroga especial por la situación actual del país. A su vez, solicitan explicación del contenido y alcance de la Circular administrativa PE-779-05-2018\JML, *Condiciones Especiales de Renegociación*. Siempre con este tema de consulta, en algunos casos el usuario ha consultado si puede cancelar la deuda con la IFIM al entregarle en dación de pago el bien adquirido mediante financiamiento.

También, plantearon sus dudas sobre cuestiones relativas al cobro de intereses corrientes, comisiones y cargos; cancelación anticipada; inconformidad con lo reportado en su historial crediticio; así mismo, sobre cuestiones relacionadas a la forma de cobranza gestionada por la IFIM e información para hacer efectivo el pago de sus cuotas en las sucursales de las IFIM ubicada en los distintos departamentos del país, puesto que estos se encuentran cerrados producto de los tranques.

Finalmente, en el período de agosto y septiembre del 2018 decreció la cantidad de consultas sobre acuerdos de pago y aumentó la cantidad de las consultas sobre el procedimiento para interponer reclamos, dato que coincide con los meses en que la cantidad de reclamo aumentó significativamente.

De los 127 reclamos atendidos en la CONAMI, 36 casos no se habían presentado ante la IFIM, existiendo una reducción de (8) casos en relación al año 2017 y 91 sí cumplieron con el requisito de acudir al proveedor de servicios financieros para agotar la primera instancia de reclamo, aumentándose a un (33) en comparación del año anterior.

Gráfico 13. Cumplimiento del Proceso Administrativo



6.2 CAPACITACIÓN A IFIM SOBRE EL MARCO REGULATORIO NO PRUDENCIAL

En cumplimiento del objetivo estratégico: "*Fomentar la industria de Microfinanzas*", la CONAMI ha establecido como una prioridad el fortalecimiento de los Sistemas de Atención al Usuario de las instituciones reguladas, por ello en el año 2018 dio continuidad al proceso de capacitación continua enfocadas en el marco regulatorio y buenas prácticas en materia de transparencia de la información y protección al usuario. En este sentido, la CONAMI efectuó talleres de capacitación dirigida a funcionarios que prestan servicios de atención al público, con una participación aproximada de sesenta y dos (66) personas.

VII. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS

Durante el año 2018 la Coordinación de Prevención de Lavado de Activos y Contra el Financiamiento del Terrorismo de la CONAMI, le brindó seguimiento al cumplimiento de las disposiciones relacionadas con la mitigación del riesgo de lavado de activos en las entidades reguladas y supervisadas por la CONAMI.

En cumplimiento del Plan Operativo Anual, en materia de PLA/FT, la CONAMI realizo las siguientes actividades:

7.1 REFORMA A LA NORMA PLA/FT

En el mes de octubre del año 2017, el Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT), publicó el informe de evaluación mutua de Nicaragua. Una de las acciones principales para la superación de un gran número de debilidades que le fueron señaladas a Nicaragua, era la reforma y/o adiciones al ordenamiento jurídico sobre la materia PLA/FT/FP. El 20 de julio del 2018, fue publicada en La Gaceta, Diario Oficial, las Leyes Nos. 976 y 977, Ley de la Unidad de Análisis

Financiero y Ley contra el Lavado de Activos, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

7.1.1 Promulgación de Norma PLA/FT/FP

El Consejo Directivo de la Comisión Nacional de Microfinanzas, mediante Resolución No. CD-CONAMI-008-01AGO07-2018, de fecha 07 de agosto de 2018, aprobó la "Norma para la Prevención de Lavado de Activos, el Financiamiento al Terrorismo y el Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, Aplicable a las Instituciones de Microfinanzas e Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas (IFIM), Supervisadas por la CONAMI", la que fue publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 214 del 05 de noviembre de 2018. La nueva Norma, contiene los aspectos necesarios para superar las debilidades señaladas por el GAFILAT, al marco regulatorio en materia de PLA/FT/FP de este ente regulador y los que se prevén en el marco legal vigente.

7.2 SUPERVISIONES

7.2.1 Extra situ

Se realizaron inspecciones extra situ a las IFIM, registradas ante la CONAMI, a fin de darle seguimiento al cumplimiento de la Norma de PLA/FT, cronograma y los planes de acción, resultado de las supervisiones in situ realizadas en el año 2017. Asimismo se realizaron actividades extra situ como parte del quehacer del área, entre las cuales se detallan las siguientes:

- Recepción y archivo de informes estadísticos de ROS y/ RAII enviados por las IFIM reguladas;
- Preparaciones de visitas in situ a las IFIM;
- Preparación de informe preliminar de las supervisiones in situ efectuadas;
- Preparación de informe final y resoluciones de las supervisiones in situ efectuadas;
- Elaboración de propuesta de circular administrativa para cumplir con debilidades detectadas durante la contestación del cuestionario de cumplimiento técnico y de efectividad remitido por el GAFI;
- Atención a consulta realizadas por las IFIM;
- Elaboración de dictamen de PLA/FT de IFIM en proceso de registro;
- Elaboración de dictamen y no objeción a nombramiento de oficiales de cumplimiento, suplentes y comité de PLA/FT;
- Atención a Oficios Judiciales de solicitudes de levantamiento de sigilo bancario;

7.2.2 In situ

En el 2018, se planificó realizar un total de 20 inspecciones a las IFIM reguladas por la CONAMI en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo, de las cuales únicamente se efectuaron siete (7) Inspecciones, cumpliendo con el 35% de las visitas planificadas.

La causa por la cual no se pudo realizar el 100% de las inspecciones fue producto de solicitud de las IFIM reguladas y de la asociación gremial, por estar estas enfocadas en actividades de recuperación de cartera y falta de seguridad de los inspectores de la CONAMI para movilizarse a los diferentes puntos en los cuales se encuentran ubicadas las sedes centrales de las IFIM, tanto a nivel de Managua como en el interior del país.

Cuatro de las inspecciones realizadas se lograron hacer en el primer cuatrimestre del año y las tres restantes en el último trimestre de 2018.

7.3 CAPACITACIÓN

Durante el año 2018, los funcionarios del área de prevención de lavado de activos y contra el financiamiento del terrorismo de la CONAMI, recibieron capacitación tanto en la especialidad de PLA/FT como en temas relacionados a su preparación al quehacer profesional; asimismo impartieron capacitaciones a las IFIM como parte de la retroalimentación.

7.3.1 Capacitaciones recibidas por el personal de la CONAMI

- Seminario Supervisión Basada en Riesgos y Evaluación del Riesgo", realizado del 2 al 6 de abril de 2018, en Guatemala (2 participantes).
- Capacitación: Nuevo marco legal y normativo en materia PLA/FT/FP (Leyes Nos. 976 y 977 y sus reglamentos y Norma PLA/FT/FP- CONAMI) (45 participantes).

7.3.2 Capacitaciones Impartidas a las IFIM

- Sesión de trabajo sobre Matrices, Evaluación de Riesgos y Reporte de Operaciones Sospechosas en materia de LA/FT (87 participantes).
- Capacitación: Nuevo marco legal y normativo en materia PLA/FT/FP (Leyes Nos. 976 y 977 y sus reglamentos y Norma PLA/FT/FP- CONAMI) (106 participantes).

7.4 COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL Y PARTICIPACIÓN EN REFORMA AL MARCO LEGAL DE NICARAGUA EN MATERIA DE PLA/FT/FP

Como parte de la coordinación interinstitucional continua la Coordinación de PLA/FT de la CONAMI, con las demás instituciones tanto pública como privadas relacionadas al tema de PLA/FT, participó en diferentes actividades y/o reuniones para la promulgación del nuevo marco legal en materia PLA/FT/FP de Nicaragua.

El nuevo marco legal en materia de PLA/FT/FP, que rige a Nicaragua y que la CONAMI formo parte de su elaboración, son los siguientes:

- Ley No. 976 "Ley de la Unidad de Análisis Financiero";
- Ley No. 977 "Ley contra el Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva;
- Decreto No. 14-2018, "Reglamento de la Ley de la Unidad de Análisis Financiero";

- Decreto No. 15-2018 “Reglamento de la Ley contra el Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

VIII. GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL

La Ley N° 769 “Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas”, tiene por objeto el fomento y la regulación de las actividades de microfinanzas, a fin de estimular el desarrollo económico de los sectores de bajo ingresos del país. Por lo que, a fin de dar cumplimiento a dicho objeto, la referida Ley atribuye a la CONAMI la administración del FOPROMI, el que tendrá como única función la promoción de las microfinanzas, mediante la ejecución de proyectos o programas específicos de incentivo y promoción del microcrédito.

De conformidad con el artículo 25 de la Ley N° 769, se crea el Fondo de Promoción de las Microfinanzas, cuyos recursos serán administrados y contabilizados por CONAMI en forma separada a su presupuesto operativo. A su vez este fondo, de conformidad con la Ley será administrado mediante la Unidad Especializada, encargada de impulsar los programas de promoción y deberá establecer los mecanismos para asegurarse el financiamiento del mismo de lo conformidad con lo preceptuado en la Ley.

Durante el año 2018, se continuó ejecutando las actividades previstas en el proyecto denominado “Fomento del Desempeño Social de la Industria de Microfinanzas en Nicaragua”, respecto a la concientización y fomento del desempeño social en las IFIM para que éstas implementen las mejores prácticas dirigidas al servicio de los clientes, permitiendo así un equilibrio entre los objetivos sociales y financieros. En este acápite se describen las actividades realizadas por la Unidad Especializada durante el año 2018.

8.1 ACTIVIDADES EJECUTADAS CON EL PROYECTO “FOMENTO DEL DESEMPEÑO SOCIAL DE LA INDUSTRIA DE MICROFINANZAS EN NICARAGUA”

Las capacitaciones pretenden mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de diferentes grupos de interés que en su día a día están vinculados con la operatividad de las IFIM, por lo que durante el año 2018 se pretendía realizar reforzamiento en los grupos de interés capacitados en el año 2017, sin embargo por la crisis socio-política suscitada entre los meses de abril y agosto del 2018, que impidieron la movilización a diferentes departamentos del País y así también afectaron la convocatoria a estos eventos, no se realizaron en su totalidad la planificación de eventos de capacitación previstos entre estos los dirigidos a los miembros de Junta Directiva, oficiales de atención al usuario, entre otros. No obstante, en el primer trimestre y a finales de año se lograron realizar los siguientes eventos con un alto nivel de convocatoria:

8.1.1 Capacitación a Grupos de Interés

Se realizaron 9 eventos en los que se capacitaron a un total de 401 personas incluidos funcionarios de la CONAMI, IFIM registradas y personal del Instituto Nacional de Defensa del Consumidor (INDEC). Los eventos se desarrollaron de la siguiente manera:

- Capacitación dirigida a Auditores Internos y Gerentes Generales de la IFIM en los días 13, 14 y 15 de marzo 2018.
- Capacitación dirigida miembros de Junta Directiva de las IFIM solamente se pudieron realizar 3 eventos:
  - MICRÉDITO, S. A. (21 febrero 2018).
  - SERFIDE (23 de marzo 2018).
  - PRODESA CORP. (13 abril 2018).
- Taller dirigido a colaboradores del Instituto Nacional de Defensa de los Consumidores (INDEC) en temas de Educación Financiera y su vinculación con las normas de protección y atención al usuario y de Transparencia en las operaciones de Microfinanzas, realizado el 4 de septiembre 2018.
- Cuatro talleres dirigidos a Oficiales de Créditos, sobre los principios de protección al cliente con énfasis en la prevención del sobreendeudamiento y su relación con las normativas emitidas por esta Comisión, lo cuales se realizaron en cuatro ciudades del país:
  - León (26 de octubre de 2018).
  - Matagalpa (29 de octubre de 2018).
  - Managua (31 de octubre de 2018).
  - Granada (01 de noviembre de 2018).

8.1.2 Educación Financiera

Durante el año 2018, se impulsó el diseño y elaboración de una Estrategia de Comunicación sobre Educación Financiera, para esto se contrató los servicios profesionales de una consultora independiente. En este proceso se realizó un diagnóstico con usuarios actuales y potenciales de servicios de Microfinanzas, incluidos directivos de las IFIM, funcionarios de organismos de cooperación, instituciones de gobierno y organismos de defensa de los consumidores.

El resultado de la consultoría fue la elaboración de una Estrategia de Comunicación y materiales para la campaña sobre Educación Financiera de la CONAMI, entre estos materiales se encuentran banners y afiches con mensajes a los usuarios respecto a sus obligaciones y derechos en sus relaciones contractuales con las IFIM reguladas, así también una guía del Ahorro, con el objeto de promover en los usuarios de la industria la planificación a través de la elaboración y llevanza de un presupuesto y registro de gastos mensuales.

Entre otros materiales, se diseñaron y crearon audios y spot en los que se brindan consejos y mensajes a los usuarios para presentación de reclamos ante la CONAMI, difusión de sus derechos y obligaciones, función de la CONAMI entre otros. Estos materiales serán entregados a la IFIM reguladas para su distribución con sus clientes y usuarios, coadyuvando a la cultura de

pago y confianza en las entidades principalmente por lo acontecido durante el año 2018, contribuyendo con las IFIM a la promoción de educación financiera, obligación que tiene las mismas de conformidad con la Norma sobre Transparencia en las Operaciones de Microfinanzas.

8.1.3 Acompañamiento a las IFIM en la implementación de la Gestión de Desempeño Social

Dentro del marco del Proyecto "Fomento del Desempeño Social de la Industria de Microfinanzas en Nicaragua", se contempla realizar acompañamientos a las IFIM para la implementación de la Gestión de Desempeño Social, a fin de demostrar que las microfinanzas son realmente inclusivas, ya que brindan servicios a los sectores menos favorecidos de la sociedad y contribuyen a mejorar sus condiciones de vida y a desarrollarse integralmente como personas. De este componente se tenía previsto realizar 6 acompañamientos, sin embargo producto de la situación socio-política que surgió en el país, las IFIM estaban prestas en atender otras áreas institucionales medulares para su correcto funcionamiento, lo que conllevó a la solicitud de parte de dos entidades de la suspensión o la cancelación del Acompañamiento debido a que una se encontraba fuera de Managua y otra las circunstancias no le permitían atender el acompañamiento, sin embargo se logró la sustitución de una de las entidades y en total de las 6 acompañamientos previstos se realizaron 5 acompañamientos para la implementación de la Gestión de Desempeño Social en las siguientes IFIM: FUNDEMUJER, PRODESA CORP., PANA PANA, LEÓN 2000 IMF, S. A., y FUNDENUSE, S. A.

8.1.4 Elaboración de Políticas y Reglamento FOPROMI

A fin de garantizar un correcto funcionamiento del Fondo de Promoción de Microfinanzas, era inminente la elaboración de políticas y unificarlas en un Reglamento de Funcionamiento y Operación de la Unidad FOPROMI y otros instrumentos. Lo anterior fue realizado mediante la contratación de los Servicios de Consultoría, misma que finalizó en el año 2018 y sus resultados fueron:

- Reglamento de Organización y Funciones del Fondo de Promoción de las Microfinanzas.
- Plan Estratégico 2018-2021.
- Manual de Organización y Funciones de la Unidad Especializada del Fondo de Promoción de las Microfinanzas.

8.2 REGISTRO DE AUDITORES SOCIALES

Mediante la Resolución Administrativa PE 195-09-2017, del 19 de septiembre del 2017, se creó el registro de Firmas de Auditoria y Auditores Sociales, de conformidad con lo señalado en el artículo 5 numeral 1 de la "*Norma sobre Gestión de Desempeño Social para Instituciones Intermediarias de Microfinanzas".* En el año 2018 se inscribieron en el Registro de la CONAMI, dos (2) Auditores Sociales.

8.3 CERTIFICACIONES EN GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL

A través de Resolución N° CD-CONAMI-007-01JUL24-2018, del 24 de julio de 2018, la entidad PROMUJER Nicaragua, LLC., obtuvo certificación de Desempeño Social, a la luz de lo previsto en la Resolución No. CD-CONAMI-005-03FEB23-2016 "Norma sobre Gestión de Desempeño Social para Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas.

La Unidad Especializada del FOPROMI de la CONAMI cumplió las tareas y actividades previstas dentro del marco de ejecución del proyecto "Fomento del Desempeño Social de la Industria de Microfinanzas en Nicaragua", no obstante, en el año 2019 se continuaran realizando esfuerzos a fin de conseguir incluir a más participantes para la implementación de la Gestión de Desempeño Social en las IFIM reguladas por la CONAMI, mediante la atracción de fondos con objetivo social. Así mismo, se continuará fortaleciendo institucionalmente a las IFIM, mediante capacitación en temas normativos y de interés a la industria, así mismo se promoverá una cultura de educación financiera tanto en las IFIM como en los usuarios de Servicios de Microfinanzas.

IX. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2018

El Consejo Directivo de la CONAMI, aprobó el presupuesto de ingresos y gastos de la Institución para el año 2018 en la sesión ordinaria 08-2017 del 29 de agosto de 2017 y posteriormente lo ratificó en la sesión ordinaria 12-2017 realizada el 19 de diciembre del 2017.

9.1 PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS:

En términos generales durante el año 2018 se sobre cumplió el monto de ingresos y en relación a los gastos la CONAMI adoptó importantes medidas que pueden resumirse en lo siguiente:

- En los ingresos se consideran extra plan todos aquellos ingresos que no estuvieron conceptualizados en la elaboración del presupuesto.
- Reducción del presupuesto original de gastos a ejecutarse con fondos propios en C$4,565.4 miles pasando de C$43,564 miles a C$38,998.6 miles, la reducción fue de 10.48%.
- Es sobre la nueva cifra ajustada de gastos por C$38,998.6 miles que se está comparando la ejecución del año.

9.2 EJECUCIÓN DE INGRESOS Y GASTOS DE LA CONAMI AÑO 2018:

Se presentaron informes trimestrales de ejecución de ingresos y gastos durante el año 2018, a la Presidencia Ejecutiva y Consejo Directivo, obteniendo la aprobación de esas instancias en cada ocasión.

Durante el año se administraron los siguientes fondos:

a) Aportes del Gobierno, que la CONAMI recibe a través del Ministerio de Hacienda y Crédito Público para cubrir parte de sus gastos corrientes, principalmente servicios personales.
b) Fondos Propios, proveniente de los aportes que las Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas (IFIM), pagan a la CONAMI por su registro ante la entidad.

c) Fondos donados por Appiu au Développement Autonome (ADA) y Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación (COSUDE) proyecto "Fomento al Desempeño Social de la Industria de Microfinanzas en Nicaragua", que inicio en enero 2017 y finaliza en enero 2019.

9.2.1 Ingresos

Los ingresos obtenidos por la CONAMI durante el año 2018, en relación al presupuesto aprobado presentan una ejecución del 112.14%, debiéndose la sobre ejecución totalmente a los fondos propios (aportes IFIM). Además en el año se recibieron ingresos que no estaban considerados en el plan, los cuales en el cuadro siguiente se presentan como extra plan con 2.2 millones de córdobas.

Tabla 25. Ingresos 2018 (Cifras en córdobas)

INGRESOS	Total Año 2018	Gobierno	Fondos Propios Aportes IFIM	Sub-Total	Proyecto GDS fondos ADA y COSUDE	Proyecto fondos AEXCID
PRESUPUESTO						
Aportes del Gobierno	**5,996,000**	5,996,000		**5,996,000**		
Aportes de las IFIM	**36,061,091**		36,061,091	**36,061,091**		
Donaciones	**2,134,055**			**-**	2,064,000	70,055
TOTAL PRESUPUESTO	**44,191,146**	**5,996,000**	**36,061,091**	**42,057,091**	**2,064,000**	**70,055**
EJECUCIÓN						
Aportes del Gobierno	**5,765,819**	5,765,819		**5,765,819**		
Aportes de las IFIM	**42,858,186**		42,858,186	**42,858,186**		
Donaciones	**930,980**			**-**	930,980	-
TOTAL EJECUCIÓN	**49,554,984**	**5,765,819**	**42,858,186**	**48,624,005**	**930,980**	**-**
% EJECUCIÓN						
Aportes del Gobierno	**96.16%**	96.16%		**96.16%**		
Aportes de las IFIM	**118.85%**		118.85%	**118.85%**		
Donaciones	**43.62%**				45.11%	0.00%
% EJECUCIÓN	**112.14%**	**96.16%**	**118.85%**	**115.61%**	**45.11%**	**0.00%**
EXTRA PLAN						
Intereses sobre disponibilidades	**303,567**		290,982	**290,982**	12,585	
Deslizamiento	**1,522,554**		1,448,189	**1,448,189**	74,365	
Aportes de IFIM períodos anteriores	**177,813**		177,813	**177,813**		
Otros	**157,682**		57,682	**57,682**		
TOTAL EXTRA PLAN	**2,161,616**	**-**	**2,074,666**	**2,074,666**	**86,949**	**-**

9.2.1.1 Ingresos por aportes del Gobierno

Se cumplió en un 96.16% la programación financiera de estos fondos, el Gobierno Central aportó a la CONAMI 5,765.8 miles de córdobas, los cuales la CONAMI utilizó para cubrir gastos corrientes, principalmente en el pago de Servicios Personales.

9.2.1.2 Ingresos por aportes pagados a la CONAMI por las IFIM:

Durante el año 2018 se enviaron notificaciones para el pago de aportes a 39 IFIM, el comportamiento de las mismas en relación a sus pagos fue oportuno y responsable, lo cual se evidencia en las siguientes relaciones:

Tabla 26. Aportes recibidos vs proyectados (cifras en córdobas)

Aportes IFIM C$	**Proyectados**	**Recibidos**	**% de ejecución**
	36,061,091	42,858,186	119%

Tabla 27. Aportes recibidos vs notificados

Aportes IFIM C$	**Notificados**	**Recibidos**	**% de ejecución**
	45,666,851	42,858,186	94%

El Anexo 7 presenta el detalle el monto pagado por las IFIM en concepto de aportes por el año 2018.

9.2.1.3 Ingresos por donaciones:

El detalle de las donaciones recibidas en el año 2018 es el siguiente:

Tabla 28. Ingresos 2018 por donaciones

Donante	Monto dólares	Monto equivalente en córdobas
COSUDE	15,000.00	465,520.50
ADA	15,000.00	465,459.00
TOTAL	**30,000.00**	**930,979.50**

Los fondos antes detallados corresponden al segundo aporte efectuados por los donantes para la ejecución del Proyecto: “Fomento al Desempeño Social de la Industria de Microfinanzas de Nicaragua”.

9.2.2 Gastos

Al cierre del mes de diciembre 2018 el presupuesto de gastos cerró con una ejecución del 87.07%, a continuación el detalle:

Tabla 29. Gastos 2018 (cifras en córdobas)

EGRESOS	Total Año 2018	Gobierno	Fondos Propios Aportes IFIM	Sub-Total	Proyecto GDS fondos ADA y COSUDE	Proyecto fondos AEXCID
PRESUPUESTO						
Servicios Personales	**30,714,654**	4,453,073	26,261,581	**30,714,654**	-	
Servicios No Personales	**12,200,207**	1,542,927	8,593,280	**10,136,207**	2,064,000	
Materiales y Suministros	**1,831,652**	-	1,831,652	**1,831,652**	-	
Bienes de Uso	**1,695,175**	-	1,695,175	**1,695,175**	-	
Cuotas a organismos internacionales - ASBA	**616,890**	-	616,890	**616,890**	-	
Devolución de intereses - AEXCID	**70,055**			**-**		**70,055**
TOTAL PRESUPUESTO	**47,128,632**	**5,996,000**	**38,998,578**	**44,994,578**	**2,064,000**	**70,055**
EJECUCIÓN						
Servicios Personales	**27,765,670**	4,453,073	23,312,597	**27,765,670**	-	
Servicios No Personales	**10,532,687**	1,312,746	7,156,449	**8,469,195**	2,063,492	
Materiales y Suministros	**,590,652**	-	1,590,652	**1,590,652**	-	
Bienes de Uso	**458,261**	-	458,261	**458,261**	-	
Cuotas a organismos internacionales - ASBA	**616,724**	-	616,724	**616,724**	-	
Devolución de intereses - AEXCID	**70,055**			**-**		**70,055**
TOTAL EJECUCIÓN	**41,034,048**	**5,765,819**	**33,134,682**	**38,900,501**	**2,063,492**	**70,055**
% EJECUCIÓN						
Servicios Personales	**90.40%**	100.00%	88.77%	**90.40%**		
Servicios No Personales	**86.33%**	85.08%	83.28%	**83.55%**	99.98%	
Materiales y Suministros	**86.84%**		86.84%	**86.84%**		
Bienes de Uso	**27.03%**		27.03%	**27.03%**		
Cuotas a organismos internacionales - ASBA	**99.97%**		99.97%	**99.97%**		
Devolución de intereses - AEXCID	**100.00%**					100%
% EJECUCIÓN	**87.07%**	**96.16%**	**84.96%**	**86.46%**	**99.98%**	**100.00%**

Es importante destacar en relación a los fondos disponible por fuente de fondos, lo siguiente:

9.2.2.1 Fondos del Gobierno

En la ejecución de gastos con **fondos del Gobierno** se alcanzó el 96.16%, esto debido a que la programación original de la CONAMI que es la que se compara en este cuadro con la ejecución, sufrió modificación (disminución), por parte del MHCP.

9.2.2.2 Fondos Propios:

a) Los gastos por **Servicios Personales** alcanzaron una ejecución del 90.4%, del monto no ejecutado C$2,949 miles, el 86% corresponde al ahorro de salarios y gastos conexos por plazas vacantes que no se convocaron en el año 2018, 11% a celebraciones con el personal que no fueron ejecutadas, 3% a otros.

b) En los **Servicios No Personales**, alcanzaron 86.33% de ejecución y el monto no ejecutado asciende a C$1,667.5 miles, de los cuales corresponden a procesos de contrataciones no ejecutados 36%, 34% corresponden a ahorros en los gastos, y 30% a la disminución de la actividad de inspección y supervisión en el año 2018.

c) En los **Materiales y Suministros,** la ejecución alcanzó 86.84%, lo que fue producto de ahorros en las compras de papel, productos de arcilla y cerámica, útiles de oficina y educacionales, entre otros renglones.

d) En los **Bienes de Uso**, presenta baja ejecución de 27.03% a diciembre 2018, se debe esencialmente a que se contrató en el cuarto trimestre 2018 la compra de los equipos de computación, y su presupuesto fue trasladado para el pago en el I trimestre del año 2019.

El Anexo No. 8 presenta detalle de los gastos acumulados de todas las fuentes por renglón de gastos.

9.3 FLUJO DE EFECTIVO:

El flujo neto del año 2018 fue positivo a continuación el detalle:

Tabla 30. Flujo de efectivo al 31 de diciembre 2018 (cifras en córdobas)

Conceptos	Monto C$
1. Saldo Inicial	**38,227,055**
2. Ingresos	**52,789,221**
Gobierno	5,765,819
Fondos Propios - Aportes IFIM	42,858,186
Donaciones	930,980
Intereses	303,567
Deslizamiento	1,476,088
Disminución por incobrabilidades	177,813
Otros	1,276,769
3. Egresos	**43,240,927**
Gastos Corrientes	39,300,052
Gastos de Capital	458,261

Membresía ASBA	616,724
Cuentas por Pagar y Otros	2,865,891
4. Flujo Neto (2-3)	**9,548,294**
5. Saldo Final (1-4)	**47,775,348**
Disponibilidades en banco	**4,511,196**
Disponibilidad en TGR	**43,264,152**
Total Disponibilidades	**47,775,348**

9.4 DISPONIBILIDADES

A continuación se presenta el detalle de las disponibilidades al cierre del año 2018 por fuente de fondos:

Tabla 31. Disponibilidades al cierre del 2018

Disponibilidades por fuente de fondos, cifras en córdobas	Al 31 dic. 2018	Gobierno	Fondos Propios Aportes IFIM	Sub-Total	Proyecto GDS fondos ADA y COSUDE
Caja Chica		-	-	-	
Saldo cuentas bancarias – BANPRO	4,511,196	120,575	4,390,504	4,511,078	118
Saldo cuenta escritural - MHCP - BCN	43,264,152	-	43,264,152	43,264,152	-
TOTAL	**47,775,348**	**120,575**	**47,654,656**	**47,775,230**	**118**
Disponibilidad Restringida				-	
Pasivos laborales (Aguinaldo e Indemnización)	5,790,569		5,790,569	5,790,569	-
Provisiones para gastos	1,112,127	120,575	991,553	1,112,127	-
Disponibilidad no restringida	**40,872,652**	**-**	**40,872,534**	**40,872,534**	**118**

9.5 PRESENTACIÓN DE INFORMES AL MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO - MHCP

Se cumplió con la presentación al MHCP de los siguientes informes:

a) Programación Financiera anual y trimestral.
b) Ejecución de gastos mensual con reportes trimestrales
c) Ejecución de ingresos mensual con reportes trimestrales

9.6 ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS DEL AÑO 2019:

En cumplimiento a las disposiciones del Ministerio de Hacienda y Crédito Público el anteproyecto del presupuesto del año 2019, fue presentado al Consejo Directivo el 13 de septiembre 2018, siendo aprobado por este órgano. El anteproyecto fue registrado en sistema de presupuestario del MHCP.

9.7 AVANCES EN LOS PROCESOS INTERNOS E INSTITUCIONALIDAD DE LA CONAMI

Es importante mencionar que durante el año 2018 la CONAMI ha avanzado en los procesos internos y en su institucionalidad cumplió las siguientes tareas:

- Realización de sesiones del Comité de Auditoría y Finanzas, seis (6) en total.
- Atención a los hallazgos y recomendaciones de las revisiones de Auditoría Interna.
- Evaluaciones semestrales del Sistema de Control Interno (SIIRCI).
- Actualización y divulgación del Código de ética y conducta profesional del personal de la CONAMI.
- Actualización de políticas y reglamentos relacionados con beneficios al personal.
- Emisión del Manual de Cuentas por Cobrar de la CONAMI.

9.8 AUDITORÍAS ATENDIDAS

Durante el año 2018 la División Administrativa Financiera atendió cuatro auditorías realizadas por la Unidad de Auditoría Interna de la CONAMI por el período del 1 de enero al 31 de diciembre 2017, a continuación el detalle:

- Auditoria de cumplimiento al sistema de administración de recursos humanos (CONAMI), por el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2017.
- Auditoria de Cumplimiento a los Procesos de Contratación en la Comisión Nacional de Micro Finanzas. (CONAMI), por el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.
- Auditoría Financiera y de Cumplimiento a los Ingresos Generales de la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI), correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.

9.9 ASISTENCIAS TÉCNICAS, COOPERACIONES o PROYECTOS FINANCIADOS CON DONACIONES

Durante el año 2018, estuvieron vigentes las siguientes:

9.9.1 Proyecto "Fomento del Desempeño Social en la Industria de Microfinanzas en Nicaragua"

Objetivos del Proyecto:

Desarrollar en las IFIM reguladas por la CONAMI, un entorno de fomento del desempeño social para que mejoren las prácticas de las microfinanzas dirigidas al servicio de los clientes y permita un equilibrio entre los objetivos sociales y financieros.

Objetivos específicos

- Desarrollar una mejor comprensión del desempeño social entre los grupos de interés de la microfinanzas para mejorar las prácticas institucionales.
- Desarrollar políticas y reglamentos para el funcionamiento de los instrumentos de fomento de Desempeño Social.
- Desarrollar una estructura de alianzas institucionales para obtener recursos destinados a la implementación de la GDS y del Fondo de Promoción de las Microfinanzas (FOPROMI).

- Fortalecer las habilidades y conocimientos del personal de la CONAMI en las herramientas que conciernan a los temas de Protección al Cliente (SMART CAMPAIGN) y los Estándares Universales de SPTF.
- Fortalecer las habilidades de supervisión del personal de la CONAMI en los aspectos de protección al cliente y transparencia de la información.

El proyecto tiene cinco componentes.

- Programa de capacitación para diferentes grupos de interés, tanto en el aspecto normativo regulatorio de Protección al Cliente, Transparencia de la Información, así como de los Estándares Universales del GDS.
- Acompañamiento a seis (06) IFIM en la implementación de la GDS
- Contratación de especialistas para el desarrollo de las políticas y reglamento de los instrumentos de fomento.
- Sistema de Atención a los Usuarios de la CONAMI.
- Constituir una mesa de instituciones de apoyo a la CONAMI para la consecución de recursos financieros destinados a la constitución de los instrumentos de fomento.

Presupuesto por fuente de fondos:
El Presupuesto inicial del proyecto fue aprobado con un monto de aporte dinerario de US$185,300 y aporte no dinerario por US$26.29 miles para un total de US$211.59 miles, a continuación el desglose por los financiadores que participan:

Tabla 32. Presupuesto inicial del proyecto (cifras en dólares)

Fuentes	Aporte dinerario	Aporte no dinerario	Total	% participación
ADA	90,000		90,000	43%
Agencia Suiza COSUDE	50,000		50,000	24%
CONAMI	39,600	26,292	65,892	31%
IFIM	5,700		5,700	3%
Totales	185,300	26,292	211,592	100%

El presupuesto adecuado y actualmente aprobado entre la CONAMI y donantes, asciende a US$89,000 de aporte dinerario y US$26,292 de aporte no dinerario para un total de US$115,292, a continuación el desglose por los financiadores que participan:

Tabla 33. Presupuesto aprobado para el proyecto (cifras en dólares)

Fuentes	Aporte dinerario	Aporte no dinerario	Total	% participación
ADA	45,000		45,000	39%
Agencia Suiza COSUDE	35,000		35,000	30%

CONAMI	9,000	26,292	35,292	31%
IFIM	-		-	0%
Totales	89,000	26,292	115,292	100%

Los aportes dinerarios corresponden a los pagos de bienes y servicios que serán necesarios efectuar para la ejecución del proyecto, incluyendo el pago de la Auditoría Externa.

Los aportes no dinerarios que están en su totalidad en la CONAMI, corresponden a los costos de implementación y administración del proyecto.

Los fondos con los que inició este proyecto en 2018 y los que recibieron durante el año 2018, fueron plenamente utilizados.

El proyecto concluye de acuerdo a contratos vigentes en noviembre 2018 con el donante ADA y enero 2019 con el donante COSUDE.

La contratación de la firma de Auditoría Externa para el proyecto se efectuara en enero o febrero 2019 y se esperar contar con el informe final a finales del mes de marzo 2019.

9.9.2 Proyecto "Estudio de la situación de inclusión financiera en Nicaragua y propuestas de actuación gubernamental"

En el año 2018 no se recibieron ingresos nuevos por este proyecto, el presupuesto se estableció únicamente para poder regularizar una partida que fue devuelta a la AEXCID y que corresponde a los intereses que generaron los fondos en la cuenta bancaria en donde se administraron estos recursos y por los que la CONAMI no recibió autorización de utilizar en los gastos del proyecto.

X. FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES DE LOS COLABORADORES

10.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y CANTIDAD DE EMPLEADOS

La CONAMI concluyó el año 2018 con un total de 46 empleados activos y 11 vacantes, de los empleados activos 40 están contratados bajo contrato permanente y 6 son temporales, veintiocho (28) son mujeres y dieciocho (18) son hombres. El total de empleados activos aumentó en un 4.55% en relación al año 2017.

El Anexo 9 presenta la estructura organizativa de la CONAMI aprobada para el año 2018 la cual no sufrió variaciones en relación al 2017 y el Anexo 10, el detalle de cargos y número de empleados de la CONAMI por los años 2018 y 2017.

10.2 EVALUACIONES DEL DESEMPEÑO

Se cumplió con el proceso semestral de evaluaciones al personal, a fin de que los empleados obtengan una retroalimentación sobre su desempeño.

10.3 FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES DE LOS COLABORADORES DE CONAMI

La capacitación y fortalecimiento de las capacidades técnicas del personal, es uno de los objetivos estratégicos de la CONAMI y durante el año 2018, los empleados alcanzaron 789 participaciones en 86 eventos de capacitación realizados tanto a nivel interno como externo:

Los temas de las capacitaciones internas fueron principalmente en los siguientes:

a) Ley No. 769 “Ley de Fomento y Regulación de Microfinanzas”
b) Norma de Auditoría Interna y Norma de Auditoría Externa para IMF.
c) Norma de Gestión de Riesgo Crediticio para IMF.
d) Norma sobre Protección y Atención al Usuario y Transparencia en las Operaciones de Microfinanzas.
e) Nuevo Marco Legal y Normativa en Materia de PLA, Ley No. 976 "Ley de la Unidad de Análisis Financiero" y Ley No. 977 "Ley contra el lavados de activos el financiamiento al terrorismo y el financiamientos a la proliferación de armas de destrucción masiva" y sus reglamentos.
f) Otras normativas emitidas por la CONAMI.

Las modalidades empleadas para brindar las capacitaciones internas han sido: Conferencias y talleres.

Así mismo, la temática de las capacitaciones externas se centró principalmente en los siguientes temas:

a) Educación e Inclusión Financiera.
b) Microfinanzas.
c) Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo.
d) Supervisión Basada en Riesgos y Evaluación del Riesgo.
e) Excel.
f) Finanzas y Administración.
g) Contrataciones del Sector Público.
h) Sistema de Gestión Administrativa Financiera interno de la CONAMI.

Las modalidades a través de las que se ha contratado esta capacitación han sido: Cursos, seminarios, talleres, post grados y maestrías.

El gasto involucrado en las capacitaciones del personal de la CONAMI, asciende a C$1.59 millones de los cuales 75% se financió con fondos propios, estos costos incluyen, inscripciones, los costos del curso, pasajes y estadía si son en el exterior.

Así mismo el 25% de los costos involucrados, se financió con fondos ADA y COSUDE, en el marco del proyecto "Fomento al Desempeño Social de la Industria de Microfinanzas en Nicaragua".

También debemos destacar capacitaciones en las cuales la CONAMI ha asumido únicamente los costos de estadía, logística de local y catering, como es el caso del Taller "Riesgo de Crédito" el cual se llevó a cabo del 2 al 6 de abril del corriente año, en los cuales el facilitador fue financiado por el Proyecto de Gobernanza e Inclusión Financiera (GIF).

El Anexo 11 presenta un detalle de las capacitaciones brindadas a los colaboradores de la CONAMI agrupadas por la institución que organizó los eventos, en donde se destacan 19 eventos organizados y ejecutados por la CONAMI.

10.4 BENEFICIO DE LOS EMPLEADOS

En relación a los beneficios bridados a los empleados, se autorizaron actualizaciones de las siguientes políticas:

- Política y procedimiento para el otorgamiento de préstamos personales para el personal de la CONAMI.
- Política y procedimiento para ayuda alimenticia para el personal de la CONAMI. , que entró en vigencia a partir del 1 de marzo 2018.

XI. ADQUISICIONES 2018

El programa Anual de Contrataciones para el año 2018, aprobado por la Presidencia Ejecutiva de la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI), fue publicado en el Portal Nicaragua Compra, Sistema de Contrataciones Electrónicas (SISCAE) de la Dirección General de Contrataciones del Estado(DGCE-MHCP), el día 16 de enero del 2018. Se programaron un total de ochenta y un (81) procedimientos de compras y/o contrataciones y un valor estimado de presupuesto de C$ 12, 256,514.00 (Doce millones doscientos cincuenta y seis quinientos catorce córdobas netos).

El total de las ochenta y un (81) contrataciones programadas se clasificaron por tipo de modalidad en: 68 contrataciones menores divididas entre obras, bienes y servicios; 3 contrataciones simplificadas por servicios, 4 Licitación Selectivas entre bienes y servicio y 6 contratación bajo la modalidad de concurso.

Durante el año 2018 se realizaron 14 modificaciones al PAC, con el objeto de realizar: (i) inclusión de nuevas contrataciones y necesidad institucional no planificada inicialmente, (ii) exclusiones de los procedimientos de contratación programados que por situaciones de fuerza mayor no se alcanzó su ejecución conforme a lo proyectado, (iii) modificaciones de fechas y montos estimados. Quedando al cierre del año 2018 reportado en la XIV modificación al PAC, la ejecución de 72 líneas

autorizadas, cantidad que incluye 11 líneas declaradas desiertas, de las cuales 6 fueron abiertos nuevamente por necesidad existente, el resto no sufrió reapertura.

A continuación se detalla resultado de ejecución del Plan Anual de Contrataciones (PAC) por trimestre del año 2018:

Tabla 34. Ejecución del PAC 2018

Resultado	*Procedimientos Ejecutado*	*Monto Adjudicado*
I trimestre 2018	16	C$1,530,337.45
II trimestre 2018	19	C$1,346,997.11
III trimestre 2018	11	C$1,158,673.88
IV trimestre 2018	28	C$3,985,570.42
Totales	**74**	**C$8,021,578.86**

En conclusión al finalizar el año 2018, se ejecutaron un total de 61 procedimientos de contratación más 13 renovaciones de contrato distribuido por modalidad de la siguiente manera:

Tabla 35. Cantidad de procesos ejecutados por modalidad

N°	*Modalidad*	*Cantidad*	*Presupuesto Ejecutado*	*Observaciones*
1	Contratación Menor	65	C$4,906,325.56	Corresponde a 56 procedimientos ordinarios y 9 renovaciones de Contrato
2	Licitación Selectiva	2	C$1,632,199.91	Corresponde a 1 procedimiento ordinario y 1 renovación de Contrato
4	Contratación Simplificada	6	C$1,433,756.39	Corresponde a 3 procedimientos ordinarios y 3 renovaciones de Contrato
5	Concurso	1	C$49,297.00	Procedimientos Ordinarios
	Totales	**74**	**C$8,021578.86**	**Procedimientos Ordinarios y Renovaciones de Contratos.**

11.1 PROCEDIMIENTOS EXCLUIDOS DEL PAC 2018:

Quedaron sin ejecución 29 procedimientos de contratación, mismos que fueron excluidos de lo planificado, los cuales se valoraran para su ejecución en el Plan 2019.

11.2 PUBLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL SISCAE

De conformidad al reporte del Sistemas Electrónicos de Contrataciones del Estado (SISACE), en cuanto a las publicaciones efectuadas en el portal electrónico durante el periodo de enero a diciembre 2018, se constató que el ingreso de la información de los procesos de compra y/o contrataciones de la CONAMI fueron publicados de acuerdo a la planificación.

XII. AUDITORÍA INTERNA

De conformidad con lo establecido en el artículo 64 de la Ley 681, Ley Orgánica de la Contraloría General de la Republica y del Sistema de Control de la Administración Publica y Fiscalización de los Bienes y Recursos del Estado, El Consejo Superior de la Contraloría General de la Republica en Sesión Ordinaria N° 1074 del 09 de febrero de 2018, aprobó por unanimidad de votos, el Plan Anual de Trabajo para el año 2018 de esta Unidad de Auditoria Interna, mismo que se ajusta a la nota practica 2002 de la Normas de Auditoria Gubernamental (NAGUN).

La auditoría interna es una sola unidad funcional por lo que ejerce en forma integrada las funciones que fija el marco legal existente. Para su cumplimiento, se utilizan las normativas emitidas por la Contraloría General de la República, y por otras instancias técnicas así como políticas y procedimientos internos que le permiten guiar en forma profesional su labor.

La estructura organizativa de la CONAMI se compone de la siguiente forma: Consejo Directivo, Presidencia Ejecutiva, División Legal, División Administrativa Financiera, Dirección de Registro y Supervisión, Dirección de Tecnología, Unidad de Adquisiciones, Unidad Especializada del FOPROMI.

En virtud de lo anterior los objetivos estratégicos de la Unidad de Auditoria Interna están orientados, entre otras cosas, a controlar, evaluar y fiscalizar los procesos de dirección de CONAMI.

Durante el año 2018 la Unidad de Auditoria Interna de la CONAMI, realizó las siguientes actividades y se obtuvieron los siguientes resultados:

- Realizar auditoria financieras y de cumplimiento a las operaciones financieras o administrativas de la CONAMI, con el fin de evaluarlas y elaborar el correspondiente informe que contenga los comentarios, recomendaciones y conclusiones.
- Evaluar que el Sistema de Control Interno de la CONAMI, cumpla con los lineamientos de las Normas Técnicas de Control Interno (NTCI).
- Verificar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por auditoria interna.
- Gestionar asistencia a programas especializados de capacitación

La Unidad de Auditoria Interna de la CONAMI realizó tres auditorias programadas de acuerdo al Plan Anual de Auditoria aprobado por la Contraloría General de la Republica:

1. Auditoria de cumplimiento al sistema de administración de recursos humanos (CONAMI), por el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2017.
2. Auditoria de Cumplimiento a los Procesos de Contratación en la Comisión Nacional de Micro Finanzas. (CONAMI), por el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.
3. Auditoría Financiera y de Cumplimiento a los Ingresos Generales de la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI), correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.

De las tres Auditorías Programadas de acuerdo al Plan Anual de Auditoría aprobado por la Contraloría General de la Republica, se generaron tres recomendaciones de Control Interno, las que se encuentran en proceso de implementación por la Administración de la CONAMI.

XIII. ANEXOS

Anexo 1: Detalle de Resoluciones aprobadas por el Consejo Directivo

N°	Resolución	Descripción
1	CD-CONAMI-001-01ABR11-2018	Resolución a Recurso de Apelación promovido por CREDIEXPRESS, SOCIEDAD ANÓNIMA, CREDIEXPRESS, S. A. (CE, S. A)
2	CD-CONAMI-002-02ABR11-2018	Resolución a Recurso de Apelación promovido por la IFIM Acciona Finance, Sociedad Anónima
3	CD-CONAMI-003-03ABR11-2018	Resolución a Recurso de Apelación promovido por Servicios Financieros y Desarrollo Empresarial, Sociedad Anónima (SERFIDE, S. A.)
4	CD-CONAMI-004-04ABR11-2018	AUTORIZACIÓN PARA INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE IFIM
5	CD-CONAMI-005-01MAY15-2018	AUTORIZACION AL PRESIDENTE EJECUTIVO DE LA CONAMI
6	CD-CONAMI-006-01JUN26-2018	CANCELACIÓN DEL REGISTRO DE LA ASOCIACIÓN "FONDO DE DESARROLLO LOCAL" (FDL), EN EL REGISTRO NACIONAL DE IFIM ADSCRITO A LA CONAMI.
7	CD-CONAMI-007-01JUL24-2018	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL DE PROMUJER Nicaragua, LLC
8	CD-CONAMI-008-01AGO07-2018	NORMA PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS, EL FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y EL FINANCIAMIENTO A LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA, APLICABLE A LAS INSTITUCIONES DE MICROFINANZAS E INSTITUCIONES FINANCIERAS INTERMEDIARIAS DE MICROFINANZAS, SUPERVISADAS POR LA CONAMI)
9	CD-CONAMI-009-01NOV28-2018	Resolución sobre Recurso de Apelación promovido por la Señora Rosa de los Ángeles García Sánchez, en contra de la Resolución Administrativa CONAMI-PE-264-10-2018
10	CD-CONAMI-010-01DIC18-2018	PLAZO ADICIONAL PARA DICTAR NORMAS GENERALES REQUERIDAS POR LA LEY No. 769: “LEY DE FOMENTO Y REGULACIÓN DE LAS MICROFINANZAS”

Anexo 2: Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas no reguladas.

N°	SIGLAS	NOMBRE DE LA IFIM	Dirección de la Matriz	Resultado ultimo Dictamen de Presidencia Ejecutiva
1	ADDAC	ASOCIACIÓN PARA LA DIVERSIFICACIÓN Y DESARROLLO AGRICOLA COMUNAL	Clínica Santa Fe 2 c al Este 1/2 c al Norte. Matagalpa, Matagalpa.	Registro Obligatorio
2	APAC	ASOCIACIÓN DE PUEBLOS EN ACCIÓN COMUNITARIA	Km 6.5 carretera sur, restaurante Rancho Grande 20 vs. Abajo, Managua.	Registro Voluntario
3	ASOFE	ASOFE	Hospital Escuela Oscar Danilo Rosales Argüello 1 ½ al este. León	Registro Voluntario
4	AMLK	ASOCIACIÓN MARTÍN LUTHER KING	Barrio San Judas, parada Los Cocos 1 cuadra al sur, m/d. Managua	Registro Obligatorio
5	APPDR	ASOCIACIÓN POR LA PAZ Y EL DESARROLLO DE LA CIUDAD DE RAMA	Enitel 1 c al norte 1/2 al este, El Rama	Registro Obligatorio
6	CAPICREDIT	CAPICREDIT DE NICARAGUA SOCIEDAD ANÓNIMA	Ofiplaza el retiro edificio 7 tercer piso Suite 731	Registro Voluntario
7	COFICSA	CORPORACION FINANCIERA DE CREDITO S.A	Col. Los robles VII etapa #22 Funeraria Monte de los Olivos 1c al este 3 c. al norte. Managua.	Registro Voluntario
8	CREDICOMPRAS	CREDITO PARA COMPRAS SOCIEDAD ANÓNIMA	Centro comercial camino de oriente, módulo #J-9 Managua	Registro Voluntario
9	CRECOSA	CREDITOS Y COBRANZA SOCIEDAD ANÓNIMA	Villa Fontana, del Hotel Barceló Managua 200 metros al sur 200 metros abajo.	Registro Voluntario
10	CREDINICSA	Créditos Nicaragüenses, Sociedad Anónima	Semáforos colonia Tenderí 1cuadra arriba 1/2c al lago Managua	Registro Voluntario
11	CONSERFICSA	CONSERFICSA	Aldea SOS 2c al norte, Juigalpa, Chontales.	Registro Voluntario
12	DAILY CREDIT	DAILY CREDIT	Villa Rafaela Herrera portón principal Upoli 1cuadra arriba 1 y media al lago	Registro Voluntario
13	EUROCREDIT	EUROCREDIT	Parque de los poetas 1/2c al norte. León, León.	Registro Voluntario
14	FINURSA	FONDO DE INVERSIONES URBANAS, S.A.	Los robles 3ra etapa, esquina sureste de hotel Intercontinental Metrocentro 1.5 c al este #154 M/D	Registro Voluntario
15	FAMESA	FONDO DE APOYO A LA MICROEMPRESA S.A	Del Banco Procredit 1c al norte, 1c al este Jalapa, Nueva Segovia	Registro Obligatorio
16	FUPYME	FUNDACIÓN PARA LA PEQUEÑA, MEDIANA Y MICROEMPRESA	Ciudad Jardín, Restaurante TIP-TOP 1c abajo 20 vrs al lago, caso No. E-31.	Registro Voluntario
17	FUNDACIÓN JOSE NIEBOROSKI	FUNDACIÓN JOSE NIEBOROSKI	Estelí Mercado	Registro Voluntario

18	INFICSA-DIMAR	INFICSA-DINAR	De donde fue la Parmalat 250 varas al norte. Managua/ Carretera Norte. Puente a desnivel 800 mts al Norte. Parque Industrial, Portezuelo, Nave 67A, Managua 11016., Managua, Nicaragua	Registro Voluntario
19	KUIKI CREDIT	KUIKI CREDIT	Centro Financiero Invercasa, edificio 1 modulo 103.	Registro Voluntario
20	MICREDICASA	MICREDICASA	De la Protecto de Metrocentro media cuadra al sur media al este, frente a la entrada principal de HISPAMER. Managua	Registro Voluntario
21	DINAR	Microfinanciera DINAR	Mercado Guanuca 1 cuadra al sur. Edificio esquinero, en el segundo piso	Registro Voluntario
22	MISTER MONEY	MISTER MONEY	PROQUINSA 1 1/2 c. al oeste, León, León.	Prestamista personal
23	CREDICOM	CREDICOM CIA LTDA	Barrio Campo Bruce, Talleres Rectificación El Progreso 30 vs al este. Managua	Registro Voluntario
24	NICACREDIT	NICACREDIT	Villa Fontana. Frente a Banco PROCREDIT. Reparto Mirasol casa #5, Managua, 505, Nicaragua	Registro Voluntario
25	PREMAR	PREMAR	Residencial los Robles, Universidad evangélica 1c al sur 1c arriba, casa número 77	Registro Voluntario
26	PRODESSA	PRODESSA MATAGALPA	Barrió Totolate Abajo, donde fue la bomba de agua 50 metros al oeste, Matagalpa.	Registro Voluntario
27	PRISMANIC	PRISMA MICROFINANCE NICARAGUA SOCIEDAD ANÓNIMA -PRISMANIC	Colonia independencia, Zumen 7c al sur 1/2 cuadra abajo #267	Registro Voluntario
28	PRIMERA CAPITAL	PRIMERA CAPITAL	Entrada principal los Robles 50 m. al oeste 50 m. sur C14.	Registro Obligatorio
29	PYMECAPITAL	PYMECAPITAL	Edificio CAR III, piso 4 semáforos villa fontana 200 m. este 20 m. norte	Registro Voluntario
30	REDACOIRIS	THE RAINBOW NETWORK, INC - REDARCOIRIS	Ciudad Sandino zona 6 casa T-35. Ciudad Sandino Managua	Registro Obligatorio
31	SOLFIPERSA	Soluciones Financieras Personales Sociedad Anónima	Radio Estéreo YES 25 varas al sur, Matagalpa, Matagalpa.	Registro Voluntario
32	THRIVEE	THRIVEE	Del CSE los robles, 2.5c al este casa número 65	Registro Voluntario

Anexo 3: Firmas de Auditoria Externa en el registro de Firmas de la CONAMI

N°.	Firma	Representante Legal	Fecha Inscripción
1	Amaya Lacayo & Compañía Limitada	Agustín Amaya Somarriba	10/01/2017
2	Armando Mendoza Yescas & Asociados Compañía Limitada	Armando Mendoza Yescas	12/11/2015
3	Assurant Internacional &Asociados, Sociedad Anónima	Marvin Paniagua	13/08/2014
4	Auditorías, servicios & consultorías, Sociedad Anónima	Osmán Alberto Baca Boniche	15/12/2016
5	Baker Tilly Nicaragua Sociedad Anónima	Fernando José Gómez Moreira	19/06/2014
6	BDO Nicaragua, Sociedad Anónima	Samuel Dodanys Borge García	14/12/2016
7	Brenes, Torres, García y Compañía Limitada	César Augusto Torres Moreno	15/07/2015
8	Cáceres Quintana & Asociados, Compañía Limitada	Alejandro Tiberio Quintana Morales	27/08/2013
9	Caracas & Co. Compañía Limitada	Denis Ramón Gutiérrez Caracas	27/08/2013
10	Carlos Reyes López y Compañía	Carlos A. Reyes López	09/09/2013
11	Castro López y Asociados, Compañía Limitada.	Luis Alberto Castro López	01/10/2015
12	Consultores de Empresas Asociados Valle, Orozco y Compañía	Pedro Roberto Morales García	09/12/2014
13	Contadores Públicos Autorizados, Gutiérrez Guadamuz & Compañía Limitada	Pedro Joaquín Gutiérrez Guadamuz	27/08/2013
14	Deloitte Touche & Arias, Sociedad Anónima	Dagoberto Arias Calvo	05/09/2013
15	Despacho Martha García y Asociados, Compañía Limitada	Martha Elena García	23/02/2017
16	Ernst & Young Nicaragua Sociedad Anónima	Gonzalo de Jesús Marín Jiménez	17/09/2014
17	Fernando Antonio Porras Alemán, Contadores Públicos Autorizados y Consultores, Compañía Limitada	Fernando Antonio Porras Alemán	09/09/2013
18	Firma de contadores públicos autorizados y consultores (FIACYCPA)	Natalie Rose Solórzano Lossa	5/11/18
19	Gilder Cash y Asociados, Sociedad Anónima	Gilder Leander Cash Hodgson	27/08/2013
20	Grant Thornton Hernández & Asociados, Sociedad Anónima	Humberto José Hernández Aguilar	09/09/2013
21	Guadamuz, Rueda y Martínez & Compañía Limitada	Juan Rafael Guadamuz Rueda	27/08/2013
22	Guerra y Compañía Limitada	Aldo Eli Guerra Largaespada	09/09/2013
23	Guillen y Asociados & Compañía Limitada	Denis Faustino Guillen Ruiz	09/09/2013
24	Hermanos Mendoza Linarte & Asociados, Sociedad Anónima	Alejandro Mendoza	16/11/2016
25	J Murillo & Compañía Limitada	Juvenal Murillo Barrios	29/10/2018

26	KPMG , Sociedad Anónima	Alfredo Antonio Artiles Mendieta	17/03/2014
27	Ponce Espinoza y Asociados, Sociedad Anónima	Guillermo José Ponce Espinoza	22/02/2017
28	Porras Barrera Consultores y Auditores, Sociedad Anónima	Cornelio José Porras Cuellar	16/7/2018
29	PriceWaterHouseCoopers, Sociedad Anónima	Juan Francisco Castro Matus	06/09/2013
30	Quijano González Asociados & Compañía Limitada.	Santiago Quijano González	14/08/2015
31	RSM Solís Ibarra & Asociados, Contadores Públicos Autorizados y Consultores, Sociedad Anónima	Freddy Alberto Solís Ibarra	22/12/2015
32	Sánchez Robleto Valdez y Compañía Limitada	Roger Agustín Robleto Mairena	26/01/2015
33	Servicios Especializados y Consultorías, Sociedad Anónima	Denis Ortega Salas	04/08/2015
34	Soluciones Contables, Legales y Fiscales, Sociedad Anónima	Denis Uriel Chavarría	12/11/2015
35	Torres, Estrada & Asociados, Sociedad Anónima	Tania Estrada Cerna	02/12/2016
36	Zelaya Valle Contadores Públicos Independientes y Compañía Limitada	Irenia Esmilda Zelaya Zeledón	17/10/2013

Anexo 4: Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas Inscritas en el Registro Nacional de IFIM

N°	Tipo de IFIM	Siglas	Nombre completo	Fecha de Inscripción
1	Voluntaria	ACCIONA FINANCE	ACCIONA FINANCE SOCIEDAD ANÓNIMA	28/07/2013
2	IMF	ACODEP	ASOCIACIÓN DE CONSULTORES PARA EL DESARROLLO DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA	29/07/2013
3	IMF	ADIM	ASOCIACIÓN ALTERNATIVA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LAS MUJERES	12/03/2012
4	Voluntaria	AFODENIC	ASOCIACIÓN PARA EL FOMENTO AL DESARROLLO DE NICARAGUA	12/03/2012
5	IMF	ALDEA GLOBAL	ASOCIACIÓN PROYECTO ALDEA GLOBAL JINOTEGA	26/05/2014
6	IMF	AMC Nicaragua	AMC NICARAGUA SOCIEDAD ANÓNIMA	17/06/2013
7	IMF	ASODENIC	ASOCIACIÓN DE OPORTUNIDAD Y DESARROLLO DE NICARAGUA	14/01/2013
8	IMF	CAFINSA	COOPERACIÓN Y ASISTENCIA FINANCIERA SOCIEDAD ANÓNIMA (CAFINSA)	27/02/2013
9	Voluntaria	CEPRODEL	FUNDACIÓN CENTRO DE PROMOCIÓN DEL DESARROLLO LOCAL Y SUPERACIÓN DE LA POBREZA	12/03/2012
10	IMF	CONFIANSA	CONSULTORES FINANCIEROS SOCIEDAD ANÓNIMA	21/11/2012
11	IMF	CREDIEXPRESS S.A.	CREDIEXPRESS SOCIEDAD ANÓNIMA	23/02/2016
12	IMF	CREDIFÁCIL	CORPORACIÓN FINANCIERA SOCIEDAD ANÓNIMA (COFINSA)	25/04/2017
13	Voluntaria	CREDIGLOBEX S.A.	CREDIGLOBEX SOCIEDAD ANÓNIMA	23/02/2016
14	Voluntaria	CREDITODO S.A.	CREDITODO SOCIEDAD ANÓNIMA	30/09/2013
15	Voluntaria	EZA CAPITAL	EZA CAPITAL SOCIEDAD ANÓNIMA	24/10/2017
16	IMF	FDL	FUNDACIÓN FONDO DE DESARROLLO LOCAL	19/11/2012
17	Voluntaria	FINANCIA IFIM S.A.	FINANCIA IFIM SOCIEDAD ANÓNIMA	01/10/2013
18	Voluntaria	FINDE	FONDO DEL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE DESARROLLO	11/02/013
19	IMF	FUDEMI	FUNDACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA MICROEMPRESA	26/11/2012
20	Voluntaria	FUMDEC	FUNDACIÓN MUJER Y DESARROLLO ECONÓMICO COMUNITARIO	20/10/2015
21	IMF	FUNDEMUJER	FUNDACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA MUJER	26/11/2012
22	IMF	FUNDENUSE S.A.	FUNDENUSE SOCIEDAD ANÓNIMA	26/11/2012
23	IMF	GENTE MAS GENTE	GENTE MÁS GENTE SOCIEDAD ANÓNIMA	12/08/2013
24	IMF	GMG Servicios Nicaragua, S.A.	GMG SERVICIOS NICARAGUA SOCIEDAD ANÓNIMA	30/06/2014
25	Voluntaria	INSTACREDIT	INSTACREDIT SOCIEDAD ANÓNIMA	30/06/2014
26	IMF	LEÓN 2000 IMF S.A.	LEÓN 2000 IMF SOCIEDAD ANÓNIMA	26/11/2012
27	IMF	MERCAPITAL	MERCAPITAL DE NICARAGUA SOCIEDAD ANÓNIMA	20/10/2015

28	IMF	MICREDITO S.A.	EMPRESA PARA EL APOYO Y DESARROLLO DE LA MICRO Y PEQUENA EMPRESA URBANA Y RURAL, SOCIEDAD ANÓNIMA	02/11/2013
29	Voluntaria	OPORTUCREDIT	GRUPO GOLD SOCIEDAD ANÓNIMA	26/05/2014
30	IMF	PANA PANA	ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA COSTA ATLÁNTICA	12/03/2012
31	IMF	PRESTANIC	ASOCIACIÓN FONDO NICARAGÜENSE PARA EL DESARROLLO COMUNITARIO	29/04/2013
32	IMF	PRODESA CORP.	CORPORACIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y EL DESARROLLO CORP, Sucursal Nicaragua	21/11/2012
33	IMF	PROMUJER	PROMUJER NICARAGUA LLC, Sucursal Nicaragua	12/03/2012
34	IMF	SERFIDE	SERVICIOS FINANCIEROS Y DESARROLLO EMPRESARIAL	30/08/2016
35	IMF	SERFIGSA	SERVICIOS FINANCIEROS GLOBALES NICARAGUA SOCIEDAD ANÓNIMA	26/11/2012
36	Voluntaria	SOYAHORA	SOYAHORA SOCIEDAD ANÓNIMA	26/05/2014
37	Voluntaria	TUCREDITO	CORPORACIÓN DE FINANZAS SOCIEDAD ANÓNIMA (CORFINSA)	24/10/2017
38	IMF	UNICOSERVI S.A.	UNICOSERVI SOCIEDAD ANÓNIMA	20/10/2015

Anexo 5: Sucursales por Departamento de las IFIM registradas

N°	Instituciones	Boaco	Carazo	Chinandega	Chontales	Estelí	Granada	Jinotega	León	Madriz	Managua	Masaya	Matagalpa	Nueva Segovia	RAAN	RAAS	Rio San Juan	Rivas	Total general	Participación
1	ACCIONA FINANCE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.51%
2	ACODEP	0	0	1	0	1	0	2	0	1	1	1	2	0	0	0	0	0	9	4.59%
3	ADIM	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	5	2.55%
4	AFODENIC	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	5	2.55%
5	ALDEA GLOBAL	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	6	3.06%
6	AMC NICARAGUA,S.A.	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1.02%
7	ASODENIC	0	1	1	0	0	0	1	0	0	3	1	0	1	0	0	0	0	8	4.08%
8	CAFINSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.51%
9	CEPRODEL	0	0	1	0	1	0	0	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	7	3.57%
10	CONFIANSA	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	5	2.55%
11	CREDIEXPRESS, S.A.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.51%
12	CREDIFÁCIL	1	1	2	1	1	0	0	2	0	2	1	2	1	0	3	0	1	18	9.18%
13	CREDIGLOBEX, S.A.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.51%
14	CREDITODO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.51%
15	EZA CAPITAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.51%
16	FID S.A.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.51%
17	FINANCIA IFIM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.51%
18	FINDE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.51%
19	FUDEMI	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	1	5	2.55%
20	FUMDEC	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3	1.53%
21	FUNDEMUJER	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	1.53%
22	FUNDENUSE,S.A.	1	0	0	0	3	0	5	1	2	0	0	3	5	1	0	0	0	21	10.71%
23	GENTE MÁS GENTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.51%
24	GMG SERVICIOS NICARAGUA,S.A.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.51%
25	INSTACREDIT	1	1	1	1	1	0	1	1	0	4	1	1	0	0	0	0	1	14	7.14%
26	LEÓN 2000 IMF	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	1.53%
27	MERCAPITAL DE NICARAGUA, S.A.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.51%
28	MICRÉDITO,S.A.	1	0	1	0	1	1	1	2	0	3	1	1	0	0	0	0	1	13	6.63%
29	OPORTUCREDIT	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	1	1	0	0	0	0	0	6	3.06%
30	PANA PANA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0	0	0	4	2.04%
31	PRESTANIC	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	2	1	0	0	0	0	7	3.57%
32	PRODESA CORP	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	5	1	1	13	6.63%
33	PROMUJER	0	1	2	0	1	0	1	3	0	2	1	1	0	0	0	0	0	12	6.12%
34	SERFIDE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.51%
35	SERFIGSA	0	1	1	0	1	0	0	0	0	3	1	1	0	0	0	0	0	8	4.08%
36	SOYAHORA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.51%
37	TUCREDITO	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	2.04%
38	UNICOSERVI, S.A.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.51%
	Total general	**6**	**7**	**16**	**7**	**15**	**1**	**17**	**18**	**3**	**45**	**12**	**20**	**8**	**5**	**9**	**1**	**6**	**196**	**100.00 %**

Anexo 6. Capacitaciones brindadas a Funcionarios de las IFIM – Año 2018

N°	Nombre del evento de capacitación	Fecha de Realización	N° participantes	IFIM y/o Perfil de los funcionarios
Eventos organizados e impartidos exclusivamente por la CONAMI:				
1	Aspectos relativos a Créditos de Desarrollo Empresarial contenidos en la Norma sobre Gestión de Riesgo Crediticio para Instituciones de Microfinanzas	12-ene-18	32	FUNDENUSE, S. A.
2	Cálculo de la Tasa de Costo Efectiva Anual	17-ene-18	4	ASODENIC
3	Portal para la Recepción de Información de Microfinanzas	13-feb-18	4	CREDIFÁCIL, S. A.
4	Llenado del Formato de Estadísticas	09-abr-18	44	Contabilidad, Informática, Oficiales de Cumplimiento, Asistentes, Gerentes, Responsables, Analistas
5	Norma sobre Transparencia en las Operaciones de Microfinanzas	12-abr-18	22	ASODENIC
6	Norma sobre Transparencia en las Operaciones de Microfinanzas	13-abr-18	24	ASODENIC
7	Norma sobre Gestión de Riesgo Crediticio para Instituciones de Microfinanzas	12-abr-18	31	UNICOSERVI, S. A.
8	Norma sobre Gestión de Riesgo Crediticio para Instituciones de Microfinanzas	13-abr-18	30	UNICOSERVI, S. A.
9	Norma sobre Transparencia en las Operaciones de Microfinanzas	04-jun-18	19	PANA PANA
10	Norma sobre Protección y Atención al Usuario/ Principios de Protección al Cliente/ Herramientas Teóricas y prácticas para el trato personalizado que se debe dar al cliente para prestar servicios de atención al cliente de excelente cliente.	05-jun-18	18	PANA PANA
11	Norma sobre Transparencia en las Operaciones de Microfinanzas y Tasa de Costo Efectiva Anual	12-jul-18	3	Coordinador SAU, AI y Responsable de TI
12	Portal para la Recepción de Información de Microfinanzas	24-jul-18	2	Jefe de Contabilidad y Oficial de Cumplimiento
13	Condiciones Especiales de Renegociación	18-sep-18	38	Gerentes, Asesores, Directivo, Jefes y Oficiales
14	Condiciones Especiales de Renegociación	20-sep-18	28	Gerentes, Directores, Contadores, Asistentes
15	Norma sobre Auditoría Interna para Instituciones de Microfinanzas	24-sep-18	1	Auditor Interno
16	Norma sobre Gestión de Riego Crediticio	27-sep-18	11	Supervisores, Analistas, Gerentes, Coordinadores, Jefes de área
17	Norma sobre Gestión de Riego Crediticio	12-oct-18	10	AMC Nicaragua, S. A.

18	Nuevo Marco Legal y Normativo en Materia PLA/FT/FP (Leyes No. 976 y 977 y sus reglamentos y Norma PLA/FT/FP - CONAMI)	30-nov-19	103	Oficial de Cumplimiento, Suplentes y Miembros de Comité de PLA/FT/FP
19	Norma sobre Gestión de Riego Crediticio para Instituciones de Microfinanzas, Resolución No. CD-CONAMI-025-020OCT07-2013	05-dic-18	24	ASODENIC
Eventos desarrollados en el marco del proyecto "Fomento del Desempeño Social de la Industria de Microfinanzas en Nicaragua", administrados por CONAMI/FOPROMI, y financiados con fondos de ADA, COSUDE y CONAMI:				
20	Gestión de Desempeño Social	21-feb-18	8	MI CRÉDITO, S. A.
21	Estándares universales de desempeño social y el uso de la herramienta SPI4	05-mar-18	6	FUNDEMUJER
22	Gestión de Desempeño Social y su Marco Normativo en Nicaragua	12-mar-18	16	Principales Ejecutivo, Auditores Interno de las IFIM
23	Gestión de Desempeño Social y su Marco Normativo en Nicaragua	13-mar-18	20	Principales Ejecutivo y Auditores Interno de las IFIM
24	Gestión de Desempeño Social y su Marco Normativo en Nicaragua	14-mar-18	14	Principales Ejecutivo, Auditores Interno de las IFIM
25	Gestión de Desempeño Social y su Marco Normativo en Nicaragua	15-mar-18	13	Principales Ejecutivo, Auditores Interno de las IFIM
26	Gestión de Desempeño Social	23-mar-18	6	SERFIDE
27	Gestión de Desempeño Social	13-abr-18	6	PRODESA CORP.
28	Principios de Protección al Cliente con enfoque a la prevención del sobreendeudamiento y su relación con las normativas emitidas por CONAMI	26-oct-18	35	Oficiales de Crédito u otro personal designado
29	Principios de Protección al Cliente con enfoque a la prevención del sobreendeudamiento y su relación con las normativas emitidas por CONAMI	29-oct-18	46	Oficiales de Crédito u otro personal designado
30	Principios de Protección al Cliente con enfoque a la prevención del sobreendeudamiento y su relación con las normativas emitidas por CONAMI	31-oct-18	71	Oficiales de Crédito u otro personal designado
31	Principios de Protección al Cliente con enfoque a la prevención del sobreendeudamiento y su relación con las normativas emitidas por CONAMI	01-nov-18	21	Oficiales de Crédito u otro personal designado
Eventos organizados y realizados por la CONAMI en coordinación con la Unidad de Análisis Financiero (UAF) y Proyecto Gobernanza e Inclusión Financiera				
32	Administración Integral de Riesgo en Instituciones Financieras	9 y 10 abril 2018	61	Gerentes, Miembros de Junta Directiva, Oficial de Cumplimiento, Directores.
33	Matrices y Evaluación del Riesgo en Materia de PLA/FT	5 y 6 Sept.2018	69	Oficiales y Suplentes de Cumplimiento
34	Matrices y Evaluación del Riesgo en Materia de PLA/FT	5 y 6 Sept.2018	70	Oficiales y Suplentes de Cumplimiento
35	Reporte de Operaciones Sospechosas (ROS)	07-sep-18	68	Oficiales y Suplentes de Cumplimiento
	TOTAL		**978**	

Anexo 7: Aportes de las IFIM registradas ante la CONAMI – Año 2018

Cifras absolutas en córdobas

N°	IFIM	Monto C$
1	PROMUJER NICARAGUA LLC	2,867,470
2	PRODESA CORP	2,750,506
3	FUNDENUSE, S. A.	2,915,416
4	CONFIANSA	274,528
5	SERFIGSA	1,271,184
6	LEON 2000 IMF, S. A.	269,920
7	FUDEMI	316,394
8	FUNDEMUJER	72,190
9	PANA PANA	187,492
10	FDL	1,627,630
11	AFODENIC	451,665
12	ADIM	215,058
13	CEPRODEL	269,642
14	ASODENIC	296,088
15	FINDE	325,815
16	MICREDITO	1,565,305
17	CAFINSA	24,868
18	PRESTANIC	-
19	AMC Nicaragua, S. A.	159,233
20	ACODEP	-
21	GENTE más GENTE, S. A.	2,129,947
22	CREDITODO	66,237
23	FINANCIA IFIM	456,609
24	Asociación Proyecto Aldea Global Jinotega	1,622,355
25	Grupo Gold, S.A./ OPORTUCREDIT S. A.	88,674
26	SOYAHORA, S. A.	70,956
27	INSTACREDIT	3,525,249
28	GMG SERVICIOS NICARAGUA S. A.	6,867,379
29	MERCAPITAL DE NICARAGUA, S. A.	3,426,055
30	UNIÓN COMERCIAL DE NICARAGUA, S. A.	4,513,276
31	FUMDEC	60,259
32	CREDIEXPRESS, S. A.	822,432
33	CREDIGLOBEX, S. A.	656,914
34	SERFIDE, S. A.	71,160
35	CREDIFÁCIL, S. A.	379,656
36	ACCIONA FINANCE, S. A.	213,115
37	EZA CAPITAL, S. A.	187,261
38	COORPORACIÓN DE FINANZAS, S. A., TU CRÉDITO	382,974
39	FID, S. A.	1,457,270
	Total	**42,858,186**

Anexo 8: Ejecución Presupuestaria - Gastos de enero a diciembre del año 2018

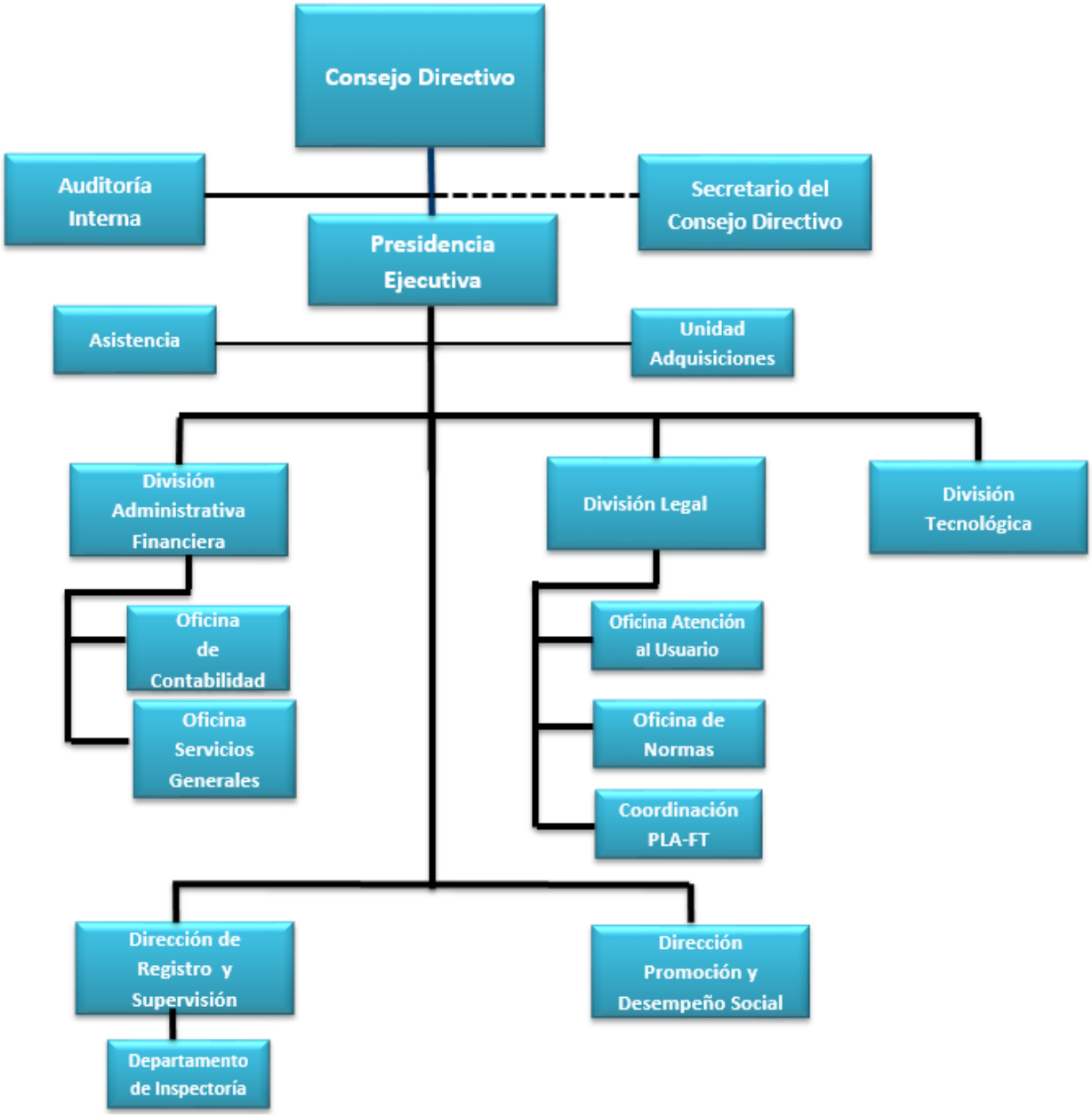
Cifras absolutas en córdobas

Renglón	Descripción	Plan año 2018	Real año 2018	Disponible	%
	A. GASTOS CORRIENTES	**44,746,513**	**39,889,009**	**4,857,504**	**11%**
1	**SERVICIOS PERSONALES**	**30,714,654**	**27,765,670**	**2,948,984**	**10%**
111	Salario de personal permanentes	18,430,453	16,655,949	1,774,504	10%
112	Décimo tercer mes personal permanente	1,652,821	1,457,531	195,290	12%
113	Aporte patronal personal permanente	3,060,830	2,752,329	308,501	10%
116	Retribución por antigüedad	696,275	643,792	52,482	8%
119	Otras retribuciones al personal permanente	251,996	232,883	19,114	8%
121	Salario de personal transitorio	1,245,269	1,126,135	119,134	10%
126	Décimo Tercer mes personal no permanente	95,483	95,198	285	0%
127	Aporte patronal personal no permanente	236,601	215,543	21,058	9%
132	Dietas	2,893,592	2,824,824	68,769	2%
141	Pago de vacaciones	75,000	67,275	7,725	10%
143	Indemnización por cese de funciones	485,577	485,576	1	0%
144	Beneficios sociales al trabajador	1,169,411	839,490	329,921	28%
151	Aporte patronal al INATEC	421,345	369,145	52,200	12%
2	**SERVICIOS NO PERSONALES**	**12,200,207**	**10,532,687**	**1,667,520**	**14%**
211	Agua y Alcantarillado	28,695	28,685	10	0%
212	Energía Eléctrica	1,145,416	1,133,919	11,498	1%
213	Telefonía	254,092	207,706	46,386	18%
214	Internet	185,000	184,337	663	0%
216	Servicios de correo	17,100	8,109	8,991	53%
222	Arrendamiento de edificios y vivienda	910,000	907,897	2,103	0%
223	Arrendamiento de equipo de oficina	5,000	4,830	170	3%
224	Arrendamiento de equipos de transporte	218,802	71,705	147,097	67%
231	Mantenimiento y reparación de edificios y viviendas	213,309	77,889	135,420	63%
235	Mantenimiento y reparación de equipo de computación	406,200	308,985	97,215	24%
236	Mantenimiento y reparación de equipo de oficina	134,300	134,261	39	0%
239	Mantenimiento y reparación de otras maquinarias y equipos	103,428	70,316	33,112	32%
243	Servicios profesionales especializados	262,398	206,617	55,781	21%
244	Servicios de capacitación	859,637	811,868	47,769	6%
249	Otros servicios técnicos	920,115	920,029	86	0%
253	Servicios de imprenta, publicaciones y reproducciones	647,268	605,809	41,459	6%
254	Servicios de publicidad y propaganda	366,229	292,116	74,113	20%
255	Primas y gastos de seguros	249,100	96,588	152,512	61%
256	Comisiones y gastos bancarios	51,423	31,265	20,158	39%
261	Pasajes para el interior	436,386	431,649	4,737	1%

262	Pasajes para el exterior	380,870	261,292	119,578	31%
263	Viáticos para el interior	306,735	102,418	204,317	67%
264	Viáticos para el exterior	625,440	625,396	44	0%
269	Otros pasajes y viáticos	140,393	315	140,078	100%
291	Servicios de ceremonial y protocolo (Local y catering capacitaciones)	1,105,398	1,098,441	6,957	1%
292	Servicios de vigilancia y seguridad	2,038,197	1,808,069	230,128	11%
293	Servicios de limpieza y fumigación	62,848	19,526	43,322	69%
299	Otros servicios no personales	126,428	82,648	43,780	35%
3	**MATERIALES Y SUMINISTROS**	**1,831,652**	**1,590,652**	**241,000**	**13%**
311	Alimentos y bebidas	248,736	248,661	75	0%
315	Madera, corcho y sus manufacturas	17,000	4,992	12,008	71%
323	Prendas de Vestir	74,125	49,617	24,508	33%
331	Papel	126,858	76,023	50,835	40%
332	Productos de artes gráficas	77,218	77,174	44	0%
333	Productos de papel y cartón	45,000	40,002	4,998	11%
334	Libros, revistas y periódicos	35,398	34,529	869	2%
336	Especies timbres y valores	1,100	710	390	35%
353	Abono y Fertilizante	5,500	374	5,126	93%
354	Insecticidas, fungicidas y similares	5,500	688	4,812	87%
355	Tintes pinturas y colorantes	44,136	43,666	470	1%
356	Combustible y lubricantes	275,876	275,789	87	0%
358	Productos de material plástico	9,000	5,760	3,240	36%
359	Otros productos químicos	5,800	550	5,250	91%
361	Productos ferrosos	43,000	25,766	17,234	40%
364	Herramientas y repuestos menores	21,000	13,145	7,855	37%
369	Otros productos metálicos	5,700	1,656	4,044	71%
371	Productos de arcilla y cerámica	20,500	80	20,420	100%
374	Productos de cemento, cal asbesto y yeso	5,500	715	4,785	87%
391	Útiles de oficinas y educacionales	396,452	330,965	65,487	17%
392	Útiles de limpieza y productos sanitarios	169,348	169,312	36	0%
393	Repuestos y Accesorios	134,140	134,047	93	0%
395	Utensilios de cocina y comedor	17,309	16,961	348	2%
397	Accesorios y materiales eléctricos	32,456	28,619	3,837	12%
399	Material y seguridad	15,000	10,851	4,149	28%
	B. ACTIVOS NO FINANCIEROS				
4	**BIENES DE USO**	**1,695,175**	**458,261**	**1,236,914**	**73%**
412	Edificio e Instalación usada	5,175	5,175	-	0%
421	Equipo de oficina (Mobiliario y equipo de oficina)	150,000	87,604	62,396	42%
427	Equipo de computación	1,135,000	29,585	1,105,416	97%
461	Programas de Informática (Software)	405,000	335,897	69,103	17%

	C. TRASFERENCIAS, SUBSIDIOS Y DONACIONES CORRIENTES				
55	**TRASFERENCIAS Y DONACIONES CORRIENTES AL SECTOR EXTERNO**	**686,945.72**	**686,779.72**	**166.00**	**0%**
55201	Aportes por cuotas ordinarias a organismos internacionales (ASBA)	616,890	616,724	166	0%
55203	Transferencias y donaciones corrientes a organismos internacionales	70,056	70,056	-	0%
	GASTOS TOTALES AÑO 2018	**47,128,633**	**41,034,049**	**6,094,584**	**13%**
	TOTAL A. GASTOS CORRIENTES	44,746,513	39,889,009	4,857,504	11%
	TOTAL B. ACTIVOS NO FINANCIEROS	1,695,175	458,261	1,236,914	73%
	TOTAL C. TRANSFERENCIAS, SUBSIDIOS Y DONACIONES CORRIENTES	686,946	686,780	166	0%

Anexo 9: Estructura Organizativa de la CONAMI aprobada para el año 2018



Anexo 10: Cantidad de colaboradores de la CONAMI, años 2018 y 2017

		Año 2018		Año 2017	
Unidad Organizativa	Cargo	Activos	Vacantes	Activos	Vacantes
Presidencia Ejecutiva	Presidente Ejecutiva	1		1	
Presidencia Ejecutiva	Asistente Presidencia Ejecutiva	1		1	
Presidencia Ejecutiva	Conductor		1	1	
Consejo Directivo	Auditor Interno	1		1	
Unidad de Adquisiciones	Responsable Unidad de Adquisiciones	1		1	
Unidad de Adquisiciones	Analista de Adquisiciones	1		1	
Dirección de Registro y Supervisión	Director	1		1	
Dirección de Registro y Supervisión	Asistente Administrativa	1		1	
Dirección de Registro y Supervisión	Inspector de Microfinanzas	3	2	5	
Dirección de Registro y Supervisión	Auxiliar de Inspección	4	1	2	1
Dirección de Registro y Supervisión	Coordinador de Supervisión de Microfinanzas	1		1	
Dirección de Registro y Supervisión	Analista de Instituciones de Microfinanzas	2		2	
División Legal	Director	1		1	
División Legal	Asistente Administrativa	1	1	1	
División Legal	Sub Director y Responsable de Normas	1			1
División Legal	Coordinador de PLA-FT	1		1	
División Legal	Asesor Legal y Responsable Atención al Usuario	1		1	
División Legal	Asesor Legal	4		5	
División Legal	Asesor Legal PLA-FT	1			
División Legal	Analista Técnico Legal	2		1	
División Tecnológica	Director	1		1	
División Tecnológica	Inspector de Tecnología	2			1
División Tecnológica	Oficial de Soporte Técnico		1	1	
División Tecnológica	Analista Programador de Sistemas	1		1	
División Tecnológica	Programador de Sistemas	1	1		1
División Administrativa Financiera	Director	1		1	
División Administrativa Financiera	Contador General		1	1	
División Administrativa Financiera	Auxiliar Contable	2		2	
División Administrativa Financiera	Atención al Cliente		1	1	
División Administrativa Financiera	Responsable de Servicios Generales	1		1	
División Administrativa Financiera	Conductor - Mensajero	1		1	
División Administrativa Financiera	Conserje	2		1	
División Administrativa Financiera	Jardinero y encargado de Mantenimiento	1		1	
División Administrativa Financiera	Oficial Administrativo	2		2	
División Administrativa Financiera	Oficial Administrativo y Financiero	1		1	
División Administrativa Financiera	Analista de Planificación y Presupuesto	1		1	
Dirección de Promoción y Desempeño Social	Responsable Unidad Especializada del FOPROMI		1		
Dirección de Promoción y Desempeño Social	Analista		1		
Total		**46**	**11**	**44**	**4**

Anexo 11: Capacitaciones brindadas al personal de la CONAMI en el año 2018

N°	Organizado por:	Cantidad de Eventos	Cantidad de participantes
1	ACAMS	3	3
2	ASBA/SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGURO Y AFP-PERÚ/ BOARD OF GOBERNORS OF THE FEDERAL RESERVE SYSTEM	2	4
3	BID/ FOMIN/GOBIERNO DE COLOMBIA	1	2
4	CONAMI	50	625
5	CONAMI/ FOPROMI/ ADA/ COSUDE	10	45
6	CONAMI/ GIF	2	47
7	CONAMI/ UAF	3	**37**
8	Contraloría General de la República - CGR	1	1
9	Federación Latinoamericana de Bancos - FELABAN	1	2
10	Instituto de Seguridad Social - INSS	1	5
11	Instituto de Auditores Internos de Nicaragua	1	1
12	Ministerio de Hacienda y Crédito Público - MHCP	1	3
13	PROCOMIN/UNAN	1	2
14	REDCAMIF / ADOPEM	1	1
15	SOLTECAP, S. A.	3	3
16	Universidad Central de Managua - UCN	1	1
17	Universidad Nacional Autónomo - UNAN	1	3
18	Universidad de Ingeniería -UNI-Dirección de Posgrado	2	2
19	Universidad Americana	1	2
	Totales	**86**	**789**