



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA CARTERA DE
CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“TENA LTDA”, CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO DEL
AÑO 2020

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORA:

KATY GRICELDA MAMALLACTA ALVARADO

Riobamba – Ecuador

2022



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA CARTERA DE
CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“TENA LTDA”, CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO DEL
AÑO 2020.

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORA: KATY GRICELDA MAMALLACTA ALVARADO

DIRECTOR: Doc. ALBERTO PATRICIO ROBALINO

Riobamba – Ecuador

2022

© 2022, Katy Gricelda Mamallacta Alvarado

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho del Autor.

Yo, **KATY GRICELDA MAMALLACTA ALVARADO**, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 25 de mayo de 2022

Katy Gricelda Mamallacta Alvarado

CI: 1500828023

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; tipo: Proyecto de Investigación; **EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA CARTERA DE CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA”, CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO DEL AÑO 2020.** realizado por la señorita: **KATY GRICELDA MAMALLACTA ALVARADO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. María Elizabeth Vallejo Villacis PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	_____	2022-05-25
Doc. Alberto Patricio Robalino DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN	_____	2022-05-25
Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz MIEMBRO DEL TRIBUNAL	_____	2022-05-25

DEDICATORIA

Dedico a Dios que me bendice y me cuida todos los días de mi vida, así mismo dedico con todo el amor y cariño a mi esposo Cristian Cueva por su sacrificio y esfuerzo para darme una carrera universitaria, quien estuvo siempre a mi lado en los momentos más difíciles de la vida, a mi príncipe azul André Cueva quien desde muy pequeño tuvo que soportar mi ausencia, mis descuidos y aun así me ama tanto, a mis padres Jorge y Olga, a mis hermanos y suegros, que fueron un apoyo importante y ahora comparten mi felicidad.

KATY

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios todo poderoso quien me ha permitido estar con vida para cumplir un objetivo más, así mismo y de manera especial quiero agradecer a mi esposo Cristian y a mi hijo André, quienes fueron el principal apoyo durante los años de estudio, ellos han sido los que con paciencia y mucho amor supieron soportar y entender los días que no pude estar a su lado cuando me necesitaban, también agradezco a la gloriosa Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, la institución que me acogió y me ha formado una profesional que ahora con orgullo realizo este trabajo de titulación, a mis profesores, compañeros y amigos de la universidad con quienes compartí y me llevo hermosos recuerdos.

Así mismo, de manera especial quiero agradecer al Dr. Alberto Patricio Robalino director, y a la Ing. Raquel Colcha miembro, quienes han sido mi guía y apoyo muy importante en la realización de este trabajo de titulación.

KATY

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	2
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Formulación de problema	2
1.3. Delimitación del problema	3
1.4. Sistematización del problema	3
1.5. Objetivos.....	3
1.5.1. <i>Objetivo general</i>	3
1.5.2. <i>Objetivos específicos</i>	3
1.6. Justificación.....	4
1.6.1. <i>Justificación teórica</i>	4
1.6.2. <i>Justificación metodológica</i>	4
1.6.3. <i>Justificación práctica</i>	4
1.7. Marco Referencial	4
1.7.1. <i>Antecedentes de la investigación</i>	4
1.8. Marco teórico	5
1.8.1. <i>Cooperativa de Ahorro y Crédito</i>	5
1.8.1.1. <i>Segmentación de las cooperativas de Ahorro y Crédito</i>	5
1.8.1.2. <i>Base Legal</i>	6
1.8.1.3. <i>Crédito</i>	6
1.8.1.4. <i>Tipos de créditos</i>	6
1.8.1.5. <i>Tasas de interés</i>	8
1.8.1.6. <i>Cartera de Créditos</i>	9
1.8.1.7. <i>Tipos de cartera de crédito</i>	9
1.8.1.8. <i>Novación, Refinanciamiento y Reestructuración de Créditos</i>	10
1.8.1.9. <i>Créditos Novados</i>	10
1.8.1.10. <i>Créditos Refinanciados</i>	10

1.8.1.11. <i>Créditos Reestructurados</i>	11
1.8.1.12. <i>Tipos de riesgos en una cooperativa de ahorro y crédito</i>	11
1.8.1.13. <i>Seguimiento y recuperación de cartera de crédito</i>	13
1.8.1.14. <i>Las 5Cs del crédito</i>	13
1.8.1.15. <i>Indicadores financieros</i>	14
1.8.2. Fundamentación de la Auditoría	16
1.8.2.1. <i>Definición de Auditoría</i>	16
1.8.2.2. <i>Objetivos de la Auditoría</i>	16
1.8.2.3. <i>Tipos de auditoría</i>	17
1.8.2.4. <i>Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAs)</i>	18
1.8.2.5. <i>Fases del Examen especial</i>	21
1.8.2.6. <i>Técnicas de auditoría</i>	24
1.8.2.7. <i>Procedimientos de auditoría</i>	25
1.8.2.8. <i>Papeles de trabajo</i>	26
1.8.2.9. <i>Hallazgos de auditoría</i>	27
1.8.2.10. <i>Índice, marcas y referencias de auditoría</i>	27
1.8.2.11. <i>Riesgo de auditoría</i>	28
1.8.3. Control interno	28
1.8.3.1. <i>Métodos de evaluación del control interno</i>	28
1.8.3.2. <i>Componentes del Coso ERM 2017</i>	29
1.8.4. Idea para defender	31
1.9. Marco Conceptual	31

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO	32
2.1. Enfoque de investigación	32
2.2. Tipos de investigación	32
2.2.1. <i>Investigación de campo</i>	32
2.2.2. <i>Investigación bibliográfica</i>	32
2.2.3. <i>Investigación no experimental</i>	33
2.2.4. <i>Investigación descriptiva</i>	33
2.3. Población y muestra	33
2.3.1. <i>Población</i>	33
2.3.2. <i>Muestra</i>	33
2.4. Métodos de investigación	33
2.4.1. <i>Método deductivo</i>	34

2.4.2.	<i>Método analítico</i>	34
2.4.3.	<i>Método sintético</i>	34
2.5.	Técnicas de investigación	34
2.5.1.	<i>Entrevistas</i>	34
2.5.2.	<i>Encuesta</i>	34
2.6.	Instrumentos de investigación	35
2.6.1.	<i>Guía de entrevista</i>	35
2.6.2.	<i>Cuestionario</i>	35
2.7.	Análisis e interpretación de resultados	35
2.8.	Verificación de la idea a defender	45

CAPÍTULO III

3.	MARCO PROPOSITIVO	46
3.1.	Título	46
3.2.	Contenido de la propuesta	46
3.2.1.	<i>Archivo permanente</i>	47
3.2.2.	<i>Archivo corriente</i>	86
	CONCLUSIONES	166
	RECOMENDACIONES	167
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Intervalos de segmentación.....	6
Tabla 2-1:	Tasas de interés.....	8
Tabla 3-1:	Componentes del Coso ERM 2017	30
Tabla 4-1:	Principios del COSO ERM 2017.....	30
Tabla 1-2:	Frecuencia de capacitación al personal	35
Tabla 2-2:	Análisis de Capacitaciones adecuadas.....	36
Tabla 3-2:	Aprobación de solicitud de crédito.....	37
Tabla 4-2:	Control al cumplimiento de normativa.....	38
Tabla 5-2:	Sanciones al personal	39
Tabla 6-2:	Seguimiento a la cartera vencida.....	40
Tabla 7-2:	Método eficiente de recuperación de cartera	41
Tabla 8-2:	Nivel de riesgo de crédito.....	42
Tabla 9-2:	Sistema contable adecuado.....	43
Tabla 10-2:	Aporte del examen especial.....	44

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-1:	Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas	19
Gráfico 2-1:	Fases del Examen especial	21
Gráfico 3-1:	Etapas de la auditoría	21
Gráfico 4-1:	Clasificación de los papeles de trabajo	26
Gráfico 5-1:	Atributos de hallazgos	27
Gráfico 1-2:	Frecuencia de capacitación al personal	36
Gráfico 2-2:	Análisis de capacitaciones adecuadas	37
Gráfico 3-2:	Aprobación de solicitud de crédito	38
Gráfico 4-2:	Control al cumplimiento de normativa	39
Gráfico 5-2:	Sanciones al personal	40
Gráfico 6-2:	Seguimiento a la cartera vencida	41
Gráfico 7-2:	Método eficiente de recuperación de cartera	42
Gráfico 8-2:	Nivel de riesgo de crédito	43
Gráfico 9-2:	Sistema contable adecuado	44
Gráfico 10-2:	Aporte del examen especial	45

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: IMAGENES

ANEXO B: CUESTIONARIO PARA LA ENCUESTA

ANEXO C: GUÍA DE ENTREVISTA

RESUMEN

El objetivo de este examen especial a la cuenta cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Tena Ltda.”, de la ciudad del Tena, Provincia de Napo, del año 2020, fue identificar las deficiencias que afectan a la COAC, para lo cual, se elaboró el Marco Teórico basados en fuentes confiables y actualizadas a fin de obtener las definiciones, procesos y demás conceptos fundamentales. En el Marco metodológico se determinó los diferentes métodos de investigación necesarias, además se utilizó las técnicas e instrumentos como: la entrevista y la encuesta que facilitaron la recolección, análisis y la sinterización de la información. Para la ejecución del examen especial a la cuenta cartera de créditos, se utilizó los diferentes procedimientos de auditoría basados en las NAGAs. Lo cual permitió dictaminar la razonabilidad de los valores de la cuenta cartera de créditos, dando como resultado varias deficiencias o debilidades, la más notables fue la morosidad de cartera total alta. Se concluye que con la ejecución del examen especial a la cuenta cartera de créditos, la COAC no cuenta con un plan de mitigación de riesgos de créditos, además no cumple con los procedimientos establecidos en el Manual de Créditos. Se sugirió a los directivos de la COAC utilizar el presente trabajo de titulación como una herramienta para corregir errores, poniendo en práctica las recomendaciones previstas en el informe del examen especial.

Palabras clave: <EXAMEN ESPECIAL>, <COAC TENA>, <CARTERA DE CRÉDITOS>, <RIESGOS DE CRÉDITOS>, <CONTROL INTERNO>, <ANÁLISIS FINANCIERO>, <PLAN DE MITIGACION>, <MANUAL DE CRÉDITOS>.

10-06-2022

1190-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The objective of this special examination of the credit portfolio account of the "Tena Ltda." Savings and Credit Cooperative, of the city of Tena, Napo Province, in the year 2020, was to identify the deficiencies that fail the COAC, to which, the Theoretical Framework was developed based on reliable and updated sources in order to obtain the definitions, processes and other fundamental concepts. In the methodological framework, the different necessary research methods were specialized, in addition to improving techniques and instruments such as: the interview and the survey that facilitated the collection, analysis and synterization of information. For the execution of the special examination of the credit portfolio account, the different audit procedures based on the NAGA were taken. This allowed ruling on the reasonableness of the values of the loan portfolio account, resulting in various deficiencies or weaknesses, the most notable being the delinquency of the high total portfolio. It is concluded that with the execution of the special examination of the credit portfolio account, the COAC does not have a credit risk mitigation plan, and also does not comply with the procedures established in the Credit Manual. It was suggested to the directors of the COAC to use this titling work as a tool to correct errors, putting into practice the recommendations provided in the report of the special examination

Keywords: <SPECIAL EXAMINATION>, <COAC TENA>, <CREDIT PORTFOLIO>, <CREDIT RISKS>, <INTERNAL CONTROL>, <FINANCIAL ANALYSIS>, <MITIGATION PLAN>, <CREDIT MANUAL>.

Lic. Viviana Vanessa Yáñez Valle MS

CI: 0201571411

INTRODUCCIÓN

En el presente documento se ilustra el “Examen especial a la cuenta cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., ciudad Tena, Provincia de Napo, del año 2020”, esto se da a partir de la necesidad de la COAC, que busca profundizar la revisión a la cuenta cartera de crédito y de los resultados obtenidos establecer acciones y estrategias correctivas en busca de cumplir objetivos planteados. Para llevar a cabo este estudio se determina el siguiente orden:

En el Capítulo I, se establece el planteamiento de problema, los objetivos, y el marco teórico, las cuales son el fundamento para la ejecución del examen.

En lo referente al Capítulo II, se detalla el marco metodológico, que abarca el enfoque, tipos y métodos de investigación, además de las herramientas que se utiliza para la realización del examen especial.

Además, en el Capítulo III, se efectúa las fases de auditoría que es la planificación, ejecución y comunicación de resultados, para la cual se divide en archivo permanente y archivo corriente. Finalmente, se determina las conclusiones y recomendaciones en referencia al proceso de auditoría y los resultados obtenidos.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Planteamiento del problema

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., se encuentra domiciliada en el Cantón Tena, Provincia de Napo, se conforma de una matriz que está ubicada en la calle Juan Díaz de Pineda – 168 y Av. 15 de noviembre, además cuenta con 3 sucursales, que se encuentran localizadas en el Cantón Archidona, Cantón Carlos Julio Arosemena Tola y en la parroquia Ahuano. Fue fundada el 9 de enero del año 1964, con Acuerdo Ministerial N.º 1714, y el 17 de abril del mismo año se legalizó en el Ministerio de Bienestar Social. Esta institución es de segmento 2, brinda servicios financieros de captación y colocación de dinero a sus socios y clientes, está bajo la normativa de la Superintendencia de Economía Popular y solidaria, al realizar una investigación a la COAC se concluye que existe procedimientos inadecuados que obstaculizan el cumplimiento de los objetivos planteados por la institución, debido a:

- Falta de capacitación adecuado al personal de créditos y cobranzas, impide que tenga mejor desempeño en la colocación y recuperación de cartera.
- Insuficientes actividades de control al personal de créditos, provoca el desembolso de créditos sin cumplir con la normativa.
- Falta de un plan de mitigación a los riesgos de créditos, reduce la posibilidad de recuperar de manera oportuna carteras vencidas.
- La cartera de crédito presenta un nivel de morosidad alta, induce a obtener riesgo de crédito alto.

El examen especial a la cartera de créditos de la COAC Tena Ltda., en el año 2020, se realizará por las irregularidades antes citadas, la cual ayudará a la toma de decisiones que permitirá mitigar las deficiencias existentes.

1.2. Formulación de problema

¿De qué manera el examen especial a la cuenta cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., Cantón Tena, Provincia de Napo, periodo 2020 permitirá determinar las deficiencias que afectan a la organización?

1.3. Delimitación del problema

Objeto de estudio:	Cartera de créditos
Área:	Créditos
Aspectos:	Gestión créditos
Espacio:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda.
Limite Espacial:	Matriz Tena
Periodo:	2020

1.4. Sistematización del problema

- ¿Cómo se puede capacitar al personal de créditos y cobranzas para propiciar conocimientos necesarios que permita la oportuna recuperación de cartera?
- ¿Cómo controlar al personal de créditos para evitar el incumplimiento de la normativa?
- ¿Cómo se puede desarrollar un plan de mitigación de riesgos de crédito para evitar altos valores en cuentas incobrables?
- ¿Cómo se puede reducir el nivel de morosidad para que no afecte a la liquidez de la organización?

1.5. Objetivos

1.5.1. *Objetivo general*

Realizar un examen especial a la cuenta cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Tena Ltda.”, Cantón Tena, Provincia de Napo del año 2021, mediante la aplicación de procesos de auditoría para determinar las deficiencias que afectan a la organización.

1.5.2. *Objetivos específicos*

- Definir el marco teórico referente al examen especial y la cartera de créditos, a través de la investigación bibliográfica adecuada y actualizada para fundamentar el estudio programado.
- Determinar el marco metodológico, mediante la selección de método, técnicas y herramientas necesarias para la obtención de información que permita el adecuado desarrollo del examen especial.
- Ejecutar el examen especial a la cuenta de cartera de crédito, mediante la aplicación de procedimientos de auditoría para emitir un informe que propicie la mitigación de los riesgos

de créditos.

1.6. Justificación

1.6.1. Justificación teórica

En base a la información obtenida de la revisión bibliográfica y los conocimientos adquiridos, la auditoría se trata de una investigación minucioso al objeto de estudio, esto permite identificar y analizar los problemas para minimizar o mitigar los riesgos existentes, además es una herramienta de apoyo para la toma de decisiones adecuadas que conlleven a alcanzar los objetivos planteados por la institución. Esta investigación se desarrolla con la intención de verificar la razonabilidad de la cuenta cartera de crédito presentados en el balance general, así mismo el cumplimiento de la normativa presentada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en cuanto a la cartera de crédito de la COAC Tena Ltda.

1.6.2. Justificación metodológica

La metodología que se aplicará se basa en una investigación de elementos importantes, la cual servirá de guía para realizar el proceso de auditoría que consiste en aplicar ciertos instrumentos de investigación para obtener información suficiente y pertinente que permita analizar los componentes de la cartera de crédito.

1.6.3. Justificación práctica

La ejecución del examen especial permitirá identificar los errores o deficiencias que pueden afectar a la colocación y recuperación de cartera, la misma facilitará formular las recomendaciones pertinentes que propiciará la adecuada toma de decisiones.

1.7. Marco Referencial

1.7.1. Antecedentes de la investigación

En la COAC Tena Ltda. En periodos anteriores no se ha realizado auditorías a la cuenta cartera de créditos, por lo tanto, se basará el estudio en las investigaciones realizadas en otras instituciones:

De acuerdo con Naula, (2018, p.182), en su tesis titulada “Examen especial a la cuenta cartera de

crédito de la COAC Sumac Lacta Ltda., periodo 2017”, presenta como resultado del examen especial lo siguiente: “No se ha realizado capacitaciones constantes a las personas encargadas del área de créditos y cobranzas”

Así mismo, en el artículo científico “Comportamiento de la cartera de crédito y su incidencia en la liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 de la ciudad de Ambato, año 2015” Quinatoa menciona lo siguiente:

La inadecuada forma de conceder créditos, así como, la inestabilidad política y económica del país ha disminuido de manera significativa la calidad de cartera, contribuyendo a que éstos no puedan cubrir con sus compromisos adquiridos con las cooperativas, generando de esta manera una alta cartera de crédito vencida, su difícil recuperación incide directamente a que el resultado financiero presente un riesgo elevado. (Quinatoa 2017, p.12)

Además, para los autores (Masaquiza, Tite, López y Mayorga, 2021, p.16) en su artículo científico que se titula “Estrategias financieras para la gestión de la cartera vencida en cooperativas de ahorro y crédito” afirman que: “La importancia del manejo eficiente y responsable del departamento de crédito en una entidad financiera resulta muy importante porque permite evitar los altos riesgos de morosidad y contribuye asegurar la rentabilidad de las instituciones”.

1.8. Marco teórico

1.8.1. Cooperativa de Ahorro y Crédito

De acuerdo con INEC (2017, p.1). “Las cooperativas de ahorro y crédito o, simplemente, cooperativas de crédito son sociedades cooperativas cuyo objeto social es servir las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito”

De acuerdo con esta definición se entiende que una Cooperativa de Ahorro y Crédito es una institución financiera que realiza actividades como la captación de fondos mediante las cuentas de ahorros y la colocación a través de otorgamientos de créditos.

1.8.1.1. Segmentación de las cooperativas de Ahorro y Crédito

Tabla 1-1: Intervalos de segmentación

Segmento	Activos	Cobertura (número de cantones)	Número de socios
Segmento 1	0 – 250.000	1	Mas de 700
Segmento 1	0 – 1'100.000	1	Hasta 700
Segmento 2	250.001 – 1'100.000	1	Mas de 700
Segmento 2	0 – 1'100.000	2 o más	Sin importar el número de socios
Segmento 2	1'100.001 – 9'600.000	Sin importar el número de cantones que opera	Hasta 7.100
Segmento 3	1'100.001 o más	Sin importar el número de cantones que opera	Mas de 7.100
Segmento 3	9'600.000 o más	Sin importar el número de cantones que opera	Hasta 7.100

Fuente: (Junta de Regulación Monetaria y Financiera, 2018)

Elaborado por: Mamallacta Katy, 2021

1.8.1.2. Base Legal

Las Cooperativas de Ahorro y crédito, son reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, por lo tanto, debe cumplir todas los reglamentos y disposiciones que emita el ente regulador antes mencionado. Además, está bajo las leyes que rigen en el país como:

- La Constitución del Ecuador
- Código Orgánico Monetario y Financiero.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del sector financiero.
- Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del sector financiero.
- Normas, resoluciones y reformas para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, emitido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

1.8.1.3. Crédito

En el Manual de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito define de esta forma: “Corresponde a un activo de la cooperativa generado por la colocación de recursos, siendo responsabilidad de la entidad velar por la recuperación de estos” (SEPS, 2021, p.19),

Se puede concluir que la palabra crédito hace referencia al desembolso de dinero a favor de un beneficiario con la finalidad de recuperar el capital invertido más intereses en un periodo de tiempo determinado.

1.8.1.4. Tipos de créditos

En el Manual de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Superintendencia de la

economía popular y solidaria, menciona que las cooperativas otorgarán los siguientes tipos de crédito:

- **“Crédito Productivo:** Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas por un plazo superior a un año para financiar proyectos productivos cuyo monto, en al menos el 90%, sea destinado para la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y compra de derechos de propiedad industrial. Se exceptúa la adquisición de franquicias, marcas, pagos de regalías, licencias y la compra de vehículos de combustible fósil.
Se incluye en este segmento el crédito directo otorgado a favor de las personas jurídicas no residentes de la economía ecuatoriana para la adquisición de exportaciones de bienes y servicios producidos por residentes.
- **Crédito Comercial Ordinario:** Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100.000, destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil, incluyendo los que son para fines productivos y comerciales.
- **Crédito Comercial Prioritario:** Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100.000 destinado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales, que no estén categorizados en el segmento comercial ordinario.
- **Crédito de Consumo Ordinario:** Es el otorgado a personas naturales destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil.
- **Crédito de Consumo Prioritario:** Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas.
- **Crédito Educativo:** Comprende las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano; en ambos casos la formación y capacitación deberá ser debidamente acreditada por los órganos competentes.
- **Crédito de Vivienda de Interés Público:** Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda única y de primer uso, concedido con la finalidad de transferir la cartera generada a un fideicomiso de titularización con participación del Banco Central del Ecuador, cuyo valor comercial menor o igual a USD 70.000 y cuyo valor por metro cuadrado sea menor o igual a USD 890.00.

- **Crédito Inmobiliario:** Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios; para la adquisición de terrenos destinados a la construcción de vivienda propia; y, para la adquisición de vivienda terminada para uso del deudor y su familia no categorizada en el segmento de crédito Vivienda de Interés Público.

Microcrédito: Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100.000, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.” (SEPS, 2021, pp-6-9)

1.8.1.5. Tasas de interés

De acuerdo con Banco Central del Ecuador (2021, p.1), presenta las siguientes tasas de interés para el Sector Financiero privado, público y, Popular y Solidario.

Tabla 2-1: Tasas de interés

JUNIO-2021			
TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES PARA EL SECTOR FINANCIERO PRIVADO, PÚBLICO Y, POPULAR Y SOLIDARIO			
Tasas Referenciales		Tasas Máximas	
Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento:	% anual	Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento:	% anual
Productivo Corporativo	8.06	Productivo Corporativo	9.33
Productivo Empresarial	9.78	Productivo Empresarial	10.21
Productivo PYMES	11.14	Productivo PYMES	11.83
Consumo	16.56	Consumo Prioritario	17.30
Educativo	9.10	Educativo	9.50
Educativo Social	5.91	Educativo Social	7.50
Vivienda de Interés Público	4.97	Vivienda de Interés Público	4.99
Vivienda de Interés Social	4.98	Vivienda de Interés Social	4.99
Inmobiliario	10.07	Inmobiliario	11.33
Microcrédito Minorista	20.12	Microcrédito Minorista	28.50
Microcrédito de Acumulación Simple	20.99	Microcrédito de Acumulación Simple	25.50
Microcrédito de Acumulación Ampliada	20.55	Microcrédito de Acumulación Ampliada	23.50
Inversión Pública	8.32	Inversión Pública	9.33

TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS PROMEDIO POR INSTRUMENTO			
Tasas Referenciales	% anual	Tasas Referenciales	% anual
Depósitos a plazo	5.51	Depósitos de Ahorro	1.08
Depósitos monetarios	0.81	Depósitos de Tarjetahabientes	1.18
Operaciones de Reporto	1.50		
3. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS REFERENCIALES POR PLAZO			
Tasas Referenciales	% anual	Tasas Referenciales	% anual
Plazo 30-60	4.24	Plazo 121-180	5.57
Plazo 61-90	4.39	Plazo 181-360	5.95
Plazo 91-120	4.98	Plazo 361 y más	7.76

Fuente: (Banco Central del Ecuador, 2021, p. 1)

Elaborado por: Katy Mamallacta, 2021

1.8.1.6. Cartera de Créditos

La cartera de crédito es una cuenta que pertenece al activo, se compone de operaciones crediticias que se han otorgado a sus socios o clientes, se pueden proporcionar en diferentes modalidades o líneas de crédito, estas son aprobados de acuerdo con la normativa vigente y manual de créditos de la institución. (Lucero, 2020)

En conclusión, la cartera de créditos comprende los valores de los diferentes tipos de créditos que una institución ha otorgado a quienes solicitan contar con capital ya sea para empezar un emprendimiento, comprar con bien, para consumo, etc.

1.8.1.7. Tipos de cartera de crédito

- **Cartera Vencida:** La cartera de crédito vencida hace referencia al monto total de crédito otorgado que no ha sido pagado puntual por el beneficiario.

En cuanto a este tema SEPS, (2021, p.15) en su Manual de créditos menciona lo siguiente:

“Para identificar la cartera vencida es muy importantes estudiar una serie de variables como son los determinantes económicos, políticos y administrativos; los determinantes económicos, ya que ellos reflejan la riqueza, producción económica, o ingresos en un país, estado o municipio, los determinantes políticos parte de la idea que los impuestos, son un problema político”.

- **Cartera de crédito que no devenga interés**

Para el autor Gutiérrez (2020, p.25) este tipo de cartera consiste en:

“El valor de toda clase de créditos que, por mantener valores, cuotas o dividendos, dejan de

devengar interés e ingresos”. Esto significa que la cartera de crédito no devenga interés, cuando ha transcurrido un tiempo en el vencimiento de una cuota, aun cuando las demás cuotas han sido canceladas en el tiempo establecido, pero esto puede ser considerada como una cartera en riesgo por lo que se debe tomar medidas para su cobro, ya que representa una pérdida para la empresa”.

- **Cartera de crédito por vencer**

Este tipo de cartera se refiere a las cuotas vigentes que deben ser cancelados por los deudores, es decir se aproxima a su vencimiento o se encuentra dentro del tiempo establecido o su vez no se ha vencido. (Naula, 2018, p.22)

1.8.1.8. Novación, Refinanciamiento y Reestructuración de Créditos

1.8.1.9. Créditos Novados

De acuerdo con Art. 19 de la Junta de Regulación Monetaria y Financiera, determina que:

Novación es una operación de crédito por medio del cual se exhorta la obligación original con las garantías y demás obligaciones y nace una nueva, totalmente distinta. No se concederán novaciones de forma automática, así mismo, toda petición de novación deberá ser solicitada por el deudor, de forma escrita e individual debidamente documentada y sustentada en un reporte de crédito. Los intereses vencidos y de mora, de la operación de crédito original no podrán ser objeto de novación. En caso de quedar intereses pendientes, deberá estipularse su forma de pago, sin que se intereses adicionales. (Junta de Regulación Monetaria y Financiera, 2015, pág. 10)

1.8.1.10. Créditos Refinanciados

De los créditos refinanciados el Art. 21 de la Junta de Regulación Monetaria y Financiera, menciona lo siguiente:

Se realizará por solicitud del socio cuando éste pronostique dificultades temporales de liquidez, pero su proyección de ingresos demuestre su capacidad para producir utilidades o ingresos netos que cubran el refinanciamiento a través de una tabla de amortización. El refinanciamiento de crédito no procederá con aquellas, cuya categoría de riesgo de crédito sea superior a "B-2". Las operaciones de crédito podrán

refinanciarse por una sola vez. Los intereses vencidos y de mora, de la operación de crédito original no podrán ser objeto de refinanciamiento. En caso de quedar intereses pendientes, en el respectivo instrumento deberá estipularse su forma de pago, siempre y cuando no genere intereses adicionales. (Junta de Regulación Monetaria y Financiera, 2015, pág. 10)

1.8.1.11. *Créditos Reestructurados*

La Junta de Regulación Monetaria y Financiera (2015), en su Art. 22, menciona que:

“Se realizará por una solicitud del socio cuando éste presente debilidades importantes en su proyección de liquidez, donde el cambio en el plazo y las condiciones financieras contribuyen a mejorar la situación económica del socio, y la probabilidad de recuperación del crédito. Esta medida se brindará a los deudores, cuando esté debidamente justificada y comprobada, la misma que determine la disminución solo su capacidad de pago, pero no su intención de cancelación. En la reestructuración se podrá realizar la consolidación de todas las deudas que el deudor mantenga con la entidad. Podrán reestructurarse por una sola vez. Un crédito reestructurado permanecerá en la categoría de riesgo en el que se encuentre al momento de realizar dicha reestructuración. El ascenso de la calificación de un crédito reestructurada a la subsiguiente categoría se la realizará cuando el deudor haya realizado el pago de, por lo menos, tres (3) cuotas consecutivas sin haber registrado morosidad. En caso de retrasarse en los pagos, continuará el proceso de deterioro en la calificación. Los intereses vencidos y de mora, de la operación de crédito original no podrán ser objeto de reestructuración. En caso de quedar intereses pendientes, en el respectivo instrumento deberá estipularse su forma de pago, el mismo que no podrá generar intereses adicionales. (Junta de Regulación Monetaria y Financiera, 2015, pág.10)

1.8.1.12. *Tipos de riesgos en una cooperativa de ahorro y crédito*

De acuerdo con SEPS (2018, p.17), Resolución N.º SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279 los riesgos que puede presentar una cooperativa de ahorro y crédito son las siguientes:

Riesgo de Crédito

El riesgo de crédito es la posibilidad de incurrir en pérdidas, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones por parte del deudor, en operaciones de intermediación financiera. Este incumplimiento se manifiesta en el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidades en el pago de las obligaciones pactadas. (SEPS, 2018, p.11)

Además, para la Junta de Regulación Monetaria y Financiera (2018, p.19), el riesgo de crédito

“Es la posibilidad de que, llegando a su vencimiento, un cliente no realice el pago correspondiente a sus compromisos contraídos, por falta de liquidez; asumiendo los riesgos de crédito

Una vez analizado lo que manifiestan los diferentes autores, puedo concluir que el riesgo de crédito hace referencia a una posible pérdida de valores concedidos en forma de crédito, por el incumplimiento de pago por parte del deudor.

Tipos de riesgo de crédito: Según, SEPS (2016, p.4), los riesgos de créditos son los siguientes:

- **Riesgo normal:** *Es cuando se presenta una probabilidad de pérdida baja, la cual no afecta significativamente a los procesos de la entidad.*
- **Riesgo medio:** *Es cuando se presenta una probabilidad moderada, que puede afectar a ciertos procesos de la entidad.*
- **Riesgo alto:** *Es cuando se presenta una probabilidad de pérdida alta que puede afectar el funcionamiento normal de los procesos de la entidad, por lo tanto, es necesario tomar acciones eficientes.*
- **Riesgo crítico:** *Se da cuando una existe una probabilidad de pérdida alta que puede afectar gravemente a la continuidad del negocio, incluso la liquidación de la entidad, esto requiere de acciones inmediatas por parte de la alta dirección.*

Riesgo de Liquidez

Se refiere a la pérdida considerable que es ocasionada por diferentes eventos que impide disponer de recursos financieros para cumplir con las obligaciones contraídas. (SEPS, 2021, p.7)

Riesgo inherente

Es el nivel de riesgos propio de la actividad con los controles existentes en el momento de la evaluación del riesgo. (SEPS, 2021, p.7)

Riesgo residual

Nivel de riesgo esperado después de aplicar los controles. (SEPS, 2021, p.7)

Riesgo operativo

De acuerdo con la Superintendencia de Economía Popular Solidaria en el *Manual de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito*, menciona que:

“Es la posibilidad de que se produzcan pérdidas para la entidad, debido a fallas o insuficiencias originadas en procesos, personas, tecnología de información y eventos externos. El riesgo operativo no incluye los originados por el entorno político, económico y social, los riesgos sistémicos, estratégico y de reputación”. (SEPS, 2021, p.8)

Riesgo legal

De acuerdo con la Superintendencia de Economía Popular Solidaria en el *Manual de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito*, menciona que:

Es la probabilidad de que una entidad incurra en pérdidas debido a la inobservancia e incorrecta aplicación de disposiciones legales, normativas e instrucciones emanadas por organismos de control; aplicación de sentencias o resoluciones judiciales o administrativas adversas; deficiente redacción de textos, formalización o ejecución de actos, contratos o transacciones o porque los derechos de las partes contratantes no han sido debidamente estipulados. (SEPS, 2021, p.8)

1.8.1.13. Seguimiento y recuperación de cartera de crédito

Según el Manual emitida por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera que reposa en el Banco Central del Ecuador, manifiesta lo siguiente:

“El seguimiento debe ser altamente dinámico y para ello deberán contar con un plan de recuperación establecido por la institución que incluya llamadas telefónicas, visitas específicas, utilización de correo electrónico, mensajes de texto, entre otros. Es importante anotar que el seguimiento tiene como propósito principal la recuperación de lo adeudado; sin embargo, es responsabilidad del funcionario del crédito verificar que el plan de inversión se haya ejecutado” (Banco Central del Ecuador, 2021, pág.27)

1.8.1.14. Las 5Cs del crédito

- **Capacidad.** El solicitante del crédito debe tener la capacidad del pago suficiente para hacer frente a sus obligaciones, se considera lo más importante en el otorgamiento de crédito.
- **Capital.** Se refiere al análisis del patrimonio con que cuenta el socio, para que no se sobre endeude, mediante el análisis definir claramente el monto de crédito que será otorgado y que pueda cumplir con sus pagos.
- **Carácter.** Para que un solicitante reciba el crédito, no basta con que cumpla con los requisitos, sino también debe ser una persona confiable que cumpla con las obligaciones que se contraiga, se considera que tenga una buena reputación tanto en los negocios y la vida social sea responsable.
- **Colateral.** Para poder otorgar el crédito se requiere la entrega de una garantía ya sea en forma de bienes muebles o inmuebles, que será aplicado para hacer frente a las obligaciones contraídas por el solicitante.

- **Conveniencia.** Se refiere que tanto el deudor, como el intermediario, deben estar en posibilidades de obtener un rendimiento adecuado de los créditos otorgados así la recuperación del crédito sean más conveniente. (Bello, 2021, p. 1)

Se puede concluir que las 5Cs facilitan a los solicitantes y a los intermediarios financieros tenga la confianza en el momento de otorgar el crédito, y que estos sirvan como referencia para que el solicitante esté dispuesto a solicitar y el intermediario pueda otorgar el crédito.

1.8.1.15. *Indicadores financieros*

Los indicadores de morosidad de cartera se refieren a la medición de cartera improductiva frente a la cartera de crédito total, el resultado de la división de dos cifras multiplicado por 100, permite conocer el porcentaje de morosidad, la cual se puede determinar como “riesgo bajo”, “riesgo medio” y “riesgo alto”.

Morosidad de cartera consumo prioritario

$$\text{Fórmula} \quad MCT = \frac{\text{Cartera improductivo consumo prioritario}}{\text{Cartera bruta consumo prioritario}}$$

Morosidad de cartera de microcrédito

$$\text{Fórmula} \quad MCT = \frac{\text{Cartera improductivo microcrédito}}{\text{Cartera bruta microcrédito}}$$

Morosidad de cartera de consumo ordinario

$$\text{Fórmula} \quad MCT = \frac{\text{Cartera improductivo consumo ordinario}}{\text{Cartera bruta consumo ordinario}}$$

Morosidad de cartera de crédito total

$$\text{Fórmula} \quad MCT = \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera bruta}}$$

De acuerdo con Cáceres, (2019, p. 60-62), los siguientes indicadores financieros son importantes para desarrollar la matriz de control de indicadores desde la perspectiva financiera y clientes, las que guardan relación en el área de créditos y cobranzas, este análisis se lo realiza con la finalidad

de determinar la situación económica y financiera de la COAC “Tena Ltda.”

Rendimiento sobre el activo (ROA)

Este indicador varía de acuerdo con el sector que pertenece la organización, generalmente el resultado superior de 5% se considera aceptable.

Fórmula	$ROA = \frac{(Utilidad\ Neta)}{Total\ de\ Activos}$
Rango de medición	Óptimo > 5% Normal 3% - 5% Crítico < 3%

Indicador rendimiento sobre el patrimonio (ROE)

Es un indicador de rentabilidad que indica el rendimiento generado por la COAC con relación al Capital que ha sido utilizada para la inversión en la actividad de intermediación financiera, Analiza la eficiencia de los ingresos generados. Normalmente en todo negocio se espera obtener un rendimiento superior al 10%

Fórmula	$ROE = \frac{(Utilidad\ Neta)}{Capital\ Contable}$
Rango de medición	Óptimo > 10% Normal 5% - 10% Crítico < 5%

Indicador de morosidad total

Es un indicador que permite medir el porcentaje de la cartera improductiva con relación a la cartera total. En este análisis mientras más bajo sea el resultado significa que el índice de morosidad se encuentra dentro de los rangos normales.

Fórmula	$MCT = \frac{Cartera\ improductiva}{Cartera\ bruta}$
Rango de medición	Óptimo < 5% Normal 5% - 6% Crítico > 6%

Calidad de activos

Es un indicador que mide la calidad de activos para generar rendimientos entendiéndose así, cuando el índice presenta un porcentaje alto se determina que la COAC tiene eficiencia en la colocación de créditos. En este sentido mucho tiene que ver los activos productivos que son un factor importante para aumentar el rendimiento financiero.

Fórmula	$CA = \frac{\text{Activos Productivos}}{\text{Total de Activos}}$
Rango de medición	<p>Óptimo > 80%</p> <p>Normal 80% - 70%</p> <p>Crítico < 70%</p>

Indicador de capacitación Talento Humano

Este indicador permite medir el nivel de capacitación que tienen los funcionarios de la COAC, es fundamental recalcar que los colaboradores del área de créditos deben estar capacitados adecuadamente para cumplir con eficiencia sus responsabilidades.

Fórmula	$CA = \frac{\# \text{ Empleados capacitados}}{\text{Total de empleados}}$
Rango de medición	<p>Óptimo > 90%</p> <p>Normal 70% - 90%</p> <p>Crítico < 70%</p>

1.8.2. Fundamentación de la Auditoría

1.8.2.1. Definición de Auditoría

Según Plácido (2019, p.16) “La auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar evidencias de una manera objetiva y se aplica en distintas actividades de la organización social: empresas privadas y públicas, entidades de otros sectores, ámbito fiscal, operacional, medioambiental, forense, informático, etc.”

Otro autor como es Moreno (2009, p.6), en su libro que se titula Auditoría, menciona que “la auditoría constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización”.

En conclusión, la Auditoría es un proceso investigativo que se realiza con el fin de identificar y analizar las irregularidades que existen en una organización, para lo cual es importante obtener información o evidencias suficientes y pertinentes.

1.8.2.2. Objetivos de la Auditoría

Los objetivos de auditoría pueden ser varias, sin embargo, Arenas y Moreno mencionan que los principales objetivos son los siguientes:

- Ejecutar una revisión independiente de las actividades a fin de emitir un informe profesional sobre la razonabilidad de sus operaciones y sus resultados.
- Evaluar el cumplimiento de los planes, programas, políticas, normas y lineamientos que regulen la actuación de los empleados y funcionarios de la entidad.
- Evaluar la estructura del control interno del ente con el alcance necesario para dictaminar sobre el mismo.
- Evaluar el grado de eficiencia en el logro de los objetivos previstos por el ente y el grado de eficiencia y eficacia con que se han manejado los recursos disponibles. (Arenas y Moreno , 2008, p.10).

Al revisar los objetivos citados, se llega a la conclusión de que el objetivo fundamental de una auditoría es identificar las irregularidades y debilidades que esté ocurriendo en una organización para plantear las posibles soluciones a través de las recomendaciones que se presenta en el informe de auditoría.

1.8.2.3. Tipos de auditoría

La auditoría se clasifica de la siguiente manera, como lo menciona Moreno:

- **De Gestión u Operacional:** *Consiste en el examen y evaluación, que se realiza a una entidad para establecer el grado de Economía, Eficiencia y Eficacia en la planificación, control y uso de los recursos y comprobar la observancia de las disposiciones pertinentes, con el objetivo de verificar la utilización más racional de los recursos y mejorar las actividades o materias examinadas, de acuerdo con los objetivos y metas previstos.*
- **Integrales:** *Son aquellas auditorías que se encuentran en el punto medio entre una auditoría de gestión y una financiera, ya que es contable – financiera y tiene elementos de gestión en una gran medida, teniendo en cuenta la actividad fundamental de la unidad auditada. En ésta debe definirse en las conclusiones si los Estados Financieros reflejan razonablemente la situación financiera y los resultados de sus operaciones y si los recursos que maneja la entidad y que fueron revisados, se utilizan con Economía, Eficiencia y Eficacia.*
- **Financiera:** *Consiste en el examen y evaluación de los documentos, operaciones, registros y Estados Financieros de la entidad, para determinar si éstos reflejan, razonablemente, su situación financiera y los resultados de sus operaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones económico-financieras, con el objetivo de mejorar los procedimientos relativos a las mismas y el control interno.*
- **Temáticas:** *Se refiere a aquellas que se ejecutan con el propósito de examinar puntualmente entre uno y cuatro temas específicos, abarcando con toda profundidad los aspectos vinculados a estos temas que permitan evaluar en toda su dimensión si la unidad cumple con*

las regulaciones establecidas.

- **Especiales:** *Consisten en la verificación de asuntos y temas específicos, de una parte, de las operaciones financieras o administrativas, de determinados hechos o situaciones especiales y responde a una necesidad específica.*
- **Recurrente:** *Son aquellas donde se examinan los Planes de Medidas elaborados en auditorías anteriores donde se obtuvo calificación de Deficiente o Malo, tratándose de Auditorías de Gestión, Integrales, Financieras, Temáticas o Especiales.* (Moreno, 2009, p.7)

De acuerdo con las definiciones revisadas, los tipos de auditoría son varias, las cuales se realizan de acuerdo a las necesidades de cada organización, en este caso, se va a realizar un examen especial a la cuenta cartera de créditos, esta es una área específica, en la cual se procederá a aplicar las tres fases de auditoría enfocada en el área antes mencionado, para el desarrollo de dicho examen se procederá a diseñar papeles de trabajos necesarios y pertinentes que permita analizar la cartera de crédito

1.8.2.4. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAs)

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, presentan procedimientos establecidos para realizar una auditoría de forma adecuada, por lo tanto, según (Manrique , 2019), se clasifica como se presenta a continuación:

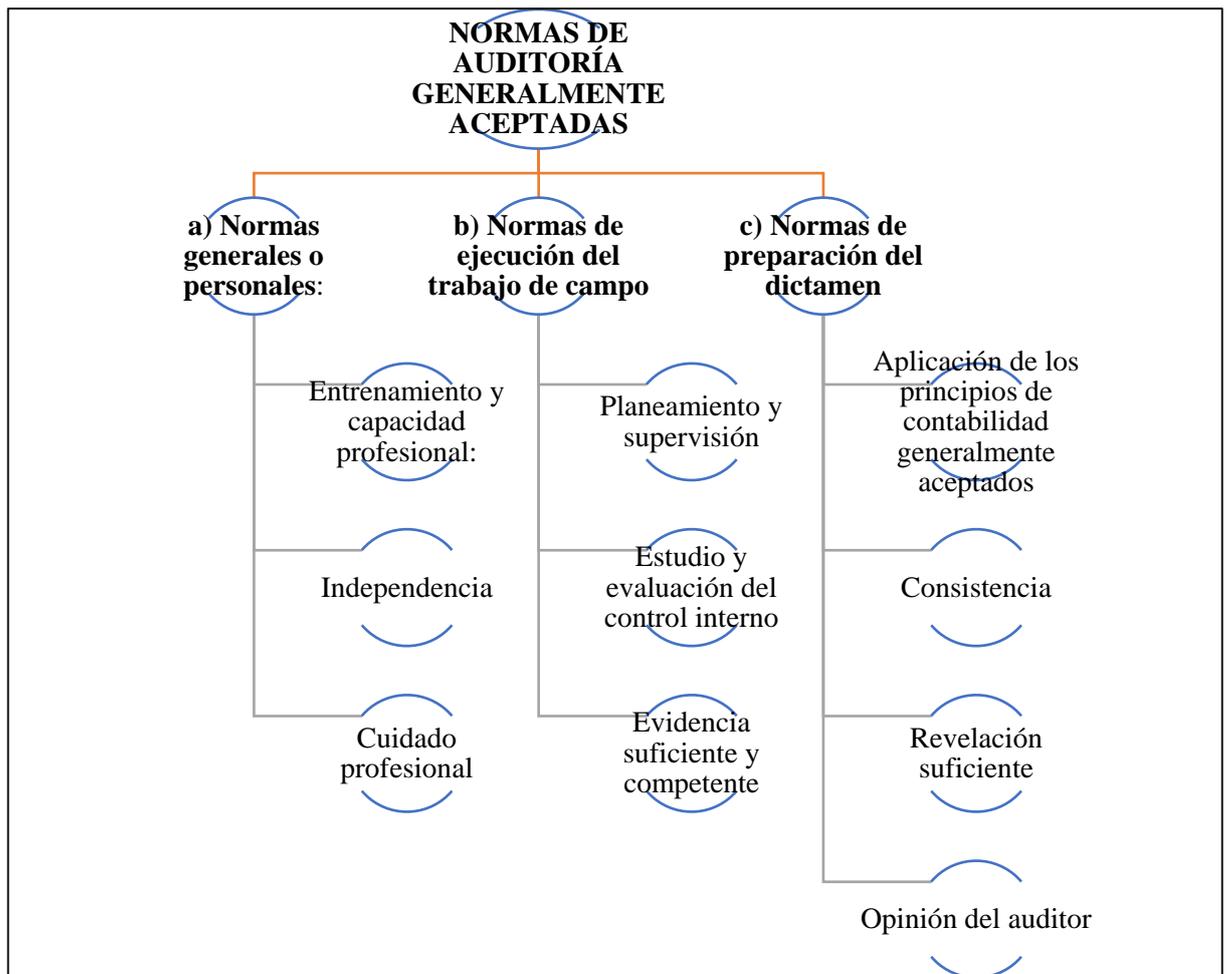


Gráfico 1-1: Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

Fuente: (Manrique, 2019, pp-15-19)

Elaborado por: Mamallacta K, 2021

Así mismo el autor, Vara, (2017, p.15), conceptualiza las NAGAS de la siguiente manera:

a) Normas generales o personales: Estas normas por su carácter general se aplican a todo el proceso del examen y se relacionan básicamente con la conducta funcional del auditor como persona humana, regula los requisitos y aptitudes que debe reunir para actuar como auditor. La mayoría de este grupo de normas es contemplada también en los códigos de ética de otras profesiones. Las normas detalladas anteriormente se definen de la forma siguiente:

- Entrenamiento y capacidad profesional: “La Auditoria debe ser efectuada por personal que tiene el entrenamiento técnico y pericia como Auditor”
- Independencia: “En todos los asuntos relacionados con la Auditoria, el auditor debe mantener independencia de criterio”
- Cuidado profesional. “Debe ejercerse el esmero profesional en la ejecución de la auditoria y en la preparación del dictamen”

b) Normas de ejecución del trabajo de campo: Estas normas son más específicas y regulan la

forma de trabajo del auditor durante el desarrollo de la auditoría en sus diferentes fases (planeamiento trabajo de campo y elaboración del informe). El propósito principal de este grupo de normas se orienta a que el auditor obtenga la evidencia suficiente en sus papeles de trabajo para apoyar su opinión sobre la confiabilidad de los estados financieros, para lo cual se requiere previamente un adecuado planeamiento estratégico y evaluación de los controles internos. En la actualidad el nuevo dictamen pone énfasis en estos aspectos en el párrafo del alcance.

- ✓ Planeamiento y supervisión: “La auditoría debe ser planificada apropiadamente y el trabajo de los asistentes del auditor, si los hay, debe ser debidamente supervisado”
 - ✓ Estudio y evaluación del control interno: “Se debe estudiar y evaluar apropiadamente la estructura del control interno para establecer el grado de confianza que merece, y consecuentemente, para determinar la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría”
 - ✓ Evidencia suficiente y competente: “Deberá obtenerse evidencia suficiente y apropiada, mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable que permita la expresión de una opinión sobre los estados financieros”
Evidencia es un conjunto de hechos comprobados, suficientes, competentes y pertinentes para sustentar una conclusión. La evidencia será suficiente cuando los resultados de una o varias pruebas aseguran la certeza moral de que los hechos a probar o los criterios cuya corrección se está juzgando han quedado razonablemente comprobados.
- c) **Normas de preparación del dictamen:** Estas normas regulan la última fase del proceso de auditoría, es decir la elaboración del informe, para lo cual el auditor habrá acumulado en grado suficiente las evidencias, debidamente respaldadas en sus papeles de trabajo. Por tal motivo, este grupo de normas exige que el informe exponga de qué forma se presentan los estados financieros y el grado de responsabilidad que asume el auditor.
- ✓ Aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados: “El informe deberá especificar si los estados financieros están presentados de acuerdo con los Principios Contables Generalmente Aceptados”.
 - ✓ Consistencia: “El informe deberá identificar aquellas circunstancias en las cuales tales principios no se han observado uniformemente en el periodo actual con relación al periodo precedente”.
 - ✓ Revelación suficiente: “Las revelaciones informativas en los estados financieros deben considerarse razonablemente adecuadas a menos que se especifique de otro modo en el informe”
 - ✓ Opinión del auditor: “El informe deberá expresar una opinión con respecto a los estados

financieros tomados como un todo o una aseveración a los efectos de que no puede expresarse una opinión. Cuando no se puede expresar una opinión total, deben declararse las razones de ello. En todos los casos que el nombre del contador es asociado con estados financieros, el informe debe contener una indicación clara de la naturaleza del trabajo del auditor, si lo hubo, y el grado de responsabilidad que el auditor asume” (Manrique , 2019, pp.15-19)

1.8.2.5. Fases del Examen especial

Las fases del examen especial son similares a las fases de la auditoría financiera, por lo tanto, según, (Corporación Unificada Nacional de Educación Superior, 2021) son las siguientes:



Gráfico 2-1: Fases del Examen especial

Fuente: (Corporación Unificada Nacional de Educación Superior, 2021)

Elaborado por: Mamallacta, Katy, 2021

Por otro lado, (Tapia, Guevara, Castillo , Rojas, y Doroteo, 2018, pp.41-42), plantean que las etapas de la auditoría se organizan de la siguiente manera:

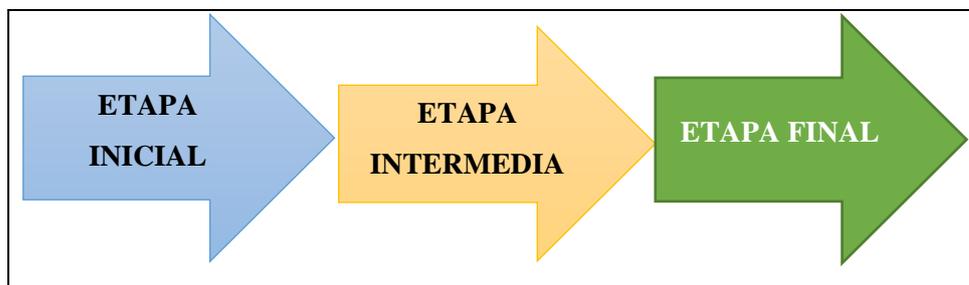


Gráfico 3-1: Etapas de la auditoría

Fuente: (Tapia, Guevara, Castillo , Rojas y Doroteo, 2018)

Elaborado por: Mamallacta, Katy, 2021

Estas etapas en conclusión se refieren a lo planteado en primera instancia, dentro de cada etapa se realiza las mismas actividades, es decir, en la etapa inicial se realiza la planificación, en la etapa intermedia la ejecución y en la etapa final la comunicación de resultados o el informe de

auditoría, por lo tanto, coinciden con lo manifestado por la Corporación Unificada de Educación Superior.

De acuerdo con este análisis para desarrollar el presente examen especial se optará por acoger las fases de Planificación, Ejecución y Comunicación de resultados presentados por la Corporación Unificada de Educación Superior, por cuanto es más conocido y detalla coordinadamente las actividades a realizar en cada fase, además las etapas que plantea el otro autor también contienen las mismas actividades. En el desarrollo de la práctica se planifica dividir en archivo corriente y archivo permanente para que la información se encuentre ordenada y sea de fácil comprensión.

A continuación, se detallan las fases de la auditoría con las cuales se desarrollará el examen especial:

Planificación

Se considera la fase inicial de la Auditoría, allí se determina de forma anticipada los procedimientos que se van a seguir en el desarrollo de la Auditoría, Así es como se conocen de forma clara y detallada, los posibles problemas o resistencias que se va a tener dentro de la auditoría.

Actividades:

1. Conocimiento y comprensión de la entidad
2. Detalle de los objetivos y el alcance de la auditoría
3. Análisis preliminar del Control Interno
4. Análisis de los riesgos y la materialidad
5. Planeación específica de la auditoría.
6. Elaboración de programas de auditoría (Corporación Unificada Nacional de Educación Superior, 2021, pp.1-3)

Según, (Arens, Elder, & Beasley, 2012), esta fase clasifica de Planificación preliminar y Planificación específica:

Planificación Preliminar

Consiste en el conocimiento del ente a examinar con el propósito de obtener o actualizar la información general de la entidad y de las principales actividades a fin de identificar adecuadamente las condiciones existentes para ejecutar la auditoría.

Elementos de la planificación preliminar

- Conocimiento de la entidad o actividad a examinar.
- Principales actividades, operaciones, metas u objetivos a cumplir.
- Identificación de las principales políticas, prácticas contables, presupuestarias, administrativas y de organización.
- Análisis general de la información financiera.
- Determinación de materialidad e identificación de las cuentas de los estados financieros.
- Determinar el grado de confiabilidad de la información producida.
- Riesgo inherente y ambiente de control.
- Decisiones de planificación para las unidades operativas.
- Decisiones preliminares para los componentes.

Se puede sintetizar que la planificación preliminar consiste en la visita que se realiza a la institución con la finalidad de obtener la información general de la entidad y de las principales actividades para ejecutar la auditoría.

Planificación específica

Esta fase se define la estrategia a seguir en el desarrollo de la auditoría y tiene como propósito principal evaluar el sistema de control interno, evaluar y calificar los riesgos de auditoría y seleccionar los procedimientos a ser aplicados a cada componente en la fase de ejecución del trabajo, mediante programas respectivos. Se fundamenta sobre la información obtenida en la planificación preliminar.

Ejecución

En esta fase se realizan pruebas y se hace el análisis de los resultados obtenidos. Se detectan las falencias que tiene la entidad, dando las recomendaciones para ser comunicadas al responsable de la entidad.

Actividades

- Pruebas
- Técnicas de muestreo
- Evidencias
- Elaboración de papeles de trabajo
- Deberá obtener evidencia comprobatoria, suficiente, y competente respecto a los hallazgos por medio de observaciones, preguntas, confirmaciones.
- Solicitud de datos de la empresa.
- Aperturas de hojas de trabajo.

- Determinación de las principales marcas de auditoría.
- Seguimientos de los programas de trabajo.
- Pruebas de cumplimiento y analíticas.
- Plasmación de las debilidades encontradas.
- Evaluación de resultados y conclusiones.

Comunicación de resultados

Se construye el informe de auditoría en general, se da recomendaciones sobre el control interno de la entidad si existe, conclusiones y recomendaciones claras y pertinentes.

La comunicación de resultados en mi opinión se refiere a la elaboración de un informe de auditoría, en la cual se detalla las deficiencias encontradas, así como las conclusiones recomendaciones apropiadas que busca direccionar las posibles soluciones.

En conclusión, se puede manifestar que cada fase contiene las actividades necesarias para aplicar en la realización del examen especial a la cuenta cartera de créditos de COAC “TENA LTDA.”, por lo tanto, las tres fases serán las que se aplicará en este proceso de Auditoría.

1.8.2.6. Técnicas de auditoría

Las técnicas de auditoria hacen referencia a los métodos prácticos de investigación y son utilizadas por el auditor para comprobar la razonabilidad de la información obtenida de la institución, la cual permitirá emitir una opinión profesional.

Las técnicas que se aplica en la ejecución de la auditoría se resumen en lo siguiente:

1.- Estudio general: en esta práctica se realiza la apreciación sobre las características generales de la empresa, de sus estados financieros, rubros y partidas importantes o significativas, para ello se aplica el juicio profesional del auditor en base a su preparación y experiencia.

2.- Análisis: Se aplica a cuentas o rubros de los estados financieros, en este caso la cuenta cartera de créditos para conocer cómo se encuentran integrados y son los siguientes: a) Análisis de saldos, b) Análisis de movimientos.

- **Análisis comparativos (análisis horizontal):** El análisis comparativo o análisis horizontal consiste en realizar una comparación absoluta y relativa de las variaciones sufridas por las diferentes cuentas de la cartera de créditos en periodos determinados (Villegas & Ortega, 2017, p. 78)

El análisis horizontal da una clara idea de cuanto ha variado una cuenta específica en un determinado periodo, lo que permite diseñar estrategias en función de estas variaciones, de igual

manera facilita identificar cual es el flujo de dinero en relación con las cuentas.

- **Análisis porcentual (análisis vertical):** El análisis porcentual o análisis vertical se lo aplica a un determinado estado financiero, en un periodo específico y se enfoca en determinar los pesos de cada cuenta con relación a una cuenta principal, se lo utiliza para observar si la composición del estado financiero en relación con la actividad de la empresa posee consistencia. (Villegas & Ortega, 2017, p. 79)

Instrumentos del análisis financiero

El análisis financiero posee algunos instrumentos que sistematizan su aplicación, según Olivera (2016, p. 125) son:

- **Análisis comparativo:** Compara la evolución de estados financieros de dos o más periodos.
- **Análisis de tendencia:** Muestra la proyección de un dato de una o varias cuentas contables.
- **Estados financieros proporcionales:** muestra la proporción de cada cuenta en función de una cuenta principal.
- **Indicadores financieros:** Expresan una relación matemática entre las cuentas de los balances.

3.- Investigación. - Se refiere a la obtención de información, datos y comentarios de los colaboradores de la institución auditada. Esta técnica ayuda al auditor a tener un conocimiento más amplio y formarse juicio sobre algunas operaciones realizadas por la empresa.

4.- Observación. – Se trata de presenciar personalmente a ciertas actividades u operaciones que la empresa realiza.

5.- Cálculo. - Verificación matemática, mediante el cálculo independiente de los rubros presentados por la empresa. (AIU, 2019)

1.8.2.7. Procedimientos de auditoría

Los procedimientos de auditoría son el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una cuenta o a un grupo de hechos o circunstancias, esto quiere decir que en el procedimiento el auditor aplica todas las técnicas de auditoría que requiera para obtener y analizar la información de la empresa auditada. (Moreno, 2009)

Aplicación de técnicas y procedimientos

Para obtener información requerida se realiza la entrevista que se trata de un diálogo entre dos o más personas, en la cual el entrevistador es el que realiza las preguntas y el entrevistado es aquel que responde. El auditor prepara la línea de entrevista en el objetivo de obtener información importante.

El entrevistado. – es aquel que conoce y tiene responsabilidad sobre el objeto de auditoría.

El entrevistador. – es quien prepara la línea de entrevista con el propósito de obtener información y el que dirige la entrevista. (AIU, 2019)

1.8.2.8. Papeles de trabajo

“Son documentos de los procesos elaborados con el objetivo de obtener información y el análisis de esta, durante el desarrollo del examen de auditoría, que empieza con la planificación preliminar y específica, sigue con la ejecución y finaliza con la elaboración y comunicación del informe, donde se evidencia los hallazgos, conclusiones y recomendaciones”. (CGE, 2001, p.230)

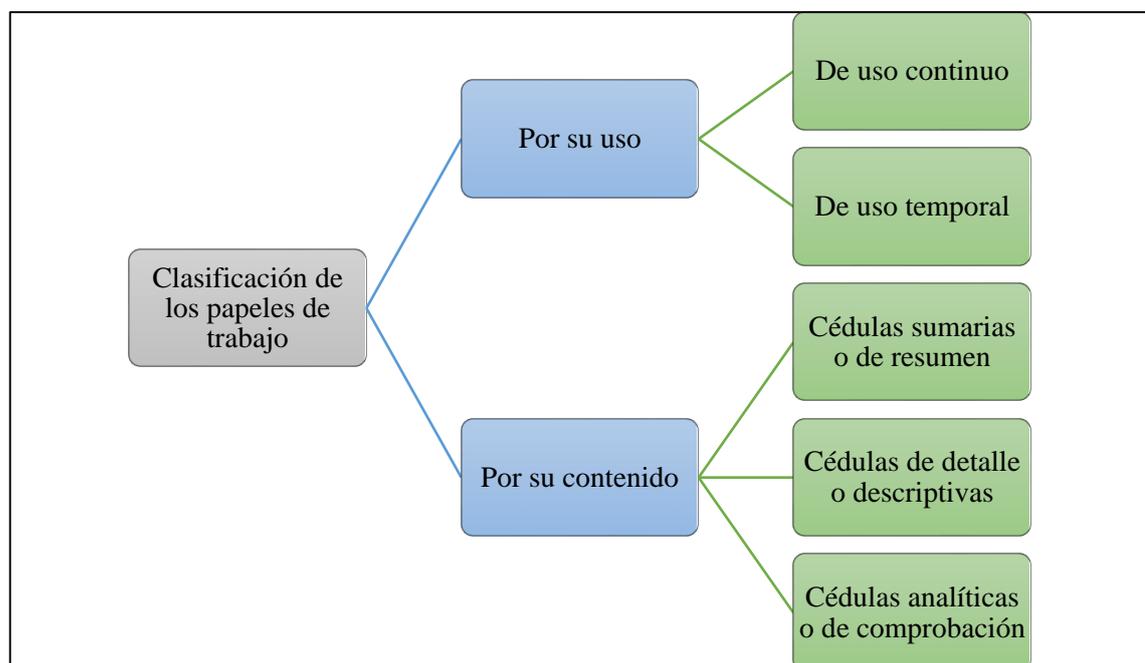


Gráfico 4-1: Clasificación de los papeles de trabajo

Fuente: (AIU, 2019)

Elaborado por: Mamallacta Katy

Algunos de estos elementos que deben contener toda cédula o papel de trabajo de auditoría, son:

- Nombre de la empresa a la que se audita.
- Fecha del cierre del ejercicio examinado.
- Título o descripción breve de su contenido.
- Fecha en que se preparó.
- Nombre de quien lo preparó.
- Fuentes de donde se obtuvieron los datos.
- Descripción concisa del trabajo efectuado.

(AIU, 2019, p.10)

1.8.2.9. Hallazgos de auditoría

Los hallazgos de auditoría hacen referencia a cualquier situación deficiente y relevante que se determine por medio de la aplicación de los procedimientos de auditoría en las áreas examinadas. (Morales, 2022, p.90)

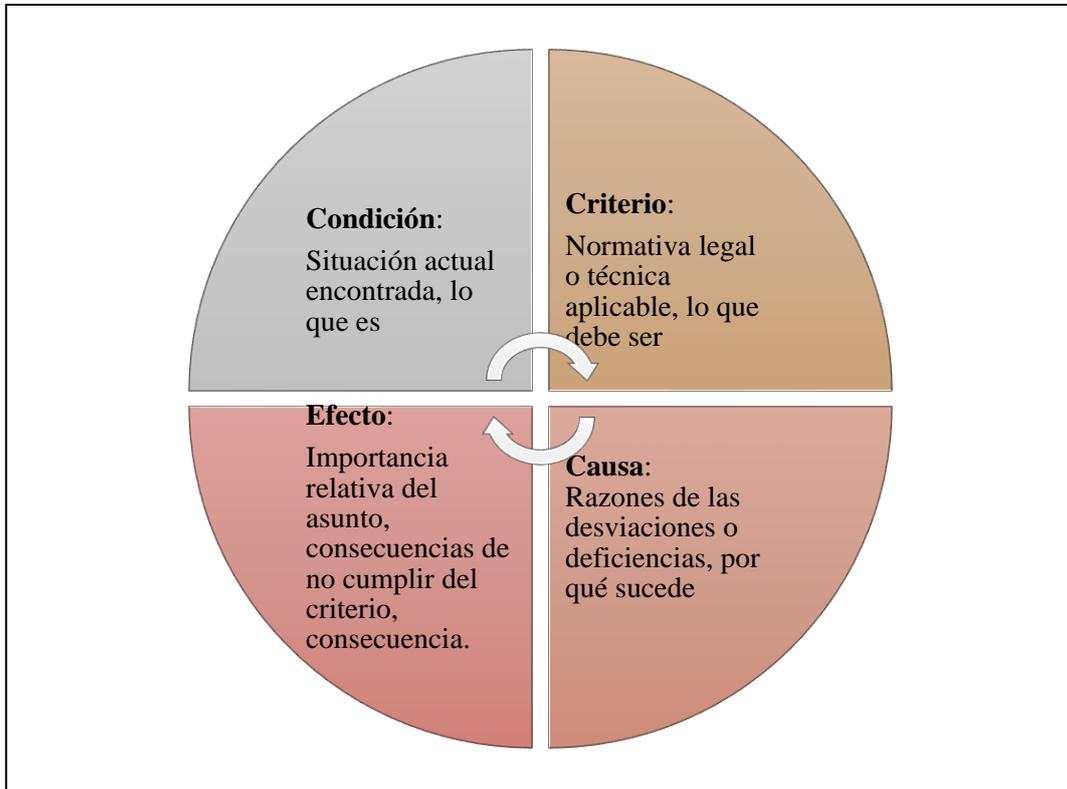


Gráfico 5-1: Atributos de hallazgos

Fuente: (Morales, 2022)

Elaborado por: Mamallacta Katy

1.8.2.10. Índice, marcas y referencias de auditoría

Índice

El índice tiene la finalidad de facilitar el acceso a la información contenida en los papeles de trabajo por parte de los auditores y otros usuarios, así como sistematizar su ordenamiento. Normalmente se escribirá el índice en el ángulo superior derecho de cada hoja. (CGE, 2001, p.239)

Marcas

Símbolos empleados en las hojas de trabajo, los cuales indican procedimientos realizados por el auditor en un área particular o serie de áreas (Morales A. , 2022)

Las marcas de auditoría son signos o símbolos convencionales que utiliza el auditor, para identificar el tipo de procedimiento, tarea o pruebas realizadas en la ejecución de un examen. El

uso de marcas simples facilita su entendimiento. (CGE, 2001, p.239)

Referencias

La referencia cruzada tiene por objeto relacionar información importante contenida en un papel de trabajo con respecto a otro. (CGE, 2001, p.239)

1.8.2.11. Riesgo de auditoría

Según, Gutiérrez (2020, p.9) el término de riesgo manejado en el control se lo define como la posibilidad de ocurrencia de un evento o cualquier situación que posea un impacto desfavorable en el alcance de los objetivos planteados por la empresa, se lo puede medir por el impacto que causan estas situaciones, como la probabilidad de ocurrencia que puede ser vista desde tres perspectivas:

- **Riesgo inherente:** El riesgo inherente es conocido como aquel que se produce en el momento en que no existen controles dentro de la empresa, la susceptibilidad de errores de importancia relativa aumenta en la medida en que no existan los mismos y para el auditor es un elemento clave para sus hallazgos.
- **Riesgo de control:** El riesgo de control es una medición de la evaluación que hace el auditor de la probabilidad que errores superiores a un monto tolerable en un segmento no sean evitados o detectados por el control interno del cliente

Riesgo de detección: A pesar de haber atendido el riesgo inherente y de control sigue existiendo la probabilidad de que un evento no permita el cumplimiento de objetivos. Este es propio de la auditoría, es decir, que no se detecte tal riesgo. (Gutiérrez, 2020, pp-9-10)

1.8.3. Control interno

Es un proceso diseñado y ejecutado por la alta gerencia para promover una certeza razonable en el logro de los objetivos de la entidad en términos de confiabilidad, efectividad y eficiencia operativa de la información financiera y cumplimiento de leyes”. (Campos, et al., 2020, p.140)

1.8.3.1. Métodos de evaluación del control interno

Para realizar la evaluación de control interno, según Morales, (2021, pp.25), se utiliza los métodos que se detallan a continuación:

- **Método Descriptivo:** También llamado “narrativo”, consiste en hacer una descripción

por escrito de las características del control de actividades y operaciones que se realizan y relacionan a departamentos, personas, operaciones, registros contables y la información financiera. El método narrativo, es ideal para aplicarlo a pequeñas empresas.

- **Método de Cuestionario:** En este procedimiento se elaboran previamente una serie de preguntas en forma técnica y por áreas de operaciones. Estas preguntas deben ser redactadas en una forma clara y sencilla para que sean comprensibles por las personas a quienes se les solicitará que las respondan. Una respuesta negativa advierte debilidades en el control interno.
- **Diagrama de Flujo:** El diagrama de flujo de sistemas es un diagrama, una representación simbólica de un sistema o serie de procedimientos en que éstos se muestran en secuencia, al lector le da una imagen clara del sistema: muestra la naturaleza y la secuencia de los procedimientos, la división de responsabilidades, las fuentes y distribución de documentos, los tipos y ubicación de los registros y archivos contables.
Tiene como base la esquematización de las operaciones, mediante el empleo de dibujos (flecha, cuadros, figuras geométricas, etc.); en dichos dibujos se representan departamentos, formas y archivos, por medio de ellos se indican y explican el desarrollo de las operaciones. Este método se utiliza en la actualidad a través de computadoras.

1.8.3.2. Componentes del Coso ERM 2017

Los componentes del COSO ERM 2017, son los más completos para evaluar el control interno a razón de que son aplicables en cualquier tipo de organización, facilita diseñar los cuestionarios de control interno por contar con ciertos principios por componente.

Para evaluar el control interno de la COAC en el desarrollo de este examen especial se elige el COSO ERM 2017, por contener las ventajas antes mencionadas.

A continuación, define cada componente de la siguiente manera:

Tabla 3-1: Componentes del Coso ERM 2017

<i>COMPONENTES</i>	<i>DEFINICIÓN</i>
<i>Gobierno y Cultura</i>	El Gobierno marca el tono en la entidad, reforzando la importancia de la gestión del riesgo empresarial y estableciendo responsabilidades de supervisión al respecto. La cultura hace referencia a los valores éticos, a los comportamientos deseados y a la comprensión del riesgo en la entidad.
<i>Estrategia y Objetivos</i>	: La gestión del riesgo empresarial, la estrategia y el establecimiento de objetivos funcionan juntos en el proceso de planificación estratégica. Se establece un apetito al riesgo y se alinea con la estrategia; los objetivos del negocio ponen en práctica la estrategia al tiempo que sirven de base para identificar, evaluar y responder ante el riesgo.
<i>Desempeño</i>	Es necesario identificar y evaluar aquellos riesgos que puedan afectar a la consecución de los objetivos estratégicos y de negocio. Los riesgos se priorizan en función de su gravedad en el contexto del apetito al riesgo. Posteriormente, la organización selecciona las respuestas ante el riesgo y adopta una visión a nivel de cartera con respecto al nivel de riesgo que ha asumido. Los resultados de este proceso se comunican a las principales partes interesadas en el riesgo.
<i>Revisión y monitorización</i>	Al examinar el desempeño de la entidad, una organización puede determinar cómo funcionan los componentes de gestión del riesgo empresarial con el paso del tiempo en un entorno de cambios sustanciales, y qué aspectos son susceptibles de revisar y modificar.
<i>Información, comunicación y reporte</i>	La gestión del riesgo empresarial requiere un proceso continuo de obtención e intercambio de la información necesaria, tanto de fuentes internas como externas, que fluya hacia arriba, hacia abajo y a lo largo de todos los niveles de la organización.

Fuente: (Instituto de Auditores Intenos de España, 2018)

Elaborado por: Mamallacta Katy, 2021

Principios del COSO ERM 3027

Tabla 4-1: Principios del COSO ERM 2017

<i>COMPONENTES</i>	<i>PRINCIPIOS</i>
Gobierno y Cultura	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejerce la supervisión de riesgos a través del consejo de administración 2. Establece estructuras operativas 3. Define la cultura deseada 4. Demuestra compromiso con los valores clave. 5. Atrae, desarrolla y retiene a profesionales capacitados
Estrategia y Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 6. Analiza el contexto empresarial 7. Define el apetito al riesgo 8. Evalúa estrategias alternativas 9. Formula objetivos de negocio
Desempeño	<ol style="list-style-type: none"> 10. Identifica el riesgo 11. Evalúa la gravedad del riesgo 12. Prioriza riesgos 13. Implementa respuestas ante los riesgos 14. Desarrolla una visión a nivel de cartera
Revisión y monitorización	<ol style="list-style-type: none"> 15. Evalúa los cambios significativos. 16. Revisa el riesgo y el desempeño 17. Persigue la mejora de la gestión del riesgo empresarial
Información, comunicación y reporte	<ol style="list-style-type: none"> 18. Aprovecha los sistemas de información y la tecnología 19. Comunica información sobre riesgos 20. Informa sobre el riesgo, la cultura y el desempeño

Fuente: (Instituto de Auditores Intenos de España, 2018)

Elaborado por: Mamallacta Katy

1.8.4. Idea para defender

La realización del examen especial a la cuenta cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., Cantón Tena, Provincia de Napo, periodo 2020, permitirá determinar los riesgos de créditos que afectan a la liquidez de la organización.

Variables

Variable Independiente

- Examen Especial

Variable Dependiente

- Determinar razonabilidad de los saldos

1.9. Marco Conceptual

Auditoría: es un proceso sistemático para obtener y evaluar evidencias de una manera objetiva y se aplica en distintas actividades de la organización social: empresas privadas y públicas, entidades de otros sectores, ámbito fiscal, operacional, medioambiental, forense, informático, etc. (Plácido, 2019)

Examen especial: Consisten en la verificación de asuntos y temas específicos, de una parte, de las operaciones financieras o administrativas, de determinados hechos o situaciones especiales y responde a una necesidad específica. (Moreno, 2009)

Cartera de Créditos: es una cuenta que pertenece al activo, se compone de operaciones crediticias que se han otorgado a sus socios o clientes, se pueden proporcionar en diferentes modalidades o líneas de crédito, estas son aprobados de acuerdo con la normativa vigente y manual de créditos de la institución. (Lucero, 2020)

Control interno: es un proceso diseñado y ejecutado por la alta gerencia para promover una certeza razonable en el logro de los objetivos de la entidad en términos de confiabilidad, efectividad y eficiencia operativa de la información financiera y cumplimiento de leyes. (Campos, et al., 2020)

Riesgo de crédito: Es la posibilidad de que, llegando a su vencimiento, un cliente no realice el pago correspondiente a sus compromisos contraídos, por falta de liquidez; asumiendo los riesgos de crédito. (Junta de Regulacion Monetaria y Financiera, , 2015)

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

De acuerdo con Fernandez y Baptista (2014, p.565) El enfoque mixto de la investigación, que implica un conjunto de procesos de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema”.

Esta investigación es de enfoque mixto, es decir que es cualitativa y cuantitativa a razón de que se inició con el desarrollo del marco teórico que es el sustento para realizar el examen especial, al mismo tiempo se verifica y analiza manuales, procedimientos, datos financieros y se complementa con la medición de variables mediante indicadores.

2.2. Tipos de investigación

De acuerdo con la finalidad de la investigación, este trabajo es aplicada, por cuanto servirá para solucionar problemas, además por su clasificación según su fuente de datos se compone de lo siguiente:

2.2.1. *Investigación de campo*

En este trabajo se utilizó la investigación de campo, a razón de que, para llevar a cabo esta investigación fue necesario aplicar encuestas y entrevistas que permitió obtener más información sobre el objeto de estudio.

2.2.2. *Investigación bibliográfica*

La investigación bibliográfica es de vital importancia, esta es la base para sustentar el desarrollo del examen, así mismo, permite adquirir más conocimientos para aplicar adecuadamente los procesos de auditoría y emitir un informe.

El presente trabajo de titulación es una investigación bibliográfica a razón de que se obtuvo información de libros, tesis y revistas para realizar el proceso del examen.

2.2.3. Investigación no experimental

Es una investigación no experimental transversal por cuanto se realizó la revisión y análisis de datos obtenidos del objeto de estudio en un periodo determinado sin modificar sus variables, de la cual se culminó con la realización de un informe.

Como conclusión se deduce que es una investigación no experimental por cuanto no se realizó trabajo en laboratorio, más bien se trató de una recopilación de información relevante y suficiente que permitió sustentar la opinión del investigador.

2.2.4. Investigación descriptiva

Es una investigación descriptiva debido a que se recolectó información significativa para describir y analizar sus variables, datos, actividades o situaciones que se desarrollan en el objeto de estudio.

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda. Cuenta con un total de 35 empleados, de las cuales 25 labora en la oficina matriz, la cual fue objeto de estudio:

- **Área administrativa:** 17 empleados
- **Área de Créditos:** 8 empleados

2.3.2. Muestra

Considerando que el objeto de estudio es direccionado a la cartera de créditos se tomó en cuenta al personal total del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., además, se consideró el aporte que pueden realizar 4 funcionarios quienes se desempeñan como Gerente, jefe de Recursos Humanos, Analista de riesgos y la Auditora Interna.

Así mismo, para el análisis de los requisitos mínimos para otorgar créditos, se seleccionó de forma aleatoria una muestra de 10 expedientes de créditos Hipotecarios y 10 expedientes de Créditos sobre firmas.

2.4. Métodos de investigación

2.4.1. Método deductivo

El examen especial planteado utilizó el método deductivo, puesto que recopila amplia información de temas relacionados al objeto de estudio, de ahí se obtiene las conclusiones que fueron la base para desarrollar el trabajo de titulación.

Esta investigación es deductiva a razón de que parte de lo general a lo particular y ve reflejado en el marco teórico.

2.4.2. Método analítico

Es analítico, a razón de que la cuenta cartera de créditos con sus respectivos componentes fue analizado adecuadamente para emitir una opinión de la realidad de los hechos, este método claramente se utilizó en la redacción de la hoja de hallazgos.

Se utilizó el método analítico al realizar la explicación y análisis de los resultados obtenidos a través de las técnicas de investigación, así mismo se ve reflejada la utilización del mencionado método en el análisis de la información obtenida plasmados en los papeles de trabajo la cual se realizó durante la ejecución del examen especial.

2.4.3. Método sintético

Se utilizó este método en la redacción de cada conclusión y la apreciación de temas relevantes realizada en diferentes aspectos del trabajo de titulación.

2.5. Técnicas de investigación

2.5.1. Entrevistas

Es una técnica muy utilizada en procesos de investigación, la cual se diseñó con preguntas abiertas con la finalidad de obtener una información detallada del objeto de estudio.

La entrevista se realizó a la jefe de créditos y cobranzas de la COAC, debido a que el estudio se realizó a la Cartera de Créditos.

2.5.2. Encuesta

Se realizó la encuesta a los actores directos de la cartera de crédito, además de ciertos funcionarios

quienes aportaron con la información requerida.

2.6. Instrumentos de investigación

2.6.1. Guía de entrevista

Se formuló 11 preguntas abiertas, las cuales serán aplicadas a la jefa de créditos y cobranzas, esto ayudará a obtener valiosa información sobre temas relacionadas a la problemática del diagnóstico para la realización del examen especial.

2.6.2. Cuestionario

Con el propósito de identificar mejor la problemática, se elaboró 10 preguntas cerradas que serán aplicadas a la muestra seleccionada expuesta anteriormente.

2.7. Análisis e interpretación de resultados

Encuesta aplicada a los funcionarios de la COAC “TENA LTDA.” como se manifiesta en la muestra.

1. ¿Con qué frecuencia se capacita al personal de créditos y cobranzas?

Tabla 1-2: Frecuencia de capacitación al personal

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
Trimestral	0	0%
Semestral	0	0%
Anual	10	83%
No se capacita	2	17%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta al personal de COAC “TENA LTDA.”

Elaborado por: Mamallacta K, 2021

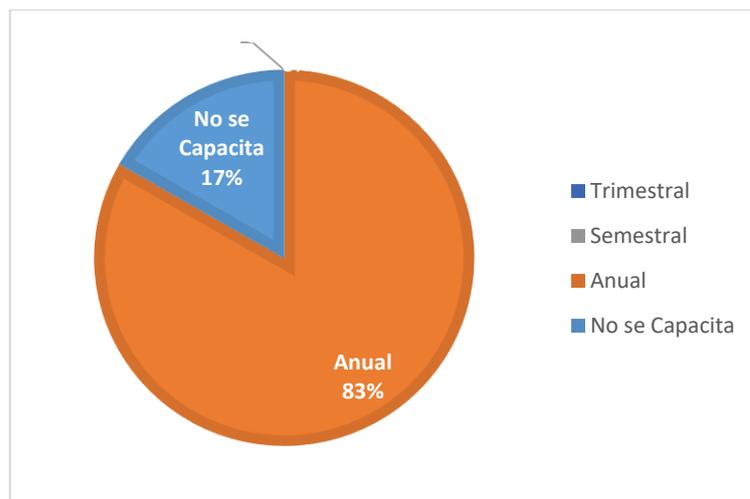


Gráfico 1-2: Frecuencia de capacitación al personal

Fuente: Encuesta al personal de COAC “TENA LTDA.”

Elaborado por: Mamallacta K, 2021

ANÁLISIS: De acuerdo con la encuesta realizada al personal de la COAC “TENA LTDA.”, sobre las capacitaciones al personal de crédito, se obtuvo los siguientes resultados del 100%, el 83% afirma que la capacitación se realiza anualmente, mientras que el 17% responde que no se capacita.

Con este análisis se concluye que la COAC “TENA LTDA.” sí capacita a su personal de créditos y cobranzas cada año, lo cual es positivo por cuanto permite contar con profesionales competentes de acuerdo con las exigencias de las normativas, así como para el correcto funcionamiento y gestión de la COAC.

2. ¿Cree usted que las capacitaciones que la COAC “TENA LTDA.” organiza para el personal de créditos y cobranzas son adecuadas?

Tabla 2-2: Análisis de Capacitaciones adecuadas

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
Siempre	2	16%
A veces	8	67%
Nunca	2	17%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta al personal de COAC “TENA LTDA.”

Elaborado por: Mamallacta K, 2021



Gráfico 2-2: Análisis de capacitaciones adecuadas

Fuente: Encuesta al personal de COAC “TENA LTDA.”

Elaborado por: Mamallacta K, 2021

ANÁLISIS: La encuesta realizada al personal de la COAC “TENA LTDA.”, sobre si la capacitación es adecuada, proporciona el siguiente resultado, del 100%, un 67% responde que A veces son adecuadas, el 17% menciona que Nunca son adecuadas y finalmente el 16% responde que Siempre son adecuadas.

De acuerdo con este resultado se concluye que las capacitaciones programadas para el personal de créditos solamente a veces son adecuadas, lo que puede ocasionar que el personal de dicha área, no cuenten con instrucciones y conocimientos necesarias para cumplir sus funciones, esto puede ocasionar deficiencias en la colocación y recuperación de cartera.

3. ¿Quién aprueba las solicitudes de créditos?

Tabla 3-2: Aprobación de solicitud de crédito

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
Asesor de crédito	2	14%
Comité de crédito	10	86%
Gerente	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta al personal de COAC “TENA LTDA.”

Elaborado por: Mamallacta K, 2021

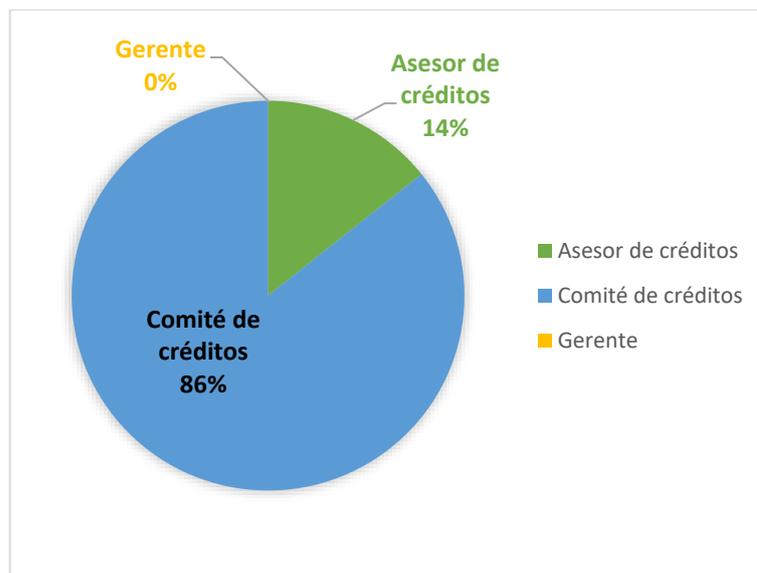


Gráfico 3-2: Aprobación de solicitud de crédito

Fuente: Encuesta al personal de COAC “TENA LTDA.”

Elaborado por: Mamallacta K, 2021

ANÁLISIS: A través de esta encuesta realizada sobre quién aprueba las solicitudes de créditos, se obtiene las siguientes respuestas, del 100%, el 86% afirma que el Comité de crédito es quien aprueba las solicitudes de créditos, el 14% responde que el Asesor de crédito aprueba los créditos, mientras el 0% responde que Gerente es quien aprueba.

Este análisis indica que el comité de crédito de la COAC “TENA LTDA.” es quien aprueba las solicitudes de créditos, por lo tanto, se concluye que la institución cumple con el debido proceso.

4. ¿Con que frecuencia se realiza control al cumplimiento de normativa y manual de créditos?

Tabla 4-2: Control al cumplimiento de normativa

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
Mensual	0	0%
Trimestral	1	8%
Semestral	2	17%
Anual	7	58%
No se realiza	2	17%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta al personal de COAC “TENA LTDA.”

Elaborado por: Mamallacta K, 2021

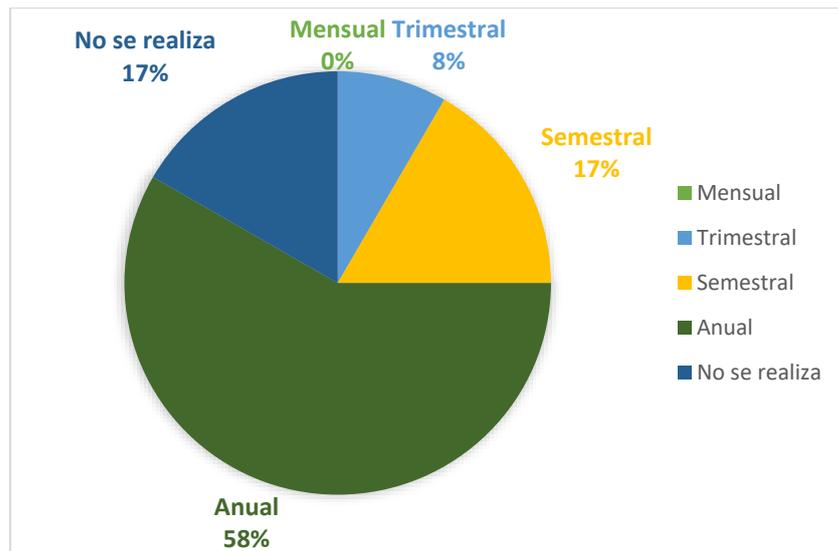


Gráfico 4-2: Control al cumplimiento de normativa

Fuente: Encuesta al personal de COAC “TENA LTDA.”

Elaborado por: Mamallacta K, 2021

ANÁLISIS: Al aplicar la encuesta sobre el control al cumplimiento de la normativa y manual de créditos, se obtiene las siguientes respuestas; del 100%, el 58% responde que se realiza de forma anual, el 17% menciona que No se realiza el control, el 17% afirma que realiza de manera semestral, el 8% responde que se controla de manera trimestral, y el 0% mensual.

A través de este análisis, se deduce que el control al cumplimiento de normativa y manual de créditos se aplica de forma anual, lo que significa que ciertas operaciones realizadas por el personal de créditos y cobranzas pueden ocasionar ciertos inconvenientes en la recuperación de cartera oportuna, por cuanto se controla el cumplimiento de normativa y manual de créditos en un tiempo muy prolongada.

5. ¿Existe sanciones cuando el personal de crédito no ha cumplido a cabalidad con la normativa o manual de créditos de la COAC “TENA LTDA.”?

Tabla 5-2: Sanciones al personal

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
Siempre	0	
A veces	2	17%
Nunca	10	83%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta al personal de COAC “TENA LTDA.”

Elaborado por: Mamallacta K, 2021



Gráfico 5-2: Sanciones al personal

Fuente: Encuesta al personal de COAC “TENA LTDA.”

Elaborado por: Mamallacta K, 2021

ANÁLISIS: De acuerdo con la encuesta aplicada al personal de la COAC “TENA LTDA.”, sobre la existencia de sanciones cuando no se cumple la normativa y manual de crédito, se obtiene el siguiente resultado, del 100%, el 83% responde que no hay sanciones para quienes no cumplen con la normativa y manual de créditos, mientras que el 17% afirma que A veces hay sanciones para quienes incumplen.

En este análisis se determina que el personal del área de créditos que incumplen con la normativa y manual de créditos no reciben ninguna sanción, esto resulta una acción negativa y puede estar en riesgo la colocación y recuperación de cartera, a razón de que si no existe sanción para quienes incumplen las instrucciones, estos pueden proceder de manera deficiente en desempeño de sus funciones.

6. ¿Con qué frecuencia se realiza un seguimiento a la cartera de crédito vencida?

Tabla 6-2: Seguimiento a la cartera vencida

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
Semanal	1	8%
Quincenal	4	34%
Mensual	6	50%
Trimestral	1	8%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta al personal de COAC “TENA LTDA.”

Elaborado por: Mamallacta K, 2021

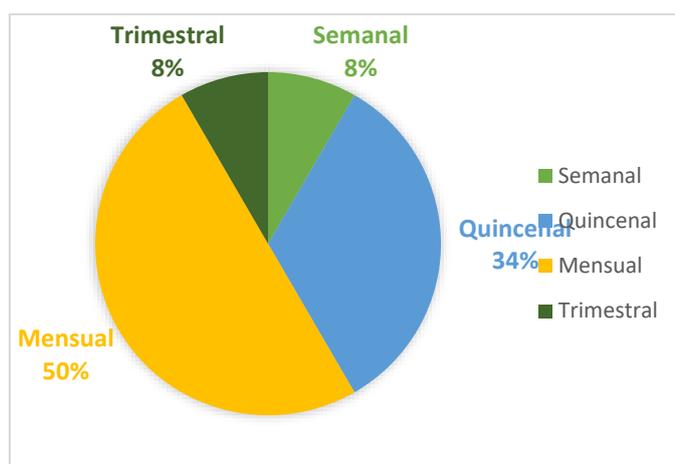


Gráfico 6-2: Seguimiento a la cartera vencida

Fuente: Encuesta al personal de COAC “TENA LTDA.”

Elaborado por: Mamallacta K, 2021

ANÁLISIS: Al realizar la encuesta sobre el seguimiento a la cartera vencida, el personal de la COAC “TENA LTDA.” responde de la siguiente manera; del 100%, el 50% afirma que el seguimiento a la cartera de crédito vencida se lo realiza de forma Mensual, el 34% responde que es de forma quincenal, mientras que el 8% menciona que trimestral y por el último el 8% responde que lo realiza Semanalmente.

Con este análisis se concluye que el seguimiento a la cartera de crédito vencida se lo realiza de forma mensual, lo cual no lo óptimo si se busca recuperar de manera rápida, por cuanto estos valores se acumulan y el socio no puede cancelar y resulta más difícil recuperar todas las cuotas vencidas, además se pierde la oportunidad de utilizar ese capital para conceder nuevos créditos.

7. ¿Cuál es el método más eficiente para realizar la recuperación de cartera vencida?

Tabla 7-2: Método eficiente de recuperación de cartera

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
Llamadas telefónicas	1	8%
Visitas constantes al domicilio o local comercial	7	58%
Notificación electrónica o física	2	17%
Demanda con abogado	2	17%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta al personal de COAC “TENA LTDA.”

Elaborado por: Mamallacta K, 2021

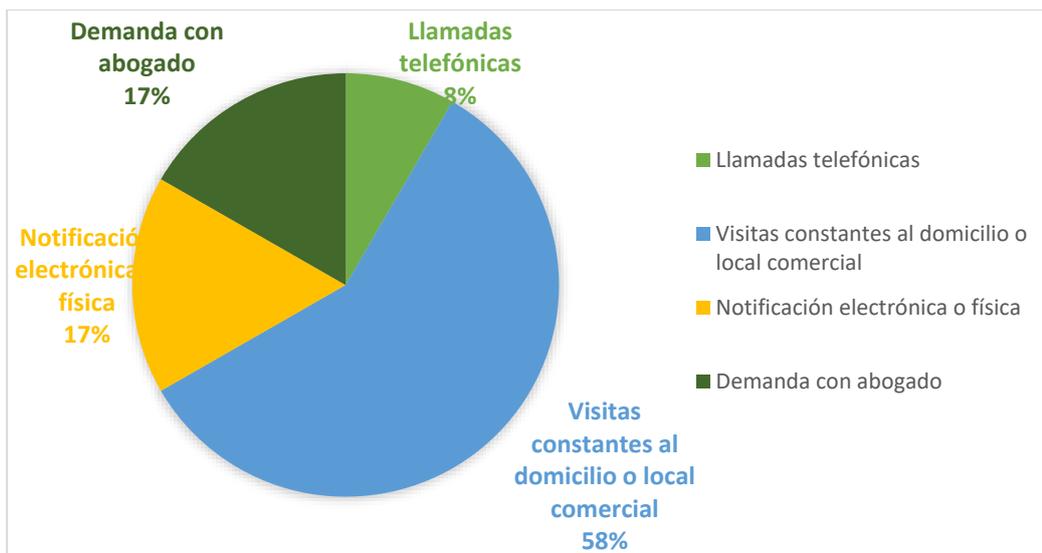


Gráfico 7-2: Método eficiente de recuperación de cartera

Fuente: Encuesta al personal de COAC “TENA LTDA.”

Elaborado por: Mamallacta K, 2021

ANÁLISIS: La aplicación de esta encuesta, sobre el método más eficiente para recuperar cartera vencida, resulta lo siguiente; del 100%, el 58% responde que el método más eficiente para recuperar la cartera de crédito vencida es Visitas constantes al domicilio o local comercial del socio, el 17% afirma que es más eficiente por medio de una Notificación electrónica o física, asimismo el 17% responde que es más eficiente por medio de Demanda con abogado.

De acuerdo con este análisis la manera más eficiente de recuperar la cartera vencida es por medio de visitas contantes al domicilio o local comercial del socio en morosidad, por lo tanto, es importante contar con personal que siga realizando estas acciones, lo cual ayudará a disminuir el índice alto de morosidad.

8. ¿Cuál es el nivel de riesgo de crédito que más ha incurrido la COAC “¿TENA LTDA.”, durante los últimos dos años?

Tabla 8-2: Nivel de riesgo de crédito

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
Alto	5	46%
Medio	7	54%
Bajo	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta al personal de COAC “TENA LTDA.”

Elaborado por: Mamallacta K, 2021

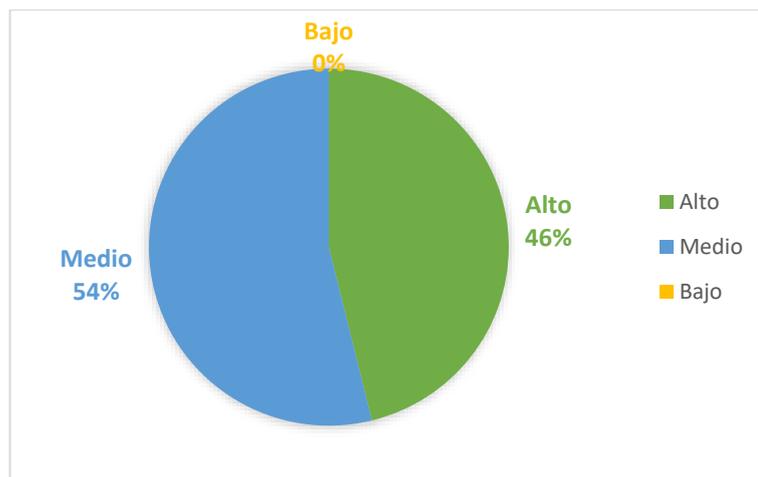


Gráfico 8-2: Nivel de riesgo de crédito

Fuente: Encuesta al personal de COAC “TENA LTDA.”

Elaborado por: Mamallacta K, 2021

ANÁLISIS: Mediante esta encuesta sobre el nivel de riesgo de crédito, se obtiene el siguiente resultado, del 100%, el 50% responde que la COAC “TENA LTDA.” durante los dos últimos años ha incurrido en riesgo de crédito Medio, mientras que el 50 % responde riesgo Alto.

Una vez realizado este análisis se concluye que la COAC “TENA LTDA.”, durante los dos últimos años ha experimentado el riesgo Medio, lo cual no es favorable para la institución a razón de que si cometen un descuido pueden caer en riesgo alto, esto significaría una afectación a la liquidez, lo óptimo sería mantenerse en riesgo bajo.

9. ¿La institución cuenta con un sistema contable adecuado, que permite monitorear la cartera de créditos?

Tabla 9-2: Sistema contable adecuado

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	7	58%
NO	5	42%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta al personal de COAC “TENA LTDA.”

Elaborado por: Mamallacta K, 2021

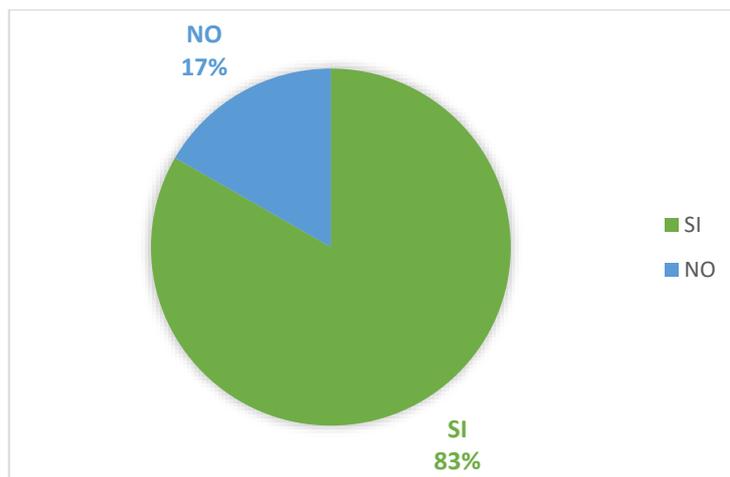


Gráfico 9-2: Sistema contable adecuado

Fuente: Encuesta al personal de COAC “TENA LTDA.”

Elaborado por: Mamallacta K, 2021

ANÁLISIS: La encuesta aplicada al personal de la COAC “TENA LTDA.”, nos indica los siguientes resultados; del 100%, el 83% responde que la institución Sí cuenta con un sistema contable adecuado para monitorear la cartera de créditos, mientras que el 17% afirma que no cuenta con un sistema contable adecuado.

Mediante este análisis se concluye que la COAC “TENA LTDA.”, sí cuenta con el sistema contable adecuado para monitorear la cartera de créditos, esto permitirá dar seguimiento al comportamiento de la cartera de créditos y actuar cuando los valores caen en morosidad.

10. ¿Cuánto cree que aportará la realización del examen especial a la COAC “TENA LTDA.” para mitigar los riesgos de créditos?

Tabla 10-2: Aporte del examen especial

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
Mucho	10	83%
Poco	2	17%
Nada	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta al personal de COAC “TENA LTDA.”

Elaborado por: Mamallacta K, 2021

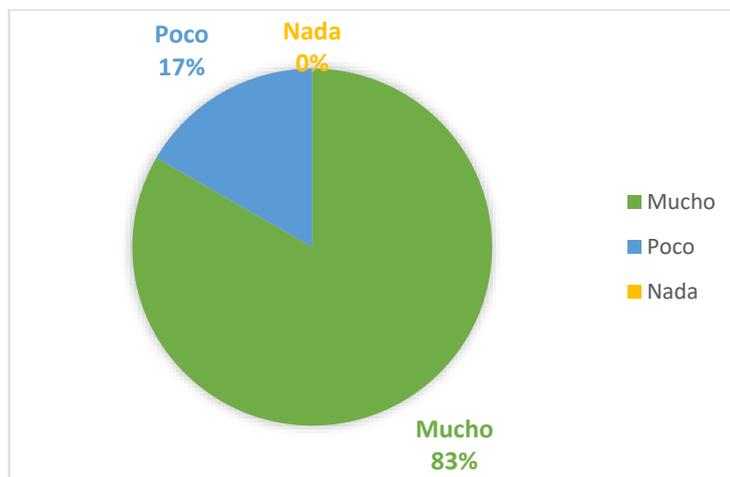


Gráfico 10-2: Aporte del examen especial

Fuente: Encuesta al personal de COAC “TENA LTDA.”

Elaborado por: Mamallacta K, 2021

ANÁLISIS: El personal de la COAC “TENA LTDA.”, sobre la pregunta del aporte que realizará la ejecución de un examen especial a la cuenta cartera de créditos, responde de la siguiente manera; del 100%, el 83% responde que el examen especial aportará Mucho para identificar y mitigar los riesgos de créditos, mientras que el 17% responde que aportará Poco.

De acuerdo con este análisis se concluye que la realización del examen especial aportará mucho para identificar los riesgos de créditos y mitigarlos, por lo tanto, se ve necesario aplicar este examen especial a la cuenta cartera de créditos.

a. Verificación de la idea a defender

La realización del examen especial a la cuenta cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., Cantón Tena, Provincia de Napo, periodo 2020, permitirá determinar la razonabilidad de los rubros presentados en el Balance General.

CAPÍTULO III

3. MARCO PROPOSITIVO

a. Título

EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA”, CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO DEL AÑO 2020.

b. Contenido de la propuesta

El presente trabajo de titulación en la cual se plantea un examen especial se compone en dos grupos: archivo permanente y archivo corriente. Dentro de la cuales se desarrolla las Fases de Auditoría que son: Planificación: preliminar y específico, Ejecución y Comunicación de Resultados.

ARCHIVO PERMANENTE





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
HOJA DE REFERENCIAS
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020

HR 1/1

APR	ALBERTO PATRICIO ROBALINO
KGMA	KATY GRICELDA MAMALLACTA ALVARADO
RC	RAQUEL COLCHA
PTA	PROPUESTA DE TRABAJO DE AUDITORÍA
CPSP	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES
CP	CARTA DE PRESENTACIÓN
CC	CARTA DE COMPROMISO
OT	ORDEN DE TRABAJO
IGE	INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA
PPP	PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
PA	PROGRAMA GENERAL DE AUDITORIA
PEA	PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
PCR	PROGRAMA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
HM	HOJA DE MARCAS
HR	HOJA DE REFERENCIAS
NIE	NOTIFICACION INICIO DE EXAMEN
GE	GUÍA DE ENTREVISTA
ET	ENTREVISTA CON EL GERENTE
ORI	OFICIO DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
MP	MEMORANDO DE LA PLANIFICACIÓN
MF	MATRIZ FODA
MC	MATRIZ DE CORRELACIÓN
MP	MATRIZ DE PRIORIDADES
CCI	CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO
ICI	INFORME DE CONTROL INTERNO
CS	CÉDULAS SUMARIAS
CN	CEDULAS NARRATIVAS
HH	HOJA DE HALLAZGO
IFA	INFORME FINAL DE AUDITORIA
IF	INDICADORES FINANCIEROS

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 27-12-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 27-12-2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
HOJA DE MARCAS
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020

HM 1/1

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
Verificado	✓
Confirmado	✓✓
Hallazgo	H
Totalizado	Σ
Saldo Auditado	≠
Conciliado	C
No existe	E
No cumple	¢
Saldo razonable	§
Evidencia	€
Deficiente control interno	%
Inicio / fin	<input type="text"/>
Proceso	<input type="text"/>
Decisión	◇

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 27-12-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 27-12-2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020

PGA 1/3

Objetivo general:

Realizar un examen especial a la cuenta cartera de créditos, mediante la aplicación de procesos técnicos y analíticos de auditoría para determinar la razonabilidad de los saldos presentados en el estado financiero.

Objetivos específicos:

- Determinar los procedimientos de auditoría, de acuerdo con los requerimientos establecidos para ejecutar el examen especial
- Aplicar los procedimientos de auditoría planificados a través de la verificación, análisis y juicio profesional para obtener los resultados reales.
- Identificar las deficiencias de la gestión de Créditos y Cobranzas mediante la aplicación de procesos técnicos y analíticos para exponer recomendaciones.

N.º	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
01	Elabore la Hoja de Referencias	HR	K.G.M.A.	27-12-2021
02	Realice la Hoja de Marcas	HM	K.G.M.A.	27-12-2021
03	Prepare el Programa General de Auditoría	PGA	K.G.M.A.	27-12-2021
	FASE I. PLANIFICACIÓN PRELIMINAR			
01	Realice el Programa de Planificación Preliminar	PPP	K.G.M.A.	03-01-2022
02	Efectúe la Carta de Presentación	CP	K.G.M.A.	17-11-2021
03	Desarrolle la Propuesta de Trabajo	PT	K.G.M.A.	17-11-2021
04	Elabore el Contrato de Auditoría	CA	K.G.M.A.	22-12-2021
05	Realice la Carta de Compromiso	CC	K.G.M.A.	23-12-2021
06	Realice el Orden de Trabajo	OT	K.G.M.A.	03-01-2022
07	Realice la Notificación de Inicio de Auditoría	NIA	K.G.M.A.	03-01-2022
08	Diseñe la Guía de Entrevista	GE	K.G.M.A.	07-01-2022
09	Realice la Visita Preliminar	VP	K.G.M.A.	10-01-2022
10	Aplique la Entrevista al Gerente	EG	K.G.M.A.	10-01-2022
11	Elabore la Cédula de la Visita Preliminar	CVP	K.G.M.A.	10-01-2022
12	Prepare el Oficio de Requerimiento de Información	ORI	K.G.M.A.	10-01-2022

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 27-12-2021
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 27-12-2021



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020**

PGA 2/3

N.º	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
13	Elabore el Memorándum de Planificación	MP	K.G.M.A.	11-01-2022
14	Prepare el Cronograma de Trabajo	CT	K.G.M.A.	04-01-2022
	FASE I. PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA			
15	Desarrolle el Programa Planificación Específica	PPE	K.G.M.A.	05-01-2022
16	Diseñe el Cuestionario de Control Interno	CCI	K.G.M.A.	13-01-2022
17	Realice la evaluación de Control Interno	ECI	K.G.M.A.	14-01-2022
18	Desarrolle Informe de Control Interno	ICI	K.G.M.A.	17-01-2022
19	Analice la Matriz FODA	M-FODA	K.G.M.A.	17-02-2022
	FASE II. EJECUCIÓN			
20	Elabore el Programa de Ejecución de Auditoría	PEA	K.G.M.A.	18-01-2022
21	Realice la cédula sumaria del Balance general	CS-BG	K.G.M.A.	19-01-2022
22	Realice la cédula sumaria del grupo 14. Cartera de créditos	CS-CC	K.G.M.A.	19-01-2022
23	Desarrolle la cédula analítica del grupo 14. Cartera de créditos	CA-CC	K.G.M.A.	20-01-2022
24	Elabore el análisis horizontal de la cartera de créditos	AH-CC	K.G.M.A.	21-01-2022
25	Elabore el análisis vertical de la cartera de créditos	AV-CC	K.G.M.A.	24-01-2022
26	Analice la composición de los Créditos	CC	K.G.M.A.	25-01-2022
27	Realice el análisis de morosidad de cartera de créditos	MC	K.G.M.A.	26-01-2022
28	Analice los Créditos Vinculados	CV	K.G.M.A.	27-01-2022
29	Realice el flujograma del proceso crediticio	FPC	K.G.M.A.	28-01-2022
30	Elabore la Cédula analítica del Flujograma del proceso crediticio	CAFPC	K.G.M.A.	31-01-2022
31	Realice el flujograma de recuperación de cartera	FRC	K.G.M.A.	01-02-2022
32	Desarrolle la Cédula Analítica del flujograma de recuperación de cartera	CAFRC	K.G.M.A.	02-02-2022

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 27-12-2021
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 27-12-2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	PGA 3/3
---	--	----------------

N.º	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
33	Diseñe la Cédula Descriptiva de Requisitos para créditos	CDRC	K.G.M.A.	03-02-2022
34	Elabore el Análisis de Requisitos para Créditos	ARC	K.G.M.A.	04-02-2022
35	Realice el flujograma del proceso de capacitación	FPC	K.G.M.A.	07-02-2022
36	Desarrolle la cédula analítica del flujograma del proceso de capacitación.	CAFPC	K.G.M.A.	09-02-2022
37	Elabore la Hoja de Hallazgos	HH	K.G.M.A.	10-02-2022
	FASE III. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS			
38	Convocatoria de la lectura del informe.	CLI	K.G.M.A.	14-02-2022
39	Carta de Presentación	CP	K.G.M.A.	14-02-2022
40	Realice el Informe del Examen especial	IEE	K.G.M.A.	18-02-2022

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 27-12-2021
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 27-12-2021



PLANIFICACIÓN PRELIMINAR



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020

PPP 1/1

Objetivo general:

Recopilar información importante de la COAC, a través de diferentes herramientas de investigación para obtener información preliminar de la organización.

Objetivos específicos:

1. Obtener información general suficiente, mediante una visita preliminar para analizar la situación de la COAC.
2. Organizar la información obtenida mediante las cédulas descriptivas para sustentar el análisis general de organización.

N.º	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
FASE I. PLANIFICACIÓN PRELIMINAR				
01	Realice el Programa de Planificación Preliminar	PPP	K.G.M.A.	03-01-2022
02	Efectúe la Carta de Presentación	CP	K.G.M.A.	17-11-2021
03	Desarrolle la Propuesta de Trabajo	PT	K.G.M.A.	17-11-2021
04	Elabore el Contrato de Auditoría	CA	K.G.M.A.	22-12-2021
05	Realice la Carta de Compromiso	CC	K.G.M.A.	23-12-2021
06	Realice el Orden de Trabajo	OT	K.G.M.A.	03-01-2022
07	Realice la Notificación de Inicio de Auditoría	NIA	K.G.M.A.	03-01-2022
08	Diseñe la Guía de Entrevista	GE	K.G.M.A.	07-01-2022
09	Realice la Visita Preliminar	VP	K.G.M.A.	10-01-2022
10	Aplique la Entrevista al Gerente	EG	K.G.M.A.	10-01-2022
11	Elabore la Cédula de la Visita Preliminar	CVP	K.G.M.A.	10-01-2022
12	Prepare el Oficio de Requerimiento de Información	ORI	K.G.M.A.	10-01-2022
13	Elabore el Memorándum de Planificación	MP	K.G.M.A.	11-01-2022
14	Prepare el Cronograma de Trabajo	CT	K.G.M.A.	03-01-2022

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 27-12-2021
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 27-12-2021



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
CARTA DE PRESENTACIÓN
EXAMEN ESPECIAL PERIODO – 2020**

CP 1/1

Tena, 17 de noviembre del 2021

Ingeniero

Teodoro Vladimir Calle

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”

Presente. –

De nuestra consideración:

Por medio del presente KM CONTADORES & AUDITORES extiende un atento y cordial saludo, a la vez damos a conocer que somos una firma de auditores independientes con más de 12 años de experiencia, cuyos socios son profesionales graduados en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, con amplios conocimientos y experiencia laboral como colaboradores y asesores en empresas reconocidas a nivel nacional e internacional, con espíritu de trabajo en equipo y un estricto código de ética. Así mismo, nuestros profesionales están autorizados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Atentamente,

Katy Mamallacta

REPRESENTANTE LEGAL DE KM CONTADORES & AUDITORES

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 17-11-2022
Revisado por: A.P.R./R.R.C.	Fecha: 17-11-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. PROPUESTA DE TRABAJO DE AUDITORÍA EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	PTA 1/3
---	--	----------------

Tena, 17 de noviembre del 2021

Ingeniero

Teodoro Vladimir Calle

GERENTE GENERAL DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”

Presente.

A través del presente remito la propuesta de la firma auditora KM CONTADORES & AUDITORES.

INFORMACIÓN GENERAL DE LA FIRMA AUDITORA

1. Antecedentes

Se fundó en el año 2014 gracias a la iniciativa de dos compañeros auditores, con la finalidad de brindar servicios de auditoría, consultoría y capacitación al sector empresarial. Alrededor de 7 años hemos trabajado arduamente en el desarrollo profesional de nuestro grupo de auditores. Es así, que en el transcurso del tiempo hemos ganado reputación en las distintas áreas de la Auditoría, mediante la prestación de servicios de calidad, confiabilidad, eficacia y eficiencia para con nuestros clientes. Contamos con experiencia en el ejercicio profesional en las áreas de auditoría, revisoría fiscal, impuestos, finanzas, consultorías y otros campos afines del conocimiento, actividad que desempeña la firma con un selecto equipo de profesionales de diversas especialidades

2. Misión

Brindar servicios profesionales de excelencia bajo los parámetros de calidad exigidos por las Normas Internacionales y estar en una permanente actualización profesional para lograr una competitividad, crecimiento y desarrollo de nuestra firma apoyados por personal altamente capacitado, satisfaciendo eficientemente las necesidades del quienes confían en nuestro trabajo.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 17-11-2021
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 17-11-2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. PROPUESTA DE TRABAJO DE AUDITORÍA EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	PTA 2/3
---	--	----------------

3. Visión

Consolidarnos como una firma reconocida por brindar a nuestros clientes los servicios profesionales en auditorías y consultorías como ser el apoyo idóneo de las decisiones empresariales de nuestros los mismos además de ser respaldadas en la más alta confidencialidad y calidad técnica de nuestros profesionales que dirigen, basadas en principios y valores a fin de contribuir al logro de los objetivos y contribuir al desarrollo económico y humano de nuestro país.

4. Valores Corporativos

Se rige bajo valores corporativos, los mismos que reflejan quienes somos como organización, estableciendo los siguientes:

- **TRANSPARENCIA:** Cultivamos este valor importante al momento de realizar la entrega de un informe y dictamen con el fin de ser claros y transparentes con nuestros actos, ideas y comportamientos, basándonos en la confianza y teniendo buena estima laboral.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Entre los integrantes de nuestra firma se comparten conocimientos, experiencias y esfuerzos, aportando lo mejor de cada uno y asumiendo responsabilidades para la consecución de los objetivos de nuestra organización.
- **INDEPENDENCIA:** Nos distinguimos por la imparcialidad y el equilibrio en las decisiones que asumimos, por la honestidad y el compromiso frente a la calidad.
- **HONESTIDAD:** En todas nuestras actuaciones está presente la honradez, la sinceridad y la integridad.
- **INTEGRIDAD:** Conservamos buenas actitudes, siendo honorables, rectos de igual forma cumplimos estrictamente con nuestros compromisos en el trabajo.
- **RESPONSABILIDAD:** Cumplimos con los deberes y obligaciones con clientes y comunidad en general.
- **CONFIDENCIALIDAD:** Brindamos seguridad de toda la información manejada con absoluta reserva profesional la cual implica el compromiso de no revelar ninguna información confidencial obtenida durante el desarrollo de la prestación del servicio.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 17-11-2021
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 17-11-2021



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
PROPUESTA DE TRABAJO DE AUDITORÍA
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020**

PTA 2/3

5. Políticas de calidad

KM CONTADORES & AUDITORES adaptándose a las necesidades de calidad y servicio exigidas por un mercado cada vez más competitivo, disponen de un Sistema de gestión y control de la Calidad en conformidad con los requisitos de la Norma Internacional de Control de Calidad para auditores de cuentas y sociedades de auditoría y de la Norma Internacional. Este manifiesta expresamente su compromiso fundamental de potenciar la Calidad en la entidad auditora con el fin de lograr, entre otros, los siguientes objetivos y requerimientos:

- Promover una cultura interna, donde se reconozca que la atención a todas las partes interesadas, y en especial al cliente, y la calidad en la realización de los encargos son esenciales.
- Requerimientos éticos, de independencia y confidencialidad del personal responsable y preparado.
- Promover el cumplimiento del código de conducta de la firma.
- Minimizar los riesgos y potenciar las oportunidades de mejora.

6. Equipo de Auditoria

NOMBRES	CARGO
Dr. Patricio Robalino	Supervisor
Ing. Raquel Colcha	Jefe de Equipo
Katy Mamallacta	Auditor Señor

6. Metodología de trabajo

El examen se efectuará de acuerdo con las Normas de Auditoria antes mencionadas, las mismas que determinarán las bases selectivas para su ejecución, según el criterio exclusivo KM Contadores & Auditores.

1. Objetivo

Identificar y determinar posibles deficiencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Tena Ltda.". mediante la aplicación de procesos técnicos y analíticos para verificar el cumplimiento de la gestión y proceso administrativo de la Cooperativa.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 17-11-2021
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 17-11-2021



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
PROPUESTA DE TRABAJO DE AUDITORÍA
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020**

PTA 2/3

2. Alcance

La auditoría de gestión se ejecutará en el periodo correspondiente del 1 enero al 31 de diciembre de 2020 con el fin de analizar y verificar la efectividad de la gestión y el proceso administrativo de la “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”

3. Plazo

El plazo estimado para efectuar el trabajo de auditoría es de 30 días laborales, a partir del primer día hábil de la firma del contrato, en caso de algún percance se extenderá 10 días más.

4. Honorarios y formas de pago

KM CONTADORES & AUDITORES fija sus honorarios de acuerdo con el alcance de los servicios de auditoría requeridos, los mismos que se establecerán en el contrato de prestación de servicios de auditoría en donde se estipulará la forma de pago sin incluir los impuestos aplicables. Los honorarios para un determinado trabajo de auditoría dependerán de las circunstancias estándar o de cualquier otra circunstancia extraordinaria que implique una inversión de tiempo adicional o de cualquier otro recurso para la ejecución de este. A continuación, se presenta una posible forma de pago de los honorarios por la realización de un trabajo de auditoría:

FORMA DE PAGO	TOTAL	%
Firma del contrato	\$ 1.000	50%
Entrega del informe final	\$ 1.000	50%
TOTAL	\$ 2.000	100%

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 17-11-2021
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 17-11-2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. PROPUESTA DE TRABAJO DE AUDITORÍA EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	PTA 2/3
---	--	----------------

5. Productos para entregar

INFORME

El producto final que se entregará por un trabajo de auditoría será el informe, el mismo que tiene como finalidad comunicar los resultados obtenidos del examen practicado, en el cual constará los hallazgos, conclusiones y recomendaciones, a más de la opinión profesional en relación con los aspectos examinados o cualquier otro aspecto relevante.

Atentamente,

Katy Mamallacta
REPRESENTANTE LEGAL DE KM Contadores & Auditores

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 17-11-2021
Revisado por: A.P.R./R.R.C.	Fecha: 17-11-2021



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "TENA LTDA"

ACEPTACIÓN DE LA PROPUESTA

Juan Díaz de Pineda – 168 y Av. 15 de noviembre

Tena, 30 de noviembre del 2021

Katy Mamallacta

REPRESENTANTE LEGAL DE KM CONTADORES & AUDITORES

Presente.

De nuestra consideración:

Por este medio confirmamos que se ha resuelto autorizar la realización del Examen especial a la cuenta Cartera de Créditos de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "TENA LTDA."**, **Cantón Tena, Provincia de Napo, del año 2020.** en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre a fin de iniciar el correspondiente trabajo, notificándole que la oferta del servicio ha sido aceptada mediante el oficio N° CTL1232 mismo que fue aprobado por el Consejo de Administración y Vigilancia, por lo que solicitamos absoluta confidencialidad con la información y responsabilidad en su labor; nuestro personal colaborará y participará activamente durante el proceso.

Por la atención a la presente, nuestros más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Ing. Teodoro Vladimir Calle

GERENTE GENERAL DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "TENA LTDA."

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	CPS 1/3
---	--	----------------

En la ciudad de Riobamba, a los 22 días del mes de diciembre del 2021, en forma libre y voluntaria, por una parte comparecerán, el Ing. Teodoro Vladimir Calle, en calidad de GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “TENA LTDA.”, a la cual se la llamara entidad “contratante”, y por otra parte el Katy Mamallacta representante de la firma auditora en adelante "AUDITOR", que también será llamada “Contratista”, quien conviene en suscribir el presente contrato, al tenor de las siguientes clausulas:

PRIMERA. ANTECEDENTES:

De conformidad con las necesidades actuales de la entidad, ha resuelto contratar los servicios de la Auditoria, para que examinen la cuenta cartera de créditos en el periodo 2020.

SEGUNDA. OBJETO DEL CONTRATO:

El objeto del presente contrato es la realización del Examen especial para determinar el cumplimiento de normas y procedimientos en la gestión de créditos y cobranzas. El examen a realizarse y sus resultados concluirán con la presentación del Informe, de acuerdo con las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas vigentes en los periodos examinados.

TERCERA. EL PLAZO:

El plazo estipulado para la entrega de los resultados es de 30 días, laborables, contados a partir del primer día hábil, después de la firma de este contrato, pero se otorga 10 días adicional debido a diversas circunstancias. El plazo fijado podrá ser prorrogado por causas imputables al contratista, por falta en la entrega oportuna de los materiales e información o por fuerza mayor debidamente comprobada.

CUARTA. VALOR DEL CONTRATO:

El “AUDITOR” conforme lo requiere las Normas Internacionales de Auditoría, realizará indagaciones específicas a la Administración de "CONTRATANTE.", a las personas involucradas con el desempeño de la entidad y sobre la efectividad de la estructura del control interno. Además, dichas normas establecen que “CONTRATANTE” debe obtener una carta de representación de la Administración de “AUDITOR” sobre datos relevantes de la entidad.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 22-12-2021
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 22-12-2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	CPS 2/3
---	--	----------------

QUINTA. CONFIDENCIALIDAD:

La información proporcionada por parte de la institución auditada será considerada como confidencial y de uso exclusivo para la preparación y desarrollo de la auditoría, esta información deberá mantenerse bajo el cuidado y pertenencia del auditor no pudiendo ser divulgados salvo autorización expresa por escrito de la autoridad competente del ente auditado. El auditor deberá mantener total discreción en el manejo de la información. Sin embargo, dicha condición no se aplicará a la información por normativa legal vigente se considere de dominio público.

SEXTA. PAPELES DE TRABAJO:

Los papeles de trabajo serán considerados expresamente de propiedad de los auditores que ejecuten el presente Examen especial y por ningún concepto serán de propiedad de la institución auditada.

SEPTIMA. OBLIGACIONES DEL AUDITOR:

Las obligaciones de los auditores en el presente trabajo de auditoría serán las siguientes:

- Aplicar el Examen especial a la cuenta cartera de créditos de la COAC “Tena Ltda.” Cantón Tena, Provincia de Napo, periodo 2020
- Presentar informes semanales sobre el avance de la auditoría
- Elaboración y presentación del informe final del Examen Especial ante el gerente y funcionarios de la cooperativa.

OCTAVA. OBLIGACIONES DEL ENTE AUDITADO:

Para la realización del presente contrato, la cooperativa se compromete a:

- La cooperativa, a través de sus representantes y demás funcionarios facultados mantendrá un seguimiento de los trabajos realizados por los auditores.
- La cooperativa, conviene en brindar a los auditores las siguientes facilidades, exclusivamente para el normal desempeño de sus labores:
 - a) Espacio Físico
 - b) Información verbal
 - c) Información Documentada

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 22-12-2021
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 22-12-2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	CPS 2/3
---	--	----------------

NOVENA. ACEPTACION:

Las partes en señal de aceptación y conformidad con los términos establecidos en todas y cada una de las cláusulas del presente contrato los suscriben con su firma y rubrica en el mismo lugar y fecha ya indicados.

En la ciudad de Tena, a los veintidós días del mes de diciembre del 2021.

Katy Mamallacta
REPRESENTANTE DE LA
FIRMA AUDITORA

Ing. Teodoro Vladimir Calle
GERENTE GENERAL
COOP. DE AHORRO Y CREDITO
“TENA LTDA.”

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 22-12-2021
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 22-12-2021



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
CARTA DE COMPROMISO
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020**

CC 1/1

Tena, 23 de diciembre del 2021

Ingeniero

Teodoro Vladimir Calle

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”

Presente. –

De nuestra consideración:

Por medio de la presente, tenemos el agrado de confirmar la aceptación y entendimiento de este compromiso para efectuar un Examen Especial a la Cuenta Cartera de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “TENA LTDA.”, agencia matriz en el Cantón Tena, Provincia de Napo, periodo 2020, el mismo que se realizó de acuerdo a las Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas, Principios de Control Interno, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, y demás procedimientos técnicos considerados necesarios para la auditoria. Para la evaluación del control interno se aplicó los componentes del COSO ERM 2017, los mismos que facilitaron la evaluación y ayudaron a determinar las áreas críticas que podrían afectar a la consecución de los objetivos institucionales.

En la auditoria constan los resultados obtenidos en base al análisis realizado, incluyendo los respectivos comentarios, conclusiones y recomendaciones, que seguramente serán de gran beneficio para el Gerente General.

Atentamente,

Katy Mamallacta

REPRESENTANTE LEGAL DE KM CONTADORES & AUDITORES

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 23-12-2021
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 23-12-2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. ORDEN DE TRABAJO EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	OT 1/1
---	---	---------------

Riobamba, 24 de diciembre del 2021

Srta.

Katy Mamallacta

EGRESADA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Presente. -

De mi consideración:

Para el cumplimiento del trabajo de titulación aprobado por la Comisión de Titulación de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela de Contabilidad y Auditoría, permito dar el aval para proceder a efectuar el Examen Especial a la cuenta Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., de la ciudad de Tena, provincia de Napo, del año 2020.

Se faculta a la Señorita Katy Gricelda Mamallacta Alvarado, que actúe en calidad de investigadora-auditora para que realice la actividad antes mencionada. Debido a la naturaleza de la acción de control que se efectuará, los resultados deberán ser expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constarán en el informe del Examen Especial.

Atentamente,

Doc. Alberto Patricio Robalino
DIRECTOR

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 24-12-2021
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 24-12-2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. NOTIFICACIÓN DEL INICIO DEL EXAMEN ESPECIAL EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	NIE 1/1
---	--	----------------

OFICIO N.º MK.AC-001-2022

Tena, 03 de enero del 2022

Ing.
 Teodoro Vladimir Calle
**GERENTE GENERAL DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TENA
 LTDA.**
 Presente. –

De nuestra consideración:

Por medio de la presente, tenemos el agrado manifestar nuestro compromiso para efectuar un examen especial en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020 con el objetivo de profundizar la revisión a la cuenta cartera de crédito de la cooperativa para emitir una opinión sobre la gestión de créditos que mantiene la cooperativa y detectar las deficiencias que limitan el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Por tal motivo, el examen especial se efectuará de acuerdo con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Estatuto Social, Normativa Interna de Funcionamiento, Manual de Créditos y Cobranzas y Plan Operativo Anual.

Dichas normas requerirán que la auditoría sea diseñada y efectuada para medir el nivel de eficiencia y eficacia en la gestión de las actividades y funciones. No obstante, cualquier asunto significativo relacionado con los procesos a ser evaluados que surja durante el examen, será comunicado en las conclusiones y recomendaciones del informe.

Esperando una colaboración total de su personal y confiando en la disposición de la documentación e información que se requiera para desarrollar el trabajo de auditoría.

Atentamente:



Katy Mamallacta
MK Contadores & Auditores

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 03-01-2022
Revisado por: A.P.R./R.R.C.	Fecha: 03-01-2022



Guía de entrevista

1. ¿Cuáles es el índice de morosidad que tiene la COAC “TENA LTDA.”? ¿cuáles son las estrategias para mitigarlo?

2. ¿Cuáles son los requisitos básicos que debe cumplir el socio para otorgar un crédito?

3. ¿Cuáles son los riesgos identificados por la COAC “TENA LTDA.” en relación con cartera de créditos?

4. ¿Cuál es el procedimiento que se realiza para otorgar el crédito a un socio?

5. ¿Cuáles son los métodos que utilizan para realizar la recuperación de cartera vencida?

6. ¿Cuáles cree que son las consecuencias de poseer alto índice de cartera de crédito vencida?

7. ¿Qué acciones realizan una vez que un socio incurre en morosidad?

8. ¿Cuenta con normativa o manual de procedimientos crediticios que estipule o garantice sus acciones?

9. ¿Cuáles son los montos mínimos y máximos de crédito que maneja la COAC “TENA LTDA.”?

10. ¿A su criterio es necesario realizar un examen especial a la cuenta cartera de créditos?
 ¿Por qué?

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 04-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 04-01-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. ENTREVISTA AL JEFE DE CRÉDITOS EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	EJC 1/2
---	---	----------------

Entrevista aplicada al JEFE DE CRÉDITOS de la COAC “TENA LTDA.”

Nombre y Apellido: Doris Yapud

Fecha: 05 de enero del 2022

1. ¿Cuáles es el índice de morosidad que tiene la COAC “TENA LTDA.”? ¿cuáles son las estrategias para mitigarlo?

5.32% Cobranza preventiva, extrajudicial y judicial

2. ¿Cuáles son los requisitos básicos que debe cumplir el socio para otorgar un crédito?

- Ser socio de la cooperativa
- Justificativa capacidad de pago
- Justificativo patrimonial

3. ¿Cuáles son los riesgos identificados por la COAC “TENA LTDA.” en relación con cartera de créditos?

- Índice de morosidad
- Cobertura de Provisiones
- Alta Concentración de cartera
- Calidad de la cartera
- Vulnerabilidad Patrimonial etc.

4. ¿Cuál es el procedimiento que se realiza para otorgar el crédito a un socio?

- Prospección Precalificación
- Documentación Verificación In situ
- Evaluación y análisis del crédito
- Aprobación
- Constitución de garantías
- Desembolso
- Seguimiento y recuperación

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 5-01-2022
Revisado por: A.P.R./R.R.C.	Fecha: 5-01-2022



5. **¿Cuáles son los métodos que utilizan para realizar la recuperación de cartera vencida?**
- Cobranza preventiva e intensiva telefónicamente socios y garantes
 - Visitas a socios y garantes
 - Cobranza Externa con empresa de recuperación externa
 - Prejudicial con el Asesor legal de la cooperativa
 - Judicial
6. **¿Cuáles cree que son las consecuencias de poseer alto índice de cartera de crédito vencida?**
- Comprometimiento Patrimonial Alto y
 - perdidas a la institución
7. **¿Qué acciones realizan una vez que un socio incurre en morosidad?**
Cobranza preventiva e intensiva
8. **¿Cuenta con normativa o manual de procedimientos crediticios que estipule o garantice sus acciones?**
Sí, Manual de Políticas de Crédito y Cobranzas
9. **¿Cuáles son los montos mínimos y máximos de crédito que maneja la COAC “TENA LTDA.”?**
DESDE 100 HASTA 45.000
10. **¿A su criterio es necesario realizar un examen especial a la cuenta cartera de créditos? ¿Por qué?**
Si es necesario. a fin de transparentar y revelar que exista una adecuada administración de cartera, considerando que la cartera es el activo de mayor vulnerabilidad.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 5-01-2022
Revisado por: A.P.R./R.R.C.	Fecha: 5-01-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. CÉDULA DE VISITA PRELIMINAR EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	VP 1/2
---	--	---------------

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., es una institución de intermediación financiera, que está al servicio de sus socios y clientes, sus principales actividades son: Captación en cuentas de ahorro, Colocación mediante el otorgamiento de créditos (microcréditos, de consumo, vivienda, hipotecaria, entre otras), es controlado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Siendo las 15h00 del lunes 03 de enero del 2022, se procede a realizar la visita a las oficinas de la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., ubicada en la ciudad del Tena, Cantón Tena y Provincia de Chimborazo, en la dirección: Calle Juan Díaz de Pineda - 168 y Av. 15 de Noviembre, cuenta con amplias instalaciones que se divide de la siguiente manera:

Edificio 1

Planta Baja:

- Atención al cliente
- Caja 1, 2, 3 y 4
- Captaciones
- Procesos

Segunda planta

- Recursos humanos
- Auditoría interna
- Sistemas informáticos
- Gerencia
- Contabilidad

Tercera planta

- Unidad de riesgo
- Unidad de cumplimiento

Edificio 2

Planta baja

- Auditorio

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 07-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 07-01-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. VISITA PRELIMINAR EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	VP 2/2
---	--	---------------

Segunda planta

- Área de Créditos
- Oficina del Consejo de Administración
- Oficina del Consejo de vigilancia

Así mismo, se entrevistó al jefe de créditos, quien supo mencionar que en el año 2020 no se ha realizado una auditoria a la cuenta cartera de créditos, por lo tanto, se llega a la conclusión de que es necesario realizar un examen especial a dicha cuenta, así poder verificar y analizar el cumplimiento de normativas y manuales de créditos vigentes en la gestión de créditos lo cual servirá para tomar decisiones importantes para el desarrollo normal de las actividades de la Cooperativa.

Por otra parte, se pudo observar que la COAC “TENA LTDA.”, cuenta con una infraestructura equipada y adecuada las cuales son necesarias para brindar un excelente servicio a sus socios y clientes, además, es importante mencionar que la institución acata todas las medidas de bioseguridad para evitar el contagio del COVID 19, así mismo cuenta con guardianía las 24 horas.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 07-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 07-01-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. OFICIO DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	ORI 1/1
---	---	----------------

Tena, 07 de enero del 2022

Ing.

Teodoro Vladimir Calle

GERENTE GENERAL DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TENA LTDA.

Presente. –

De nuestra consideración:

Por la presente, me permito solicitar la debida información pertinente para la realización de la auditoría de gestión comprendida en el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020, por lo cual se pide adjuntar los siguientes documentos:

- Reglamento Interno
- Manual de créditos y cobranzas
- Balance general
- Manual de Funciones y Responsabilidades
- Estatuto Social
- Nómina de Directivos y funcionarios principales

Esperamos su respuesta en 2 días a partir de la emisión de la solicitud
Cualquier duda puede comunicarse al teléfono 0987039146

Por la atención que brinde a este pedido, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

Katy Mamallacta

MK CONTADORES & AUDITORES

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 07-01-2022
Revisado por: A.P.R./R.R.C.	Fecha: 07-01-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	MP 1/11
---	---	----------------

EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA CARTERA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.” CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO, DEL AÑO 2020.

1. Motivo de auditoria

La ejecución del examen especial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., se lo realiza con la finalidad de cumplir con el orden de trabajo para la titulación en la carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, durante este proceso se aplicará todos los conocimientos adquiridos en los años de estudio, esta documentación se denomina Trabajo de titulación la cual estará expuesto en los archivos digital y físicos de la ESPOCH.

2. Objetivos del Examen

Objetivo general:

Realizar un examen especial a la cuenta cartera de créditos, mediante la aplicación de procesos técnicos y analíticos de auditoría para determinar la razonabilidad de los saldos presentados en el estado financiero.

Objetivos específicos:

- Evaluar el control interno de la COAC “TENA LTDA.”, mediante la aplicación del cuestionario del control interno para identificar deficiencias que obstaculicen el normal desarrollo de las actividades.
- Analizar los programas de capacitación, a través de flujogramas de procesos si las capacitaciones son idóneas para el personal de créditos y cobranzas.
- Analizar la deficiencia del procedimiento de crédito y cobranzas a través de un flujograma de procesos para verificar los nudos críticos.
- Verificar la cartera de créditos, mediante la aplicación de técnicas de auditoria para determinar la razonabilidad de sus saldos.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 10-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 10-01-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	MP 2/11
---	--	----------------

3. Alcance de la Auditoría

El examen especial se realizará de periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020, se aplicará a los procesos que guarden relación con la gestión de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Tena Ltda.

4. Conocimiento de la organización

Razón social	Cooperativa de Ahorro y Crédito TENA LTDA.
Fundación	9 de enero de 1964
Representante Legal	Ing. Teodoro Vladimir Calle Sarmiento
Giro del negocio	Ahorro, crédito e inversión
Segmento	2
Ubicación	Provincia de Napo, Cantón Tena, Parroquia Tena
Dirección	Juan Díaz de Pineda – 168 y Av. 15 de noviembre
Teléfono	062886760
Email	info@cooptena.fin.ec
Página web	https://cooptena.fin.ec/
Logo	

Reseña Histórica

La Cooperativa de Ahorro y crédito “Tena Ltda.”, fue creada por la Misión Josefina al mando del Monseñor Maximiliano Spiller, quien se dio cuenta de las ventajas que ofrecía el cooperativismo y se ideó la establecer esta COAC en el vicariato, para lograr su propósito contrató los servicios de un asesor en cooperativismo encargado de preparar el estatuto y los documentos necesarios para constituirse, y al año medio ya estaba listo todos los requerimientos.

Esta COAC fue creada el 9 de enero del año 1964, con Acuerdo Ministerial N.º 1714, y para el 17 de abril de ese mismo año se logró la legalización en el Ministerio de Bienestar Social.

A inicios esta COAC empezó brindando servicios dentro del convento de la Misión Josefina con un total de 22 socios suscritos y con un capital inicial de 1,030 sucres.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 10-01-2022
Revisado por: A.P.R./R.R.C.	Fecha: 10-01-2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020

MP 3/11

Misión

Satisfacer completamente las necesidades y exigencias de socios y clientes, a través de la prestación de productos financieros de calidad con principios y valores que identifica a la institución, en busca de un desarrollo permanente del talento humano para obtener mejores resultados de rentabilidad y productividad para gratificar a los mismos socios y la colectividad en general.

Visión

Llegar a ser una COAC reconocido a nivel local por brindar servicios y productos financieros de calidad, cobertura y liderazgo comprometidos con la comunidad.

Objetivo

Promover el desarrollo local, parroquial y regional, mediante la organización y gestión cooperativa que contribuyan al mejoramiento social, económico y cultural de sus miembros en concordancia con la Ley y reglamento de Cooperativas

Valores: Los valores que practica la COAC Tena Ltda., son los siguientes:

- **Responsabilidad.** – Actuar con ética profesional en beneficio de socios y clientes.
- **Compromiso.** – Demostrar actitud coherente y cumplir con los valores éticos.
- **Transparencia.** – Realizar procesos adecuados y tener información disponible para cuando requieran.
- **Honestidad.** - Administración transparente de los recursos y cumplimiento de obligaciones.
- **Respeto.** – Atención y aprecio por igual a todas las personas.
- **Equidad.** - Equitativa distribución de responsabilidades.

Responsabilidad social

La COAC “Tena Ltda.”, apoya a las comunidades aledañas en las actividades que realizan las escuelas, sobre todo premiando y estimulando al ahorro cooperativista a sus mejores estudiantes, asimismo se hace presente con donaciones de equipos médicos a centros educativos que mantienen cuentas de ahorros en la COAC “TENA LTDA.”.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 10-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 10-01-2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020

MP 4/11

5. Nómina de principales funcionarios

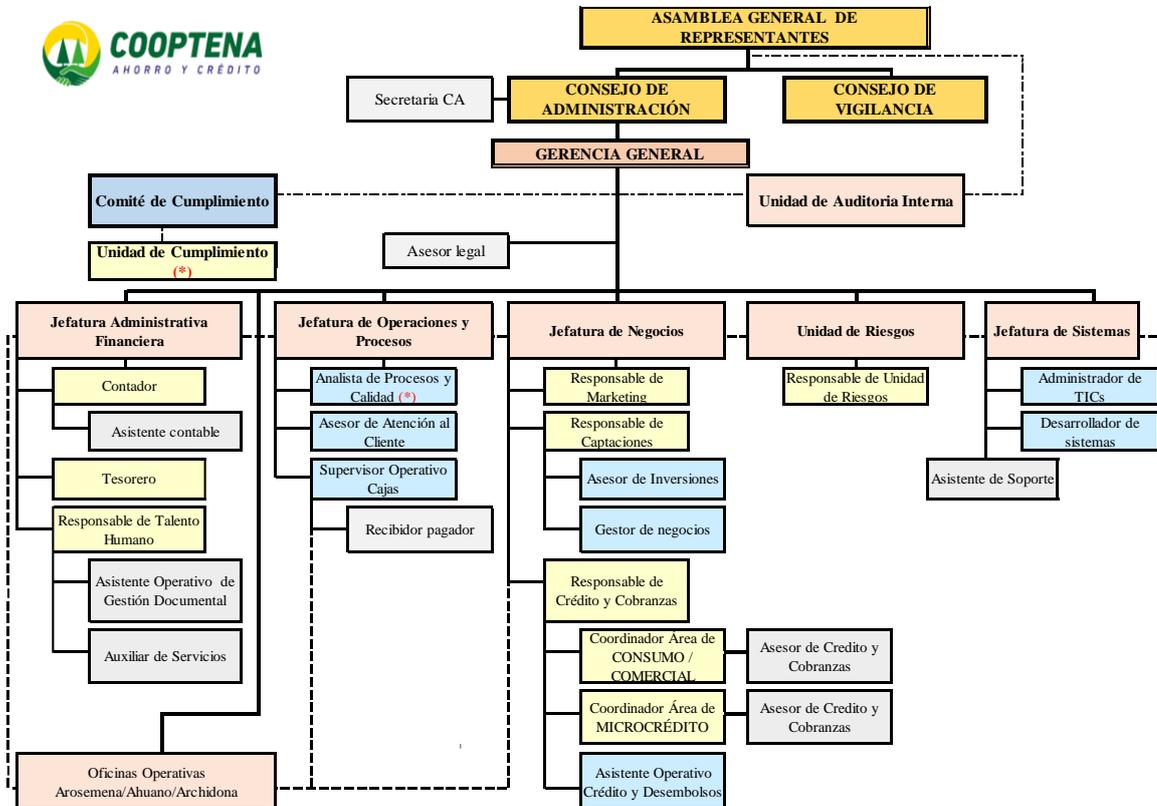
APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
Mg. Lisbeth Freire	Presidente Consejo de Administración
Sr. René Ron	Presidente Consejo de Vigilancia
Ing. Teodoro Calle	Gerente General
Ing. Gabriela Romero	Auditora Interna
Ing. Ulloa Verónica	Jefe de Recursos Humanos
Ing. Narcisa Moran	Contadora
Ing. Yapud Doris	Jefe de créditos
Lcda. Karina Salazar	Jefe de procesos
Ing. Santafé Amparo	Captaciones
Ing. Stiven Cevallos	Jefe de Cumplimiento
Ing. Jaqueline Naranjo	Jefe de riesgos
Ing. Gonzalo Ibarra	Sistemas
Ab. Bladimir Sinchiguano	Asesor Jurídico

6. Financiamiento

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera en el Artículo 1, se refiere a la capital social de una COAC de la siguiente manera: El capital social mínimo para el funcionamiento de una cooperativa de ahorro y crédito es de doscientos mil dólares de los Estados Unidos de América. El capital social será variable e ilimitado y estará constituido por las aportaciones pagadas de sus socios, que estarán representadas por certificados de aportación, nominativos y transferibles entre socios o a favor de la cooperativa de acuerdo con el límite establecido en la normativa vigente.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 10-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 10-01-2022

7. Estructura Organizacional



8. Base legal

- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero
- Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero
- Manual interno de Políticas de Crédito y Cobranzas de la COAC “Tena Ltda.”
- Código Orgánico Monetario y Financiero, Registro Oficial No.332
- Reglamento Interno de la COAC “Tena Ltda.”
- Resolución No. 129-2015-F Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito

9. Créditos que ofrece la COAC “TENA LTDA.”

- Microcrédito
- Crédito de Consumo

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 10-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 10-01-2022

10. Productos financieros

Créditos: Son préstamos que se destinan para satisfacer necesidades que se presentan de forma inmediata como, por ejemplo: capital de trabajo, nivelación del presupuesto familiar, compra de enseres y artículos del hogar, educación, salud, vestuario, pago de deudas, viajes, vehículos, entre otros, además para actividades de comercio: microempresa de comercialización, o servicios.

Beneficios del crédito

- Seguro de desgravamen (hasta los 70 años).
- Tasas de interés bajas.
- Montos desde \$100 hasta \$45000.
- Cero comisiones.

Requisitos para otorgar créditos

- Ser sujeto de crédito.
- Copias a color de cédula y certificado de votación del solicitante, garante y cónyuges.
- Certificado de bienes del solicitante y/o garantes. Si aplica.
- Certificado de ingresos (rol de pagos, contrato de trabajo, RUC, RISE, etc.).
- Copia de un servicio básico (luz, agua, teléfono o internet).

Cuentas de ahorros: La cuenta de ahorro en la COAC “Tena Ltda.”, consiste en el depósito ordinario a la vista que están disponibles para cuando el socio o cliente lo requiera, estos fondos generan rentabilidad en el periodo que se conserve en la cuenta de ahorro el monto del dinero depositado.

Requisitos apertura de cuenta de ahorro para persona natural

- Llenar la solicitud de apertura de Cuenta de Ahorro.
- Foto tamaño carnet a color.
- Presentar original de cédula de identidad y copia a color.
- Presentar original de papeleta de votación y copia a color.
- Original o copia de una planilla de servicios básicos (agua, luz, teléfono).

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 10-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 10-01-2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020

MP 7/11

- Depósito inicial de USD 20,00 (Cliente).
- Depósito inicial de USD 40,00 (Socio).

Requisito apertura de cuenta de ahorro para persona jurídica

- Copia del RUC.
- Llenar la solicitud de apertura de Cuenta de Ahorro.
- Acta de Constitución.
- Acuerdo Ministerial.
- Acta de Elección de Directiva.
- Copias de cédula y papeletas de votación presidente(a) – Tesorero(a).
- Fotos tamaño carnet a colores presidente(a) – Tesorero(a).
- Original o copia de una planilla de servicios básicos (agua, luz, teléfono).
- Depósito inicial de USD 20,00 (Cliente)
- Depósito inicial de USD 40,00 (Socio).

Requisito apertura de cuenta de ahorro para menores de edad

- Llenar la solicitud de apertura de Cuenta de Ahorro.
- Foto tamaño carnet a color del niño.
- Presentar original de cédula de identidad y copia a color (Padre, madre o rep. legal).
- Presentar original de papeleta de votación y copia a color (Padre, madre o rep. legal).
- Presentar original de cédula de identidad o partida de nacimiento del menor y copia.
- Original o copia de una planilla de servicios básicos (agua, luz, teléfono).
- Depósito inicial de USD 20,00 (Cliente).

Inversiones

Porque invertir no es un juego, ven e invierte en la COOPERATIVA TENA LTDA. Que te da el mayor rendimiento financiero, con la solidez y confianza que nos respalda 58 años de servicio.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 10-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 10-01-2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020

MP 8/11

Beneficios de inversiones

- Invierta su dinero con la mejor tasa de interés
- Los intereses pueden ser pagados por anticipado, mensual o al vencimiento conforme su necesidad.
- USD \$100 monto mínimo de inversión.
- Cero retenciones (Plazo mayor a 365 días).
- Cobertura por la Corporación de Seguro de Depósitos COSEDE.
- Acceso a crédito garantizado con tu depósito a plazo fijo.
- Documento endosable

Requisitos para inversiones

- Inversiones desde \$100 dólares
- Tasas de interés sujetas a variación

Fondos de reserva: Le permitirá cumplir sus metas con un mecanismo de ahorro programado, en el cual usted elige el monto a ahorrar mensualmente y el plazo, desde 1 a 5 años, con la tasa de interés de hasta el 11% dependiendo del monto y el plazo

Beneficios de fondos de reserva

- Es un ahorro programado para acumular tanto los sueldos décimo tercero y cuarto, y los fondos de reserva.
- Tasa de interés de hasta el 11% anual con acreditación mensual en la cuenta

Requisitos para fondos de reserva

- Tiempo mínimo de contrato de 1 año.

Mi Cajita Fuerte: Si aperturas tu cuenta infantil con USD 35,00 en ahorros, te llevas una alcancía, llénala, tráela y deposita tus ahorros en nuestras oficinas y participa en el sorteo de grandes premios.

Beneficios de mi cajita fuerte

- Fomentar la buena costumbre del ahorro en l@s niñ@s.
- Tasa de Interés atractiva.
- Accede a promociones y agasajos para los más pequeños de la casa.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 10-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 10-01-2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020

MP 9/11

Requisitos para mi cajita fuerte

- Copia de la partida de nacimiento o cédula.
- Copia de la cédula del representante.
- Copia del certificado de votación del representante.
- Foto del niño a color.
- 15,00 USD.

Servicios financieros

Western Unión: A través de Western Unión usted puede enviar y recibir dinero desde cualquier rincón del planeta, de forma inmediata y segura; con el costo más bajo.

Cajero Automático y Tarjetas de Débito: Socios de la Cooperativa Tena Ltda. ya cuentan con cajero automático propio.

- Cero costos de mantenimiento
- Sistema de Chip Inteligente
- Red segura

Transferencias Interbancarias

Realice transferencias SPI a nivel nacional a través y realice sus pagos de forma segura.

Recaudación de Servicios

La COAC Tena en alianza con Facilito S.A consideran una necesidad imperante contar con una plataforma de recaudación de servicios para el pago de Luz EEASA, teléfono CNT, Cobros del impuesto SRI, Pago matriculación vehicular, Pago obligaciones IESS, Pago ANT, Recargas.

Pago del Bono de Desarrollo (BDH)

Un servicio exclusivo para socios y clientes de la Cooperativa Tena Ltda. Que sean beneficiarios del BONO DE DESARROLLO HUMANO se acreditará automáticamente en la cuenta de ahorros previa autorización.

Seguro de Desgravamen Deudor + Codeudor

Pensando en la seguridad de los familiares y de sus socios mantiene un seguro de desgravamen para los créditos cubriendo el riesgo que el dinero entregado por la COAC no pueda ser devuelto a consecuencia de la muerte por cualquier causa y la incapacidad total y permanente del socio deudor o su codeudor.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 10-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 10-01-2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020

MP
10/11

Pago de Sueldos al Sector Público: A través del SPI le atendemos con el pago de sueldos para empleados del sector público.

11. Cuentas para analizar

CÓDIGO	CUENTA
14	CARTERA DE CRÉDITOS
14.02	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer
14.04	Cartera de microcrédito por vencer
14.07	Cartera de créditos de consumo ordinario por vencer
14.10	Cartera de créditos de consumo prioritario refinanciada por vencer
14.18	Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada por vencer
14.20	Cartera de microcrédito reestructurada por vencer
14.26	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses
14.28	Cartera de microcrédito que no devenga intereses
14.31	Cartera de créditos de consumo ordinario que no devenga intereses
14.50	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida
14.52	Cartera de microcrédito vencida
14.55	Cartera de créditos de consumo ordinario vencida
14.99	(Provisiones para créditos incobrables)

12. Tiempo estimado

El examen especial a la cuenta cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y crédito Tena Ltda., realizará en un periodo de 30 días laborables.

13. Recursos y herramientas para utilizar

CONCEPTO	VALOR
Impresiones	\$ 12.00
Copias	\$ 6.00
Internet	\$ 10.00
Alimentación	\$ 60.00
Transporte	\$ 30.00
Sueldo	\$ 1882.00
TOTAL	\$ 2000.00

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 10-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 10-01-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	MP 11/11
---	--	---------------------------

14. Responsables de la realización del examen especial

NOMBRE	CARGOS
Dr. Alberto Patricio Robalino	Supervisor
Ing. Raquel Colcha	Jefe de equipo
Mamallacta Alvarado Katy	Auditor junior

15. Resultado del examen

Al finalizar la ejecución del examen especial, se procederá a elaborar un informe en la cual se detallará los hallazgos importantes con las respectivas recomendaciones, la misma que servirá de apoyo para corregir deficiencias y trabajar con el fin de alcanzar los objetivos planteados por la COAC.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 10-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 10-01-2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020

CA 1/1

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	SEMANA 1				SEMANA 2				SEMANA 3				SEMANA 4				SEMANA 5				SEMANA 6				SEMANA 7											
	L	M	J	V	L	M	J	V	L	M	J	V	L	M	J	V	L	M	J	V	L	M	J	V	L	M	J	V	L	M	J	V				
	ene-22				ene-22				ene-22				ene-22				feb-22				feb-22															
ARCHIVO PERMANENTE	3	4	5	6	7	10	11	12	13	14	17	18	19	20	21	24	25	26	27	28	31	1	2	3	4	7	8	9	10	11	14	15	16	17	18	
Elabore la Hoja de Referencias																																				
Realice la Hoja de Marcas																																				
Prepare el Programa General de Auditoría																																				
FASE I. PLANIFICACIÓN PRELIMINAR																																				
Realice el Programa de Planificación Preliminar																																				
Efectúe la Carta de Presentación																																				
Desarrolle la Propuesta de Trabajo																																				
Elabore el Contrato de Auditoría																																				
Realice la Carta de Compromiso																																				
Realice el Orden de Trabajo																																				
Realice la Notificación de Inicio de Auditoría																																				
Diseñe la Guía de Entrevista																																				
Realice la Visita Preliminar																																				
Aplique la Entrevista al Jefe de Créditos y Cobranzas																																				
Elabore la Cédula de la Visita Preliminar																																				
Prepare el Oficio de Requerimiento de Información																																				
Elabore el Memorándum de Planificación																																				
Prepare el Cronograma de Trabajo																																				
ARCHIVO CORRIENTE																																				
FASE I. PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA																																				
Desarrolle el Programa Planificación Especifica																																				
Diseñe el Cuestionario de Control Interno																																				
Realice la evaluación de Control Interno																																				
Desarrolle Informe de Control Interno																																				
Analice la Matriz FODA																																				
FASE II. EJECUCIÓN																																				
Elabore el Programa de Ejecución de Auditoría																																				
Realice la cédula sumaria del Balance general																																				
Realice la cédula sumaria del grupo 14. Cartera de créditos																																				
Desarrolle la cédula analítica del grupo 14. Cartera de créditos																																				
Elabore el análisis horizontal de la cartera de créditos																																				
Elabore el análisis vertical de la cartera de créditos																																				
Analice la composición de los Créditos																																				
Realice el análisis de morosidad de cartera de créditos																																				
Analice los Créditos Vinculados																																				
Realice el flujograma del proceso crediticio																																				
Elabore la Cédula analítica del Flujograma del proceso crediticio																																				
Realice el flujograma de recuperación de cartera																																				
Desarrolle la Cédula Analítica del flujograma de recuperación de cartera																																				
Diseñe la Cédula Descriptiva de Requisitos para créditos																																				
Elabore el Análisis de Requisitos para Créditos																																				
Realice el flujograma del proceso de capacitación																																				
Desarrolle la cédula analítica del flujograma del proceso de capacitación																																				
Elabore la Hoja de Hallazgos																																				
FASE III. COMUNICACIÓN DE RESUTADOS																																				
Convocatoria de la lectura del informe																																				
Carta de Presentación																																				
Realice el Informe del Examen especial																																				

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 04-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 04-01-2022

2.7.2. *Archivo corriente*

ARCHIVO CORRIENTE





PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020

MFODA
1/11

Objetivo general:

Desarrollar la evaluación del control interno a través de la aplicación del cuestionario del control interno basado en el COSO ERM 2017 para determinar las deficiencias del control.

Objetivos específicos:

- Aplicar el cuestionario de control interno a través de preguntas cerradas al jefe de créditos y cobranzas para identificar y analizar las debilidades de control.
- Analizar la Matriz FODA de la COAC, mediante la verificación de factores internos y externos para obtener un conocimiento general de la situación de la organización.

N.º	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
	PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA			
01	Desarrolle el Programa de Auditoría	PA	K.G.M.A.	05-01-2022
02	Diseñe el Cuestionario de Control Interno	CCI	K.G.M.A.	13-01-2022
03	Realice la evaluación de Control Interno	ECI	K.G.M.A.	14-01-2022
04	Desarrolle Informe de Control Interno	ICI	K.G.M.A.	17-01-2022
05	Analice la Matriz FODA	M-FODA	K.G.M.A.	17-02-2022

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 05-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 05-01-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. CÉDULA DESCRIPTIVA DE LA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	CCI 1/1
---	--	----------------

Para desarrollar y evaluar el cuestionario del control interno se tomó como referencia a la manifestado por Buele, (2015, p.2). así mismo se fundamentó la forma de calificar y ponderar como ejemplifica el autor, la cual se realizó de la siguiente manera:

Calificación:

- Si la respuesta es afirmativa (SI), se debe identificar con el número uno (1), para posteriormente realizar la multiplicación con la calificación ponderada que se le dé a cada pregunta.
- Si la respuesta es negativa (NO), se debe identificar con el número cero (0), y del mismo modo realizar la multiplicación con la calificación ponderada que se le dé a cada pregunta

RESPUESTA	CALIFICACIÓN
SI	1
NO	0

Ponderación

A cada pregunta se le debe asignar un valor expresado en porcentaje, y el total no deberá ser superior al 100%.

Calificación Ponderada

Es el total de la multiplicación de la Respuesta con la ponderación.

Observaciones

Se escribirán observaciones en el caso de que las haya. (Buele, 2015, p.2)

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 13-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 13-01-2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
EXAMEN ESPECIAL PERIODO – 2020
ÁREA: CRÉDITOS Y COBRANZAS

CCI 1/15

COMPONENTE: GOBIERNO Y CULTURA

OBJETIVO: Verificar que la COAC cuente con estructura organizacional adecuada, personal competente y valores éticos para el desarrollo de las actividades crediticias.

N.º	PREGUNTA	RESPUESTA		EVALUACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	POND	CALF	
a) Supervisión de riesgos por medio del consejo de administración						
1	¿La Junta directiva de la COAC, plantea metas y objetivos necesarias para el área de créditos?	1		10%	10%	
2	¿La COAC cuenta con un Plan Operativo Anual que enfoque las actividades a realizar en relación la gestión de créditos?	1		10%	10%	
b) Establecer estructuras operativas						
3	¿La COAC cuenta con un organigrama definido adecuadamente?	1		10%	10%	
4	¿Los colaboradores ejercen con independencia sus funciones?	1		10%	10%	
c) Define una cultura deseada						
5	¿La COAC posee un código de ética?	1		10%	10%	
6	¿Se ha difundido a todos los colaboradores de la COAC el código de ética?	1		5%	5%	
d) Demuestra compromiso con los valores claves						
7	¿Todos los colaboradores de la COAC respetan y cumplen el código de ética?	1		10%	10%	
8	¿Los colaboradores de la COAC demuestran compromiso con los objetivos y metas a cumplir?	1		10%	10%	

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 13-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 13-01-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	CCI 2/15

N.º	PREGUNTA	RESPUESTA		EVALUACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	POND	CALF	
e) Atrae, Desarrolla y retiene a profesionales capacitados						
9	¿Para contratar al personal se evalúa las habilidades y conocimientos respecto al cargo?	1		10%	10%	
10	¿Realiza capacitaciones constantes de temas importantes al personal encargado del área de crédito y cobranza, para la actualización de conocimientos?		0	15%	0%	D1. No se ha realizado capacitaciones constantes de temas importantes para actualizar conocimientos del personal encargada del área de créditos y cobranzas. H
	TOTAL	9	1	100%	85%	

Nivel de confianza

NC = 85%

Nivel de riesgo

NR = 100% - 85%

NR = 15%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 85%	86% - 100%
NIVEL DE RIESGO		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 85%	86% - 100%

Análisis:

De acuerdo con estos resultados se puede verificar que el control interno en el componente de Gobierno y Cultura poseen un nivel de confianza MODERADO con el 85%, mientras que el nivel de riesgo es BAJO con el 15%, esto indica que las actividades que realiza la COAC, necesita optimización para mejorar la gestión de créditos.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 13-01-2022
Revisado por: A.P.R./R.R.C.	Fecha: 13-01-2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020**

CCI 1/1

COMPONENTE: ESTRATEGIA Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS
OBJETIVO: Determinar que la COAC tenga establecido objetivos, herramientas y estrategias empresariales para desarrollar sus actividades financieras y gestionar la cartera de créditos.

N.º	PREGUNTA	RESPUESTA		EVALUACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	POND	CALF	
a) Analiza el contexto empresarial						
1	¿Los altos directivos analizan los riesgos potenciales que puede afectar a la COAC?	1		10%	10%	
2	¿La COAC se encuentra preparado para identificar, evaluar y responder al riesgo de créditos?	1	0	20%	20%	
b) Define el apetito de riesgos						
3	¿Cuenta con acciones apropiados para el seguimiento de morosidad?	1		10%	10%	
4	¿Cuenta con un manual de crédito actualizado y eficiente?	1		15%	15%	
5	¿La COAC evalúa constantemente los niveles de riesgos de créditos?		0	20%	0%	D2. La COAC no realiza una evaluación constante de los niveles de riesgo de crédito. H
c) Evalúa estrategias alternativas						
6	¿La COAC trabaja en mejorar continuamente las estrategias organizacionales?	1		10%	10%	
d) Formula objetivos de Negocio						
7	¿Se ha formulado objetivos apropiados para cada departamento?	1		5%	5%	
8	¿Se ha establecido las estrategias necesarias para que los objetivos puedan ser alcanzados?	1		10%	10%	

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 13-01-2022
Revisado por: A.P.R./R.R.C.	Fecha: 13-01-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020				CCI 1/1

N.º	PREGUNTA	RESPUESTA		EVALUACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	POND	CALF	
	TOTAL	7	1	100%	80%	

Nivel de confianza

NC = 80%

Nivel de riesgo

NR = 100% - 80%

NR = 20%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 85%	86% - 100%
NIVEL DE RIESGO		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 85%	86% - 100%

Análisis:

Este análisis demuestra que en el componente Estrategias y establecimiento de objetivos la COAC realiza posee un nivel de confianza MODERADO con el 80% y el nivel de riesgo es BAJO con el 20%, esto quiere decir que la COAC desarrolla sus estrategias y objetivos de manera aceptable, considerando el buen manejo de la cartera de créditos, sin embargo, es importante revisar y mejorar constantemente.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 13-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 13-01-2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020

CCI 1/1

COMPONENTE: DESEMPEÑO

OBJETIVO: Determinar que los procedimientos desarrollados en la gestión de créditos sean apropiados y los riesgos identificados sean mitigados oportunamente para evitar efectos negativos en la liquidez de la institución.

N.º	PREGUNTA	RESPUESTA		EVALUACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	POND	CALF	
a) Identifica el riesgo						
1	¿La COAC cuenta con responsables que trabajen para identificar riesgos?	1		10%	10%	
2	¿La COAC cuenta con procedimientos establecidos para identificar riesgos de la cartera de crédito?	1	0	10%	20%	
3	¿El asesor de créditos analiza con profesionalismo cada expediente del socio que solicita un crédito?	1		10%	10%	
b) Evalúa la gravedad del riesgo						
4	¿Los riesgos de créditos son identificados oportunamente?	1		5%	5%	
5	¿Se valoran el nivel de los riesgos identificados?	1		5%	5%	
6	¿Se analizan y se detallan todas las causas y consecuencias que produce un riesgo de crédito?	1		5%	5%	
c) Prioriza riesgos						
7	¿Se determina el tipo de riesgo que se puede afectar potencialmente a la institución?	1		10%	10%	
8	¿Se organiza los riesgos en orden de prioridad?	1		5%	5%	

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 13-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 13-01-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	CCI 1/1

N.º	PREGUNTA	RESPUESTA		EVALUACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	POND	CALF	
d) Implementa respuestas ante los riesgos						
9	¿Se establece las posibles respuestas, como evitar, reducir, compartir o aceptar un riesgo?	1		10%	10%	
10	¿Existe un plan de mitigación de los riesgos de créditos?		0	20%	0%	D3. No existe plan de mitigación de los riesgos de créditos H
e) Desarrolla una visión a nivel de cartera						
11	¿La COAC pronostica los riesgos de la cartera de créditos?	1		5%	10%	
12	¿La COAC calcula las provisiones para créditos incobrables?	1		5%	10%	
	TOTAL	11	1	100%	80%	

Nivel de confianza

NC = 80%

Nivel de riesgo

NR = 100% - 80%

NR = 20%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 85%	86% - 100%
NIVEL DE RIESGO		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 85%	86% - 100%

Análisis:

Este análisis indica que la COAC en el control del componente de Desempeño mantiene un nivel de confianza MODERADO del 80%, mientras que en el nivel de riesgo BAJO del 20%, por lo tanto, se puede deducir que esta institución se esfuerza por alcanzar resultados positivos en el desempeño de responsabilidades, pero es necesario seguir trabajando y mejorando cada proceso.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 13-01-2022
Revisado por: A.P.R./R.R.C.	Fecha: 13-01-2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020

CCI 1/1

COMPONENTE: REVISIÓN Y MONITOREO

OBJETIVO: Evaluar que las actividades financieras o de gestión de créditos estén debidamente controladas con el seguimiento necesario por la autoridad competente para contrarrestar procedimientos inadecuados.

N.º	PREGUNTA	RESPUESTA		EVALUACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	POND	CALF	
a) Evalúa los cambios significativos						
1	¿El Consejo de Administración identifica y analiza los cambios importantes en la gestión de créditos de la COAC?	1		10%	10%	
2	¿Se ha definido un procedimiento adecuado para identificar los cambios que pueden afectar a la gestión de créditos?	1		10%	10%	
3	¿Las políticas y manuales de crédito son debidamente actualizados?	1		15%	15%	
b) Revisa el riesgo y el desempeño						
4	¿Los asesores de Crédito cumplen con el procedimiento expuesto en el manual de créditos?		0	15%	0%	D4. Los asesores de crédito no cumplen con el procedimiento expuesto en el manual de créditos. H
5	¿Realizan verificaciones a la gestión del personal de créditos?		0	20%	0%	D5. No realizan verificaciones a la gestión del personal de créditos H
c) Persigue la mejora de la gestión de riesgo empresarial						
6	¿Evalúa frecuentemente la efectividad de las actividades de revisión y monitoreo implementados?	1		15%	15%	

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 13-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 13-01-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020				CCI 1/1

N.º	PREGUNTA	RESPUESTA		EVALUACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	POND	CALF	
7	¿El comité de crédito realiza reuniones cuando sea necesario para analizar y buscar mejoras a la gestión de créditos?	1		15%	15%	
	TOTAL	5	2	100%	65%	

Nivel de confianza

NC = 65%

Nivel de riesgo

NR = 100% - 65%

NR = 35%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 85%	86% - 100%
NIVEL DE RIESGO		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 85%	86% - 100%

Análisis:

De acuerdo con este análisis en el componente Revisión y monitoreo, alcanza un nivel de confianza MODERADO del 65%, y en el nivel de riesgo BAJO alcanza el 35%, por lo cual se determina que la COAC en las actividades de revisión y monitoreo no actúa lo suficiente para contrarrestar los procedimientos inadecuados en el área de créditos.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 14-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 14-01-2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020**

CCI 1/1

COMPONENTE: INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y REPORTE

OBJETIVO: Comprobar que la COAC mantiene una comunicación oportuna entre sus colaboradores sobre los diferentes acontecimientos detectados en cada área para que sean evaluados y corregidos con eficacia.

N.º	PREGUNTA	RESPUESTA		EVALUACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	POND	CALF	
a) Aprovecha la información y tecnología						
1	¿Existe una buena comunicación entre el personal que laboran en el área de Créditos y Cobranzas?	1		15%	10%	
2	¿Existe comunicación acerca de la existencia de reglamentos, manuales a los colaboradores de Créditos y Cobranzas?	1		15%	10%	
b) Comunica información sobre riesgos						
3	¿Existe información actualizado sobre los datos de los socios con cartera crédito vencido y por vencer?	1		15%	15%	
4	¿El jefe de créditos comunica oportunamente a la alta dirección sobre el nivel de morosidad que existe en la COAC?	1		20%	20%	
c) Informa sobre el riesgo, cultura y desempeño						
5	¿La unidad de riesgos informa oportunamente sobre los niveles de riesgo de COAC?	1		15%	15%	
6	¿Los asesores de crédito emiten informe al comité de crédito sobre la inspección para analizar y aprobar el crédito?		0	20%	0%	D6. Los asesores de crédito no emiten informe al comité de créditos sobre la inspección para analizar y aprobar el crédito H
	TOTAL	7		100%	80%	

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 14-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 14-01-2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020

CCI 1/1

Nivel de confianza

NC = 80%

Nivel de riesgo

NR = 100% - 65%

NR = 20%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 85%	86% - 100%
NIVEL DE RIESGO		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 85%	86% - 100%

Análisis:

Con este análisis se determina que en el componente información, comunicación y reporte, la COAC tiene un nivel de confianza MODERADO del 80%, y el nivel de riesgo BAJO del 20%, esto demuestra que existe una buena comunicación y un intercambio de información aceptable, pero hay que optimizar con el fin de tomar mejores decisiones.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 14-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 14-01-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. INFORME DEL CONTROL INTERNO EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	ICI 1/2
---	--	----------------

Ing.

Teodoro Vladimir Calle

GERENTE GENERAL DE LA COAC “TENA LTDA.”

Presente. -

De mi consideración

Reciba un cordial saludo de KM contadores & auditores, a través de la presente me permito comunicarle que como parte de nuestro trabajo de auditoría y en base a la planificación específica, se ha procedido a evaluar el control interno de LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “TENA LTDA.” en el área de Créditos, mediante la aplicación de cuestionarios especiales, manifestando que los resultados de este sistema son de exclusiva responsabilidad de la administración. Por lo tanto, es necesario informarle las siguientes debilidades:

H Debilidad 1: No se ha realizado capacitaciones constantes para actualizar conocimientos del personal encargada del área de créditos y cobranzas.

Recomendación 1: Al señor gerente y al jefe de recursos humanos enfocarse para capacitar al personal de créditos y cobranzas en las áreas afines a su desempeño para mejorar la colocación y recuperación de cartera a fin de cumplir con los objetivos propuestos por la COAC.

H Debilidad 2: La COAC no realiza una evaluación constante de los niveles de riesgo de crédito.

Recomendación 2: Se recomienda al jefe de créditos y a la responsable de la unidad de riesgos realizar oportunamente la evaluación de los niveles de riesgo de crédito para determinar sus posibles efectos y comunicar los resultados al gerente.

H Debilidad 3: No existe planes de mitigación de los riesgos de créditos

Recomendación 3: Se recomienda al gerente y al jefe de créditos elaborar de forma inmediata un plan de mitigación para hacer frente a los riesgos de créditos, así evitar efectos negativos y el alto índice de morosidad que pueden afectar las operaciones normales de la COAC.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 17-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 17-01-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. INFROME DEL CONTROL INTERNO EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	ICI 2/2
---	--	----------------

H Debilidad 4: Los asesores de crédito no cumplen con el procedimiento expuesto en el manual de créditos

Recomendación 4: Se recomienda a los asesores de créditos que deben cumplir con los procedimientos que están expuestos en el manual de políticas de créditos y cobranzas para analizar y otorgar créditos a los socios, este proceso es muy importante para evitar altos riesgos de crédito.

H Debilidad 5: No realizan verificaciones a la gestión del personal de créditos

Recomendación 5: Se recomienda al jefe de créditos y a la auditora interna realizar controles y verificaciones a las actividades que realizan los asesores de créditos en el proceso de calificar otorgar créditos.

H Debilidad 6: Los asesores de crédito no emiten informe al comité de créditos sobre la inspección para analizar y aprobar el crédito

Recomendación 6: Se recomienda a los asesores de créditos que deben informar a los señores de comité de créditos sobre la inspección que realizan a los socios solicitantes de créditos.

Atentamente,

Katy Mamallacta
KM Contadores & Auditores

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 17-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 17-01-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. ANÁLISIS DE LA MATRIZ FODA EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	MFODA 1/11
---	---	---------------------------------

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Infraestructura propia y adecuada	Confianza de los socios y clientes
Personal comprometido	Desarrollo de nuevas tecnologías
Sistema contable apropiado	Apoyo de autoridades locales
Incentivos a los socios y clientes	Incremento de emprendimientos
Excelente comunicación	Incremento de demanda de microcréditos
DEBILIDADES	AMENAZAS
Personal con insuficiente capacitación	Aparición de nuevas competencias
Escaso control al procedimiento de otorgamiento de créditos.	Utilización fraudulenta del nombre de la COAC
Insuficiente seguimiento a la cartera vencida	Poca cultura de ahorro de socios y clientes
Servicios financieros limitados	Prestamos informales
Ambiente laboral poco favorable	Inestabilidad económica

Análisis:

Según la matriz FODA, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Tena Ltda.”, en su perfil interno presenta cinco fortalezas muy importantes para el normal desarrollo de sus actividades y cumplir objetivos, así mismo se logró identificar cinco debilidades que pueden afectar considerablemente a la institución, sobre todo puede aumentar el riesgo de crédito por lo mismo es indispensable buscar estrategias coherentes para convertir en nuevas fortalezas.

Por otro, lado en el perfil externo, posee cinco oportunidades muy claras que se debe aprovechar para posicionarse notablemente en el mercado, además se observa cinco amenazas que no hay que perder cuidado si la aspiración es tener ventaja competitiva.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 17-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 17-01-2022



EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE AUDITORIA
EXAMEN ESPECIAL PERIODO – 2020

PA 1/1

Objetivo general:

Realizar un examen especial a la cuenta cartera de créditos, mediante la aplicación de procesos técnicos y analíticos de auditoría para determinar la razonabilidad de los saldos presentados en el estado financiero.

Objetivos específicos:

- Aplicar el cuestionario de control interno a través de preguntas cerradas al jefe de créditos y cobranzas para identificar y analizar las debilidades de control.
- Verificar la razonabilidad de la cuenta cartera de créditos mediante la comparación de saldos y el análisis horizontal y vertical.
- Calcular los índices de morosidad y el nivel de riesgo de crédito mediante indicadores financieros para determinar la situación de riesgo crédito de la COAC.
- Analizar el procedimiento de crédito y cobranzas a través de flujogramas de procesos para verificar los nudos críticos existentes.
- Desarrollar la hoja de hallazgos indicando los debilidades o deficiencias identificados para elaborar el informe de auditoría.

N.º	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
	EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA			
01	Desarrolle el Programa de Ejecución de Auditoría	PEA	K.G.M.A.	18-01-2022
02	Realice la cédula sumaria del Balance general	CS-BG	K.G.M.A.	19-01-2022
03	Realice la cédula sumaria del grupo 14. Cartera de créditos	CS-CC	K.G.M.A.	19-01-2022
04	Desarrolle la cédula analítica del grupo 14. Cartera de créditos	CA-CC	K.G.M.A.	20-01-2022
05	Elabore el análisis horizontal de la cartera de créditos	AH-CC	K.G.M.A.	21-01-2022
06	Elabore el análisis vertical de la cartera de créditos	AV-CC	K.G.M.A.	24-01-2022
07	Analice la composición de los Créditos	CC	K.G.M.A.	25-01-2022

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 18-01-2022
Revisado por: A.P.R./R.R.C.	Fecha: 18-01-2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE AUDITORIA
EXAMEN ESPECIAL PERIODO – 2020

PA 1/1

N.º	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
	EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA			
08	Analice los créditos vinculados	CV	K.G.M.A.	26-01-2022
09	Realice el análisis de morosidad de cartera de créditos	AMCV	K.G.M.A.	27-01-2022
10	Realice el flujograma del proceso crediticio	FPC	K.G.M.A.	28-01-2022
11	Elabore la Cédula analítica del Flujograma del proceso crediticio	CAFPC	K.G.M.A.	31-01-2022
12	Realice el flujograma de recuperación de cartera	FRC	K.G.M.A.	01-02-2022
13	Desarrolle la Cédula Analítica del flujograma de recuperación de cartera	CAFRC	K.G.M.A.	02-02-2022
14	Diseñe la Cédula Descriptiva de Requisitos para créditos	CDRC	K.G.M.A.	02-02-2022
15	Elabore el Análisis de Requisitos para Créditos	ARC	K.G.M.A.	03-02-2022
16	Realice el flujograma del proceso de capacitación	FPC	K.G.M.A.	04-02-2022
17	Desarrolle la cédula analítica del flujograma del proceso de capacitación	CAFPC	K.G.M.A.	07-02-2022
18	Elabore la Hoja de Hallazgos	HH	K.G.M.A.	09-02-2022

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 18-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 18-01-2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
CÉDULA SUMARIA BALANCE GENERAL
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020

BG 1/2



COOPTENA
AHORRO Y CRÉDITO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TENA LTDA."

BALANCE GENERAL

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

CÓDIGO	CUENTA	VALOR
1	ACTIVO	
11	FONDOS DISPONIBLES	2.362.996,04
1101	Caja	249.504,70
1103	Bancos y otras instituciones financieras	2.107.691,34
1104	Efectos de cobro inmediato	5.800,00
13	INVERSIONES	2.093.384,13
1301	Para negociar de entidades del sector privado y sector público	2.093.384,13
14	CARTERA DE CRÉDITOS	16.219.904,53
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	10.853.465,11
1404	Cartera de microcrédito por vencer	3.603.777,01
1407	Cartera de créditos de consumo ordinario por vencer	1.708.697,15
1410	Cartera de créditos de consumo prioritario refinanciada por vencer	8.594,88
1418	Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada por vencer	78.801,20
1420	Cartera de microcrédito reestructurada por vencer	110.375,91
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	515.283,48
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	197.434,49
1431	Cartera de créditos de consumo ordinario que no devenga intereses	189.040,75
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	267.395,24
1452	Cartera de microcrédito vencida	264.977,49
1455	Cartera de créditos de consumo ordinario vencida	167.620,66
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-1.745.558,84
16	CUENTAS POR COBRAR	789.065,90
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	467.813,14
1614	Pagos por cuenta de socios	71.313,67
1615	Intereses reestructurados por cobrar	5.670,64
1690	Cuentas por cobrar varias	270.407,03
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	-26.138,58
	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN	
17	PROPIEDADES Y EQUIPO	63.842,53
1702	Bienes adjudicados por pago	63.842,53
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	590.023,75
1801	Terrenos	309.862,44
1802	Edificios	439.774,41
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	241.388,10
1806	Equipos de computación	191.975,67
1807	Unidades de transporte	13.534,36
1899	(Depreciación acumulada)	-606.511,23
19	OTROS ACTIVOS	199.051,39
1901	Inversiones en acciones y participaciones	42.006,48
1905	Gastos diferidos	123.486,94
1906	Materiales, mercaderías e insumos	25.444,19
1990	Otros	8.113,78
	TOTAL ACTIVO	22.318.268,27

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 19-01-2022
Revisado por: A.P.R./R.R.C.	Fecha: 19-01-2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
CÉDULA SUMARIA BALANCE GENERAL
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020

BG 2/2



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "TENA LTDA."
BALANCE GENERAL
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

2	PASIVOS	
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	17.084.530,15
2101	Depósitos a la vista	6.242.574,72
2103	Depósitos a plazo	10.003.969,68
2105	Depósitos restringidos	837.985,75
25	CUENTAS POR PAGAR	394.621,00
2501	Intereses por pagar	179.907,51
2503	Obligaciones patronales	145.705,85
2504	Retenciones	7.783,65
2505	Contribuciones, impuestos y multas	125,00
2506	Proveedores	50.719,27
2590	Cuentas por pagar varias	10.379,72
26	Obligaciones financieras	768.488,83
2602	Obligaciones con instituciones financieras del país y sector financiero]	768.488,83
29	OTROS PASIVOS	401,26
2990	Otros	401,26
	TOTAL PASIVO	18.248.041,24
3	PATRIMONIO	4.070.227,03
31	CAPITAL SOCIAL	1.091.222,24
3103	Aportes de socios	1.091.222,24
33	RESERVAS	2.391.692,55
3301	Fondo Irrepartible de Reserva Legal	2.342.168,52
3305	Revalorización del patrimonio	49.524,03
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	230.210,71
3501	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	230.210,71
36	RESULTADOS	357.101,53
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	357.101,53
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	22.318.268,27

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 19-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 19-01-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. VERIFICACIÓN DE SALDO DE CARTERA EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	SC 1/1
---	---	---------------

Comprobación de saldo de cartera de créditos

CÓD.	DETALLE	SALDO AL DIC-2020	SALDO SEGÚN AUDITORÍA
14	CARTERA DE CRÉDITOS	16.219.904,53 ✓✓	16.219.904,53 ≠
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	10.853.465,11 ✓	10.853.465,11 ✓
1404	Cartera de microcrédito por vencer	3.603.777,01 ✓	3.603.777,01 ✓
1407	Cartera de créditos de consumo ordinario por vencer	1.708.697,15 ✓	1.708.697,15 ✓
1410	Cartera de créditos de consumo prioritario refinanciada por vencer	8.594,88 ✓	8.594,88 ✓
1418	Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada por vencer	78.801,20 ✓	78.801,20 ✓
1420	Cartera de microcrédito reestructurada por vencer	110.375,91 ✓	110.375,91 ✓
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	515.283,48 ✓	515.283,48 ✓
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	197.434,49 ✓	197.434,49 ✓
1431	Cartera de créditos de consumo ordinario que no devenga intereses	189.040,75 ✓	189.040,75 ✓
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	267.395,24 ✓	267.395,24 ✓
1452	Cartera de microcrédito vencida	264.977,49 ✓	264.977,49 ✓
1455	Cartera de créditos de consumo ordinario vencida	167.620,66 ✓	167.620,66 ✓
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-1.745.558,84 ✓	-1.745.558,84 ✓
Σ	SUMA TOTAL	Σ 16.219.904,53 ✓✓	Σ 16.219.904,53 ≠

✓ Verificado ✓✓ Valor confirmado con balance general Σ Suma total ≠ Saldo auditado

Análisis: Al realizar la comprobación de saldos, se determina que la cuenta cartera de créditos presenta razonabilidad en sus rubros, esto significa que la COAC posee gran desempeño en el correcto registro de cuentas y valores.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 19-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 19-01-2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
CÉDULA ANALÍTICA DEL ANÁLISIS HORIZONTAL DE
CARTERA
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020

AH 1/1

DETALLE	DIC - 2019	DIC - 2020	VARIACIÓN	%
CARTERA DE CRÉDITOS	Σ15.353.318,02	Σ16.219.904,53	866.586,51	5,64%
Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	Σ9.052.142,14	Σ10.853.465,11	1.801.322,97	19,90%
De 1 a 30 días	203.299,51	326.800,41	123.500,90	60,75%
De 31 a 90 días	513.273,53	563.183,93	49.910,40	9,72%
De 91 a 180 días	759.646,66	817.735,53	58.088,87	7,65%
De 181 a 360 días	1.491.425,21	1.567.214,48	75.789,27	5,08%
De más de 360 días	6.084.497,23	7.578.530,76	1.494.033,53	24,55%
Cartera de microcrédito por vencer	Σ2.717.717,98	Σ3.603.777,01	886.059,03	32,60% ✓
De 1 a 30 días	115.461,36	126.046,16	10.584,80	9,17%
De 31 a 90 días	222.136,90	243.321,84	21.184,94	9,54%
De 91 a 180 días	312.456,88	350.492,25	38.035,37	12,17%
De 181 a 360 días	550.410,95	659.530,21	109.119,26	19,83%
De más de 360 días	1.517.251,89	2.224.386,55	707.134,66	46,61%
Cartera de créditos de consumo ordinario por vencer	Σ3.023.173,72	Σ1.708.697,15	-1.314.476,57	-43,48%
De 1 a 30 días	123.377,77	76.134,21	-47.243,56	-38,29%
De 31 a 90 días	234.141,70	120.254,56	-113.887,14	-48,64%
De 91 a 180 días	334.128,99	171.124,68	-163.004,31	-48,78%
De 181 a 360 días	608.428,93	305.066,52	-303.362,41	-49,86%
De más de 360 días	1.723.096,33	1.036.117,18	-686.979,15	-39,87%
Cartera de créditos de consumo prioritario refinanciada por vencer	0	Σ8.594,88	8.593,88	859388,00% ✓
De 1 a 30 días	0	193,12	192,12	19212,00%
De 31 a 90 días	0	405,09	404,09	40409,00%
De 91 a 180 días	0	615,73	614,73	61473,00%
De 181 a 360 días	0	1.311,65	1.310,65	131065,00%
De más de 360 días	0	6.069,29	6.068,29	606829,00%
Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada por vencer	0	Σ78.801,20	78.800,20	7880020,00% ✓
De 1 a 30 días	0	1.180,68	1.179,68	117968,00%
De 31 a 90 días	0	2.168,30	2.167,30	216730,00%
De 91 a 180 días	0	3.234,15	3.233,15	323315,00%
De 181 a 360 días	0	6.904,74	6.903,74	690374,00%
De más de 360 días	0	65.313,33	65.312,33	6531233,00%

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 20-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 20-01-2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
ANÁLISIS HORIZONTAL DE CARTERA
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020

AH 2/4

DETALLE	DIC - 2019	DIC - 2020	VARIACIÓN	%
Cartera de microcrédito reestructurada por vencer	0	Σ110.375,91	110.374,91	11037491,00% ✓
De 1 a 30 días	0	518,70	517,70	51770,00%
De 31 a 90 días	0	1.327,37	1.326,37	132637,00%
De 91 a 180 días	0	1.733,31	1.732,31	173231,00%
De 181 a 360 días	0	4.046,57	4.045,57	404557,00%
De más de 360 días	0	102.749,96	102.748,96	10274896,00%
Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	Σ738.997,86	Σ515.283,48	-223.714,38	-30,27%
De 1 a 30 días	55.159,30	42.402,30	-12.757,00	-23,13%
De 31 a 90 días	46.248,94	61.002,52	14.753,58	31,90%
De 91 a 180 días	62.652,60	55.609,50	-7.043,10	-11,24%
De 181 a 360 días	124.591,24	101.016,88	-23.574,36	-18,92%
De más de 360 días	450.345,78	255.252,28	-195.093,50	-43,32%
Cartera de microcrédito que no devenga intereses	Σ370.786,43	Σ197.434,49	-173.351,94	-46,75%
De 1 a 30 días	43.096,33	27.988,34	-15.107,99	-35,06%
De 31 a 90 días	36.432,09	37.712,84	1.280,75	3,52%
De 91 a 180 días	47.665,87	29.542,15	-18.123,72	-38,02%
De 181 a 360 días	86.755,56	43.009,02	-43.746,54	-50,43%
De más de 360 días	156.836,58	59.182,14	-97.654,44	-62,27%
Cartera de créditos de consumo ordinario que no devenga intereses	Σ330.241,95	Σ189.040,75	-141.201,20	-42,76%
De 1 a 30 días	29.465,14	22.183,50	-7.281,64	-24,71%
De 31 a 90 días	24.048,38	30.578,87	6.530,49	27,16%
De 91 a 180 días	32.022,52	27.402,01	-4.620,51	-14,43%
De 181 a 360 días	64.562,38	44.301,01	-20.261,37	-31,38%
De más de 360 días	180.143,53	64.575,36	-115.568,17	-64,15%
Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	Σ621.127,52	Σ267.395,24	-353.732,28	-56,95% ✓
De 1 a 30 días	9.737,29	3.294,20	-6.443,09	-66,17%
De 31 a 90 días	73.157,60	26.403,79	-46.753,81	-63,91%
De 91 a 180 días	89.632,08	51.608,33	-38.023,75	-42,42%
De 181 a 270 días	70.592,09	40.808,24	-29.783,85	-42,19%
De más de 270 días	378.008,46	145.280,68	-232.727,78	-61,57%
Cartera de microcrédito vencida	Σ222.386,14	Σ264.977,49	42.591,35	19,15%
De 1 a 30 días	4.430,25	1.866,99	-2.563,26	-57,86%
De 31 a 90 días	45.404,91	18.817,28	-26.587,63	-58,56%
De 91 a 180 días	44.905,18	42.152,42	-2.752,76	-6,13%
De 181 a 360 días	66.189,36	60.382,61	-5.806,75	-8,77%
De más de 360 días	61.456,44	141.758,19	80.301,75	130,66%

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 20-01-2022
Revisado por: A.P.R./R.R.C.	Fecha: 20-01-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. ANÁLISIS HORIZONTAL DE CARTERA EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	AH 3/4
---	---	---------------

DETALLE	DIC - 2019	DIC - 2020	VARIACIÓN	%
Cartera de créditos de consumo ordinario vencida	Σ232.006,60	Σ167.620,66	-64.385,94	-27,75%
De 1 a 30 días	5.265,01	2.681,46	-2.583,55	-49,07%
De 31 a 90 días	38.478,65	17.461,15	-21.017,50	-54,62%
De 91 a 180 días	47.200,37	35.926,18	-11.274,19	-23,89%
De 181 a 360 días	60.288,86	49.818,88	-10.469,98	-17,37%
De más de 360 días	80.773,71	61.732,99	-19.040,72	-23,57%
(Provisiones para créditos incobrables)	-1.955.262,32	-1.745.558,84	209.703,48	-10,73% ✓
TOTAL, CARTERA DE CRÉDITOS CONSUMO	Σ13.997.691,79	Σ13.788.898,47	-208.793,32	-1,49%
TOTAL, CARTERA DE CRÉDITOS MICROCRÉDITO	Σ3.310.891,55	Σ4.176.564,90	865.673,35	26,15% ✓
TOTAL, CARTERA DE CRÉDITOS BRUTA	§17.308.583,34	§17.965.463,37	§656.880,03	3,80%
Suma total Σ				

ANÁLISIS:

Al realizar el análisis horizontal, se verifica la aparición de las cuentas de créditos reestructuradas y refinanciadas, las cuales en el año 2019 no tienen ningún valor, este particular se da a partir de la crisis sanitaria que ha sufrido el mundo entero que afecta a la economía de las personas, socios o clientes que mantienen créditos y no han podido cumplir a tiempo con sus obligaciones, por lo mismo la COAC ha optado por facilitar a socios para que puedan reestructurar o refinanciar créditos vencidos.

A partir de este análisis, se determina que: Existe una variación del -56.95 % de la cuenta Cartera de Créditos de Consumo Prioritario vencida del 2019 al 2020, esto ocurre por el pago de ciertas cuotas vencidas por parte del deudor, y especialmente se da por la reestructuración y refinanciación de la Cartera de Créditos de Consumo Prioritario por las cuales han optado.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 20-01-2022
Revisado por: A.P.R./R.R.C.	Fecha: 20-01-2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
ANÁLISIS HORIZONTAL DE CARTERA
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020

AH 4/4

Así mismo se puede observar que aparece con valores la cuenta Cartera de microcrédito reestructurada por vencer, esto se da a razón de que se reestructura los microcréditos vencidos, sin embargo, para el año 2020 no disminuyen los valores vencidos, más bien aumenta en un 19.15%, esto significa que a pesar de que muchos socios optaron por reestructurar otros no realizaron, mientras que los demás socios se atrasaron en sus pagos al 31 de diciembre del 2020. Además, es importante mencionar que la cartera de microcréditos es la cuenta que más colocación ha tenido durante el año 2020 en comparación con el año 2019, se verifica que tiene una variación positiva del 32.60%, mientras que la cartera de consumo prioritario experimenta una variación positiva del 19.90%, y la cartera de crédito consumo ordinario ha disminuido de un año al otro en un - 43.48% es decir esta cartera es la que más ha recaudado durante el año 2020.

En conclusión, aparecen con una variación del 100% las Cuentas de Carteras de Consumo Prioritario Reestructurado y refinanciado, también la Cuenta Cartera de Microcrédito Reestructurado, así mismo se determina que la cartera de Microcrédito es la que más colocación ha tenido, y la que más atrasos de pagos experimenta de un periodo a otro. Por último, las provisiones disminuyen en -10.73%.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 20-01-2022
Revisado por: A.P.R./R.R.C.	Fecha: 20-01-2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
ANÁLISIS VERTICAL DE CARTERA
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020

AV 1/3

CÓD.	DETALLE	DIC - 2020	A.V. %
14	CARTERA DE CRÉDITOS	Σ17.965.463,37	100,00%
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	10.853.465,11	60,41%√
140205	De 1 a 30 días	326.800,41	1,82%
140210	De 31 a 90 días	563.183,93	3,13%
140215	De 91 a 180 días	817.735,53	4,55%
140220	De 181 a 360 días	1.567.214,48	8,72%
140225	De más de 360 días	7.578.530,76	42,18%
1404	Cartera de microcrédito por vencer	Σ3.603.777,01	20,06%√
140405	De 1 a 30 días	126.046,16	0,70%
140410	De 31 a 90 días	243.321,84	1,35%
140415	De 91 a 180 días	350.492,25	1,95%
140420	De 181 a 360 días	659.530,21	3,67%
140425	De más de 360 días	2.224.386,55	12,38%
1407	Cartera de créditos de consumo ordinario por vencer	Σ1.708.697,15	9,51%
140705	De 1 a 30 días	76.134,21	0,42%
140710	De 31 a 90 días	120.254,56	0,67%
140715	De 91 a 180 días	171.124,68	0,95%
140720	De 181 a 360 días	305.066,52	1,70%
140725	De más de 360 días	1.036.117,18	5,77%
1410	Cartera de créditos de consumo prioritario refinanciada por vencer	Σ8.594,88	0,05%√
141005	De 1 a 30 días	193,12	0,00%
141010	De 31 a 90 días	405,09	0,00%
141015	De 91 a 180 días	615,73	0,00%
141020	De 181 a 360 días	1.311,65	0,01%
141025	De más de 360 días	6.069,29	0,03%
1418	Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada por vencer	Σ78.801,20	0,44%
141805	De 1 a 30 días	1.180,68	0,01%
141810	De 31 a 90 días	2.168,30	0,01%
141815	De 91 a 180 días	3.234,15	0,02%
141820	De 181 a 360 días	6.904,74	0,04%
141825	De más de 360 días	65.313,33	0,36%

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 21-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 21-01-2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
ANÁLISIS VERTICAL DE CARTERA
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020

AV 2/3

CÓD.	DETALLE	DIC - 2020	A.V. %
1420	Cartera de microcrédito reestructurada por vencer	Σ110.375,91	0,61%
142005	De 1 a 30 días	518,70	0,00%
142010	De 31 a 90 días	1.327,37	0,01%
142015	De 91 a 180 días	1.733,31	0,01%
142020	De 181 a 360 días	4.046,57	0,02%
142025	De más de 360 días	102.749,96	0,57%
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	Σ515.283,48	2,87%
142605	De 1 a 30 días	42.402,30	0,24%
142610	De 31 a 90 días	61.002,52	0,34%
142615	De 91 a 180 días	55.609,50	0,31%
142620	De 181 a 360 días	101.016,88	0,56%
142625	De más de 360 días	255.252,28	1,42%
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	Σ197.434,49	1,10%
142805	De 1 a 30 días	27.988,34	0,16%
142810	De 31 a 90 días	37.712,84	0,21%
142815	De 91 a 180 días	29.542,15	0,16%
142820	De 181 a 360 días	43.009,02	0,24%
142825	De más de 360 días	59.182,14	0,33%
1431	Cartera de créditos de consumo ordinario que no devenga intereses	Σ189.040,75	1,05%
143105	De 1 a 30 días	22.183,50	0,12%
143110	De 31 a 90 días	30.578,87	0,17%
143115	De 91 a 180 días	27.402,01	0,15%
143120	De 181 a 360 días	44.301,01	0,25%
143125	De más de 360 días	64.575,36	0,36%
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	Σ267.395,24	1,49%
145005	De 1 a 30 días	3.294,20	0,02%
145010	De 31 a 90 días	26.403,79	0,15%
145015	De 91 a 180 días	51.608,33	0,29%
145020	De 181 a 270 días	40.808,24	0,23%
145025	De más de 270 días	145.280,68	0,81%

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 21-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 21-01-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. ANÁLISIS VERTICAL DE CARTERA EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	AV 3/3
---	---	---------------

CÓD.	DETALLE	DIC - 2020	A.V. %
1452	Cartera de microcrédito vencida	Σ264.977,49	1,47%
145205	De 1 a 30 días	1.866,99	0,01%
145210	De 31 a 90 días	18.817,28	0,10%
145215	De 91 a 180 días	42.152,42	0,23%
145220	De 181 a 360 días	60.382,61	0,34%
145225	De más de 360 días	141.758,19	0,79%
1455	Cartera de créditos de consumo ordinario vencida	Σ167.620,66	0,93%
145505	De 1 a 30 días	2.681,46	0,01%
145510	De 31 a 90 días	17.461,15	0,10%
145515	De 91 a 180 días	35.926,18	0,20%
145520	De 181 a 360 días	49.818,88	0,28%
145525	De más de 360 días	61.732,99	0,34%
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-1.745.558,84	9,72%
TOTAL, CARTERA DE CRÉDITOS CONSUMO		Σ13.788.898,47	76,75% ✓
TOTAL, CARTERA DE CRÉDITOS MICROCRÉDITO		Σ4.176.564,90	23,25% ✓
TOTAL, CARTERA DE CRÉDITOS BRUTA		§17.965.463,37	100,00%

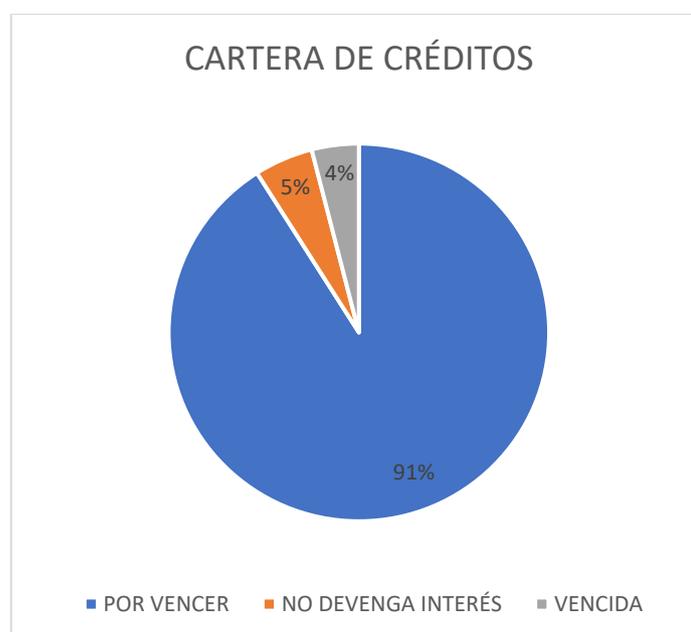
ANÁLISIS:

De acuerdo con el análisis vertical a la COAC Tena Ltda., realizada a la Cuenta cartera de créditos, se determina que la Cartera de Créditos de Consumo Prioritario por vencer es la que más concentración de valores tiene con el 60.41%, seguido de ello se encuentra la Cartera de microcrédito por vencer que representa el 20.06%. mientras que la Cartera de créditos de consumo prioritario refinanciada por vencer representa el porcentaje más bajo dentro de este grupo con el 0.05% le sigue Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada por vencer con el 0.44%. En conclusión, se determina que la Cartera de Créditos de Consumo es la que posee mayor concentración con un total 76.75%, del 100%, mientras que la cartera de créditos Microcréditos representa el 23.25%, es decir que en la COAC "Tena Ltda., el tipo de crédito que más acogida tiene es la de Consumo.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 21-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 21-01-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. CÉDULA ANALÍTICA – COMPOSICIÓN DE CARTERA EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	CC 1/1
---	--	---------------

COMPONENTES	SUBCOMPONENTE	SALDOS	% PARTICIPACIÓN
CARTERA DE CRÉDITO	POR VENCER	16.363.711,26	91% ✓
	NO DEVENGA INTERÉS	901.758,72 ✓	5% ✓
	VENCIDA	699.993,39 ✓	4% ✓
	PROVISIÓN CRÉDITOS INCOBRABLES	-1.745.558,84	
CARTERA DE CRÉDITO IMPRODUCTIVA		Σ1.601.752,11 ✓	
CARTERA BRUTA		Σ17.965.463,37 ✓	100%



ANÁLISIS:

De acuerdo con el gráfico la cuenta cartera de créditos de la COAC Tena Ltda., al 31 de diciembre del 2020 presenta una participación del 91% con la mayor concentración en el subcomponente cartera de créditos por vencer, mientras que el 5% en la cartera de créditos vigente y el 4% en la cartera de crédito vencida.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 24-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 24-01-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. INDICADOR DE MOROSIDAD DE CARTERA EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	MC 1/3
---	--	---------------

Morosidad de cartera consumo prioritario

Cartera improductivo consumo prioritario	782.678,72
Cartera bruta consumo prioritario	11.723.539,91
Fórmula	$MCT = \frac{\text{Cartera improductivo consumo prioritario}}{\text{Cartera bruta consumo prioritario}}$

$$MCT = \frac{782.678,72}{11.723.539,91} \times 100$$

$$MCT = 0.0668$$

$$MCT = 6.68\% \checkmark$$

ANÁLISIS:

Este indicador muestra que la Cartera de consumo prioritario alcanza el 6.68% de morosidad, la cual se puede interpretar como “riesgo medio” sin embargo este porcentaje debe ser disminuido para mantenerse en riesgo bajo, para ello se debe buscar nuevas estrategias para recuperar adecuadamente la cartera vencida. Esta cartera en comparación a la de microcrédito es positiva, por ello si no es posible mejorar por lo menos se debe mantener.

Morosidad de cartera de microcrédito

Cartera improductivo microcrédito	462.411,98
Cartera bruta microcrédito	4.176.564,90
Fórmula	$MCT = \frac{\text{Cartera improductivo microcrédito}}{\text{Cartera bruta microcrédito}}$

$$MCT = \frac{462.411,98}{4.176.564,90} \times 100$$

$$MCT = 0.1107$$

$$MCT = 11.07\%$$

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 24-01-2022
Revisado por: A.P.R./R.R.C.	Fecha: 24-01-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. INDICADOR DE MOROSIDAD DE CARTERA EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	MC 2/3
---	--	---------------

ANÁLISIS:

Al realizar este análisis se determina que la morosidad de cartera de microcrédito representa el 11.07%, lo cual es de “riesgo alto”, es importante mejorar los procedimientos de recuperación de cartera. Esta morosidad de riesgo alto se da por el motivo de que los deudores están atrasados en los pagos de las cuotas de sus créditos debido a la paralización de las actividades económicas sobre todo muchos de los emprendimientos optaron por cerrar, al no existir suficiente demanda de sus bienes o servicios. Cabe recalcar que la COAC debe buscar mecanismos necesarios para reducir el riesgo de morosidad alta, por cuanto esto puede representar pérdidas inesperadas y falta de liquidez de la institución.

Morosidad de cartera de consumo ordinario

Cartera improductivo consumo ordinario	35.6661,41
Cartera bruta consumo ordinario	2.065.358,56
Fórmula	$MCT = \frac{\text{Cartera improductivo consumo ordinario}}{\text{Cartera bruta consumo ordinario}}$

$$MCT = \frac{35.6661.41}{2.065.358,56} \times 100$$

$$MCT = 0.1727$$

$$MCT = 17.27\%$$

ANÁLISIS:

El análisis de esta cartera indica que la Morosidad de cartera de consumo ordinario representa el 17.27%, que significa un “Riesgo alto” que quiere decir que necesita ser mitigado con urgencia para evitar pérdidas de cartera vencida, lo cual puede representar un riesgo de liquidez para la organización. Esta cartera es la que mantiene un riesgo extremadamente alto por cuanto es preocupante y se debe actuar de forma inmediata planteando estrategias factibles de recuperación de cartera vencida y cartera que no devenga interés.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 24-01-2022
Revisado por: A.P.R./R.R.C.	Fecha: 24-01-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. INDICADOR DE MOROSIDAD DE CARTERA EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	MC 3/3
---	--	---------------

Morosidad de cartera de crédito total

Cartera improductiva	1.601.752,11
Cartera bruta	17.965.463,37
Fórmula	$MCT = \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera bruta}}$

$$MCT = \frac{1.601.752,11}{17.965.463,37} \times 100$$

$$MCT = 0.0892$$

$$MCT = 8.92\% \text{ H}$$

ANÁLISIS:

De acuerdo con este análisis la Morosidad de la cartera de crédito total alcanza un 8.92%, la cual representa un “Riesgo alto” para la COAC, esto se presenta debido a la grave situación sanitaria como es la aparición del COVID-19 lo que paralizó la dinámica económica que afectó a nivel mundial a todas las familias y emprendimientos, motivo por el cual los deudores no cumplen con sus obligaciones a tiempo, esto da lugar a que la entidad financiera aumente morosidad en la cartera y presente de morosidad alta.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 24-01-2022
Revisado por: A.P.R./R.R.C.	Fecha: 24-01-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. INDICADORES FINANCIEROS EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	IF 1/5
---	--	---------------

De acuerdo con Cáceres, (2019, p. 60-62), los siguientes indicadores financieros son importantes para desarrollar la matriz de control de indicadores desde la perspectiva financiera y clientes, las que guardan relación en el área de créditos y cobranzas de una COAC.

1. Rendimiento sobre el activo (ROA)

Este indicador varía de acuerdo con el sector que pertenece la organización, generalmente el resultado superior de 5% se considera aceptable.

Utilidad neta	357.101,53
Total de activos	22'318.268,27
Fórmula	$ROA = \frac{(Utilidad\ Neta)}{Total\ de\ Activos}$
Rango de medición	<p style="text-align: center;"> Óptimo > 5% Normal 3% - 5% Crítico < 3% </p>
Fuente	Estados financieros
Resultado	1.60 %

Análisis: Al calcular el índice financiero del Rendimiento sobre el activo (ROA), se determina que la COAC tiene el 1.60% de rendimiento, por lo tanto, de acuerdo con el rango de medición formulado, este indicador está en un rango crítico, esto indica que la COAC puede tener activos improductivos altos.

En conclusión, se puede decir que la que la COAC no es capaz de generar rentabilidad en relación con los activos que posee.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 24-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 24-01-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. INDICADORES FINANCIEROS EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	IF 2/5
---	--	---------------

2. Indicador rendimiento sobre el patrimonio (ROE)

Es un indicador de rentabilidad que indica el rendimiento generado por la COAC con relación al Capital que ha sido utilizada para la inversión en la actividad de intermediación financiera, Analiza la eficiencia de los ingresos generados. Normalmente en todo negocio se espera obtener un rendimiento superior al 10%

Utilidad neta	357.101,53
Capital contable	4'070.227,03
Fórmula	$ROE = \frac{(Utilidad\ Neta)}{Capital\ Contable}$
Rango de medición	Óptimo > 10% Normal 5% - 10% Crítico < 5%
Fuente	Estados financieros
Resultado	8.77 %

Análisis: Al analizar el indicador de rendimiento sobre el patrimonio se identifica que la COAC presenta un 8 77% este porcentaje se encuentra dentro del rango normal que es de 5% a 10%, sin embargo, hay que tomar en cuenta que lo óptimo sería superar el 10%. Esto quiere decir que la COAC se encuentra en un rango normal de rentabilidad relación al patrimonio que posee.

3. Indicador de morosidad total

Es un indicador que permite medir el porcentaje de la cartera improductiva con relación a la cartera total. En este análisis mientras más bajo sea el resultado significa que el índice de morosidad se encuentra dentro de los rangos normales.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 24-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 24-01-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. INDICADORES FINANCIEROS EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	IF 3/5
---	--	---------------

Cartera improductiva	1.601.752,11
Cartera bruta	17.965.463,37
Fórmula	$MCT = \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera bruta}}$
Rango de medición	Óptimo < 5% Normal 5% - 6% Crítico > 6%
Fuente	Reporte de Colocación de créditos, Cédula Análítica de Composición de Cartera
Resultado	8.92%

Análisis: De acuerdo con este análisis la Morosidad de la cartera de crédito total alcanza un 8.92%, la cual representa un “Riesgo alto” para la COAC, es decir se encuentra en un rango de medición crítico, esto se presenta debido a la grave situación sanitaria como es la aparición del COVID-19 lo que paralizó la dinámica económica que afectó a nivel mundial a todas las familias y emprendimientos, motivo por el cual los deudores no cumplen con sus obligaciones a tiempo, esto da lugar a que la entidad financiera aumente morosidad en la cartera y presente de morosidad alta.

4. Calidad de activos

Es un indicador que mide la calidad de activos para generar rendimientos entendiéndose así, cuando el índice presenta un porcentaje alto se determina que la COAC tiene eficiencia en la colocación de créditos. En este sentido mucho tiene que ver los activos productivos que son un factor importante para aumentar el rendimiento financiero.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 24-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 24-01-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. INDICADORES FINANCIEROS EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	IF 4/5
---	--	---------------

Activos Productivos	16'363.711,26
Total de Activos	22'318.268,27
Fórmula	$CA = \frac{Activos\ Productivos}{Total\ de\ Activos}$
Rango de medición	Óptimo > 80% Normal 80% - 70% Crítico < 70%
Fuente	Estados Financieros
Resultado	73.32 %

Análisis: al realizar este análisis sobre el indicador de la Calidad de Activos se determina que la COAC presenta el 73.32% que se coloca en un rango de medición Normal, lo que significa que sus activos productivos son un factor fundamental para para generar rendimiento financiero.

5. Indicador de capacitación Talento Humano

Este indicador permite medir el nivel de capacitación que tienen los funcionarios de la COAC, es fundamental recalcar que los colaboradores del área de créditos deben estar capacitados adecuadamente para cumplir con eficiencia sus responsabilidades.

# Empleados capacitados	10
Total de empleados	12
Fórmula	$CA = \frac{\# Empleados\ capacitados}{Total\ de\ empleados}$
Rango de medición	Óptimo > 90% Normal 70% - 90% Crítico < 70%
Fuente	Encuesta
Resultado	83.33 %

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 24-01-2022
Revisado por: A.P.R./R.R.C.	Fecha: 24-01-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. INDICADORES FINANCIEROS EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	IF 5/5
---	--	---------------

Análisis: con el análisis de este indicador se puede identificar que el nivel de capacitación en la cual representa el 83.33%, este porcentaje se encuentra en un rango de medición normal, esto significa que los empleados están siendo capacitados normalmente, pero es importante tomar en cuenta el diagnóstico de las necesidades de capacitación, la evaluación de resultados de capacitación etc., para asegurar eficiencia y eficacia en la gestión de créditos.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 24-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 24-01-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. ANÁLISIS DE CRÉDITOS VINCULADOS EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	ACV 1/1
---	--	----------------

Total, de Créditos Vinculados	\$ 756.980,00 ✓	Con corte al 31 de diciembre del 2020
-------------------------------	-----------------	---------------------------------------

Para analizar la participación de créditos vinculados y sus límites es importante revisar lo que manifiesta el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas, la cual menciona lo siguiente:

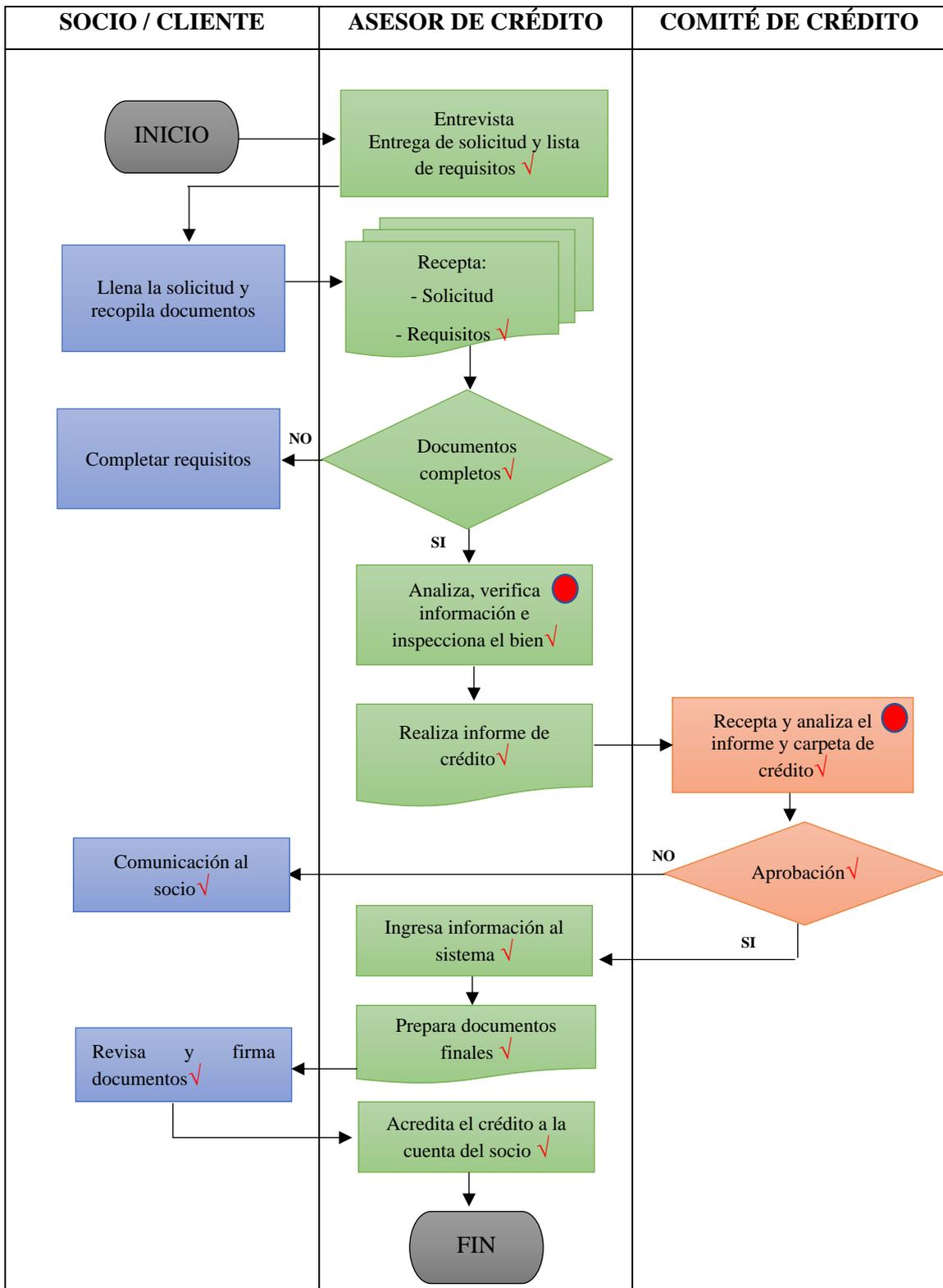
“Art. 16 Límites: Créditos Vinculados. Como política interna se ha determinado que los cupos de crédito para los Miembros de Consejos, Gerencia, los empleados que tiene decisión o participación en operaciones crédito e inversiones, sus conyugues o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado consanguinidad y segundo de afinidad, no podrán superar individualmente el 1% del Patrimonio y en su totalidad no podrán exceder el 10% del patrimonio”

Con este antecedente y de acuerdo con el Balance General el Patrimonio de la COAC “TENA LTDA” alcanza un total de \$ 18.248.041,24, en este sentido se verifica que los créditos vinculados se encuentran en los valores permitidos por la normativa interna de la COAC.

10% DEL PATRIMONIO	\$ 1.824.804,12
--------------------	-----------------

Al 31 de diciembre del 2020 la COAC “TENA LTDA.”, alcanza un 4.15% del 10% máximo permitido.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 26-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 26-01-2022



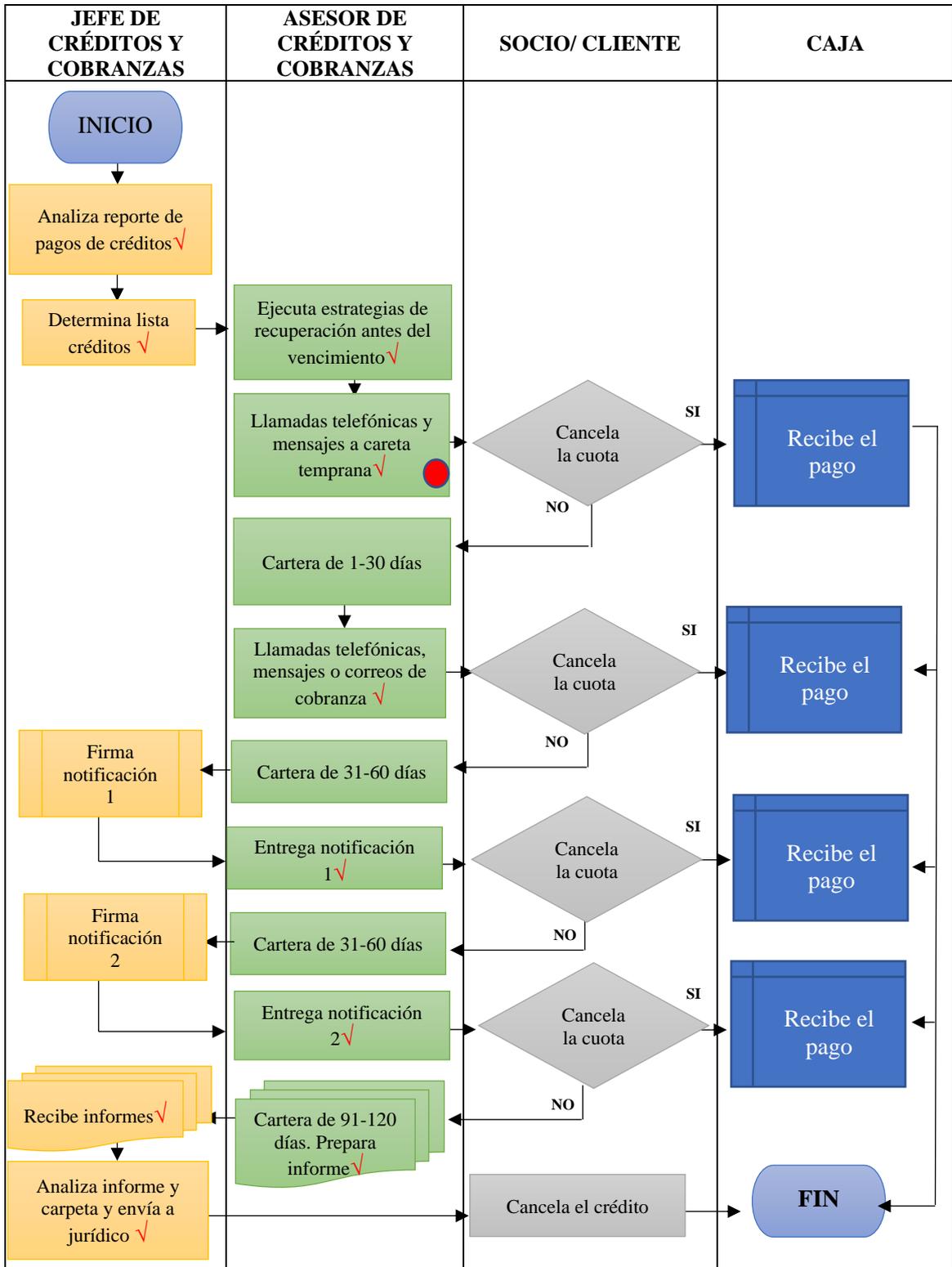
Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 28-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 28-01-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. ANÁLISIS DE PROCESOS CREDITICIOS EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	APC 1/1
---	---	----------------

Observaciones:

H De acuerdo con el flujograma de procesos crediticios existe un punto crítico en las actividades que realiza el Asesor de Créditos que consiste en analizar y verificar información e inspeccionar el bien, lo mismo se presenta en la actividad que realiza el Comité de Créditos quien receipta la carpeta de créditos y no analiza y verifica minuciosamente cada información presentada, esto puede ocasionar una mala colocación de cartera y difícil recuperación o pérdida de la cartera mal colocada, o mayores gastos operativos para recuperar la cartera de créditos.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 31-01-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 31-01-2022



Elaborado por: **K.G.M.A.**

Fecha: 01-02-2022

Revisado por: **A.P.R./R.R.C.**

Fecha: 01-02-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. ANÁLISIS DE PROCESOS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	ARC 1/1
---	--	----------------

Observaciones:

En el flujograma de procesos de recuperación de cartera se puede identificar que el punto crítico se encuentra en la Actividad que debe realizar el Asesor de Créditos y Cobranzas, el cual cumple parcialmente con la realización de llamadas telefónicas y envío de mensajes por correo electrónico a cartera temprana es decir unos días antes del vencimiento de la cuota de crédito. Esta deficiencia puede ocasionar el incumplimiento de pagos por parte del socio o cliente, quien no fue presionado o informado de manera preventiva.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 01-02-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 01-02-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. CÉDULA DESCRIPTIVA – REQUISITOS DE CRÉDITOS EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	RC 1/2
---	--	---------------

En las carpetas de los socios deben constar documentos que respalden al crédito estos son:

Para créditos sobre firmas:

- Solicitud de Crédito
- Pagaré con sus respectivas firmas
- Informe de inspección del socio y garante
- Fotocopias de las cédulas de los involucrados
- Papeletas de votación de los involucrados
- Certificados de ingresos o bienes
- Reportes de la Central de Riesgo del socio y garantes
- Liquidación
- Orden de Operación
- Tabla de Amortización
- Poder legalizado si es el caso

Para créditos Hipotecarios:

- Solicitud de Crédito
- Pagaré con sus respectivas firmas
- Informe de inspección del socio y garante
- Fotocopias de las cédulas de los involucrados
- Papeletas de votación de los involucrados
- Certificados de ingresos o bienes dependiendo del tipo de crédito
- Reportes de la Central de Riesgo del socio y garantes
- Certificados de Registro de la Propiedad a favor de la Cooperativa
- Copia u Original del Avalúo
- Liquidación
- Orden de Operación
- Tabla de Amortización
- Poder legalizado si es el caso

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 02-02-2022
Revisado por: A.P.R./R.R.C.	Fecha: 02-02-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. CÉDULA DESCRIPTIVA – REQUISITOS DE CRÉDITOS EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	RC 2/2
---	--	---------------

GARANTIAS

Si las garantías son personales deben cumplir los siguientes requisitos:

- Los pagarés deben estar intachables, sin espacios en blanco, con firmas y números de cedula correctos que se encuentren cotejadas con las cédulas de identidad de los involucrados Si la garantía es hipotecaria debe cumplir los siguientes requisitos:
- El crédito concedido debe ser el 60% del valor del avalúo
- El avalúo debe estar elaborado y firmado por el perito calificado por Superintendencia de Bancos
- Estar libre de gravamen en el Registro de la Propiedad
- Implementar la Hipoteca a favor de la Cooperativa, cumpliendo los requisitos necesarios
- Adjuntar al préstamo el avalúo, escritura original y escritura abierta.

Además de todos estos requisitos los créditos hipotecarios se respaldan con pagares los mismos que deben estar intachables, sin espacios en blanco, con firmas y números de cedula correctos que se encuentren cotejadas con las cédulas de identidad de los involucrados

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 02-02-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 02-02-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE CRÉDITOS EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	VRC 1/2

ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE PRÉSTAMOS CON GARANTÍA SOBRE FIRMAS (PAGARÉS)

N°	N. PRÉSTAMO	TIPO DE CRÉDITO	FECHA CONCESION	FECHA VENIMIENTO	DEUDA INICIAL	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS		OBSERVACIONES
						SI	NO	
1	50300200320272014	MICROCRÉDITO	31/01/2020	08/08/2022	6000 ✓	X		
2	5030040019780002	MICROCRÉDITO	07/06/2017	09/07/2021	15000 ✓	X		
3	50300400129687002	CONSUMO	06/06/2017	11/03/2023	26000 ✓		X	Tiene 1 garante ☹
4	50300400129697002	CONSUMO	07/06/2017	09/06/2021	15000 ✓	X		
5	50300100131962001	CONSUMO	12/04/2018	04/11/2023	30000 ✓	X		
6	50300100131985001	CONSUMO	02/05/2018	03/02/2023	18000 ✓	X		
7	50300100132064001	CONSUMO	01/06/2018	10/06/2023	30000 ✓	X		
8	50300100131013001	CONSUMO	16/12/2020	10/06/2025	15000 ✓	X		
9	50300100511562015	MICROCRÉDITO	18/12/2020	20/12/2023	10000 ✓	X		
10	50300100132811001	CONSUMO	21/12/2020	10/12/2025	20000 ✓		X	No tiene garante ☹

Observaciones:

H Al realizar la verificación del cumplimiento de requisitos de los expedientes de créditos se determina que el crédito de consumo #50300100129687002, de \$26.000, no cumple con un requisito principal que está definida en el Manual de Políticas de Créditos, Art. 11 Garantías personales la cual menciona que es necesario tener dos garantes para créditos de \$ 20.001 hasta \$30.000. Este crédito cuenta solamente con un garante, por lo tanto, se concluye que no cumple con el Manual de Créditos.

H En este análisis también se determina que el crédito # 50300100132811001, de \$ 20.000, no cumple con un requisito principal que es tener dos garantes para créditos de \$ 20.001 hasta \$ 30.000 de acuerdo con el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas. Este crédito no tiene garantes, lo que quiere decir que no se ha procedido de acuerdo con el Manual de Créditos.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 02-02-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 02-02-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE CRÉDITOS EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	VRC 2/2
---	---	----------------

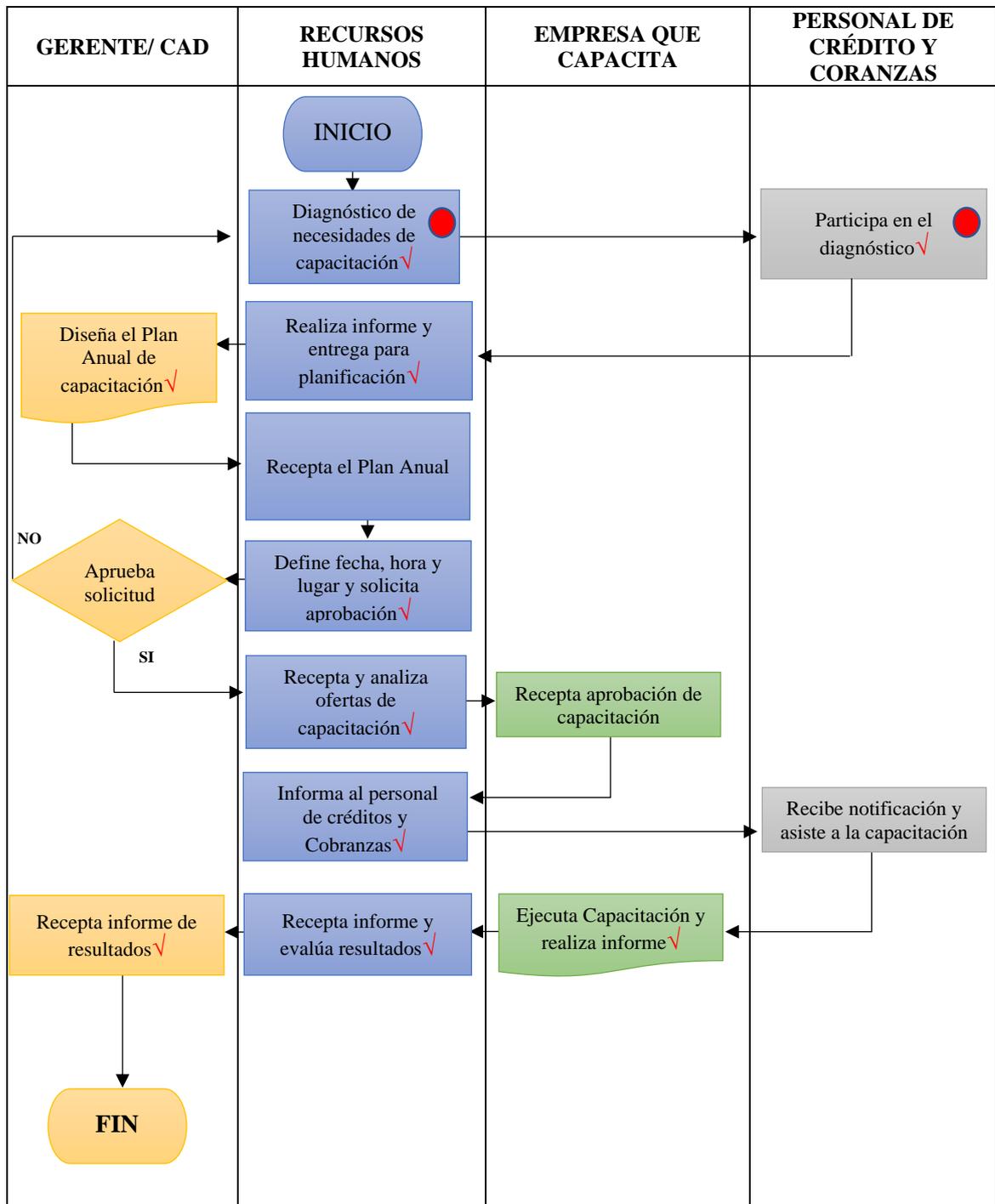
ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE PRÉSTAMOS CON GANTARÍA HIPOTECARIA

N°	N. PRÉSTAMO	FECHA CONESION	FECHA VENIMIENTO	DEUDA INICIAL	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS		OBSERVACIONES
					SI	NO	
1	50300200120041009	09/01/2019	15/01/2024	27000 ✓	X		
2	50300200620320001	25/11/2019	04/02/2024	10300 ✓	X		
3	50300200620244001	21/08/2020	15/02/2026	17000 ✓		X	Copia de cedula y papeleta de votación poco legible ✓
4	50300200320393001	13/08/2020	15/08/2030	35000 ✓	X		
5	50300400511594001	30/12/2019	09/10/2024	12000 ✓	X		
6	503004005912001	30/12/2019	11/08/2025	17000 ✓	X		
7	5030040013744022	30/12/2019	03/05/2025	30000 ✓	X		
8	5030040014943003	25/09/2019	10/07/2025	20000 ✓	X		
9	50300400125974002	14/12/2020	10/12/2025	45000 ✓	X		
10	5030040052646001	24/12/2020	10/12/2030	29000 ✓	X		

Observaciones:

H De la muestra seleccionada todos los expedientes de créditos con garante hipotecaria cumplen con los requisitos previstos, sin embargo, el expediente de crédito # 50300200620244001 de \$17.000 tiene las copias de cédula y papeleta de votación poco legibles, la misma que de acuerdo con el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas debe encontrarse en óptimas condiciones y se pueda visualizar claramente.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 03-02-2022
Revisado por: A.P.R./R.R.C.	Fecha: 03-02-2022



Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 04-02-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 04-02-2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
ANÁLISIS DE PROCESOS DE CAPACITACIÓN
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020

APC 1/1

Observaciones:

H El análisis del Flujo de Procesos de Capacitación se verifica que la COAC no realiza un diagnóstico de las necesidades de capacitación, esto se convierte en un punto crítico, a razón de que el primer paso debe ser el diagnóstico lo que permite planificar o programar adecuadamente el Plan de Capacitación Anual con el fin de mejorar los resultados de colocación y recuperación de cartera. Además, la no participación de personal de Créditos en el Diagnóstico de necesidades de capacitación puede direccionar erróneamente a temas que no son necesarias capacitar.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 07-02-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 07-02-2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
HOJA DE HALLAZGOS
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020**

HA 1/10

HALLAZGO 1	RECOMENDACIONES	DOCUMENTO DE SUSTENTO
<p>Condición: No se ha realizado capacitaciones constantes de temas importantes para actualizar conocimientos del personal encargada del área de créditos y cobranzas</p> <p>Criterio: Según Reglamento a Ley Orgánica economía Popular y Solidaria Art. 134.- Programas de capacitación. – “Los Actores de la Economía Popular y Solidaria, incluirá programas de capacitación especializados en procesos económicos, organizativos, acreditación, registros, promoción e inteligencia de mercados y trámites de importación y exportación, entre otros temas ...”, esto significa que es obligación de la organización desarrollar los conocimientos del personal del área de Créditos y Cobranzas.</p> <p>Según el Manual de Funciones de la COAC “Tena Ltda.” Art. 27. Responsabilidades del jefe de Talento Humano: “Capacitar al personal seleccionado”</p> <p>Según el Estatuto de la COAC “TEN LTDA.” Art. 22. Atribuciones del Consejo de Administración: “Aprobar los programas de educación capacitación y Bienestar Social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos”.</p> <p>Causa: La falta de diagnóstico de conocimiento al personal de Créditos y Cobranzas antes de la elaboración el Plan Anual de Capacitación.</p> <p>Efecto: La falta de capacitación en temas precisos conlleva a tener conocimientos desactualizados y deficiente gestión de créditos por parte del personal de Créditos y Cobranzas</p>	<p>Se recomienda al jefe de Talento Humano enfocarse para capacitar al personal de créditos y cobranzas en las áreas afines a su desempeño para mejorar la colocación y recuperación de cartera a fin de cumplir con los objetivos propuestos por la COAC.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Administración, verificar la existencia del diagnóstico adecuado de las necesidades de capacitación en el área de Créditos y Cobranzas previo a la aprobación para ejecutar el programa de capacitación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reglamento a Ley Orgánica economía Popular y Solidaria - Manual de Funciones de la COAC “Tena Ltda.” - Cuestionario de Control Interno

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 09-02-2022
Revisado por: A.P.R./R.R.C.	Fecha: 09-02-2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
HOJA DE HALLAZGOS
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020

HA 2/10

HALLAZGO 2	RECOMENDACIONES	DOCUMENTO DE SUSTENTO
<p>Condición: La COAC no realiza una evaluación constante de los niveles de riesgo de crédito.</p> <p>Criterio: De acuerdo con la Resolución No. 129-2015-F Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Art. 4.- “<i>De la gestión del riesgo de crédito: La gestión del riesgo de crédito deberá contemplar como mínimo lo siguiente: a) Límites de exposición al riesgo de crédito de la entidad, en los distintos tipos de crédito y de tolerancia de la cartera vencida por cada tipo de crédito, para las cooperativas de los segmentos 1 y 2</i>”</p> <p>Según, Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “TENA LTDA.” 3.2.2.1 Responsabilidades de Consejo de Administración; “Conocer el informe de gestión de crédito...” 3.2.2.7. Funciones del Responsable de Riesgos: “<i>Analizar la gestión del riesgo de crédito, mercado objetivo, productos crediticios y concentración de cartera, con la finalidad de identificar posibles riesgos que incurriría la entidad por la implementación de nuevas políticas...</i>”</p> <p>Causa: Desconocimiento de la resolución N° 129-2015- y el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas.</p> <p>Efecto: Al no realizar la evaluación constante de los niveles de riesgo, no podrán plantear oportunamente las estrategias de mitigación de riesgos de crédito lo que puede comprometer la liquidez de la COAC.</p> <p>Conclusiones: La inexistencia de evaluación de los niveles de riesgo de crédito constante se origina por el desconocimiento de normas y resoluciones emitidas por parte del ente de control, lo que ocasiona deficiente planteamiento de estrategias de control y mitigación de riesgos.</p>	<p>Se recomienda al Responsable de riesgos realizar oportunamente la evaluación o el análisis de los niveles de riesgo de crédito para determinar sus posibles efectos y comunicar los resultados al gerente y al Consejo de Administración.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Administración que es su obligación conocer la gestión de créditos por lo tanto debe exigir al responsable de riesgos el informe de la evaluación de riesgo de crédito para plantear estrategias que ayuden a superar la posible situación de riesgo.</p>	<p>- Resolución No. 129-2015-F Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito</p> <p>- Cuestionario de Control Interno</p> <p>- Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “TENA LTDA.”</p>

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 09-02-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 09-02-2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
HOJA DE HALLAZGOS
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020**

HA 3/10

HALLAZGO 3	RECOMENDACIONES	DOCUMENTO DE SUSTENTO
<p>Condición: No existe planes de mitigación de los riesgos de créditos</p> <p>Criterio: Resolución No. 129-2015-F Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito</p> <p>Art.6. Responsabilidades del Comité de Administración Integral de Riesgos: <i>“Aprobar y monitorear en las cooperativas de los segmentos 1y 2 la implementación permanente de modelos y procedimientos de monitoreo de riesgos para la colocación y recuperación de cartera de crédito”.</i></p> <p>Según, Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “TENA LTDA.” es responsabilidad del gerente <i>“proponer políticas y procedimientos... encaminados a garantizar una adecuada administración de cartera, gestión integral de riesgos, ...”</i></p> <p>Causa: Desconocimiento de la resolución N° 129-2015- y el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas.</p> <p>Efecto: Al no poseer un plan de mitigación de riesgos los responsables de esta gestión no podrán ejecutar procedimientos eficientes de recuperación de cartera a fin de reducir los niveles de riesgo de créditos o la morosidad.</p> <p>Conclusiones: Se verifica que la COAC no cuenta con un plan de mitigación de riesgos, por la falta de análisis de la morosidad de cartera actualizado lo que puede provocar ineficientes procedimientos de recuperación de cartera y la falta de mitigación de riesgos crediticios.</p>	<p>Se recomienda al comité de Administración Integral de Riesgos elaborar de forma inmediata un plan de mitigación para hacer frente a los riesgos de créditos, así evitar efectos negativos y el alto índice de morosidad que pueden afectar las operaciones normales de la COAC.</p> <p>Se recomienda al gerente general que cumpla con su responsabilidad de proponer políticas y procedimientos en la cual se incluye el plan de mitigación de los riesgos de crédito que encamine a una adecuada administración de cartera y gestión integral de riesgos.</p>	<p>- Resolución No. 129-2015-F Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito</p> <p>- Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “TENA LTDA.”</p> <p>- Cuestionario de Control Interno. eres</p>

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 09-02-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 09-02-2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
HOJA DE HALLAZGOS
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020

HA 4/10

HALLAZGO 4	RECOMENDACIONES	DOCUMENTO DE SUSTENTO
<p>Condición Los asesores de crédito no cumplen con el procedimiento expuesto en el manual de créditos, no analizan adecuadamente la carpeta de créditos.</p> <p>Criterio: Según el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “TENA LTDA.”</p> <p>3.2 Políticas específicas: <i>“Para todas las operaciones crediticias, se establece como procedimiento obligatorio para el otorgamiento, realizar inspecciones y verificaciones in situ a fin de verificar la actividad productiva o comercial del socio, direcciones domiciliaria y referencias, ...”</i></p> <p>3.2.2.5 Asesor de Créditos y Cobranzas: Debe <i>“analizar las solicitudes de crédito y el entorno la capacidad de pago, fuente de pago y el destino de crédito de acuerdo con la política y segmentos de atención de la cooperativa.”</i></p> <p>3.2.2.11 Comité de crédito: <i>“Evaluar las solicitudes de crédito y aprobar o negar aquéllas dentro de su cupo asignado”</i></p> <p>Causa: Esta debilidad se presenta por la falta de control y monitoreo a las actividades de colocación de créditos.</p> <p>Efecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de pago de las cuotas establecidas - Riesgo de morosidad alta. - Colocación sin suficiente sustento - Mala colocación de cartera y difícil recuperación o pérdida de la cartera mal colocada, o mayores gastos operativos para recuperar la cartera de créditos. <p>Conclusiones: El incumplimiento de procedimientos del Manual de Créditos por parte del Asesor, se efectúa por la falta de control a la gestión de créditos, esto conlleva a desembolsar créditos sin el sustento suficiente que facilite recuperar la cartera de créditos.</p>	<p>Se recomienda a los asesores de créditos que deben cumplir con los procedimientos y sus funciones o responsabilidades que están expuestos en el manual de políticas de créditos y cobranzas para analizar y otorgar créditos a los socios, este proceso es muy importante para evitar altos riesgos de crédito.</p> <p>Se recomienda al Comité de Créditos cumplir con su función de evaluar adecuadamente las solicitudes de crédito.</p> <p>Se recomienda al gerente general cumplir y hacer cumplir las políticas definidas en el Manual de Créditos y Cobranzas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “TENA LTDA.” - Cuestionario de Control Interno - Flujograma de procesos crediticios.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 09-02-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 09-02-2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
HOJA DE HALLAZGOS
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020**

HA 5/10

HALLAZGO 5	RECOMENDACIONES	DOCUMENTO DE SUSTENTO
<p>Condición: No realizan verificaciones a la gestión del personal de créditos.</p> <p>Criterio: Según el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas</p> <p>3.2.2.7. Auditoría Interna: <i>“Es responsabilidad de Auditoría Interna controlar que las políticas y procedimientos establecidos para la actividad crediticia sean aplicados por el personal involucrado en este proceso, de acuerdo con el Plan anual de Auditoría Interna”.</i></p> <p>3.2.2.2. Gerente: Es responsabilidad del gerente <i>“Vigilar la adecuada administración de la cartera de crédito y la gestión de cobranza”</i></p> <p>Según el Manual de Funciones de la COAC “TENA LTDA.”</p> <p>Art. 22. Jefe de Créditos y Cobranzas. c) <i>“Vigilar las actividades diarias que realizan los asesores de créditos y cobranzas”</i></p> <p>Causa: El auditor interno considera de poca importancia realizar verificaciones a la gestión de créditos debido a que es responsabilidad de los asesores de créditos y cobranzas verificar y analizar de acuerdo con las exigencias del Manual de Créditos, los requisitos y demás documentos previstos para otorgan un crédito. El jefe de Créditos y Cobranzas</p> <p>Efecto: En vista de que no verifican sus gestiones, los asesores de crédito pueden otorgan créditos sin el suficiente sustento</p> <p>Conclusiones: La falta de verificaciones y control a la gestión de los asesores puede provocar desembolsos de créditos sin el debido sustento o documentación necesaria.</p>	<p>Se recomienda al auditor interno, realizar evaluación y control de la gestión que realizan en el área de créditos para dar cumplimiento a las políticas y procedimientos establecidos de acuerdo con el plan anual de auditoría.</p> <p>Se recomienda al gerente cumplir con su función de vigilar o verificar la adecuada administración de la cartera de créditos y la gestión de cobranza.</p> <p>Se recomienda al jefe de créditos, realizar controles y verificaciones a las actividades que realizan los asesores de créditos en el proceso de calificar el otorgamiento de créditos.</p>	<p>- Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “TENA LTDA.”</p> <p>- Manual de Funciones de la COAC “TENA LTDA</p> <p>- Cuestionario de Control Interno</p>

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 09-02-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 09-02-2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
HOJA DE HALLAZGOS
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020

HA 6/10

HALLAZGO 6	RECOMENDACIONES	DOCUMENTO DE SUSTENTO
<p>Condición: Los asesores de crédito no emiten informe al comité de créditos sobre la inspección de campo para analizar y aprobar el crédito</p> <p>Criterio: Según el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas</p> <p>3.2.2.2. Gerente: Es responsabilidad del gerente <i>“Vigilar la adecuada administración de la cartera de crédito y la gestión de cobranza”</i></p> <p>3.2.2.5 Asesor de Créditos y Cobranzas: <i>“Realizar las inspecciones de campo en los casos establecidos en este manual o cuando así lo requiera el proceso o responsable departamental”.</i></p> <p>3.2.2.11 Comité de crédito: <i>“Evaluar las solicitudes de crédito y aprobar o negar aquéllas dentro de su cupo asignado”</i></p> <p>Causa: Inexistencia o no realizan el proceso de visita in situ o inspección de campo por lo cual no realizan informes o no existe evidencias de haber realizado ese proceso.</p> <p>Efecto: Falta de evidencias de los datos que los socios o clientes manifiestan, las mismas que pueden ser erróneas y al momento de tratar de recuperar la cartera no se les pueda localizar su domicilio, trabajo o negocio.</p> <p>Conclusiones: Los asesores no realizan informes de la inspección de campo, por cuanto no han conseguido evidencias de realizar ese proceso, esto puede desencadenar ciertas dificultades al momento de tratar de contactar al socio o cliente.</p>	<p>Se recomienda a los asesores de créditos que deben informar a los señores de comité de créditos sobre la inspección in situ que realizan a los socios solicitantes de créditos.</p> <p>Se recomienda al gerente cumplir con su función de vigilar o verificar la adecuada administración de la gestión de Créditos.</p> <p>Se recomienda al Comité de Créditos que deben exigir las visitas presenciales in situ cuando se lo requiera a los socios que solicitan los créditos, así mismo solicitar los informes que servirán de sustento para analizar, aprobar o negar la solicitud de crédito.</p>	<p>- Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “TENA LTDA.”</p> <p>- Cuestionario de Control Interno</p>

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 09-02-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 09-02-2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
HOJA DE HALLAZGOS
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020**

HA 7/10

HALLAZGO 7	RECOMENDACIONES	DOCUMENTO DE SUSTENTO
<p>Condición: La COAC presenta la cartera de morosidad alta</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Morosidad de cartera consumo prioritario: 6.68% 2. Morosidad de cartera de microcrédito: 11.07 % 3. Morosidad de cartera de consumo ordinario: 17.27% 4. Morosidad de Cartera total: 8.92 % <p>Criterio: De acuerdo con la Nota Técnica de la ficha Metodológica de Indicadores de Morosidad, se determina que: <i>“Mientras mayor sea el indicador significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación de la cartera. La relación mientras más baja es mejor”</i>. Además, según el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas</p> <p>13.9 Seguimiento y Recuperación de Cartera: <i>“El seguimiento y recuperación de cartera de los créditos será responsabilidad del Asesor de Crédito y Cobranzas, Jefe de Créditos y Cobranzas, Asesor Legal y personal que disponga el gerente”</i>.</p> <p>Causa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de un adecuado análisis de la capacidad de pago al deudor y su garante. - Falta seguimiento y recuperación de los créditos <p>Efecto: Afecta a la liquidez de la COAC y disminuye la capacidad de inversión.</p> <p>Conclusiones: Al analizar el indicador de morosidad se determina que existe Morosidad de Cartera total alta 8.92% que está aproximando a las dos cifras que puede considerarse de riesgo alto.</p>	<p>Se recomienda, al Jefe de Créditos y Cobranzas y a los Asesores de Créditos verificar, analizar y determinar la capacidad de pago y el sustento suficiente de los créditos, además es necesario revisar el Manual de Créditos a fin de mejorar los procedimientos, así mismo, buscar nuevas estrategias de seguimiento y recuperación de cartera vencida.</p> <p>Se recomienda al asesor legal buscar nuevas estrategias de seguimiento y recuperación de la cartera vencida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nota Técnica de la Ficha Metodológica de Indicadores de Morosidad. - Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “TENA LTDA.” - Cédula Analítica de Indicadores de Morosidad

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 09-02-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 09-02-2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
HOJA DE HALLAZGOS
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020**

HA 8/10

HALLAZGO 8	RECOMENDACIONES	DOCUMENTO DE SUSTENTO
<p>Condición: Cumple parcialmente con proceso de la realización de llamadas telefónicas y envío de mensajes por correo electrónico a cartera temprana.</p> <p>Criterio: De acuerdo con el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Tena Ltda.” # 3. Políticas 3.1. Políticas generales. Literal f. <i>“La gestión de cobranzas deberá realizarse antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente, mediante medios telefónicos o electrónicos, evidenciado de alguna manera la gestión realizada”.</i> Según el Manual de Funciones de la COAC “TENA LTDA.”</p> <p>Art. 22. Jefe de Créditos y Cobranzas. c) <i>“Vigilar las actividades diarias que realizan los asesores de créditos y cobranzas”</i></p> <p>Causa: Falta de compromiso por parte del asesor de cobranzas para prevenir o informar al socio su próximo pago.</p> <p>Efecto: Puede ocasionar el incumplimiento de pagos por parte del socio o cliente, quien no fue presionado o informado de manera preventiva</p> <p>Conclusiones: El asesor de créditos y cobranzas está cumpliendo parcialmente con las políticas de recuperación de cartera.</p>	<p>Se recomienda al Asesor de Cobranzas no desestimar la realización de llamadas telefónicas y envío de mensajes a los socios antes del vencimiento de cada cuota, por cuanto este procedimiento puede ayudar a recaudar la cartera a tiempo.</p> <p>Se recomienda al Jefe de Créditos y Cobranzas vigilar el cumplimiento de las actividades planificadas para gestionar el seguimiento y recuperación de cartera de créditos.</p>	<p>- Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “TENA LTDA.”</p> <p>- Flujograma de procesos de recuperación de cartera.</p>

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 09-02-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 09-02-2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
HOJA DE HALLAZGOS
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020**

HA 9/10

HALLAZGO 9	RECOMENDACIONES	DOCUMENTO DE SUSTENTO
<p>Condición: Créditos desembolsados con incumplimiento de requisitos. Crédito sobre firmas de \$26.000 Solo tiene 1 Garante Crédito sobre firmas de \$ 20.000 No tiene garante. Crédito hipotecario \$ 17.000 con documentación poco legible.</p> <p>Criterio: De acuerdo con el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Tena Ltda.” # 11. Garantías: <i>De \$20.000 hasta \$30.000, dos garantes, además, justificar propiedad de bienes inmuebles del deudor y/o garante con certificados libre de gravámenes. Score mínimo 850 puntos.</i> Políticas generales, literal <i>i.</i> “<i>Es responsabilidad de Asesor de Crédito o a de quien hiciera sus veces, con supervisión del responsable departamental: verificar la autenticidad, veracidad y suficiencia de los documentos...</i>”.</p> <p>3.2.2.11 Comité de crédito: “<i>Evaluar las solicitudes de crédito y aprobar o negar aquéllas dentro de su cupo asignado</i>”</p> <p>Causa: - Falta de control a la gestión de créditos - Desconocimiento de los cambios en el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “TENA LTDA.”</p> <p>Efecto: Mala colocación de cartera y difícil recuperación o pérdida de la cartera mal colocada, o mayores gastos operativos para recuperar la cartera de créditos.</p> <p>Conclusiones: Se determina el incumplimiento a los requerimientos establecidos en el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas que puede ocasionar inconvenientes en la recuperación o pérdida de la cartera mal colocada.</p>	<p>Se recomienda al Asesor de Créditos y Cobranzas revisar el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas, así mismo al comité de créditos verificar y analizar cada carpeta de créditos antes de aprobar un crédito para evitar documentos faltantes, incumplimiento de requisitos mínimos, entre otros.</p> <p>Se recomienda al Gerente vigilar para que los funcionarios de la COAC cumplan con las políticas establecidas en el Manual de Créditos y Cobranzas</p> <p>Se recomienda al Comité de Créditos revisar el cumplimiento de los requisitos y la legibilidad de los documentos presentados como manifiesta el Manual de Créditos y Cobranzas</p>	<p>- Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “TENA LTDA.” - Checklist de cumplimiento de requisitos - Cédula Analítica del cumplimiento de requisitos</p>

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 09-02-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 09-02-2022



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
HOJA DE HALLAZGOS
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020

HA
10/10

HALLAZGO 10	RECOMENDACIONES	DOCUMENTO DE SUSTENTO
<p>Condición: Falta de diagnóstico de las necesidades de capacitación</p> <p>Criterio: De acuerdo con el Manual de Funciones de la COAC “TENA LTDA.” Art. 12. Talento Humano, “<i>Es responsabilidad del jefe de talento humano diagnosticar las necesidades de capacitación en cada departamento</i>”.</p> <p>Para realizar todo plan o programa de Capacitación, es importante realizar un diagnóstico inicial al personal de cada departamento a fin de determinar cuáles son los posibles temas en las que poseen deficiente conocimiento para poder mejorar con la capacitación.</p> <p>Causa: jefe de recursos humanos no cumple con sus funciones.</p> <p>Efecto: Deficiente programa de capacitación que permite actualización de conocimientos en temas prioritarios</p> <p>Conclusiones: La falta de diagnóstico de las necesidades de capacitación a razón de incumplimiento de las funciones del jefe de recursos humanos provoca un deficiente programa de capacitación.</p>	<p>Al jefe de recursos humanos cumplir con una de sus responsabilidades como es la de diagnosticar las necesidades de capacitación previo a la realizar del Plan Anual de Capacitación para obtener resultados requeridos en la gestión de créditos y cobranzas.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Manual de Funciones de la COAC “TENA LTDA.”- Flujograma de procesos de capacitación.

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 09-02-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 09-02-2022



COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA.
PROGRAMA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020

PCR 1/1

Objetivo general: Elaborar el informe del examen especial a la cuenta cartera de créditos, mediante la descripción de las debilidades y recomendaciones para informar al auditado los resultados de esta.

Objetivos específicos:

- Establecer el procedimiento de la elaboración del informe a través de los capítulos I, II y III para presentar a los interesados los resultados obtenidos en la ejecución del examen especial.
- Verificar las deficiencias encontradas, mediante la hoja de hallazgos para proporcionar al informe con las conclusiones y recomendaciones a los auditados.

N.º	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS			
01	Elabore el Programa de Comunicación de Resultados	PCR	K.G.M.A.	11-02-2022
02	Realice la Convocatoria de la lectura del informe	CLI	K.G.M.A.	14-02-2022
03	Realice el Informe del Examen especial	IEE	K.G.M.A.	18-02-2022

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 11-02-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 11-02-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TENA LTDA. CONVOCATORIA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2020	CCR 1/1
---	---	----------------

Tena, 14 de febrero del 2022

Ingeniero,

Teodoro Vladimir Calle

GERENTE GENERAL DE LA COAC “TENA LTDA.”

Presente

Reciba un cordial saludo de MK Contadores & Auditores, por medio de la presente nos permitimos comunicarle que como parte de nuestro trabajo de auditoría y en base a la planificación, se procede a convocar a la Lectura del Informe de la Auditoría a la Cuenta Cartera de Créditos del año 2020; la misma que se llevará a cabo el día 23 de febrero del 2022, a las 10h00, en el auditorio de la organización que usted preside.

Atentamente,

Katy Mamallacta

MK Contadores & Auditores

Elaborado por: K.G.M.A.	Fecha: 14-02-2022
Revisado por: A.P.R./ R.R.C.	Fecha: 14-02-2022

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”
INFORME DEL EXAMEN ESPECIAL
COMPONENTE: CARTERA DE CRÉDITOS
DEL 01 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020



ENTIDAD	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”
DIRECCIÓN	Juan Díaz de Pineda – 168 y Av. 15 de noviembre
NATURALEZA	Examen especial
PERIODO	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020

CONTENIDO DEL INFORME DE AUDITORÍA

CONVOCATORIA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.....	148
CAPITULO I.....	151
1. Información introductoria	151
1.1. Motivo de auditoria.....	151
1.2. Objetivos del examen.....	151
1.3. Alcance de la Auditoría	151
1.4. Conocimiento de la Organización.....	152
1.5. Base Legal.....	154
CAPÍTULO II.....	155
2. Hallazgos	155
2.1. Observación 1:	155
2.2. Conclusiones 1:.....	155
2.3. Recomendaciones 1:	155
2.4. Observación 2:	155
2.5. Conclusiones 2:.....	156
2.6. Recomendaciones 2:	156
2.7. Observación 3	156
2.8. Conclusiones 3:.....	156
2.9. Recomendaciones 3:	156
2.10. Observación 4:	157
2.11. Conclusiones 4:.....	157
2.12. Recomendaciones 4:	157
2.13. Observación 5	157
2.14. Conclusiones 5:.....	158
2.15. Recomendaciones 5:	158
2.16. Observación 6:	158
2.17. Conclusiones 6:.....	158
2.18. Recomendaciones 6:	158
2.19. Observación 7:	159
2.20. Conclusiones 7:.....	159
2.21. Recomendaciones 7:	159
2.22. Observación 8:	159
2.23. Conclusiones 8:.....	160
2.24. Recomendaciones 8:	160
2.25. Observación 9:	160
2.26. Conclusiones 9:.....	160
2.27. Recomendaciones 9:	160
2.28. Observación 10:	161
2.29. Conclusiones 10:.....	161
2.30. Recomendaciones 10:	161
CAPITULO III	162
3. Indicadores Financieros	162
3.1. Rendimiento sobre el activo (ROA).....	162
3.2. Indicador rendimiento sobre el patrimonio (ROE)	162
3.3. Indicador de morosidad total.....	163
3.4. Calidad de activos	164
3.5. Indicador de capacitación Talento Humano.....	164

CAPITULO I

EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA CARTERA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.” CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO, DEL AÑO 2020.

1. Información introductoria

1.1. Motivo de auditoria

La ejecución del examen especial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., se lo realiza con la finalidad de cumplir con el orden de trabajo para la titulación en la carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, durante este proceso se aplicará todos los conocimientos adquiridos en los años de estudio, esta documentación se denomina Trabajo de titulación la cual estará expuesto en los archivos digital y físicos de la ESPOCH.

1.2. Objetivos del examen

Objetivo general:

Realizar un examen especial a la cuenta cartera de créditos, mediante la aplicación de procesos técnicos y analíticos de auditoría para determinar la razonabilidad de los saldos presentados en el estado financiero.

Objetivos específicos:

- Evaluar el control interno de la COAC “TENA LTDA.”, mediante la aplicación del cuestionario del control interno para identificar deficiencias que obstaculicen el normal desarrollo de las actividades.
- Analizar los programas de capacitación, a través de flujogramas de procesos si las capacitaciones son idóneas para el personal de créditos y cobranzas.
- Analizar la deficiencia del procedimiento de crédito y cobranzas a través de un flujograma de procesos para verificar los nudos críticos.
- Verificar la cartera de créditos, mediante la aplicación de técnicas de auditoria para determinar la razonabilidad de sus saldos.

1.3. Alcance de la Auditoría

El examen especial se realizará de periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020, se aplicará a los procesos que guarden relación con la gestión de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Tena Ltda.

1.4. Conocimiento de la Organización

Razón social	Cooperativa de Ahorro y Crédito TENA LTDA.
Fundación	9 de enero de 1964
Representante Legal	Ing. Teodoro Vladimir Calle Sarmiento
Giro del negocio	Ahorro, crédito e inversión
Segmento	2
Ubicación	Provincia de Napo, Cantón Tena, Parroquia Tena
Dirección	Juan Díaz de Pineda – 168 y Av. 15 de noviembre
Teléfono	062886760
Email	info@cooptena.fin.ec
Página web	https://cooptena.fin.ec/
Logo	

Reseña Histórica

La Cooperativa de Ahorro y crédito “Tena Ltda.”, fue creada por la Misión Josefina al mando del Monseñor Maximiliano Spiller, quien se dio cuenta de las ventajas que ofrecía el cooperativismo y se ideó la establecer esta COAC en el vicariato, para lograr su propósito contrató los servicios de un asesor en cooperativismo encargado de preparar el estatuto y los documentos necesarios para constituirse, y al año medio ya estaba listo todos los requerimientos.

Esta COAC fue creada el 9 de enero del año 1964, con Acuerdo Ministerial N.º 1714, y para el 17 de abril de ese mismo año se logró la legalización en el Ministerio de Bienestar Social.

A inicios esta COAC empezó brindando servicios dentro del convento de la Misión Josefina con un total de 22 socios suscritos y con un capital inicial de 1,030 sucres.

Misión

Satisfacer completamente las necesidades y exigencias de socios y clientes, a través de la prestación de productos financieros de calidad con principios y valores que identifica a la institución, en busca de un desarrollo permanente del talento humano para obtener mejores resultados de rentabilidad y productividad para gratificar a los mismos socios y la colectividad en general.

Visión

Llegar a ser una COAC reconocido a nivel local por brindar servicios y productos financieros de calidad, cobertura y liderazgo comprometidos con la comunidad.

Objetivo

Promover el desarrollo local, parroquial y regional, mediante la organización y gestión cooperativa que contribuyan al mejoramiento social, económico y cultural de sus miembros en concordancia con la Ley y reglamento de Cooperativas

Valores: Los valores que practica la COAC Tena Ltda., son los siguientes:

- **Responsabilidad.** – Actuar con ética profesional en beneficio de socios y clientes.
- **Compromiso.** – Demostrar actitud coherente y cumplir con los valores éticos.
- **Transparencia.** – Realizar procesos adecuados y tener información disponible para cuando requieran.
- **Honestidad.** - Administración transparente de los recursos y cumplimiento de obligaciones.
- **Respeto.** – Atención y aprecio por igual a todas las personas.
- **Equidad.** - Equitativa distribución de responsabilidades.

Responsabilidad social

La COAC “Tena Ltda.”, apoya a las comunidades aledañas en las actividades que realizan las escuelas, sobre todo premiando y estimulando al ahorro cooperativista a sus mejores estudiantes, asimismo se hace presente con donaciones de equipos médicos a centros educativos que mantienen cuentas de ahorros en la COAC “TENA LTDA.”.

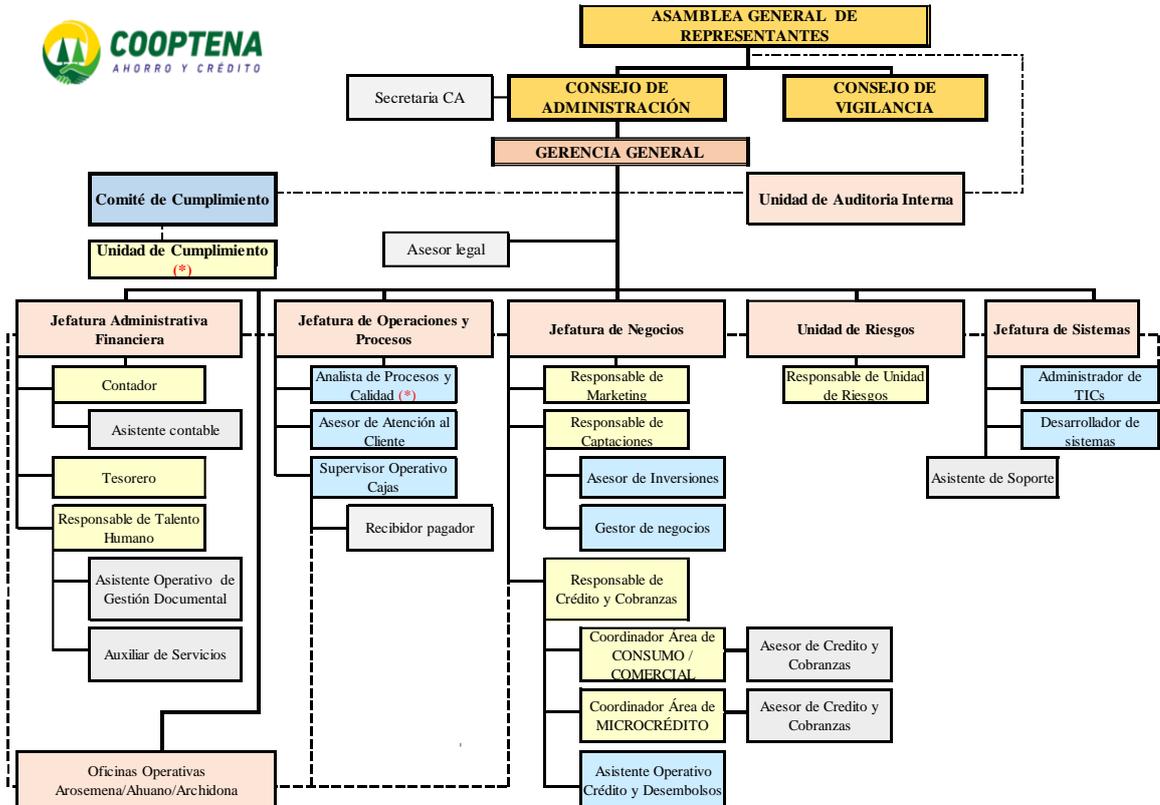
Nómina de principales funcionarios

APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
Mg. Lisbeth Freire	Presidente Consejo de Administración
Sr. René Ron	Presidente Consejo de Vigilancia
Ing. Teodoro Calle	Gerente General
Ing. Gabriela Romero	Auditora Interna
Ing. Ulloa Verónica	Jefe de Recursos Humanos
Ing. Narcisa Moran	Contadora
Ing. Yapud Doris	Jefe de créditos
Lcda. Karina Salazar	Jefe de procesos
Ing. Santafé Amparo	Captaciones
Ing. Stiven Cevallos	Jefe de Cumplimiento
Ing. Jaqueline Naranjo	Jefe de riesgos
Ing. Gonzalo Ibarra	Sistemas
Ab. Bladimir Sinchiguano	Asesor Jurídico

Financiamiento

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera en el Artículo 1, se refiere a la capital social de una COAC de la siguiente manera: El capital social mínimo para el funcionamiento de una cooperativa de ahorro y crédito es de doscientos mil dólares de los Estados Unidos de América. El capital social será variable e ilimitado y estará constituido por las aportaciones pagadas de sus socios, que estarán representadas por certificados de aportación, nominativos y transferibles entre socios o a favor de la cooperativa de acuerdo con el límite establecido en la normativa vigente.

Estructura Organizacional



1.5. Base Legal

- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero
- Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero
- Manual interno de Políticas de Crédito y Cobranzas de la COAC “Tena Ltda.”
- Código Orgánico Monetario y Financiero, Registro Oficial No.332
- Reglamento Interno de la COAC “Tena Ltda.”
- Resolución No. 129-2015-F Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito

CAPÍTULO II

2. Hallazgos

En el examen especial realizado a COAC “TENA LTDA.”, se concluye que los valores presentados en el Balance General de la Cuenta cartera de créditos tiene razonabilidad.

OBSERVACIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES RESULTANTES DE LA EJECUCIÓN DEL EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA CARTERA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITOS “TENA LTDA.” CATÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO, PERIODO 2020

Al ejecutar el examen especial al a cuenta cartera de créditos, se ha identificado varias deficiencias la cuales se describe en este informe, así mismo, con las recomendaciones pertinentes que el encargado pondrá en práctica para corregir errores.

2.1. Observación 1:

No se ha realizado capacitaciones constantes de temas importantes para actualizar conocimientos del personal encargada del área de créditos y cobranzas, por lo tanto, no cumple el Manual de Funciones de la COAC “Tena Ltda.” Art. 27. **Responsabilidades del jefe de Talento Humano:** “Capacitar al personal seleccionado” y el Estatuto de la COAC “TENA LTDA.” **Art. 22. Atribuciones del Consejo de Administración:** “Aprobar los programas de educación capacitación y Bienestar Social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos.

2.2. Conclusiones 1:

La debilidad identificada no cumple con el Reglamento arriba mencionado razón por la cual falta el diagnóstico de conocimientos al personal de créditos y cobranzas, lo cual provoca deficiencias en la gestión de créditos.

2.3. Recomendaciones 1:

- Se recomienda al jefe de Talento Humano enfocarse para capacitar al personal de créditos y cobranzas en las áreas afines a su desempeño para mejorar la colocación y recuperación de cartera a fin de cumplir con los objetivos propuestos por la COAC.
- Se recomienda al Consejo de Administración, verificar la existencia del diagnóstico adecuado de las necesidades de capacitación en el área de Créditos y Cobranzas previo a la aprobación para ejecutar el programa de capacitación.

2.4. Observación 2:

La COAC no realiza una evaluación constante de los niveles de riesgo de crédito, incumpliendo la Resolución No. 129-2015-F Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas

de Ahorro y Crédito **Art. 4.-** *“De la gestión del riesgo de crédito: La gestión del riesgo de crédito deberá contemplar como mínimo lo siguiente: a) Límites de exposición al riesgo de crédito de la entidad, en los distintos tipos de crédito y de tolerancia de la cartera vencida por cada tipo de crédito, para las cooperativas de los segmentos 1 y 2” y el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “TENA LTDA.” 3.2.2.1 Responsabilidades de Consejo de Administración; “Conocer el informe de gestión de crédito...” 3.2.2.7. Funciones del responsable de Riesgos: “Analizar la gestión del riesgo de crédito, mercado objetivo, productos crediticios y concentración de cartera, con la finalidad de identificar posibles riesgos que incurriría la entidad por la implementación de nuevas políticas...”*

2.5. Conclusiones 2:

La inexistencia de evaluación de los niveles de riesgo de crédito constante se origina por el desconocimiento de normas y resoluciones emitidas por parte del ente de control, lo que ocasiona deficiente planteamiento de estrategias de control y mitigación de riesgos.

2.6. Recomendaciones 2:

- Se recomienda al Responsable de Riesgos realizar oportunamente la evaluación o el análisis de los niveles de riesgo de crédito para determinar sus posibles efectos y comunicar los resultados al gerente y al Consejo de Administración.
- Se recomienda al Consejo de Administración que es su obligación conocer la gestión de créditos por lo tanto debe exigir al responsable de riesgos el informe de la evaluación de riesgo de crédito para plantear estrategias que ayuden a superar la posible situación de riesgo.

2.7. Observación 3

No existe planes de mitigación de los riesgos de créditos, incumpliendo la Resolución No. 129-2015-F Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Art.6. Responsabilidades del Comité de Administración Integral de Riesgos: *“Aprobar y monitorear en las cooperativas de los segmentos 1y 2 la implementación permanente de modelos y procedimientos de monitoreo de riesgos para la colocación y recuperación de cartera de crédito”* y el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “TENA LTDA.” es responsabilidad del gerente *“proponer políticas y procedimientos... encaminados a garantizar una adecuada administración de cartera, gestión integral de riesgos, ...”*

2.8. Conclusiones 3:

Se verifica que la COAC no cuenta con un plan de mitigación de riesgos, por la falta de análisis de la morosidad de cartera actualizado lo que puede provocar ineficientes procedimientos de recuperación de cartera y la falta de mitigación de riesgos crediticios.

2.9. Recomendaciones 3:

- Se recomienda al comité de Administración Integral de Riesgos elaborar de forma

inmediata un plan de mitigación para hacer frente a los riesgos de créditos, así evitar efectos negativos y el alto índice de morosidad que pueden afectar las operaciones normales de la COAC.

- Se recomienda al gerente general que cumpla con su responsabilidad de proponer políticas y procedimientos en la cual se incluye el plan de mitigación de los riesgos de crédito que encamine a una adecuada administración de cartera y gestión integral de riesgos

2.10. Observación 4:

Los asesores de crédito no cumplen con el procedimiento expuesto en el manual de créditos, no analizan adecuadamente la carpeta de créditos, incumpliendo lo determinado en el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “TENA LTDA.” **3.2 Políticas específicas:** *“Para todas las operaciones crediticias, se establece como procedimiento obligatorio para el otorgamiento, realizar inspecciones y verificaciones in situ a fin de verificar la actividad productiva o comercial del socio, direcciones domiciliaria y referencias, ...”* **3.2.2.5 Asesor de Créditos y Cobranzas:** Debe *“analizar las solicitudes de crédito y el entorno la capacidad de pago, fuente de pago y el destino de crédito de acuerdo con la política y segmentos de atención de la cooperativa.”* **3.2.2.11 Comité de crédito:** *“Evaluar las solicitudes de crédito y aprobar o negar aquéllas dentro de su cupo asignado”*

2.11. Conclusiones 4:

El incumplimiento de procedimientos del Manual de Créditos por parte del Asesor se efectúa por la falta de control a la gestión de créditos, esto conlleva a desembolsar créditos sin el sustento suficiente que facilite recuperar la cartera de créditos.

2.12. Recomendaciones 4:

- Se recomienda a los asesores de créditos que deben cumplir con los procedimientos y sus funciones o responsabilidades que están expuestos en el manual de políticas de créditos y cobranzas para analizar y otorgar créditos a los socios, este proceso es muy importante para evitar altos riesgos de crédito.
- Se recomienda al Comité de Créditos cumplir con su función de evaluar adecuadamente las solicitudes de crédito.
- Se recomienda al gerente general cumplir y hacer cumplir las políticas definidas en el Manual de Créditos y Cobranzas

2.13. Observación 5

No realizan verificaciones a la gestión del personal de créditos incumpliendo el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas **3.2.2.7. Auditoría Interna:** *“Es responsabilidad de Auditoría*

Interna Controlar que las políticas y procedimientos establecidos para la actividad crediticia sean aplicados por el personal involucrado en este proceso, de acuerdo con el Plan anual de Auditoría Interna". **3.2.2.2. Gerente:** Es responsabilidad del gerente *"Vigilar la adecuada administración de la cartera de crédito y la gestión de cobranza"*

Según el Manual de Funciones de la COAC "TENA LTDA." **Art. 22. Jefe de Créditos y Cobranzas.** c) *"Vigilar las actividades diarias que realizan los asesores de créditos y cobranzas"*

2.14. Conclusiones 5:

La falta de verificaciones y control a la gestión de los asesores puede provocar desembolsos de créditos sin el debido sustento o documentación necesaria.

2.15. Recomendaciones 5:

- Se recomienda al auditor interno, realizar evaluación y control de la gestión que realizan en el área de créditos para dar cumplimiento a las políticas y procedimientos establecidos de acuerdo con el plan anual de auditoría.
- Se recomienda al gerente cumplir con su función de vigilar o verificar la adecuada administración de la cartera de créditos y la gestión de cobranza.
- Se recomienda al jefe de créditos, realizar controles y verificaciones a las actividades que realizan los asesores de créditos en el proceso de calificar el otorgamiento de créditos.

2.16. Observación 6:

Los asesores de crédito no emiten informe al comité de créditos sobre la inspección de campo para analizar y aprobar el crédito incumple con el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas

3.2.2.2. Gerente: Es responsabilidad del gerente *"Vigilar la adecuada administración de la cartera de crédito y la gestión de cobranza"* **3.2.2.5 Asesor de Créditos y Cobranzas:** *"Realizar las inspecciones de campo en los casos establecidos en este manual o cuando así lo requiera el proceso o responsable departamental"*. **3.2.2.11 Comité de crédito:** *"Evaluar las solicitudes de crédito y aprobar o negar aquéllas dentro de su cupo asignado"*

2.17. Conclusiones 6:

Los asesores no realizan informes de la inspección de campo, por cuanto no han conseguido evidencias de realizar ese proceso, esto puede desencadenar ciertas dificultades al momento de tratar de contactar al socio o cliente

2.18. Recomendaciones 6:

- Se recomienda a los asesores de créditos que deben informar a los señores de comité de créditos sobre la inspección in situ que realizan a los socios solicitantes de créditos.
- Se recomienda al gerente cumplir con su función de vigilar o verificar la adecuada administración de la gestión de Créditos.
- Se recomienda al Comité de Créditos que deben exigir las visitas presenciales in situ

cuando se lo requiera a los socios que solicitan los créditos, así mismo solicitar los informes que servirán de sustento para analizar, aprobar o negar la solicitud de crédito.

2.19. Observación 7:

La COAC presenta la cartera de morosidad alta

- Morosidad de cartera consumo prioritario: **6.68%**
- Morosidad de cartera de microcrédito: **11.07 %**
- Morosidad de cartera de consumo ordinario: **17.27%**
- Morosidad de Cartera total: **8.92 %**

De acuerdo con la Nota Técnica de la ficha Metodológica de Indicadores de Morosidad, se determina que: *“Mientras mayor sea el indicador significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación de la cartera. La relación mientras más baja es mejor”*. Además, según el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas, **13.9 Seguimiento y Recuperación de Cartera**: *“El seguimiento y recuperación de cartera de los créditos será responsabilidad del Asesor de Crédito y Cobranzas, Jefe de Créditos y Cobranzas, Asesor Legal y personal que disponga el gerente”*

2.20. Conclusiones 7:

Al analizar el indicador de morosidad se determina que existe Morosidad de Cartera total alta 8.92% que está aproximando a las dos cifras que puede considerarse de riesgo alto.

2.21. Recomendaciones 7:

- Se recomienda, al Jefe de Créditos y Cobranzas y a los Asesores de Créditos verificar, analizar y determinar la capacidad de pago y el sustento suficiente de los créditos, además es necesario revisar el Manual de Créditos a fin de mejorar los procedimientos, así mismo, buscar nuevas estrategias de seguimiento y recuperación de cartera vencida.
- Se recomienda al asesor legal buscar nuevas estrategias de seguimiento y recuperación de la cartera vencida

2.22. Observación 8:

Cumple parcialmente con proceso de la realización de llamadas telefónicas y envío de mensajes por correo electrónico a cartera temprana, por lo tanto, no cumple con el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Tena Ltda.” # 3. Políticas 3.1. Políticas generales. Literal f. *“La gestión de cobranzas deberá realizarse antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente, mediante medios telefónicos o electrónicos, evidenciado de alguna manera la gestión realizada”*, y el Manual de Funciones de la COAC “TENA LTDA.” **Art. 22. Jefe de Créditos y Cobranzas.** c) *“Vigilar las actividades diarias que realizan los asesores de créditos y cobranzas”*

2.23. Conclusiones 8:

El asesor de créditos y cobranzas está cumpliendo parcialmente con las políticas de recuperación de cartera.

2.24. Recomendaciones 8:

- Se recomienda al Asesor de Cobranzas no desestimar la realización de llamadas telefónicas y envío de mensajes a los socios antes del vencimiento de cada cuota, por cuanto este procedimiento puede ayudar a recaudar la cartera a tiempo.
- Se recomienda al Jefe de Créditos y Cobranzas vigilar el cumplimiento de las actividades planificadas para gestionar el seguimiento y recuperación de cartera de créditos.

2.25. Observación 9:

Créditos desembolsados con incumplimiento de requisitos

- Crédito sobre firmas de \$26.000 Solo tiene 1 Garante
- Crédito sobre firmas de \$ 20.000 No tiene garante.
- Crédito hipotecario \$ 17.000 con documentación poco legible.

De acuerdo con el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Tena Ltda.” # 11. Garantías: *De \$20.000 hasta \$30.000, dos garantes, además, justificar propiedad de bienes inmuebles del deudor y/o garante con certificados libre de gravámenes. Score mínimo 850 puntos. Políticas generales, literal i. “Es responsabilidad de Asesor de Crédito o a de quien hiciera sus veces, con supervisión del responsable departamental: verificar la autenticidad, veracidad y suficiencia de los documentos...”*. **3.2.2.11 Comité de crédito:** *“Evaluar las solicitudes de crédito y aprobar o negar aquéllas dentro de su cupo asignado”*

2.26. Conclusiones 9:

Se determina el incumplimiento a los requerimientos establecidos en el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas que puede ocasionar inconvenientes en la recuperación, así mismo, pérdida de la cartera mal colocada.

2.27. Recomendaciones 9:

Se recomienda al Asesor de Créditos y Cobranzas revisar el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas, así mismo al comité de créditos verificar y analizar cada carpeta de créditos antes de aprobar un crédito para evitar documentos faltantes, incumplimiento de requisitos mínimos, entre otros.

Se recomienda al Gerente vigilar para que los funcionarios de la COAC cumplan con las políticas establecidas en el Manual de Créditos y Cobranzas

Se recomienda al Comité de Créditos revisar el cumplimiento de los requisitos y la legibilidad de los documentos presentados como manifiesta el Manual de Créditos y Cobranzas

2.28. Observación 10:

Falta de diagnóstico de las necesidades de capacitación incumple con lo siguiente: de acuerdo con el Manual de Funciones de la COAC “TENA LTDA.” Art. 12. Talento Humano, “*Es responsabilidad del jefe de talento humano diagnosticar las necesidades de capacitación en cada departamento*”. Además, para realizar todo plan o programa de Capacitación, es importante realizar un diagnóstico inicial al personal de cada departamento a fin de determinar cuáles son los posibles temas en las que poseen deficiente conocimiento para poder mejorar con la capacitación.

2.29. Conclusiones 10:

La falta de diagnóstico de las necesidades de capacitación a razón de incumplimiento de las funciones del jefe de recursos humanos provoca un deficiente programa de capacitación.

2.30. Recomendaciones 10:

Al jefe de recursos humanos cumplir con una de sus responsabilidades como es la de diagnosticar las necesidades de capacitación previo a la realizar del Plan Anual de Capacitación para obtener resultados requeridos en la gestión de créditos y cobranzas.

CAPITULO III

3. Indicadores Financieros

De acuerdo con Cáceres, (2019, p. 60-62), los siguientes indicadores financieros son importantes para desarrollar la matriz de control de indicadores desde la perspectiva financiera y clientes, las que guardan relación en el área de créditos y cobranzas, este análisis se lo realiza con la finalidad de determinar la situación económica y financiera de la COAC “Tena Ltda.”

3.1. Rendimiento sobre el activo (ROA)

Este indicador varía de acuerdo con el sector que pertenece la organización, generalmente el resultado superior de 5% se considera aceptable.

Utilidad neta	357.101,53
Total de activos	22'318.268,27
Fórmula	$ROA = \frac{(Utilidad\ Neta)}{Total\ de\ Activos}$
Rango de medición	Óptimo > 5% Normal 3% - 5% Crítico < 3%
Fuente	Estados financieros
Resultado	1.60 %

Análisis: Al calcular el índice financiero del Rendimiento sobre el activo (ROA), se determina que la COAC tiene el 1.60% de rendimiento, por lo tanto, de acuerdo con el rango de medición formulado, este indicador está en un rango crítico, esto indica que la COAC puede tener activos improductivos altos.

En conclusión, se puede decir que la que la COAC no es capaz de generar rentabilidad en relación con los activos que posee.

3.2. Indicador rendimiento sobre el patrimonio (ROE)

Es un indicador de rentabilidad que indica el rendimiento generado por la COAC con relación al Capital que ha sido utilizada para la inversión en la actividad de intermediación financiera, Analiza la eficiencia de los ingresos generados. Normalmente en todo negocio se espera

obtener un rendimiento superior al 10%

Utilidad neta	357.101,53
Capital contable	4'070.227,03
Fórmula	$ROE = \frac{(Utilidad\ Neta)}{Capital\ Contable}$
Rango de medición	<p>Óptimo > 10%</p> <p>Normal 5% - 10%</p> <p>Crítico < 5%</p>
Fuente	Estados financieros
Resultado	8.77 %

Análisis: Al analizar el indicador de rendimiento sobre el patrimonio se identifica que la COAC presenta un 8.77% este porcentaje se encuentra dentro del rango normal que es de 5% a 10%, sin embargo, hay que tomar en cuenta que lo óptimo sería superar el 10%. Esto quiere decir que la COAC se encuentra en un rango normal de rentabilidad relación al patrimonio que posee.

3.3. Indicador de morosidad total

Es un indicador que permite medir el porcentaje de la cartera improductiva con relación a la cartera total. En este análisis mientras más bajo sea el resultado significa que el índice de morosidad se encuentra dentro de los rangos normales.

Cartera improductiva	1.601.752,11
Cartera bruta	17.965.463,37
Fórmula	$MCT = \frac{Cartera\ improductiva}{Cartera\ bruta}$
Rango de medición	<p>Óptimo < 5%</p> <p>Normal 5% - 6%</p> <p>Crítico > 6%</p>
Fuente	Reporte de Colocación de créditos, Cédula Analítica de Composición de Cartera
Resultado	8.92%

Análisis: De acuerdo con este análisis la Morosidad de la cartera de crédito total alcanza un 8.92%, la cual representa un “Riesgo alto” para la COAC, es decir se encuentra en un rango de medición crítico, esto se presenta debido a la grave situación sanitaria como es la aparición del COVID-19 lo que paralizó la dinámica económica que afectó a nivel mundial a todas las familias y emprendimientos, motivo por el cual los deudores no cumplen con sus obligaciones a tiempo, esto da lugar a que la entidad financiera aumente morosidad en la cartera y presente de morosidad alta.

3.4. Calidad de activos

Es un indicador que mide la calidad de activos para generar rendimientos entendiéndose así, cuando el índice presenta un porcentaje alto se determina que la COAC tiene eficiencia en la colocación de créditos. En este sentido mucho tiene que ver los activos productivos que son un factor importante para aumentar el rendimiento financiero.

Activos Productivos	16'363.711,26
Total de Activos	22'318.268,27
Fórmula	$CA = \frac{\text{Activos Productivos}}{\text{Total de Activos}}$
Rango de medición	<p style="color: green;">Óptimo > 80%</p> <p style="color: blue;">Normal 80% - 70%</p> <p style="color: red;">Crítico < 70%</p>
Fuente	Estados Financieros
Resultado	73.32 %

Análisis: al realizar este análisis sobre el indicador de la Calidad de Activos se determina que la COAC presenta el 73.32% que se coloca en un rango de medición Normal, lo que significa que sus activos productivos son un factor fundamental para para generar rendimiento financiero.

3.5. Indicador de capacitación Talento Humano

Este indicador permite medir el nivel de capacitación qué tienen los funcionarios de la COAC, es fundamental recalcar que los colaboradores del área de créditos deben estar capacitados adecuadamente para cumplir con eficiencia sus responsabilidades.

# Empleados capacitados	10
Total de empleados	12
Fórmula	$CA = \frac{\# \text{ Empleados capacitados}}{\text{Total de empleados}}$
Rango de medición	<p>Óptimo > 90%</p> <p>Normal 70% - 90%</p> <p>Crítico < 70%</p>
Fuente	Encuesta
Resultado	83.33 %

Análisis: con el análisis de este indicador se puede identificar que el nivel de capacitación en la cual representa el 83.33%, este porcentaje se encuentra en un rango de medición normal, esto significa que los empleados están siendo capacitados normalmente, pero es importante tomar en cuenta el diagnóstico de las necesidades de capacitación, la evaluación de resultados de capacitación etc., para asegurar eficiencia y eficacia en la gestión de créditos.

CONCLUSIONES

- El Marco Teórico que se desarrolló para fundamentar el presente examen especial, fue investigada de fuentes confiables y actualizadas basadas en dos estructuras: Las Cooperativas de Ahorro y Crédito (Segmentos, tipos de créditos, cartera de créditos, riesgos, morosidad, base legal, etc.) y en la Fundamentación de la Auditoría o examen especial (Tipos de Auditoría, objetivos, fases de auditoría, control interno, papeles de trabajo, procedimientos de auditoría, etc.).
- Se determinó el Marco metodológico de acuerdo con las necesidades para realizar el examen especial, identificando los métodos, técnicas e instrumentos que facilitaron la recolección, análisis y conclusión de los resultados obtenidos.
- La ejecución del examen especial a la cuenta cartera de créditos, permitió dictaminar la razonabilidad de dicha cuenta, además se identificó varias debilidades, entre ellas las más representativas son: La COAC no cuenta con un plan de mitigación de riesgos de créditos, índice de Morosidad de Cartera Alta, Incumplimiento a los procedimientos establecidos en el Manual de Créditos.

RECOMENDACIONES

- Revisar el Marco Teórico, la organización y sus contenidos para que a través de esta propuesta busquen mejorar la investigación teórica que es la base fundamental para la realización de un examen especial a la cuenta cartera de créditos. Además, tomar en consideración el marco Teórico desarrollado para este examen como un instrumento esencial en la recolección, análisis y conclusión de información del objeto estudiado.
- Para realizar el marco metodológico es importante considerar las técnicas, métodos, herramientas e instrumentos adecuados de investigación con la finalidad de evitar contratiempos y obtener evidencias necesarias que sustenten las observaciones conclusiones y recomendaciones del examen especial.
- Se recomienda a los señores del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Gerente y personal operativo de la COAC utilizar este trabajo de investigación como una herramienta para corregir errores, poniendo en práctica las recomendaciones previstas en el informe del examen especial.

BIBLIOGRAFÍA

- Junta de Regulacion Monetaria y Financiera. (2015). *Norma para la Gestión del Riesgo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Resol129.pdf/3e459b17-7585-4953-8447-6936ea56b462>
- AIU. (2019). *Técnicas y procedimientos de auditoría*. Obtenido de Atlantic International University:
<https://cursos.aiu.edu/Introduccion%20a%20la%20Auditoria/PDF/Tema%203.pdf>
- Arenas, P., & Moreno , A. (2008). *Introducción a la Auditoría de Financiera . .* México: Ire Edición España: McGRAWHILL.
- Arens, A., Elder, R., & Beasley, M. (2012). *Auditoría un Enfoque Integral*. México: Pearson Educación.
- Banco Central del Ecuador. (2021). *Junta de Regulación Monetario y Financiero*. Obtenido de https://www.bce.fin.ec/images/junta/Codificacioon_Resoluciones_JPRMF_Libro-I.pdf?dl=0
- Bello, F. (2021). *UDLAP*. Obtenido de Departamento de Negocios y Economía:
<https://contexto.udlap.mx/las-5-cs-del-credito/>
- Brealey, R., & Myers, S. (2012). *Principios de Finanzas Corporativas 8a. ed.* España: McGraw Hill.
- Buele, I. (2015). *Manual del cuestionario del Control Interno*. Obtenido de <http://irenebuele.info/wp-content/uploads/sites/412/2015/06/Manual-de-Control-Interno.pdf>
- Cáceres, C. (2019). *INDICADORES DE GESTIÓN FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DEL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COAC SAC LTDA*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/11267/1/20T01226.pdf>
- Campos, A., Tejero, A., López, A., Holguín, F., Castañeda, R., & Rodríguez, R. (2020). *Auditoria*

de Estados Financieros y su documentación con Énfasis en Riesgos. México: Sextil Online S.A.

Constitución de la República del Ecuador. (20 de octubre de 2008). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Corporación Unificada Nacional de Educación Superior. (2021). *Etapas de la Auditoría Financiera*. Obtenido de DIRECCIÓN VIRTUAL CUN: <https://virtual.cun.edu.co/contenidos/contaduria/s8/auditoriafinanciera/u1/Recurso3.pdf>

Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta edición ed.). MCGRAW-HILL.

GESTIOPOLIS. (2021). *Indicadores de Gestión*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/indicadores-de-gestion-que-son-y-por-que-usarlos/>

Gutiérrez, J. (2020). *El examen especial y su incidencia en la gestión de la cartera de crédito*. Obtenido de https://rraae.cedia.edu.ec/Record/UCACUE_dde16817080189fb6198393e1809a700

INEC. (2017). *Ecuador en Cifras*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Libros/Memorias%2013%20abr%202017/files/assets/downloads/page0149.pdf>

Instituto de Auditores Intenos de España. (2018). *COSO ERM 2017*. Obtenido de Gestión del Riesgo Empresarial: https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-2018-esp.original.pdf

Junta de Regulación Monetaria y Financiera. (2015). *Norma para la Gestión del Riesgo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Resol129.pdf/3e459b17-7585-4953-8447-6936ea56b462>

Junta de Regulación Monetaria y Financiera. (2015). *Norma para la Gestión del Riesgo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Obtenido de

<https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Resol129.pdf/3e459b17-7585-4953-8447-6936ea56b462>

Junta de Regulación Monetaria y Financiera. (2018). *Resolución N° JR-STE-2012-003*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/SegmentaciON.pdf/b36c828c-b3ca-4995-83a7-9521b0e63a43>

Junta de Regulacion Monetaria y Financiera, . (2015). *Norma para la Gestión del Riesgo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Resol129.pdf/3e459b17-7585-4953-8447-6936ea56b462>

Leal Fica, L., Aranguiz , M., & Gallegos Mardones, J. (junio de 2018). *ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO, PROPUESTA DEL MODELO CREDIT SCORING*. Obtenido de Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, vol. XXVI, núm. 1.: <https://www.redalyc.org/pdf/909/90953767010.pdf>

Lucero, D. (2020). *La cartera de crédito y el riesgo crediticio de la COAC Occidental del Cantón Pujilí*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6412/1/LA%20CARTERA%20DE%20CR%20C3%29DITO%20Y%20EL%20RIESGO%20CREDITICIO%20DE%20LA%20COAC%20OCCIDENTAL.pdf>

Manrique , J. M. (2019). *Introducción a la Auditoría*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14785/INTRODUCCION%20A%20LA%20AUDITORIA%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Masaquiza, K., Tite, G., López, M., & Mayorga, M. (junio de 2021). *Estrategias financieras para la gestión de la cartera vencida en cooperativas de ahorro y crédito*. Obtenido de <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i2.1636>

Meléndez, J. (2018). *Control Interno VI*. Obtenido de Métodos de Evaluación del Control Interno: http://files.uladech.edu.pe/docente/32888189/CONTROL_INTERNO/Sesion_8/Metodos

Monje Garcia, P. (4 de enero de 2013). *Factores financieros que inciden en el desarrollo de las micro financieras*. Obtenido de

<http://www.unithomasmore.edu.ni/tesis/Paola%20Regina%20Monje%20Garc%C3%A>

Morales, A. (2022). *COFAE Auditoría de estado*. Obtenido de Organization of American States:
https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_pres_aud_est_ver_doc.pdf

Morales, J. (2021). *Revisión del Control Interno*. Obtenido de
<https://www.conalep.edu.mx/UODDF/Planteles/venustiano-carranza-I/docentes/PublishingImages/MATERIAL/CONT/5toSemestre/Revisi%C3%B3n%20de%20control%20interno/-Control%20interno.pdf>

Moreno, E. (2009). *Auditoría*. Obtenido de <https://pdfcoffee.com/auditoria-eliana-moreno-montaa-pdf-free.html>

Naula, A. L. (2018). *Examen Especial A La Cuenta Cartera De Créditos De La Coac Sumak Llacta*.

Perez Hernandez, J. (29 de mayo de 2018). *Análisis y Evaluación de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo periodo 2015*. Obtenido de (Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo):
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8960>

Plácido, J. M. (2019). *Introducción a la Auditoría*. Obtenido de
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14785/INTRODUCCION%20A%20LA%20AUDITORIA%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Quinatoa, H. (2017). *Comportamiento de la cartera de crédito y su incidencia en la liquidez de las COAC del segmento 2*. Obtenido de
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25885/1/T4036M.pdf>

SEPS. (2015). *Análisis de Riesgo de Crédito del Sector Financiero Popular y Solidario*. Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria:
[https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Riesgo%20de%20Cre%CC%81dito%20SFPS%20\(Corregido\).pdf/0c32d754-7338-4ee7-b751-a00c74d1f75b](https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Riesgo%20de%20Cre%CC%81dito%20SFPS%20(Corregido).pdf/0c32d754-7338-4ee7-b751-a00c74d1f75b)

SEPS. (2018). *Resolución N° SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279*. Obtenido de
<https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/SEPS%20IGT%20IR%20IGJ%2020>

18%200279.pdf/40639c6b-f0d7-4c3c-825e-c4f666e55ccf

SEPS. (2021). *Manual de Crédito Cooperativa de Ahorro y Crédito* . Obtenido de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:v0JObTGO0xYJ:https://www.seps.gob.ec/documents/20181/340294/MANUAL%2BDE%2BCREDITO%2BCOOPE%2BRATIVAS%2BDE%2BAHORRO%2BY%2BCR%25C3%2589DITO%2BSEG%2B4%2B%2B5.doc/22f61539-5b3a-48fd-90c5-fc03eae07b7a+&cd=3&hl>

Tapia, C., Guevara, E., Castillo , S., Rojas, M., & Doroteo, L. (2018). *Fundamentos de auditoría: aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/esepoch/116390?page=107>

Unda , M. (2017). *Los determinantes de la recaudación predial en México*. Obtenido de México: Lincoln Institute.

Vara, R. (2017). *Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas*. Obtenido de <https://rogervara.files.wordpress.com/2017/10/las-normas-de-auditorc3ada-generalmente-aceptadas.pdf>

ANEXOS

ANEXO A: IMAGENES

CoopTena

BALANCE GENERAL

Oficina: Consolidado		Fecha: 31-12-2020	
Codigo	Cuenta	Saldo	
1	ACTIVOS	22.318.268,27	
1.1	FONDOS DISPONIBLES	2.362.996,04	
1.1.01	CAJA	249.504,70	
1.1.03	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	2.107.691,34	
1.1.04	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	5.800,00	
1.3	INVERSIONES	2.093.384,13	
1.3.01	PARA NEGOCIAR DE ENTIDADES DEL SECTOR PRI...	2.093.384,13	
1.4	CARTERA DE CREDITOS	16.219.904,53	
1.4.02	Cartera de créditos de consumo prioritari...	10.853.465,11	
1.4.04	Cartera de créditos para la microempresa ...	3.603.777,01	
1.4.07	Cartera de créditos de consumo ordinario ...	1.708.697,15	
1.4.10	Cartera de créditos de consumo prioritari...	8.594,88	
1.4.18	Cartera de créditos de consumo prioritari...	78.801,20	
1.4.20	Cartera de créditos para la microempresa ...	110.375,91	
1.4.26	Cartera de créditos de consumo prioritari...	515.283,48	
1.4.28	Cartera de créditos para la microempresa ...	197.434,49	
1.4.31	Cartera de créditos de consumo ordinario ...	189.040,75	
1.4.50	Cartera de créditos de consumo prioritari...	267.395,24	
1.4.52	Cartera de créditos para la microempresa ...	264.977,49	
1.4.55	Cartera de créditos de consumo ordinario ...	167.620,66	
1.4.99	(Provisiones para créditos incobrables)	(1.745.558,84)	
1.6	CUENTAS POR COBRAR	789.065,90	
1.6.03	INTERESES POR COBRAR DE CATERA DE CREDIT	467.813,14	
1.6.14	PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES	71.313,67	
1.6.15	INTERESES REESTRUCTURADOS POR COBRAR	5.670,64	
1.6.90	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	270.407,03	
1.6.99	(Provisión para cuentas por cobrar)	(26.138,58)	
1.7	BIENES REALIZABLES ADJUDICADOS POR PAGO	63.842,53	
1.7.02	BIENES ADJUDICADOS POR PAGO	63.842,53	
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPO	590.023,75	
1.8.01	TERRENOS	309.862,44	
1.8.02	EDIFICIOS	439.774,41	
1.8.05	MUEBLES ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	241.388,10	
1.8.06	EQUIPOS DE COMPUTACION	191.975,67	
1.8.07	UNIDADES DE TRANSPORTE	13.534,36	
1.8.99	(Depreciación acumulada)	(606.511,23)	
1.9	OTROS ACTIVOS	199.051,39	
1.9.01	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONE	42.006,46	
1.9.05	GASTOS DIFERIDOS	123.486,94	
1.9.06	MATERIALES, MERCADERIAS E INSUMOS	25.444,19	
1.9.90	OTROS	8.113,78	
TOTAL ACTIVOS		22.318.268,27	

CoopTena

BALANCE GENERAL

Oficina:	Consolidado	Fecha:	31-12-2020
Codigo	Cuenta	Saldo	
2	PASIVOS	18.248.041,24	
2.1	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	17.084.530,15	
2.1.01	DEPOSITOS A LA VISTA	6.242.574,72	
2.1.03	DEPOSITOS A PLAZO	10.003.969,68	
2.1.05	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	837.985,75	
2.5	CUENTAS POR PAGAR	394.621,00	
2.5.01	INTERESES POR PAGAR	179.907,51	
2.5.03	OBLIGACIONES PATRONALES	145.705,85	
2.5.04	RETENCIONES	7.783,65	
2.5.05	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	125,00	
2.5.06	PROVEEDORES	50.719,27	
2.5.90	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	10.379,72	
2.6	OBLIGACIONES FINANCIERAS	768.488,83	
2.6.02	OBLIGACIONES CON INST.FINANCIERAS DEL PAL..	768.488,83	
2.9	OTROS PASIVOS	401,26	
2.9.90	OTROS	401,26	
TOTAL PASIVOS		18.248.041,24	
3	PATRIMONIO	4.070.227,03	
3.1	CAPITAL SOCIAL	1.091.222,24	
3.1.03	APORTES DE SOCIOS	1.091.222,24	
3.3	RESERVAS	2.391.692,55	
3.3.01	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL	2.342.168,52	
3.3.05	REVALORIZACION DEL PATRIMONIO	49.524,03	
3.5	SUPERAVIT POR VALUACIONES	230.210,71	
3.5.01	SUPERAVIT POR VALUACION DE PROPIEDADES, E...	230.210,71	
3.6	RESULTADOS	357.101,53	
3.6.03	UTILIDAD DEL EJERCICIO	357.101,53	
TOTAL PATRIMONIO		4.070.227,03	

Utilidad:	0,00
Pasivo + Patrimonio+Utilidad:	22.318.268,27



Manual de Políticas de Crédito y Cobranzas



COOPTENA
AHORRO Y CRÉDITO

- e. En caso de operaciones solicitadas por medios digitales, se deberá constatar la identidad del solicitante por medios electrónicos y físicos implementados por la Cooperativa, el análisis y recomendación estará a cargo del Asesor asignado, la aprobación de la operación dependerá del criterio del Comité de crédito correspondiente y el desembolso se realizará con la presentación de los documentos originales.
- f. La sociedad conyugal podrá acceder hasta un monto máximo de \$ 60.000, mismas que no podrán superar dos operaciones por persona
- g. El socio podrá tener hasta dos operaciones crediticias y un anticipo de sueldo vigentes en la cooperativa.
- h. En caso de créditos con garantías autoliquidables el socio podrá acceder a las operaciones de acuerdo a la cobertura del DPF, sin que este exceda el monto individual por persona.
- i. Es responsabilidad del Asesor de Crédito o de quien hiciera sus veces, con supervisión del responsable departamental: verificar la autenticidad, veracidad y suficiencia de los documentos ingresados al expediente como sustento de la información registrada en la solicitud.
- j. Tiene mayor peso y relevancia la información recabada de terceros, o de fuentes gubernamentales, que la provista por el propio socio, el oficial de crédito sustentará su análisis en información verificada.
- k. Contar con un informe, que demuestre el análisis realizado de la solicitud de crédito y las conclusiones acerca de su aprobación o rechazo.
- l. Para todas las operaciones crediticias, se establece como procedimiento obligatorio para el otorgamiento, realizar inspecciones y verificaciones in situ a fin de verificar la actividad productiva o comercial del socio, direcciones domiciliaria y referencias, a excepción de créditos con garantías autoliquidables, anticipos de sueldo y créditos en línea,
- m. Los créditos aprobados, por el nivel de aprobación que corresponda, serán desembolsados, única y exclusivamente después de haber sido notificados con el Acta de Comité de Crédito y ejecutando o solicitando los requisitos establecidos en la misma.

ANEXO B: CUESTIONARIO PARA LA ENCUESTA

1. ¿Con qué frecuencia se capacita al personal de créditos y cobranzas?

ALTERNATIVA	RESPUESTA
Trimestral	
Semestral	
Anual	
No se capacita	

2. ¿Cree usted que las capacitaciones que la COAC “TENA LTDA.” organiza para el personal de créditos y cobranzas son adecuadas?

ALTERNATIVA	RESPUESTA
Siempre	
A veces	
Nunca	

3. ¿Quién aprueba las solicitudes de créditos?

ALTERNATIVA	RESPUESTA
Asesor de crédito	
Comité de crédito	
Gerente	

4. ¿Con que frecuencia se realiza control al cumplimiento de normativa y manual de créditos?

ALTERNATIVA	RESPUESTA
Mensual	
Trimestral	
Semestral	
Anual	
No se realiza	

5. ¿Existe sanciones cuando el personal de crédito no ha cumplido a cabalidad con la normativa o manual de créditos de la COAC “TENA LTDA.”?

ALTERNATIVA	RESPUESTA
Siempre	
A veces	
Nunca	

6. ¿Con qué frecuencia se realiza un seguimiento a la cartera de crédito vencida?

ALTERNATIVA	RESULTADO
Semanal	
Quincenal	
Mensual	
Trimestral	

7. ¿Cuál es el método más eficiente para realizar la recuperación de cartera vencida?

ALTERNATIVA	RESPUESTA
Llamadas telefónicas	
Visitas constantes al domicilio o local comercial	
Notificación electrónica o física	
Demanda con abogado	

8. ¿Cuál es el nivel de riesgo de crédito que más ha incurrido la COAC "TENA LTDA.", durante los últimos dos años?

ALTERNATIVA	RESPUESTA
Alto	
Medio	
Bajo	

9. ¿La institución cuenta con un sistema contable adecuado, que permite monitorear la cartera de créditos?

ALTERNATIVA	RESPUESTA
SI	

NO	
----	--

10. ¿Cuánto cree que aportará la realización del examen especial a la COAC “TENA LTDA.” para mitigar los riesgos de créditos?

ALTERNATIVA	RESPUESTA
Mucho	
Poco	
Nada	

ANEXO C: GUÍA DE ENTREVISTA

1. ¿Cuáles es el índice de morosidad que tiene la COAC “TENA LTDA.”? ¿cuáles son las estrategias para mitigarlo?

.....

2. ¿Cuáles son los requisitos básicos que debe cumplir el socio para otorgar un crédito?

.....

3. ¿Cuáles son los riesgos identificados por la COAC “TENA LTDA.” en relación con cartera de créditos?

.....

4. ¿Cuál es el procedimiento que se realiza para otorgar el crédito a un socio?

.....

5. ¿Cuáles son los métodos que utilizan para realizar la recuperación de cartera vencida?

.....

6. ¿Cuáles cree que son las consecuencias de poseer alto índice de cartera de crédito vencida?

.....

7. ¿Qué acciones realizan una vez que un socio incurre en morosidad?

.....

8. ¿Cuenta con normativa o manual de procedimientos crediticios que estipule o garantice sus acciones?

.....

9. ¿Cuáles son los montos mínimos y máximos de crédito que maneja la COAC “TENA LTDA.”?

.....

10. ¿A su criterio es necesario realizar un examen especial a la cuenta cartera de créditos?
¿Por qué?

.....