



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA. C.P.A.**

TÍTULO:

EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA CARTERA DE CRÉDITO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE CHIMBORAZO
DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PARA DETERMINAR EL ÍNDICE DE
MOROSIDAD, DURANTE EL EJERCICIO FISCAL 2015

AUTORA:

Morales Daquilema Nelly Maritza

TUTOR:

Lic. Alfredo Figueroa Zaldumbide, DplS.

Riobamba- Ecuador

2017

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor y luego de haber revisado el desarrollo de la investigación: EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE CHIMBORAZO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PARA DETERMINAR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD, DURANTE EL EJERCICIO FISCAL 2015; elaborado por Nelly Maritza Morales Daquilema, tengo a bien informar que el trabajo indicado, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluada por el Tribunal designado por la Comisión.

Riobamba, febrero del 2017

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Lic. Alfredo Figueroa Zaldumbide, DplS.

TUTOR

CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO:

Lic. Alfredo Figueroa.



10

Tutor

Firma

Nota

Ms. Víctor Vásconez.



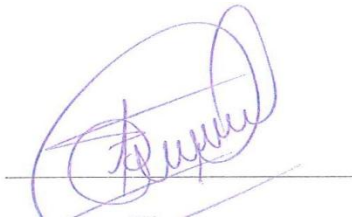
9,50

Miembro 1

Firma

Nota

Ms. Omar Negrete.



9.3

Miembro 2

Firma

Nota

NOTA: 9,6 (SOBRE 10)

DERECHOS DE AUTORÍA

Los conceptos, análisis realizados, las conclusiones y recomendaciones expuestas en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de la autora: Nelly Maritza Morales Daquilema; los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.



: Nelly Maritza Morales Daquilema

C.I. 060394527-0

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida, a la Virgen María por protegerme día a día y otorgarme sabiduría para vencer los obstáculos y dificultades en todo mi trayecto.

Gratitud eterna a mis padres que me brindaron su apoyo moral y económico; por haberme enseñado cómo vivir correctamente y por darme su más grande amor.

Mi sentimiento de gratitud a cada uno de los docentes de la Universidad Nacional de Chimborazo, quienes me brindaron sin egoísmo sus sabios conocimientos, lo que me ha permitido crecer en lo moral, espiritual y profesional.

A mi Tutor de la presente investigación, ejemplo de docente y amigo Lic. Alfredo Figueroa que me ha guiado para culminar mi proyecto e inculcado enseñanzas a seguir.

A cada uno de los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, por la valiosa apertura que me dieron para elaborar mi proyecto.

DEDICATORIA

La presente investigación lo dedico a mis padres Juan y Rosa, quienes siempre han estado pendientes de todos sus hijos, las adversidades que se han presentado nos ha permitido crecer y fortalecer la unión familiar de la cual me siento orgullosa; el apoyo de mi familia ha sido inigualable e incondicional por ello los amo y son mi fortaleza diaria para cumplir con mis objetivos.

“Lo importante de una familia no es vivir juntos si no estar unidos en todo momento”

Nelly Morales

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iii
DERECHOS DE AUTORÍA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I - MARCO REFERENCIAL	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.3. PROBLEMAS DIRECTRICES O PROBLEMAS DERIVADOS	3
1.4. OBJETIVOS	3
1.4.1 Objetivo general.....	3
1.4.2 Objetivos específicos	3
1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	3
CAPITULO II - MARCO TEÓRICO.....	5
UNIDAD I – GENERALIDADES DE LA COAC EDUCADORES DE CHIMBORAZO	5
2.1.1. Reseña histórica	5

2.1.2. Base legal	5
2.1.3. Objeto social.....	5
2.1.4. Misión	5
2.1.5. Visión	6
2.1.6. Servicios	6
UNIDAD II- AUDITORÍA.....	7
2.2.1. Concepto	7
2.2.2. Importancia de la Auditoría	7
2.2.3. Examen Especial	7
2.2.4. Tipos de exámenes especiales.....	7
2.2.5. Las fases del Examen Especial	8
2.2.5.1. Planificación.....	8
2.2.5.2. Ejecución.....	8
2.2.5.3. Comunicación de resultados	9
2.2.6. Control interno	9
2.2.6.1. Métodos de Evaluación de Control Interno	9
UNIDAD III - CARTERA DE CRÉDITO	10
2.3.1. Concepto	10
2.3.2. Líneas de crédito	10
2.3.3. Estructura de la cartera de crédito.....	11
2.3.4. Requisitos generales para todos los créditos:.....	11
2.3.5 Recuperación de créditos	12
2.3.5.1 Etapa administrativa (0 a 30 días).....	12
2.3.5.2 Etapa prejudicial (31 a 70 días).....	12

2.3.5.3 Etapa judicial. (90- en adelante).....	12
2.3.6. Morosidad	13
2.3.6.1. Evaluación y calificación de cartera	13
2.3.7. Provisiones	14
2.3.8. Calidad de activos	15
2.3.8.1. Índice de morosidad	15
2.3.9. Liquidez.....	16
2.3.10. Solvencia.....	16
2.3.11. Rentabilidad.	17
CAPÍTULO III - MARCO METODOLÓGICO.....	18
3.1. MÉTODO.....	18
3.1.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	18
3.1.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	18
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	19
3.2.1. POBLACIÓN.....	19
3.2.2. MUESTRA.....	19
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	19
3.3.1. TÉCNICAS	19
3.3.2. INSTRUMENTOS	20
3.4. TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ANÁLISIS.	20
CAPITULO IV	21
4.1 RESULTADOS Y DISCUSIÓN	21
4.1.1 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.....	21
CAPITULO V - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	32

5.1 CONCLUSIONES	32
5.2 RECOMENDACIONES	33
BIBLIOGRAFÍA	34
LINKOGRAFÍA	35
ANEXOS	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tipos de Créditos	6
Tabla 2 Calificación de cartera de crédito.....	13
Tabla 3 Provisiones	14
Tabla 4 Población.....	19
Tabla 5 Índice de morosidad simple	28
Tabla 6 Índice de morosidad ampliada	29

RESUMEN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, es una Institución Financiera de carácter gremial cerrado; sus más de 3400 socios pertenecen al Magisterio de la provincia de Chimborazo; se encuentra ubicada en el centro histórico la ciudad de Riobamba, en las calles Veloz y Espejo.

La presente investigación es un Examen Especial a la cartera de crédito de la CACECH, de la ciudad de Riobamba para determinar el índice de morosidad y verificar las posibles falencias en su manejo. Se encuentra estructurado de la siguiente manera:

El Capítulo I, Marco Referencial, consta el planteamiento del problema, los objetivos, la justificación e importancia de la investigación evidenciando aquí la problemática por la que surge la investigación.

El Capítulo II, Marco Teórico, engloba las generalidades de la CACECH y la fundamentación teórica relevante que permite sustentarla.

El Capítulo III, Marco Metodológico, constituye el método, tipo de investigación y los instrumentos para la aplicación y ejecución del Examen Especial.

El Capítulo IV, Resultados y Discusión, consta del informe final de auditoría, que contiene comentarios de las desviaciones detectadas, debidamente sustentadas en papeles de trabajo, donde se muestra evidencia competente y relevante.

El capítulo V, Conclusiones y Recomendaciones, dirigidos a funcionarios de la CACECH para contribuir a la toma de decisiones oportunas.

PALABRAS CLAVE:

Examen Especial, índice de morosidad, cooperativa, socios, créditos, cartera vencida, informe de auditoría.

ABSTRACT

Educadores de Chimborazo Savings and Credit cooperative, is a Financial Institution of closed union character; its more than 3400 members belong to the Magisterium of the Chimborazo province. The CACECH, located in the historic center of Riobamba city, capital of the Chimborazo province, at Veloz and Espejo streets.

This investigation is a Special Examination to the credit portfolio of the CACECH, of the city of Riobamba to determine the level of morosity and verify the possible shortcomings in its management. It is structured as follows:

Chapter I contains the problem statement, the objectives, the justification and importance of the research evidencing here the problem by which the research arises. In Chapter II, the generalities of CACECH are presented and the relevant theoretical foundation that supports it.

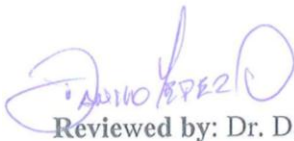
Chapter III is the methodological framework, which corresponds to the method, design and type of research, as well as the instruments for the implementation and execution of the Special Review;

Chapter IV, Results and Discussion, consists of the final audit report, containing comments on the deviations detected, duly substantiated in working papers, where competent and relevant evidence is shown.

Chapter V, Conclusions and Recommendations, aimed at CACECH officials to contribute to timely decision making.

KEYWORDS:

Special Review, delinquency rate, cooperative, partners, credits, past due portfolio, audit report.



Reviewed by: Dr. Danilo Yépez



INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, CACECH; es una Institución Financiera de carácter gremial cerrado; sus más de 3400 socios pertenecen al Magisterio de la provincia de Chimborazo, quienes se benefician de los créditos de consumo.

Las cooperativas de ahorro y crédito para continuar con sus operaciones normales disponen de un elemento principal, la cartera de crédito. El inadecuado manejo dificulta el cumplimiento de los objetivos, debido a que una vez colocado el dinero, cuando el retorno no es el adecuado, hace que esta entidad tenga un alto índice de morosidad y por ende se requiere de provisiones.

El índice de morosidad, es el principal indicador que permite medir la calidad de los activos de la Cooperativa, un nivel alto influiría en la solvencia y liquidez, es decir que se disminuye la posibilidad de que el capital se lo pueda reposicionar e incluso llegando a la quiebra y originando desconfianza en sus socios.

El presente trabajo investigativo se trata de un Examen Especial que consiste en el estudio de una parte de las operaciones efectuadas con posterioridad a su ejecución, en este caso el análisis a la cuenta Cartera de Crédito para determinar su índice de morosidad, aplicando una metodología y procesos que permitan cumplir con los objetivos planteados.

El resultado final está reflejado en la emisión del informe que contiene comentarios conclusiones y recomendaciones para contribuir a la toma de decisiones.

CAPÍTULO I - MARCO REFERENCIAL

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, Ltda., es una entidad financiera regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, siendo sus actividades principales la intermediación financiera y responsabilidad social con sus socios, los servidores públicos del sistema educativo de la provincia de Chimborazo.

La morosidad crediticia constituye una de las más importantes señales que advierte las crisis financieras; un índice de morosidad alto, provoca cartera de crédito improductiva motivando a obtener problemas de liquidez y solvencia incluso se traduciría en generación de pérdidas.

La Cooperativa, posee diferentes debilidades en los procesos del Departamento de Crédito y Cobranzas, afectando a la recuperación de la cartera en mora; lo que ha provocado el crecimiento de la cartera improductiva.

Por ello, se consideró necesario la realización del Examen Especial a la cuenta Cartera de Crédito, que permite establecer errores; así también el índice de morosidad de la cartera de crédito y a través de estos resultados ayudar a la toma de decisiones adecuadas para el normal desarrollo de la Cooperativa.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo el Examen Especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo de la ciudad de Riobamba, permitirá determinar el índice de morosidad durante el ejercicio fiscal 2015?

1.3. PROBLEMAS DIRECTRICES O PROBLEMAS DERIVADOS

¿Cómo la evaluación de la cartera de crédito permite detectar las posibles irregularidades en las operaciones efectuadas por el departamento de crédito y cobranzas?

¿Cómo afecta el proceso de recuperación de los créditos en el incremento del índice de morosidad en la Cooperativa?

¿Cómo el informe obtenido contribuirá a la oportuna y adecuada toma de decisiones a la máxima autoridad de la Cooperativa?

1.4. OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

- Realizar el Examen Especial a la cuenta Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo de la ciudad de Riobamba, para determinar el índice de morosidad durante el ejercicio fiscal 2015.

1.4.2 Objetivos específicos

- Evaluar el control y grado de confianza de la cartera de crédito manejada por la Cooperativa.
- Determinar el índice de morosidad de la cartera de crédito.
- Emitir el informe que proporcione los resultados obtenidos del área evaluada con sus respectivos comentarios, conclusiones y recomendaciones, que contribuya a la toma de decisiones.

1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La cartera de crédito es el principal activo de una entidad financiera, ya que de ello depende su crecimiento; es por ello que se consideró necesario la realización de un Examen Especial, porque contribuye a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., a determinar posibles desviaciones existentes.

La investigación se encaminó a analizar las operaciones de cartera, y el índice de morosidad para establecer las causas que han motivado la situación problemática actual y detectar el incumplimiento de la normativa que la regula.

El Examen Especial que se efectuó fue en beneficio de las autoridades y personal involucrado en los procesos de cartera de crédito de la Cooperativa; por lo que los resultados son presentados en el informe final, lo cual ayudará a los directivos a la toma de decisiones.

Beneficia también a los socios quienes seguirán contando con los servicios que la Cooperativa ofrece para la realización de sus diferentes actividades de inversión.

CAPITULO II - MARCO TEÓRICO

UNIDAD I – GENERALIDADES DE LA COAC EDUCADORES DE CHIMBORAZO

2.1.1. Reseña histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, CACECH; fundada el 26 de junio de 1964; es una Institución Financiera de carácter gremial cerrado; sus más de 3400 socios pertenecen al Magisterio de la provincia de Chimborazo, quienes, al hacer sus aportaciones mensuales practican el principio fundamental del cooperativismo y la solidaridad.

La CACECH, se encuentra ubicada en el centro histórico la ciudad de Riobamba, capital de la provincia de Chimborazo, en las calles Veloz y Espejo; su edificación de corte colonial, brinda un ambiente acogedor para sus socios quienes pueden acercarse a sus instalaciones en horario de 09H00 a 18H00. (CACECH, 2015)

2.1.2. Base legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, fue constituida jurídicamente mediante Acuerdo Ministerial N° 2055 el 26 de junio de 1964 e inscrita en el Registro General de Cooperativas el 3 de julio del mismo año.

2.1.3. Objeto social

La Cooperativa tiene como objetivo social principal la realización de actividades de intermediación financiera, balance social y de responsabilidad social con sus socios. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria distingue a las cooperativas de ahorro y crédito en abiertas y cerradas, entendiéndose que las primeras exigen como requisito a sus socios únicamente la capacidad de ahorro; mientras que las segundas, aceptan como socios únicamente a quienes pertenecen a un grupo determinado en razón de un vínculo común como profesión, relación laboral o gremial.

2.1.4. Misión

“Brindar servicios financieros de excelencia y calidad a los servidores públicos del sistema educativo de la provincia de Chimborazo, a su cónyuge e hijos, mediante un

servicio, manteniendo solidez y eficiencia que siempre nos ha caracterizado”. (CACECH, 2015)

2.1.5. Visión

“Seguir siendo la mejor cooperativa del sistema educativo, mediante la prestación de servicios financieros de calidad, excelencia y una administración eficiente. Mantener el equipo de trabajo efectivo entre directivos, representantes, colaboradores y asociados, que contribuya con el desarrollo financiero económico, tecnológico y empresarial en la CACECH”. (CACECH, 2015)

2.1.6. Servicios

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. Por lo que a dicho crédito la Cooperativa lo clasifica de la siguiente manera:

- a) **Créditos anticipos de sueldos.** - Es un adelanto que realiza el jefe de crédito al socio y éste se descontará al fin de mes.
- b) **Crédito emergente.** - Se concede cuando se dan situaciones especiales como: enfermedad, calamidad doméstica o para gastos de educación.
- c) **Crediflash.** - Otorgado para los diferentes gastos y consumo.
- d) **Crédito ordinario.** - Arreglo de vivienda, adquisición de terrenos, compra de muebles, vehículo, etc.

Tabla 1 Tipos de Créditos

Tipo de crédito	Monto		Plazo	Interés
	Desde	Hasta		
Anticipo de sueldo	1,00	303	1 mes	12%
Emergente	304,00	3030,00	18 meses	12%
Credi flash	3031.00	8080,00	42 meses	12%
Ordinario	8081,00	28280.00	54 meses	12%

Fuente: COAC Educadores de Chimborazo

Elaborado por: Nelly Morales

UNIDAD II- AUDITORÍA

2.2.1. Concepto

“La Auditoría en su acepción más amplia significa verificar si la información financiera, operacional y administrativa que la empresa o entidad presenta, si dicha información es confiable, veraz y oportuna. Es evaluar la forma como se administra y opera teniendo al máximo el aprovechamiento de los recursos”. (Mantilla, 2006)

2.2.2. Importancia de la Auditoría

“Una Auditoría basa su funcionamiento en la Contabilidad, pero sus objetivos son más amplios: emitir una opinión acerca de la marcha de la empresa, evaluar sus metas, examinar su gestión y actores, efectuar un posterior seguimiento de las recomendaciones”. (Borghini, 2010)

2.2.3. Examen Especial

El Examen Especial es una evaluación de alcance limitado de las operaciones administrativas o financieras efectuadas por la entidad, con posterioridad a su ejecución aplicando técnicas y procedimientos de auditoría con el fin de verificar el adecuado manejo de los recursos, cumplimiento de las políticas, normas y emitir el informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones. (Aguirre, 2006)

2.2.4. Tipos de exámenes especiales

a) Operacional

Los realiza el auditor en un organismo público o privado, con el propósito de establecer el grado de eficiencia, efectividad y economía logrados por la administración, relativos a su planificación, organización, dirección, control interno y el empleo apropiado de sus recursos, a través de la determinación de áreas críticas en las cuales se puede introducir mejoras, mediante la formulación de los comentarios, conclusiones y recomendaciones contenidas en el respectivo informe.

b) Gerencial

Consistente en un examen y evaluación de carácter sistemático e independiente, orientados al futuro cuyo alcance cubre las actividades a todo nivel organizador, efectuados generalmente por los auditores internos de cada entidad o dependencia, con el objeto de desarrollar mejoras en la rentabilidad y eficacia de las operaciones, objetivos de los programas y la capacitación de los empleados o responsables involucrados en dichas mejoras.

c) De gestión

Este tipo de control se respalda plenamente en el uso y análisis de los indicadores de gestión y se mide las metas, objetivos, el uso correcto de los recursos y la calidad del servicio, pero con alcance restringido. (ACFI , 2015)

2.2.5. Las fases del Examen Especial

Las fases para llevar a cabo un Examen Especial son similares al de una auditoría.

- Planificación.
- Ejecución.
- Comunicación de resultados

2.2.5.1. Planificación

Constituye la primera fase del proceso de auditoría y de su concepción dependerá la eficiencia y efectividad en el logro de los objetivos propuestos, utilizando los recursos estrictamente necesarios.

La planificación comienza con la obtención de información necesaria para definir la estrategia a emplear y culmina con la definición detallada de las tareas a realizar en la fase de ejecución. (Contraloría General del Estado, 2001)

2.2.5.2. Ejecución

En esta fase el auditor debe aplicar los procedimientos establecidos en los programas de auditoría y desarrollar completamente los hallazgos significativos relacionados con

las áreas y componentes considerados como críticos que motivaron cada desviación o problema identificado.

Todos los hallazgos desarrollados por el auditor, estarán sustentados en papeles de trabajo en donde se concreta la evidencia suficiente y competente que respalda la opinión y el informe.

2.2.5.3. Comunicación de resultados

La comunicación de resultados es la última fase del proceso de la auditoría., comprende la redacción y revisión final del informe borrador, el que será elaborado en el transcurso del examen, el cual previa convocatoria, se comunican los resultados mediante la lectura del borrador del informe a las autoridades y funcionarios responsables de las operaciones examinadas, de conformidad con la ley pertinente. (Contraloría General del Estado, 2001)

2.2.6. Control interno

“El control interno es un proceso, efectuado por la junta directiva, la gerencia y otro personal, diseñado para proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos relacionados con las operaciones, el reporte y los objetivos de cumplimiento” (COSO, 2014)

2.2.6.1. Métodos de Evaluación de Control Interno

Para evaluar el control interno se deben utilizar cualquiera de los siguientes métodos:

- a) **Cuestionarios de Control Interno.** – Es un cuestionario estandarizado, para evaluar debilidades y fortalezas de lo que se está evaluando.
- b) **Narración escrita de Control Interno.** –se refiere a narraciones de los procedimientos que describen ciclos de transacciones, que identifican los empleados que realizan diversas labores, los documentos preparados, los registros llevados y a la separación de funciones.
- c) **Diagrama de flujo del Control Interno.-** Es una representación simbólica de una serie de procedimientos lo cual es mostrado en secuencia, las operaciones del proceso que se describe.

UNIDAD III - CARTERA DE CRÉDITO

2.3.1. Concepto

Registra los créditos otorgados por la entidad bajo las distintas modalidades autorizadas, con recursos propios o fuentes de financiamiento interno y externo (Vásconez, 2015)

“El grupo de cartera de créditos incluye una clasificación principal de acuerdo a la actividad a la cual se destinan los recursos, éstas son: comercial, consumo, vivienda, microempresa, educativo. Esta clasificación de operaciones a su vez influye una segregación por su vencimiento en cartera por vencer, refinanciada, restructurada, que no devenga interés y vencida”. (SEPS, 2016)

2.3.2. Líneas de crédito

- **Créditos de vivienda.** - Son operaciones de crédito otorgadas a personas naturales, destinadas a la adquisición de vivienda o a la construcción independiente de la cuantía y amparadas con garantía hipotecaria.
- **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.
- **Microcrédito.** - Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100.000, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala.
- **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. (JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA, 2015)

2.3.3. Estructura de la cartera de crédito

La estructura de la cartera de crédito, está normada en base a lo que establece el Catálogo Único de Cuentas (CUC), emitido por el Ministerio de Economía Popular y Solidaria.

- **Cartera de consumo prioritario por vencer.** - Es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones de una entidad.
- **Cartera de consumo prioritario que no devenga interés.** - Es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida.
- **Cartera de consumo prioritario vencida.** - Es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.
- **Cartera reestructurada.** - Corresponde a las operaciones de crédito que, con el propósito de favorecer su recuperación, se han modificado una o varias de las condiciones originales de su otorgamiento (plazos, tasas de interés, garantías, entre otras) y que se llevan a cabo debido al deterioro o cambios de la capacidad de pago del socio de la Cooperativa. (JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA, 2015)

2.3.4. Requisitos generales para todos los créditos:

- a. Ser socio activo;
- b. Calificación del crédito;
- c. Estar al día en el pago de las obligaciones crediticias;
- d. No ser garante de socio en mora;
- e. Cumplir positivamente en la calificación del buró de crédito;
- f. Contar con el nombramiento o contrato de servidor público del sistema educativo de la provincia de Chimborazo, cónyuges e hijos con dependencia económica; jubilados del sistema educativo y los empleados de la cooperativa bajo relación de dependencia, con instructivo especial;

- g. El monto y plazo de los créditos solicitados por los socios contratados, dependerá de la vigencia del contrato del socio;
- h. Fotocopias de cédulas de identidad y certificado de votación vigentes del deudor, garantes y cónyuges; y,
- i. Autorizar por escrito el cobro de su sueldo en la Cooperativa (dependiendo del tipo de crédito). (CACECH, 2014)

2.3.5 Recuperación de créditos

El responsable de la recuperación de créditos es el Jefe de departamento de Créditos y Cobranzas. La finalidad de estas gestiones realizadas es mantener un bajo nivel de morosidad que no afecte la calidad de la cartera.

2.3.5.1 Etapa administrativa (0 a 30 días)

Se realizan las siguientes notificaciones desde 8 días antes de su vencimiento, información que deberá ser respaldada en el registro correspondiente.

- Notificación automática vía mensaje de texto.
- Notificación automática vía correo electrónico.
- Llamada telefónica al socio.

2.3.5.2 Etapa prejudicial (31 a 70 días)

Solicitud de pago: dirigido al deudor y garante de la deuda y al término de 60 días de vencimiento se emitirá un segundo aviso de vencimiento.

A partir del día 61 de vencimiento se reporta por escrito al Jefe de Crédito para generar el tercer aviso de vencimiento que será remitido mediante visita domiciliaria al deudor y garante.

2.3.5.3 Etapa judicial. (90- en adelante)

Inicia el trámite legal a partir del día 91 y se notifica al socio las acciones jurídicas de la cooperativa; éste continuará hasta que se dé el pago respectivo o, de ser el caso la declaración de la insolvencia al deudor. (CACECH, 2014)

2.3.6. Morosidad

La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos. (OCDE, 2015)

2.3.6.1. Evaluación y calificación de cartera

Las entidades deberán calificar la cartera de créditos y contingentes en función de la morosidad y al segmento de crédito al que pertenecen conforme al siguiente criterio.

Tabla 2 Calificación de cartera de crédito

NIVEL DE RIESGO	CALIF.	C. CONSUMO
		DÍAS DE MOROSIDAD
RIESGO NORMAL	A1	Cero
	A2	De 1 hasta 8
	A3	De 9 hasta 15
RIESGO POTENCIAL	B1	De 16 hasta 30
	B2	De 31 hasta 45
RIESGO DEFICIENTE	C1	De 46 hasta 70
	C2	De 71 hasta 90
DUDOSO RECAUDO	D	De 91 hasta 120
PÉRDIDA	E	Mayor a 120

Elaborado por: Nelly Morales

Fuente: Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera

- **Riesgo normal.** - Demuestra que el deudor cuenta con suficientes ingresos para pagar el capital e intereses y lo hace puntualmente.
- **Riesgo potencial.** - Demuestra que todavía pueden atender sus obligaciones, pero no lo hacen a su debido tiempo.

- **Riesgo deficiente.** - Demuestra que tiene problemas para atender normalmente la totalidad de sus compromisos financieros y de no ser corregidos puede resultar en una pérdida para la cooperativa.
- **Riesgo dudoso recaudo.** - Demuestra que presenta problemas para atender compromisos financieros y se debe iniciar una etapa de cobro judicial o reestructuración de la cartera bajo otras condiciones.
- **Pérdida.** - Es la última calificación y estas deudas se declaran incobrables. (JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA, 2015)

2.3.7. Provisiones

Se constituye como la estimación de pérdidas sobre las obligaciones de los sujetos de crédito, en función de las categorías de riesgo.

Las entidades deberán constituir provisión específica sobre el saldo de la operación neta de crédito de acuerdo a los siguientes parámetros: (JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA, 2015)

Tabla 3 Provisiones

CALIF.	PROVISIÓN	
	DESDE	HASTA
A1	1,00%	1,99%
A2	2,00%	2,99%
A3	3,00%	5,99%
B1	6%	9,99%
B2	10%	19,99%
C1	20%	39,99%
C2	40%	59,99%
D	60%	99,99%
E	100%	

Elaborado por: Nelly Morales

Fuente: Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera

2.3.8. Calidad de activos

La calidad de la cartera de una institución financiera se puede monitorear en base al nivel de morosidad que presenta. Los indicadores de este grupo reflejan la eficiencia en la conformación de activos, la posición del riesgo crediticio y la posibilidad de cobertura de provisiones para créditos irrecuperables.

2.3.8.1. Índice de morosidad

Miden el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de cartera. Las ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio.

- **Morosidad de cartera simple: cartera vencida / Cartera bruta**

$$\text{Morosidad simple} := \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera bruta}} * 100$$

Este índice indica el porcentaje de toda la cartera que experimenta problemas crediticios a partir del primer día de vencimiento. Un elevado coeficiente no sólo sugiere la cancelación de los créditos en el futuro, si no también que reduce los ingresos actuales.

- **Morosidad de cartera ampliada: Cartera improductiva/ Cartera total**

$$\text{Morosidad ampliada} := \frac{\text{Cartera vencida} + \text{c. que no devenga intereses}}{\text{Cartera bruta}} * 100$$

Es aquel indicador que demuestra la verdadera morosidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, lo que actualmente oscila del 3% al 5% en los créditos de consumo. (SEPS, 2016)

- **Cobertura de provisiones para la cartera improductiva**

$$\text{Cobertura de c. improduct} = \frac{\text{Provisiones}}{\text{Cartera crédito improductiva}} * 100$$

Mide la proporción de las provisiones con respecto a la cartera improductiva. Mayor valor de este índice, significa mayor provisiones contra pérdidas. (SUBDIRECCIÓN DE ESTADÍSTICAS, 2014)

2.3.9. Liquidez

Capacidad de atender obligaciones de corto plazo, por poseer dinero en efectivo o activos que se transforman fácilmente en efectivo,

La liquidez demuestra al mercado que la entidad es segura y posee capacidad de cumplir con los retiros que realizan sus socios o clientes, pagar sus obligaciones y atender los requerimientos de crédito.

- **Índice de liquidez.**

$$\text{Relación} = \frac{\text{fondos disponibles}}{\text{total depósitos a corto plazo}}$$

Esta relación permite medir el nivel de disponibilidad que tiene una entidad para atender los pasivos de mayor exigibilidad. (SEPS, 2016)

2.3.10. Solvencia

$$\text{Relación} = \frac{\text{cartera improductiva}}{\text{patrimonio}}$$

La morosidad está ligada a la solvencia. Por solvencia se entiende la capacidad financiera para hacer frente a sus obligaciones de pago tanto a largo como a corto plazo sin que se vea afectad su patrimonio.

La solvencia saludable se demuestra mediante la relación de la cartera improductiva con respecto al patrimonio. (SEPS, 2016)

2.3.11. Rentabilidad.

Es la proporción que mide los resultados obtenidos por una entidad en un período económico en relación con sus recursos patrimoniales o con sus activos. (SEPS, 2016)

- **Rentabilidad sobre el patrimonio**

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio} - \text{Utilidad o Pérdida del ejercicio}}$$

Un mayor valor de estas relaciones, refleja una mejor posición rentable del sistema cooperativo.

- **Rentabilidad sobre los Activo**

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo total}} * 100$$

Un mayor valor de esta relación, refleja una mejor posición de la rentabilidad en el sistema.

CAPÍTULO III - MARCO METODOLÓGICO

3.1. MÉTODO

Los métodos de investigación que se utilizó en la ejecución del trabajo investigativo fueron:

Método Inductivo. - A través de este método, el problema fue estudiado de manera particular para llegar a establecer generalidades; es decir, se realizó un análisis a la cartera de crédito de la COAC Educadores de Chimborazo, de la ciudad de Riobamba, para determinar el índice de morosidad.

Método Deductivo. - Va de lo general a lo particular, lo que permitió verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que utiliza la Cooperativa.

3.1.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

De campo. - El trabajo de investigación se efectuó en el Departamento de Crédito y Cobranzas de la COAC Educadores de Chimborazo de la ciudad de Riobamba.

Documental. - Se requirió de registros, archivos y expedientes para conocer la situación actual de la Entidad y determinar los puntos débiles.

Bibliográfica. - Se utilizaron varios conceptos plasmados en libros para ampliar y mejorar la información.

3.1.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

Exploratoria. - Se acudió al lugar de los hechos para recolectar los datos necesarios en cuanto a la cartera de crédito.

Descriptiva. - Permite recolectar y evaluar datos sobre aspectos, dimensiones o componentes del problema a investigar, facilitando descubrir las posibles causas y efectos.

Explicativo. - Se dio a conocer el resultado de la investigación mediante hallazgos (desviaciones de situaciones encontradas) y el porqué de los hechos.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

El proyecto de investigación se realizó al Departamento de Crédito y Cobranzas.

Tabla 4 Población

POBLACIÓN	NÚMERO
Jefe de Crédito	1
Asistente de Crédito	1
Contadora General	1
Administrador de Riesgos	1
TOTAL	4

Elaborado por: Nelly Morales

3.2.2. MUESTRA

La población involucrada no es extensa por lo que no se aplicó el muestreo

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas e instrumentos para la recopilación de datos fueron las siguientes:

3.3.1. TÉCNICAS

Observación directa. - Se acudió a la COAC Educadores de Chimborazo de la ciudad de Riobamba, para reconocer el ambiente laboral, el desarrollo de las actividades, que permita tener una opinión sobre aspectos generales.

La entrevista. - Se dialogó con el Jefe de Crédito, para conocer la aplicación de normas internas, su ejecución y demás asuntos de interés.

Cuestionarios. - Se aplicó a la cuenta Cartera de Crédito, el cuestionario de control interno, lo cual, a través de la formulación de varias preguntas estándar, permitió evaluar el sistema de control interno del Departamento de Crédito y Cobranzas.

3.3.2. INSTRUMENTOS

- Guía de observación.
- Guía de entrevista.
- Cuestionario de Control Interno.

3.4. TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ANÁLISIS.

Para el procesamiento de datos se utilizó la información obtenida en la aplicación de la entrevista, el cuestionario de control interno, y datos proporcionados por la cooperativa para la interpretación y discusión de resultados.

CAPITULO IV

4.1 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.1 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Borrador del informe

Riobamba, 8 de febrero del 2017

Lic. César Oña

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES
DE CHIMBORAZO

Presente,

De mi consideración:

Hemos efectuado el EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE CHIMBORAZO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PARA DETERMINAR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD, DURANTE EL EJERCICIO FISCAL 2015.

Nuestro Examen Especial se efectuó de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. Estas normas requieren que la auditoría se planifique y se ejecute de tal manera que se obtenga una certeza razonable de la información, documentación, procesos y actividades examinadas; si se han cumplido con las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables.

Debido a la naturaleza del Examen Especial, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones plasmados en el informe.

Atentamente,

Nelly Morales

AUDITORA

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo del examen

El Examen Especial a la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo de la ciudad de Riobamba, se realizó en cumplimiento al contrato de trabajo N° 001 del 7 de diciembre del 2016.

Objetivos del examen

- Evaluar el control y grado de confianza de la cartera de crédito manejada por la Cooperativa.
- Determinar el índice de morosidad de la cartera de crédito.
- Emitir el informe que proporcione los resultados obtenidos del área evaluada con sus respectivos comentarios, conclusiones y recomendaciones, que contribuya a la toma de decisiones.

Alcance del examen

El Examen Especial a la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, se efectuará por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2015.

Base legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, fue constituida jurídicamente mediante Acuerdo Ministerial N° 2055 el 26 de junio de 1964 e inscrita en el Registro General de Cooperativas el 3 de julio del mismo año. Se encuentra ubicada en las calles Veloz 22-11 y Espejo en la ciudad de Riobamba.

Recursos financieros a ser analizados

La CACECH en el año 2015 dispuso de \$15.533.342,99 en Cartera de Crédito

HALLAZGO N° 1

AUSENCIA DE REESTRUCTURACIÓN DE CRÉDITOS. (ANEXO E4 1/2; E4 2/2)

CONDICIÓN:

La Comisión de Crédito en el período sujeto a examen, no ha efectuado reestructuración de créditos

CRITERIO:

Incumpliendo la Resolución N° 129-2015-F de LA JUNTA DE LA POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA, NORMA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO. CAPITULO V, DE LA NOVACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y REESTRUCTURACIÓN; artículo 22 Créditos Reestructurados, que indica: “Procederá por solicitud del socio cuando éste presente debilidades importantes en la proyección de liquidez donde el cambio en el plazo y las condiciones financieras requeridas puedan contribuir a mejorar la situación económica del cliente, y la probabilidad de recuperación del crédito”.

CAUSA:

Desviación producida por inadvertencia del problema.

EFECTO:

Provocando concentración de la cartera vencida en el nivel de riesgo de crédito “E”, con \$ 543.988,34.

CONCLUSIÓN:

El Jefe de Crédito no ha efectuado reestructuraciones de créditos provocando que se dé mayor concentración de cartera vencida en el nivel de riesgo de crédito “E”. Período en el que se dificulta su recuperación.

RECOMENDACIÓN N° 1:

A LOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN DE CRÉDITO

Efectuarán los correspondientes análisis de los créditos, con la finalidad de reestructurar aquellos créditos de los socios que presenten debilidades en su liquidez, considerando cambios en los plazos de pago y condiciones financieras, procurando así la recuperación de la cartera.

HALLAZGO N°2

OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS SIN CONSIDERAR LA CAPACIDAD MÁXIMA DE PAGO DEL SOCIO. (ANEXO E6 1/2; E6 2/2)

CONDICIÓN:

El Jefe de Crédito no consideró la capacidad de pago real de los socios.

CRITERIO:

Incumpliendo lo establecido en el artículo. 9 del Reglamento de Crédito de la CACECH que menciona: “El primer lugar de importancia en la evaluación del crédito será la capacidad de pago del socio que permita recuperar el capital y los intereses en el plazo acordado”

CAUSA:

Desviación producida por descuido.

EFECTO:

Provocando no recuperar los créditos otorgados a los socios.

CONCLUSIÓN:

El Jefe de Crédito no consideró la capacidad de pago real de los socios provocando que no se recuperen eficientemente los créditos otorgados.

RECOMENDACIÓN N° 2:

AL JEFE DE CRÉDITO

Al momento de otorgar créditos a los socios, evaluará la capacidad de pago, lo que permitirá su recuperación oportuna del capital e intereses.

HALLAZGO N° 3

AUSENCIA DE NOTIFICACIONES A LOS SOCIOS EN MORA. (ANEXO: E7 1/2; E7 2/2)

CONDICIÓN:

El Jefe de Crédito en el período sujeto a examen, no dispuso el registro y la emisión de notificaciones a los socios en mora.

CRITERIO:

Incumpliendo lo establecido en el artículo 40 del Reglamento de Crédito de la CACECH, que menciona: “El Jefe de Crédito será el responsable del monitoreo, seguimiento y cobranza de los créditos ordinarios; el Oficial de Crédito será el responsable del monitoreo, seguimiento y cobranza de los créditos: anticipo de sueldos, emergente y crediflash”

CAUSA:

Desviación producida debido a la falta de personal

EFECTO:

Provocando que se presente una cartera vencida de \$ 221.184,07, concentrándose en un 38,56% en los préstamos ordinarios y un 38.34% en crediflash.

CONCLUSIÓN:

El Jefe de Crédito no adoptó gestiones necesarias para la recuperación de la cartera vencida debido a que no se contrató un notificador.

RECOMENDACIÓN N° 3:

AL JEFE DE CRÉDITO

Ejecutará y dará seguimiento a la gestión de cobros para evitar la incobrabilidad de los créditos permitiendo la recaudación eficiente de las cuentas vencidas.

RECOMENDACIÓN N° 4:

AL GERENTE:

Analizará la posibilidad de contratar a una persona que efectúe las funciones de notificador a los socios en mora.

HALLAZGO N° 4

AUSENCIA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE MOROSIDAD

CONDICIÓN:

Durante el período sujeto a examen, el Administrador de Riesgos no estableció límites de morosidad

CRITERIO:

Incumpliendo la Resolución N° 128-2015-F. de LA JUNTA DE LA POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA NORMAS PARA LA ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO" SECCIÓN VI, ELEMENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS; **artículo 17, Límites de riesgo**, que menciona: "Las entidades deberán establecer límites de riesgo considerando los siguientes criterios... deben estar expresados como indicadores, según corresponda, deberán monitorear permanentemente y su evolución será analizada para tomar acciones preventivas y correctivas de manera inmediata".

CAUSA:

Desviación producida por descuido.

EFECTO:

Incrementando el índice de morosidad ampliada en un 91% en relación al año anterior.

CONCLUSIÓN:

El Administrador de Riesgos no estableció límites de morosidad; ocasionando un índice de morosidad ampliada de 7,27% en el 2015, por lo que se refleja un crecimiento del 91% con respecto al año anterior.

RECOMENDACIÓN N° 5

AL ADMINISTRADOR DE RIESGOS

Implementará los indicadores de gestión de riesgos para de esta manera monitorearlos y analizar de manera constante, lo que permitirá tomar acciones preventivas y correctivas, tendientes a recuperar cartera vencida.

HALLAZGO N° 5

CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES SIN TOMAR EN CUENTA CATEGORÍAS DE RIESGO (*ANEXO E8 1/3; E8 2/3; E8 2/3*)

CONDICIÓN:

La Contadora de la CACECH no consideró los niveles de riesgo al determinar provisiones para la cartera improductiva.

CRITERIO:

Incumpliendo a la Resolución N° 130-2015-F de LA JUNTA DE LA POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA NORMAS PARA LA CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES DE ACTIVOS DE RIESGO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO; artículo 3, **Provisiones específicas**, que menciona: “Se constituyen como la estimación de pérdidas sobre las obligaciones de los sujetos de crédito, en función de las categorías de riesgo. Las entidades deberán constituir provisión específica sobre el saldo de la operación neta del crédito...”.

CAUSA:

Desviación producida por inadvertencia del problema

EFECTO:

Provocando variaciones en el cálculo de provisiones.

CONCLUSIÓN:

La Contadora no consideró los niveles de riesgo en el cálculo de las provisiones para cartera improductiva.

RECOMENDACIÓN N° 6

AL ADMINISTRADOR DE RIESGOS

Evaluar y calificar los niveles de riesgo de la cartera de crédito, de manera periódica y emitir información a quien corresponda para el cálculo de provisiones.

RECOMENDACIÓN N° 7

A LA CONTADORA

Determinar las provisiones de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.



MORALES &
ASOCIADOS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“EDUCADORES DE CHIMBORAZO”
EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA CARTERA DE
CRÉDITO
ÍNDICE DE MOROSIDAD
PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015

R 1

1/2

- **ÍNDICE DE MOROSIDAD SIMPLE**

$$\text{Índice de morosidad simple} = \frac{\text{cartera vencida}}{\text{cartera bruta}} * 100$$

Tabla 5 Índice de morosidad simple

	2014	2015
Cartera vencida.	\$ 115.053,57	\$ 221.184,07
Cartera Bruta.	\$ 16.918. 617,65	\$ 15.878.381,71
Índice de morosidad simple	0,68	1,39

Fuente: Balance general COAC Educadores de Chimborazo

Elaborado por: Nelly Morales

Análisis:

Significa que la CACECH para el año 2015, presentó un índice de morosidad simple del 1,39%; lo que ha incrementado considerablemente en relación al año anterior; un porcentaje igual o inferior al 1% se estima aceptable para este tipo de índice.

La Cooperativa no emitió notificaciones a los socios en mora, y no se realizó un análisis real de la capacidad de pago previo al otorgamiento de créditos.

R 1**2/2**

- **ÍNDICE DE MOROSIDAD AMPLIADA = CARTERA IMPRODUCTIVA/ CARTERA TOTAL**

$$\text{Morosidad ampliada} = \frac{\text{cartera vencida} + \text{c. que no devenga intereses}}{\text{cartera bruta}} * 100$$

Tabla 6 Índice de morosidad ampliada

	2014	2015
Cartera vencida.	\$ 115.053,57	\$ 221.184,07
Cartera que no devenga intereses.	\$ 528.233,51	\$ 932.497,32
Cartera bruta.	\$ 16.918. 617,65	\$ 15.878.381,71
Morosidad ampliada	3,80	7,27

Fuente: Balance general COAC Educadores de Chimborazo

Elaborado por: Nelly Morales

Análisis:

El índice de morosidad ampliada que presenta la CACECH, es del 3,80% en el 2014 y el 7,27% en el 2015, por lo que se refleja un crecimiento del 91% con respecto al año anterior.


Este indicador mide la verdadera morosidad de la Cooperativa, la cual se encuentra por encima del 3%; índice aceptable para las cooperativas de ahorro y crédito.

Elaborado por: N.M.

Fecha: 27-01-2017

Revisado por: A.F.

Fecha: 31-01-2017

 MORALES & ASOCIADOS	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO” EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA CARTERA DE CRÉDITO INDICADORES PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	R 2
		1/2

- **ÍNDICE DE LIQUIDEZ**

$$\text{Relación} = \frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Total Depósitos a Corto Plazo}}$$

$$\text{Relación} = \frac{1.388.111,09}{2.184.129,38} * 100$$

Relación : 63,55%

Análisis:

El índice de Liquidez que presenta la CACECH es 63.55% en el año 2015, siendo ideal ya que supera el 50% y por ende cumple satisfactoriamente con el indicador.

- **ÍNDICE DE SOLVENCIA**

$$\text{Relación} = \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{Relación} = \frac{1.153.681,39}{5.380.077,86} * 100$$

Relación : 21.44%

Análisis:

La solvencia de la Cooperativa es el 21,44%, se encuentra por debajo del índice promedio de la solvencia de cooperativas que es el 41%, en segmento 3 (COACS que tienen un saldo de 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00 en sus activos); por lo tanto, se muestra una solvencia poco saludable, es decir que la CACECH tendrá problemas al cumplir con obligaciones a largo plazo.

R 2

2/2

- **RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO**

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio} - \text{Utilidad o Pérdida del Ejercicio}} * 100$$

$$\text{ROE} = \frac{242.001,46}{5.138.076,40} * 100$$

$$\text{ROE} = 4,71$$

Análisis:

La rentabilidad sobre el Patrimonio que presenta la CACECH es de 4,71% durante el año 2015, por lo que es un porcentaje aceptable, ya que en el segmento 3 oscila del 5 al 10%, producido debido a la acumulación de cartera improductiva.

- **RENTABILIDAD SOBRE LOS ACTIVOS**

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo total}} * 100$$

$$\text{ROA} = \frac{242.001,46}{18.463.807,08} * 100$$

$$\text{ROA} = 2,86$$

Análisis:

La rentabilidad sobre los activos de la CACECH, presenta el 2.86 % en el año 2015, lo cual es aceptable en comparación al 1% índice mínimo considerado en rentabilidad, es decir que si cumple con este indicador.

Los resultados de los indicadores de rentabilidad muestran que el sector cooperativo no es un sistema que busca renta, por tal razón dichos resultados no son muy altos.

Elaborado por: N.M.

Fecha: 01-02-2017

Revisado por: A.F.

Fecha: 02-02-2017

CAPITULO V - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Al efectuar el Examen Especial se encontró debilidades en el control y grado de confianza de la cartera de crédito manejada por la Cooperativa; ya que el análisis de la capacidad de pago de los socios al otorgar los créditos cumple únicamente en un 13% y la emisión de notificaciones a los socios en mora cumple solo un 15%.
- El índice de morosidad simple de la cartera de crédito de la CACECH al 2015, es el 1.39%; lo que ha incrementado considerablemente en relación al año anterior; mientras que el índice de morosidad ampliada es aquella que muestra la verdadera morosidad de la Cooperativa y presenta el 7,27%; ocasionado un crecimiento del 91% con respecto al año anterior, debido a que la Cooperativa no efectúa reestructuraciones de créditos.
- La CACECH no ha elaborado indicadores de gestión de morosidad; por lo que no conocen sus límites de riesgos; ocasionando un crecimiento de cartera improductiva, lo que demanda mayores provisiones que a largo plazo incidirá en el cumplimiento de sus obligaciones.

5.2 RECOMENDACIONES

- Mejorar el control y grado de confianza de la cartera de crédito manejada por la Cooperativa; mediante la aplicación de las recomendaciones del informe de Auditoría, con la finalidad de superar las desviaciones detectadas en la colocación y recuperación de créditos.
- Incrementar la gestión y control en las etapas de recuperación de créditos, cumpliendo con lo establecido en el reglamento de crédito y cobranzas de la cooperativa, así como efectuar reestructuraciones de créditos, previo al análisis de las condiciones de cada socio en mora como estrategia de cobro.
- Instituir indicadores de gestión de morosidad y sus límites de riesgos, aplicando la normativa legal vigente, lo que permitirá monitorearlas y tomar acciones preventivas y correctivas de manera oportuna.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, J. (2006). *Auditoría y Control Interno* . Madrid : Cultural .
- CACECH. (2014). *Reglamento de Crédito y Cobranzas Aprobado*. Riobamba.
- CACECH. (2015). *Marco Contextual de la Cacech*. Riobamba .
- Contraloría General del Estado. (2001). *(CGE) Manual de Auditoría Financiera Gubernamental*. Ecuador.
- COSO. (2014). *Marco Integrado de Control Interno*. Medellín Colombia: PwC.
- JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA. (2015). *Resolución No. 128-2015-F. Normas para la Administración Integral de Riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Quito.
- JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA. (2015). *Resolución No. 129-2015 –F Normas para la Gestión de Riesgos de Crédito en las Cooperativas*. Quito.
- JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA. (2015). *Resolución No. 130-2015-F. Constitución de provisiones de activos de riesgo*.
- JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA. (03 de 2015). *Resolución No. 043-2015-F. Normas que Regulan la Segmentación de la Cartera de Crédito de las Entidades del Sistema Financiero Nacional*.
- Mantilla, C. (2006). *Manual de Auditoría*. España.: Ed. Graó. SEPS. (2016). *Superintendencia de Economía Popular Y Solidaria CUC-RESOLUCIÓN No SEPS-IGT-ISF-ITICA-IGJ- 2016*. Ecuador.
- SUBDIRECCIÓN DE ESTADÍSTICAS. (2014). *Nota Técnica 5. Boletines Financieros*.
- Vásquez, L. (2015). *Aplicación de Contabilidad en Instituciones Financieras*. Ambato.

LINKOGRAFÍA

ACFI . (2015). *Audidores, Contadores y Consultores Financieros*. Recuperado el 20 de 11 de 2016, de <http://www.auditoresycontadores.com/auditorias/42-cuantos-tipos-de-examenes-especiales>

Borghi, A. (2010). *Coyuntura Económica*. Recuperado el 12 de 11 de 2015, de <http://coyunturaeconomica.com/empresas/resumen-de-la-auditoria>

OCDE. (2015). *Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. Edufinet Educación Financiera en la Red*. Obtenido de Que es la morosidad: http://www.edufinet.com/index.php?option=com_content&task=view&id=1727&Itemid=178

SEPS. (2016). *DIRECCIÓN NACIONAL DE ESTADÍSTICAS Y ESTUDIOS DE LA EPS Y SFPS*. Obtenido de Análisis de Coyuntura del Sector Financiero Popular y Solidario: <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/COYUNTURA%20SFPS%202015.pdf/afc18852-289d-4f0b-b93a-cdefa1f3f97f>

ANEXOS



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“EDUCADORES DE CHIMBORAZO”
EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA CARTERA
DE CRÉDITO
PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
DEL 2015**



ARCHIVO PAPELES DE TRABAJO

PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	PP
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	PE
EJECUCIÓN	E
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	R

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES
DE AUDITORÍA EXTERNA**

PP 1

1/1

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” de la ciudad de Riobamba representada por el Gerente General Ing. César Oña, denominado EL CONTRATANTE y por otra parte la Srta. Nelly Morales, denominado LA AUDITORA, convienen celebrar el contrato que contiene las cláusulas siguientes:

PRIMERA. - EL CONTRATANTE. - Ha solicitado los servicios profesionales de LA AUDITORA para que efectúe el Examen Especial a la cuenta Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo de la ciudad de Riobamba, para determinar el índice de morosidad durante el ejercicio fiscal 2015.

SEGUNDA. - Los honorarios por los servicios de auditoría, objeto de este contrato, quedan fijados en la suma de Ochocientos 00/100 DÓLARES AMERICANOS (\$.800) más IVA. Los cuáles serán pagados en tres partes, de la siguiente forma: 50% a la suscripción del presente contrato; 30% a la terminación de la auditoría en sus oficinas y el 20% a la entrega del informe respectivo.

TERCERA. - PLAZOS. - La labor de Auditoría culminará en un período no mayor a 4 meses; plazo que correrá con la suscripción del presente contrato. El informe a presentar contendrá: comentarios conclusiones y recomendaciones.

CUARTA. - El Examen Especial se realizará en la casa matriz de la Cooperativa ubicada en las calles Veloz y Espejo, para lo cual el CONTRATANTE Se compromete a proporcionar información, que LA AUDITORA Y EL EQUIPO DE TRABAJO puedan necesitar para el cabal cumplimiento de su labor profesional

QUINTA. - Para constancia y ratificación de lo actuado, firman las partes en la ciudad de Riobamba, a los siete días del mes de diciembre del dos mil dieciséis.

**ING. CESAR OÑA
GERENTE**

**NELLY MORALES
AUDITORA**

NOTIFICACIÓN DE INICIO DE EXAMEN

PP 2

1/1

Riobamba, 7 de diciembre del 2016,

OFICIO N° AFM-EX 001-2016

Ing. César Oña.

GERENTE

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo”

Veloz y Espejo

Presente. -

De mi consideración:

De conformidad al contrato de trabajo N° 001, suscrito el 7 de diciembre de 2016, notifico a usted, que, “MORALES Y ASOCIADOS” iniciará el Examen Especial a la cuenta Cartera de Crédito de la COAC Educadores de Chimborazo, de la ciudad de Riobamba, ejercicio fiscal 2015.

Los objetivos generales de la acción de control son:

- Evaluar el control y grado de confianza de la cartera de crédito manejada por la Cooperativa.
- Determinar el índice de morosidad de la cartera de crédito.
- Emitir el informe que proporcione los resultados obtenidos del área evaluada con sus respectivos comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Para esta acción de control el equipo de auditores estará conformado por los señores: Srta. Nelly Morales en calidad de Auditora y Ms. Alfredo Figueroa Supervisor; por lo que se servirá disponer se preste la colaboración necesaria para la ejecución del trabajo indicado.

Atentamente,

NELLY MORALES

AUDITORA-JEFE DE EQUIPO

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

PE 1
1/8

EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE CHIMBORAZO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

1. Antecedentes.

No se ha realizado anteriormente ningún Examen Especial al rubro Cartera de Crédito en la Entidad.

2. Motivo del examen.

El Examen Especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores de Chimborazo de la ciudad de Riobamba, se realizará en cumplimiento al contrato de trabajo N° 001 del 7 de diciembre del 2016.

3. Objetivos del examen.

- Evaluar el control y grado de confianza de la cartera de crédito manejada por la Cooperativa.
- Determinar el índice de morosidad de la cartera de crédito.
- Emitir el informe que proporcione los resultados obtenidos del área evaluada con sus respectivos comentarios, conclusiones y recomendaciones, que contribuya a la toma de decisiones.

4 Alcance del examen.

El Examen Especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, se efectuará por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2015.

5 Conocimiento de la entidad y su base legal.

5.1 Base legal.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, fue constituida jurídicamente mediante Acuerdo Ministerial N° 2055 el 26 de junio de 1964 e inscrita en el Registro General de Cooperativas el 3 de julio del mismo año. Se encuentra ubicada en las calles Veloz 22-11 y Espejo en la ciudad de Riobamba.

5.2 Principales disposiciones legales:

- La Constitución de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- Código Orgánico Monetario y Financiero.
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
- Políticas de Crédito de la Institución.
- Demás normativa relacionada.

5.3. Misión y objetivos institucionales

Misión

“Brindar servicios financieros de excelencia y calidad a los servidores públicos del sistema educativo de la provincia de Chimborazo, a su cónyuge e hijos, mediante un servicio ágil y personalizado, manteniendo la solidez y eficiencia que siempre nos ha caracterizado”.

Visión

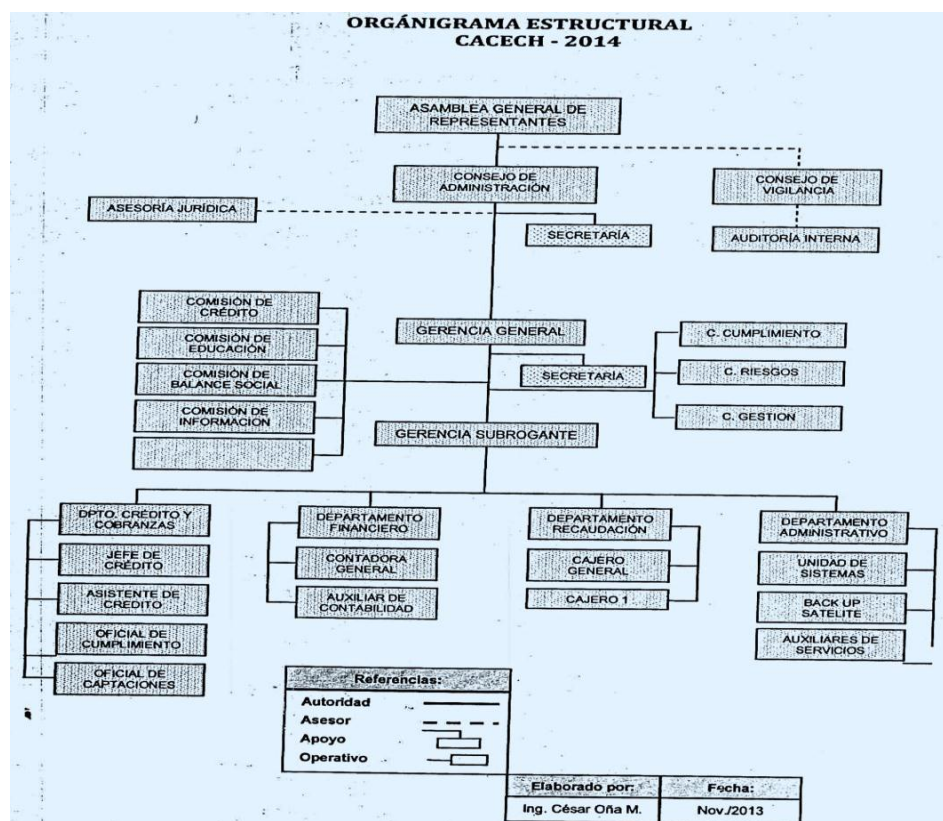
“Seguir siendo la mejor cooperativa del sistema educativo, mediante la prestación de servicios financieros de calidad, excelencia y una administración eficiente. Mantener el

equipo de trabajo efectivo entre directivos, representantes, colaboradores y asociados, que contribuya con el desarrollo financiero económico, tecnológico y empresarial en la CACECH”.

Objetivos institucionales

- Buscar el desarrollo del Magisterio de Chimborazo, entendiendo como mejoramiento de las condiciones de vida.
- Crecimiento cualitativo y cuantitativo del talento humano de la Cooperativa.
- Mejora de nuevos productos, servicios y procesos que eleven la productividad y atiendan los requerimientos y necesidades de nuestros socios.
- Brindar transparencia, seguridad, calidad en los productos y servicios.

5.4. Estructura orgánica



Fuente: COAC Educadores de Chimborazo

5.5. Principales actividades, políticas y estrategias institucionales

- Recibe depósitos a la vista y a plazo bajo cualquier modalidad autorizado.
- Otorga préstamos a sus socios.
- Efectúa servicios de caja y tesorería.
- Efectúa cobranzas, pagos y emite giros con instituciones financieras.
- Recibe y conserva objetos, muebles, valores y documentos en depósito para su custodia.

5.6. Recursos financieros a ser analizados

Cartera de crédito año 2015	
Estructura	Monto
Cartera de crédito de consumo por vencer	\$14.724.700,32
Cartera de crédito de consumo q no devenga intereses	\$ 932.497,32
Cartera de crédito de consumo vencida	\$ 221.184,07
Provisiones de cartera de crédito de consumo	\$ -345.038,72
Total cartera de crédito	\$15.533.342,99

Fuente: COAC Educadores de Chimborazo

Elaborado por: Nelly Morales

5.7. Funcionarios principales:

Nombres y apellidos	Cargo	Periodo	
		Desde	Hasta
Mgs. César Alfonso Oña Mendoza	Gerente General	2008	Continúa
Msc. Blanca Carrillo	Contadora General	2010	Continúa
Ms. Byron Araujo Jaramillo	Jefe de Crédito	2010	Continúa
Tlgo. César Castillo Rivera	Oficial de Crédito	2013	Continúa

Fuente: COAC Educadores de Chimborazo

Elaborado por: Nelly Morales

6. Grado de confiabilidad de la información financiera, administrativa y operacional.

La CACECH cuenta con una estructura sistematizada, ya que sus operaciones financieras se lo hacen a través del sistema CONEXUS, el cual es un Sistema Financiero para Cooperativas de Ahorro y Crédito que consta de módulos como lo es: clientes, depósitos, inversiones, créditos, contabilidad, etc.

El departamento de crédito y cobranzas respalda la aprobación y concesión de créditos a través del historial crediticio de cada socio en físico y en digital mediante la utilización del sistema CONEXUS que arroja los diferentes informes que requiere el personal.

8. Puntos de interés para el examen

CARTERA DE CRÉDITO			
Tipo de crédito	Cartera por vencer	Cartera que no devenga intereses	Cartera vencida
Ordinarios	\$10.224.757,67	\$ 669.098,16	\$ 85.290,33
Emergencia	\$ 1.307.017,90	\$ 47.711,99	\$ 45.904,87
Anticipo de sueldo	\$ 124.810,52	\$ -	\$ 5.189,60
Crediflash	\$ 3.068.028,41	\$ 215.687,17	\$ 84.799,27
Credi salud	\$ 85,82	\$ -	\$ -
TOTAL:	\$14.724.700,32	\$ 932.497,32	\$221.184,07

Fuente: COAC Educadores de Chimborazo

Elaborado por: Nelly Morales

La cartera de crédito de tipo de consumo ordinario representa el 69,44% de la cartera de crédito total otorgada por la CACECH; con un monto de \$10.224.757,67.

3.- Resumen de la evaluación del control interno

La evaluación del control interno determino las siguientes deficiencias:

- ✓ Al 31 de diciembre del año 2015 ha presentado un saldo de cartera vencida de \$ 221.184,07.
- ✓ La concesión y recuperación de créditos tarda más de lo normal debido a la falta de personal.
- ✓ Las notificaciones no se efectúan de manera oportuna para el cumplimiento de las obligaciones de los socios.
- ✓ No se efectúa la evaluación y calificación de cartera de manera oportuna

4.- Evaluación y calificación del riesgo de auditoría

Se encuentra detallada en la matriz de evaluación y calificación de riesgos de auditoría.

5.- Plan de muestreo

Para la determinación de la muestra del componente a examinarse se utilizará el método de selección específica, que permite seleccionar de acuerdo a criterios del auditor, en base a reportes presentado por la CACECH.

6.- Recursos humanos y distribución de tiempo


Para la realización del Examen Especial se requiere de 60 días laborables.

RESPONSABLE	CARGO	ACTIVIDADES	DÍAS
Ms. Alfredo Figueroa	Supervisor	Planificación y programación	10
		Supervisión	14
		Elaboración del informe	5
		Comunicación de resultados	<u>1</u>
		TOTAL	30 días
Ing. Nelly Morales	Jefe de Equipo	Planificación y programación	10
		Evaluar el control interno.	5
		Verificación de expedientes de	15

		los socios.	
		Verificar notificaciones a socios.	10
		Análisis de morosidad de crédito.	10
		Análisis de provisiones.	5
		Desarrollo de hallazgos.	5
			60 días

Elaborado por: Nelly Morales

7.- Programa de auditoría

 MORALES & ASOCIADOS	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO”			PE 1
	EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA CARTERA DE CRÉDITO PROGRAMA DE AUDITORÍA PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015			7/8
OBJETIVOS.				
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el control y grado de confianza de la cartera de crédito manejada por la Cooperativa. • Determinar el índice de morosidad de la cartera de crédito. • Comprobar el cumplimiento de políticas de crédito y normativa legal vigente. 				
Nº	PROCEDIMIENTOS	REF. P.T.	ELAB. POR.	FECHA
1	Elabore una cédula narrativa de la entrevista efectuada al Jefe de Crédito.	E1	N.M	19-12-2016
2	Aplique el cuestionario de control interno.	E2	N.M	22-12-2016
3	Elabore una cédula sumaria de la cartera de crédito.	E3	N.M	28-12-2016
4	Analice la concentración de saldos de cartera vencida.	E4	N.M	29-12-2016

5	Seleccione los expedientes de los socios y verifique el cumplimiento de requisitos para la concesión de créditos.	E5	N.M	30-12-2016
6	De los expedientes seleccionados, evalúe la capacidad de pago de los socios al otorgar el crédito.	E6	N.M	12-01-2017
7	Solicite el registro de notificaciones y verifique que se cumpla lo establecido en el Reglamento de Crédito.	E7	N.M	18-01-2017
8	Recalcule la provisión y determine si los porcentajes provisionados están de acuerdo a la normativa vigente.	E8	N.M	24-01-2017
9	Determine índices de morosidad simple y ampliada.	R1	N.M	27-01-2017
10	Determine los índices de solvencia, liquidez y la rentabilidad, de la Cooperativa.	R2	N.M	01-02-2017
Elaborado por: N.M.			Fecha: 16-12-2016	
Revisado por: A.F.			Fecha: 19-12-2016	


Elaborado por:


Ing. Nelly Morales

AUDITORA**Revisado por:**

Lic. Alfredo Figueroa Zaldumbide, DplS.

SUPERVISOR

 MORALES & ASOCIADOS	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO” EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA CARTERA DE CRÉDITO CÉDULA NARRATIVA PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	E1
		1/1
<p>El día lunes 19 de diciembre del 2016, siendo las 8H00, se realizó el recorrido por las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo Ltda., en donde se efectuó la Visita preliminar y se realizó la entrevista al Jefe de Crédito; en donde se conocieron aspectos importantes como:</p> <p>Falta del personal para la gestión de cobranzas, mostrándose descontento por las capacitaciones recibidas ya que no se ha cumplido con la planificación de capacitaciones en su totalidad.</p> <p>En cuanto a la base de datos de los socios mantienen actualizada y como gestiones de cobros se efectúa llamadas telefónicas, pero no llevan un registro de las notificaciones efectuadas y se realiza también compromisos de pago a ciertos socios.</p> <p>No se ha establecido indicadores mínimos de morosidad ni se ha efectuado análisis de riesgos de cartera de créditos.</p>		
Elaborado por: N.M. Revisado por: A.F.	Fecha: 19-12-2016 Fecha: 20-12-2016	

 MORALES & ASOCIADOS	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO” EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA CARTERA DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015						E2
							1/6
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			POND.	CAL.	OBSERV.
		SI	NO	N/A			
1	¿El Departamento de Crédito y Cobranzas cuenta con un reglamento o manual de crédito?	X			10	10	
2	¿Se han realizado capacitaciones y evaluaciones de acuerdo al área de desempeño?	X			10	5	De las capacitaciones planificadas se ha cumplido un 30%; no se cumple con las expectativas
3	¿El Jefe de Crédito conoce todos los procesos y requisitos para el otorgamiento de créditos?	X			10	10	
4	¿El Oficial de Crédito revisa que las solicitudes de los socios cumplan con todos los requisitos?	X			10	5	No todos los socios cumplen al 100%.

							E2
							2/6
5	¿Los documentos de los socios a los que se les otorga el crédito están debidamente numerados y archivados?	X			10	10	
6	¿El sistema informático utilizado por el área de créditos es el adecuado para el cumplimiento de funciones?	X			10	8	No arroja informes detallados que requiere el personal.
7	¿La Comisión de Créditos aprueba las solicitudes de sus socios de manera oportuna?	X			10	8	Anticipo de sueldo el mismo día. Crediflash en 8 días y ordinarios en 15 o 20 días.
8	¿Los créditos vinculados son aprobados por el Consejo de Administración previo el informe del Comité de Crédito?	X			10	10	
	SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN	Y					

							E2
							3/6
9	¿Se realizan notificaciones a los socios, días antes del vencimiento de sus obligaciones?		X		10	0	Se efectúan notificaciones únicamente después de vencida sus obligaciones.
10	¿Cuándo un socio tiene entre 2 y 8 días de retraso en el pago de sus obligaciones se notifica vía mensaje, llamada o escrito?	X			10	5	Si se notifica, pero no a todos los socios.
11	¿Cuándo el deudor tiene entre 31 y 60 días de retraso, se emite avisos de vencimiento de sus obligaciones?		X		10	5	Si se notifica al socio y el garante mediante llamadas, debido a que no se cuenta con un notificador.

							E2
							4/6
12	¿Se realiza reestructuración de la deuda como parte de gestión de cobro?		X		10	0	No se ha efectuado reestructuración de la deuda a ningún socio.
13	¿A los 90 días de morosidad del crédito se declara deuda vencida y se procede al cobro por la vía judicial?	X			10	10	
14	¿Se recibe informes de las gestiones judiciales realizadas por el abogado de la Cooperativa?	X			10	8	Se recibe informes pero no presenta en los plazos establecidos .
15	¿Se realiza el análisis de antigüedad de los saldos de manera periódica?	X			10	8	Si se efectúa, pero no de manera periódica.

							E5
							5/6
16	¿Se realiza la evaluación y calificación de cartera de manera oportuna?	X			10	5	No se efectuó de acuerdo a lo dispuesto que es trimestralmente.
17	¿Se realiza las provisiones de cartera de acuerdo a la normativa vigente y de manera oportuna?	X			10	0	Si se efectúa provisiones, pero únicamente se establece un porcentaje fijo (1%) para el monto total.
	Total:				170	107	
Elaborado por: N.M.						Fecha: 22-12-2016	
Revisado por: A.F.						Fecha: 27-12-2016	

$$\text{N.C.} = \frac{107}{170}$$

N.C= 62,94%

N.R= 37,06%


NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15-51%	51-75%	76-95%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

E2
6/6

Conclusión:

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo, se ha determinado un riesgo de control moderado y un nivel de confianza moderado, debido a que no se cumplen con los siguientes controles:

- ✓ No se ejecutan totalmente las capacitaciones y no cumple con las expectativas de los empleados.
- ✓ La concesión y recuperación de créditos tarda más de lo normal, debido a la falta de personal en el Departamento.
- ✓ No todos los socios cumplen al 100% con las condiciones para otorgar créditos.
- ✓ Las notificaciones no se efectúan de manera oportuna para el cumplimiento de las obligaciones de los socios.
- ✓ No se ha efectuado reestructuración de la deuda a ningún socio.
- ✓ No se efectúa la evaluación y calificación de cartera de manera oportuna.

 MORALES & ASOCIADOS	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO” EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA CARTERA DE CRÉDITO CÉDULA SUMARIA PERIODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		E3
			1/1
14. CARTERA DE CRÉDITO			
Código	Cuenta	Saldo balance general al 31/12/2015	Saldo base de datos cartera de crédito 2015
1402	Cartera de crédito consumo prioritario por vencer.	\$ 14.724.700,32	\$ 14.724.700,32
1426	Cartera de crédito consumo prioritario que no devenga intereses.	\$ 932.497,32	\$ 932.497,32
1450	Cartera de crédito consumo prioritario vencida.	\$ 221.184,07	\$ 221.184,07
1499	Provisiones de cartera de crédito de consumo prioritario.	\$ -345.038,72	\$ -345.038,72
	Total cartera de crédito	✓ \$ 15.533.342,99	✓ \$ 15.533.342,99
<p>Fuente: Balance general COAC Educadores de Chimborazo</p> <p>Elaborado por: Nelly Morales</p> <p>Análisis:</p> <p>De acuerdo a los saldos presentados en la base de datos de la Cooperativa no se encontraron diferencias entre los saldos arrojados en el Departamento de Crédito y el Departamento de Contabilidad.</p> <p>La Cooperativa dispone un solo tipo de cartera de crédito la de consumo; es así que la mayor parte se encuentra concentrada en cartera de crédito consumo prioritario por vencer, con un 79,75%.</p>			
Elaborado por: N.M.		Fecha: 28-12-2016	
Revisado por: A.F.		Fecha: 30-12-2016	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO”

**EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA CARTERA DE CRÉDITO
CÉDULA ANALÍTICA**

PERIODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015

E4

1/2

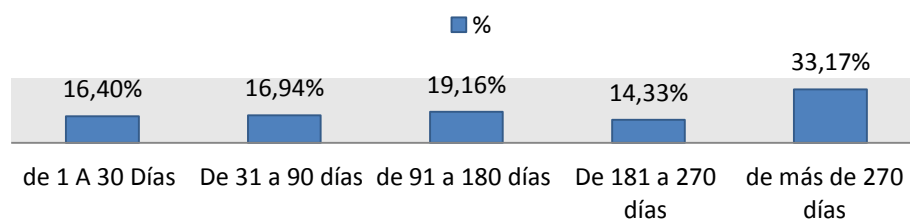
• CARTERA VENCIDA POR TRAMO DE VENCIMIENTO

Tramo de vencimiento	Cartera Vencida	%
de 1 A 30 días	\$ 36.276,37	16,40%
De 31 a 90 días	\$ 37.470,60	16,94%
de 91 a 180 días	\$ 42.387,29	19,16%
De 181 a 270 días	\$ 31.692,38	14,33%
de más de 270 días	\$ 73.357,43	33,17%
Total Cartera vencida	\$221.184,07	

Fuente: Balance general COAC Educadores de Chimborazo

Elaborado por: Nelly Morales

Concentración de Cartera vencida año 2015



Fuente: Balance general COAC Educadores de Chimborazo

Elaborado por: Nelly Morales

Análisis:

La cartera vencida con mayor concentración se encuentra en el tramo de vencimiento de más de 270 días; debido a que no se efectuó reestructuraciones de créditos.

• **CARTERA VENCIDA POR TIPO DE PRÉSTAMOS.**

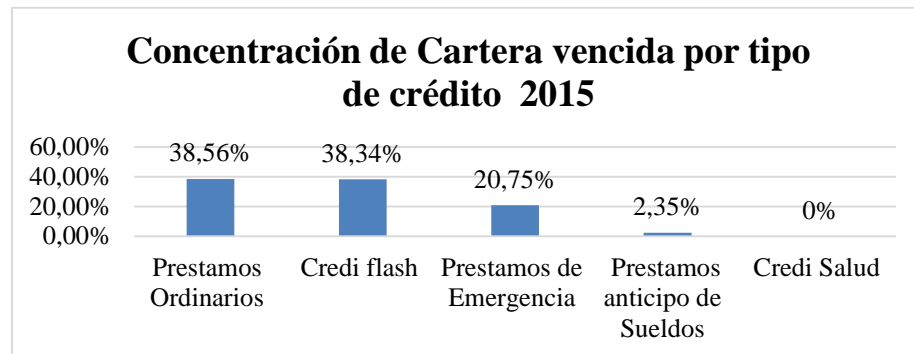
E4

2/2

Cartera de Crédito Vencida	Clasificación	Saldo	%
	Préstamos ordinarios	\$ 85.290,33	38,56%
	Préstamos de emergencia	\$ 45.904,87	20,75%
	Préstamos anticipo de sueldos	\$ 5.189,60	2,35%
	Credi flash	\$ 84.799,27	38,34%
	Credi Salud	\$ -	0%
	TOTAL	\$221.184,07	100%

Fuente: Balance general COAC Educadores de Chimborazo

Elaborado por: Nelly Morales



Fuente: Balance general COAC Educadores de Chimborazo

Elaborado por: Nelly Morales

Análisis:

En la cartera de crédito vencida, el tipo de crédito préstamos ordinarios concentra un 38,56% con un monto total de \$ 85.290,33 en el año 2015 seguido del crédito Credi flash 38,34% con un monto total de \$ 84.799,27; mientras que el crédito de préstamos de emergencia 20,75% con un monto total de \$ 45.904,87.

La cartera de crédito vencida total de la Cooperativa es de **\$ 221.184,07**; por lo que los préstamos ordinarios y Credi flash son los de mayor concentración de cartera vencida y por ende debe darse mayor control en el otorgamiento y gestión de cobro.

Elaborado por: N.M.

Revisado por: A.F.

Fecha: 29-12-2016

Fecha: 29-12-2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO”

EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA CARTERA DE CRÉDITO

CÉDULA ANALÍTICA

PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015

E5

1/2

• .REQUISITOS MÍNIMOS PARA APROBACIÓN DE CRÉDITOS.

Requisitos	Ordinarios 23	Crediflash 41	Emergentes 39	Total	Cumple	No cumple	% Cumplimiento
Contar con el nombramiento o contrato de servidor público del sistema educativo.	19	29	27	103	75	28	73%
Capacidad de pago (Rol de pagos.	23	41	39		103		100%
Fotocopias de cédulas de identidad y certificado de votación vigentes del deudor, garantes y cónyuges.	23	38	39		100	3	97%
Servicio Básico.	15	32	39		86	17	83%

E5**2/2**

Autorizar por escrito el cobro de su sueldo en la Cooperativa.	20	34	34	88	15	85%
Firmas de los socios.	23	41	39	103	0	100%
Informe de buró de crédito.	23	37	37	97	6	94%
Documento de sustento de ingreso de garante	18	36	0	54	-54	84%

Fuente: COAC Educadores de Chimborazo**Elaborado por:** Nelly Morales**CUMPLIMIENTO****90%****INCUMPLIMIENTO****10%****Análisis:**

El cumplimiento de requisitos mínimos representa el 90%, debido a que se cumple únicamente con el 73% en cuanto al nombramiento o contrato de servidor público del sistema educativo y en cuanto al servicio básico cumple el 83%; por lo que incentiva a no conocer la residencia actual del socio, disminuyendo así la eficiente gestión de cobro de créditos.

Elaborado por: N.M.**Revisado por:** A.F.**Fecha:** 29-12-2016**Fecha:** 16-01-2016

• ANÁLISIS DE CAPACIDAD DE PAGO

Nro. De socio	Calif.	Monto otorgado	Ingresos	Gastos superv.	Flujo inicial	Cuotas otros créditos	Total gastos	Ing. netos	Cuotas de crédito CACECH
4770	E	\$ 4.000,00	\$ 523,00	\$270,00	\$ 253,00	\$ 147,00	\$ 417,00	\$ 106,00	\$ 492,00
3003	E	\$14.000,00	\$ 693,00	\$380,00	\$ 313,00	\$ 365,33	\$ 745,33	\$ ✘ -52,33	\$ 291,67
3519	E	\$14.000,00	\$1.220,00	\$550,00	\$ 670,00	\$ 725,11	\$ 1.275,11	\$ ✘ -55,11	\$ 388,89
1768	E	\$20.860,00	\$1.472,00	\$285,00	\$ 1.187,00	\$ 387,34	\$ 672,34	\$ 799,66	\$ ✔ 695,33
1539	E	\$20.000,00	\$1.412,00	\$260,00	\$ 1.152,00	\$ 748,33	\$ 1.008,33	\$ 403,67	\$ 416,67
224	D	\$20.000,00	\$ 817,00	\$430,00	\$ 387,00	\$ 327,33	\$ 757,33	\$ 59,67	\$ 416,67
1752	E	\$ 5.000,00	\$ 733,00	\$470,00	\$ 263,00	\$ 561,33	\$ 1.031,33	\$ ✘ -298,33	\$ 166,67
334	E	\$ 8.000,00	\$1.068,00	\$863,00	\$ 205,00	\$ 705,78	\$ 1.568,78	\$ ✘ -500,78	\$ 222,22
4902	E	\$ 7.000,00	\$1.004,00	\$270,00	\$ 734,00	\$ 666,07	\$ 936,07	\$ 67,93	\$ 175,00

									E6
									2/2
3030	E	\$ 8.000,00	\$ 747,00	\$190,00	\$ 557,00	\$ 530,71	\$ 720,71	\$ 26,29	\$ 200,00
5072	E	\$ 8.000,00	\$ 585,00	\$190,00	\$ 395,00	\$ 283,72	\$ 473,72	\$ 111,28	\$ 190,48
1860	E	\$ 3.000,00	\$ 675,00	\$240,00	\$ 435,00	\$ 429,87	\$ 669,87	\$ 5,13	\$ 125,00
5258	E	\$ 8.000,00	\$ 900,00	\$480,00	\$ 420,00	\$ 648,52	\$ 1.128,52	\$ ✘ -228,52	\$ 190,48
5257	D	\$ 8.000,00	\$1.314,00	\$360,00	\$ 954,00	\$ 738,52	\$ 1.098,52	\$ 215,48	\$ ✔ 190,48
4994	E	\$ 8.000,00	\$ 550,00	\$320,00	\$ 230,00	\$ 348,52	\$ 668,52	\$ ✘ -118,52	\$ 190,48

Fuente: COAC Educadores de Chimborazo

Elaborado por: Nelly Morales

Análisis: Únicamente el 13% de los socios cumplen con el requerimiento de capacidad de pago y el 87% de socios no cumple, inobservando el artículo 9 del reglamento del CACECH.

Cumple	13%
No Cumple	87%

Elaborado por: N.M.

Revisado por: A.F.

Fecha: 12-01-2017

Fecha: 17-01-2017



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO”

EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA CARTERA DE CRÉDITO

CÉDULA ANALÍTICA

PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015

E7

1/2

• **VERIFICACIÓN DE NOTIFICACIONES**

	Llamadas telefónicas	Mensajes de texto	Notificaciones escritas	Si	No	Total	Cumple	No Cumple
Notificaciones previas al vencimiento.	0	0	0		103	103		100%
Notificaciones al vencimiento de 15 días.	0	0	0		103			100%
Notificaciones al vencimiento de 30 días.	0	0	30	30	73		29%	71%
Notificaciones y compromiso de pago de 45 a 70 días.	0	0	18	22	81		21%	79%
Notificación cautelar socio y garante.	0	0	15	24	57		23%	77%
Deuda vencida notificaciones cobro judicial después de 90 días.	0	0	15	15	88		15%	85%
						Cumple	15%	
						No Cumple		85%

E7

2/2

Análisis: Al verificar los expedientes de los socios, el 15% ha recibido notificaciones escritas mientras que el 85% no posee notificación. En cuanto a las notificaciones telefónicas y mensajes de texto no se puede constatar, debido a que no cuentan con un registro de notificaciones

Elaborado por: N.M.

Revisado por: A.F.

Fecha: 29-12-2016

Fecha: 16-01-2016



MORALES &
ASOCIADOS

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO”
EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA CARTERA DE CRÉDITO RECALCULO DE LAS
PROVISIONES**

E8

PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015

1/3

• **PROVISIÓN DETERMINADA POR LA COOPERATIVA**

Total provisiones al 2015	\$ 345.038,72
----------------------------------	----------------------

Fuente: COAC Educadores de Chimborazo

Elaborado por: Nelly Morales

• **PROVISIÓN RECALCULADA**

CALIF.	DÍAS DE MOROSIDAD	MONTO	% MIN DE PROVISIÓN	PROVISIÓN MÍNIMA	PROVISIÓN 30%	% PROVISIÓN 2015	PROVISIÓN IDEAL 2015
A1	Cero	\$ 14.724.617,12	1%	\$ 147.246,17	\$ 44.173,85		
A2	De 1 hasta 8		2%	\$ -	\$ -		
A3	De 9 hasta 15	\$ 83,20	3%	\$ 2,50	\$ 0,75		
B1	De 16 hasta 30	\$ 411.770,09	6%	\$ 24.706,21	\$ 7.411,86		
B2	De 31 hasta 45		10%	\$ -	\$ -		
C1	De 46 hasta 70	\$ 43.350,92	20%	\$ 8.670,18	\$ 2.601,06	100%	\$ 2.601,06
C2	De 71 hasta 90	\$ 102.445,76	40%	\$ 40.978,30	\$ 12.293,49	100%	\$ 12.293,49
D	De 91 hasta 120	\$ 52.126,28	60%	\$ 31.275,77	\$ 9.382,73	100%	\$ 9.382,73
E	Mayor a 120	\$ 543.988,34	100%	\$ 543.988,34	\$ 163.196,50	70%	\$ 326.393,00
	TOTAL	\$ 15.878.381,71		\$ 796.867,47	\$ 239.060,24		\$ 350.670,28

Elaborado por: Nelly Morales

Provisión ideal al 2015	\$796.867,47
Prov. Coop cartera de crédito 2015	\$ 345.038,72
Prov. Recalculada Ideal	\$ 350. 670,28
Diferencia	\$ - 5.631, 56

Elaborado por: Nelly Morales

Análisis:

La provisión determinada por la CACECH es de \$345.038,72 para el año 2015, mientras que al recalcularla se obtiene \$350.670,28; presentando una diferencia negativa de \$ - 5.631,56 debido a que no se tomaba en cuenta las categorías de riesgo de los créditos.

E 8

3/3

• **COBERTURA DE PROVISIONES PARA LA CARTERA IMPRODUCTIVA:**

Provisiones de la cartera clasificada en C, D Y E + castigos / Cartera de crédito Improductiva

$$\text{Cobertura de c. improduct} = \frac{\text{Provisiones}}{\text{Cartera Crédito Improductiva}}$$

Cobertura de cartera improductiva 2015	\$ 345.038,72
	<hr/>
	\$ 1.153.681,39

Cobertura de cartera improductiva 2015 30%

Cobertura de cartera improductiva Ideal	\$ 624.912, 59
	<hr/>
	\$ 1.153.681,39

Cobertura de cartera improductiva Ideal 54%

Análisis:

La cobertura de provisiones para la cartera improductiva al 2015 es el 30%; mientras que si se efectúa las provisiones de acuerdo a las categorías de riesgo es el 54%.

Elaborado por: N.M.

Revisado por: A.F.

Fecha: 24-01-2017

Fecha: 27-01-2017



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

GUÍA DE ENTREVISTA

OBJETIVO: Conocer la opinión del Jefe de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo sobre los procesos de la cartera de crédito.

Inspección

- 1.- ¿Cree usted que el personal del departamento de crédito y cobranzas es suficiente para realizar la gestión de cobranzas?
- 2.- ¿Cuándo fue la última vez que recibieron una capacitación relacionada con el área?
- 3.- ¿La Cooperativa mantiene actualizada la base de datos personales de sus socios (teléfono, dirección de domicilio y lugar de trabajo, etc.)?
- 4.- ¿Qué tipo de gestiones se realizan cuando un socio se atrasa en el pago de su crédito?
- 5.- ¿Cuáles cree usted que son las razones para que existan atrasos en los pagos de créditos?
- 6.- ¿Qué gestiones ha realizado la cooperativa para disminuir dichas situaciones?
- 7.- ¿Cómo pueden los socios realizar los pagos de sus cuotas atrasadas?
- 8.- ¿La cooperativa mantiene indicadores mínimos de gestión de morosidad?