



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

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

TÍTULO:

**“EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO CARTERA DE CRÉDITO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA., DE
LA CIUDAD DE RIOBAMBA, AGENCIA MATRIZ, PERÍODO 2016”**

AUTORA:

RUTH ABIGAIL CRIOLLO MUENALA

TUTOR:

MS. MARCO ANTONIO MORENO CASTRO

RIOBAMBA-ECUADOR

2017

VISTO BUENO DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor y luego de haber revisado el desarrollo del proyecto de investigación elaborado por la Srta. Ruth Abigail Criollo Muenala, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría; tengo a bien informar que el trabajo indicado cumple con los requisitos exigidos para ser expuesta al público, luego de ser evaluada por el Tribunal designado por la comisión.

Riobamba, Agosto 2017

Ing. Marco Moreno
TUTOR

HOJA DE CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Proyecto de Investigación previa la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A., aprobado por el tribunal en representación de la Universidad Nacional de Chimborazo y ratificado por su tutor.

Para constancia de lo expuesto firma.

Ms. Edgar Rodríguez

MIEMBRO 1

FIRMA

NOTA

Ms. Kzandra Vélez

MIEMBRO 2

FIRMA

NOTA

Ms. Marco Moreno

TUTOR

FIRMA

NOTA

NOTA: _____ **(SOBRE 10)**

DERECHOS DE AUTORÍA

Ante las autoridades de la Universidad Nacional de Chimborazo, declaro que el contenido del Proyecto de Investigación cuyo tema es: **“EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, AGENCIA MATRIZ, PERÍODO 2016”**, presentada como requisito previo para la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, C.P.A., así como también las ideas, opiniones emitidas, análisis, resultados, conclusiones y recomendaciones es de exclusiva responsabilidad de la autora y su propiedad intelectual pertenece únicamente a la Universidad Nacional de Chimborazo, **“UNACH”**.

Ruth Abigail Criollo Muenala
C.I. 060481047-3

DEDICATORIA

El presente proyecto investigativo, le dedico en primer lugar a Dios, porque es mi fuente de vida, me ha otorgado salud, vida, fe, esperanza y perseverancia. Enseñándome que la vida está llena de triunfos y fracasos, pero aún así debemos levantarnos y luchar por lo que deseamos.

A mis padres, en honor al gran esfuerzo que realizaron por verme concluir esta maravillosa etapa de mi vida; con sus consejos, palabras de aliento y llenas de entusiasmo, haciendo que mis días se tornen felices y agradables.

Abigail Criollo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme vivir hasta este ciclo de vida universitaria enseñándome a luchar constantemente por cada sueño anhelado venciendo gigantes y no rendirme ante las pruebas que se presentan a diario.

También doy gracias a mis padres por su apoyo moral y económico nunca escatimado. Por premiarme en las victorias y corregirme en los desaciertos. Enseñarme a enfrentar la vida con humildad y valentía. Pero sobre todas las cosas les agradezco por inducirme a llevar una vida amando y confiando en Dios.

A los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., por abrirme las puertas de tan privilegiada Institución y facilitarme la información necesaria, guiándome en los procesos que debía tomar en cuenta para concluir con este proyecto.

A esa persona especial que me incentivó a no rendirme fácilmente, dando un esfuerzo extra si quiero ver cristalizado mi sueño. Finalmente quiero agradecer a mis amigos y personas que de una u otra forma aportaron en la elaboración de este trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

VISTO BUENO DEL TUTOR.....	II
HOJA DE CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL.....	III
DERECHOS DE AUTORÍA	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VII
ÍNDICE DE CUADROS.....	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS E IMÁGENES.....	X
RESUMEN	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
OBJETIVOS	3
OBJETIVO GENERAL	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
UNIDAD I	3
GENERALIDADES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.	3
ANTECEDENTES.....	3
BASE LEGAL.....	4
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	5
UNIDAD II.....	6
AUDITORÍA.....	6
NORMAS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADAS	6
EXAMEN ESPECIAL	7
TIPOS DE EXAMEN ESPECIAL.....	7
UNIDAD III.....	8
CARTERA DE CRÉDITO.....	8
TIPOS DE CRÉDITOS	8
ESTRUCTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITO	9

RIESGO DE CRÉDITO.....	9
METODOLOGÍA.....	10
MÉTODO.....	10
TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	10
DISEÑO.....	10
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	11
POBLACIÓN.....	11
MUESTRA.....	12
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	12
TÉCNICAS.....	12
INSTRUMENTOS.....	12
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	28
BIBLIOGRAFÍA.....	32
ANEXOS.....	33

ÍNDICE DE CUADROS

Tabla N° 1: Población 1	11
Tabla N° 2: Población 2	11
Tabla N° 3: Muestra	12

ÍNDICE DE GRÁFICOS E IMÁGENES

Gráfico N°1: Organigrama de la COAC Fernando Daquilema Ltda	5
Gráfico N°2: Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas	6

RESUMEN

El presente trabajo sobre la aplicación de un Examen Especial al rubro Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., de la ciudad de Riobamba, Agencia Matriz, período 2016, se establece de la siguiente manera: como primer punto se hace referencia al Marco Referencial o la base teórica sobre la cual fundamenta este proyecto; planteamiento del Problema y Objetivos.

Con respecto al Estado del Arte, conocido también como la temática o Marco Teórico; está compuesto por los antecedentes de la Cooperativa, teoría donde se conoce la definición de Auditoría, Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas; así como también la definición, objetivos, propósito y alcance del Examen Especial, cartera de crédito, Tipos de crédito, clasificación de los créditos y riesgo de crédito.

Dentro de la metodología se detalla el procedimiento del Examen Especial. En la primera fase se realiza la planificación de Auditoría, se conocen aspectos importantes de la Entidad. Se procede a la segunda fase; es decir, la ejecución de Auditoría, donde desarrolla los procedimientos específicamente en los programas de Auditoría a fin de determinar los hallazgos, los mismos que son respaldados con los papeles de trabajo. Y la tercera fase que es la comunicación y discusión de resultados obtenidos.

Finalmente se emiten las conclusiones y recomendaciones a los principales funcionarios encargados de la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., de igual manera a la Alta gerencia, gobierno Corporativo, socios e interesados.

Palabras claves: Auditoría, Examen Especial, Cartera de Crédito.

ABSTRACT

The present work on the application of a special exam to Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda of Riobamba city, principal Agency, period 2016m it established in the following way: as first point refers to the reference framework or the theoretical basis on which this project is based; statement of the problem and objectives. With regard to the antecedents of the cooperative, theory where the definition of audit, generally accepted norms of audit is known; as well as the definition, objectives, purpose and reach of the Special Exam, credit portfolio, credit types, classification of the credits and credit risk. Inside the methodology the procedure of the special exam is detailed. In the first phase it is carried out the planning of audit, important aspects of the entity are known. It precede to the second phase; that is to say, the execution of audit, where it develops the procedures specifically in the programs of audit in order to determine the discoveries, the same ones that are supported with the work papers, and the third phase that is the communication and discussion in order to obtain results.

Finally the conclusions and recommendations are emmited the main officials in charge of the administration of Cooperative de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.

In the same way to the high management, corporate government, partners and interested.

KEY WORDS: Audit, Special Exam, Credit of Portfolio.

INTRODUCCIÓN

La Auditoría realiza un análisis a los procesos que se ejecutan en una empresa, así como también se encarga de evaluar los registros, transacciones u operaciones de contabilidad que se manejan en una entidad, con el fin de comprobar que las actividades se efectúen con eficiencia, eficacia y efectividad. Caso contrario se podrá encontrar ciertas irregularidades, errores o incluso se puede detectar estafas o fraudes. Principalmente la Auditoría garantiza el cumplimiento de reglamentos, normas y estatutos que regulan el correcto funcionamiento de las entidades.

El Examen Especial forma parte de la auditoría, el cual hace una revisión específicamente a una determinada cuenta o componente, con el objeto de verificar la gestión de las operaciones desarrolladas en la cooperativa y observar si la información es transparente y confiable para la correcta toma de decisiones.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., está regulada por la Superintendencia de Economía Popular Solidaria; encargada de analizar cómo se llevan las operaciones financieras. Una de las actividades de la cooperativa es las operaciones de crédito, misma que refleja un indicador de morosidad por parte de los socios del 6,37%, problema que se presenta perjudicial para la liquidez de la cooperativa, de ahí surgió la necesidad de elaborar el presente proyecto de investigación.

El presente trabajo investigativo tuvo el objetivo de efectuar un Examen Especial a la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., Agencia Matriz de la ciudad de Riobamba, período 2016.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La COAC “Fernando Daquilema” Ltda., es una entidad que realiza actividades de intermediación financiera para fomentar el desarrollo económico y social de sus socios; la Agencia Matriz se ubica en la ciudad de Riobamba y su Gerente es el Ing. Pedro Khipo, se encuentra en funcionamiento desde el año 1985.

En los últimos años se han presentado problemas su actividad crediticia, por lo que se determinaron las causas que perjudican al componente objeto de estudio, pues el indicador que afecta significativamente en la Agencia Matriz de la Cooperativa es la morosidad con un riesgo de cartera de USD 11'090079,34 que equivale al 6,37% del año 2016, dado que los socios no cumplen con las obligaciones acordadas entre las partes al momento de solicitar el crédito.

Los socios no cancelan por las siguientes razones:

- Voluntad de pago.
- Capacidad de pago.
- La situación económica que atraviesa el país (recesión).

También existen problemas en la entrega de créditos, ya que en ciertas ocasiones los asesores otorgan créditos a familiares, amigos o conocidos sin revisar adecuadamente los documentos, inconvenientes que afectan la liquidez de la Cooperativa.

Por tal razón se realizó un Examen Especial a la cartera de crédito, con el objetivo de mitigar el riesgo crediticio que afectan a los resultados mensuales para el debido crecimiento de la Cooperativa.

Al finalizar este proyecto investigativo se emitió un informe a la alta gerencia y directivos para que se gestionen procesos de control con los cuales se puedan eliminar las deficiencias y corregir desviaciones a fin de mantener una Cooperativa sólida y confiable.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Realizar el Examen Especial al rubro Cartera de Crédito de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA., de la ciudad de Riobamba, Agencia Matriz, período 2016.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el cumplimiento del proceso de recuperación de crédito.
- Elaborar un plan de recuperación de cartera de crédito vencida.
- Elaborar un informe final, que contenga: hallazgos, conclusiones y recomendaciones para aplicar medidas correctivas que ayuden a minimizar el riesgo crediticio.

UNIDAD I

GENERALIDADES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.

ANTECEDENTES

La COAC Fernando Daquilema Ltda., es controlada por la Dirección Regional de Cooperativas del Ministerio de Inclusión Económica y Social y la Subdirección Regional de Cooperativas Centro Occidental de Riobamba, constituida mediante Acuerdo Ministerial N° 00411, con su estatuto que tuvo una reforma y aprobación el 25 de julio del 2005.

Entre los años 1985 – 1989, un grupo de albañiles oriundos de varias comunidades de Cacha cansados por los abusos, maltratos y la exclusión social y económica que sufrían como emigrantes en la ciudad de Riobamba, proponen crear una Caja de Ahorro y Crédito denominado “Fondo Rotativo”, con el afán de ayudarse mutuamente y trabajar en forma conjunta con el propósito de mejorar sus condiciones de vida.

Desde su constitución hasta el año 2003, la Cooperativa desarrolló actividades encaminadas al desarrollo comunal de la Parroquia Cacha; con esta intervención la Cooperativa pudo ejecutar

varios proyectos de desarrollo social entre los principales: Proyecto de Ganadería, Producción Textil, Producción de Especies Menores, Asesoría a distintas Cajas Comunales de Ahorro y Crédito. Este esfuerzo tuvo resultados positivos desde el punto de vista de desarrollo integral; sin embargo, el no especializarse en una sola área fue su debilidad.

A partir de este año y debido a la migración de casi un 80% de la población de Cacha hacia las principales ciudades del país, los directivos de esta Cooperativa proponen reformar su estatuto y razón social a Cooperativa de Ahorro y Crédito, mejorar su estructura administrativa y operativa e inician su ampliación de cobertura proponiendo instalar agencias y sucursales en las principales ciudades de mayor concentración migratoria de la población indígena del Ecuador.

Al inicio la Cooperativa comenzó con el apoyo económico, social, moral y personal de la comunidad de Cacha, quienes unieron sus capitales para adquirir los equipos y muebles de oficina necesarios para que funcione, a un inicio como Caja de Fondo Rotativo en la parroquia de Cacha y en lo posterior llegar a ser Cooperativa en forma legal el 25 de julio de 2011 llegando a funcionar en la ciudad de Riobamba en la Larrea y Orozco esquina junto a la Plaza Roja y la Concepción. Al principio comenzaron con cuatro empleados siendo como aporte de la constitución, pero actualmente laboran 300 empleados en las 15 agencias que tiene la Cooperativa en distintas ciudades del país (**Directivos de la COAC Fernando Daquilema Ltda, 2011**).

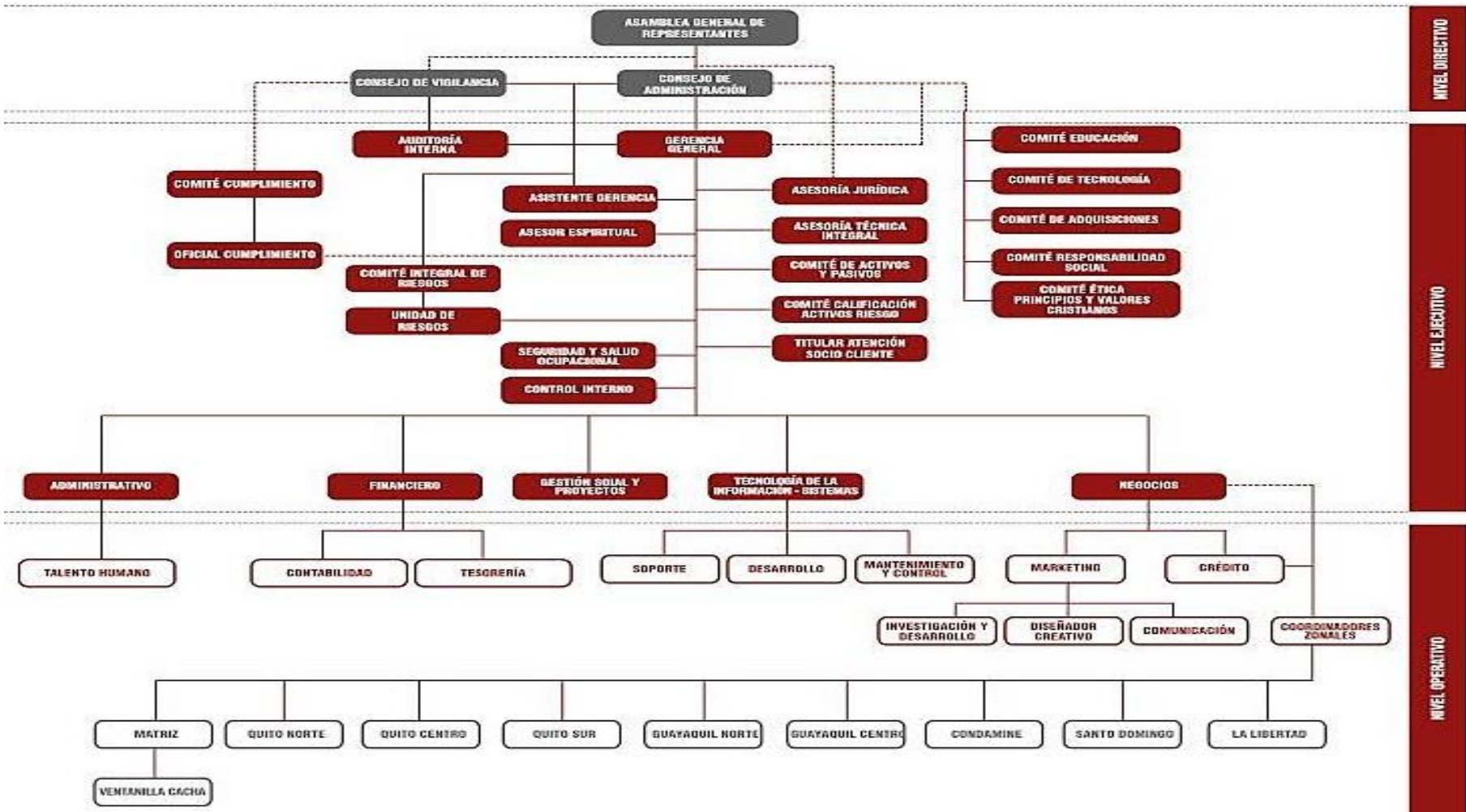
BASE LEGAL

La Cooperativa tiene como Base legal:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Código Orgánico Monetario y Financiero.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), y su reglamento.
- Leyes, reglamentos, estatutos, resoluciones y normativas emitidas por los organismos de control (**Comité de Crédito de la COAC Fernando Daquilema Ltda, 2016**).

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Gráfico N°1: Organigrama de la COAC Fernando Daquilema Ltda.



Fuente: Manual de Funciones COAC Fernando Daquilema Ltda.

Elaborado por: Abigail Criollo

UNIDAD II

AUDITORÍA

La Auditoría es una evaluación que se realiza a los estados financieros o gestión administrativa en una empresa, a fin de determinar el grado de razonabilidad o confiabilidad que existe.

Según (Madariaga, 2010, pág. 13), menciona que:

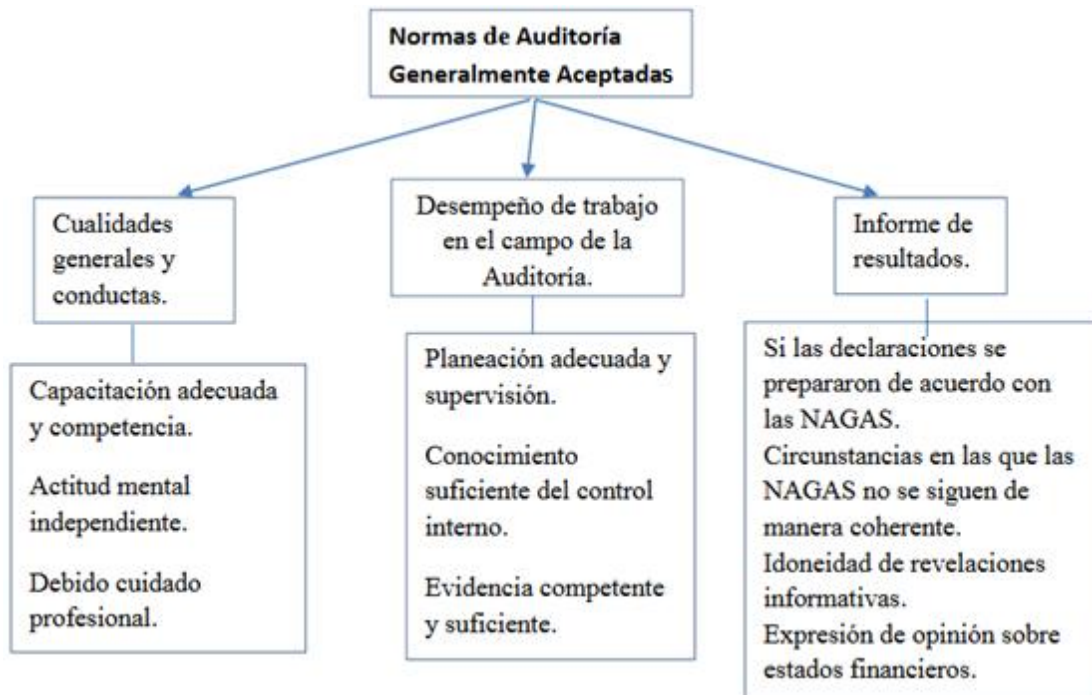
La Auditoría, en general, es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencias legales o voluntariamente adoptadas.

NORMAS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADAS

Las Normas De Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA), son principios fundamentales de Auditoría aplicables durante el proceso de examen y evaluación que el auditor realiza. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

A continuación se desarrolla un breve resumen de las NAGA:

Gráfico N°1: Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas



Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: Abigail Criollo

Según (Martínez S. H., 2012, pág. 135), dice que:

Las Normas de Auditoría suelen estructurarse en tres bloques:

- a) Normas generales, personales o de ética: aquellas que regulan las condiciones o atributos y el comportamiento personal que el auditor debe tener en el desarrollo de su actividad.
- b) Normas operativas o de ejecución del trabajo: aquellas que regulan los medios y actuaciones que deben ser utilizados y aplicados por el auditor en la realización de su actividad (planificación, estudio y evaluación del control interno y evidencia, a lo que añadiríamos los papeles de trabajo).
- c) Normas sobre informes o de información: aquellas que regulan la emisión y comunicación de los informes de auditoría.

EXAMEN ESPECIAL

Se considera que el Examen Especial es una auditoría, a diferencia que ésta evalúa a un componente específico.

Según (Luna, 2007, pág. 303), expresa:

El Examen Especial, se considera como parte del control posterior en la empresa privada y pública se encarga de verificar, estudiar y evaluar los aspectos limitados o de una parte de las actividades relativas a la gestión financiera, administrativa, operativa y medio ambiente, con posterioridad a su ejecución, se aplicarán las técnicas y procedimientos de auditoría de acuerdo con la materia del examen y formulará el correspondiente informe que deberá contener comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Sus etapas son similares a las de una auditoría, ya que se enfocan en el planeamiento, ejecución y la elaboración del informe, es relevante decir que se debe tomar en cuenta el alcance del examen.

TIPOS DE EXAMEN ESPECIAL

En cuanto a los tipos de Examen Especial que se puede mencionar son los siguientes:

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 los cuales se puede introducir mejoras, mediante la formulación de los comentarios, conclusiones y recomendaciones contenidas en el respectivo informe.

Gerencial.- Consiste 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.

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 (**Auditores y Consultores Financieros, 2015**).

UNIDAD III

CARTERA DE CRÉDITO

“Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho documento o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas” (**Glosario de Términos Financieros, 2016, pág. 61**).

TIPOS DE CRÉDITOS

Existen múltiples tipos de créditos ya sea según la necesidad del beneficiario, acogiéndonos a lo señalado por las normas que regulan la segmentación de la cartera de Crédito de las entidades del Sistema Financiero Nacional, como se menciona a continuación:

Créditos de vivienda.- Se otorga este tipo de crédito para adquirir o construir una vivienda, siempre y cuando sean personas naturales y cuente con garantía hipotecaria.

Crédito de consumo ordinario.- Este crédito es únicamente para adquirir o

comercializar vehículos livianos y de combustible fósil.

Crédito de consumo prioritario.- Se destinan a la compra de bienes, servicios o gastos no en relación a una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario.

Microcrédito.- Se otorga aquellas personas que sus ventas al año sean igual o inferior al monto de USD 100.000, estos microcréditos son financiados para actividades de comercio y producción pequeña.

Crédito educativo.- Se otorga a personas naturales que vayan a utilizar el crédito para su formación profesional (**Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015**).

ESTRUCTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITO

La estructura de la cartera de crédito, está establecida en base a lo que establece el Catálogo Único de Cuentas (CUC), emitido por el Ministerio de Economía Popular y Solidaria, como se presenta a continuación:

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 (**SEPS, 2012**).

RIESGO DE CRÉDITO

El riesgo de crédito es la posibilidad de sufrir una pérdida como consecuencia de un impago por parte de nuestra contrapartida en una operación financiera, es decir, el

riesgo de que no nos pague. El riesgo de crédito supone una variación en los resultados financieros de un activo financiero o una cartera de inversión tras la quiebra o impago de una empresa (**Medina, 2008, pág. 15**).

METODOLOGÍA

MÉTODO

“El método (o "material y método" como también se denomina) debe describir con detalle todos los procedimientos que se pretenden utilizar para alcanzar los objetivos” (**Jiménez, 2009, pág. 56**). Por lo que en la presente investigación se utilizaron los siguientes métodos:

Deductivo.- “Es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones. La inducción puede ser completa o incompleta” (**Ruiz, 2008, pág. 48**).

Este método permite que el seguimiento y evaluación que se realiza se enfoca de manera particular en este caso al rubro cartera de crédito, para partir a la comprobación del cumplimiento con la normativa vigente legal.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Existen diversos tipos de investigaciones, para lo cual el investigador debe tomar la iniciativa para identificar el tipo de investigación que va a necesitar de acuerdo al tema a investigarse. Es por ello que se trabajó con la investigación descriptiva.

Descriptiva.- “Busca especificar propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis; es decir, únicamente pretenden recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren” (**García, 2010, pág. 56**).

Se aplicará con el objetivo de analizar y discernir los resultados.

DISEÑO

Por la naturaleza y complejidad del problema a investigar, la investigación es no experimental. Dado el caso, para comprobar la hipótesis, la investigación fue:

Documental.- “Se basa fundamentalmente en la información acumulada en documentos” (Morán, 2010, pág 15). Se aplicó para recopilar la información necesaria de la empresa, ya que fue necesario revisar y analizar los puntos importantes de la cartera de crédito.

De campo.- “Se caracteriza porque el mismo objeto de estudio sirve de fuente de información para el investigador. Consiste en la observación directa y en vivo de las cosas y la conducta de personas, fenómenos, etcétera” (Morán, 2010, pág 15). Se aplicó debido a que se tuvo contacto directo con los individuos objetos de la investigación y es necesario acudir a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, Ltda.

POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN

Tabla N° 1: Población 1

POBLACIÓN	NÚMERO
Jefe de Negocios	1
Jefe de Crédito	1
Asesores de Crédito	8
Cobranzas y Cartera de Crédito	4
Secretaria	1
Responsable Operativo	2
TOTAL	17

Fuente: Base de datos cartera de crédito de la COAC Fernando Daquilema Ltda
Elaborado por: Abigail Criollo

Tabla N° 2: Población 2

POBLACIÓN	NÚMERO DE OPERACIONES
Cartera de Microcréditos	2681
Cartera de Consumo	90
TOTAL	2771

Fuente: Base de datos cartera de crédito de la COAC Fernando Daquilema Ltda
Elaborado por: Abigail Criollo

MUESTRA

Conocida la población objeto de estudio, se determinó el tamaño de la muestra para llevar a cabo el proyecto de investigación, así: trescientas cincuenta (350) operaciones de crédito, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla N° 3: Muestra

POBLACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE	MUESTRA
Microcréditos	2681	97%	339
Consumo	90	3%	11
TOTAL	2771	100	350

Fuente: Base de datos cartera de crédito de la COAC Fernando Daquilema Ltda.

Elaborado por: Abigail Criollo

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TÉCNICAS

Para la recolección de información se aplicó la siguiente técnica:

Encuesta.- según Fernando García indica que la encuesta es:

Una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características **(García F. , 2015, pág. 141).**

La encuesta fue aplicada al Responsable de Crédito con preguntas abiertas, permitiendo la obtención de información valiosa para el desarrollo de la investigación.

Observación.- “Es un elemento fundamental para las investigaciones. Permite observar los hechos tal como ocurren y sobre todo el investigador observa lo que le interesa y considere significativo” **(Pardinas, 2013, pág. 89).**

INSTRUMENTOS

En la presente investigación se utilizó como instrumentos el cuestionario y la guía de observación de acuerdo a las necesidades del investigador.

Cuestionario.- “Es un sistema de preguntas racionales, ordenadas en forma coherente, tanto desde el punto de vista como psicológico lógico, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible” (Córdoba, 2014, pág. 29).

Además el cuestionario es una herramienta a utilizar para recopilar información, en el cual se desarrollan preguntas según la necesidad de quien investiga.

Guía de observación.- Se considera a la guía de observación como “Un documento que permite encausar la acción de observar ciertos fenómenos. Esta guía, por lo general, se estructura a través de columnas que favorecen la organización de los datos recogidos” (Porto, 2016, pág. 64).

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

PP1
1/1

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda, Agencia Matriz Riobamba representada por el Gerente General Ing. Pedro Khipo, denominado el CONTRATANTE y por otra parte la Srta. Abigail Criollo, denominado LA AUDITORA, convienen celebrar el contrato que contiene las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- EL CONTRATANTE.- Ha solicitado los servicios profesionales de LA AUDITORA para que efectúe el Examen Especial al rubro Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda, Agencia Matriz Riobamba, a fin de verificar el cumplimiento del proceso de recuperación de crédito, elaborar un plan de recuperación de cartera de crédito vencida, elaborar un informe final.

SEGUNDA.- Los honorarios por los servicios de auditoría establecidos en este contrato, quedan fijados en la suma de setecientos 00/100 DÓLARES AMERICANOS (\$700) más IVA. Pagados de la siguiente forma: 50% a la suscripción del presente contrato y el otro 50% a la terminación de la auditoría.

TERCERA.- PLAZOS.- El Examen Especial se ejecutará durante un período de tres meses; plazo que inicia desde la suscripción del presente contrato. Además el informe a presentar contendrá: comentarios, conclusiones y recomendaciones.

CUARTA.- El Examen Especial se va a realizar en la Agencia Matriz de la Cooperativa, ubicada en las calles Veloz 23-34 entre Larrea y Colón, para lo cual el CONTRATANTE se compromete a proporcionar la información necesaria, que LA AUDITORA requiera para el cumplimiento de su labor profesional.

QUINTA.- Como constancia y respaldo de lo actuado, proceden a firmar las partes, en la ciudad de Riobamba, a los tres días del mes de abril del 2017.

**ING. PEDRO KHIPO
GERENTE**

**ABIGAIL CRIOLLO
AUDITORA**

NOTIFICACIÓN DE INICIO DE EXAMEN

Riobamba, 04 de abril del 2017

Ingeniero

Pedro Khipo

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.

Ciudad.-

De mi consideración:

Por medio de la presente reciba un cordial y afectuoso saludo, me dirijo a usted para informarle que se iniciará el Examen Especial al Rubro Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., de la ciudad de Riobamba, Agencia Matriz, período 2016; actividad que se va a realizar de conformidad a la orden de trabajo N° 001.

Los objetivos de la acción de control son:

- Verificar el cumplimiento del proceso de recuperación de crédito.
- Elaborar un plan de recuperación de cartera de crédito vencida
- Elaborar un informe final, que contenga: hallazgos, conclusiones y recomendaciones para aplicar medidas correctivas que ayuden a minimizar el riesgo crediticio.

Para esta acción de control me digno en solicitar de la manera más comedida se comunique a los funcionarios que laboran en tan prestigiosa Institución, en especial a quienes laboran en el departamento de Cartera de Crédito, que se brinde la información y colaboración necesaria para la ejecución del trabajo indicado anteriormente.

Atentamente,

Ing. Abigail Criollo M.
AUDITORA JEFE DE EQUIPO

EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO

NC= Nivel de confianza

NR= Nivel de Riesgo

$$NC = \frac{113}{150}$$

$$NC = 75\%$$

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

$$NR = 100 - 75$$

$$NR = 25\%$$

La cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., presenta un nivel de confianza del 75% y un nivel de riesgo moderado del 25%, debido a que se incumplen ciertos parámetros de control, mencionados a continuación:

- Las capacitaciones a los funcionarios del Área de crédito no se cumplen en su totalidad.
- Los Asesores de Créditos no se percatan en que los documentos y datos del socio se encuentren actualizados.
- El Área de Crédito utiliza un sistema informático para el buen funcionamiento de las operaciones, pero regularmente el sistema se cuelga.
- Por medio de mensajes de texto se les comunica a los socios dos días antes del vencimiento de pago de sus obligaciones; cabe destacar que un cierto número de socios no cuenta con teléfono móvil, por lo cual este método no favorece en ciertos casos.
- Las gestiones judiciales que realiza el abogado se emiten por medio de un informe y es entregado fuera del plazo establecido.
- La evaluación y calificación de crédito no se realiza oportunamente.
- Se efectúan provisiones, pero no como indica el manual de créditos ni en el tiempo que se establece.

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, AGENCIA MATRIZ, PERÍODO 2016.

1. ANTECEDENTES

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., en cumplimiento a las disposiciones de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria se han realizado auditorías internas y externas. No se ha realizado un Examen Especial al rubro Cartera de Créditos por una Auditoría Externa hasta el momento, pero el Auditor Interno si lo hace una vez al año, así como se encuentra establecido el Manual de Créditos.

2. MOTIVO DEL EXAMEN

El Examen Especial a la cartera de crédito de la Agencia Matriz, se desarrollará con la finalidad de cumplir con los requisitos establecidos por la Universidad Nacional de Chimborazo, previo para la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, C.P.A.

3. OBJETIVOS DEL EXAMEN

Objetivo General

- Realizar el Examen Especial al rubro Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., de la ciudad de Riobamba, Agencia Matriz, período 2016.

Objetivos Específicos

- Verificar el cumplimiento del proceso de recuperación de crédito.
- Elaborar un plan de recuperación de cartera de crédito vencida.
- Elaborar un informe final, que contenga: hallazgos, conclusiones y recomendaciones para aplicar medidas correctivas que ayuden a minimizar el riesgo crediticio.

4. ALCANCE DEL EXAMEN

El Examen Especial a la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda, Agencia Matriz; se realizará por el ejercicio económico comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2016.

5. CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD Y SU BASE LEGAL.

5.1 Base Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, está controlada por la Subdirección Regional de Cooperativas Centro Occidental de Riobamba, se constituyó mediante Acuerdo Ministerial N° 00411, número de Orden 4838 del 26 de marzo de 1990 de la Dirección Nacional de Cooperativas, con su estatuto reformado y aprobado el 25 de Julio del año 2005.

5.2 Principales disposiciones legales

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda, se encuentra bajo la normativa legal de las siguientes leyes y órganos de control:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Código Orgánico Monetario y Financiero.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), y su reglamento.
- Leyes, reglamentos, estatutos, resoluciones y normativas emitidas por los organismos de control.

5.4 Misión y Visión

Misión

“Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que fomentamos el desarrollo económico-social de nuestros socios/as y sus zonas de influencia, con un modelo de gestión basado en principios y valores cristianos” (**Directivos de la COAC Fernando Daquilema Ltda, 2011**).

Visión

“Ser una Cooperativa de Ahorro y Crédito del segmento uno basado en principios y valores cristianos con enfoque intercultural” (**Directivos de la COAC Fernando Daquilema Ltda, 2011**).

5.3 Objetivos Institucionales, estratégicos y específicos

5.5.1 Institucionales

- Generar un nuevo modelo de desarrollo económico bajo la estructura de una empresa social revolucionaria que basada en las experiencias económicas de los pueblos Puruháes indígenas, se cristalice y se forme un equilibrio entre la extrema riqueza y la extrema pobreza de los pueblos.
- Constituirse entre las cinco mejores cooperativas de ahorro y crédito del mercado financiero de los pueblos Indígenas del Ecuador y consolidar a esta entidad con servicios financieros alternativos de calidad total y adaptabilidad a su entorno.

5.5.2 Estratégicos

- Mejorar los ingresos económicos y combatir la pobreza de la población chimboracense.
- Fortalecer la estructura económica financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.
- Promover el desarrollo de las personas fortaleciendo proyectos innovadores en las diferentes áreas.
- Ofrecer servicios de calidad para todos los socios y usuarios de la Cooperativa.

5.5.3 Específicos

- Ampliar la cobertura de los servicios a todas las provincias del Ecuador.
- Implementar un plan de capacitación adecuado a las necesidades institucionales.
- Establecer alianzas estratégicas que permitan el fortalecimiento institucional.
- Conseguir nuevas fuentes de financiamiento.

5.3 Principales actividades, políticas y estrategias institucionales

- Recibe depósitos a la vista y a plazo fijo
- Autoriza préstamos a sus socios.
- Realiza convenios con empresas proveedoras para implementar nuevos servicios (servi-pagos, money gram).
- Efectúa servicios de caja y tesorería.
- Promover el desarrollo económico de sus socios mediante una adecuada gestión.
- Efectúa cobranzas, pagos y emite giros con instituciones financieras.
- Recibe y conserva objetos, muebles, valores y documentos en depósito para su custodia.

5.4 Recursos financieros a ser analizados

CARTERA DE CRÉDITO AÑO 2016	
Estructura	Monto
Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	\$ 612.308,07
Cartera de microcrédito por vencer	\$ 9.267.703,54
Cartera de microcrédito que no devenga intereses	\$ 271.030,61
Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	\$ 9,00
Cartera de microcrédito vencida	\$ 401.411,05
Provisiones para créditos incobrables	\$ -1.017.781,91
TOTAL CARTERA DE CRÉDITO	\$ 9.534.680,36

Fuente: COAC “Fernando Daquilema” Ltda.

Elaborado por: Abigail Criollo

Funcionarios principales:

Nombres y Apellidos	Cargo	Período	
		Desde	Hasta
Ing. Pedro Khipo	Gerente General	02/08/2013	continúa
Ing. Ana Mendoza	Contadora General	01/04/2013	continúa
Ing. Marcelo Guamán	Jefe de Negocios	09/07/2011	continúa
Ing. Silvio	Responsable de Crédito	04/06/2013	continúa

Fuente: COAC “Fernando Daquilema” Ltda.

Elaborado por: Abigail Criollo

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

Se determinó el grado de confiabilidad mediante la existencia de documentos como: el manual de operaciones y crédito, instructivo de cobranzas, los mismos que permite conocer las responsabilidades y funciones de quienes laboran en el área de crédito.

7. Resumen de la evaluación del control interno

Una vez realizada la evaluación de Control Interno se detectó lo siguiente:

- Las capacitaciones a los funcionarios del Área de Crédito no se cumplen en su totalidad.
- Los Asesores de Créditos no se percatan en que los documentos y datos del socio se encuentren actualizados.
- La evaluación y calificación de crédito no se realiza oportunamente.
- Se efectúan provisiones pero no como indica el manual de créditos ni en el tiempo que se establece.

8. Plan de muestreo

Se determinó la muestra del componente a evaluar, mediante el método de selección específica. Debido a que la COAC “Fernando Daquilema” Ltda., facilitó la base de datos y se realizó filtros para obtener la información requerida por el auditor.

9. Recursos humanos y distribución de tiempo

PE1

6/7

RESPONSABLE	CARGO	ACTIVIDADES	DÍAS
Ms. Marco Moreno	Supervisor	Planificación	8
		Supervisión	10
		Informe final	6
		Comunicación de resultados	1
Ing. Abigail Criollo	Jefe de Equipo	Planificación	8
		Evaluación al Control Interno	6
		Revisión de expedientes de socios	10
		Análisis de saldos de cartera de crédito	1
		Concentración de cartera vencida	1
		Análisis de expedientes de socios	5
		Análisis de morosidad	4
		TOTAL	60

Elaborado por: Abigail Criollo

PROGRAMA DE AUDITORÍA

 <p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO CARTERA DE CRÉDITO PROGRAMA DE AUDITORÍA PERÍODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016</p>					
OBJETIVOS					
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el cumplimiento del proceso de recuperación de crédito. • Evaluar el control de la cartera de crédito de la Cooperativa 					
N°	PROCEDIMIENTOS	REF P.T.	ELAB POR	REV POR	FECHA
1	Elabore un cuestionario para el Responsable de Crédito	E1	A.C	M.M	22/05/2017
2	Elabore una cédula narrativa del cuestionario aplicado al Responsable de Crédito.	E2	A.C	M.M	25/05/2017
3	Aplique el cuestionario de Control Interno.	E3	A.C	M.M	07/06/2017
4	Realice una cédula sumaria de la cartera de crédito.	E4	A.C	M.M	09/06/2017
5	Determine la concentración de cartera vencida según el tramo de vencimiento	E5	A.C	M.M	10/06/2016
6	Revise los expedientes de los socios y verificar el cumplimiento de requisitos para la entrega de créditos.	E6	A.C	M.M	11/06/2016
7	Elabore una cedula de análisis de morosidad.	E7	A.C	M.M	21/06/2017
Elaborado por: A.C.			Fecha: 18/05/2017		
Revisado Por: M.M			Fecha: 19/05/2017		

Elaborado por:

Revisado por:

Ing. Abigail Criollo

Ms. Marco Moreno

AUDITORA

SUPERVISOR



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO
DAQILEMA
EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO CARTERA DE CRÉDITO
CÉDULA NARRATIVA
PERÍODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**

E2

1/1

El día 26 de mayo del 2017, siendo las 9H00, se realizó el recorrido por las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., se realizó la visita preliminar para la aplicación del cuestionario al Responsable de Crédito, en el cual indico ciertos aspectos importantes como:

Existe un Manual de Créditos e Instructivo de Cobranza

La falta de personal en la unidad de cobranzas ya que no se abastecen para dar seguimiento a la cartera en su totalidad, por las muchas operaciones crediticias que se han otorgado.

No existe un parámetro de control para constatar que el crédito concedido, sea explícitamente para quien lo ha solicitado.

No tiene un informe que permita conocer cuando se presentó la solicitud de crédito y cuando le fue entregado al socio.

Se realizan llamadas de anticipo para el pago de obligaciones del socio, pero en diversas ocasiones es difícil contactar al socio porque los datos no son reales o a veces están desactualizados.

Elaborado por: A.C.

Revisado Por: M.M.

Fecha: 25/05/2017

Fecha: 26/05/2017



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
FERNANDO DAQUILEMA
EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO CARTERA DE
CRÉDITO
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
PERÍODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL
2016**

E3

1/2

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			POND.	CAL.	OBSERV.
		SI	NO	N/A			
1	¿El Departamento de Crédito cuenta con un manual de funciones?	X			10	10	
2	¿Se realizan capacitaciones a los funcionarios del área de crédito?	X			10	7	Se incumple el 20% de las capacitaciones planificadas.
3	¿El Jefe de Crédito tiene conocimiento de todo el proceso que se realiza para la otorgación de crédito?	X			10	10	
4	¿Los asesores de crédito revisan si se cumplen los requisitos de las solicitudes de crédito que entregan los socios?	X			10	0	Los asesores no se percatan en que los documentos y datos del socio se encuentren actualizados.
5	¿Se archivan y numeran los documentos de los socios a quienes se les otorga el crédito?	X			10	10	
6	¿El área de crédito utiliza un sistema informático para el buen funcionamiento de las operaciones?	X			10	5	Utilizan el FITCOOP y MICROSCORE, pero regularmente el sistema se cuelga.
7	¿La Comisión de Créditos aprueba oportunamente las solicitudes de crédito?	X			10	10	
8	¿El Consejo de administración aprueba los créditos vinculados previo el informe que emite el Comité de Crédito?	X			10	10	

SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO							E3
							2/2
9	¿Existe algún tipo de aviso anticipado a los socios, antes del vencimiento de pago de sus obligaciones?	X			10	6	Se envían textos SMS, pero no todos los socios tienen celular.
10	¿En caso de que el socio no cumpla con el pago de sus obligaciones y exista un retraso en el pago, se le notifica su incumplimiento por algún medio?	X			10	10	
11	¿Se realiza un proceso de cobro por la vía judicial, si la morosidad del crédito ha llegado a los 90 días, declarándose como deuda vencida?	X			10	10	
12	¿Las gestiones judiciales que realiza el abogado se emiten por medio de un informe?	X			10	5	El abogado emite informes pero no entrega en el plazo establecido.
13	¿Se analiza la antigüedad de saldos periódicamente?	X			10	10	
14	¿Existe una evaluación y calificación oportuna de cartera?	X			10	10	
15	¿Las provisiones de cartera se realizan rigiéndose a la normativa vigente?	X			10	0	Se efectúan provisiones pero no como indica el manual de créditos ni en el tiempo que se establece.
TOTAL					150	113	
Elaborado por: A.C.					Fecha: 07/06/2017		
Revisado por: M.M.					Fecha: 07/06/2017		

Riobamba, 28 de julio del 2017

R

Ingeniero

1/5

Pedro Khipo

GERENTE DE LA COAC FERNANDO DAQUILEMA LTDA.

Presente.-

De mi consideración:

Se efectuó el EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, AGENCIA MATRIZ, PERÍODO 2016, bajo las cláusulas acordadas entre las partes.

Examen que se realizó rigiéndose en las NAGA, NIC, resoluciones y normativas emitidas por los organismos de control de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Los resultados se elaboraron de forma razonable, mismos que están expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Atentamente,

Abigail Criollo

AUDITORA

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

R

HALLAZGO N° 1

2/5

DIFICULTAD PARA ENVIAR NOTIFICACIONES A LOS SOCIOS EN MORA

Condición:

Los Asesores de Créditos no revisan que los documentos y datos personales del socio se encuentren actualizados.

Criterio:

Incumpliendo lo establecido en el Manual de Créditos de la COAC Fernando Daquilema Ltda., artículo 5, párrafo cuarto, que dice: “Los Asesores de Créditos deben revisar que la documentación se encuentre completa y en orden”.

Causa:

Situación producida por descuido

Efecto:

Imposibilitando el conocimiento de información personal relativa a los socios

Conclusión:

Los Asesores de Créditos no revisan los documentos, previo al otorgamiento de créditos.

Recomendación N° 1

A LOS ASESORES DE CRÉDITOS

Revisarán que los documentos y datos de los socios se encuentren actualizados, a fin de localizarlos de manera oportuna y cumplir con el aviso anticipado del pago de sus obligaciones.

AL RESPONSABLE OPERATIVO

Controlará a los Asesores de Créditos que realicen de manera eficiente su labor; caso contrario tomará medidas correctivas.

HALLAZGO N° 2

ENTREGA TARDÍA DE INFORMES DE PROCESOS JUDICIALES

R
3/5

Condición:

El Abogado de la Institución emite informes de los procesos judiciales cada tres meses de manera inoportuna.

Criterio:

Infringiendo al artículo 10, numeral tres, del Manual de Cobranzas de la COAC Fernando Daquilema Ltda., que menciona lo siguiente: “El abogado presentará mensualmente informes al Responsable de Negocios sobre el avance de los trámites judiciales, registrando el número de juicio y estado de los procesos e indicando la gestión y fecha del último trámite realizado”.

Causa:

Desviación producida por inadvertencia del problema.

Efecto:

Incrementando el riesgo de recuperar la cartera vencida.

Conclusión:

El abogado de la Entidad no ha agilitado los procesos judiciales a los socios morosos.

Recomendación N° 2

AL ABOGADO

Presentará de manera mensual informes sobre el estado en que se encuentran los procesos judiciales instaurados a los deudores.

HALLAZGO N° 3

NO SE REALIZAN REESTRUCTURACIONES DE CRÉDITOS.

Condición:

El Comité de Crédito, no efectuó reestructuraciones de créditos durante el período 2016.

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, Capítulo V de la Novación, Refinanciamiento y Reestructuración; artículo 22, que menciona: Los Créditos Reestructurados.- “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:

Hecho producido por descuido

Efecto:

Produciéndose una cartera vencida de \$ 183.040,29, calificado con un nivel de riesgo “E” (pérdida).

Conclusión:

El Comité de Crédito, no realizó la reestructuración de créditos, lo que dificultó la recuperación de cartera.

Recomendación N° 3

AL COMITÉ DE CRÉDITO

Analizará los créditos con la mayor brevedad posible, y según sea el caso se reestructure aquellos créditos de los socios que presenten insuficiente capacidad de pago; para establecer cambios en el plazo del pago de sus obligaciones y éste sea recuperado.

HALLAZGO N° 4

CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES SIN REGIRSE AL MANUAL DE CRÉDITOS

Condición:

La Contadora no tomó en cuenta los porcentajes establecidos en el Manual de Crédito para calcular las provisiones de créditos.

Criterio:

Inobservando el Manual de Créditos, artículo 18, párrafo tercero; que menciona lo siguiente:

Las entidades constituirán provisiones del 60% del monto neto de las operaciones de crédito en el caso de que cuenten con garantía hipotecaria, debidamente constituida a favor de la cooperativa, avaluada por un perito calificado por las Superintendencia de Bancos o Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Esta provisión será del 100% si la calificación de crédito es D y E. Gerencia General, buscará las estrategias necesarias para incrementar el índice de cobertura de las provisiones, hasta llegar a provisionar el 100% de su Cartera de Riesgo (**Comité de Crédito de la COAC Fernando Daquilema Ltda, 2016**).

Causa:

Situación ocasionada por desconocimiento.

Efecto:

Motivando el incumplimiento de disposiciones legales.

Conclusión:

La Contadora, no consideró el riesgo que conlleva el no tener en cuenta los porcentajes establecidos en el Manual de Créditos, así como la no entrega de las provisiones mensualmente.

Recomendación N° 4**A LA CONTADORA:**

De manera obligatoria tomará en cuenta las provisiones en las operaciones de créditos de la cartera de riesgo.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvin, A. (2007). *Auditoría un Enfoque Integral*. Pearson.
- Andrade, M. (20 de 05 de 2015). *Contabilidad Bancaria y de Seguros*. Obtenido de Contabilidad Bancaria y de Seguros: http://contabancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3_47.html
- Auditores y Consultores Financieros. (05 de 2015). *Auditores y Consultores Financieros*. Obtenido de <http://www.auditoresycontadores.com/auditorias/42>
- Calderón, J. (2010). *La investigación científica para la tesis de postgrado*. North California: LULU INTERNATIONAL.
- Comité de Crédito de la COAC Fernando Daquilema Ltda. (2016). *Manual de Crédito de la COAC Fernando Daquilema Ltda*. Riobamba.
- Córdoba, G. (2014). *El cuestionario*. Venezuela: Noriega.
- Directivos de la COAC Fernando Daquilema Ltda. (2011). *Reseña Histórica*. Riobamba.
- Economipedia. (2015). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <http://economipedia.com/definiciones/riesgo-de-credito.html>
- Estado, C. G. (2009). *Examen Especial*. Quito: Dirección de Auditoría Interna.
- García, F. (2015). *El Análisis de la Realidad Social*. Madrid: Alianza.
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2015). *Normas para segmentación de la Cartera de Crédito SFN*. Quito.
- JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA. (2015). *Resolución No. 129-2015 –F Normas para la Gestión de Riesgos de Crédito*. Quito.
- Madariaga, J. (2010). *Manual práctico de Auditoría*. España: Deusto.
- Martínez, S. H. (2012). *Contabilidad Bancaria Financiera de Gestión y Auditoría*. Pirámide.
- Medina, R. S. (2011). *El Riesgo de Crédito Acuerdo Basilea II*. Madrid : Delta.
- Pardinas, F. (2013). *Metodología y Técnicas de Información*. Mexico: Siglo XXI.
- Porto, J. P. (2016). *Técnicas de Recolección de datos*. Valencia: Granados.
- SEPS. (2012). *Catálogo Único de Cuentas*. Quito.

ANEXOS



Código:MC-UN-CFD-010
Macro Proceso: Gestión de la Normativa Interna Apoyo
Tipo de Proceso: <input type="checkbox"/> Estratégico <input type="checkbox"/> Apoyo <input checked="" type="checkbox"/> Generador de valor
Tipo de Manual: <input type="checkbox"/> Organizacional <input checked="" type="checkbox"/> Pol. y Proced. <input type="checkbox"/> Técnico
Fecha de Elaboración: Enero 2016
Fecha de Aprobación:
Páginas: 75

MANUAL DE CRÉDITO

VERSIÓN 2.1

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Aprobado por:	Pastor Pablo Guachilema	Presidente Consejo de Administración	
Revisado por:	Ing. Pedro Khipo	Gerente General	
Elaborado por:	Ing. Marcelo Guamán	Responsable Negocios	

Luis Bogaan

COOPERATIVA FERNANDO DAQUILEMA
BALANCE GENERAL
MATRIZ RIOBAMBA
EJERCICIO 2016

Periodo 2016-12-31 00- al 2016-12-31

ACTIVO			
11	FONDOS DISPONIBLES		1,627,351.65
1101	CAJA		99,892.93
110105	EFECTIVO	99,892.93	
11010505	CAJA GENERAL		
110110	CAJA CHICA	200.00	
11011005	CAJA CHICA	200.00	
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS		1,520,391.32
110305	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	211,258.31	
11030505	C.CTE BCO.CENTRAL DEL ECUADOR	206,361.31	
11030510	CTA CTE DINERO ELECTRONICO	4,897.00	
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES	1,303,546.61	
11031005	BANCO GUAYAQUIL	47,189.42	
11031010	CTA CTE PICHINCHA	259,585.37	
11031015	CTA AHORROS PICHINCHA	13,646.73	
11031020	BANCODESARROLLO	93,390.14	
11031030	BANCO DEL AUSTRO	333,043.37	
11031035	PRODUBANCO SERVIPAGOS	40,285.42	
11031040	FINANCOOP	171,285.23	
11031045	FINANCOOP CHEQUES PAIS	289,264.66	
11031050	BANCO PACIFICO	31,731.53	
11031055	PRODUBANCO CAJERO	24,124.74	
110320	INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIA	5,586.40	
11032005	COOPERATIVA RIOBAMBA LTDA	5,586.40	
1104	EFECTOS DE COBRO INMEDIATO		7,067.40
110401	EFECTOS DE COBRO INMEDIATO	7,067.40	
11040105	EFECTOS DE COBRO INMEDIATO	7,067.40	
13	INVERSIONES		1,375,998.73
1305	MANTENIDAS HASTA SU VENCIMIENTO DE ENTIDADES SECTOR PRIVADO Y SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO		1,378,161.14
130505	DE 1 A 30 DIAS SECTOR PRIVADO	200,000.00	
13050505	DE 1 A 30 DIAS	200,000.00	
130550	DE 1 A 30 DIAS SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	1,077,149.14	
13055005	DE 1 A 30 DIAS	1,077,149.14	
130555	DE 31 A 90 DIAS SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	101,012.00	
13055505	DE 31 A 90 DIAS	101,012.00	
1399	(PROVISIÓN PARA INVERSIONES)		(2,162.41)
139905	(PROVISIÓN POR DETERIORO EN VALUACIÓN DE INVERSIONES)	(2,162.41)	
13990505	(PROVISIÓN PARA VALUACIÓN DE INVERSIONES MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO Y RESTRINGIDAS)	(2,162.41)	
14	CARTERA DE CREDITOS		9,534,680.39
1402	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER		612,308.07
140205	DE 1 A 30 DIAS	23,702.33	
14020505	DE 1 A 30 DIAS	23,702.33	
140210	DE 31 A 90 DIAS	55,274.49	
14021005	DE 31 A 90 DIAS	55,274.49	
140215	DE 91 A 180 DIAS	79,117.42	
14021505	DE 91 A 180 DIAS	79,117.42	
140220	DE 181 A 360 DIAS	160,808.78	
14022005	DE 181 A 360 DIAS	160,808.78	
140225	DE MÁS DE 360 DIAS	293,405.05	
14022505	DE MÁS DE 360 DIAS	293,405.05	
1404	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER		9,267,703.54
140405	DE 1 A 30 DIAS	679,585.74	

COOPERATIVA FERNANDO DAQUILEMA
BALANCE GENERAL
MATRIZ RIOBAMBA
EJERCICIO 2016
Periodo 2016-12-31 00- al 2016-12-31

14040505	DE 1 A 30 DÍAS	679,565.74		
140410	DE 31 A 90 DÍAS		1,178,374.91	
14041005	DE 31 A 90 DÍAS	1,178,374.91		
140415	DE 91 A 180 DÍAS		1,463,807.20	
14041505	DE 91 A 180 DÍAS	1,463,807.20		
140420	DE 181 A 360 DÍAS		2,419,293.67	
14042005	DE 181 A 360 DÍAS	2,419,293.67		
140425	DE MÁS DE 360 DÍAS		3,526,642.02	
14042505	DE MÁS DE 360 DÍAS	3,526,642.02		
1428	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES			271,030.61
142805	DE 1 A 30 DÍAS		59,654.27	
14280505	DE 1 A 30 DÍAS	59,654.27		
142810	DE 31 A 90 DÍAS		45,106.42	
14281005	DE 31 A 90 DÍAS	45,106.42		
142815	DE 91 A 180 DÍAS		55,369.79	
14281505	DE 91 A 180 DÍAS	55,369.79		
142820	DE 181 A 360 DÍAS		64,242.08	
14282005	DE 181 A 360 DÍAS	64,242.08		
142825	DE MÁS DE 360 DÍAS		48,858.05	
14282505	DE MÁS DE 360 DÍAS	48,858.05		
1450	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA			9.00
145025	DE MÁS DE 270 DÍAS		9.00	
14502505	DE MÁS DE 270 DÍAS	9.00		
1452	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA			401,411.05
145210	DE 31 A 90 DÍAS		52,873.69	
14521005	DE 31 A 90 DÍAS	52,873.69		
145215	DE 91 A 180 DÍAS		85,934.17	
14521505	DE 91 A 180 DÍAS	85,934.17		
145220	DE 181 A 360 DÍAS		99,562.90	
14522005	DE 181 A 360 DÍAS	99,562.90		
145225	DE MÁS DE 360 DÍAS		183,040.29	
14522505	DE MÁS DE 360 DÍAS	183,040.29		
1498	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCORRIBLES)			(1,017,781.91)
149810	(CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO)		(38,274.39)	
14981005	(CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO)	(38,274.39)		
149820	(CARTERA DE MICROCRÉDITO)		(981,507.52)	
14982005	(CARTERA DE MICROCRÉDITO)	(981,507.52)		
16	CUENTAS POR COBRAR			150,789.71
1602	INTERESES POR COBRAR DE INVERSIONES		20,862.41	
160215	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO		20,862.41	
16021515	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO RBBA	3,258.51		
16021520	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO AMBATO	3,254.76		
16021525	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO COOP JEP	2,318.91		
16021530	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO COOP LUCHA CAMPESINA	6,041.48		
16021535	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO NUEVA ESPERANZA	1,511.03		
16021540	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO 4 DE OCTUBRE	91.04		
16021545	MANTENIMIENTO HASTA EL VENCIMIENTO CACPECO	15.91		
16021550	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO BANCO DEL AUSTRO	2,350.77		
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITOS		114,840.39	
160310	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO		4,770.91	
16031005	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	4,770.91		
160320	CARTERA DE MICROCRÉDITO		110,069.48	
16032005	CARTERA DE MICROCRÉDITO	110,069.48		
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS			15,060.91



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.
EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO CARTERA DE
CRÉDITO, AGENCIA MATRIZ
PERIODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL
2016**

ARCHIVO PAPELES DE TRABAJO

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



CUESTIONARIO

E1

1/7

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

CUESTIONARIO PARA LA ENTREVISTA CON EL RESPONSABLE DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.

FECHA:

HORA:

Objetivos del trabajo

- Verificar el cumplimiento del proceso de recuperación de crédito.

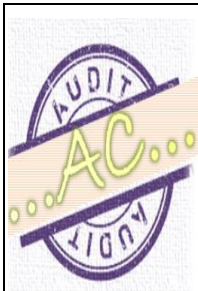
Equipo de trabajo

Supervisor:

Auditor:

Preguntas:

1. ¿El Consejo de Administración se encarga de reformar y aprobar las políticas, reglamentos y normativa de crédito?
2. ¿Cuál es la función que cumple el Comité de Crédito al momento de aprobar o negar las solicitudes de crédito?
3. ¿El Responsable de Crédito verifica que el proceso crediticio se lleve adecuadamente, de inicio a fin?
4. ¿El Responsable de Crédito se rige a la normativa de crédito?
5. ¿Existe algún tipo de aviso anticipado a los socios, antes del vencimiento de pago de sus obligaciones?
6. ¿Los requisitos para el proceso de evaluación y aprobación de las solicitudes de crédito se cumplen de manera estricta y a cabalidad?



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.
EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO CARTERA DE CRÉDITO
CÉDULA SUMARIA
PERÍODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

E4

1/1

CARTERA DE CRÉDITO

Cuenta	Saldo Balance General al 31/12/2016	Saldo base de datos Cartera de Crédito
Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	↑ \$ 612.308,07	↑ \$ 612.308,07
Cartera de microcrédito por vencer	\$ 9.267.703,54	\$ 9.267.703,54
Cartera de microcrédito que no devenga intereses	\$ 271.030,61	\$ 271.030,61
Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	\$ 9,00	\$ 9,00
Cartera de microcrédito vencida	\$ 401.411,05	\$ 401.411,05
Provisiones para créditos incobrables	↓ \$ -1.017.781,91	↓ \$ -1.017.781,91
TOTAL CARTERA DE CRÉDITO	Σ ✓ \$ 9.534.680,36	Σ ✓ \$ 9.534.680,36

Fuente: COAC “Fernando Daquilema” Ltda.

Elaborado por: Abigail Criollo

Σ= Sumatoria Vertical

✓= Dato Correcto

Análisis:

Una vez revisado los saldos presentados en el Balance General y la base de datos del Departamento de Crédito, se verificó que los saldos coinciden y el cruce de información es correcto.

Elaborado por: A.C.
Revisado Por: M.M.

Fecha: 09/06/2017
Fecha: 10/06/2017



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "FERNANDO DAQUILEMA" LTDA.
EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO CARTERA DE CRÉDITO
CÉDULA ANALÍTICA
PERÍODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

E5

1/2

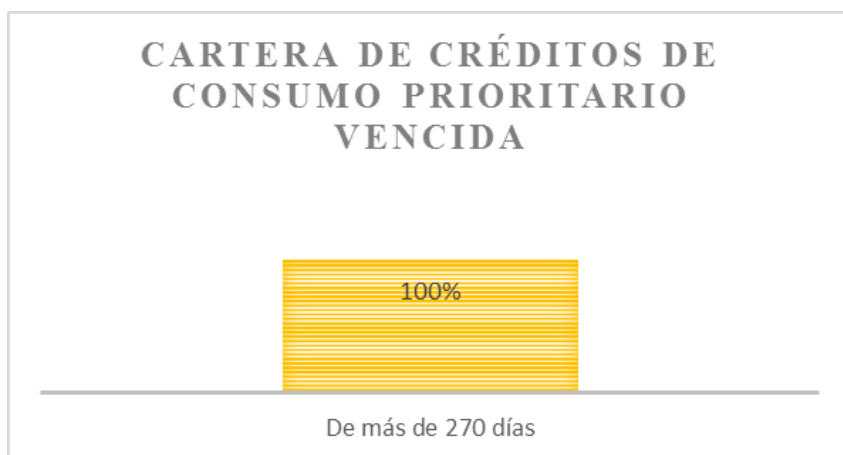
CARTERA VENCIDA POR TRAMO DE VENCIMIENTO

Tramo de vencimiento	Cartera Vencida	%
Cartera de créditos de consumo prioritario vencida		
De más de 270 días	\$ 9,00	
Total de cartera de créditos de consumo prioritario vencida	\$ 9,00	100%
Cartera de microcrédito vencida		
De 31 a 90 días	\$ 52.873,69	13%
De 91 a 180 días	\$ 65.934,17	16%
De 181 a 360 días	\$ 99.562,90	25%
De más de 360 días	\$ 183.040,29	46%
Total cartera de microcrédito vencida	\$ 401.411,05	100%

Fuente: Balance General COAC "Fernando Daquilema" Ltda.

Elaborado por: Abigail Criollo

Concentración de cartera vencida año 2016



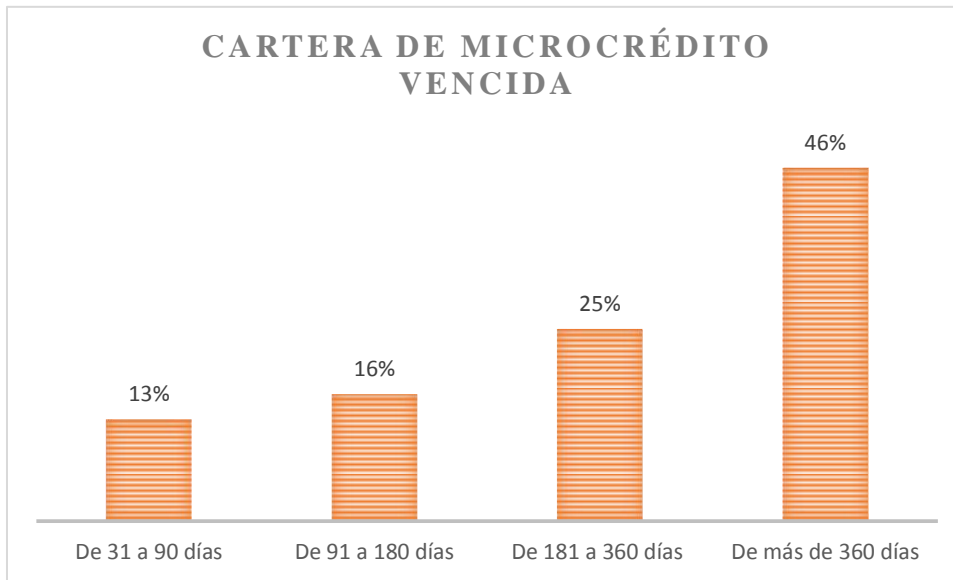
Fuente: Balance General COAC "Fernando Daquilema" Ltda.

Elaborado por: Abigail Criollo

Concentración de cartera vencida año 2016

E5

2/2



Fuente: Balance General COAC "Fernando Daquilema" Ltda.
Elaborado por: Abigail Criollo

Análisis:

La cartera vencida de la COAC, se clasifica en cartera de créditos de consumo prioritario vencida y cartera de microcrédito vencida; se puede observar notoriamente que la mayor concentración se encuentra en la cartera de microcrédito vencida, en el tramo de vencimiento de más de 360 días con un porcentaje del 46%; debido a que no se realizaron reestructuraciones de créditos.

Elaborado por: A.C.
Revisado Por: M.M.

Fecha: 10/06/2017
Fecha: 11/06/2017



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.
EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO CARTERA DE CRÉDITO
CÉDULA SUMARIA
PERÍODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

E6

1/1

REQUISITOS PARA LA APROBACIÓN DE CRÉDITOS

REQUISITOS	Microcrédito General (190)	Crédito Especial (11)	Credimirak (69)	Iglesias (80)	Total	Cumple	No Cumple	% Cumplimiento
Evidencia de consulta en BIC	175	9	63	75	350	322	28	92%
Copia de la cédula del socio	189	11	45	59		304	46	87%
Copia de la papeleta de votación	185	11	61	60		317	33	91%
Copia del RUC	180	10	54	73		317	33	91%
Patente del Negocio	165	11	61	75		312	38	89%
Copia de la última planilla de pago de agua, luz o teléfono.	155	11	57	59		282	68	81%
Solicitud de crédito	180	7	68	80		335	15	96%
Informe de ingresos y gastos del deudor y garante, elaborado por el Asesor de Crédito	145	9	69	67		290	60	83%

Ficha evaluación socioeconómica/informes de crédito	180	10	55	78		323	27	92%
Documentación de ingreso de garante (sustento)	178	11	55	80		324	26	93%
						CUMPLIMIENTO	89%	
						INCUMPLIMIENTO	11%	

Fuente: COAC "Fernando Daquilema" Ltda.

Elaborado por: Abigail Criollo

Análisis:

Una vez analizados los expedientes se constató que existe el 89% de cumplimiento total de requisitos para la aprobación de créditos, debido a que se cumple con un 81% en la obtención de las copias de últimos recibos de pagos de agua, luz o teléfono; lo que implica un riesgo al desconocer el lugar de residencia del socio para que se pueda realizar la gestión de cobranza del crédito. Además se observa un 83% de cumplimiento en la existencia del Informe de ingresos y gastos del deudor y garante elaborado por el Asesor de Crédito, encontrando un déficit por parte del Asesor de Créditos al no evaluar correctamente la capacidad de pago del socio.

Elaborado por: A.C.

Revisado Por: M.M.

Fecha: 12/06/2016

Fecha: 13/06/2016



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "FERNANDO DAQUILEMA" LTDA.
EXAMEN ESPECIAL AL RUBRO CARTERA DE CRÉDITO
CÉDULA ANALÍTICA
PERÍODO: 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

E7

1/1

MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITO

CARTERA VENCIDA	Saldo de cartera	%
Cartera de créditos de consumo prioritario vencida		
De más de 270 días	\$ 9,00	0%
Cartera de microcrédito vencida		
De 31 a 90 días	\$ 52.873,69	13%
De 91 a 180 días	\$ 65.934,17	16%
De 181 a 360 días	\$ 99.562,90	25%
De más de 360 días	\$ 183.040,29	46%
Total cartera de microcrédito vencida	\$ 401.411,05	Σ 100%
TOTAL	\$401.420,05	

Fuente: Balance General COAC "Fernando Daquilema" Ltda.

Elaborado por: Abigail Criollo

Σ = Sumatoria Vertical

Análisis:

A través de un análisis vertical, se demostró los rubros de cartera de consumo y de microcrédito vencida durante el año 2016, reflejando un total de \$401.420,05, es decir, el 46%. Según los porcentajes calculados existe un mayor incumplimiento en los microcréditos. Pero la cartera no se ve perjudicada, ya que no sobrepasa el monto provisionado para créditos incobrables.

PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES			
149910	Cartera de créditos de consumo prioritario	\$ -36.274,39	4%
149920	Cartera de microcrédito	\$ -981.507,52	96%
TOTAL		\$ -1.017.781,91	Σ 100%

Fuente: Balance General COAC "Fernando Daquilema" Ltda.

Elaborado por: Abigail Criollo

Elaborado por: A.C.

Revisado Por: M.M.

Fecha: 21/06/2017

Fecha: 23/06/2017

INFORME DE AUDITORÍA

MOTIVO DEL EXAMEN

El Examen Especial a la cartera de Crédito de la Agencia Matriz, se desarrolló con la finalidad de cumplir con los requisitos establecidos por la Universidad Nacional de Chimborazo, previo para la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, C.P.A.

OBJETIVOS DEL EXAMEN

- Verificar el cumplimiento del proceso de recuperación de crédito.
- Elaborar un plan de recuperación de cartera de crédito vencida.
- Elaborar un informe final, que contenga: hallazgos, conclusiones y recomendaciones para aplicar medidas correctivas que ayuden a minimizar el riesgo crediticio.

ALCANCE DEL EXAMEN

El Examen Especial a la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda, Agencia Matriz; se realizó por el ejercicio económico comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2016.

BASE LEGAL

La COAC “Fernando Daquilema” Ltda., es una Entidad financiera sin fines de lucro; está controlada por la Subdirección Regional de Cooperativas Centro Occidental de Riobamba, se constituyó mediante Acuerdo Ministerial N° 00411, con número de Orden 4838 del 26 de marzo de 1990 de la Dirección Nacional de Cooperativas, con su estatuto reformado y aprobado el 25 de julio del 2005.

RECURSOS FINANCIEROS ANALIZADOS

La Cartera de Crédito de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda., del 1 de enero al 31 de diciembre del 2016, es de \$ 9.534.680,36.

PLAN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA

PLAN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA			
ESTRATEGIA	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN
OBTENER UNA BASE DE SOCIOS MOROSOROS			
Solicitar a sistemas que proporcione una base de datos de todos los socios que tengan morosidad.	Responsable de Sistemas y Responsable de Créditos		
ANALIZAR LA CARTERA			
Se propone analizar los socios que tengan cartera vencida mas de 30 días, las mismas que no pueden ser cobradas.	Responsable de Negocios y Responsable de Créditos		
REALIZAR LLAMADAS TELEFÓNICAS (DEUDOR Y GARANTES)			
Coordinar con el area de Call center y enviar el listado de los socios morosos para que realicen llamadas telefónicas tanto deudores como garantes	Responsable de Call Center y Responsable de Créditos		
VISITA A LOS SOCIOS EN SUS DOMICILIOS			
En caso de que los deudores y garantes no contesten, el Responsable de Créditos deberá coordinar con los Asesores de Créditos y acompañará a realizar visitas a los socios morosos en sus domicilios	Responsable de Créditos y Asesores de Créditos		
NOTIFICAR Y ENVIAR INFORMACIÓN DEL SOCIO AL BURO DE CRÉDITOS			
En esta ocasion se enviará la deuda que mantienen los socios morosos al buro de Créditos para que no tenga acceso a ningún otro crédito.	Responsable de Créditos y Asesor de Créditos		
ENTREGA DE NOTIFICACIONES A LOS SOCIOS			
Entregar las notificaciones a los deudores y garantes, el costo de la emision de las notificaciones será de \$ 20 el cual sera cargado al socio en el sistema.	Responsable de Créditos, Asesores de Créditos y Cobranzas		
ENTREGA DE EXPEDIENTES DE CRÉDITOS A LA PARTE LEGAL			
Entregar a la parte legal (abogado) para que empiece un juicio legal y se proceda a embargar bienes con el fin de recuperar el monto del Créditos otorgado.	Responsable de Créditos, Cobranzas y Abogado		

Elaborado por: Abigail Criollo