



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

**EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO USUARIOS DEL**  
**AGUA “MARIA INMACULADA” LTDA.**

**Trabajo de Integración Curricular**

**Tipo:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTORA:**

**JESSICA JOHANNA SAMANIEGO ARIAS**

Riobamba-Ecuador

2023



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

**EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO USUARIOS DEL**  
**AGUA “MARIA INMACULADA” LTDA.**

**Trabajo de Integración Curricular**

**Tipo:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTORA:** JESSICA JOHANNA SAMANIEGO ARIAS

**DIRECTOR:** ING. JORGE ENRIQUE ARIAS ESPARZA

Riobamba-Ecuador

2023

**©2023, Jessica Johanna Samaniego Arias**

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

Yo, Jessica Johanna Samaniego Arias, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que proviene de otras fuentes están debidamente citados y referenciado.

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

Riobamba, 15 de junio de 2023.



-----  
Jessica Johanna Samaniego Arias

060464094-6

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

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; Tipo: Proyecto de Investigación, **EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO USUARIOS DEL AGUA “MARIA INMACULADA” LTDA.**, realizado por la señorita: **JESSICA JOHANNA SAMANIEGO ARIAS**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

**FIRMA**

**FECHA**

Ing. María Auxiliadora Falconi Tello  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**



2023-06-15

Ing. Jorge Enrique Arias Esparza  
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**



2023-06-15

Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz  
**ASESORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**



2023-06-15

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de titulación dedico principalmente a Dios por brindarme la sabiduría y la fuerza para cumplir con mis metas; a mis padres Patricia y Héctor por su sacrificio y esfuerzo por darme una educación universitaria y ser el motor de guía para mi formación como persona ante el mundo; a mis abuelitos Mariana y Fausto por darme siempre su apoyo y amor incondicional, por apoyarme en mis decisiones; de igual forma dedico a mi pareja Jhon Steeven por estar siempre a mi lado brindándome consejos, su apoyo y amor incondicional; a mi familia hermanos por ser un apoyo en mi formación y preparación académica, a mis maestros por ser la guía de los conocimientos y la preparación profesional para el futuro; y en si a todas las personas que hacen posible que llegue a esta etapa de mi vida.

Jessica

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida y la fortaleza de poder culminar esta etapa tan importante de mi vida, por guiar mi camino y poner a personas maravillosas durante esta hermosa trayectoria, quienes demostraron su amistad sincera y apoyo en los momentos más difíciles.

A mis padres y abuelitos, porque sin ellos todo esto no sería posible, gracias al apoyo incondicional, moral y económico, por motivarme firmemente y no decaer en los obstáculos de la vida.

A mi pareja Jhon por ser no solo mi novio, sino también mi mejor amigo, cómplice, confiar en mí y apoyarme en todos y cada uno de los pasos que doy en mi vida, siempre está ahí por y para mí. Le agradezco y deseo compartir con usted este y muchos otros momentos más importantes de mi vida.

A la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la ESPOCH por abrirme las puertas y formarme como una buena profesional, a todos los docentes que me han impartido sus conocimientos durante esta trayectoria, en especial a mis tutores de tesis Ingenieros: Jorge Arias y Raquel Colcha, quienes con su conocimiento y experiencias profesionales me ayudaron culminar mi Trabajo de Integración Curricular.

A la Ing. Belén Guerrero, Gerente General de la COAC Usuarios del Agua “María Inmaculada”, por abrirme las puertas de tan prestigiosa institución para desarrollarme como profesional; al personal de la COAC quienes me brindaron su apoyo, sus conocimientos y la facilidad para llevar a cabo la realización del presente trabajo de titulación.

Jessica

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1

### CAPÍTULO I

1.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.1.	Planteamiento del problema.....	2
1.2.	Limitación y delimitación.....	3
1.3.	Problema general de investigación.....	4
1.4.	Problema específico de investigación.....	4
1.5.	Objetivos.....	4
1.5.1	<i>Objetivo general</i> .....	4
1.5.2	<i>Objetivos específicos</i> .....	4
1.6.	Justificación.....	5
1.6.1.	<i>Justificación teórica</i> .....	5
1.6.2.	<i>Justificación metodológica</i> .....	5
1.6.3	<i>Justificación práctica</i> .....	5
1.7.	Idea a Defender.....	6

### CAPÍTULO II

2.	MARCO TEÓRICO.....	7
2.1.	Antecedentes Investigativos.....	7
2.2.	Referencias Teóricas.....	8
2.2.1.	<i>Definición de la Auditoría</i> .....	8
2.2.2.	<i>Características de la Auditoría</i> .....	9
2.2.3.	<i>Importancia de la Auditoría</i> .....	10
2.2.4.	<i>Objetivo de la Auditoría</i> .....	10
2.2.5.	<i>Alcance de Auditoría</i> .....	11
2.2.6.	<i>Tipos de la Auditoría</i> .....	12



2.2.7.	<i>Auditoría Financiera</i> .....	13
2.2.8.	<i>Importancia de la Auditoría Financiera</i> .....	13
2.2.9.	<i>Fases de la Auditoría</i> .....	14
2.2.10.	<i>Objetivo de la Auditoría Financiera</i> .....	16
2.2.11.	<i>Programas de Auditoría</i> .....	16
2.2.12.	<i>Papeles de Trabajo</i> .....	17
2.2.13.	<i>Objetivo de los papeles de trabajo</i> .....	17
2.2.14.	<i>Clasificación de los Papeles de Trabajo</i> .....	17
2.2.15.	<i>Marcas de Auditoría e Índice de Referencias</i> .....	18
2.2.16.	<i>Hallazgos de Auditoría</i> .....	19
2.2.17.	<i>Riesgos de Auditoría</i> .....	19
2.2.18.	<i>Tipos de Opinión</i> .....	20
2.2.19.	<i>Evidencias de Auditoría</i> .....	22
2.2.20.	<i>Tipos de Evidencias</i> .....	23
2.2.21.	<i>Informe de Auditoría</i> .....	24
2.2.22.	<i>Control Interno</i> .....	25
2.2.23.	<i>Examen Especial</i> .....	25
2.2.24.	<i>Contabilidad</i> .....	26
2.2.25.	<i>Economía Popular y Solidaria</i> .....	27
2.2.26.	<i>Cooperativa</i> .....	27
2.2.27.	<i>Clasificación de las Cooperativas</i> .....	28
2.2.28.	<i>Cooperativa de Ahorro y Crédito</i> .....	28
2.2.29.	<i>Segmentos de las Cooperativa de Ahorro y Crédito</i> .....	29
2.2.30.	<i>Crédito</i> .....	29
2.2.31.	<i>Las 5 C de crédito</i> .....	30
2.2.32.	<i>Cobranza</i> .....	30
2.2.33.	<i>Política de Crédito y Cobranza</i> .....	31
2.2.34.	<i>Tipos de políticas de crédito y cobranzas</i> .....	32
2.2.35.	<i>Riesgo Crediticio</i> .....	33
2.2.36.	<i>Morosidad</i> .....	34
2.2.37.	<i>Cartera de Crédito</i> .....	34
2.2.38.	<i>Tipos de Cartera de Crédito</i> .....	34
2.3.	<b>Referencias Conceptuales</b> .....	35
2.3.1.	<i>Anomalías</i> .....	35
2.3.2.	<i>Cartera vencida</i> .....	35
2.3.3.	<i>Estados Financieros</i> .....	35
2.3.4.	<i>Fraude</i> .....	36

2.3.5.	<i>Liquidez</i> .....	36
2.3.6.	<i>Razonabilidad</i> .....	36

### CAPÍTULO III

3.	<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	37
3.1.	<b>Enfoque de Investigación</b> .....	37
3.2.	<b>Nivel de Investigación</b> .....	37
3.2.1.	<i>Descriptiva</i> .....	37
3.3.	<b>Diseño</b> .....	37
3.4.	<b>Tipo de Estudio</b> .....	38
3.4.1.	<i>Investigación de Campo</i> .....	38
3.4.2.	<i>Investigación documental</i> .....	38
3.4.3.	<i>Investigación bibliográfica</i> .....	38
3.5.	<b>Población y Planificación</b> .....	38
3.5.1.	<i>Población</i> .....	38
3.5.2.	<i>Muestra</i> .....	39
3.6.	<b>Métodos, técnicas e instrumentos de investigación</b> .....	40
3.6.1.	<i>Métodos</i> .....	40
3.6.2.	<i>Técnicas</i> .....	41
3.6.3.	<i>Instrumentos</i> .....	42

### CAPÍTULO IV

4.	<b>MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	44
4.1.	<b>Análisis e interpretación de resultados</b> .....	44
4.2.	<b>Verificación de la idea a defender</b> .....	57

### CAPÍTULO V

5.	<b>MARCO PROPOSITIVO</b> .....	58
5.1.	<b>Título</b> .....	58

<b>CONCLUSIONES</b> .....	157
---------------------------	-----

<b>RECOMENDACIONES</b> .....	158
------------------------------	-----

### BIBLIOGRAFÍA

### ANEXOS



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-2:</b>	Tipos de Auditoría .....	12
<b>Tabla 2-2:</b>	Tipos de Opinión.....	21
<b>Tabla 3-2:</b>	Segmentos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	29
<b>Tabla 1-3:</b>	Consejo Administrativo .....	39
<b>Tabla 2-3:</b>	Nómina del Personal .....	39
<b>Tabla 1-4:</b>	Examen Especial a la cuenta Cartera de Crédito. ....	44
<b>Tabla 2-4:</b>	Manuales y Políticas de crédito en la cooperativa .....	45
<b>Tabla 3-4:</b>	Reglamento o manual de crédito actualizado .....	46
<b>Tabla 4-4:</b>	Verificación de la información .....	47
<b>Tabla 5-4:</b>	Requisitos legales que para la concesión de crédito .....	48
<b>Tabla 6-4:</b>	Procesos de recuperación del monto prestado .....	49
<b>Tabla 7-4:</b>	Políticas de crédito.....	50
<b>Tabla 8-4:</b>	Frecuencia de seguimiento a la cartera vencida de crédito .....	51
<b>Tabla 9-4:</b>	Personal especializado y capacitado en el área de cobranzas .....	52
<b>Tabla 10-4:</b>	Capacitación al personal de créditos y cobranzas .....	53
<b>Tabla 11-4:</b>	Estrategias para asegurar la recuperación de cartera vencida .....	54
<b>Tabla 12-4:</b>	Notificaciones a los socios.....	56

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1-2:</b>	Fases de la Auditoría. ....	14
<b>Ilustración 2-2:</b>	Papeles de Trabajo.....	17
<b>Ilustración 3-2:</b>	Tipos de Opinión. ....	20
<b>Ilustración 4-2:</b>	Tipos de Evidencias.....	23
<b>Ilustración 1-4:</b>	Examen Especial a la cuenta de Cartera de Créditos.....	44
<b>Ilustración 2-4:</b>	Manuales y Políticas de crédito en la cooperativa.....	45
<b>Ilustración 3-4:</b>	Reglamento o manual de crédito actualizado .....	46
<b>Ilustración 4-4:</b>	Verificación de la información .....	47
<b>Ilustración 5-4:</b>	Requisitos legales que para la concesión de crédito .....	48
<b>Ilustración 6-4:</b>	Procesos de recuperación del monto prestado .....	49
<b>Ilustración 7-4:</b>	Políticas de crédito.....	50
<b>Ilustración 8-4:</b>	Frecuencia de seguimiento a la cartera vencida de crédito.....	51
<b>Ilustración 9-4:</b>	Personal especializado y capacitado en el área de cobranzas .....	52
<b>Ilustración 10-4:</b>	Capacitación al personal de créditos y cobranzas.....	53
<b>Ilustración 11-4:</b>	Estrategias para asegurar la recuperación de cartera vencida.....	54
<b>Ilustración 12-4:</b>	Notificaciones a los socios.....	56

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** BALANCES

**ANEXO B:** ENCUESTA

**ANEXO C:** GUÍA DE ENTREVISTA

## RESUMEN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., no cuenta con un seguimiento a los clientes sobre sus pagos pendientes, tampoco cuenta con estrategias oportunas para recuperar la cartera y no tienen un plan de prevención y mitigación de riesgos, lo cual ha generado pérdidas de liquides en la cooperativa, por lo tanto, el objetivo de la investigación fue ejecutar un examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., periodo 2021, para determinar la razonabilidad de los saldos en la cuenta cartera de créditos. La metodología empleada fue de enfoque mixto (cuantitativo - cualitativo); el nivel de la investigación fue descriptivo; se utilizó un diseño no experimental; el tipo de estudio fue investigación de campo, investigación documental e investigación de campo, aplicadas para obtener información mediante métodos, técnicas e instrumentos, entre los cuales fueron la entrevista dirigida al jefe del área de crédito y la encuesta fue aplicada al resto del personal de la cooperativa. Mediante la metodología aplicada se logró determinar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda. no ha realizado un examen especial a la cartera de crédito y que la cooperativa realiza un seguimiento a la cartera vencida de crédito de forma trimestral. Se concluye que a la cooperativa le falta implementar un plan de mitigación de riesgo de la cartera de créditos y no realiza una valoración adecuada de los riesgos crediticios.

**Palabras clave:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <EXAMEN ESPECIAL>, <AUDITORÍA FINANCIERA>, <CARTERA DE CRÉDITO>, <CARTERA VENCIDA>, <INFORME DE AUDITORÍA>

A handwritten signature in blue ink is written over a circular stamp. The signature is stylized and appears to be 'J. A. G. G.'. The stamp is faint and circular, with some illegible text around the perimeter.

23-06-2023

1257-DBRA-UPT-2023

## ABSTRACT

The "María Inmaculada" Water Users Credit and Savings Cooperative Ltd. lacks proper customer payment monitoring, timely strategies for debt recovery, and a risk prevention and mitigation plan. As a result, the cooperative has experienced liquidity losses. Therefore, this research aimed to conduct a special examination of the credit portfolio of the "María Inmaculada" Water Users Credit and Savings Cooperative Ltd. for the period 2021 in order to determine the reasonableness of the balances in the loan portfolio. The methodology used was a mixed approach (quantitative-qualitative); the research level was descriptive; a nonexperimental design was employed; the type of study included field research, documentary research, and field investigation, using methods, techniques, and instruments, including interviews conducted with the head of the credit department and surveys administered to the rest of the cooperative's staff. Through the applied methodology, it was determined that the "María Inmaculada" Water Users Credit and Savings Cooperative Ltd. has not conducted a special examination of the credit portfolio and only performs quarterly follow-up on overdue credit. It is concluded that the cooperative needs to implement a credit portfolio risk mitigation plan and improve its assessment of credit risks.

**Keywords:** : <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE>, <SPECIAL EXAMINATION>, <FINANCIAL AUDIT>, <LOAN PORTFOLIO>, <OVERDUE PORTFOLIO>, <AUDIT REPORT>.



Lic. Leonardo E. Cabezas A.  
0601880420

23-06-2023

1257-DBRA-UPT-2023



## **INTRODUCCIÓN**

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua María Inmaculada Ltda., identificando la necesidad de mejorar el proceso crediticio, se realiza el presente trabajo de titulación un examen especial a la cartera de crédito de la COAC Usuarios del Agua María Inmaculada Ltda., cantón Riobamba, provincia Chimborazo, período 2021, con la finalidad que a través de los resultados obtenidos se pueda establecer medidas que ayuden a identificar deficiencias o irregularidades, y así como mejorar el proceso de otorgación de créditos y recuperación de cartera, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. Para la ejecución de este trabajo de titulación se estructuró en tres capítulos los cuales se describe a continuación.

Capítulo I: Marco teórico referencia, se sustenta la investigación a través de los lineamientos teóricos y referenciales de diversos autores; además, se complementa con el estudio con el marco conceptual, el cual detalla los términos que se basa el trabajo investigativo.

Capítulo II: Marco metodológico, se utiliza en la investigación, como el enfoque de investigación, nivel de investigación, diseño de investigación, tipo de estudio, población y métodos, técnicas e instrumentos de investigación, también se especifica la obtención de resultados en la aplicación de la encuesta.

Capítulo III: Marco de resultados y discusión de los resultados, se aplica una encuesta al personal de la COAC, para iniciar con la ejecución del examen especial.

Capítulo IV: Marco propositivo, se presenta el desarrollo del examen especial enfocada en la cartera de crédito de la COA Usuarios del Agua María Inmaculada Ltda., en donde se aplica de acuerdo a las fases de auditoría, se utiliza el control interno en relación al COSO I basado en el proceso crediticio que maneja la Cooperativa y se realiza las hojas de hallazgos para identificar las inconsistencias durante la ejecución del examen. Por último, se establecen un informe en donde se detallan conclusiones y recomendaciones que ayuden a una mejor gestión en el departamento de crédito y cobranza.

## CAPÍTULO I

### 1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

#### 1.1. Planteamiento del problema

La Economía Popular y Solidaria en rasgos generales se trata de un sistema económico que tienen una visión diferente a los demás sistemas financieros, se crea con el enfoque de afrontar temas sociales relacionados con la pobreza, desigualdad y el respeto por cualquier entorno o ámbito, es importante mencionar que este se puede aplicar en cualquier país ámbito, sector, comunidad, sección, sin importar las condiciones en las que se encuentre los mismos.

En Latinoamérica la Economía Popular y Solidaria se ha convertido en una tendencia y alternativa para el logro de objetivos comunes tratado de establecerse como una fuerza económica dentro de los distintos países latinoamericanos, todo esto centrado en una nueva forma de producir, vender, comprar en todo lo referente a lo necesario para vivir, por lo que dentro de países como Brasil se está aplicando políticas públicas orientadas a enfrentar campos difíciles como son la exclusión social y la pobreza.

En el Ecuador se le ha dado una gran prioridad al desarrollo de políticas en torno a fomentar la inclusión de la Economía Popular y Solidaria y prioriza la participación de la ciudadanía en general, para lo cual se busca realizar grandes reformas en el sector productivo y laboral enfocadas a desarrollar de mejor manera una seguridad social y fundamentándose en que su aplicación en que el ser humano y la sociedad debe estar siempre por encima de los recursos monetarios y el capital.

En la provincia de Chimborazo se ha comenzado a dar importancia a la Economía Popular y Solidaria como una alternativa que se establece principalmente en ayudar a los sectores más vulnerables de la provincia través de las prácticas económicas cooperativas y críticas cuyas dificultades son sostenibles por resaltar a la sociedad sin olvidarse de cuidar la naturaleza que le permite establecer sus actividades diarias. En el cantón Riobamba provincia de Chimborazo, se busca fortalecer oportunidades y mejoras en las competencias , esto entendiendo que existen sectores principalmente en la zona rural en las cuales existen personas que necesitan del apoyo financiero para desarrollar sus actividades, por tal motivo se han creado fuentes de financiamiento como lo son las Cooperativas de ahorro y Crédito las cuales suelen ser locales y adecuarse en áreas rurales o lugares donde no llegan otro tipo de entidades financiera de

carácter lucrativo y lo más importante es que tienen acceso a fondos externos que son administrados de manera apropiada.

Realizado un breve diagnóstico situacional a la organización, se evidencia una serie de falencias que afectan el normal desarrollo de las actividades diarias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua María Inmaculada Ltda., a saber:

- Falta de seguimiento a los clientes sobre sus pagos pendientes, provocando que incrementa el índice de morosidad de la COAC.
- Falta de estrategias oportunas para recuperar la cartera, lo que genera una pérdida de liquidez en la COAC.
- Falta de un plan de prevención y mitigación de los riesgos de créditos, lo cual impide contar con una herramienta administrativa que evite pérdidas crediticias.
- Falta de seguimiento a los créditos otorgados, lo cual provoca que no se detecte con antelación posibles pérdidas crediticias.
- No se comunica los riesgos identificados de la cartera de crédito por el personal al gerente, lo que provoca que no se realice planes de prevención.
- La calificación de los créditos, y el cumplimiento de los requisitos no son los adecuados, lo que conlleva que la otorgación de créditos sin justificativo.

Los problemas identificados son la base para realizar un examen especial sobre la cartera de crédito, permitiendo mitigar los riesgos encontrados a la hora de la toma de decisiones de la COAC.

## **1.2. Limitación y delimitación**

<b>Campo de acción:</b>	Examen especial
<b>Área:</b>	Auditoría financiera
<b>Factor especial:</b>	
<b>Entidad:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda
<b>Provincia:</b>	Chimborazo
<b>Ciudad:</b>	Riobamba
<b>Dirección:</b>	Chile 10-51 entre Darqua y Valenzuela
<b>Teléfono:</b>	0998 162 354
<b>Correo electrónico:</b>	<a href="mailto:coacmi@hotmail.com">coacmi@hotmail.com</a>

**Factor temporal:** Período 2021

### **1.3. Problema general de investigación**

¿De qué manera el examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2021, permitirá determinar la razonabilidad de los saldos en la cuenta cartera de créditos?

### **1.4. Problema específico de investigación**

- ¿De qué forma el examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada”, permitirá reducir el nivel de morosidad para evitar afectaciones en la liquidez de la cooperativa?
- ¿Cómo controlar al personal encargado de la otorgación de créditos para prevenir el incumplimiento de la normativa?
- ¿Cómo desarrollar un plan de mitigación de riesgo en la cartera de crédito para evitar contar con valores altos en cuentas incobrables?
- ¿De qué manera el establecimiento de los hallazgos recabados durante el proceso de examen especial ayudara a mejorar el control de la cartera de crédito?

### **1.5. Objetivos**

#### ***1.5.1 Objetivo general***

Ejecutar un examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., periodo 2021, para determinar la razonabilidad de los saldos en la cuenta cartera de créditos.

#### ***1.5.2 Objetivos específicos***

- Desarrollar el Marco Teórico en referencia al examen especial y a la cartera de créditos mediante una investigación con base bibliográfica y lincográfica especializada, actualizada y adecuada de diversos autores la cual permita sustentar y fundamentar de las variables objeto de estudio.

- Establecer el marco metodológico, mediante la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos de investigación para la recolección de información pertinente, competente y suficiente para un adecuado desarrollo del examen especial.
- Ejecutar un examen especial a la cartera de créditos a través de la aplicación de distintas técnicas y procedimientos de auditoría, a fin de emitir un informe final donde constará las respectivas conclusiones y recomendaciones.

## **1.6. Justificación**

### ***1.6.1. Justificación teórica***

El presente trabajo de titulación se justificó desde la parte teórica, debido que se procuró y aprovecho toda la información referencial teórica existentes relacionados al examen especial enfocados a la cuenta cartera de créditos de los reconocidos autores y tratadistas, en base a sus libros, artículos científicos, revistas, investigaciones similares y linografía especializada y actualizada las cuales contribuyeron a tener una idea más clara, precisa, amplia y detallada en la construcción del marco teórico de la investigación.

### ***1.6.2. Justificación metodológica***

Se justificó desde la perspectiva metodológica puesto que se utilizó distintos métodos tales como: cualitativa, cuantitativa y analítico; técnicas como observación, entrevista y encuesta; instrumentos como observación directa, guía de entrevista, cuestionario todo esto con el fin de recabar información consistente, relevante, pertinente y suficiente, que sirvió de base para la ejecución del Examen Especial a la Cartera de Créditos de la COAC.

### ***1.6.3 Justificación práctica***

El presente trabajo de titulación se justificó su realización desde la parte práctica ya que se realizó un Examen Especial a la Cartera de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2021, lo cual ayudara a disminuir las deficiencias existentes que afectan a la cuenta Cartera de Créditos mediante la aplicación de las recomendaciones que se encuentran en el informe del examen sirviendo como un instrumento de gestión para que las autoridades consigan mejorar la toma de decisiones a nivel cooperativo.

### **1.7. Idea a Defender**

Realización de un examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., periodo 2021, para determinar la razonabilidad de los saldos en la cuenta cartera de créditos.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes Investigativos

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., en años anteriores no se ha ejecutado auditorías a la cartera de créditos, por este motivo, se basó el presente trabajo de titulación en investigaciones similares que reposan en los archivos de la biblioteca de la Facultad de Administración de Empresas, de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo los mismos que se exponen a continuación:

Vega, Z., (2021, pág. 153), en su Tesis Examen especial realizada a la cuenta cartera de crédito de la COAC “San José” Ltda., ubicada en el cantón Chimbo, en la de provincia Bolívar, durante el período 2019. Concluye que:

*Al realizar el Examen Especial a la Cartera de Crédito de la COAC San José Ltda., cantón Chimbo, provincia Bolívar, en el período 2019, se pudo evidenciar que los créditos de consumo y microcrédito son colocados de manera recurrente; otra de las observaciones es la existencia de un alto índice de morosidad en la cartera de microcrédito; de otro lado, también se pudo determinar que los asesores de crédito no se sujetan al manual de crédito y cobranza existente, complementado por la falta de seguimiento a la cartera de crédito vencida; y, por último, no existe un plan de capacitación anual para el personal de crédito y cobranza.*

Según Mamallacta, K., (2022, pág. 166), en su Tesis Examen especial realizada a la cuenta cartera de créditos en la COAC “Tena” Ltda, ubicada en ciudad del Tena, en la provincia de Napo, en el periodo del año 2020. Concluye que:

*Al realizar el examen especial en la Cooperativa Tena a la cuenta de cartera de crédito, se pudo informar la razonabilidad de está cuenta, adicional a esto s pudo identificar varias debilidades, de las cuales las más particulares son: La Cooperativa tiene un alto índice de morosidad de cartera, no cuenta con un plan que mitigue los riesgos de créditos, adicional a esto presenta un incumplimiento a los procesos determinados en el Manual de Créditos que maneja la COAC.*

Por su parte Naula, A., (2018, pág. 172), en su Tesis examen especial aplicada a la cartera de crédito, realizada en la COAC “Sumac Llacta” Ltda., ubicada en la ciudad de Riobamba, perteneciente a la provincia de Chimborazo, durante el período 2017. Concluye que:

*Con la realización del examen especial aplicando las fases de Auditoría financiera se pudo identificar que: falta de implementación de un plan de mitigación de riesgo para la Cartera de Créditos, mantienen un manual y reglamento de crédito y cobranza desactualizados, no manejan un cálculo de provisiones incobrables de créditos y cuenta con una morosidad alta de la Cartera de Crédito..*

Según Sigüencia, L., (2022, pág. 97), en su Tesis Evaluación a los procesos crediticios en la COAC “Mushuc Runa” Ltda., agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, durante el periodo 2019. Concluye que:

*En el informe de la evaluación realizada a los procesos crediticios de la COAC “Mushuc Runa”, Agencia Riobamba, todos los hallazgos están con relación a la evaluación realizada al riesgo y actividades que se realizan dentro del departamento de créditos, emitiendo así recomendaciones a cada uno de los directivos de la entidad esto con la finalidad de que se apliquen los correctivos necesarios para mejorar la gestión crediticia. Debido a que en la cooperativa existe personal que no está debidamente capacitado siendo así que no es utilizada completamente sus habilidades por lo que el gerente debe indicar al mismo que hacer durante cada etapa del proceso, puesto que la explicación de los asesores no es clara.*

## **2.2. Referencias Teóricas**

### **2.2.1. Definición de la Auditoría**

Sánchez A, (2005), citado en, Biler-Reyes, S. (2017, pág. 142), menciona que la auditoría es:

*Proceso sistemático el cual se lleva a cabo con la finalidad de obtener y evaluar de forma clara y objetiva, las evidencias afines con los informes en relación con las actividades económicas o a su vez con situaciones que están relacionadas directamente con actividades desarrolladas en una entidad público o privada. Su finalidad radica en determinar en el grado de precisión de dicho contenido informativo en el cual se base a las evidencias las cuales le dieron origen, así también como determinar si estos informes son realizados en base a los principios establecidos de acuerdo al caso.*



En el mismo contexto la Association of International Certified Professional Accountants, (1983), citado en, Chimbi, C., (2015, pág. 7), manifiesta que:

*Es un examen el cual procura ser la base para poder dar a conocer una opinión en relación a la razonabilidad, consistencia y apego a los principios de contabilidad generalmente aceptados, relacionados con los estados financieros elaborados por una entidad para dar a conocer al público interesado.*

Por lo mencionado se puede inferir que la auditoría es una investigación de un examen especial que se realiza a la información financiera presentada por la entidad evaluada con la finalidad de comprobar su razonabilidad en base a los principios contables establecidos.

### **2.2.2. Características de la Auditoría**

Zorrilla, J., (2015), menciona que las características de la auditoría son:

- **Es objetiva:** ya que el examen se realiza de manera imparcial, de forma independiente, es decir sin influencias personales ni políticas. El juicio del auditor debe predominar en todo momento, la misma que estará respaldado por su capacidad profesional.
- **Es sistemática:** ya que se desarrollan las fases de todo el proceso de la auditoría,
- **Es profesional:** debido a que se ejecuta por Auditores.

Para Frett, N, (2015), citado en, Moreno, J., (2021, pág. 11) menciona que las características de la auditoría son:

- **Objetiva:** Es neutral o correcta, posee su manera de pensar e ideología, es independiente donde influye el juicio del auditor.
- **Sistemática y profesional:** La auditoría es desarrollada por profesionales especializados en contabilidad y auditoría que poseen la facultad intelectual para su desarrollo y cumplimiento con las leyes que rigen.
- **Finaliza con la elaboración de un informe escrito (dictamen):** El proceso de la auditoría finaliza con la elaboración del informe final, el cual debe ser leído con anterioridad para las respectivas correcciones y dentro de este se detallan las conclusiones y recomendaciones.

Se concluye con lo antes citado, que la auditoría se caracteriza por ser Objetiva, Desarrollarse de manera Sistemática y Profesional, y finaliza con un dictamen con él se da a conocer las conclusiones a las cuales se ha llegado.

### **2.2.3. Importancia de la Auditoría**

Montilla, O., & Herrera, L., (2006), indica que:

*La importancia de la auditoría se da en diversas direcciones, se concentra de manera amplia en la fe pública, también en que se ostenta como una segunda opinión imparcial e idónea, del mismo modo su importancia se reconoce en la representación y defensa de los intereses sociales y societarios.*

Según Hernández, B., Cabrera, S., & Flores, W., (2007, pág. 27), establece que:

*Un navegante no puede decidir rumbos para llegar a un destino si no cuenta con instrumentos que le informen cuál es la situación o lugar donde se encuentra y los elementos de que disponen para alcanzar su propósito, por tanto, un sistema de administración no alcanzará los objetivos, metas y misión de su organización si no tiene a su alcance los elementos informativos básicos e indispensables que le ayuden y soporten sus decisiones. De aquí surge la vital importancia de la Auditoría como elemento de la administración que beneficia y coadyuva en la obtención y proporcionamiento de información contable como base para conocer la marcha y evolución de la organización en cuanto a la situación financiera sus cambios que experimenta como punto de referencia para guiar su destino.*

La importancia de la auditoría radica en que este proceso permite a las entidades conocer la situación actual en la que se encuentra la misma, además pueden tomar en consideración las recomendaciones dadas por el auditor para la toma de decisiones.

### **2.2.4. Objetivo de la Auditoría**

Biler-Reyes, S., (2017, pág. 144), menciona que:

*La auditoría tiene como objetivo principal la determinación de un diagnóstico sobre un método informativo empresarial, el cual consienta la toma de decisiones sobre el*

*mismo. Por lo cual las decisiones pueden ser de varios tipos respecto al área que se evalúa.*

Para Montilla, O., & Herrera, L., (2006, pág. 11), establece que:

*El objetivo de la auditoría consiste en brindar apoyo al contratante, para lo cual la auditoría facilita un análisis, evaluación, asesoría y recomendaciones, que hayan sido revisadas por el auditor; por ende, el auditor debe ser un asesor de alta competitividad para la organización.*

El objetivo de una auditoría radica en el diagnóstico de la información contable y financiera que maneja la entidad con la finalidad de dar a conocer el estado actual de la organización.

#### **2.2.5. Alcance de Auditoría**

Según Auditool, (2018), considera que:

*Se entiende por alcance de auditoría, la “profundidad” de una auditoría realizada, de acuerdo con el objetivo que se busca. Las auditorías se realizan con diversos propósitos: Revisiones regulares de los registros que maneja la empresa, descubrimiento de errores internos de la empresa, detección de un fraude, infracciones de las normativas, entre otros. Debido a este hecho, que el alcance de la auditoría y los objetivos de la misma tienen una interpretación distinta de acuerdo a la persona que ejecuta la auditoría, así como la razón detrás de la auditoría. En ese orden de ideas, el alcance de la auditoría, entendido como la cantidad de tiempo y documentos que están involucrados en una auditoría, es un factor importante en todas las auditorías.*

Según Manrique, J., (2019, pág. 23), menciona que:

*Se determina como alcance de auditoría a los pasos necesarios para poder alcanzar el objetivo planteado en la auditoría. De acuerdo con las NIA los procedimientos necesarios para la ejecución de la auditoría serán establecidos por el auditor tomando en consideración los requerimientos mencionados en estas normas, las cuales se establecen por organismos profesionales competentes, las leyes, los reglamentos y los necesarios para la elaboración de los informes de la auditoría.*

Se puede decir que el alcance de auditoría es la profundidad que tiene una evaluación realizada según los objetivos que se hayan planteado para la ejecución de la auditoría en un lapso de tiempo determinado en base a las Normas Internacionales de Auditoría.

### 2.2.6. Tipos de la Auditoría

Yáñez, J., & Yáñez, R., (2012), establece los siguientes tipos de auditorías:

**Tabla 1-2.1:**Tipos de Auditoría

<b>Enfoque</b>	<b>Autor</b>	<b>Tipo de Auditoría</b>
Según el objeto de la auditoría	Peña Gutiérrez, Alberto (2010)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Financiera</li><li>• Operativa</li><li>• Socio-laboral</li><li>• Medioambiental</li><li>• Ética</li><li>• Informática</li><li>• De Procesos de Calidad</li></ul>
Según los elementos que interviene	Gonzalbes, M., Medina, J. (2003)	<ul style="list-style-type: none"><li>• De primera parte o Auditoría Interna</li><li>• De segunda parte</li><li>• De tercera parte</li></ul>
Según la actividad que se evalúa	Parsowith, S., (1999)	<ul style="list-style-type: none"><li>• De Sistemas</li><li>• De Procesos</li><li>• De Productos</li><li>• De Cumplimiento</li><li>• Investigación</li><li>• Interna</li><li>• Externa de segunda parte</li><li>• Externa de tercera parte</li><li>• Operativa (p. 85)</li></ul>

**Fuente:** Yáñez, J., & Yáñez R., 2012.

**Elaborado por:** Samaniego, J., 2022.

Para Cedeño, F., Ochoa, M., & Carrasco, M., (2016, pág. 8). Menciona que existe tres tipos básicos de auditoría las cuales son:

- Auditoría Financiera
- Auditoría Operacional
- Auditoría Ambiental

Por lo citado anteriormente se menciona que existen varios tipos de auditoría y estos se dividen en base a su objeto, a los elementos que intervienen y a la actividad que se va a evaluar.

### **2.2.7. Auditoría Financiera**

Villadefrancos & Rivera (2006), citado en, Luna, G., Ariza, F., & Zambrano, R., (2018), mencionan que es: “un instrumento de control e inspección el cual ayuda a la creación una disciplina de la organización y a la vez a descubrir fallas que existan en la estructura de la organización”.

Según Silva et al., (2015, pág. 99), establece que, la auditoría financiera consiste en la examinación y evaluación de documentos, estados financieros, registros y operaciones que realice la entidad, por tanto, el auditor debe ser consciente que, en ella, los estados financieros constituyen el medio y el fin para el trabajo que realiza.

Por otra parte La Contraloría General del Estado (2001), citado en, Cantoa, M., (2019, pág. 427), destaca a la auditoría financiera como:

*Un examen que se realiza a los registros, facturas, documentos y otro tipo de evidencias que respaldan a los estados financieros de una empresa, realizado por el auditor para elaborar el dictamen en relación a la razonabilidad de los resultados presentados, la situación financiera, cambios en el patrimonio; permitiendo así la determinación del desempeño de las disposiciones legales permitiendo exponer comentarios, conclusiones y recomendaciones para mejorar la gestión financiera y control interno mediante los procesos relativos.*

Por lo expuesto anteriormente se puede definir a la auditoría financiera como un examen especial que se realiza a los estados financieros de la organización a evaluar, con la finalidad de establecer si están realizados en base a las NIAS, NIIF y NAGAS.

### **2.2.8. Importancia de la Auditoría Financiera**

Luna, G., Ariza, F., & Zambrano, R., (2018), establecen que:

La importancia de una auditoría financiera para las empresas radica en la verificación del cumplimiento de las normas contables que son aplicables, y a la vez permite identificar en un tiempo adecuado las áreas que se encuentren riesgo, oportunidad y mejora, proporcionando a gerencia recomendaciones relevantes y creativas las cuales ayuden al éxito requerido en la organización.

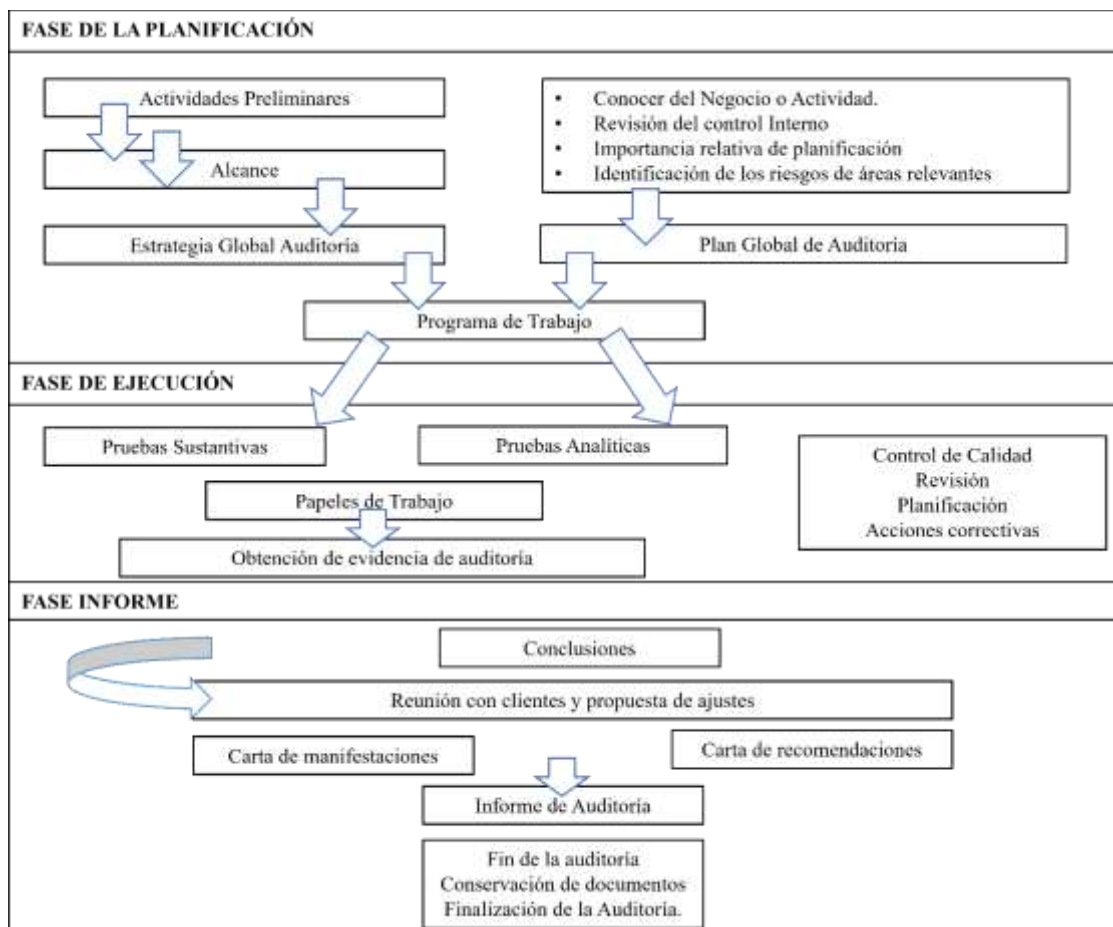
Por su parte Medina, B., (2020), señala que:

*La auditoría financiera es muy importante para tu empresa y tus ingresos, porque a través de ella se mejora la productividad de tu negocio. Al ejecutar auditorías financieras con frecuencia conlleva a la identificación de aspectos de la empresa en los cuales se debe trabajar un poco más. El resultado de las auditorías hará que identifiques si los estados financieros de tu negocio están siendo precisos, completos y sobre todo si cumplen con las normativas estipuladas.*

La importancia de la auditoría financiera radica en la necesidad de la entidad de evaluar la información financiera que presente durante un periodo determinado, las cuales deben estar en base a las normativas establecidas.

### 2.2.9. Fases de la Auditoría

Núñez, N., (2017), establece que las fases de la auditoría son las siguientes:



**Ilustración 1-2.1:**Fases de la Auditoría.

Fuente: Núñez, N., 2017.

Elaborado por: Samaniego, J., 2022.

## **Planificación:**

Es el proceso inicial de auditoría financiera, en este punto se determina el alcance, naturaleza y momento de aplicación de la auditoría o examen especial que se está ejecutando, se desarrolla además un plan global para obtener la información de la empresa y adicional a esto el programa de auditoría el cual ayuda a determinar las pruebas que permitan disminuir el riesgo de auditoría a lo mínimo. Si se realiza una planificación adecuada la fase de ejecución tendrá éxito.

## **Ejecución:**

Redondo, Llopart & Duran (1996), citado en, Núñez, N., (2017, pág. 9), mencionan que:

*Es la segunda fase de la auditoría, fase en la cual se lleva a cabo una evaluación detallada en base a los riesgos que presenten la entidad, permite la recopilación de evidencia mediante la aplicación de pruebas sustantivas, o bien analíticas. Para realizar las mismas se ejecuta un muestreo aleatorio, adicional se analizan las variaciones de los resultados y se documentan los resultados principales de la entidad. La evidencia que se logra tener durante el proceso se utilizará como base para el auditor y así podrá formar una opinión propia de los estados financieros. El auditor en base a la planificación cuenta con determinadas pruebas que permitirán reducir el riesgo en cada área y a la vez obtener evidencia necesaria y adecuada.*

## **Informe:**

Sánchez, (2015), citado en, Núñez, N., (2017, pág. 9), indica que:

*El auditor al considerar que cuenta con la evidencia necesaria para dar una opinión, al finalizar las pruebas necesarias proveerá a la dirección las conclusiones a las cuales llegó el auditor, y planteará ajustes obtenidos durante todo el proceso. La entidad decide que ajustes sugeridos por el auditor incluirá en los estados financieros, teniendo en consideración todos estos argumentos que aborda la auditoría, a raíz de esto el auditor formulará una opinión.*

Una auditoría para su elaboración consta de tres fases las cuales son: Planificación, Ejecución e Informe.

### **2.2.10. Objetivo de la Auditoría Financiera**

Lara, E., Brucil, G., & Saránuz, V., (2019, pág. 15), establece que la auditoría financiera “Tiene como objeto el estudio del sistema contable y los correspondientes estados financieros, con miras a emitir opinión independiente sobre la razonabilidad financiera mostrada en los estados financieros del ente auditado”.

Para Ruiz, (2014), citado por Elizalde, L., (2018, pág. 3), menciona que:

*Los objetivos de una auditoría financiera, son, a grandes rasgos, evaluar de forma objetiva y concreta las actividades de la empresa o cualquiera de sus áreas para cumplir sus metas. Al ser su enfoque integral, es considerada como una auditoría de economía y eficiencia y su importancia responde a la responsabilidad de reajustar la organización de la empresa para alcanzar la rentabilidad óptima.*

La auditoría financiera tiene como objetivo evaluar y emitir una opinión sobre los estados financieros elaborados por la entidad en el periodo de tiempo a evaluar.

### **2.2.11. Programas de Auditoría**

Rodríguez, I., (2019), establece que:

*Un programa de auditoría es un documento que relaciona, de manera lógica, ordenada y clara, en la cual se detallan los procesos de auditoría a ser implementados, así como la ramificación y oportunidad de su aplicación. Su principal propósito es servir de orientación mientras se realice la ejecución del trabajo y del registro permanente de la labor realizada.*

Según Ludeña, J., (2021), menciona que:

*Un programa de auditoría es la documentación que recoge la información relacionada con la planificación de diferentes auditorías en un periodo de tiempo determinado. Adicionalmente, también incluirá con detalles de cada una de ellas, como lo son el tipo de departamentos involucrados u objetivos de las mismas.*

Mediante lo citado anteriormente se puede establecer a los programas de auditoría como documentos esenciales en los cuales sirven de guía para la ejecución de la auditoría.



### 2.2.12. Papeles de Trabajo

González, M., & Aldana, V., (2017), mencionan que: “Los papeles de trabajo representan los elementos de prueba de la realización del trabajo de auditoría. Constituyen, además, la base para la preparación del informe de auditoría y para la evaluación del desempeño del equipo de trabajo”.

En el mismo contexto Alatrística, M., (2018), establece que:

*Se determinan como papeles de trabajo a todos los documentos en los cuales el auditor registra la información y datos obtenidos durante la aplicación de la evaluación y los resultados obtenidos de las pruebas ejecutadas, las cuales se utilizarán para la elaboración del dictamen final que se deberá presentar a la entidad evaluada.*

Los papeles de trabajo en una auditoría son documentos que sirven como respaldo para el auditor ya que estos contienen la información obtenida en la ejecución de la auditoría.

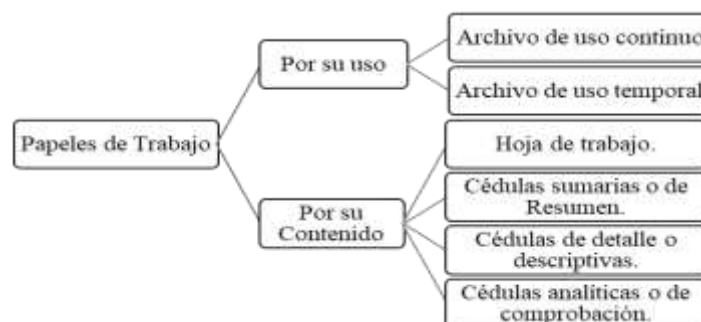
### 2.2.13. Objetivo de los papeles de trabajo

Audit, (2019), dice que:

Los papeles de trabajo como objetivo principal proporcionan el respaldo probatorio del informe final de la auditoría como resultado de la planificación, realización y revisión de las evaluaciones, con el fin de documentar si se han logrado los objetivos previstos.

### 2.2.14. Clasificación de los Papeles de Trabajo

Alatrística, M., (2018), clasifica los papeles de trabajo desde dos perspectivas:



**Ilustración 2-2.1:** Papeles de Trabajo.

Fuente: Alatriza, M., 2018.

Elaborado por: Samaniego, J., 2022.

Alatriza, M., (2018), prepara los papeles de trabajo a partir dos puntos de vista:

- **Por su uso:**

***Papeles de uso continuo:** Este tipo de papeles de trabajo contiene y manejan información útil para distintos ejercicios como lo son las actas consecutivas, contratos a plazos mayores a un año o indefinidos, catálogo de cuentas, manuales de procedimientos, cuadros de organización, entre otros. Ya que se los utiliza casi de manera permanente y se acostumbra a guardarlos en un expediente especial, fundamentalmente para cuando se requiera o se solicite esta información en la ejecución de diversos ejercicios contables a futuro.*

***Papeles de uso temporal:** En este mismo contexto, los papeles de trabajo pueden mantener información útil solo para un ejercicio explícito como confirmaciones de saldos, conciliaciones bancarias, contratos a plazo fijo menor de un año, entre otros; por este motivo dichos papeles se utilizan para formar parte del expediente de la auditoría del ejercicio.*

- **Por su contenido:**

*Los papeles de trabajo por su contenido son varios durante la aplicación de la auditoría los mismos que son claves y cuyo contenido ya esté definido como lo son: las hojas de trabajo, cédulas resumen, cédulas descriptivas y cédulas de comprobación.*

Por lo citado se puede establecer que los papeles de trabajo se clasifican por su uso y por su contenido. Por uso pueden ser de uso temporal y de uso continuo, mientras que los papeles de trabajo por su contenido pueden ser hojas de trabajo, cédulas sumarias, cédulas de detalle y cédulas analíticas.

### **2.2.15. Marcas de Auditoría e Índice de Referencias**

León, S., (2015, pág. 59), establece que:

**1) Marcas del trabajo realizado:**

*Facilitan la interpretación de la auditoría aplicada, normalmente se utilizan marcas que permiten transcribir de una manera práctica, clara y fácil de interpretar algunos*

*trabajos monótonos; como lo son comparar cifras los cuales provienen de registros auxiliares contra auxiliares mismos, lo cual se puede transcribir a los papeles de trabajo, registrando marcas cuyo significado sea el de verificado de las cifras correspondientes contra auxiliares.*

## **2) Índices de referencia:**

*Los papeles de trabajo para hacer más fácil su localización se marcan con índices que indican de manera clara la sección del expediente donde se deben archivar y así facilitar su localización cuando se necesite dicha información.*

Las marcas e índices en auditoría son símbolos que el auditor establece para poder identificar los papeles de trabajo que realiza para que estos se encuentren de manera ordenada y que permitan analizarlos con mayor facilidad.

### **2.2.16. Hallazgos de Auditoría**

Restrepo, M., (2018), indica que:

*En una auditoría se denomina como un hallazgo al producto que se genera durante un proceso auditoría realizado por la entidad fiscalizadora en relación con la gestión de la entidad auditada. indicando en qué medida se ejercen funciones de control relacionadas con las finanzas públicas a través de la fiscalización.*

En el mismo contexto Tobón, L., (2016), manifiesta que, “es una narración explicativa y lógica de los hechos detectados en el examen de auditoría, referente a deficiencias, desviaciones, irregularidades, errores, debilidades, fortalezas y/o necesidades de cambio”.

La hoja de hallazgos es un documento en el cual se da a conocer el hecho que se identificó durante la ejecución de la auditoría y consta de la condición en la cual se encontró, Criterio, Causa, Efecto, Conclusión y recomendación.

### **2.2.17. Riesgos de Auditoría**

Cruz, J., (2020), menciona que, el riesgo de auditoría se enfoca en base a modelos existentes donde encontramos un riesgo inherente y riesgo de control, estos dos referentes a la certeza o no del control interno, riesgo de detección en el cual la responsabilidad recae sobre el auditor.

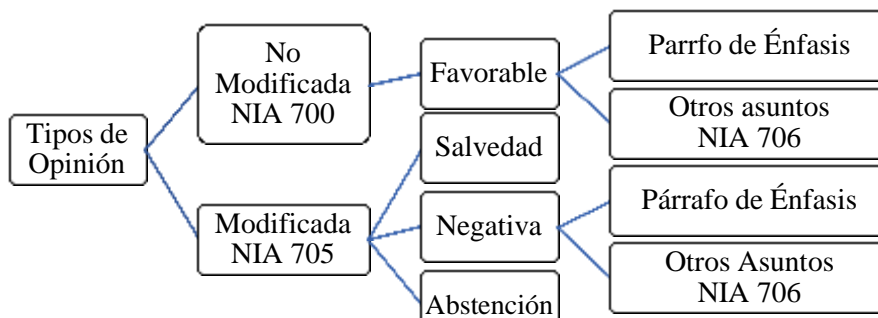
Según Figueroa, V., (2009, pág. 10), el riesgo consiste:

*Cuando el revisor fiscal encuentre que los montos contenidos en los estados financieros reflejan de manera confiable el estado financiero, los resultados de las operaciones y los flujos de fondos de la entidad para un período determinado, cuando en realidad los estados financieros no han sido adecuadamente preparados y presentados. actitud; o viceversa, el auditor concluye que los montos en los estados financieros de la entidad no reflejan adecuadamente la posición financiera, los resultados de operación y los flujos de efectivo de la entidad cuando en realidad los estados financieros se han preparado y presentado adecuadamente.*

Por lo citado anteriormente, el riesgo de auditoría es la posibilidad de que el auditor de a conocer una opinión inapropiada cuando esté elaborada de manera errónea la información administrativa, financiera y de gestión.

### 2.2.18. Tipos de Opinión

Hernández, A., & Roy., (2016), identifica los siguientes tipos de opinión:



**Ilustración 3-2.1:** Tipos de Opinión.

**Fuente:** Hernández, et al., 2016.

**Elaborado por:** Samaniego, J., 2022.

El auditor expresará una opinión favorable cuando concurren las siguientes circunstancias:

- Los informes anuales han sido elaborados en todos sus aspectos significativos de conformidad con el marco de información financiera aplicable, en particular con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.
- El auditor ha realizado su trabajo, sin limitaciones, de acuerdo con las ISSAI-ES/NIA-ES.

- En el caso de que el estado de liquidación del presupuesto forme parte de las cuentas anuales, que se hayan cumplido razonablemente en sus aspectos significativos las reglas, y normas o principios presupuestarios contenidos en la Ley General Presupuestaria o en la normativa específica aplicable o, existiendo incumplimientos, estos no afectan de forma significativa a la imagen fiel.

**Tabla 2-2.1:** Tipos de Opinión

<b>Salvedad</b>	<b>Abstención</b>	<b>Negativa</b>
<p>El auditor deberá expresar una opinión con salvedades cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habiendo obtenido evidencia de auditoría suficiente y adecuada, concluye que las incorrecciones, individualmente o en su conjunto, son materiales pero no generalizadas en relación a los estados financieros; o</li> <li>• El auditor no fue capaz de obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada sobre la cual basar una opinión, pero concluye que los posibles efectos en los estados financieros de cualquier error no detectado, si los hubiera, podrían ser materiales, aunque no generalizados</li> </ul>	<p>El auditor deberá expresar una opinión adversa (o desfavorable) si, habiendo obtenido evidencia de auditoría suficiente y adecuada, concluye que las incorrecciones, individualmente o en conjunto, son materiales y generalizadas en los estados financieros.</p>	<p>El auditor deberá abstenerse de emitir (o denegar) una opinión cuando, habiendo sido incapaz de obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada en la que basar su opinión, concluye que los efectos sobre los estados financieros de cualquier incorrección no detectada pudieran ser materiales y generalizados (pp.14-15)</p>

**Fuente:** Hernández, et al., 2016.

**Elaborado por:** Samaniego, J., 2022.

Según Benedicto, M., (2006, págs. 6-7), existen cuatro tipos de opinión en auditoría:

- **Opinión favorable:** Esta opinión representa que los estados financieros han sido preparados de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados los cuales han sido aplicados de manera continua durante el año anterior, y que los

*auditores de cuentas han sin limitación las normas de auditoría generalmente aceptadas.*

- **Opinión con salvedades:** *Esta opinión se puede aplicar cuando existen situaciones que impiden que el auditor pueda emitir una opinión favorable, por lo cual, las mismas no radican mucha importancia para que sean consideradas para la emisión de una opinión negativa.*
- **Opinión desfavorable:** *Esta clase de opinión se aplica cuando el auditor opina en razón del incumplimiento de los principios contables generalmente aceptados o de errores registrados, los balances anuales en su conjunto, no reflejan una imagen fiel del estado de la entidad que esta siendo auditada.*
- **Opinión denegada:** *Esta opinión se da cuando el auditor no pudo llegar a conseguir la evidencia suficiente para poder formar una opinión sobre los estados financieros presentados.*

#### **2.2.19. Evidencias de Auditoría**

La Norma Internacional de Auditoría 500, (2009), citada en, Moncayo, C., (2018), menciona que la evidencia de auditoría es:

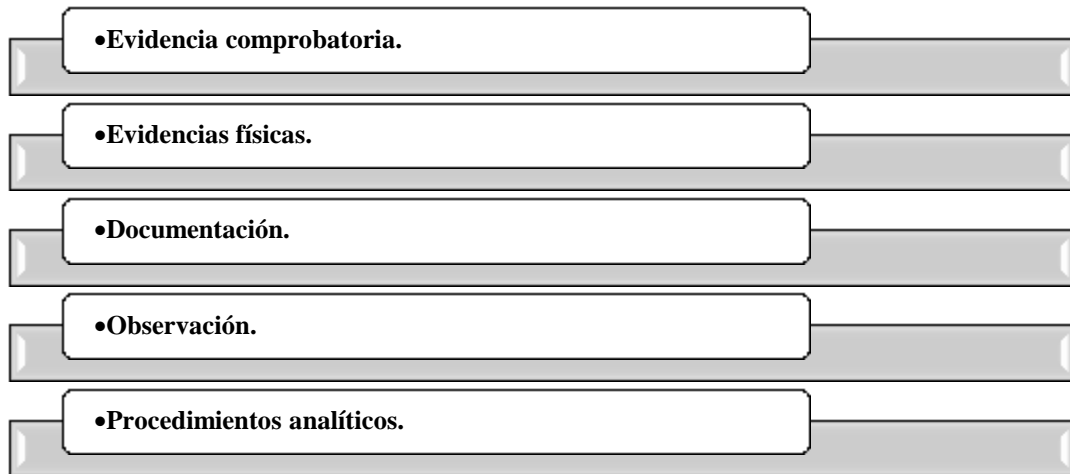
*La evidencia de auditoría es la información/documentación utilizada por el auditor para alcanzar las conclusiones en las que basa su opinión. La evidencia de auditoría contiene información comprendida dentro de los registros contables de los cuales se adquieren los estados financieros, adicionalmente de información complementaria.*

En el mismo contexto: Lliguin, V., (2016, pág. 20), indica que, “la evidencia de auditoria es la información que respaldan la existencia o veracidad de algo, la cual es obtenida a través de las pruebas de auditoria utilizadas por el auditor para extraer conclusiones en las cuales sustentan su opinión”.

Se puede manifestar que la evidencia es todo respaldo que se tiene de la información obtenida mediante la aplicación de una auditoría, la cual servirá como sustento a la opinión que emita el auditor sobre los resultados obtenidos.

### 2.2.20. Tipos de Evidencias

Villar, A., (2020, pág. 22), menciona que, la evidencia se puede decir que existen varios tipos con las que se pueden fundamentar como lo son:



#### Ilustración 4-2.1: Tipos de Evidencias

Fuente: Villar, A., 2020.

Elaborado por: Samaniego, J., 2022.

#### Evidencia Comprobatoria

Melo, I., (2014), indica que:

*Mediante sus procedimientos de auditoría, el auditor debe obtener evidencia comprobatoria suficiente y, competente en el grado que requiera, para suministrar una base objetiva que permita su opinión. Se entiende por evidencia comprobatoria, que los elementos que evidencien la autenticidad de los hechos, adicional a esto la evaluación de procedimientos contables, la razonabilidad de los resultados, entre otros., por este motivo la documentación contable por sí sola no personifica toda la evidencia que el auditor requiera para sustentar su opinión profesional.*

#### Evidencia física:

Para Hernández, D., & Sánchez, A., (2006) menciona que, este tipo de evidencia de consigue mediante una examinación y observación de manera directa de los sucesos y actividades; este tipo de evidencia se puede presentar en forma de documentos, fotografías, gráficos, cuadros, mapas o muestras materiales.

### **Evidencia documental:**

Para Hernández, D., & Sánchez, A., (2006) establece que, “puede ser de carácter física o electrónica. Pueden ser externas o internas a la organización”

### **Observación:**

Para Auditoool, (2018), menciona que:

*La observación radica en presenciar un procedimiento o proceso que es aplicado por otras personas; adicional la observación proporciona evidencia de auditoría sobre la realización de un procedimiento o proceso, por lo cual se limita al momento en el que se da la observación y ya que por el hecho de presenciar el acto esto puede afectar directamente la manera en la cual dé llevan a cabo los procedimientos.*

### **Procedimientos analíticos:**

Para Auditoool, (2018), establece que:

*Cuando el auditor encuentre que los montos contenidos en los estados financieros reflejan de manera confiable las cuentas financieras, los efectos que conllevan las operaciones y los flujos de caja de la entidad para un período determinado, cuando en realidad los estados financieros no han sido adecuadamente preparados y presentados. actitud; o viceversa, el auditor concluye que los montos en los estados financieros de la entidad no reflejan adecuadamente la posición financiera, los resultados de operación y los flujos de efectivo de la entidad cuando en realidad los estados financieros se han preparado y presentado adecuadamente.*

#### **2.2.21. Informe de Auditoría**

Gamboa, J., Ortega, X., & Zea, S., (2017, pág. 134), indica que:

*El informe de auditoría es el resultado de la información, indagación, estudios y análisis realizados por un auditor, sea dependiente o independiente; que expresa un dictamen por escrito sobre el lugar auditado en correlación con los objetivos fijados; aquí también se señalan las debilidades del control interno, todo el trabajo se lo realiza en base a las evidencias tomadas y que son suficientes para emitir un dictamen, y*



*formular recomendaciones para dar mejoras y establecer las pertinentes medidas correctoras si el acaso lo aplicara.*

Según Arenas et al., (2007), citado en, Duckardt, et al, (2019, pág. 4) menciona que: “El informe de auditoría no es más que dar a conocer los hallazgos encontrados durante la evaluación, sobre la razonabilidad de la información comprendida en los estados financieros”.

El informe es un documento en el cual se da a conocer los resultados obtenidos de la evaluación realizada, por lo cual se encontrará con la opinión que emite el auditor.

### **2.2.22. Control Interno**

Toctaquiza, C., & Peñaloza, V., (2021), indican que:

*El control interno se refiere a un sistema constituido por un organigrama y un conjunto de métodos, planes, normas, reglas, procedimientos y mecanismos de revisión y evaluación que aplica una entidad para asegurar que todas las operaciones, actualizaciones y actividades, así como la gestión de la información y los recursos , se lleven a cabo de conformidad con las normas legales y constitucionales aplicables, como parte de la política establecida por una gestión constructiva y teniendo en cuenta los fines o intenciones que se persiguen.*

Para Lattuca, Antonio Juan (2008), citado en, Gómez, M., & Lazarte C., (2019, pág. 2), establecen que, “el control interno es un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los mismos que tienen por objeto asegurar la eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa que se maneja dentro de una empresa”.

El control interno son los procedimientos propios de la empresa con los que cuenta a la hora de verificar el funcionamiento y de responder a los riesgos que pueda tener la empresa.

### **2.2.23. Examen Especial**

La Contraloría General del Estado, (2010), citado en, Sánchez, M., & Vintimilla, D., (2021, pág. 28), indican que:

*Examen Especial evalúa el desempeño, la gestión y el control interno que se emplea en una parte de los procedimientos financieros, administrativos y medio ambiental, entre otras acciones de apoyo y control; para su ejecución se aplican procedimientos y*

*métodos de auditoría o similares, se cumple con normas específicas, de conformidad con el elemento del examen y se genera un informe que contiene observaciones, causas, efectos y recomendaciones.*

Para González, (2010), citado en, Cedillo, A., (2019, pág. 34), manifiesta que pretende:

*Examinar las actividades operativas, administrativas, financieras y ecológicas de un ente, de una unidad, de un programa o de una actividad para establecer el grado de cumplimiento de sus funciones, utilización eficiente, efectiva y eficaz de recursos, logro de metas y objetivos propuestos, así como la oportunidad, confiabilidad, utilidad, veracidad de la información.*

Un examen especial es la evaluación de ciertas actividades de una entidad, en las cuales se medirán el desempeño, la gestión, el cumplimiento de sus funciones entre otro, de las que se necesite conocer cuál es su estado actual en un periodo de tiempo determinado.

#### **2.2.24. Contabilidad**

Zapata, P., (2017, pág. 20), nos manifiesta que:

*La contabilidad se define como la ciencia, la técnica y el arte de reconocer, valorar, presentar y analizar las operaciones económicas y financieras que realiza una empresa durante un periodo determinado, con el fin de conocer los resultados obtenidos y estructuras los estados financieros que servirán de base para la toma de decisiones gerenciales.*

Mientras que, Rodríguez, D., (2015), menciona que:

*Es una técnica que se utiliza para registrar todos los acontecimientos económicos producidos en una empresa, de manera sistemática y en orden cronológico expresado en términos monetarios, para controlar sus recursos y consecuentemente, informar adecuadamente a sus diferentes interesados, cuya finalidad es facilitar la toma de decisiones.*

La contabilidad es una herramienta mediante la cual las empresas realizan el registro de todos los movimientos económicos que se realizan de manera cronológica y sistemática, esto

permitirá realizar los estados financieros pertinentes los cuales formaran parte de la toma de decisiones de la empresa.

#### **2.2.25. Economía Popular y Solidaria**

Para Coraggio (2008), citado en Torres, N., Fierro, P., & Alonso, A., (2017, pág. 185), menciona que:

*Aquella que está basada en valores humanos y principios de solidaridad, que propugnan el reconocimiento de la otra persona como fundamento de la acción humana y eje de la renovación de la política, la economía y la sociedad [...] incluye al conjunto de actividades y organizaciones de carácter comunitario, asociativo, cooperativo, mutualista y demás formas colectivas, creadas para responder a las necesidades de empleo y de bienestar de los pueblos, así como a movimientos ciudadanos orientados a democratizar y transformar la economía.*

Para Saltos, J., Mayorga, M., & Ruso, F., (2016), mencionan que:

*Se puede definir a la economía popular y solidaria como un conjunto de recursos y actividades de las entidades que regulan la asignación y disposición de recursos relacionados a las actividades de financiamiento, producción, distribución y consumo, elaboradas por los trabajadores, las entidades específicas que se realizan por extensión con la finalidad de lograr tales objetivos.*

Por lo citado se puede definir que la Economía Popular y Solidaria es un sistema alternativo de carácter comunitario, asociativo, cooperativo y mutualista, el cual busca solventar las necesidades financieras y no financieras por parte de personas naturales o jurídicas.

#### **2.2.26. Cooperativa**

Cooperativas de las Américas, (2018) , menciona que, se considera como una cooperativa a la asociación libre y voluntaria de personas que se han unido con la finalidad de hacer frente a sus aspiraciones y necesidades de carácter económico, social y cultura, por intermedio de una entidad democráticamente controlada.

Para Martínez, G., (2020, pág. 4), establece que, una cooperativa “es una sociedad constituida por personas que se asocian libremente, en régimen de libre adhesión y baja voluntaria, para la

realización de actividades empresariales, encaminadas a satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas y sociales, con estructura y funcionamiento democrático.”

Por la citado se puede definir a una cooperativa como una sociedad de personas que se unen de manera voluntaria con la finalidad de realizar una actividad empresarial.

#### **2.2.27. Clasificación de las Cooperativas**

En el Artículo 35 de la Ley de Economía Popular y Solidaria, (2012, pág. 10), menciona que:

*Dentro de la clasificación de las cooperativas podemos encontrar, por su actividad económica, podrán pertenecer a uno de los siguientes grupos: producción, ahorro y crédito, vivienda, consumo, seguros, , servicios o multiactivas, de conformidad con las definiciones que constarán en el Reglamento General de la presente Ley.*

#### **2.2.28. Cooperativa de Ahorro y Crédito**

Agotegaray, (2008), citado en, García et al., (2018, pág. 2) , nos manifiesta que:

*Las Cooperativas de Ahorro y Crédito integran a un conjunto de personas que aportan de manera equitativa al capital social, entendido al mismo como integración social, relacionada con acciones explícitas por comunidades o colectivos a partir de objetivos comunes que les generen un beneficio.*

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Ecuador. 2011, citado en, Pérez, R., (2015, pág. 29), establece que:

*Art. - 81.- Cooperativas de ahorro y crédito. – Se puede definir como un tipo de organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas las cuales se asocian de manera libre y voluntariamente, esto con la finalidad de realizar actividades intermediadoras de carácter financiero y conlleva una responsabilidad social con los socios de la unión y, antepuesta la autorización de la Superintendencia, con terceras personas y con los clientes los cuales estarán sujetos a distintas regulaciones y principios reconocidos en la Ley.*

Por lo citado anteriormente se puede definir a las Cooperativas de ahorro y Crédito como una entidad financiera, que se forma con la finalidad de brindar servicios financieros bajo las leyes establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

### 2.2.29. Segmentos de las Cooperativa de Ahorro y Crédito

La Superintendencia de Economía Popular Y Solidaria, (2022), establece que, “las entidades que forman parte del sector financiero popular y solidario son determinadas en base al saldo que mantienen en sus activos por lo cual se establecerán en base a los segmentos”.

**Tabla 3-2.1:** Segmentos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Segmento	Activos
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022.

**Elaborado por:** Samaniego, J., 2022.

### 2.2.30. Crédito

Rodríguez, O., (2008, pág. 37), define al crédito como:

*El crédito abarca los aplazamientos de pago que se conceden entre sí las empresas fuera de lo que es su objeto comercial. Se trata, fundamentalmente, de deudas contraídas con acreedores o financiación concedida a deudores diversos. El crédito financiero tiene lugar entre grupos reducidos de empresas, sobre todo entre compañías que forman parte de un mismo grupo económico-financiero.*

La Superintendencia de Bancos, (2022), menciona que:

*Es el uso de un capital ajeno por un tiempo determinado a cambio del pago de una cantidad de dinero que se conoce como interés. // Obtención de recursos financieros en el presente sin realizar un pago instantáneo, bajo la promesa de regresarlos en un*

*futuro en condiciones establecidas. Crédito bancario: es un contrato por el cual una entidad financiera pone a disposición del cliente cierta cantidad de dinero, el cual deberá de devolver con intereses y comisiones según los plazos pactados.*

Por lo citado se puede definir al crédito como una actividad de financiamiento mediante cual se adquiere dinero bajo el compromiso de ser devuelto en una fecha especificada y bajo condiciones indicadas a la hora de realizar esta actividad.

### **2.2.31. Las 5 C de crédito**

Para Morales, A., (2015, pp. 27-33), manifiesta que:

**1. Conducta:** *al valorar la conducta es determinar la calidad moral y capacidad administrativa de los clientes, a través de un análisis cualitativo del riesgo del deudor, que incluye evaluar la calidad y veracidad de la información del cliente, el desempeño en el pago de sus obligaciones con los bancos y con otros acreedores, liderazgo y las consecuencias en su operación.*

**2. Capacidad de pago histórica:** *analizar la capacidad de pago histórica, es evaluar la habilidad del cliente de haber generado, en el pasado, los recursos suficientes para cumplir con sus compromisos financieros a través de un análisis cuantitativo de su riesgo financiero.*

**3. Capacidad de endeudamiento:** *medir la solidez de la estructura financiera de la empresa, evaluando la congruencia de los recursos solicitados acordes con su giro principal; todo ello, a través de un análisis cuantitativo del riesgo financiero del deudor.*

**4. Condiciones macroeconómicas:** *determinar el comportamiento de la industria en su conjunto, para poder establecer la influencia con la capacidad financiera que tiene el adeudado.*

**5. Capacidad de pago proyectada:** *al examinar la capacidad que tiene un cliente para generar efectivo suficiente en el futuro y cumplir sus compromisos financieros, con base en la viabilidad de su negocio, dentro de la industria.*

Al respecto, las cinco “C” de crédito se puede mencionar que son un grupo de parámetros establecidos para evaluar al socio antes de conceder un préstamo así evitando índices altos de morosidad los cuales puedan dañar la liquidez de la entidad.

### **2.2.32. Cobranza**

Por otra parte, Guerra, (2016), citado en, Reyes et al., (2022, pág. 26), menciona que, “la cobranza se entiende como un proceso continuo de consistencia en una serie de acciones planificadas y coordinadas, realizadas de manera oportuna, cuya finalidad es maximizar la recuperación de los créditos impagados”.

De igual modo, Westreicher, (2020), citado en, Zapata, R., (2022, pág. 55), señala que, “la cobranza es el proceso por el cual se obtiene el pago por la contraprestación del bien o servicio y puede darse antes o después de entregar el bien o servicio al cliente”.

Por lo citado anteriormente la cobranza es un proceso que se realiza con la finalidad de recuperar un monto de un pago que no fue ejecutado.

### **2.2.33. Política de Crédito y Cobranza**

#### **Política de Crédito:**

Fuentes, S., (2016, pág. 11), menciona que:

*Una política de crédito es la forma en que una empresa quiere que se hagan las cosas en lo relativo a los clientes, los criterios que se van a utilizar para tomar decisiones, así como los objetivos de crédito que se han de alcanzar cuantificados en cifras. Las políticas de crédito representan una herramienta que proporciona pautas de trabajo a los empleados para conseguir los mejores resultados en la gestión del crédito comercial.*

#### **Política de Cobranza:**

Fuentes, S., (2016, pág. 16), indica que, las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas una vez vencidas. La efectividad de las políticas de cobro de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables.

La política de crédito son instrucciones mediante las cuales la entidad financiera da a conocer el proceso que se debe llevar a cabo para el otorgamiento de un crédito, por otra parte, las políticas de cobranza son procedimientos que se llevan a cabo para la recuperación del dinero que ha sido otorgado en un crédito.

#### ***2.2.34. Tipos de políticas de crédito y cobranzas***

Según Brachfield, (2009), citado en, Naula, A., (2018, págs. 92-93), menciona los siguientes tipos de crédito y cobranza:



**Política Normales.** - Son las más convencionales y buscan el equilibrio en el riesgo de clientes, asumiendo en algunos casos ciertos riesgos y permitiendo los plazos de pago comunes en la industria.

**Política Restrictiva.** - Son aquellas a las que predomina el aspecto financiero sobre el comercial, dando prioridad al coste del crédito y no a los efectos comerciales que pueda significar la decisión de conceder o denegar u crédito.

**Política Flexible.** - Es un instrumento para ganarnos al cliente, por las cuales se dan concesiones en los créditos contemplados como inversiones para ayudar a los clientes y así se pueda ganar una cuota.

Según Van Horne y Wachowicz, (2002), citado en, Mantilla et al., (2015, pág. 23), establece que:

*Las condiciones económicas, los precios asignados a los productos y la calidad de los mismos, además de las políticas de crédito de las empresas, son los factores más importantes que influyen en las cuentas por cobrar de una empresa. No obstante, al igual que con otros activos circulantes, los directores pueden variar el nivel de cuentas por cobrar y mantener el equilibrio entre rentabilidad y el riesgo. Reducir los estándares de crédito puede estimular la demanda, lo que, a su vez, debe traducirse a mayores ventas y utilidades. No obstante, implica un costo mantener las cuentas adicionales por cobrar, además de un riesgo mayor de pérdidas por cuentas incobrables.*

### **2.2.35. Riesgo Crediticio**

Brenes, R., (2017, pág. 3), indica que, “el riesgo crediticio corresponde a la probabilidad de quebranto o pérdida que se produce en una operación financiera cuando la contraparte incumple parcial o totalmente con una obligación pactada”.

La Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), (2009), citada en, Callahue, W., (2019, pág. 27), menciona que, el riesgo de crédito llamado también riesgo crediticio se define como aquella posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes o terceros obligados a cumplir con las obligaciones registradas en el balance de la entidad.

El riesgo crediticio es la posibilidad de pérdida que se da por la falta de pago de los deudores que contrajeron una obligación con la entidad.

### **2.2.36. Morosidad**

Vásquez, (2014), citado por, Mamani, M., (2019, pág. 6), menciona que:

*Se puede entender como morosidad de diferentes significados en el mundo de los negocios y las fianzas, se puede definir a este concepto como un término que generalmente se refiere al interés derivados del incumplimiento de las obligaciones dinero y tiempo determinado.*

Para Delgado et al., (2020, pág. 206), “la morosidad es una variable de gran relevancia para una entidad financiera, pues a través del índice de morosidad permite medir el desempeño de las entidades”.

La morosidad se la puede definir como una actividad la cual se da a la hora de no cumplir con el pago en el tiempo establecido generando así un interés.

### **2.2.37. Cartera de Crédito**

Mangones, (2006), citado en, Bone, R., (2017, pág. 23), menciona que:

*Se puede definir a la cartera de crédito como un conjunto de documentos que protegen los activos financieros o a su vez las operaciones de financiamiento de un tercero, y el titular de este documento o cartera tiene el derecho a hacer cumplir las obligaciones establecidas en este documento.*

Según Zapata, P., (2017), considera que:

*La cartera de créditos y cobranzas son las cuentas por cobrar formadas por la venta de bienes o servicios a crédito, ya que esto corresponde a la empresa el derecho de percibir efectivo en un futuro por la transacción a crédito hecha en la actualidad, siendo esta cuenta un activo para la entidad.*

### **2.2.38. Tipos de Cartera de Crédito**

Basado en el Artículo 3. De La Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las COAC´s del Ecuador., (2015), citado por, Moreno, J., (2021), menciona los siguientes tipos de carteras de créditos:

***Cartera por vencer:*** Es el saldo que a la presente fecha de la obligación se encuentra al día.

***Cartera vencida:*** Es el saldo que presenta días de vencimiento es decir atraso de pago por parte de los deudores o clientes.

***Cartera que no devenga intereses:*** Este saldo se obtiene de la diferencia del capital pendiente de pago y la cartera vencida.

***Cartera en Mora:*** Es cuando se ha iniciado acciones de cobranza por la falta de pago para el cliente y le generan intereses para la empresa y un alto riesgo de su recuperación.

***Cartera Demandada o Judicial:*** Es el proceso judicial de cobro ante la falta de pago por el cliente, en el caso de que este se niegue a llegar a una negociación, solicitar al tribunal que cobre la deuda ganada.

***Cartera improductiva:*** Este es resultado de sumar la cartera morosa a la cartera sin intereses.

### **2.3. Referencias Conceptuales**

#### **2.3.1. Anomalías**

Real Academia Española, (2021) la define como, “desviación o discrepancia de una regla o de un uso”.

#### **2.3.2. Cartera vencida**

Ramírez (2016), citado en, Suárez, V., (2018), menciona que:

*La cartera vencida en una empresa hace referencia a los clientes que por diversas circunstancias no han cancelado su deuda a tiempo, dejando en efecto, que se tomen acciones administrativas o judiciales para su recuperación. La cartera vencida representa en sí, el total de montos de créditos que han incumplidos los plazos de pago, establecidos en el contrato de venta.*

#### **2.3.3. Estados Financieros**

Sevilla, A., (2015), menciona que:

*Los estados financieros, también denominados cuentas anuales, informes financieros o estados contables, son el reflejo de la contabilidad de una empresa y muestran la estructura económica de ésta. En los estados financieros se plasman las actividades económicas que se realizan en la empresa durante un determinado período.*

#### **2.3.4. Fraude**

ACFE, et al., (2018), indica que, “el Fraude es un fenómeno económico, social y organizacional, aplicado a la contabilidad o finanzas y consiste en cualquier acto u omisión de naturaleza dolosa y por tanto de mala fe, o de negligencia grave”.

#### **2.3.5. Liquidez**

Según Lawrence J, (2012), citado en, Arroba et al., (2018), indica que:

*La liquidez corriente, es una de las razones financieras citadas con mayor frecuencia, con la cual se logra medir la capacidad de respuesta que tiene o que maneja la empresa en base a sus deudas actuales. Por lo general, cuanto más alta es la liquidez corriente, mayor liquidez tiene la empresa.*

#### **2.3.6. Razonabilidad**

Yáñez, K., (2020, pág. 17), determina que:

*La razonabilidad, hace referencia a la condición de aquello que resulta razonable y sinónimo de justicia. En auditoría, razonabilidad sintetiza la aplicación de los principios, políticas y normas contables en la elaboración y presentación de los estados financieros de una empresa, a fin de que el estado financiero, los efectos de las operaciones realizadas y los flujos de caja de la misma sean entendibles y verificables por terceras personas al que los elabora.*

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Enfoque de Investigación

Hernández-Sampieri y Mendoza (2008), citado en, Torres, R., (2019, pág. 45), menciona que:

*Los métodos mixtos o híbridos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recolectada denominadas metas inferenciales y así lograr una mayor captación las actividades anormales que se encuentran bajo estudio.*

En esta investigación se trabajó con un enfoque mixto, es de decir que fue cualitativa y cuantitativa. Cuantitativa ya que se trabajó con información financiera como tasa de morosidad, monto de créditos, pagos de créditos, porcentajes de interés, balances y estados financieros; y cualitativa, en base al análisis de manuales y de procesos como crediticio y cobranzas.

#### 3.2. Nivel de Investigación

##### 3.2.1. Descriptiva

Nicomedes, E., (2018, pág. 2), establece que, “es una investigación de segundo nivel, inicial, cuyo objetivo principal es recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones de las personas, agentes e instituciones de los procesos sociales”.

El presente trabajo de investigación fue de nivel descriptivo ya que se recolecto datos relevantes para el levantamiento de información lo cual permitió realizar la descripción respectiva a los resultados obtenidos durante la aplicación de la encuesta.

#### 3.3. Diseño

El diseño que empleo en el trabajo de investigación es no experimental, esto debido a que no se han manipulado las variables de estudio y se mantuvieron en estado original.

### **3.4. Tipo de Estudio**

#### **3.4.1. Investigación de Campo**

Vieira et al., (2018, pág. 11), establece que, “El trabajo de campo está basado en la recolección de datos reales los cuales no hayan sido manipulados, una de las herramientas recomendadas para el trabajo de campo son las encuestas”.

En la presente investigación se utilizó la investigación de campo, ya que se aplicó encuestas y entrevistas lo cual permitió la obtención de información en base al objeto de estudio.

#### **3.4.2. Investigación documental**

Vieira et al., (2018), menciona que “se define como investigación documental a dicha indagación que se basa en la recopilación profunda de información y estudio sobre el tema”.

En el presente trabajo de titulación se utilizó la investigación documental ya que se analizó e interpreto documentos financieros legales como estados de resultados, balances entre otros de la COAC con los cuales se llegó a las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

#### **3.4.3. Investigación bibliográfica**

El presente trabajo de titulación trata de una investigación bibliográfica, debido a que consiste en la recopilación de información de datos bibliográficos como documentos web, revistas, artículos y textos necesarios para el tema.

### **3.5. Población y Planificación**

#### **3.5.1. Población**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito USUARIOS DEL AGUA “MARÍA INMACULADA” LTDA. Cuenta con un total de 8 empleados y 14 personas en el consejo ejecutivo, de la cual fue objeto de estudio:

**Área administrativa:** 14 empleados.

**Área de crédito:** 8 empleados

### 3.5.2. Muestra

Considerando que el objeto de estudio son veintidós personas, no es necesario realizar el cálculo de la muestra.

**Tabla 1-3:** Consejo Administrativo

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>CARGO</b>	<b>N° IDENTIFICACIÓN</b>
Guerrero Palacios Ana Belen	Gerente	1716867815
Oleas Chapalbay David Fernando	Presidente	0602282352
Usca Tiuquinga Diego Armando	Vicepresidente	0603887522
Sanchez Luna Joselin Elizabeth	Secretario	0604281139
<b>VOCALES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</b>		
Oleas Chapalbay David Fernando	Vocal Principal 1	0602282352
Usca Tiuquinga Diego Armando	Vocal Principal 3	0603887522
Silva Barragan Sandra Aracely	Vocal Principal 3	2101142574
Chinlle Sinaluisa Carlos Gabriel	Vocal Principal 4	0603368440
Londo Aguilar Emma Mercedes	Vocal Principal 5	0602171316
Silva Conde Angel Alberto	Vocal Suplente 1	0603969387
Bonifaz Pilataxi Segundo Carlos	Vocal Suplente 2	0602460867
Santillan Abarca Pedro Rodimiro	Vocal Suplente 3	1704190766
Janeta Londo Pablo Vicente	Vocal Suplente 4	0603298019
Abarca Portalanza Clemente Manuel	Vocal Suplente 5	0601320278

Fuente: COAC Usuarios del Agua "María Inmaculada", 2022.

Elaborado por: Samaniego, J., 2022

**Tabla 2-3:** Nómina del Personal

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>CARGO</b>
Castillo Castillo Sergio Danilo	Jefe De Créditos
Caisaguano Salao Blanca Edith	Recaudador-Cobrador
Daquilema Pinta Edison Paul	Asistente De Créditos
Moya Palacios Rafael	Asistente De Créditos
Murillo Paguay Maria Elizabeth	Recaudador Cobrador
Pazmiño Orozco Diego Fernando	Recaudador Cobrador
Tingo Asqui Mayra Rocio	Oficial De Cumplimiento

### 3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

#### 3.6.1. Métodos

##### **Método Inductivo**

Para Hurtado León y Toro Garrido (2006), citado en, Prieto, B., (2018, pág. 10), menciona que, “etimológicamente se deriva de la conducción a o hacía—es un método basado en el razonamiento, el cual “permite pasar de hechos particulares a los principios generales”.

En el presente trabajo de investigación se utilizó este método ya que permitió ordenar desde las ideas particulares a los generales aplicando a la verificación de la idea a defender.

##### **Método Deductivo**

Prieto, B., (2018, pág. 11), menciona que “el método deductivo basa sus cimientos en determinados fundamentos teóricos, hasta llegar a configurar hechos o prácticas particulares”.

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó el método deductivo con el fin de verificar el cumplimiento de la normativa legal de la COAC sobre el otorgamiento de préstamos para estableces un conjunto directrices y programas durante la revisión de la cartera de crédito a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada. Ltda.”

##### **Método Analítico**

Novas et al, (2017, pág. 2), menciona que:

*En un método analítico, varias variables (también llamados factores) pueden influir en la magnitud y calidad de sistema estudiado. Por lo tanto, los métodos herramientas analíticas, cuando se desarrollan, también necesitan optimización a través de investigación de variables y sus niveles.*



Se utilizó este método con ya permitió llevar a cabo la revisión de la cartera de créditos elaborando un análisis de la situación financiera actual de la COAC para poder identificar las falencias con la que cuenta la institución y posterior emitir conclusiones y recomendaciones.

### **3.6.2. Técnicas**

#### **Observación**

Piza, N., Amaiquema, F., Y Beltrán, G., (2019), menciona que la observación “implica a todos los sentidos, no tiene un formato propio, solo las reflexiones y la sensatez del investigador.”

Se utilizó esta técnica ya que permitió obtener información real de la empresa la cual se dio mediante una visita a la COAC y sus respectivas instalaciones, por lo cual se permitió observar los procedimientos que llevan a cabo para el otorgamiento de un crédito.

#### **Encuesta**

Para Lanuez y Fernández (2014), citado en, Feria, H., Mantilla, M., Y Mantecón, S., (2020, pág. 11), considerada a la encuesta como:

*Una entrevista por cuestionario. Si se considera el carácter auto administrado de ese método, no se puede compartir dicha aseveración, toda vez que el diálogo aquí es del encuestado consigo mismo, mediado por el cuestionario del correspondiente instrumento metodológico. Sin embargo, dan de ella una adecuada definición, al considerarla como método de empírica que utiliza un instrumento o formulario impreso o digital, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio, y que los sujetos que aportan la información, llenan por sí mismos.*

Se utilizó esta técnica ya que permitió obtener información real de la empresa la cual se dio mediante un dialogo entre el entrevistado y el investigador y se aplica al gerente general de COAC.

#### **Entrevista**

Para Lanuez y Fernández (2014), citado en, Feria, H., Mantilla, M., Y Mantecón, S., (2020, pág. 7), considerada a la encuesta como “el método empírico, basado en la comunicación interpersonal establecida

entre el investigador y el sujeto o los sujetos de estudio, para obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema”.

La entrevista se realizó a la persona designada como jefe del Área de Crédito de la COAC Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., con la finalidad de reunir información y así poder efectuar la evaluación al área de crédito de la COAC.

### **3.6.3. Instrumentos**

#### **Observación- directa**

Según, (Bernal, 2010), citado en, Rodríguez, A., (2020), menciona que la observación directa:

*Este tipo de técnica día a día va generando una mayor credibilidad en la misma y su uso tiende a generalizarse porque permite obtener la información de manera directa y fiable, si se hace de forma sistemática y estrictamente controlada, motivo por el cual hoy en día se utilizan medios audiovisuales totalmente completos, principalmente en saberes del comportamiento de las personas en su lugar de trabajo.*

Se aplicó este instrumento en la investigación para ver directamente aquellas falencias existentes dentro de la COAC a partir de ello dar recomendaciones a los inconvenientes encontrados.

#### **Entrevista**

Se formuló un conjunto de diez preguntas abiertas diseñadas para un diálogo adecuado, el mismo fue establecido por el investigado luego ser aplicado al personal de la COAC para obtener información clara y concisa.

Bernal, C., (2010, p. 194), en relación a la entrevista, menciona que:

*Es una técnica que está encaminada a establecer un contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio.*

## **Cuestionario**

Según Baena, G., (2017, p. 83), señala que:

*Se elaboró un cuestionario con doce preguntas de forma cerrada las cuales fueron aplicadas al total de veinte y cuatro colaboradores de la Cooperativa, los cuales supieron responder con toda seguridad con la finalidad de facilitar una información real sobre la situación actual de la COAC.*

## CAPÍTULO IV

### 4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Análisis e interpretación de resultados

Encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda.

##### Pregunta 1

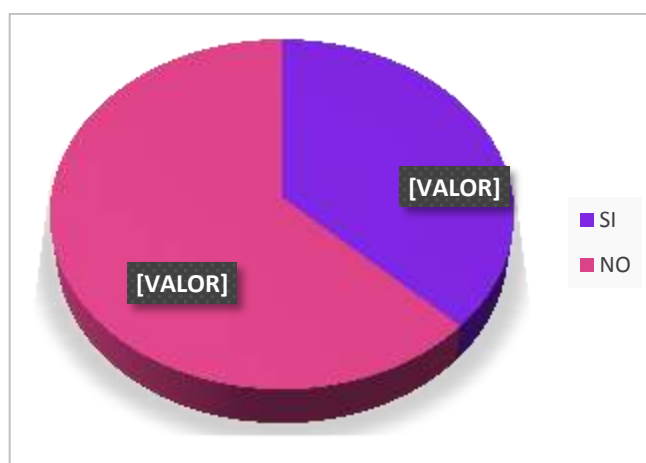
¿Se ha realizado un Examen Especial a la cuenta de Cartera de Créditos en la COAC?

**Tabla 1-4:** Examen Especial a la cuenta Cartera de Crédito.

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	8	37%
NO	14	63%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada, 2022.

Elaborado por: Samaniego, J., 2022.



**Ilustración 1-4:** Examen Especial a la cuenta de Cartera de Créditos

Elaborado por: Samaniego, J., 2022.

##### Análisis e interpretación:

Del total de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., con respecto a la realización del Examen Especial a la cuenta de Cartera de Créditos se logró determinar el siguiente resultado que el 63% responde que No se ha realizado un examen especial a la cartera de crédito de la COAC y

el 37% responde que Sí se lo ha realizado, analizando la realidad de los resultados se puede decir que es viable el desarrollo del presente trabajo de titulación porque la cuanta cartera de crédito de la COAC necesita ser evaluada.

## Pregunta 2

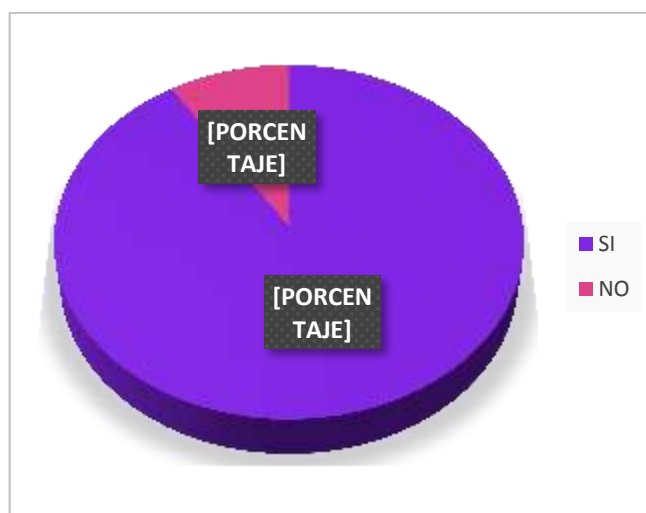
¿Existen manuales y políticas de crédito en la cooperativa?

**Tabla 2-4:** Manuales y Políticas de crédito en la cooperativa

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	20	91%
NO	2	9%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada, 2022.

Elaborado por: Samaniego, J., 2022.



**Ilustración 2-4:** Manuales y Políticas de crédito en la cooperativa.

Elaborado por: Samaniego, J., 2022.

## Análisis e interpretación:

Del total de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., con respecto a si existen manuales y políticas de crédito se logró determinar el siguiente resultado que 91% responde que Si existen manuales y políticas de crédito mientras que el 9% responde que No. Lo que nos indica que la COAC si cuenta con manuales y políticas crédito.

### Pregunta 3

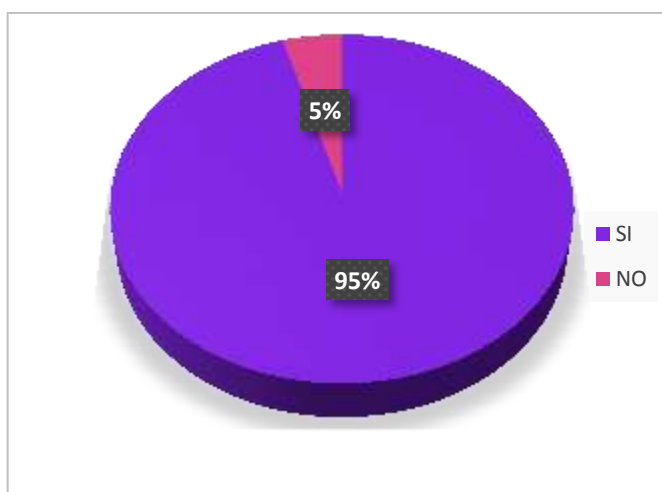
¿El departamento de Crédito y Cobranza cuenta con un reglamento o manual de crédito actualizado?

**Tabla 3-4:** Reglamento o manual de crédito actualizado

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	21	95%
NO	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada, 2022.

Elaborado por: Samaniego, J., 2022.



**Ilustración 3-4:** Reglamento o manual de crédito actualizado

Elaborado por: Samaniego, J., 2022.

### Análisis e interpretación:

Del total de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., con respecto a si el departamento de Crédito y Cobranza cuenta con un reglamento o manual de crédito actualizado se logró determinar el siguiente resultado el 95% responde que Si cuentan con un reglamento de crédito actualizado y el 5% responde que No. Lo que nos indica que la COAC si cuenta con reglamentos de créditos actualizados los cuales no han sido socializados a todo el personal de ahí su desconocimiento, los manuales actualizados le permiten a la COAC otorgar créditos en base a los reglamentos actuales.

#### Pregunta 4

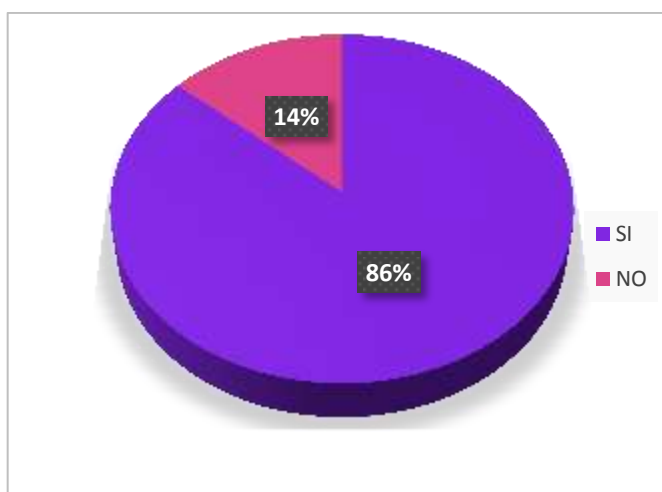
¿El comité de crédito de la COAC verifica la información presentada por el socio a la hora que solicita un crédito?

**Tabla 4-4:** Verificación de la información

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	19	86%
NO	3	14%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada, 2022.

Elaborado por: Samaniego, J., 2022.



**Ilustración 4-4:** Verificación de la información

Elaborado por: Samaniego, J., 2022.

#### **Análisis e interpretación:**

Del total de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., con respecto a si el comité de crédito de la COAC verifica la información presentada por el socio se logró determinar el siguiente resultado el 86% responde que Si existe un control que permite la verificación de la información en relación de una solicitud crediticia y el 14% responde que No. Lo que nos indica que la COAC si verifica la información presentada por los socios a la hora que solicita un crédito.

## Pregunta 5

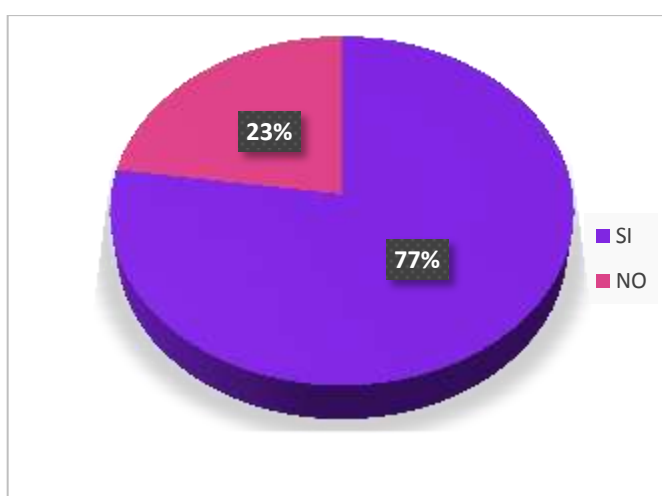
¿Se solicita al socio los requisitos legales que para la concesión de crédito?

**Tabla 5-4:** Requisitos legales que para la concesión de crédito

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	17	77%
NO	5	23%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada, 2022.

Elaborado por: Samaniego, J., 2022.



**Ilustración 5-4:** Requisitos legales que para la concesión de crédito

Elaborado por: Samaniego, J., 2022.

### Análisis e interpretación:

Del total de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., con respecto a si se solicita al socio los requisitos legales que para la concesión de crédito se logró determinar el siguiente resultado el 77% responde que Si se solicitan requisitos legales por parte de la COAC para la concesión de créditos y el 23% responde que No. Lo que nos indica que la COAC solicita requisitos legales específicos para la concesión de créditos.



### Pregunta 6

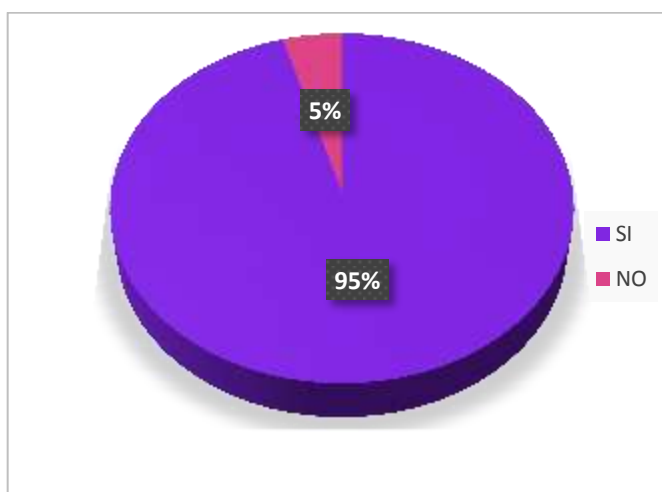
¿Los procesos que realiza para la concesión de créditos garantiza la recuperación del monto prestado?

**Tabla 6-4:** Procesos de recuperación del monto prestado

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	21	95%
NO	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada, 2022.

Elaborado por: Samaniego, J., 2022.



**Ilustración 6-4:** Procesos de recuperación del monto prestado

Elaborado por: Samaniego, J., 2022.

### Análisis e interpretación:

Del total de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., con respecto a si los procesos que se realizan para la concesión de créditos garantizan la recuperación del monto prestado se logró determinar el siguiente resultado, el 95% responde que la COAC Si aplica procesos que garanticen la recuperación del monto prestado y el 5% responde que No. Lo que nos indica que la COAC se protege y garantiza la recuperación del monto otorgado en el crédito.

### Pregunta 7

¿Las políticas de crédito que tiene la COAC son difundidas a los responsables de análisis y concesión de créditos?

**Tabla 7-4:** Políticas de crédito

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	22	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada, 2022.

Elaborado por: Samaniego, J., 2022.



**Ilustración 7-4:** Políticas de crédito

Elaborado por: Samaniego, J., 2022.

### Análisis e interpretación:

Del total de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., con respecto a si las políticas de crédito que tiene la COAC son difundidas a los responsables de análisis y concesión de créditos se logró determinar el siguiente resultado, el 100% responde que Si se aplican políticas de crédito las cuales son difundidas a las analistas y encargados de la concesión de créditos y el 0% responde que No. Lo que nos indica que la COAC difunde las políticas de crédito a los responsables de la concesión de los mismos.

### Pregunta 8

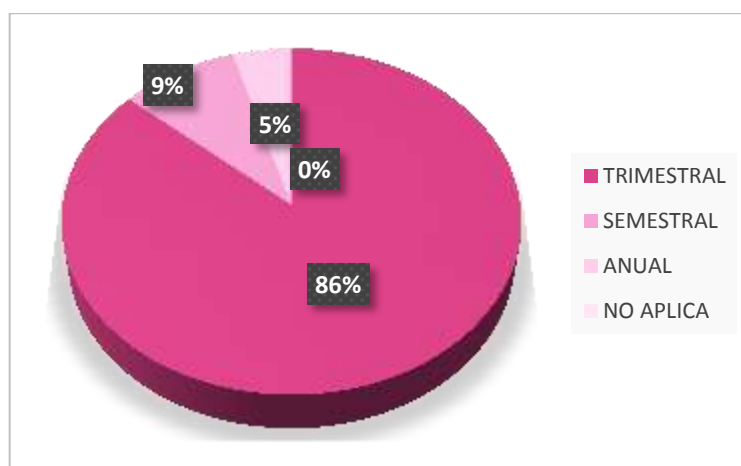
¿Con qué frecuencia se realiza un seguimiento a la cartera vencida de crédito?

**Tabla 8-4:** Frecuencia de seguimiento a la cartera vencida de crédito

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
TRIMESTRAL	19	86%
SEMESTRAL	2	9%
ANUAL	1	5%
NO APLICA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada, 2022.

Elaborado por: Samaniego, J., 2022.



**Ilustración 8-4:** Frecuencia de seguimiento a la cartera vencida de crédito

Elaborado por: Samaniego, J., 2022.

### Análisis e interpretación:

Del total de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., con respecto a con qué frecuencia con la que se realiza un seguimiento a la cartera vencida de crédito se logró determinar el siguiente resultado, el 86% responde que se la realiza de manera trimestral, el 9% responde que se realiza de manera semestral y el 5% responde que se realiza de manera anual la frecuencia de seguimiento a la cartera vencida de crédito. Lo que nos indica que la COAC realiza un seguimiento a la cartera vencida de crédito de manera trimestral.

### Pregunta 9

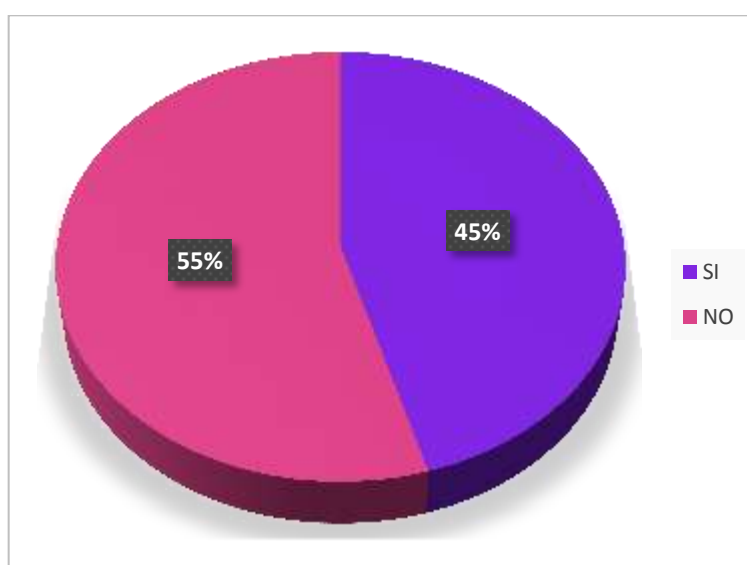
¿Existe el personal especializado y capacitado en el área de cobranzas?

**Tabla 9-4:** Personal especializado y capacitado en el área de cobranzas

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	10	45%
NO	12	55%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada, 2022.

Elaborado por: Samaniego, J., 2022.



**Ilustración 9-4:** Personal especializado y capacitado en el área de cobranzas

Elaborado por: Samaniego, J., 2022.

### Análisis e interpretación:

Del total de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., con respecto a si existe el personal especializado y capacitado en el área de cobranzas se logró determinar el siguiente resultado que el 55% responde que No cuenta con personal especializado y capacitado en el área de cobranzas de la COAC y el 45% responde que Si. Lo que nos indica que el personal de la COAC no es especializado ni está capacitado actualmente en el área de cobranzas.

## Pregunta 10

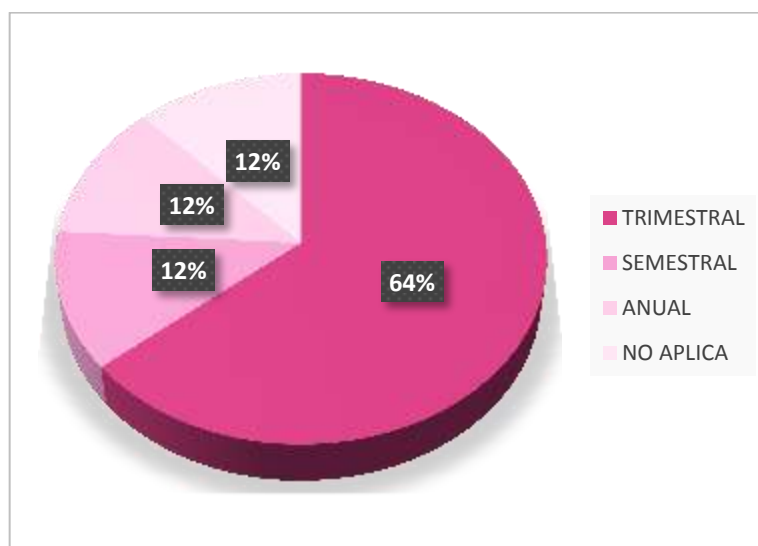
¿Con qué frecuencia se capacita al personal de créditos y cobranzas?

**Tabla 10-4:** Capacitación al personal de créditos y cobranzas

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
TRIMESTRAL	10	64%
SEMESTRAL	4	12%
ANUAL	4	12%
NO APLICA	4	12%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada, 2022.

Elaborado por: Samaniego, J., 2022.



**Ilustración 10-4:** Capacitación al personal de créditos y cobranzas

Elaborado por: Samaniego, J., 2022.

### Análisis e interpretación:

Del total de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., con respecto a con qué frecuencia se capacita al personal de créditos y cobranzas se logró determinar el siguiente resultado, que el 64% responde que se la realiza de manera trimestral, el 12% responde que se realiza manera semestral, 12% responde que se realiza de manera anual las capacitaciones del personal de créditos y cobranzas mientras que el 12% restante responde que no se capacita al personal. Lo que nos indica que la COAC realiza capacitaciones, pero no mantiene una continuidad en las mismas.

### Pregunta 11

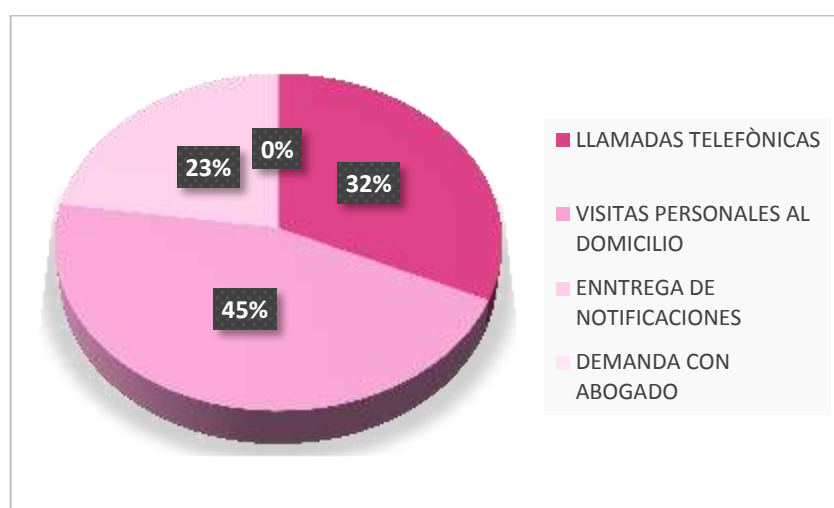
¿Qué tipo de estrategias resultan más convenientes para asegurar la recuperación de cartera vencida?

**Tabla 11-4:** Estrategias para asegurar la recuperación de cartera vencida

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
LLAMADAS TELEFÒNICAS	7	32%
VISITAS PERSONALES AL DOMICILIO	10	45%
ENNTREGA DE NOTIFICACIONES	5	23%
DEMANDA CON ABOGADO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada, 2022.

Elaborado por: Samaniego, J., 2022.



**Ilustración 11-4:** Estrategias para asegurar la recuperación de cartera vencida

Elaborado por: Samaniego, J., 2022.

### Análisis e Interpretación:

Del total de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., con respecto al tipo de estrategias que resultan más convenientes para asegurar la recuperación de cartera vencida se logró determinar el siguiente resultado, que el 45% responde que se la realiza mediante visitas personales al domicilio, el 32% responde que se realiza mediante llamadas telefónicas, y el 23% restante responde que se realiza mediante entrega de notificaciones. Lo que nos indica que la COAC

tiene como principal estrategia las visitas personales al domicilio para asegurar la recuperación de la cartera vencida.

## Pregunta 12

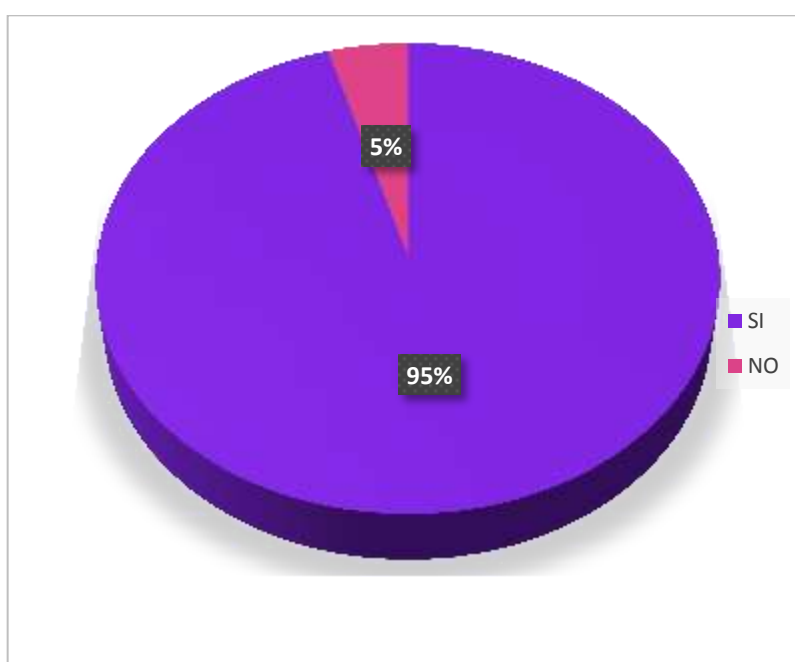
¿Se realizan notificaciones a los socios, posterior al vencimiento de sus obligaciones?

**Tabla 12-4:** Notificaciones a los socios

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	21	95%
NO	0	5%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada, 2022.

Elaborado por: Samaniego, J., 2022.



**Ilustración 12-4:**Notificaciones a los socios

Elaborado por: Samaniego, J., 2022.

### Análisis e Interpretación:

Del total de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., con respecto a si se realizan notificaciones a los socios, posterior al vencimiento de sus obligaciones se logró determinar el siguiente resultado, el 95% responde que Si se notifica a los socios una vez vencidas sus obligaciones y el 5% responde que No. Lo que nos indica que la COAC posteriormente al vencimiento de sus obligaciones crediticias notifica sobre las obligaciones vencidas a cada uno de los socios.



#### **4.2. Verificación de la idea a defender**

La realización de un examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., periodo 2021, permitirá determinar la razonabilidad de los saldos y rubros presentados en el Balance General.

## CAPÍTULO V

### 5. MARCO PROPOSITIVO

#### 5.1. Título

EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO USUARIOS DEL AGUA “MARIA INMACULADA” LTDA.



	<p><b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO PERMANETE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO - 2021</b></p>	<p><b>AP</b></p>
--	--	------------------



	<b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO PERMANETE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO - 2021</b>	<b>IAP/1</b>
--	---	--------------

**ÍNDICE DEL ARCHIVO PERMANENTE**

<b>AP1</b>	ORDEN DE TRABAJO
<b>AP2</b>	CARTA DE PRESENTACIÓN
<b>AP3</b>	INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN
<b>AP4</b>	HOJA DE MARCAS Y REFERENCIAS
<b>AP5</b>	PROGRAMA DE AUDITORÍA
	ANEXOS

ELABORADO POR: <b>J.J.SA</b>	FECHA: <b>20/12/2022</b>
REVISADO POR: <b>J.E.A.E / R.V.C.O</b>	FECHA: <b>10/01/2023</b>

	<b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO PERMANETE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO - 2021</b>	<b>API.1/1</b>
--	---	----------------

Riobamba, 21 de diciembre del 2022.

**ASUNTO:** ORDEN DE TRABAJO N°. 001.

OFICIO N°001-21-12-2022

Ing.

Belén Guerrero

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO USUARIOS DEL AGUA “MARÍA INMACULADA”**

Presente. -

De mi consideración:

En cumplimiento del trabajo de titulación aprobado por la Comisión de Titulación de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela de Contabilidad y Auditoría, permito dar el aval para proceder a efectuar el Examen Especial a la cuenta Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2021.

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

Atentamente,

Ing. Jorge Enrique Arias Esparza

DIRECTOR

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 21/12/2022</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 10/01/2023</b>

	<b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO PERMANETE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO – 2021</b>	<b>AP2.2/1</b>
--	---	----------------

Riobamba, 22 de diciembre del 2022.

**ASUNTO:** CARTA DE PRESENTACIÓN.

OFICIO N°002-22-12-2022

Ing. Belén Guerrero

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
USUARIOS DEL AGUA “MARÍA INMACULADA” LTDA.**

Presente. –

De mi consideración:

Por medio del presente, se comunica que de acuerdo con su autorización para llevar a cabo una Auditoria financiera a la cuenta cartera de créditos de la COAC Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., correspondiente al periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2021, se tendrá como finalidad presentar un Informe de Auditoría. El mismo que se fundamentará en las normas y técnicas de auditoría, se llevará a cabo mediante pruebas de campo, revisión de documentos, análisis de los procesos y aplicación de índices, que nos permitan obtener evidencias suficientes y pertinentes para sustentar las conclusiones y recomendaciones que serán emitidas.

**Equipo de Auditoría**

La responsabilidad de la Auditoria Financiera estará a cargo de:

NOMBRE	CARGO
Ing. Jorge Enrique Arias Esparza	Supervisor
Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz	Jefe de Equipo
Jessica Johanna Samaniego Arias	Auditor Junior

**Duración**

La duración de este será aproximadamente de 25 días laborables y 5 días adicionales en caso de tener imprevistos.

Seguros de tener una respuesta favorable a nuestra petición le agradecemos de antemano.

Atentamente;

Srta. Jessica Johanna Samaniego Arias

**AUDITOR JUNIOR**

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 22/12/2022</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 10/01/2023</b>

	<b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO PERMANETE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO – 2021</b>	<b>AP3.1/16</b>
--	---	-----------------

### INFORMACIÓN GENERAL

<b>Razón Social</b>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA
<b>RUC</b>	0691728404001
<b>Inicio de Actividades</b>	27/04/2009
<b>Representante Legal</b>	GUERRERO PALACIOS ANA BELEN
<b>Giro del Negocio</b>	Actividades de Ahorro, Crédito e Inversión.
<b>Ubicación</b>	Provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba, Parroquia Veloz.
<b>Dirección</b>	Chile 10-51 entre Darquea y Valenzuela
<b>Teléfono / Celular</b>	0978825639
<b>Logo</b>	
<b>Email</b>	<a href="mailto:coacmi@hotmail.com">coacmi@hotmail.com</a>
<b>Segmento</b>	4

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA:</b> 22/12/2022
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA:</b> 10/01/2023

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO PERMANETE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO – 2021</b>	<b>AP3.2/13</b>
--	---	-----------------

### 1. RESEÑA HISTÓRICA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito María Inmaculada Ltda., es una institución joven creada mediante Acuerdo Ministerial No. 0045-DPMIESCH-PC en el año 2009 en la comunidad Inmaculada (Vía Chambo), nació para resolver las necesidades de financiamiento de una organización comunitaria siendo esta la Junta General de Usuarios del Sistema de Riego Chambo - Guano, pero desde el año 2014 se decide brinda financiamiento también al mercado local. La cooperativa está ubicada en la ciudad de Riobamba, Av. Leopoldo Freire (Vía Chambo) y su oficina en las calles Chile entre Darquea y Valenzuela, con el RUC 0691728404001, dirigida por la Lcda. Ana Belén Guerrero Gerente General, actualmente la cooperativa tiene cinco colaboradores y una contadora externa. La institución se dedica a la intermediación financiera, brinda servicios financieros como (Ahorros, Inversiones y Créditos) y no financieros como (Cobro de servicios básicos, recargas electrónicas, Recaudación del Fondo de agua de riego, pago del SRI y Recaudación del Ministerio de Relaciones Laborales).

La cooperativa de ahorro crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda, fue constituido ante el organismos competente como el MIES y Dirección Nacional de la Cooperativas, e ingresa a la Dirección Provincial del MIES de Chimborazo, el 02 de abril, la documentación de la Pre Cooperativa de Ahorro y Crédito María Inmaculada Ltda., para estudios y revisión de cada uno de los documentos habilitantes, obteniendo la aprobación de personería jurídica, en el Proceso Administración del Sistema Cooperativo de la Dirección Provincial del MIES, legalmente posicionada con domicilio en la Comunidad “La Inmaculada”, de la Parroquia San Luis, del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo.

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 27/12/2022</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 10/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO PERMANETE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO - 2021</b>	<b>AP3.3/13</b>
--	---	-----------------

La Inspección socioeconómica realizado por el Ing. Iván Escobar estableció que: “Los Socio Fundadores están en plena capacidad del desarrollo de cada una de las actividades idealizadas en los propósitos y objetivos de la institución” lo cual se establece en el informe antes mencionado. A los 4 días del mes de junio del 2009 en el Cantón Riobamba El Ministerio de Inclusión Económica y Social, Dirección Provincial del MIES Chimborazo es inscrita en el Registro General de Cooperativas la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MARÍA INMACULADA LTDA.

La Cooperativa practica los principios universales del cooperativismo, además está regida por lo siguiente:

- Ley de Cooperativas
- Reglamento General de la Ley de Cooperativas
- Reglamento Interno de Trabajo
- Estatutos
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Reglamento a la Ley de Régimen Tributario Interno

Organismos de Control:

- MIES
- SRI
- Consejo Cooperativo Nacional

Por disposiciones legales la Junta General de Usuarios del Sistema de Riego Chambo-Guano no se le concede el permiso de crear una Cooperativa propia, por tal motivo en el año 2016 se

asoció, para trabajar conjuntamente con la Cooperativa “María Inmaculada” Ltda., hoy en día pasivos y patrimonios, siendo un apoyo financiero con productos y servicios de calidad,

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>		<b>FECHA: 27/12/2022</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>		<b>FECHA: 10/01/2023</b>
	<b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO PERMANETE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO – 2021</b>	<b>AP3.4/13</b>

además de ayudar en el desarrollo de los habitantes de la zona.

## 2. MISIÓN



Mejorar la calidad de vida de nuestros socios con personal calificado, productos y servicios financieros y no financieros acorde a sus necesidades y a través del trabajo constante y transparente.

### 3. VISIÓN

Convertirnos en el brazo financiero de la JUNTA GENERAL DE USUARIOS DEL SISTEMA DE RIEGO CHAMBO- GUANO- LOS CHINGAZOS, cubrir sus necesidades financieras y no financieras y posicionar nuestros productos y servicios hasta el año 2025.

### 4. OBJETIVO

Determinar el impacto del microcrédito de la Cooperativa María Inmaculada otorgado a los usuarios del Sistema de Riego Chambo-Guano y los efectos en la productividad

### 5. PRINCIPIOS DE LA COAC

a. INTEGRIDAD. - Las actuaciones y conductas del personal de la Cooperativa deben realizarse en base a la honradez, honestidad y la verdad, con probidad y rectitud para respetar y cumplir las disposiciones contenidas en los manuales y/o reglamentos existentes. Los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia y Gerencia deberán respetar y hacer respetar las políticas emanadas por los organismos de control.

ELABORADO POR: <b>J.J.SA</b>		FECHA: <b>27/12/2022</b>
REVISADO POR: <b>J.E.A.E / R.V.C.O</b>		FECHA: <b>10/01/2023</b>
	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO PERMANETE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO – 2021</b>	<b>AP3.5/13</b>

b. CONFIDENCIALIDAD. -Se debe asumir todas las medidas necesarias a fin de que la información entregada por socios, clientes y proveedores sean manejados de manera confidencial acerca de la proveniencia de sus fondos.

c. TRANSPARENCIA. - Evidenciar en cada una de las acciones de los empleados, miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia y Gerencia, un comportamiento íntegro y sincero. Tiene por objeto generar un ambiente de confianza, seguridad y franqueza.

- d. LEALTAD. - Las y los empleados de la Cooperativa, así como los directivos deberán actuar en la defensa proactiva de los valores, principios y objetivos de la Institución, garantizando los derechos individuales y colectivos.
- e. PLURALISMO. - Para fomentar el respeto a la libertad de opinión y de expresión del pensamiento y para desarrollar libremente su personalidad, doctrina e ideología con respeto a los derechos de los demás.
- f. RESPETO. - Los empleados y directivos de la Cooperativa “MARÍA INMACULADA” Ltda. deberán promover las relaciones interpersonales sanas en un marco de consideración y reconocimiento de las demás personas que se debe manifestar en el trato igualitario e incluyente, sin discriminación de ninguna naturaleza, sin prejuicios. Considerando la interculturalidad como la esencia de la Institución.
- g. EFECTIVIDAD. - Las y los empleados de la Cooperativa, miembros de los Consejos de Administración, Vigilancia y Gerencia deberán mantener una actitud orientada al servicio y lograr el cumplimiento de sus objetivos y el desarrollo de la Institución con eficacia y eficiencia obteniendo resultados de calidad.

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA:</b> <i>27/12/2022</i>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA:</b> <i>10/01/2023</i>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO PERMANETE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO – 2021</b>	<b>AP3.6/13</b>
--	---	-----------------

h. **INNOVACIÓN.** - Las y los empleados de la Cooperativa y los directivos deberán actuar con voluntad y capacidad para implementar acciones y soluciones fomentando los servicios de calidad que se presta a los socios. “No dar lo que creemos que necesitan sino lo que el socio y cliente requiere”.

i. **VOCACIÓN DE SERVICIO.** - Las y los empleados de la Cooperativa y Gerencia tienen que mantener una permanente actitud de servicio a los demás, entregando a los socios internos y externos productos y servicios de calidad que superen las expectativas, brindando además un trato justo, igualitario, cálido, respetuoso, cordial y amable. “No me basta con hacer las cosas bien, debo hacerlas siempre mejor”.

j. **COLABORACIÓN.** - El personal de la Cooperativa deberá mantener una actitud de cooperación entre departamentos y oficinas que permita juntar conocimientos y experiencias para alcanzar los fines y objetivos de la Institución, participando de manera solidaria fomentando el trabajo en equipo con sus compañeros. “Siempre dos es mejor que uno”.

k. **SOLIDARIDAD.** - Las y los empleados de la Institución, miembros de los Consejos de Administración, Vigilancia y Gerencia deberán procurar el bienestar de sus compañeros y colaboradores.

l. **LIDERAZGO.** - Deberán tener la capacidad de tomar la iniciativa, gestión y promoción de los valores Institucionales y su cumplimiento para ejercer la rectoría de las políticas.

## **6. VALORES INSTITUCIONALES**

a. **Ayuda Mutua:** término que describe la cooperación, la reciprocidad y el trabajo en equipo, y que conlleva o implica un beneficio mutuo para las personas que cooperan.

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 27/12/2022</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 10/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO PERMANETE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO – 2021</b>	<b>AP3.7/13</b>
--	---	-----------------

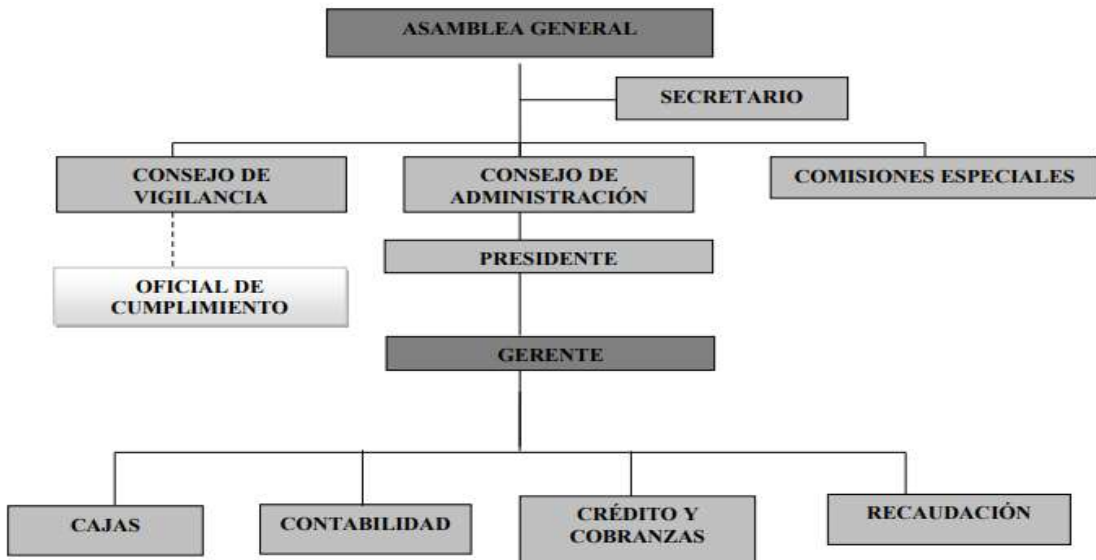
- b. Responsabilidad social: Término que se refiere a la carga, compromiso u obligación, de los miembros de una sociedad ya sea como individuos o como miembros de algún grupo, tanto entre sí como para la sociedad en su conjunto.
- c. Democracia: Término referido para designar a una de las formas de gobierno en que puede ejercerse el poder político del y para el pueblo.
- d. Igualdad: en la sociedad vela por el derecho de cada ciudadano, independientemente de su clase social, lugar de residencia, sexo, raza o religión, de exigir el mismo trato, las mismas oportunidades y las mismas obligaciones frente a una misma situación.
- e. Equidad: trato justo a las personas, dando a cada cual lo que le pertenece a partir del reconocimiento de las condiciones y las características específicas, por lo tanto, significa justicia, reconocimiento de la diversidad y eliminación de cualquier actitud o acción discriminatoria.

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA:</b> 27/12/2022
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA:</b> 10/01/2023

	<b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO PERMANETE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO – 2021</b>	<b>AP3.8/13</b>
--	---	-----------------

**7. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
“MARÍA INMACULADA” LTDA.**



ELABORADO POR: <b>J.J.SA</b>	FECHA: 27/12/2022
REVISADO POR: <b>J.E.A.E / R.V.C.O</b>	FECHA: 10/01/2023

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO PERMANETE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO – 2021</b>	<b>AP3.9/13</b>
--	---	-----------------

## 8. PRODUCTOS FINANCIEROS

### a. Ahorros

El ahorro nos permite vivir mejor el presente y futuro, por ello, fortalecemos tu cultura de ahorro periódico (diario, semanal, quincenal y mensual).

#### Beneficios:

Ganas los mejores intereses del mercado.  
Seguridad de tu dinero.  
Disponibilidad de tus ahorros.

#### Tipos de ahorro:

Depósitos de ahorros  
Mi Ahorruto para el Futuro  
Mi ahorruto emergencia  
Ahorro Junior

#### Requisitos para apertura de cuenta

- Copia de cédula y papeleta de votación
- Copia de servicios básicos
- Foto Tamaño carnet
- \$ 30

### b. Inversiones

#### Plazo fijo

Permite invertir dinero, con seguridad, en tiempo acordado y a cambio recibirás los mejores intereses del mercado.

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 27/12/2022</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 10/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO PERMANETE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO – 2021</b>	<b>AP3.10/13</b>
--	---	------------------

**Beneficios:**

- Seguridad.
- Los mejores intereses del mercado.
- Oportunidad de crédito al instante.
- Tus intereses puedes recibir: mensualmente o al término de tu inversión.

**Requisitos para apertura de cuenta:**

- Copia de cédula y papeleta de votación
- Copia de servicios básicos
- Foto Tamaño carnet

**c. Créditos-Microcréditos**

Los créditos a ofrecer a los socios son los siguientes:

- a) Microcrédito. - Dirigido a microempresarios que cuenten con unidades de producción, comercio y servicios; para iniciar y/o ampliar su negocio.
- b) Vivienda. - Destinado a la compra, construcción, remodelación, ampliación y mejora de la vivienda o adquisición de terreno para la vivienda.
- c) Consumo. - Para adquisición de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, cuya fuente de pago es bajo relación de dependencia
- d) Agropecuario. - Dirigido a micro, pequeños y medianos empresarios, que se dediquen a la actividad agropecuaria. Ejemplo; lecheros, productores agrícolas y ganaderos.

<b>LABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 27/12/2022</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 10/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO PERMANETE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO – 2021</b>	<b>AP3.11/13</b>
--	---	------------------

**Requisitos para apertura de cuenta**

- Copia de cédula y papeleta de votación
- Copia de servicios básicos
- Foto Tamaño carnet
- \$ 30
- Documentos específicos en base al tipo de crédito

**9. CRÉDITOS QUE OFERTA LA COAC**

- a. Microcrédito (minoristas, acumulación simple, acumulación ampliada)
- b. Microcrédito agrícola y ganadero (minoristas, acumulación simple, acumulación ampliada)
- c. Crédito de consumo prioritario
- d. Microcrédito Verde (minoristas, acumulación simple, acumulación ampliada)

**10. SERVICIOS FINANCIEROS**

- a. Sistema móvil puerta a puerta
- b. Sistema de pagos a través Red de Servicio Facilito

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA:</b> 28/12/2022
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA:</b> 10/01/2023



	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO PERMANETE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO – 2021</b>	<b>AP3.12/13</b>
--	---	------------------

#### **11. SISTEMA DE PAGOS INTERBANCARIOS (SPI)**

No aplica este sistema

#### **12. BENEFICIOS QUE BRINDA LA COAC**

- Servicios financieros y no financieros.
- Créditos
- Ahorros a la vista
- Ahorro infantil
- Inversiones a plazo fijo
- Seguro de desgravamen

#### **13. BASE LEGAL**

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).
- Unidades de Análisis Financieros.
- Corporación de Seguros de Depósitos.
- Fondo de Liquidación y Fondo de Seguros Privados.
- Banco Central del Ecuador.
- Estatutos y reglamentos internos.
- Código de trabajo.

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA:</b> 28/12/2022
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA:</b> 10/01/2023

	<b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO PERMANETE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO – 2021</b>	<b>AP3.13/13</b>
--	---	------------------

**14. UBICACIÓN**

**a. MACRO UBICACIÓN**



**b. MICRO UBICACIÓN**



ELABORADO POR: <b>J.J.SA</b>	FECHA: <b>28/12/2022</b>
REVISADO POR: <b>J.E.A.E / R.V.C.O</b>	FECHA: <b>10/01/2023</b>

	<b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO PERMANETE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO – 2021</b>	<b>AP3.13/13</b>
--	---	------------------

**15. NÓMINA DEL PERSONAL QUE LA LABORA EN LA COAC**

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Cargo</b>
CASTILLO CASTILLO SERGIO DANILO	JEFE DE CREDITOS
CAISAGUANO SALAO BLANCA EDITH	RECAUDADOR-COBRADOR
DAQUILEMA PINTA EDISON PAUL	ASISTENTE DECREDITOS
MOYA PALACIOS RAFAEL	ASISTENTE DECREDITOS
MURILLO PAGUAY MARIA ELIZABETH	RECAUDADOR COBRADOR
PAZMIÑO OROZCO DIEGO FERNANDO	RECAUDADOR COBRADOR
TINGO ASQUI MAYRA ROCIO	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO
VARGAS SATAN ALEXIS JAVIER	ASISTENTE DECREDITOS

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA:</b> 28/12/2022
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA:</b> 10/01/2023

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO PERMANETE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO - 2021</b>	<b>AP5.1/2</b>
--	---	----------------

<b>PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA</b>				
<b>OBJETIVO GENERAL:</b>				
Realizar un examen especial a la cuenta cartera de créditos, mediante la aplicación de procesos técnicos y analíticos de auditoría para determinar la razonabilidad de los saldos presentados en el estado financiero.				
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar los procedimientos de auditoría, de acuerdo con los requerimientos establecidos para ejecutar el examen especial.</li> <li>• Aplicar los procedimientos de auditoría planificados a través de la verificación, análisis y juicio profesional para obtener los resultados reales.</li> <li>• Identificar las deficiencias de la gestión de Créditos y Cobranzas mediante la aplicación de procesos técnicos y analíticos para exponer recomendaciones.</li> </ul>				
N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	RESPONSABL E	FECHA
<b>FASE I. PLANIFICACIÓN</b>				
01	Elabore el Programa de Auditoría	<b>PA</b>	<b>J.J.S.A</b>	<b>2/2/2023</b>
02	Realice la Orden de Trabajo	<b>OT</b>	<b>J.J.S.A</b>	<b>2/2/2023</b>
03	Realice la Carta de Presentación	<b>CP</b>	<b>J.J.S.A</b>	<b>2/2/2023</b>
04	Notifique el Inicio del Examen Especial	<b>NI</b>	<b>J.J.S.A</b>	<b>3/2/2023</b>
05	Realice la Visita Preliminar	<b>VP</b>	<b>J.J.S.A</b>	<b>4/2/2023</b>
06	Diseñe el Cuestionario de la entrevista	<b>CE</b>	<b>J.J.S.A</b>	<b>4/2/2023</b>
07	Aplicar la Entrevista al Gerente	<b>EG</b>	<b>J.J.S.A</b>	<b>4/2/2023</b>
08	Elabore el oficio para requerimiento de Información	<b>OPI</b>	<b>J.J.S.A</b>	<b>5/2/2023</b>
09	Memorándum de Planificación	<b>MP</b>	<b>J.J.S.A</b>	<b>6/2/2023</b>
10	Cálculo de la Materialidad de los Estados Financieros	<b>MT</b>	<b>J.J.S.A</b>	<b>10/2/2023</b>
11	Realización de una matriz de Riesgo	<b>MR</b>	<b>J.J.S.A</b>	<b>11/2/2023</b>

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 2/01/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 10/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO PERMANETE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO</b>	<b>AP5.1/2</b>
--	--	----------------

	<b>PERÍODO - 2021</b>	
--	-----------------------	--

<b>FASE II. EJECUCIÓN</b>				
01	Cuestionario de Control Interno	<b>CI</b>	<b>J.J.S.A</b>	<b>16/01/2023</b>
02	Evaluación del Control Interno	<b>EVCI</b>	<b>J.J.S.A</b>	<b>17/01/2023</b>
03	Informe de Control Interno/Carta a Gerencia	<b>ICI</b>	<b>J.J.S.A</b>	<b>18/01/2023</b>
04	Realice el flujograma del proceso crediticio	<b>FPC</b>	<b>J.J.S.A</b>	<b>18/01/2023</b>
05	Realice la Cédula Sumaria	<b>CS</b>	<b>J.J.S.A</b>	<b>20/01/2023</b>
06	Realice la Cédula Analítica	<b>CA</b>	<b>J.J.S.A</b>	<b>24/01/2023</b>
07	Realice el análisis de morosidad de cartera de créditos	<b>MC</b>	<b>J.J.S.A</b>	<b>25/01/2023</b>
08	Realice el análisis de cartera en mora de créditos	<b>CMR</b>	<b>J.J.S.A</b>	<b>26/01/2023</b>
09	Realice el análisis de cobertura de la provisión de créditos incobrables.	<b>CP</b>	<b>J.J.S.A</b>	<b>27/01/2023</b>
10	Hojas de Hallazgos	<b>HH</b>	<b>J.J.S.A</b>	<b>01/02/2023</b>
<b>FASE III. INFORME</b>				
01	Informe de Examen Especial	<b>IE</b>	<b>J.J.S.A</b>	<b>08/02/2023</b>

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 2/01/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 10/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO PERMANETE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO - 2021</b>	<b>AP4.1/2</b>
--	---	----------------

HOJA DE MARCAS	
MARCAS	SIGNIFICADO
✓	Verificado
☑	Cotejado
D	Debilidad
√	Confirmado
S	Documentación en mal estado
^	Incumplimiento del proceso
Σ	Sumatoria
≠	Saldo Auditado
C	C Conciliado
#	# Datos tomado del balance
N	N No autorizado
§	Saldo razonable
∅	Inspección física
@	Hallazgo
©	Datos tomados de cedula
€	Evidencia
&	No existe documentación
()	No corresponde al proceso
%	Deficiente control interno

ELABORADO POR: <b>J.J.SA</b>	FECHA: <b>2/01/2023</b>
REVISADO POR: <b>J.E.A.E / R.V.C.O</b>	FECHA: <b>10/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO PERMANETE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO - 2021</b>	<b>AP4.2/2</b>
--	---	----------------

<b>HOJA DE REFERENCIAS</b>	
Archivo Permanentes	<b>AP</b>
Orden de Trabajo	<b>AP1</b>
Carta de Presentación	<b>AP2</b>
Información General de la Institución	<b>AP3</b>
Hoja de Marcas y Referencias	<b>AP4</b>
Archivo Corriente	<b>AC</b>
Programa de Auditoría	<b>PA</b>
Orden de Trabajo	<b>OT</b>
Carta de Presentación	<b>CP</b>
Notificación de Inicio de Examen Especial	<b>NI</b>
Visita Preliminar	<b>VP</b>
Cuestionario de la entrevista	<b>CE</b>
Entrevista con el Gerente	<b>EG</b>
Requerimiento de Información	<b>RI</b>
Memorando de Planificación	<b>MP</b>
Materialidad	<b>MT</b>
Matriz de Riesgos	<b>MR</b>
Cuestionario de control interno	<b>CI</b>
Evaluación de Control Interno	<b>ECI</b>
Informe de Control Interno	<b>ICI</b>
Flujograma proceso de Crédito	<b>FPC</b>
Cédula Sumaria	<b>CS</b>
Cédula Analítica	<b>CA</b>
Morosidad de Cartera	<b>MC</b>
Cartera en mora	<b>CMR</b>
Cobertura de provisión de créditos incobrables	<b>CP</b>
Hojas de Hallazgo	<b>HH</b>
Informe Examen Especial	<b>IFCG</b>
Jorge Enrique Arias Esparza	<b>JEAE</b>
Raquel Virginia Colcha Ortiz	<b>RVCO</b>
Jessica Johanna Samaniego Arias	<b>JJSA</b>

**ELABORADO POR: J.J.SA**

**FECHA:**

**03/01/2023**

	<p align="center"><b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO - 2021</b></p>	<b>AC</b>
--	---	-----------

**REVISADO POR: J.E.A.E /  
R.V.C.O**

**FECHA:**

**10/01/2023**



<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 03/01/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 10/01/2023</b>

	<b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO - 2021</b>	<b>IAC.1/1</b>
--	---	----------------

### ÍNDICE DEL ARCHIVO CORRIENTE

Examen especial a la cartera de crédito a la cartera de crédito de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Usuarios Del Agua “María Inmaculada” Ltda., periodo 2021.

<b>FASE I</b>	Programa de Auditoría Orden de Trabajo Carta de Presentación
---------------	--



	Notificación de Inicio del Examen Especial Visita Preliminar Cuestionario de entrevista Entrevista con el Gerente Oficio para requerimiento de Información Memorando de Planificación Cálculo de la Materialidad Matriz de Riesgo
<b>FASE II</b>	Cuestionario de Control Interno Evaluación de Control Interno Informe de Control Interno / Carta a Gerencia Flujograma del Proceso crediticio. Cédula sumaria Cédula analítica Análisis de Morosidad Análisis de Cartera en mora Análisis de cobertura de provisiones de créditos incobrables Hojas de Hallazgos
<b>FASE III</b>	Informe del Examen Especial

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 03/02/2022</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 10/01/2023</b>

	<b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA          INMACULADA LTDA.          ARCHIVO CORRIENTE          EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO          PERÍODO – 2021</b>	<b>PP</b>
--	---	-----------

## FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR



ELABORADO POR: <b>J.J.SA</b>	FECHA: <b>03/01/2022</b>
REVISADO POR: <b>J.E.A.E / R.V.C.O</b>	FECHA: <b>10/01/2023</b>

	<b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO - 2021</b>	<b>PA 1/1</b>
--	---	---------------

<b>FASE I PLANIFICACIÓN PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>
<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Recopilar información necesaria de la COAC Usuarios del Agua María Inmaculada LTDA., con la finalidad de determinar la situación actual de la COAC.
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b>

- Realizar la visita preliminar a la COAC para determinar la situación actual de la misma.
- Solicitar la documentación necesaria para la realización del examen especial.
- Aplicar la entrevista al personal de la COAC con la finalidad de obtener información eficiente.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
<b>FASE I. PLANIFICACIÓN</b>				
01	Elabore el Programa de Auditoría	<b>PA</b>	<b>J.J.S.A</b>	<b>2/2/2023</b>
02	Realice la Orden de Trabajo	<b>OT</b>	<b>J.J.S.A</b>	<b>2/2/2023</b>
03	Realice la Carta de Presentación	<b>CP</b>	<b>J.J.S.A</b>	<b>2/2/2023</b>
04	Notifique el Inicio del Examen Especial	<b>NI</b>	<b>J.J.S.A</b>	<b>3/2/2023</b>
05	Realice la Visita Preliminar	<b>VP</b>	<b>J.J.S.A</b>	<b>4/2/2023</b>
06	Diseñe el Cuestionario de la entrevista	<b>CE</b>	<b>J.J.S.A</b>	<b>4/2/2023</b>
07	Aplicar la Entrevista al Gerente	<b>EG</b>	<b>J.J.S.A</b>	<b>4/2/2023</b>
08	Elabore el oficio para requerimiento de Información	<b>OPI</b>	<b>J.J.S.A</b>	<b>5/2/2023</b>
09	Memorándum de Planificación	<b>MP</b>	<b>J.J.S.A</b>	<b>6/2/2023</b>
10	Cálculo de la Materialidad de los Estados Financieros	<b>MT</b>	<b>J.J.S.A</b>	<b>10/2/2023</b>
11	Realización de una matriz de Riesgo	<b>MR</b>	<b>J.J.S.A</b>	<b>11/2/2023</b>

<b>ELABORADO POR: J.J.S.A</b>	<b>FECHA: 04/01/2022</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 10/01/2023</b>

<b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO – 2021</b>	<b>OT 1/1</b>
---	---------------

Riobamba, 20 de diciembre del 2022.

**ASUNTO:** ORDEN DE TRABAJO

OFICIO N°001-20-12-2022

Ing.

Belén Guerrero

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO USUARIOS DEL AGUA “MARÍA INMACULADA”**

Presente.-

De mi consideración:

En cumplimiento del trabajo de titulación aprobado por la Comisión de Titulación de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela de Contabilidad y Auditoría, permito dar

el aval para proceder a efectuar el Examen Especial a la cuenta Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2021.

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

Atentamente,

Ing. Jorge Enrique Arias Esparza  
DIRECTOR

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>		<b>FECHA: 04/01/2022</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>		<b>FECHA: 10/01/2023</b>
	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO - 2021</b>	<b>NE 1/1</b>

Riobamba, 27 de junio del 2022

**ASUNTO:** Notificación del Inicio del Examen Especial.

OFICIO N°002-27-12-2022

Ingeniera

Belén Guerrero

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
USUARIOS DEL AGUA “MARÍA INMACULADA” LTDA.**

Presente. -

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo y a la vez deseándole éxitos en sus labores encomendadas. A través de la presente me permito dirigir hacia usted con la finalidad de comunicar el inicio del Examen Especial de la Cartera de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2021. Una vez concluido con los requisitos necesarios se dará paso al desarrollo del trabajo de la Auditoría con el propósito de emitir informe respectivo acerca de la evaluación de los saldos de la cartera de crédito, mediante la revisión de los documentos financieros y análisis de los mismos con la finalidad de obtener evidencias que sustente los respectivos hallazgos encontrados en base a ello emitir la opinión necesaria que de correctivos a ciertas falencias existentes.

Al mismo tiempo le pido de la manera más comedida que me conceda toda la documentación e información necesaria así también la debida colaboración por parte del personal colaborador de la COAC.

Agradezco de antemano por su gentil atención a la presente y me reitero de usted.

Atentamente,

Srta. Jessica Johanna Samaniego Arias  
AUDITOR INDEPENDIENTE

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA:</b> <b>05/01/2022</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.</b> <b>O</b>	<b>FECHA:</b> <b>10/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO - 2021</b>	<b>VP 1/1</b>
--	---	---------------

#### **VISITA PRELIMINAR – NARRATIVA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., es una institución que se dedica a la intermediación financiera que es al servicio de la sociedad, durante los años que lleva en funcionamiento se ha dedicado otorgamiento e créditos como son: microcréditos, consumo, vivienda, hipoteca y captación de ahorros, depósitos a plazo fijo y otros servicios de carácter social bajo el manejo de los principios y valores de la COAC.

El día 4 de enero del 2023, siendo las 10h30 de la mañana se realizó la respectiva visita a las instalaciones de la cooperativa de ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., ubicada en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, en las calles Chille entre Darquea y Valenzuela, mantiene un espacio físico que se distribuye de la siguiente manera:

En la Planta baja está ubicada la oficina de gerencia y el área en el que se brinda atención al cliente, caja, y asesoramiento financiero; en el área de caja se realizan todas las actividades de depósitos y retiros de dinero, por otra parte, en el área de asesoramiento y atención al cliente generalmente se resuelve dudas que exista por parte de los socios con respecto a inversiones y adicional a esto se puede consultar sobre los créditos que ofrece la COAC y como acceder a ellos. Mientras que en la gerencia se realizan actividades institucionales.

Además de realizó una entrevista verbal con la Ing. Belén Guerrero gerente general de la COAC quien manifestó que la COAC tiene como objetivo principal es determinar el impacto del microcrédito de la Cooperativa María Inmaculada otorgado a los usuarios del Sistema de Riego Chambo-Guano y los efectos en la productividad, por lo cual se rigen a sus principios institucionales para llegar a cumplir sus objetivos y metas.

Srta. Jessica Johanna Samaniego Arias  
AUDITOR INDEPENDIENTE

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 05/01/2022</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C. O</b>	<b>FECHA: 10/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO</b>	<b>CE 1/2</b>
--	--	---------------

	<b>PERÍODO - 2021</b>	
--	-----------------------	--

**CUESTIONARIO DE ENTREVISTA  
ENTREVISTA DIRIGIDA A LA GERENTE GENERAL DE LA COAC USUARIOS  
DEL AGUA “MARÍA INMACULADA” LTDA.**

Nombre y Apellidos:

Fecha:

**TEMA:** Examen Especial de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2021.

1. ¿Cuáles son los procedimientos y control de cobranza que aplica o ejecuta en la COAC?  
.....  
.....  
.....  
.....
2. ¿Qué método ejecutan para la recuperación de cartera vencida y cuentas por cobrar de los socios crediticios?  
.....  
.....  
.....
3. ¿Tiene políticas de crédito la COAC?  
.....
4. ¿Ha existido la realización de un Examen Especial a la cuenta cartera de crédito en la COAC?  
.....
5. ¿Se han realizado socialización del manual de crédito a todo el personal colaborador de la COAC?  
.....

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 05/01/2022</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C. O</b>	<b>FECHA: 10/01/2023</b>

	<b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO</b>	<b>CE 2/2</b>
--	--	---------------

	<b>PERÍODO - 2021</b>	
--	-----------------------	--

6. ¿Los créditos son aprobados únicamente por el comité de crédito?  
.....
7. ¿Con qué frecuencia se realiza un seguimiento a la cartera vencida de crédito?  
.....
8. ¿Se realizan notificaciones a los socios, días antes del vencimiento de sus obligaciones?  
.....
9. ¿Cuáles son los funcionarios responsables de la aprobación de créditos?  
.....  
.....
10. ¿Las políticas y manuales de crédito son aplicado permanentemente por parte de los asesores de crédito?  
.....
11. ¿Se recibe de manera oportuna la información acerca de la cartera de crédito vencida?  
.....  
.....
12. ¿Cómo se ejecuta la recuperación de la cartera de crédito vencida y las de cuentas por cobrar a los socios?  
.....  
.....
13. ¿La metodología utilizada para el levantamiento de información y aplicación del área de créditos es eficiente?  
.....  
.....

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 05/01/2022</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C. O</b>	<b>FECHA: 10/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO - 2021</b>	<b>EG 1/5</b>
--	---	---------------

ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE



ENTREVISTA APLICADO AL GERENTE GENERAL DE LA COAC USUARIOS DEL AGUA “MARÍA INMACULADA” LTDA.

**Nombre y Apellidos:** Ing. Belén Guerrero

**Fecha:** 05/01/2023

**TEMA:** Examen Especial de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2021.

**1) ¿Qué método ejecutan para la recuperación de cartera vencida y cuentas por cobrar de los socios crediticios?**

La Cooperativa maneja muchos métodos a la hora de ejecutar actividades para la recuperación de la cartera vencida como puedo mencionar los siguientes: llamadas a los socios, visitas domiciliarias, cobranza extra judicial y cobranza judicial.

**2) ¿Cuáles son los procedimientos y control de cobranza que aplica o ejecuta en la COAC?**

Manejamos diversos procedimientos de cobranza para asegurarnos de recuperar la cartera de crédito. Esto lo realizamos mediante llamadas telefónicas estas con un plazo de hasta 5 días, visita domiciliaria esto en función de hasta 31 días de retraso, la cobranza extra judicial se lleva acabo cuando se da un retraso del pago de las obligaciones de hasta 60 días y por otra parte tenemos la cobranza judicial la cual es aplicada cuando las obligaciones llevan hasta 90 días de retraso.

**3) ¿Tiene políticas de crédito la COAC?**

La COAC maneja un manual de crédito y adicional a esto también cuenta con normas que establecen entes de control,

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 06/01/2022</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C. O</b>	<b>FECHA: 10/01/2023</b>

	<b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO - 2021</b>	<b>EG 2/5</b>
--	---	---------------

Dentro de los principales puedo mencionar los siguientes: Los préstamos se otorgarán a personas naturales y jurídicas para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.

Los créditos podrán ser otorgados a socios de la cooperativa de acuerdo a la capacidad de pago de estos. Adicional la colocación de crédito deberá evitar la concentración en pocos socios, en sectores o actividades susceptibles al riesgo de incumplimiento. Además de la gestión de cobranza deberá realizarse antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente, al menos mediante medios telefónicos, verbal o electrónicos, evidenciado de alguna manera la gestión realizada. En caso de incurrir en morosidad las notificaciones y cobros se realizará judicial y extrajudicial con el objetivo de disminuir la morosidad:

**4) ¿Se ha realizado de un Examen Especial a la cuenta cartera de crédito en la COAC?**

La COAC en la actualidad no a realizado ningún tipo de examen especial en sus instalaciones por lo que nos sentimos complacidos con permitir que se realice este tipo de examen.

**5) ¿Se han realizado socialización del manual de crédito a todo el personal colaborador de la COAC?**

En primeras instancias si se socializo el manual de crédito con el personal encargado, pero se necesita dar una nueva conversación sobre los mismos con la finalidad de mantenernos actualizados con las normas.

**6) ¿Los créditos son aprobados únicamente por el comité de crédito?**

Si, puedo mencionar que únicamente el comité y mi persona somos los encargados de verificar la información y de dar paso es decir calificar el crédito que nuestros socios estén solicitando.

ELABORADO POR: <b>J.J.SA</b>	FECHA: <b>06/01/2022</b>
REVISADO POR: <b>J.E.A.E / R.V.C. O</b>	FECHA: <b>10/01/2023</b>

	<b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO - 2021</b>	<b>EG 4/5</b>
--	---	---------------

**7) ¿Con qué frecuencia se realiza un seguimiento a la cartera vencida de crédito?**

Nuestra cooperativa realiza un seguimiento mensual a la cartera vencida de créditos que han sido otorgados, esto con la finalidad de evitar problemas a futuro con la recuperación del dinero.

**8) ¿Se realizan notificaciones a los socios, días antes del vencimiento de sus obligaciones?**

No realizamos este tipo de acciones la razón es debido a que se hace después del vencimiento del mismo y se genera malestar en los socios

**9) ¿Quiénes son los beneficiarios de los Microcréditos?**

Los préstamos se otorgarán a personas naturales y jurídicas para actividades lícitas.

**10) ¿Cuáles son los funcionarios responsables de la aprobación de créditos?**

En la actualidad Castillo Castillo Sergio Danilo, él es jefe del área de créditos y está encargado en el análisis y aprobación de los mismos, puesto que él como responsable y coordinador de aceptar o rechazar dichos créditos conjuntamente con gerencia, dan paso para la autorización y la otorgación a los nuevos socios.

**11) ¿Las políticas y manuales de crédito son aplicado permanentemente por parte de los asesores de crédito?**

Se pone como requisito que el socio cumpla todos los documentos establecidos para la otorgación de los créditos, pero en si no existe una análisis profundo o continuo a los asesores que otorgan dichos créditos ya que ellos conocen el trabajo que tienen que realizar y se confía en el profesionalismo financiero.

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 06/01/2022</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C. O</b>	<b>FECHA: 10/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO – 2021</b>	<b>EG 5/5</b>
--	---	---------------

**12) ¿Se recibe de manera oportuna la información acerca de la cartera de crédito vencida?**

Una vez que los asesores conceden los créditos están pendientes en la fecha de vencimiento de los mismos, puesto que son los responsables del cumplimiento de los mismos, y una vez vencidos están en la responsabilidad de comunicar el vencimiento del mismo a la fecha, pero ha existido casos de retrasos de tiempos y es ahí donde se les llama la atención a dichos encargados.

**13) ¿Cómo se ejecuta la recuperación de la cartera de crédito vencida y las de cuentas por cobrar a los socios?**

Una vez que los socios han dejado de aportar y existe varios comunicados de la deuda pendiente, se entra en un proceso judicial en donde interviene los abogados para recuperar parte del valor del crédito otorgado, ya sea con bienes muebles e inmuebles con el valor igual a la deuda otorgada, mientras que las cuentas por cobrar se realiza el seguimiento continuo del valor de la cuota de aportación, hasta cuando se retrase, se realice el informe de su vencimiento y si es el caso seguir el proceso de cartera vencida.

**14) ¿La metodología utilizada para el levantamiento de información y aplicación del área de créditos es eficiente?**

Puede ser de una gran ayuda, para analizar la situación actual en la que se encuentra la COAC, Financieramente hablando; puede servir también para poner más atención en que cartera y en que procesos puede estar fallando la institución; y así poder mejorar su rendimiento y funcionamiento financiero con los socios

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 06/01/2022</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C. O</b>	<b>FECHA: 10/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO – 2021</b>	<b>RI 1/1</b>
--	---	---------------

Riobamba, 09 de enero del 2023

**ASUNTO: REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN**

**OFICIO N° 003-09-01-2023.**

Ingeniera

Belén Guerrero

**GERENTE GENERAL DE COAC USUARIOS DEL AGUA “MARÍA INMACULADA” LTDA.**

Presente. –

Reciba un cordial y fraterno saludo, a la vez deseándole éxitos en sus funciones y actividades encomendadas. A través de la presente me permito dirigir hacia usted con la finalidad de pedir un favor tan especial que me ayude con la información necesaria y requerida para la correcta ejecución del trabajo de Titulación en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo de la escuela de Contabilidad y Auditoría a continuación detallo lo requerido:

- Estados Financieros 2020-2021
- Anexo de la Cartera de Crédito
- Reglamento administración y Gestión Crediticia
- Estado de Resultados 2020 -2021
- Reglamento Interno.
- Estatuto
- Manual de Crédito

Anticipo mis más sinceros agradecimientos y estima por su gentil atención a la presente y me suscribo.

Atentamente,

Srta. Jessica Samaniego

AUDITOR INDEPENDIENTE

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>		<b>FECHA: 06/01/2022</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C. O</b>		<b>FECHA: 10/01/2023</b>
	<b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO – 2021</b>	<b>MP 1/8</b>

Riobamba 11 de enero del 2023

**Entidad:** Cooperativa De Ahorro Y Crédito Usuarios Del Agua “María Inmaculada” Ltda.

**Naturaleza de Trabajo:** Examen Especial

**Periodo:** del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2021.

### 1. ANTECEDENTES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., es una entidad financiera que fue fundada el 6 de abril del 2009 con inicia sus actividades

financieras bajo los principios y valores cristianos su propia identidad cultural En la actualidad la institución se encuentra regulada por la Superintendencia de Economía Popular y solidaria lo cual cuenta también con una agencia ubicada en cantón Chambo, provincia de Chimborazo, así como su matriz ubicada en la Ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo en las calles Chile y Darquea, a 100 metros de la entrada de emergencia del Hospital General Docente de Riobamba a través de las cuales brinda sus servicios de Ahorro, Inversión y Créditos. Debido a algunas falencias en el departamento de crédito de la Cooperativa en mención, se ha propuesto realizar el Examen Especial a la cuenta Cartera de Créditos el mismo se compone de cuatro grandes capítulos, los mismos que permitirán tener un conocimiento claro de la entidad, así como su desenvolvimiento durante el período Enero – Diciembre del 2021. Se medirá los niveles de eficiencia y eficacia.

## 2. MOTIVO DE LA AUDITORÍA

La realización del Examen Especial en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO USUARIOS DEL AGUA “MARIA INMACULADA” LTDA., es con el motivo de cumplir con el orden del Trabajo de Titulación de la carrera Contabilidad y Auditoría ESPOCH, en el cual plasmare y pondré en prácticas todos los conocimientos adquiridos en la cátedra de Auditoría, la misma documentación al finalizar será expuesto como trabajo de Titulación en la sala de Audio visual de la ESPOCH – FADE.

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>		<b>FECHA: 06/01/2022</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C. O</b>		<b>FECHA: 10/01/2023</b>
	<b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO – 2021</b>	<b>MP 2/8</b>

## 3. OBJETIVOS DEL EXAMEN

### Objetivo General

Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y de más normas generales dentro de la institución.

### Objetivo Específico

- Evaluar el control interno para conocer la calidad de gestión y el cumplimiento de los objetivos establecido por la COAC
- Verificar la cuenta Cartera de Créditos para analizar el nivel de morosidad.
- Valorar si el personal ha recibido la capacitación idónea respecto a sus actividades.

## 4. ALCANCE DEL EXAMEN

El equipo auditor se practicará el Examen Especial a la cuenta Cartera de Créditos cuyo alcance comprenderá del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2017 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda. Se analizará al nivel Ejecutivo, Financiero y Administrativo y al final se emitirá el informe correspondiente. El procedimiento para la ejecución del Examen Especial fue de la siguiente manera:

1. Notificación del inicio del Examen Especial.
2. Visita preliminar a la COAC.
3. Entrevista con el Gerente General de la COAC.
4. Determinación de los principios de Control Interno.
5. Requerimiento de Información necesaria.
6. Memorándum de Planificación.
7. Aplicación de cuestionario de control interno para determinar hallazgos.
8. Presentación del informe

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 06/01/2022</b>
------------------------------	--------------------------

	COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA.  ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO – 2021	<b>MP 3/8</b>
--	--	---------------

<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C. O</b>	<b>FECHA: 10/01/2023</b>
---	--------------------------

## 5. BASE LEGAL

La cooperativa de ahorro crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda, fue constituido ante el organismos competente como el MIES y Dirección Nacional de la Cooperativas, e ingresa a la Dirección Provincial del MIES de Chimborazo, el 02 de abril, la documentación de la Pre Cooperativa de Ahorro y Crédito María Inmaculada Ltda., para estudios y revisión de cada uno de los documentos habilitantes, obteniendo la aprobación de personería jurídica, en el Proceso Administración del Sistema Cooperativo de la Dirección Provincial del MIES, legalmente posicionada con domicilio en la Comunidad “La Inmaculada”, de la Parroquia San Luis, del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo.

## 6. PRINCIPALES DISPOSICIONES LEGALES

- Ley de Economía popular y solidaria

- Reglamento de la ley de Economía popular solidaria (SEPS)
- Estatuto propio
- Reglamento interno
- Resolución y demás disposiciones legales que norman el desenvolvimiento administrativo y financiero de COAC

## 7. NÓMINA DE LOS FUNCIONARIOS PRINCIPALES

Apellidos y Nombres	Cargo
Castillo Castillo Sergio Danilo	Jefe De Créditos
Caisaguano Salao Blanca Edith	Recaudador-Cobrador
Daquilema Pinta Edison Paul	Asistente De Créditos
Moya Palacios Rafael	Asistente De Créditos

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA:</b> <b>06/01/2022</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.</b> <b>O</b>	<b>FECHA:</b> <b>10/01/2023</b>



	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO – 2021</b>	<b>MP 5/7</b>
--	---	---------------

Murillo Paguay María Elizabeth	Recaudador Cobrador
Pazmiño Orozco Diego Fernando	Recaudador Cobrador
Tingo Asqui Mayra Rocío	Oficial De Cumplimiento
Vargas Satán Alexis Javier	Asistente De Créditos

## 8. FINANCIAMIENTO

Según la Superintendencia de economía popular solidaria en la sección III indica que el capital social estará constituido por las aportaciones pagados por sus socios en numerarios, bienes o trabajo evaluados por el consejo de la Administración. Las aportaciones de los socios estarán representadas mediante la certificación de aportación, normativos y transferibles entre socios a favor de la cooperativa, cada socio tendrá aportaciones de 5% del capital social.

## 9. MISIÓN

Mejorar la calidad de vida de nuestros socios con personal calificado, productos y servicios financieros y no financieros acorde a sus necesidades y a través del trabajo constante y transparente.

## 10. VISIÓN

Convertirnos en el brazo financiero de la JUNTA GENERAL DE USUARIOS DEL ASISTEMA DE RIEGO CHAMBO-GUANO-LOS CHINGAZS, cubrir sus necesidades financieras y no financieras y posesionar nuestros productos y servicios hasta el año 2025.

## 11. OBJETIVO

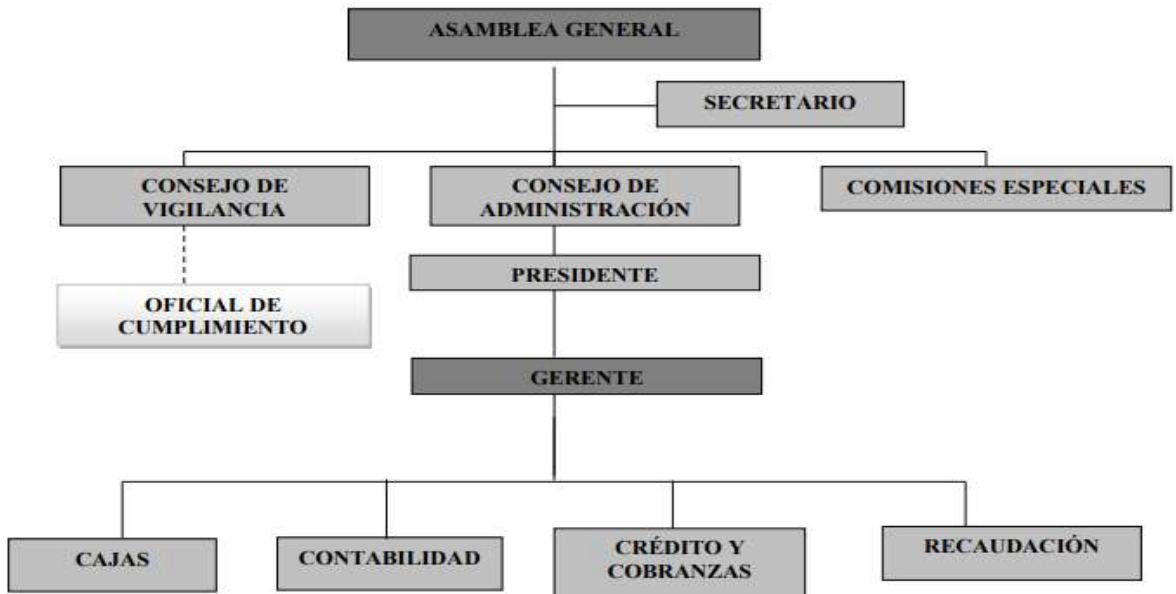
Determinar el impacto del microcrédito de la Cooperativa María Inmaculada otorgado a los usuarios del Sistema de Riego Chambo-Guano y los efectos en la productividad.

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA:</b> <b>06/01/2022</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.</b> <b>O</b>	<b>FECHA:</b> <b>10/01/2023</b>

	<b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO – 2021</b>	<b>MP 6/8</b>
--	---	---------------

**12. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
“MARÍA INMACULADA” LTDA.**



<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 06/01/2022</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C. O</b>	<b>FECHA: 10/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO - 2021</b>	<b>MP 7/8</b>
--	---	---------------

### 13. CRÉDITOS QUE OFRECEN LA COAC

- Microcrédito (minoristas, acumulación simple, acumulación ampliada)
- Microcrédito agrícola y ganadero (minoristas, acumulación simple, acumulación ampliada)
- Crédito de consumo prioritario
- Microcrédito Verde (minoristas, acumulación simple, acumulación ampliada)

### 14. SISTEMA DE PAGOS INTERBANCARIOS (SPI)

No Aplica

### 15. BENEFICIOS QUE BRINDA LA COAC

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios financieros y no financieros.</li> <li>• Créditos</li> <li>• Ahorros a la vista</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahorro infantil</li> <li>• Inversiones a plazo fijo</li> <li>• Seguro de desgravamen</li> </ul> |
|---|--|

### 16. TIEMPO ESTIMADO

La realización del Examen Especial a la Cuenta Cartera de Crédito se lo realizará en un tiempo de 90 días.

### 17. RECURSOS Y HERRAMIENTAS A SER UTILIZADOS EN EL EXAMEN

CONCEPTO	VALOR
Papel	10.00
Impresiones	25.00
Copias	13.00
Internet	30.00
Alimentación	40.00
Transporte	45.00
<b>TOTAL</b>	<b>127.00</b>

ELABORADO POR: <b>J.J.SA</b>	FECHA: <b>06/01/2022</b>
REVISADO POR: <b>J.E.A.E / R.V.C. O</b>	FECHA: <b>10/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO – 2021</b>	<b>MP 8/8</b>
--	---	---------------

**18. CUENTAS QUE VAN A SER REALIZADO EL EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO**

<b>Código</b>	<b>Cuenta</b>
<b>1.4</b>	Cartera de Créditos
<b>1.4.02</b>	Cartera de Créditos de consumo prioritario por vencer
<b>1.4.04</b>	Cartera de Créditos para el microcrédito por vencer
<b>1.4.28</b>	Cartera de Créditos para el microcrédito que no devenga interés
<b>1.4.52</b>	Cartera de Créditos para la microempresa vencida
<b>1.4.99</b>	Provisiones para créditos incobrables

**19. RESPONSABLES Y ENCARGADOS DE PREPARAR Y APROBAR EL EXAMEN**

El trabajo será realizado por profesionales con amplio conocimiento del tema expuesto la cual se demuestra en la tabla con sus respectivos cargos y responsabilidades.

<b>Nombres</b>	<b>Cargos</b>
Ing. Jorge Enrique Arias Esparza	<b>Supervisor</b>
Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz	<b>Jefe de Equipo</b>
Jessica Johanna Samaniego Arias	<b>Junior</b>

**20. RESULTADO DEL EXAMEN**

Al final de la realización del Examen Especial se emitirá el informe correspondiente de auditoría la misma que servirá como una herramienta para la COAC ya que permitirá ayudar a la recuperación de la cartera de créditos y así disminuir el nivel de morosidad y determinar la razonabilidad de los saldos de la cartera de crédito y que la COAC cumpla con sus objetivos propuestos.

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 10/01/2022</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C. O</b>	<b>FECHA: 10/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO</b>	<b>EF 1/7</b>
--	--	---------------

	<b>PERÍODO – 2021</b>	
--	-----------------------	--

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MARIA INMACULADA LTDA. BALANCE GENERAL CONSOLIDADO (EN DOLARES) AÑO: 2021 MES: DICIEMBRE DIA: 31		
CODIGO	DETALLE	TOTAL
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>	<b>\$ 1.039.862,50</b>
<b>11</b>	<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	<b>\$ 66.913,80</b>
1101	CAJA	\$ 9.301,73
110105	EFFECTIVO	\$ 8.801,73
110110	CAJA CHICA	\$ 500,00
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	\$ 57.612,07
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES	\$ 32.877,87
110320	INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR	\$ 24.734,20
<b>13</b>	<b>INVERSIONES</b>	<b>\$ 252.450,00</b>
1305	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIV	\$ 255.000,00
130555	DE 31 A 90 DIAS SECTOR FINANCIERO POPULAR	\$ 88.000,00
1399	PROVISION PARA INVERSIONES	\$ -2.550,00
139910	PROVISION GENERAL PARA INVERSIONES	\$ -2.550,00
<b>14</b>	<b>CARTERA DE CREDITOS</b>	<b>\$ 589.710,37</b>
1402	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	\$ 4.518,76
140205	DE 1 A 30 DIAS	\$ 203,94
140210	DE 31 A 90 DIAS	\$ 416,36
140215	DE 91 A 180 DIAS	\$ 646,30
140220	DE 181 A 360 DIAS	\$ 1.011,13
140225	DE MAS DE 360 DIAS	\$ 2.241,03
1404	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA POR VENCER	\$ 590.251,00
140405	DE 1 A 30 DIAS	\$ 50.776,05
140410	DE 31 A 90 DIAS	\$ 97.775,65

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA:</b> <b>10/01/2022</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.</b> <b>O</b>	<b>FECHA:</b> <b>10/01/2023</b>

	<b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO – 2021</b>	<b>EF 2/7</b>
--	---	---------------

140415	DE 91 A 180 DIAS	\$ 133.769,68
140420	DE 181 A 360 DIAS	\$ 179.123,33
140425	DE MAS DE 360 DIAS	\$ 128.806,30
1428	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA QUE NO DEVENGA INTERESES	\$ 2.995,57
142805	DE 1 A 30 DIAS	\$ 985,98
142810	DE 31 A 90 DIAS	\$ 1.024,24
142815	DE 91 A 180 DIAS	\$ 456,83
142820	DE 181 A 360 DIAS	\$ 528,52
1452	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA	\$ 2.839,96
145210	DE 31 A 90 DIAS	\$ 596,60
145215	DE 91 A 180 DIAS	\$ 1.054,03
145220	DE 181 A 360 DIAS	\$ 835,17
145225	DE MAS DE 360 DIAS	\$ 354,16
1499	PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES	\$ -10.894,93
149910	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	\$ -360,90
149920	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	\$ -10.375,52
149989	PROVISION GENERICA VOLUNTARIA	\$ -158,51
<b>16</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>\$ 27.133,33</b>
1602	INTERESES POR COBRAR INVERSIONES	\$ 1.477,93
160215	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO	\$ 1.477,93
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CREDITOS	\$ 6.737,36
160310	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	\$ 59,42
160320	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	\$ 6.677,94
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	\$ 20.683,96
169005	ANTICIPOS AL PERSONAL	\$ 4.713,56
169090	OTRAS	\$ 15.703,20
1699	PROVISION PARA CUENTAS POR COBRAR	\$ -1.765,92
169905	PROVISION PARA INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	\$ -161,71
169910	PROVISION PARA OTRAS CUENTAS POR COBRAR	\$ -1.604,21
<b>18</b>	<b>PROPIEDADES Y EQUIPO</b>	<b>\$ 5.740,19</b>
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	\$ 6.257,03

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA:</b> 10/01/2022
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.</b>	<b>FECHA:</b>

O

10/01/2023

	<b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO – 2021</b>	<b>EF 3/7</b>
--	---	---------------

1806	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	\$	12.104,95
1899	DEPRECIACION ACUMULADA	\$	-12.621,00
189915	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	\$	-2.167,74
189920	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	\$	-10.454,05
<b>19</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>\$</b>	<b>97.914,81</b>
1901	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	\$	82.201,96
190110	EN OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	\$	82.201,96
1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	\$	10.066,30
190405	INTERESES	\$	2.000,00
190410	ANTICIPOS A TERCEROS	\$	7.606,30
190490	OTROS	\$	460,00
1905	GASTOS DIFERIDOS	\$	4.083,59
190520	PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN	\$	16.333,20
190525	GASTOS DE ADECUACIÓN	\$	5.254,09
190590	OTROS	\$	897,60
190599	AMORTIZACION ACUMULADA GASTOS DIFERIDOS	\$	-18.401,00
1906	MATERIALES, MERCADERIAS E INSUMOS	\$	1.108,80
190615	PROVEDURIA	\$	1.108,80
1990	OTROS	\$	458,74
199010	OTROS IMPUESTOS	\$	458,74
1999	PROVISION PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERABLES	\$	-4,58
199990	PROVISION PARA OTROS ACTIVOS	\$	-4,58
<b>2</b>	<b>PASIVOS</b>	<b>\$</b>	<b>-833.006,65</b>
<b>21</b>	<b>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>	<b>\$</b>	<b>-821.265,31</b>
2101	DEPOSITOS A LA VISTA	\$	-356.485,03
210135	DEPOSITOS DE AHORRO	\$	-356.485,03
2103	DEPOSITOS A PLAZO	\$	-464.780,28
210305	DE 1 A 30 DIAS	\$	-253.032,69
210310	DE 31 A 90 DIAS	\$	-92.486,12
210315	DE 91 A 1800 DIAS	\$	-95.671,50
210320	DE 181 A 360 DIAS	\$	-3.589,97
210325	DE MAS DE 361 DIAS	\$	-20.000,00

ELABORADO POR: J.J.SA

FECHA: 10/01/2022

REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C. O

FECHA: 10/01/2023

	<b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO – 2021</b>	<b>EF 4/7</b>
--	---	---------------

<b>25</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	\$ -11.673,16
<b>2501</b>	<b>INTERESES POR PAGAR</b>	\$ -4.713,86
250115	DEPOSITOS A PLAZO	\$ -4.713,86
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	\$ -2.554,42
250310	BENEFICIOS SOCIALES	\$ -698,60
250315	APORTES AL IESS	\$ -605,82
250320	FONDO DE RESERVA IESS	\$ -104,65
250325	PARTICIPACION A EMPLEADOS	\$ -1.145,35
<b>2504</b>	<b>RETENCIONES</b>	\$ -1.847,84
250405	RETENCIONES FISCALES	\$ -633,10
250490	OTRAS RETENCIONES	\$ -1.214,74
<b>2505</b>	<b>CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS</b>	\$ -1.663,60
250505	IMPUESTO A LA RENTA	\$ -1.599,65
250590	OTRAS CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS	\$ -63,95
2506	PROVEEDORES	\$ -833,44
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	\$ -60,00
259090	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	\$ -60,00
<b>29</b>	<b>OTROS PASIVOS</b>	\$ -68,18
<b>2990</b>	<b>OTROS</b>	\$ -68,18
299005	FALTANTES DE CAJA	\$ -68,18
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>	\$ -201.963,73
<b>31</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b>	\$ -141.004,72
3103	APORTES DE SOCIOS	\$ -141.004,72
<b>33</b>	<b>RESERVAS</b>	\$ -65.673,71
3301	LEGALES	\$ -64.840,23
3303	ESPECIALES	\$ -833,48
330305	A DISPOSICION DE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS	\$ -623,83
330310	PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES	\$ -209,65

Lcda. Belén Guerrero Mg.  
Gerente

Lcda. Ana Yungan  
Contadora General

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 10/01/2022</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 10/01/2023</b>



	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO – 2021</b>	<b>EF 5/7</b>
--	---	---------------

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MARIA INMACULADA LTDA.  
 ESTADO DE RESULTADOS  
 (EN DOLARES)  
 Año: 2021 MES: DICIEMBRE DIA: 31

CODIGO	DETALLE	TOTAL
<b>4</b>	<b>GASTOS</b>	\$ <b>143.793,44</b>
<b>41</b>	<b>INTERESES CAUSADOS</b>	\$ <b>27.583,67</b>
4101	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$ 27.583,67
410115	DEPOSITOS DE AHORRO	\$ 4.146,12
410130	DEPOSITOS A PLAZO	\$ 23.437,55
<b>44</b>	<b>PROVISIONES</b>	\$ <b>11.158,79</b>
4401	INVERSIONES	\$ 2.550,00
4402	CARTERA DE CREDITOS	\$ 7.000,00
4403	CUENTAS POR COBRAR	\$ 1.604,21
4405	OTROS ACTIVOS	\$ 4,58
<b>45</b>	<b>GASTOS DE OPERACION</b>	\$ <b>102.281,93</b>
<b>4501</b>	<b>GASTOS DE PERSONAL</b>	\$ <b>46.446,68</b>
450105	REMUNERACIONES MENSUALES	\$ 18.534,42
450110	BENEFICIOS SOCIALES	\$ 4.319,64
450120	APORTES AL IESS	\$ 5.109,30
450135	FONDO DE RESERVA IESS	\$ 2.353,19
450190	OTROS	\$ 16.130,13
<b>4502</b>	<b>HONORARIOS</b>	\$ <b>14.314,01</b>
450210	HONORARIOS PROFESIONALES	\$ 14.314,01
<b>4503</b>	<b>SERVICIOS VARIOS</b>	\$ <b>25.090,43</b>
450305	MOVILIZACION, FLETES Y EMBALAJES	\$ 1.599,15
450310	SERVICIOS DE GUARDIANIA	\$ 374,88
450315	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	\$ 7.176,58
450320	SERVICIOS BASICOS	\$ 653,06

**ELABORADO POR: J.J.SA**

**FECHA:**  
**10/01/2022**

**REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O**

**FECHA:**  
**10/01/2023**

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO</b>	<b>EF 6/7</b>
--	--	---------------

	<b>PERÍODO – 2021</b>	
--	-----------------------	--

450325	SEGUROS	\$ 3.045,20
450330	ARRENDAMIENTOS	\$ 4.491,68
450390	OTROS SERVICIOS	\$ 7.749,88
<b>4504</b>	<b>IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS</b>	<b>\$ 2.235,88</b>
450410	IMPUESTOS MUNICIPALES	\$ 178,38
450415	APORTES A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS	\$ 329,62
450421	APORTES AL COSEDE POR PRIMA AJUSTADA	\$ 1.189,24
450430	MULTAS Y OTRAS SANCIONES	\$ 1,04
450490	IMPUESTOS Y APORTES PARA OTROS ORGANISMOS E INSTITUCIONES	\$ 537,60
<b>4505</b>	<b>DEPRECIACIONES</b>	<b>\$ 2.823,10</b>
450525	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	\$ 614,25
450530	EQUIPOS DE COMPUTACION	\$ 2.119,63
450590	OTROS	\$ 89,22
<b>4506</b>	<b>AMORTIZACIONES</b>	<b>\$ 4.111,61</b>
450615	GASTOS DE INSTALACION	\$ 110,35
450625	PROGRAMAS DE COMPUTACION	\$ 1.666,04
450630	GASTOS DE ADECUACION	\$ 2.133,30
450690	OTROS	\$ 201,92
<b>4507</b>	<b>OTROS GASTOS</b>	<b>\$ 7.260,22</b>
450705	SUMINISTROS DIVERSOS	\$ 2.969,95
450715	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	\$ 444,72
450790	OTROS	\$ 3.845,55
<b>47</b>	<b>OTROS GASTOS Y PERDIDAS</b>	<b>\$ 250,11</b>
4703	INTERESES, COMISIONES Y TARIFAS DEVENGADOS EN EJERCICIOS ANTERIORES	\$ 250,11
<b>48</b>	<b>IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS</b>	<b>\$ 2.518,94</b>
4810	PARTICIPACION A EMPLEADOS	\$ 1.121,19
4815	IMPUESTO A LA RENTA	\$ 1.397,75
<b>5</b>	<b>INGRESOS</b>	<b>\$ -148.685,56</b>
<b>51</b>	<b>INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS</b>	<b>\$ -138.318,75</b>
5101	DEPOSITOS	\$ -349,62

ELABORADO POR: **J.J.SA**

FECHA: **10/01/2022**

REVISADO POR: **J.E.A.E / R.V.C.O**

FECHA: **10/01/2023**

<b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO</b>	<b>EF 7/7</b>
--	---------------

	<b>PERÍODO – 2021</b>	
--	-----------------------	--

510110	DEPOSITOS EN BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	\$ -349,62
5103	INTERESES Y DESCUENTOS DE INVERSIONES EN TITULOS VALORES	\$ -13.718,11
510315	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO	\$ -13.718,11
5104	INTERESES Y DESCUENTOS DE CARTERA DE CREDITOS	\$ -124.251,02
510410	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO	\$ -760,75
510420	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	\$ -120.540,55
510450	DE MORA	\$ -2.949,72
<b>54</b>	<b>INGRESOS POR SERVICIOS</b>	<b>\$ -166,00</b>
5490	OTROS SERVICIOS	\$ -166,00
549005	TARIFADOS CON COSTO MAXIMO	\$ -34,00
<b>56</b>	<b>OTROS INGRESOS</b>	<b>\$ -10.200,81</b>
5604	RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS	\$ -1.719,09
560420	INTERESES Y COMISIONES DE EJERCICIOS ANTERIORES	\$ -1.719,09
5690	OTROS	\$ -8.481,72
569005	OTROS	\$ -6.703,97

Lcda. Belén Guerrero Mg.  
**Gerente**

Lcda. Ana Yungan  
**Contadora General**

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 10/01/2022</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 10/01/2023</b>

	<b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA.</b> <b>ARCHIVO CORRIENTE</b> <b>EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO</b> <b>PERÍODO - 2021</b>	<b>MT 1/4</b>
--	---	---------------

CODIGO	DETALLE	2021	%	2020	%	VARIACIÓN	%
1	ACTIVO	\$ 1.039.862,50	100	\$ 651.844,14	100	\$ 388.018,36	-
11	FONDOS DISPONIBLES	\$ 66.913,80	6,43	\$ 33.576,78	5,15	\$ 33.337,02	1,28
13	INVERSIONES	\$ 252.450,00	24,28	\$ 122.861,29	18,85	\$ 129.588,71	5,43
14	<b>CARTERA DE CREDITOS</b>	<b>\$ 589.710,37</b>	<b>56,71</b>	<b>\$ 444.736,63</b>	<b>68,23</b>	<b>\$ 144.973,74</b>	<b>-11,52</b>
16	CUENTAS POR COBRAR	\$ 27.133,33	2,61	\$ 30.268,71	4,64	\$ -3.135,38	-2,03
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	\$ 5.740,19	0,55	\$ 7.376,93	1,13	\$ -1.636,74	-0,58
19	OTROS ACTIVOS	\$ 97.914,81	9,42	\$ 13.023,80	2,00	\$ 84.891,01	7,42
2	PASIVOS	\$ -833.006,65	80,49	\$ -579.339,92	88,88	\$ -253.666,73	-8,39
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$ -821.265,31	79,35	\$ -563.621,69	86,47	\$ -257.643,62	-7,11
25	CUENTAS POR PAGAR	\$ -11.673,16	1,13	\$ -15.660,17	2,40	\$ 3.987,01	-1,27
29	OTROS PASIVOS	\$ -68,18	0,01	\$ -58,06	0,01	\$ -10,12	-0,00
3	PATRIMONIO	\$ -201.963,73	19,51	\$ -72.504,22	11,12	\$ -129.459,51	8,39
31	CAPITAL SOCIAL	\$ -141.004,72	13,62	\$ -31.900,11	4,89	\$ -109.104,61	8,73
33	RESERVAS	\$ -65.673,71	6,35	\$ -40.418,52	6,20	\$ -25.255,19	0,14
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES		-	\$ -280,00	0,04	\$ 280,00	-0,04
36	RESULTADOS	\$ 4.714,70	-0,46	\$ 94,41	-0,01	\$ 4.620,29	-0,44
	TOTAL PASIVO +PATRIMONIO	\$ -1.034.970,38	100	\$ -651.844,14	100	\$ -383.126,24	-

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 10/01/2022</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C. O</b>	<b>FECHA: 17/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO – 2021</b>	<b>MT 2/4</b>
--	---	---------------

Análisis:

Al realizar el cálculo de la materialidad del balance general de la COAC se han identificado las siguientes materialidades, en la cuenta de inversiones tenemos una variación de 5,43% con respecto al 2020 y en relación con las obligaciones con el público, la COAC con lo invertido no cubren sus obligaciones pendientes; la cuenta cartera de crédito ha disminuido en un 11,52% en relación al año anterior por lo cual podemos mencionar que ha disminuido su nivel de riesgo, que para el presente año ha incrementado, por otro lado tenemos las obligaciones con el público han disminuido en un 7,11% y en relación con la Cartera de Crédito está no solventan estas obligaciones.

Componente	FONDO DISPONIBLES	INVERSIONES	CARTERA DE CRÉDITO	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO
<b>Importancia Relativa</b>	Constituye un valor importante del 1,28% con \$ 66.913,80 del total del activo que es de \$ 1.039,8624,50	Constituye un valor importante del 5,43% con \$ 252,450,00 del total del activo que es de \$ 1.039,8624,50	Constituye un valor importante del 11,52% con \$ 589.710,37 del total del activo que es de \$ 1.039,8624,50	Constituye un valor importante del 7,11% con \$ 28.107,00 del total del pasivo y patrimonio que es de \$ 1.039,8624,50
<b>Materialidad</b>	En relación con las obligaciones con el público, la COAC no cuenta con el efectivo suficiente para cubrir sus valores.	En relación con las obligaciones con el público, la COAC con las inversiones realizadas no cubren lo suficiente para cubrir sus valores.	La COAC cuenta con una cartera de crédito a recuperar a futuro, que para el presente año a disminuido	En relación con la Cartera de Crédito, la COAC con el cobro de la misma no cubre para saldar con sus valores.
<b>Variación Significativa</b>	La cuenta fondos disponibles ha tenido un aumento de 8,59% en relación al año anterior.	La cuenta Inversiones ha tenido un incremento del 33,30% en relación a l año anterior.	La cuenta Cartera de Crédito a tenido un aumento en relación al año anterior de 37,36%.	La cuenta obligaciones con el público disminuyó en del 67,25% en relación al año anterior. En relación al año anterior.

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 10/01/2022</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C. O</b>	<b>FECHA: 17/01/2023</b>

	<b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA:</b> <b>ARCHIVO CORRIENTE</b> <b>EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO</b> <b>PERIODO : 2021</b>	<b>MT 3/4</b>
--	---	---------------

C	DETALLE	2021	%	2020	%	VARIACIÓN	%
4	GASTOS	\$ 143.793,44	96,71	\$ 86.641,31	100,62	\$ 57.152,13	-3,91
41	INTERESES CAUSADOS	\$ 27.583,67	18,55	\$ 16.819,87	19,53	\$ 10.763,80	-0,98
44	PROVISIONES	\$ 11.158,79	7,50	\$ 320,22	0,37	\$ 10.838,57	7,13
45	GASTOS DE OPERACIÓN	\$ 102.281,93	68,79	\$ 69.100,39	80,25	\$ 33.181,54	-11,46
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	\$ 250,11	0,17	\$ 94,01	0,11	\$ 156,10	0,06
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	\$ 2.518,94	1,69	\$ 306,82	0,36	\$ 2.212,12	1,34
5	INGRESOS	\$ 148.685,56	100,00	\$ 86.108,92	100,00	\$ 62.576,64	-
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	\$ 138.318,75	93,03	\$ 81.131,19	94,22	\$ 57.187,56	-1,19
54	INGRESOS POR SERVICIOS	\$ 166,00	0,11	\$ 76,00	0,09	\$ 90,00	0,02
56	OTROS INGRESOS	\$ 10.200,81	6,86	\$ 5.966,51	6,93	\$ 4.234,30	-0,07
59	PÉRDIDAS Y GANANCIAS	\$ 4.892,12	3,29	\$ 532,39	0,62	\$ 4.359,73	2,67

Análisis:

Al realizar el cálculo de la materialidad del Estado de Resultados de la COAC se han identificado como materialidad lo siguiente, en la cuenta Intereses y Descuentos Ganados han disminuido en un 1,19% con respecto al año anterior, los gastos de operación.

ELABORADO POR: <b>J.J.SA</b>	FECHA: <b>10/01/2022</b>
REVISADO POR: <b>J.E.A.E / R.V.C. O</b>	FECHA: <b>17/01/2023</b>

<b>Componente</b>	<b>Intereses y descuentos Ganados</b>	<b>Gastos de Operación</b>	<b>Utilidad neta del año</b>
<b>Importancia Relativa</b>	Constituye un valor importante del 93,03% con \$138,318,75 del total de los ingresos.	Constituye un valor importante del 68,79% con \$ 102.281,93 del total de los gastos.	Constituye un valor importante del 3,20% con \$ 4.892,12 del total de ingresos que es de \$ 138,318,75
<b>Materialidad</b>	Los intereses y descuentos ganados han tenido una baja en relación al año anterior, resultado de situaciones no posibles de controlar por la COAC.	En la COAC se presenta un gran porcentaje referente egresos de operación que se han incrementado en relación del año anterior	A pesar de la utilidad e la COAC su porcentaje no llega ni al 25% lo cual deja mucho que pensar respecto a las actividades que la COAC utiliza.
<b>Variación</b>	La cuenta intereses y descuentos ganados, se ha visto marcada por incremento 91,39%	La cuenta gastos operacionales se ha visto marcada por un aumento del 53,03%	La cuenta utilidad neta del año se ha visto marcada por un aumento de 4,01%

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 10/01/2022</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C. O</b>	<b>FECHA: 17/01/2023</b>

**COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA.**  
**ARCHIVO CORRIENTE**  
**EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO**  
**PERÍODO - 2021**

**MR 1/2**

Matriz de riesgos y controles													
ACTIVIDAD	FACTOR DE RIESGO	GRVEDAD	PRIORIDAD	RESPUESTA AL RIESGO	ACCIÓN DE CONTROL				CRONOGRAMA		RECURSOS	INDICACIONES	
		TIPO	TIPO		NIVEL	TIPO	GENERAL	ESPECIFICACIÓN	fecha Inical	Fecha Final			
A) SEGUIMIENTO DEL CRÉDITO													
A1. Monitorear la cancelación de los dividendos	A1a	No monitorear	Mínima	Baja	Reducir	Productivo	Procedimiento	La Cooperativa debe elaborar e implementar un manual en el que se describa claramente las políticas y procesos necesarios a cumplir o desarrollar para lograr la Recuperación de Cartera con eficiencia	El oficial de crédito deberá monitorear todos los créditos sin excluir los créditos con saldos menores a 5 días	5/1/2023	28/2/2023	Jefe de Crédito, Computador, Impresora, Sistema Informático, Suministros.	Número de créditos monitoreados
	A1b	Dividendos cancelados no ingresados al sistema	Mínima	Baja	Reducir				5/1/2023	28/2/2023			
	A1c	Dejar vencidos saldos pequeños no superior a 5 días	Severa	Media	Reducir				5/1/2023	28/2/2023			
A2. Determinar un muestreo para realizar el debido seguimiento	A2a	No realizar el muestreo	Mínima	Baja	Reducir	Productivo	Procedimiento	El jefe de crédito deberá determinar la muestra de los créditos a ser monitoreados y clasificar por riesgo según los montos que han sido concedidos y sus destinos; sobre los cuales el responsable del monitoreo debe describir el procedimiento a seguir.	El jefe de crédito deberá determinar la muestra de los créditos a ser monitoreados y clasificar por riesgo según los montos que han sido concedidos y sus destinos; sobre los cuales el responsable del monitoreo debe describir el procedimiento a seguir.	6/1/2023	6/3/2023	Oficial de crédito, teléfono	Número de créditos monitoreados según el destino de los fondos
	A2b	No conceder créditos de montos elevados	Severa	Media	Reducir				9/1/2023	6/3/2023			
	A2c	No realizar hoja de seguimiento con reporte	Leve	Media	Reducir				9/1/2023	6/3/2023			
A3. Realizar el cronograma de visitas	A3a	No realizar el cronograma de visitas	Mínima	Baja	Reducir	Productivo	Procedimiento	Se deberá delegar a una Sub-jefe que cumpla las funciones del jefe de Crédito	El jefe de crédito deberá determinar la muestra de los créditos a ser monitoreados y clasificar por riesgo según los montos que han sido concedidos y sus destinos; sobre los cuales el responsable del monitoreo debe describir el procedimiento a seguir.	10/1/2023	10/3/2023	Oficial de crédito, computador, Impresora, Suministros, Sistema Informático	Informes generados por la Sub-Jefatura de crédito
	A3b	No entregar el cronograma de visitas oficial	Mínima	Baja	Reducir				10/1/2023	10/3/2023			
	A3c	Entregar el cronograma de visitas desactualizado	Mínima	Baja	Reducir				10/1/2023	10/3/2023			
A4. Llamar al socio un día antes de la fecha de cancelación del dividendo (pre-mora)	A4a	No llamar al socio	Leve	Media	Reducir	Productivo	Procedimiento	El oficial de crédito se comunicará con las personas establecidas como referencias personales del socio y garante, para conseguir la actualización de datos y por ende la comunicación con el socio y garante.	El oficial de crédito se comunicará con las personas establecidas como referencias personales del socio y garante, para conseguir la actualización de datos y por ende la comunicación con el socio y garante.	5/1/2023	5/2/2023	Oficial de Crédito, Teléfono	Número de reportes de comunicaciones con las personas establecidas como referencias personales.
	A4b	No poder comunicarse con el socio	Leve	Media	Acepta				5/1/2023	5/2/2023			
	A4c	Información desactualizada del socio	Severa	Media	Acepta				5/1/2023	5/2/2023			

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 11/01/2022</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C. O</b>	<b>FECHA: 17/01/2023</b>



**COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA.**  
**ARCHIVO CORRIENTE**  
**EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO**  
**PERÍODO – 2021**

**MR 2/2**

A5. Generar un reporte de Morosidad	A5a	No general el reporte	Minima	Baja	Reducir	Productivo	Procedimiento	Previo la impresión de los reportes de morosidad el oficial de crédito deberá revisar que efectivamente sea el listado correcto y actualizado.	5/1/2023	28/2/2023	Oficial de Crédito, Computador, Impresora, Suministros, Movilización	Número de reportes de morosidad incompletos.
	A5b	Impresión de un reporte incompleto	Minima	Baja	Acepta				5/1/2023	28/2/2023		
	A5c	Generar un reporte desactualizado	Minima	Baja	Acepta				5/1/2023	28/2/2023		
A6. Llamar al socio hasta 15 días del vencimiento	A6a	No llamar al socio	Leve	Media	Evitar	Productivo	Procedimiento	El oficial de crédito durante 15 días contados desde el dividendo no cancelado realizará llamadas al socio para que se acerque a cumplir con sus obligaciones	5/1/2023	28/2/2023	Abogado, Oficial de Crédito, Teléfono, Movilización	Reporte de las comunicaciones
	A6b	No poder comunicarse con el socio	Severa	Media	Acepta				5/1/2023	28/2/2023		
	A6c	Información desactualizada del socio	Severa	Media	Acepta				5/1/2023	28/2/2023		
A7. Entregar notificaciones al socio y garantías, si no emiten respuesta en 72 horas pasa a instancias extrajudiciales	A7a	No entregar las notificaciones	Leve	Media	Evitar	Productivo	Procedimiento	El oficial de crédito deberá entregar las notificaciones tanto al socio como a sus garantes y si dentro de 72 horas no se acercará a cancelar el dividendo vencido inmediatamente pasará a instancias extrajudiciales.	5/1/2023	28/2/2023	Abogado, Cédula de Identidad	Recepción de las notificaciones firmadas por el socio y garantes
	A7b	Recibir respuestas y no acatarlas	Leve	Media	Acepta				5/1/2023	28/2/2023		
	A7c	Tener datos desactualizados de los intervinientes	Severa	Media	Acepta				5/1/2023	28/2/2023		
A8. Proceder a instancias extrajudiciales	A8a	Problemas con la comunicación entre el socio y el abogado	Leve	Media	Reducir	Productivo	Procedimiento	El abogado en coordinación con el oficial de crédito deberán realizar llamadas o vistas al socio y garante para exigir el pago de la deuda durante un periodo de 15 días.	5/1/2023	28/2/2023	Abogado, Computador, Impresora, suministros	Reporte de las comunicaciones
	A8b	Poca experiencia del personal	Leve	Media	Reducir				5/1/2023	28/2/2023		
	A8c	Poca disponibilidad de tiempo	Minima	Baja	Reducir				5/1/2023	28/2/2023		
A9. Proceder a instancias judiciales	A9a	Posibles relaciones personales del socio con el abogado	Leve	Media	Evitar	Productivo	Política	Los abogados realicen los juicios en contra de los socios no podrán tener parentesco alguno con el socio involucrado en el juicio.	5/1/2023	28/2/2023	Oficial de Crédito, Abogado	Número designado a otro perito por parentesco con el socio
	A9b	Poca experiencia del personal	Leve	Media	Reducir				5/1/2023	28/2/2023		
	A9c	Poca disponibilidad de tiempo	Leve	Media	Reducir				5/1/2023	28/2/2023		
A10. Entregar periódicamente informes de avance a Gerencia	A10a	No entregar los informes	Minima	Baja	Evitar	Apoyo	Procedimiento	Los abogados deberán informar los avances de la ejecución judicial mensualmente a Gerencia y la Jefatura de Crédito.	5/1/2023	28/2/2023	Área de crédito, sala, Capacitados, Computador, Proyector, Presupuesto	Informe mensual de los avances judiciales a Gerencia y Jefatura de Crédito
	A10b	No comunicar a la Gerencia de los avances	Minima	Baja	Reducir				5/1/2023	28/2/2023		
	A10c	Entregar informes errados	Minima	Baja	Reducir				5/1/2023	28/2/2023		

**ELABORADO POR: J.J.SA**

**FECHA: 12/01/2022**

**REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C. O**

**FECHA: 17/01/2023**

	<p style="text-align: center;">COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO - 2021</p>	<p style="text-align: center;"><b>PE 1/1</b></p>
--	---	--



<p>ELABORADO POR: <b>J.J.SA</b></p>	<p>FECHA: <b>15/01/2023</b></p>
<p>REVISADO POR: <b>J.E.A.E / R.V.C.O</b></p>	<p>FECHA: <b>31/01/2023</b></p>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO - 2021</b>	<b>PA 1/1</b>
--	---	---------------

<b>FASE II EJECUCIÓN PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>				
<b>OBJETIVO GENERAL:</b>				
Realizar la auditoría a la cuenta cartera de créditos mediante un análisis y comparación de los balances generales proporcionada por la COAC, para determinar la veracidad de la información presentada.				
N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
FASE II. EJECUCIÓN				
01	Cuestionario de Control Interno	CI	J.J.S.A	16/01/2023
02	Evaluación del Control Interno	EVCI	J.J.S.A	17/01/2023
03	Informe de Control Interno/Carta a Gerencia	ICI	J.J.S.A	18/01/2023
04	Realice el Flujograma del Proceso Crediticio	FPC	J.J.S.A	18/01/2023
05	Realice la Cédula Sumaria	CS	J.J.S.A	20/01/2023
06	Realice la Cédula Analítica	CA	J.J.S.A	24/01/2023
07	Realice el análisis de morosidad de cartera de créditos	MC	J.J.S.A	25/01/2023
08	Realice el análisis de cartera en mora de créditos	CMR	J.J.S.A	26/01/2023
09	Realice el análisis de cobertura de la provisión de réditos incobrables.	CP	J.J.S.A	27/01/2023
10	Hojas de Hallazgos	HH	J.J.S.A	01/02/2023

<b>ELABORADO POR: J.J.S.A</b>	<b>FECHA: 15/01/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO - 2021</b>	<b>CCI 1/1</b>
--	---	----------------

### Calificación del Cuestionario de Control Interno

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

#### CALIFICACIÓN

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

RESPUESTA	CALIFICACIÓN
SI	1
NO	0

**Ponderación:** El total de las preguntas serán un 100% de ahí irán disminuyendo de acuerdo al número de preguntas afirmativas y negativas que se hayan obtenido.

**Observaciones:** Se escribirán observaciones en el caso de que las haya. (p.2)

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 16/01/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO</b>	<b>CCI 1/10</b>
--	--	-----------------

	<b>PERÍODO – 2021</b>	
--	-----------------------	--

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿La institución tiene un código de ética actualizado?		0		@1: Cuentan con un código de ética el cual no se encuentra debidamente actualizado.
2	¿Se ha realizado la socialización del código de ética?	1			
3	¿Se realiza la evaluación de conocimientos y habilidades para la contratación del personal?	1			
4	¿La institución cuenta con un plan operativo anual para la ejecución de actividades?	1			
5	¿Se ha realizado un plan o cronograma de capacitaciones para el personal de créditos y cobranzas?	1			
6	¿Están claramente definidos las competencias por áreas dentro de la institución?		0		@2: No están claramente definidos las competencias ya que la mayoría del personal cumplen dos roles en la COAC.
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		4	2		

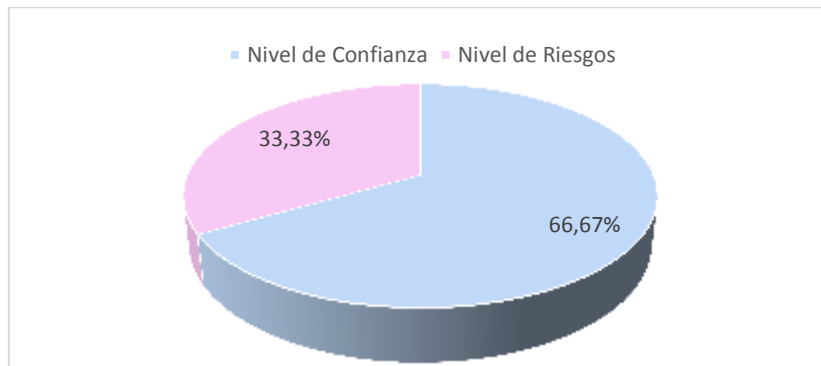
Total, de Preguntas	6
Preguntas Positivas	4
Preguntas Negativas	2
Nivel de Confianza	66,67%
Nivel de Riesgos	33,33%

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 17/01/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA.</b> <b>ARCHIVO CORRIENTE</b> <b>EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO</b>	<b>CCI 2/10</b>
--	--	-----------------

	<b>PERÍODO - 2021</b>	
--	-----------------------	--

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
5%-50%	51%-75%	76%-95%
76%-95%	51%-75%	5%-50%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Riesgo		



### **Análisis**

De acuerdo a la evaluación realizada al componente Ambiente de Control se determinó un nivel de confianza Moderado con un 66,67.33%, así como un nivel Bajo de Riesgo con un 33,33%, teniendo una observación que no cuenta con un código de ética actualizado y que no están definidas claramente las competencias por área para lo cual la COAC deberá tener en cuenta la actualizar el código de ética y de definir actividades en cada área.

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 17/01/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO - 2021</b>	<b>CCI 3/10</b>
--	---	-----------------

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Existe una valoración de la probabilidad de existencia de riesgos?		0		@3: Si se la realiza, pero no a fondo.
2	¿Existen respaldos de información de los socios en caso de pérdida de información?	1			
3	¿Existe un plan de mitigación de riesgos crediticios dentro de la institución que se aplique de manera oportuna?		0		@4: Solo existe en gestión de cobranzas.
4	¿La institución necesita de estrategias que ayuden a la mitigación de riesgos crediticios?	1			
5	¿Los integrantes del comité de crédito de la institución están en capacidad de la aprobación de créditos?	1			
6	¿Existe una revisión previa y posterior a la otorgación de créditos de los requisitos necesarios?	1			
7	¿Se realiza un estudio previo para la identificación de créditos vinculados antes de la otorgación de créditos?	1			
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>5</b>	<b>2</b>		

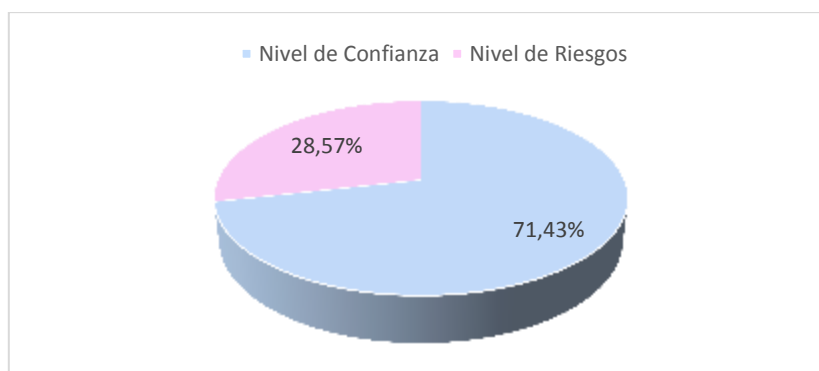
Total Preguntas	7
Preguntas Positivas	4
Preguntas Negativas	3
Nivel de Confianza	71,43%
Nivel de Riesgos	2857%

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 17/01/2023</b>
------------------------------	--------------------------

**REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O****FECHA: 31/01/2023**

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO - 2021</b>	<b>CCI 4/10</b>
--	---	-----------------

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
5%-50%	51%-75%	76%-95%
76%-95%	51%-75%	5%-50%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Riesgo		



### Análisis

De acuerdo a la evaluación realizada al componente Ambiente de Control se determinó un nivel de confianza Moderado con un 71,43%, así como un nivel Bajo de Riesgo con un 28,57%, teniendo una observación que no existe un plan de mitigación de riesgos, así como también no se realiza una valoración de riesgos de manera profunda.

**ELABORADO POR: J.J.SA****FECHA: 17/01/2023****REVISADO POR: J.E.A.E /  
R.V.C.O****FECHA: 31/01/2023**



	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO - 2021</b>	<b>CCI 5/10</b>
--	---	-----------------

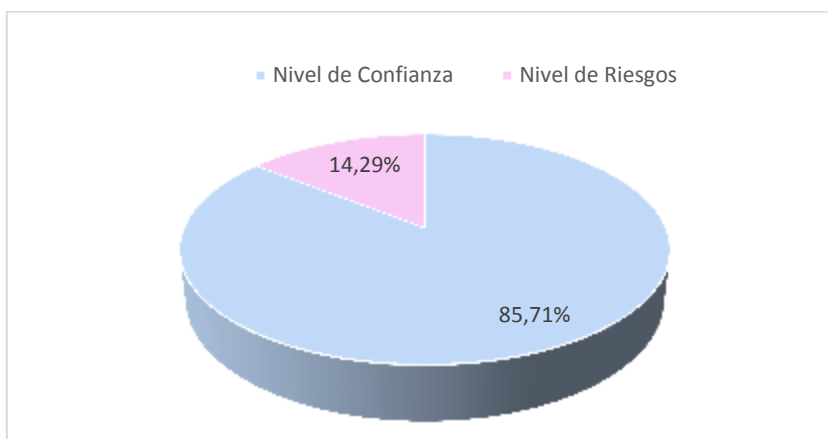
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Se han definido los procedimientos de control por parte del consejo administrativo para cada área?		0		@5: No poseen un manual de procedimientos.
2	¿Existe prioridad en la recuperación de cartera de crédito?	1			
3	¿Todos los créditos son enviados al comité de crédito para su aprobación?	1			
4	¿Los manuales y políticas de créditos están debidamente actualizados?	1			
5	¿El manual de procesos de crédito y cobranzas está debidamente actualizado?	1			
6	¿Se evalúan de manera periódicamente las actividades de control implementadas dentro de la institución?	1			
7	¿Se cumple con todos los procesos y normativas para la otorgación de créditos por parte de los asesores de crédito?	1			
TOTAL $\Sigma$		6	1		

Total Preguntas	7
Preguntas Positivas	6
Preguntas Negativas	1
Nivel de Confianza	85,71%
Nivel de Riesgos	14,29%

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 17/01/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA.</b> <b>ARCHIVO CORRIENTE</b> <b>EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO</b> <b>PERÍODO - 2021</b>	<b>CCI 6/10</b>
--	---	-----------------

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
5%-50%	51%-75%	76%-95%
76%-95%	51%-75%	5%-50%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Riesgo		



### Análisis

De la evaluación realizada del control interno al componente de Actividad de Control se determinó un nivel de confianza Alto con un 85,71%, así como un nivel Bajo de riesgo con un 14,29%. Esto debido a que la COAC no posee un manual de procedimientos.

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 17/01/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA.</b> <b>ARCHIVO CORRIENTE</b> <b>EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO</b>	<b>CCI 7/10</b>
--	--	-----------------

	<b>PERÍODO - 2021</b>	
--	-----------------------	--

**Componente:** Información y comunicación

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿La metodología aplicada por los asesores de crédito les permite brindar información suficiente al comité de crédito?	1			
2	¿La información de cartera de crédito vencida y por vencer de los socios esta actualizado y es veraz?	1			
3	¿El sistema informático de la institución cuenta con un respaldo en caso de pérdida de información crediticia del socio?	1			
4	¿El ambiente laboral dentro de la institución es la adecuada para realizar las actividades?	1			
5	¿Se comunica de manera oportuna sobre los índices de cartera de crédito vencida al encargado del área?	1			
6	¿Se comunica de manera oportuna acerca de la existencia de manuales, reglamentos, normativas a los funcionarios?	1			
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		6	0		

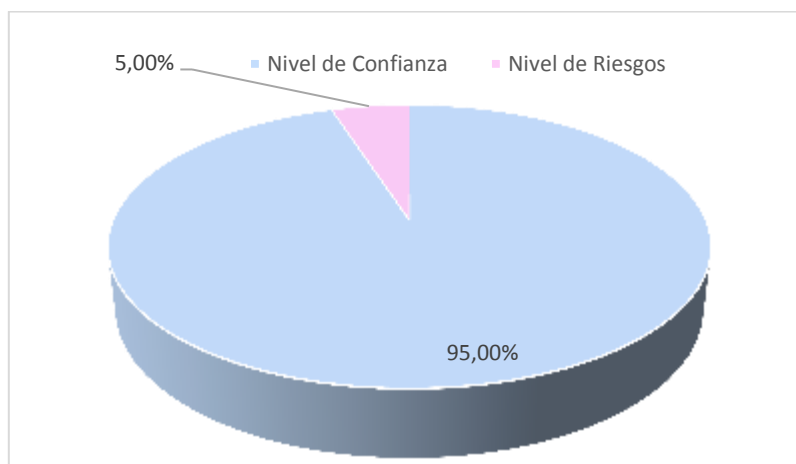
Total Preguntas	6
Preguntas Positivas	5
Preguntas Negativas	1
Nivel de Confianza	95%
Nivel de Riesgos	5%

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 17/01/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO – 2021</b>	<b>CCI 8/10</b>
--	---	-----------------

Nivel de confianza y riesgo del componente: Información y comunicación

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
5%-50%	51%-75%	76%-95%
76%-95%	51%-75%	5%-50%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Riesgo		



### Análisis

De la evaluación realizada del control interno al componente de Información y Comunicación se determinó un nivel de confianza Alta con un 83,33%, así como un nivel Bajo de riesgo con un 16,67%. Se debe establecer procesos más eficientes de control.

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 17/01/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA          LTDA.          ARCHIVO CORRIENTE          EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO          PERÍODO - 2021</b>	<b>CCI 9/10</b>
--	---	-----------------

**Componente:** Supervisión y monitoreo

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Se realiza una supervisión de manera periódica al encargado del área de créditos?	1			
2	¿Se realizan evaluaciones periódicas acerca de la cartera de crédito entre el comité de créditos y los asesores de créditos?	1			
3	¿Le analizan los saldos de cartera de crédito de manera oportuna?	1			
4	¿Existe un adecuado manejo hacia a los documentos de los socios en archivo?	1			
5	¿La información de cartera de crédito es proporcionada de manera eficiente por los asesores de crédito de la institución?	1			
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		5	0		

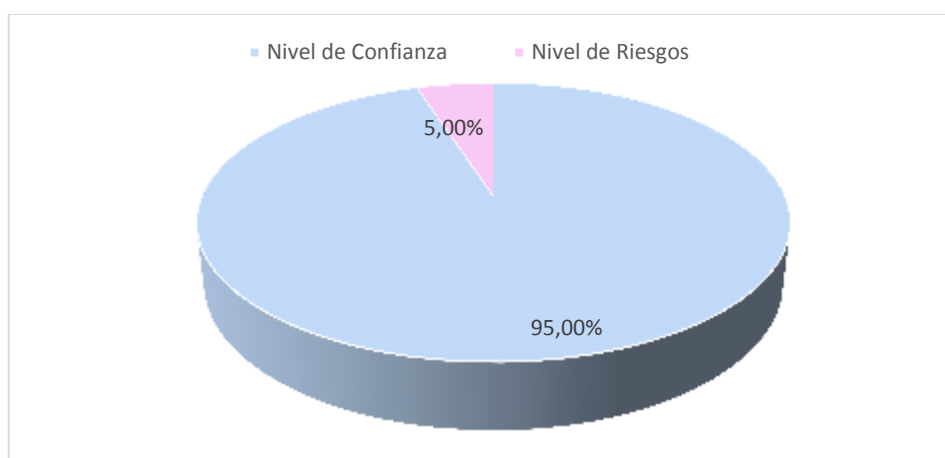
Total Preguntas	5
Preguntas Positivas	5
Preguntas Negativas	0
Nivel de Confianza	95%
Nivel de Riesgos	5%

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 17/01/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA.</b>  <b>ARCHIVO CORRIENTE</b> <b>EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO</b> <b>PERÍODO - 2021</b>	<b>CCI 10/10</b>
--	---	------------------

**Nivel de confianza y riesgo del componente:** Supervisión y monitoreo

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
5%-50%	51%-75%	76%-95%
76%-95%	51%-75%	5%-50%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Riesgo		



## ANÁLISIS

De la evaluación realizada del control interno al componente de Respuesta al riesgo se determinó un nivel de confianza Moderado con un 95%, así como un nivel Bajo de riesgo con un 5%.

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 17/01/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E /</b> <b>R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO – 2021</b>	<b>MER 1/1</b>
--	---	----------------

**Matriz de resumen del control interno.**

Evaluación del control interno

Componentes	Ref.	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
Ambiente de control	CCI-AC	66,67%	33,33%
Evaluación del riesgo	CCI-ER	71,43%	28,57%
Actividad de control	CCI-AC	85,71%	14,29%
Información y comunicación	CCI-IC	95,00%	5,00%
Supervisión y monitoreo	CCI-SM	95,00%	5,00%
<b>Promedio</b>		82,76%	17,24%

**ANÁLISIS**

De acuerdo al cuestionario de control interno aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., determina los resultados expuestos en el gráfico. El porcentaje de mayor relevancia en el nivel de confianza es ambiente de control con un porcentaje del 66,67%, siendo un nivel moderado, y con un nivel de riesgo del 33,33%, los cuales deberán tomar en cuenta y tomar las acciones correctivas necesarias para mitigarlas.

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 17/01/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO - 2021</b>	<b>ICI 1/3</b>
--	---	----------------

**Informe de control interno**

Riobamba, 20 de enero del 2023

Ingeniera  
Belén Guerrero

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
USUARIOS DEL AGUA “MARÍA INMACULADA” LTDA.**

Presente. -  
De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo a la vez deseando éxitos en todas sus funciones que viene desarrollando día tras día para el bienestar social, el presente es con la finalidad de presentar ante usted el Informe de la Evaluación del control interno, indicando que en el respectivo examen se determinó los hallazgos existentes las cuales se emiten las respectivas recomendaciones con la finalidad de reducir aquellos riesgos existentes, a continuación, expongo los hallazgos encontrados:

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 18/01/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>



	<b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA.</b> <b>ARCHIVO CORRIENTE</b> <b>EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO</b> <b>PERÍODO - 2021</b>	<b>ICI 2/3</b>
--	---	----------------

<b>MATRIZ DE HALLAZGOS</b>							
N°	Hallazgo	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
@1:	La COAC no cuenta con un código ética actualizado.	Cuentan con un código de ética el cual no se encuentra debidamente actualizado.	Según la Norma de Control interno N° 200-01 Integridad y valores éticos: La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno.	El gerente de la empresa no considera necesario realizar una actualización del manual de ética	Desconocimiento de los valores éticos que aplica la COAC.	Debido a la desactualización de los valores éticos se ha reflejado un desconocimiento por parte de los empleados sobre los mismos.	Al Departamento de Talento humano y a la gerencia realizar de manera conjunta con el jefe del área de créditos actualizar el código de ética e impartirlos a los empleados. Con la finalidad de lograr le eficiencia laboral y la actualización de conocimientos del personal de créditos y cobranzas.
@2:	No se definen las competencias del personal de la COAC	No están claramente definidos las competencias ya que la mayoría del personal cumplen dos roles en la COAC.	Según la Norma de Control interno N° 200-04 Estructura organizativa. La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.	La COAC no ha podido contratar a más personal, debido al tamaño de la misma.	Cada uno de los colaboradores se les asigno de una a tres funciones y responsabilidades, pudiendo evidenciar la falta de asignación de responsabilidades específicas, aspectos que pueden afectar el nivel de desempeño de la organización y procesos mal ejecutados o inconclusos	La COAC no ha implementado un manual de funciones en cual se definan claramente las funciones y competencias necesarias para cada uno de los trabajadores de la misma, motivo por el cual se han visto la necesidad de implementar un Manual de Funciones que detalle de manera específica las tareas y responsabilidades de cada puesto de trabajo.	Al Nivel Directivo. - Elaborar, documentar y socializar un Manual de Funciones en donde se detalle específicamente las actividades y responsabilidades de cada uno de los funcionarios de la COAC.

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 18/01/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>

	<b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA.</b> <b>ARCHIVO CORRIENTE</b> <b>EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO</b> <b>PERÍODO - 2021</b>	<b>ICI 3/3</b>
--	---	----------------

<b>MATRIZ DE HALLAZGOS</b>							
N°	Hallazgo	Condición	Criterio	Causa	Efecto	Conclusión	Recomendación
@3:	La COAC no realiza una valoración de riesgos.	La COAC no realiza una valoración de riesgos.	Según la Norma de Control interno N° 300-01 Identificación de riesgos. Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos.	Dentro de la gerencia no se efectuado procedimientos centrados en analizar los riesgos	Ciertos procedimientos formales dentro de la empresa, no se centran en analizar los posibles riesgos por lo cual existe un descuido por parte de la gerencia.	Debido a que en la gerencia no a adoptado procedimientos formales en el análisis de los riesgos existen situaciones que no son contraladas de manera correcta por la autoridad.	Al nivel Directivos: La COAC debe implementar un plan de valoración de los riesgos el cual les permita estar preparados en caso de darse alguno y actuar de manera oportuna y eficiente.
@4:	No cuenta con un plan completo de mitigación de riesgos crediticios	No existe un plan de mitigación de riesgos crediticios.	Según la Norma de Control interno N° 300- 02 Plan de mitigación de riesgo. Menciona que los directivos de las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado, realizarán el plan de mitigación de riesgo desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos.	La máxima autoridad de la COAC no se ha considerado elaborar un plan de mitigación de riesgos de crédito.	Al no existir un plan de mitigación de los riesgos de créditos de una u de otra forma impide el logro eficiente de los objetivos de la entidad.	En la entidad al no considerar la elaboración de un plan de mitigación de riesgos de crédito de una u de otra forma impide el logro eficiente de los objetivos de la entidad.	La COAC debe implementar un plan de mitigación de riesgos crediticios el cual permita actuar de manera oportuna a la institución, ese plan debe tener un juicio y criterio propio sobre los créditos otorgados y estos a la vez plasmados en las normas y políticas internas, a más de que deben ser cumplidas y controladas por un ente regulador interno independientemente del cargo o posición que cumpla en la institución.
<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>						<b>FECHA: 18/01/2023</b>	
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>						<b>FECHA: 31/01/2023</b>	

	<b>COAC=USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA: ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO - 2021</b>	<b>FPC 1/2</b>
--	---	----------------

### Procedimiento del proceso de otorgamiento de crédito

Conforme a la información del proceso que se efectúa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, tenemos los siguientes:

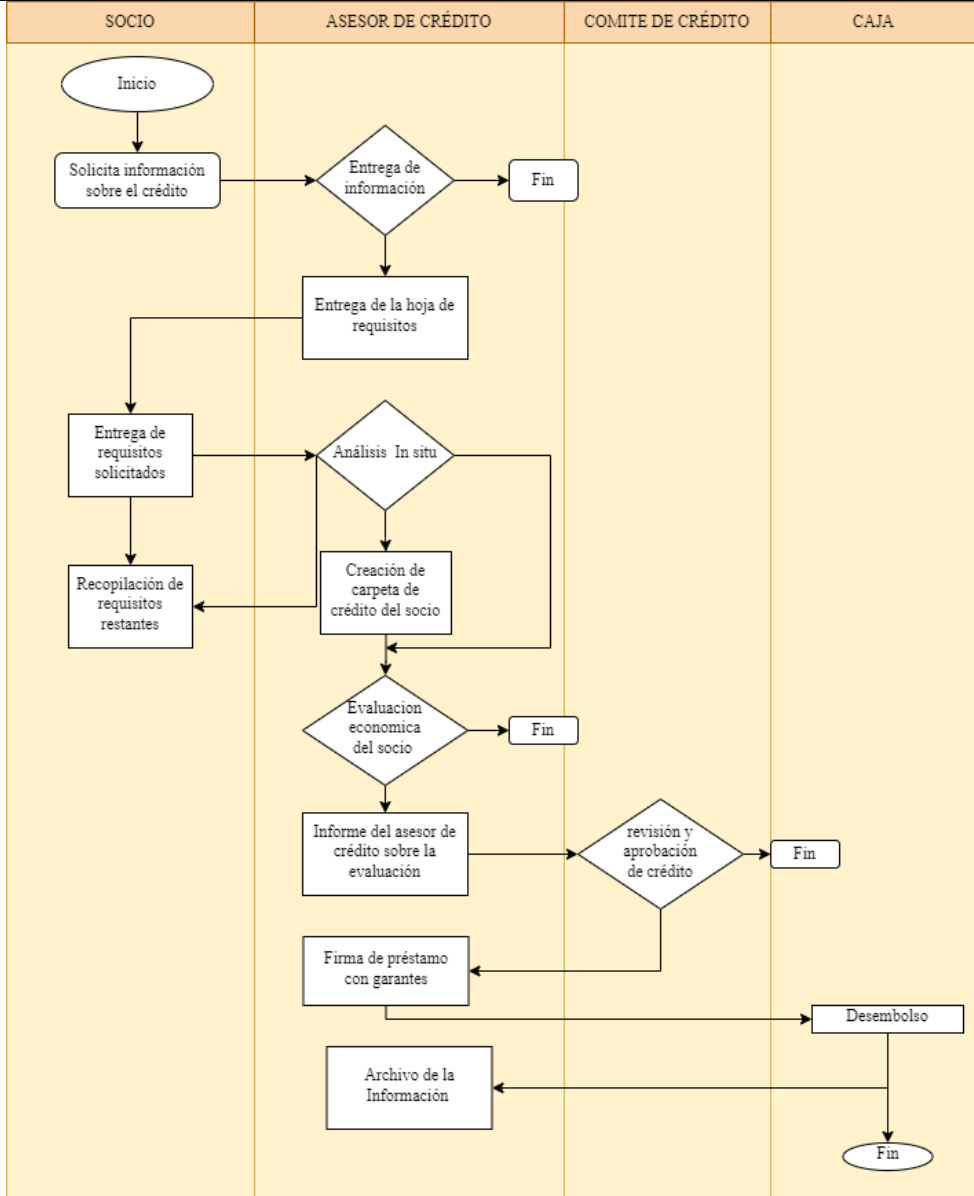
#### Flujograma otorgamiento de crédito.

N°	Actividad	Responsable	Tiempo
1	Solicitud expresa del socio solicitante	Socio	5 min
2	Entrega de la Información	Asesor de Crédito	10 min
3	Entrega de requisitos	Socio	5 min
4	Entrega de requisitos solicitados	Asesor de Crédito	5 min
5	Análisis In situ por el Asesor de Crédito	Asesor de Crédito	30 min
6	Impresión del reporte del registro crediticio de Equifax.	Asesor de Crédito	10min
7	Informe del Asesor de Crédito sobre la evaluación.	Asesor de Crédito	15 min
8	Presentación del file de microcrédito al Comité de Crédito para su aprobación y registro de actas.	Comité de crédito	30 min
9	Revisión y aprobación del Crédito	Comité de crédito	10 min
10	Impresión y firma del pagaré	Asesor de Crédito	10 min
11	Desembolso del crédito solicitado	Caja	5 min
12	Archivo de la documentación.	Asesor de Crédito	10 min

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 18/01/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>

#### *Flujograma otorgamiento de crédito*

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA.</b> <b>ARCHIVO CORRIENTE</b> <b>EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO</b> <b>PERÍODO – 2021</b>	<b>SBG 1/2</b>
--	---	----------------



<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 18/01/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO USUARIOS DEL AGUA

	<b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA.</b> <b>ARCHIVO CORRIENTE</b> <b>EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO</b> <b>PERÍODO - 2021</b>	<b>SBG 2/2</b>
--	---	----------------

MARIA INMACULADA LTDA.  
 CARTERA DE CRÉDITO  
 Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020

CODIGO	DETALLE		TOTAL
<b>14</b>	<b>Cartera de créditos</b>		<b>\$444.736,63</b>
<b>1402</b>	<b>Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer</b>	\$ -	
140205	De 1 a 30 días	\$ -	
140210	De 31 a 90 días	\$ -	
140215	De 91 a 180 días	\$ -	
140220	De 181 a 360 días	\$ -	
140225	De más de 360 días	\$ -	
<b>1404</b>	<b>Cartera de créditos para la microempresa por vencer</b>	<b>\$ 447.219,04</b>	
140405	De 1 a 30 días	\$ 38.947,91	
140410	De 31 a 90 días	\$ 79.871,99	
140415	De 91 a 180 días	\$ 107.249,22	
140420	De 181 a 360 días	\$ 131.541,32	
140425	De más de 360 días	\$ 89.608,60	
<b>1428</b>	<b>Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses</b>	<b>\$ 344,77</b>	
142805	De 1 a 30 días	\$ 136,51	
142810	De 31 a 90 días	\$ 208,26	
142815	De 91 a 180 días	\$ -	
142820	De 181 a 360 días	\$ -	
<b>1452</b>	<b>Cartera de créditos para la microempresa vencida</b>	<b>\$ 1.067,75</b>	
145210	De 31 a 90 días	\$ 64,95	
145215	De 91 a 180 días	\$ 543,99	
145220	De 181 a 360 días	\$ 152,33	
145225	De más de 360 días	\$ 306,48	
<b>1499</b>	<b>Provisiones para créditos incobrables</b>	<b>\$ 3.894,93</b>	
149910	Cartera de créditos de consumo prioritario	\$ 360,90	
149920	Cartera de créditos para la microempresa	\$ 3.375,52	
149989	Provisión genérica voluntaria	\$ 158,51	

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 18/01/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO USUARIOS DEL AGUA  
 MARIA INMACULADA LTDA.

**CARTERA DE CRÉDITO**  
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2021

<b>CODIGO</b>	<b>DETALLE</b>			<b>TOTAL</b>
<b>14</b>	<b>Cartera de créditos</b>			<b>\$ 592.550,33</b>
<b>1402</b>	<b>Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer</b>		<b>\$ 4.518,76</b>	
140205	De 1 a 30 días	\$ 203,94		
140210	De 31 a 90 días	\$ 416,36		
140215	De 91 a 180 días	\$ 646,30		
140220	De 181 a 360 días	\$ 1.011,13		
140225	De más de 360 días	\$ 2.241,03		
<b>1404</b>	<b>Cartera de créditos para la microempresa por vencer</b>		<b>\$ 590.251,01</b>	
140405	De 1 a 30 días	\$ 50.776,05		
140410	De 31 a 90 días	\$ 97.775,65		
140415	De 91 a 180 días	\$ 133.769,68		
140420	De 181 a 360 días	\$ 179.123,33		
140425	De más de 360 días	\$ 128.806,30		
<b>1428</b>	<b>Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses</b>		<b>\$ 5.835,53</b>	
142805	De 1 a 30 días	\$ 985,98		
142810	De 31 a 90 días	\$ 1.024,24		
142815	De 91 a 180 días	\$ 456,83		
142820	De 181 a 360 días	\$ 528,52		
<b>1452</b>	<b>Cartera de créditos para la microempresa vencida</b>	<b>\$ 2.839,96</b>	<b>\$ 2.839,96</b>	
145210	De 31 a 90 días	\$ 596,60		
145215	De 91 a 180 días	\$ 1.054,03		
145220	De 181 a 360 días	\$ 835,17		
145225	De más de 360 días	\$ 354,16		
<b>1499</b>	<b>Provisiones para créditos incobrables</b>		<b>\$ 10.894,93</b>	
149910	Cartera de créditos de consumo prioritario	\$ 360,90		
149920	Cartera de créditos para la microempresa	\$ 10.375,52		
149989	Provisión genérica voluntaria	\$ 158,51		

**ELABORADO POR: J.J.SA**

**FECHA: 19/01/2023**

**REVISADO POR: J.E.A.E /  
R.V.C.O**

**FECHA: 31/01/2023**

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA.</b> <b>ARCHIVO CORRIENTE</b> <b>EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO</b> <b>PERÍODO - 2021</b>	<b>CS 1/1</b>
--	---	---------------

**CÉDULA SUMARIA  
CARTERA DE CRÉDITOS**

CODIGO	Analítica	Cartera de Crédito				Auditoría
		Saldo de Contabilidad		Ajuste		
		2020	2021	Debe	Haber	
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	\$ -	\$ 4.518,76 ✓			\$ 4.518,76 ✓
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	\$ 447.219,04	\$ 590.251,01 ✓			\$ 590.251,01 ✓
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	\$ 344,77	\$ 5.835,53 ✓			\$ 5.835,53 ✓
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	\$ 1.067,75	\$ 2.839,96 ✓			\$ 2.839,96 ✓
1499	Provisiones para créditos incobrables	\$ -3.894,93	\$ -10.894,93 ✓			\$ -10.894,93 ✓
<b>TOTALES Σ</b>		<b>\$444.736,63 Σ</b>	<b>\$ 592.550,33 ✓✓</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 592.550,33 ✓✓</b>

✓ verificado Σ Suma ✓✓ Valor confirmado con el balance General

**Conclusión:** Realizado el Examen Especial a la Cartera de Crédito, se comprobó que existe un monto de \$ 592.550,33 de Cartera de Créditos de la COAC Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., al 31 de diciembre del 2021 en relación al año anterior es razonable.

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 20/01/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA.</b> <b>ARCHIVO CORRIENTE</b> <b>EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO</b> <b>PERÍODO - 2021</b>	<b>CA 1/1</b>
--	---	---------------

**CEDULA ANALÍTICA**

**CARTERA DE CRÉDITOS**

<b>CÓD.</b>	<b>Detalle</b>	<b>Saldo del año 2020</b>	<b>Saldo del año 2021 en examen</b>	<b>Diferencia</b>	<b>Saldo según Auditoría</b>
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	\$ - (-)	\$ 4.518,76 ✓ (+)	Δ \$ 4.518,76	\$ 4.518,76 ✓
1404	Cartera de créditos para la microempresa por vencer	\$ 447.219,04 (-)	\$ 590.251,01 ✓ (+)	Δ \$ 143.031,97	\$ 590.251,01 ✓
1428	Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	\$ 344,77 (-)	\$ 5.835,53 ✓ (+)	Δ \$ 5.490,76	\$ 5.835,53 ✓
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	\$ 1.067,75 (-)	\$ 2.839,96 ✓ (+)	Δ \$ 1.772,21	\$ 2.839,96 ✓
1499	Provisiones para créditos incobrables	\$ -3.894,93 (-)	\$ -10.894,93 ✓ (+)	Δ \$ -7.000,00	\$ -10.894,93 ✓
<b>TOTALES Σ</b>		<b>\$ 444.736,63</b>	<b>Σ \$ 592.550,33 ✓✓</b>	<b>\$ 147.813,70</b>	<b>\$ 592.550,33 ✓✓</b>

**ANÁLISIS**

En la tabla antes expuesta se realizó la comparación de los valores de la cartera de créditos de los periodos 2020 y 2021 a fin de conocer el incremento o decremento de los valores. Se puede observar que existe un incremento en cuanto a la Cartera de Consumo prioritario por vencer presentando un valor de \$ 4.518,76 así mismo la Cartera de créditos micro empresa por vencer con un valor de \$143.031,97 siendo estas cuentas las que se pueden identificar con una gran diferencia de un año hacia otro, mientras que las demás carteras se presentan valores con incremento.

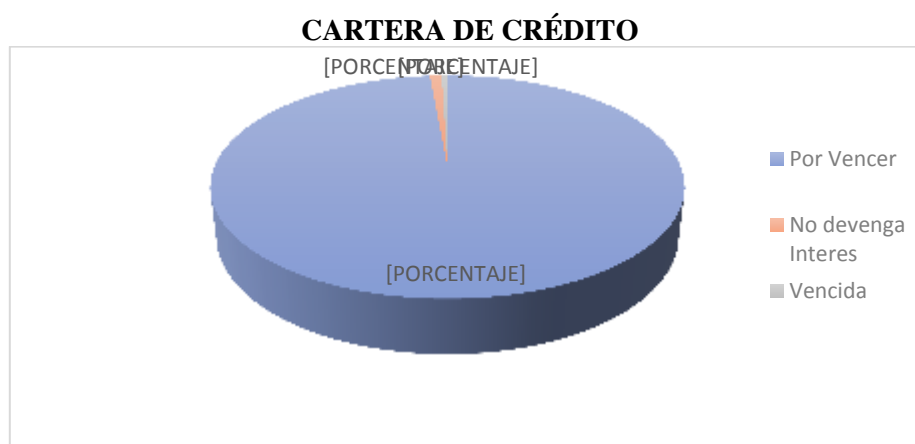
<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 23/01/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>



	<b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO - 2021</b>	<b>ACI 1/1</b>
--	---	----------------

Componente	Subcomponente	Saldos	% de Participación
Cartera de Crédito	Por Vencer	\$ 594.769,77	98,56%
	No devenga Interés	\$ 5.835,53	0,97%
	Vencida	\$ 2.839,96	0,47%
	Provisión Créditos Incobrables	\$ -10.894,93	100%
<b>CARTERA IMPRODUCTIVA</b>		<b>\$ 8.675,49</b>	
<b>CARTERA BRUTA</b>		<b>\$ 592.550,33</b>	

### DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO POR SUBCOMPONENTES



### INTERPRETACIÓN

En la tabla y el gráfico de pastel indica que la COAC USUARIOS DEL AGUA “MARÍA INMACULADA” LTDA., en su actividad de intermediación financiera durante el periodo 2021 presenta la cartera de crédito distribuido de la siguiente forma: la cartera por vencer representa el 98.56% así también la cartera que no devenga interés tiene el 0.97% y por último la cartera vencida presenta también el 0.47%. Analíticamente la cartera de créditos por vencer contiene alto grado de concentración.

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 22/01/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO - 2021</b>	<b>MCR 1/1</b>
--	---	----------------

### INDICADORES DEL CRÉDITO

#### MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL:

<b>OBJETIVO</b>	Medir el nivel de morosidad de cartera total existente dentro de la COAC., durante el período 2021
<b>VARIABLE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartera Improductiva</li> <li>• Cartera Bruta</li> </ul>
<b>ATRIBUTO</b>	Morosidad de la Cartera Total
<b>ESCALA</b>	Nivel de Cartera Improductiva
<b>MONTO</b>	\$ 8.675,49
<b>TIEMPO</b>	Anual
<b>PORCENTAJE</b>	0,97%
<b>FECHA DE INICIO</b>	01 de Enero del 2021
<b>FECHA FINAL</b>	31 de Enero del 2021
<b>RESPONSABLE</b>	Jefe del Departamento de crédito

$$MCT = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}} \times 100$$

$$MCT = \frac{8.675,49}{592.550,33} \times 100$$

$$MCT = 0,014640$$

$$MCT = 1,46$$

#### INTERPRETACIÓN

En la COAC Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., luego de determinar el nivel de la Morosidad de la Cartera en Riesgo se obtiene el 1,46% que se sobrepasa el porcentaje estimado de 0,97% el mismo que indica una cartera improductiva medianamente alta, se puede decir que la política de cobranza no es muy eficiente.

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 22/01/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO - 2021</b>	<b>CMR 1/1</b>
--	---	----------------

**CARTERA EN MORA:**

<b>OBJETIVO</b>	Medir el nivel de cartera en Mora existente dentro de la COAC., durante el período 2021
<b>VARIABLE</b>	• Cartera Vencida
<b>ATRIBUTO</b>	Morosidad de la Cartera
<b>ESCALA</b>	Nivel de Cartera Vencida
<b>MONTO</b>	\$ 2.839,96
<b>TIEMPO</b>	Anual
<b>PORCENTAJE</b>	0,47%
<b>FECHA DE INICIO</b>	01 de Enero del 2021
<b>FECHA FINAL</b>	31 de Enero del 2021
<b>RESPONSABLE</b>	Jefe del Departamento de crédito

$$CM = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Bruta}} \times 100$$

$$CM = \frac{2.839,96}{592.550,33} \times 100$$

$$CM = 0,0047$$

$$CM = 0,47\%$$

**INTERPRETACIÓN**

En la COAC Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., cuenta con un nivel de cartera en mora igual al porcentaje estimado de 0,47% esto significa que la institución financiera debe mejorar más en las políticas de cobranzas para que el nivel de morosidad sea más bajo y refleje una mejor situación de la institución

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 23/01/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO - 2021</b>	<b>CP 1/1</b>
--	---	---------------

**COBERTURA DE LA PROVISIÓN CRÉDITOS INCOBRABLES**

<b>OBJETIVO</b>	Medir la cobertura de provisiones para cartera incobrable existente dentro de la COAC., durante el período 2021
<b>VARIABLE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provisión para crédito Incobrable</li> <li>• Cartera Improductiva</li> </ul>
<b>ATRIBUTO</b>	Cobertura de Provisión
<b>ESCALA</b>	Cobertura de Provisión de crédito incobrable
<b>MONTO</b>	\$ (10.894,93)
<b>TIEMPO</b>	Anual
<b>PORCENTAJE</b>	100%
<b>FECHA DE INICIO</b>	01 de Enero del 2021
<b>FECHA FINAL</b>	31 de Enero del 2021
<b>RESPONSABLE</b>	Jefe del Departamento de crédito

$$CP = \frac{\textit{Provisión para Crédito Incobrable}}{\textit{Cartera Improductiva}} \times 100$$

$$CP = \frac{10894,93}{8675,49} \times 100$$

$$CP = -1,2558$$

$$CP = 125,58 \text{ @}$$

**INTERPRETACIÓN**

En la COAC Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., cuenta con una cobertura de provisión de los créditos incobrables mayor al porcentaje estimado en un 25,58%, esto se debe a que la COAC no hace uso adecuado del manual de crédito y políticas de crédito establecidas por la institución para un mejor tratamiento de los componentes.

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 22/01/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>

	<b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA.</b> <b>ARCHIVO CORRIENTE</b> <b>EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO</b> <b>PERÍODO - 2021</b>	<b>CA 1/10</b>
--	---	----------------

### ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO POR DÍAS

1402 CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER						
COD.	ANALÍTCA	SALDO DEL AÑO 2020	SALDO DEL AÑO 2021	ASIENTO A/R		SALDO SEGÚN AUDITORÍA
				DEBE	HABER	
140205	DE 1 A 30 DIAS	\$ -	\$ 203,94 ✓			\$ 203,94 ✓
140210	DE 31 A 90 DIAS	\$ -	\$ 416,36 ✓			\$ 416,36 ✓
140215	DE 91 A 180 DIAS	\$ -	\$ 646,30 ✓			\$ 646,30 ✓
140220	DE 181 A 360 DIAS	\$ -	\$ 1.011,13 ✓			\$1.011,13 ✓
140225	DE MAS DE 360 DIAS	\$ -	\$ 2.241,03 ✓			\$2.241,03 ✓
<b>TOTALES Σ</b>		\$ -	Σ \$4.518,76 ✓✓		Σ	\$4.518,76 ✓✓
✓	verificado					
Σ	Suma					
✓✓	Valor confirmado con Balance General					

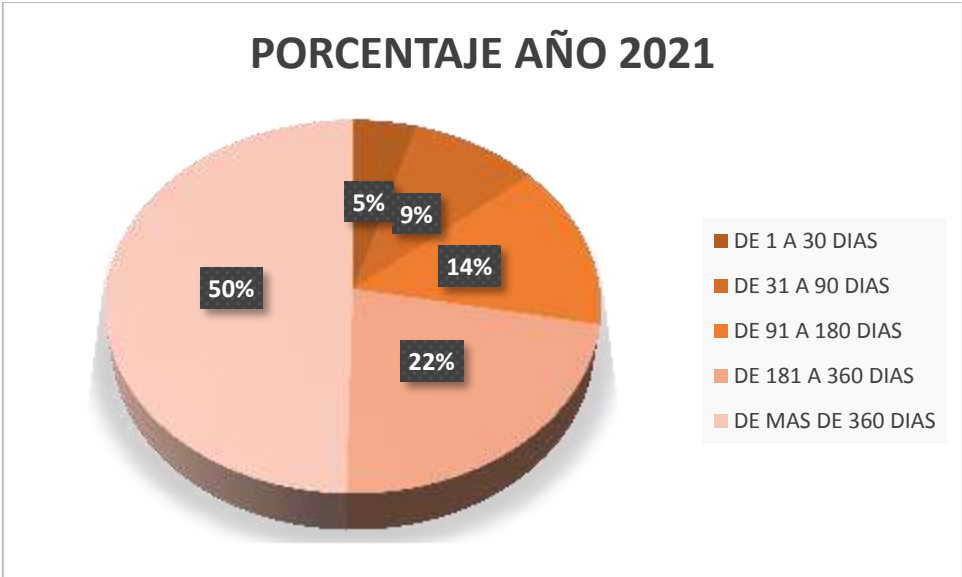
### DETERMINACIÓN PORCENTUAL CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER

COD.	ANALÍTCA	SALDO DEL AÑO 2020	SALDO DEL AÑO 2021
140205	DE 1 A 30 DIAS	0%	4,51%
140210	DE 31 A 90 DIAS	0%	9,21%
140215	DE 91 A 180 DIAS	0%	14,30%
140220	DE 181 A 360 DIAS	0%	22,38%
140225	DE MAS DE 360 DIAS	0%	49,59%
<b>TOTAL</b>		0	100%

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 25/01/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA.</b> <b>ARCHIVO CORRIENTE</b> <b>EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO</b> <b>PERÍODO - 2021</b>	<b>CA 2/10</b>
--	---	----------------

**CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER**



**ANÁLISIS**

La Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer se encuentra con alto grado de concentración de más de 360 días ya que el mismo en el año 2020 presento un 0%, en cambio en el año 2021 mostro un 50 %.

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 25/01/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>

	<b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA.</b> <b>ARCHIVO CORRIENTE</b> <b>EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO</b> <b>PERÍODO - 2021</b>	<b>CA 3/10</b>
--	---	----------------

1404 CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA POR VENCER						
COD.	ANALÍTICA	SALDO DEL AÑO 2020	SALDO DEL AÑO 2021	ASIENTO A/R		SALDO SEGÚN AUDITORÍA
				DEBE	HABER	
140405	DE 1 A 30 DIAS	\$ 38.947,91	\$ 50.776,05 ✓			\$ 50.776,05 ✓
140410	DE 31 A 90 DIAS	\$ 79.871,99	\$ 97.775,65 ✓			\$ 97.775,65 ✓
140415	DE 91 A 180 DIAS	\$ 107.249,22	\$ 133.769,68 ✓			\$133.769,68 ✓
140420	DE 181 A 360 DIAS	\$ 131.541,32	\$ 179.123,33 ✓			\$179.123,33 ✓
140225	DE MAS DE 360 DIAS	\$ 89.608,60	\$ 128.806,30 ✓			\$128.806,30 ✓
<b>TOTALES Σ</b>		<b>\$ 447.219,04</b>	<b>\$ 590.251,01 ✓✓</b>		<b>Σ</b>	<b>\$590.251,01 ✓✓</b>
✓	verificado					
Σ	Suma					
✓✓	Valor confirmado con Balance General					

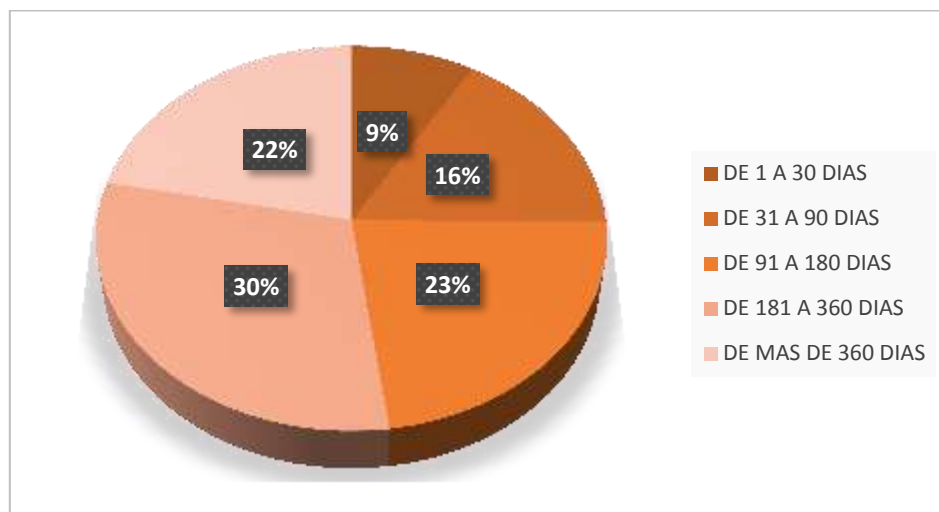
**DETERMINACIÓN PORCENTUAL CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA POR VENCER**

COD.	ANALÍTICA	SALDO DEL AÑO 2020	SALDO DEL AÑO 2021
140405	DE 1 A 30 DIAS	8,71%	8,60%
140410	DE 31 A 90 DIAS	17,86%	16,57%
140415	DE 91 A 180 DIAS	23,98%	22,66%
140420	DE 181 A 360 DIAS	29,41%	30,35%
140225	DE MAS DE 360 DIAS	20,04%	21,82%
<b>TOTAL</b>		<b>100,00%</b>	<b>100%</b>

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 25/01/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>

	<b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO - 2021</b>	<b>CA 4/10</b>
--	---	----------------

**CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA POR VENCER**



**ANÁLISIS**

En la representación de la tabla y la gráfica de la cartera de créditos para la microempresa por vencer se ubica en de 181 a 360 días como mayor concentración siendo así que en el año 2020 tiene un 29% y en el año 2021 es de 30 % se puede decir que se incrementó la cartera de microcrédito en un 1%.

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 25/01/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>



	<b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA          LTDA.          ARCHIVO CORRIENTE          EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO          PERÍODO - 2021</b>	<b>CA 5/10</b>
--	---	----------------

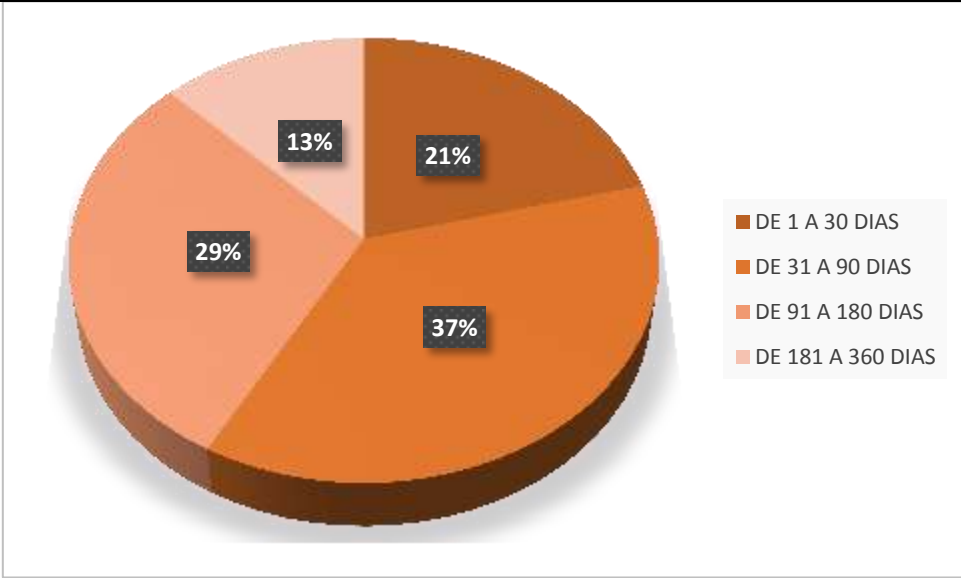
1428 CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA QUE NO DEVENGA INTERESES						
COD.	ANALÍTICA	SALDO DEL AÑO 2020	SALDO DEL AÑO 2021	ASIENTO A/R		SALDO SEGÚN AUDITORÍA
				DEBE	HABER	
142805	DE 1 A 30 DIAS	\$ 136,51	\$ 596,60 ✓			\$ 596,60 ✓
142810	DE 31 A 90 DIAS	\$ 208,26	\$ 1.054,03 ✓			\$ 1.054,03 ✓
142815	DE 91 A 180 DIAS	\$ -	\$ 835,17 ✓			\$ 835,17 ✓
142820	DE 181 A 360 DIAS	\$ -	\$ 354,16 ✓			\$ 354,16 ✓
<b>TOTALES Σ</b>		<b>\$ 344,77</b>	<b>\$ 2.839,96 ✓✓</b>			<b>\$ 2.839,96 ✓✓</b>
✓ verificado Σ Suma ✓✓ Valor confirmado con Balance General						

**DETERMINACIÓN PORCENTUAL CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA QUE NO DEVENGA INTERESES**

COD.	ANALÍTICA	SALDO DEL AÑO 2020	SALDO DEL AÑO 2021
142805	DE 1 A 30 DIAS	39,59%	21,01%
142810	DE 31 A 90 DIAS	60,41%	37,11%
142815	DE 91 A 180 DIAS	0,00%	29,41%
142820	DE 181 A 360 DIAS	0,00%	12,47%
<b>TOTAL</b>		<b>100,00%</b>	<b>100%</b>

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 26/01/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA.</b> <b>ARCHIVO CORRIENTE</b> <b>EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO</b> <b>PERÍODO – 2021</b>	<b>CA 6/10</b>
--	---	----------------



**ANÁLISIS**

Mediante la gráfica la cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses tiene un porcentaje que muestra un 60% en año 2020 y un 37% 2021 que significa que la cartera ha disminuido en un 23%.

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 26/01/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>

	<b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA          LTDA.          ARCHIVO CORRIENTE          EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO          PERÍODO – 2021</b>	<b>CA 7/10</b>
--	---	----------------

1452 CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA						
COD.	ANALÍTICA	SALDO DEL AÑO 2020	SALDO DEL AÑO 2021	ASIENTO A/R		SALDO SEGÚN AUDITORÍA
				DEBE	HABER	
145210	DE 31 A 90 DIAS	\$ 64,95	\$ 596,60 ✓			\$ 596,60 ✓
145215	DE 91 A 180 DIAS	\$ 543,99	\$ 1.054,03 ✓			\$ 1.054,03 ✓
145220	DE 181 A 360 DIAS	\$ 152,33	\$ 835,17 ✓			\$ 835,17 ✓
145225	DE MAS DE 360 DIAS	\$ 306,48	\$ 354,16 ✓			\$ 354,16 ✓
<b>TOTALES Σ</b>		<b>\$ 1.067,75</b>	<b>\$ 2.839,96 ✓✓</b>			<b>\$ 2.839,96 ✓✓</b>
✓ verificado Σ Suma ✓✓ Valor confirmado con Balance General						

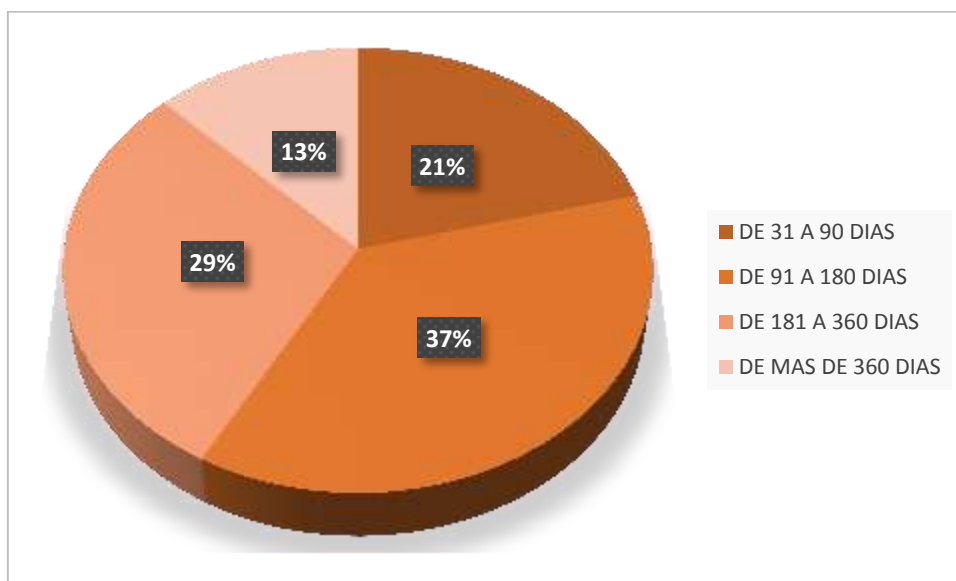
**DETERMINACIÓN PORCENTUAL CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA**

COD.	ANALÍTICA	SALDO DEL AÑO 2020	SALDO DEL AÑO 2021
145210	DE 31 A 90 DIAS	6,08%	21,01%
145215	DE 91 A 180 DIAS	50,95%	37,11%
145220	DE 181 A 360 DIAS	14,27%	29,41%
145225	DE MAS DE 360 DIAS	28,70%	12,47%
<b>TOTAL</b>		<b>100,00%</b>	<b>100%</b>

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 26/01/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA.</b> <b>ARCHIVO CORRIENTE</b> <b>EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO</b> <b>PERÍODO – 2021</b>	<b>CA 8/10</b>
--	---	----------------

**CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA**



**ANÁLISIS**

Mediante la gráfica la cartera de crédito para la microempresa vencida tiene un porcentaje que muestra un 51% en año 2020, y un 37% 2021 que significa que la cartera se ha disminuido en un 13%.

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 27/01/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>

	<b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA.</b> <b>ARCHIVO CORRIENTE</b> <b>EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO</b> <b>PERÍODO – 2021</b>	<b>CA 9/10</b>
--	---	----------------

1499 PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES						
COD.	ANALÍTICA	SALDO DEL AÑO 2020	SALDO DEL AÑO 2021	ASIENTO A/R		SALDO SEGÚN AUDITORÍA
				DEBE	HABER	
149910	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	-360,9	\$ -360,90 ✓			\$ -360,90 ✓
149920	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	-3375,52	\$ -10.375,52 ✓			\$ -10.375,52 ✓
149989	PROVISION GENERICA VOLUNTARIA	-158,51	\$ -158,51 ✓			\$ -158,51 ✓
<b>TOTALES Σ</b>		<b>\$-3.894,93</b>	<b>Σ \$10.894,93 ✓✓</b>			<b>Σ \$-10.894,93 ✓✓</b>
✓	verificado					
Σ	Suma					
✓✓	Valor confirmado con Balance General					

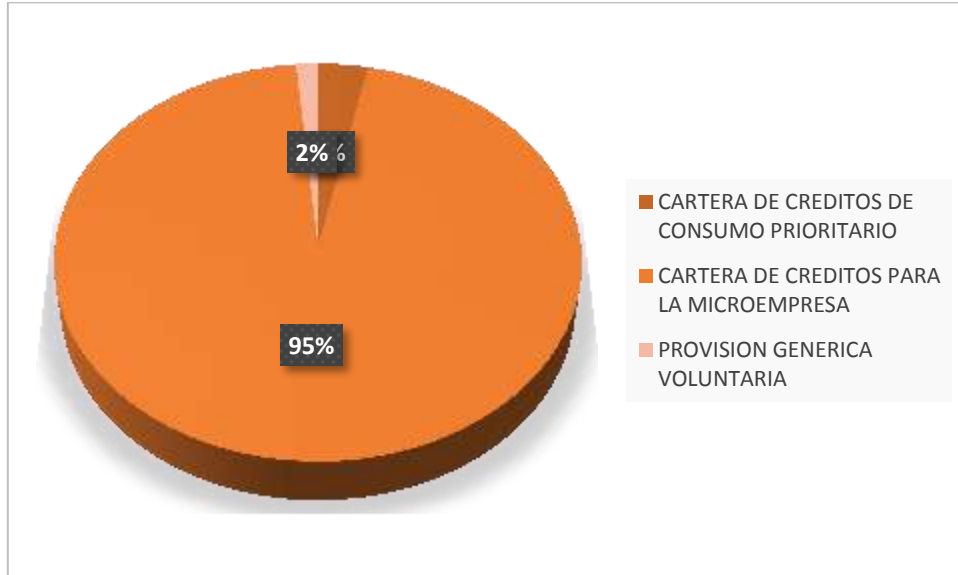
**DETERMINACIÓN PORCENTUAL DE PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES**

COD.	ANALÍTICA	SALDO DEL AÑO 2020	SALDO DEL AÑO 2021
149910	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	9,27%	3,31%
149920	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	86,66%	95,23%
149989	PROVISION GENERICA VOLUNTARIA	4,07%	1,45%
<b>TOTAL</b>		<b>100,00%</b>	<b>100%</b>

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 27/01/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA          LTDA.          ARCHIVO CORRIENTE          EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO          PERÍODO – 2021</b>	<b>CA 10/10</b>
--	---	-----------------

**PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES**



**ANÁLISIS**

De la gráfica de provisiones para créditos incobrables del año 2021 se concentra más en Cartera de Créditos para la Microempresa en el año 2020 demuestra un 87% y mediante la tabla del porcentaje en año 2021 muestra 95% lo que significa que en el 2021 las provisiones para créditos incobrables han incrementado en un 8%.

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 29/01/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA          LTDA.          ARCHIVO CORRIENTE          EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO          PERÍODO – 2021</b>	<b>HH 1/5</b>
--	---	---------------

HALLAZGO 6	
<b>Condición:</b>	La COAC presenta la cartera de morosidad alta.
<b>Criterio:</b>	De acuerdo con la Nota Técnica de la ficha Metodológica de Indicadores de Morosidad, se determina que: “Mientras mayor sea el indicador significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación de la cartera. La relación mientras más baja es mejor”. Además, según el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas 13.9 Seguimiento y Recuperación de Cartera: “El seguimiento y recuperación de cartera de los créditos será responsabilidad del Asesor de Crédito y Cobranzas, Jefe de Créditos y Cobranzas, Asesor Legal y personal que disponga el gerente”.
<b>Causa:</b>	Falta de un adecuado análisis de la capacidad de pago al deudor y su garante. Falta seguimiento y recuperación de los créditos
<b>Efecto:</b>	Afecta a la liquidez de la COAC y disminuye la capacidad de inversión.
<b>Conclusión:</b>	Al analizar el indicador de morosidad se determina que existe Morosidad de Cartera total alta que sobre pasa el porcentaje estimado, el cual indica una cartera improductiva alta.
<b>Recomendación:</b>	Al Jefe de Créditos y Cobranzas y a los Asesores de Créditos verificar, analizar y determinar la capacidad de pago y el sustento suficiente de los créditos, además es necesario implementar el Manual de Créditos a fin de mejorar los procedimientos, así mismo, buscar nuevas estrategias de seguimiento y recuperación de cartera vencida.

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 01/02/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 08/02/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO – 2021</b>	<b>HH 2/5</b>
--	---	---------------

<b>HALLAZGO 7</b>	
Provisión de cuentas incobrables	
<b>Condición:</b>	No realiza el cálculo de la provisión de los créditos incobrables
<b>Criterio:</b>	<b>Según LORTI Art 10 numeral 11 determina que:</b> Las provisiones para créditos incobrables originados en las operaciones del giro del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo se calcula a razón del 1% anual sobre los créditos concedido en dicho ejercicio y que se encuentre pendiente de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.
<b>Causa:</b>	No se prestó la atención necesaria de las provisiones del año 2020 al 2021 No cuentan con un manual de contabilidad que ayude hacer los respectivos cálculos.
<b>Efecto:</b>	No permite determinar con exactitud qué valor puede cobrar de sus créditos y qué valor no se puede cobrar.
<b>Conclusión:</b>	Con el incremento del saldo en la provisión de créditos incobrables, da como resultado la falta de control y análisis hacia este componente por parte de los asesores y el área crediticia en el periodo 2021.
<b>Recomendación:</b>	Al Jefe de Créditos y Cobranzas y a los Asesores de Créditos verificar, analizar y determinar la capacidad de pago y el sustento suficiente de los créditos, además es necesario implementar el Manual de Créditos a fin de mejorar los procedimientos, así mismo, buscar nuevas estrategias de seguimiento y recuperación de cartera vencida

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 29/01/2023</b>
------------------------------	--------------------------



REVISADO POR: <b>J.E.A.E / R.V.C.O</b>	FECHA: <b>31/01/2023</b>
--	--------------------------

	<b>COAC-USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO – 2021</b>	<b>IF ¼</b>
--	---	-------------

### INFORME DE AUDITORÍA

Riobamba, 9 de febrero del 2023

Ing. Belén Guerrero

**GERENTE GENERAL DE LA COAC USUARIOS DEL AGUA MARÍA INMACULADA  
LTDA.**

Presente

De nuestras consideraciones:

A través de este documento permitimos comunicar que se ha cumplido con la realización del Examen Especial a la cuenta Cartera de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., ubicada en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2021, la información brindada es de responsabilidad de la administración de la entidad auditada. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre los procesos utilizados en la otorgación de créditos y el cumplimiento de los reglamentos establecidos.

El Examen fue efectuado conforme a las normas de auditoria generalmente aceptadas las cuales requieren que una auditoria sea planificada y ejecutada sin problemas, contiene además la evaluación del sistema de control interno, el saldo de la cuenta cartera de créditos se presenta razonablemente considerando los principios de contabilidad generalmente aceptados. Los resultados se encuentran expresados en conclusiones y recomendaciones que conforma el informe expuesto.

**Atentamente,**

**Ing. Jorge Arias  
SUPERVISOR**

**Ing. Raquel Colcha  
JEFE DE EQUIPO**

**Srta. Jessica Samaniego  
AUTOR JUNIOR**

ELABORADO POR: <b>J.J.SA</b>	FECHA: <b>03/02/2023</b>
REVISADO POR: <b>J.E.A.E / R.V.C.O</b>	FECHA: <b>08/02/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO – 2021</b>	<b>IF 1/3</b>
--	---	---------------

## RESULTADO DEL EXAMEN ESPECIAL PERÍODO 2021

### INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de entregar la comunicación veraz de la finalización del Examen Especial a fin de lograr que las recomendaciones sean aplicadas y válidas de beneficio para la institución, a continuación, se expone los hallazgos encontrados durante el Examen.

**1. No cuenta con un código de ética debidamente actualizado**

Al solicitar el código de ética que se maneja en la COAC el departamento del Talento Humano de la COAC se pudo verificar que mane un código de ética actualizado definen las competencias de las distintas áreas que maneja la COAC

**Recomendación**

Se recomienda al Gerente elaborar y actualizar un código de ética que ayude a mejorar el comportamiento del personal dentro de la empresa.

**2. No se definen las competencias de cada servidor.**

Al realizar el examen especial se pudo identificar que se asignan varias funciones y responsabilidades a un servidor, afectando el nivel de desempeño de la organización y procesos mal ejecutados o inconclusos

**Recomendación**

Al Nivel Directivo. - Elaborar, documentar y socializar un Manual de Funciones en donde se detalle específicamente las actividades y responsabilidades que cada puesto de trabajo amerita.

**3. No realiza una valoración de los riesgos crediticios**

Al realizar el examen especial se pudo identificar que la entidad no adoptado procedimientos formales en el análisis de los riesgos existen en situaciones que no son contraladas de manera correcta por la autoridad.

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 03/02/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 08/02/2023</b>

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO – 2021</b>	<b>IF 2/3</b>
--	---	---------------

**Recomendación**

Se recomienda al gerente y al jefe de crédito establecer un sistema de evaluación bancaria capaz de determinar la capacidad de endeudamiento de un cliente. con el fin de evitar pérdidas crediticias.

**4. No cuentan con un plan adecuado y completo de mitigación de riesgos crediticios.**

Al realizar el examen especial se pudo identificar que la entidad no considerado la elaboración de un plan de mitigación de riesgos de crédito, lo cual impide el logro eficiente de los objetivos de la entidad.

**Recomendación**

Se recomienda a la Gerencia y al jefe de créditos diseñar inmediatamente un plan completo de mitigación de riesgo de créditos para un adecuado manejo crediticio que permita lograr a lo máximo los objetivos de la entidad

**5. La COAC presenta la cartera de morosidad alta de lo estimado**

Al realzar el análisis de la morosidad total de la cartera de crédito de la COAC se pudo determinar que cuenta con una morosidad alta.

**Recomendación**

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

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 03/02/2023</b>
------------------------------	--------------------------

<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 08/02/2023</b>
--	--------------------------

	<b>COAC–USUARIOS DEL AGUA MARIA INMACULADA LTDA. ARCHIVO CORRIENTE EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO PERÍODO – 2021</b>	<b>IF 3/3</b>
--	---	---------------

6. **No realiza el cálculo de la provisión de los créditos incobrables**

Al realizar el análisis de las provisiones de cuentas incobrables de la COAC se pudo determinar que no se ha realizado el cálculo de provisiones para el periodo 2021.

**Recomendación**

Se recomienda a la gerencia y al responsable del área de créditos conjuntamente con contabilidad, realizar los cálculos necesarios sobre la provisión de créditos para así disminuir los saldos incobrables en cada periodo fiscal.

<b>ELABORADO POR: J.J.SA</b>	<b>FECHA: 03/02/2023</b>
<b>REVISADO POR: J.E.A.E / R.V.C.O</b>	<b>FECHA: 08/02/2023</b>

## CONCLUSIONES

- Se recopiló información teórica suficiente, competente y relevante para la elaboración del marco teórico y conceptual, basada en autores, libros, artículos científicos y páginas web, en donde se concluye que el examen especial es un estudio detallado, profundo y estratégico a un solo componente, con el objetivo de identificar las deficiencias de una actividad y poder corregirlas y así obtener un mejor aprovechamiento en recursos y tiempo en el logro de los objetivos de una institución.
- El marco metodológico se desarrolló de acuerdo a las necesidades de la Cooperativa, empleando diferentes métodos, técnicas e instrumentos de investigación, que permitieron recopilar información necesaria para llevar a cabo el examen especial, cabe recalcar que la población objeto de investigación fue el personal vinculado a la colocación y recuperación de créditos
- Con la ejecución del Examen Especial a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., mediante el empleo de las fases de Auditoría se pudo identificar lo siguiente: la falta de implementación de un plan de mitigación de riesgo de la Cartera de Créditos, no se realiza una valoración adecuada de los riesgos crediticios, el manual y reglamento de crédito y cobranza no se encuentran debidamente actualizados y no cuenta con un manual de funciones y procedimientos.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda al personal de la COAC que tomen en consideración el contenido teórico expuesto en el presente trabajo de titulación siendo base para adquirir nuevos conocimientos.
- Considerar en el Marco Metodológico la utilización de los disintos métodos, técnicas e instrumentos de investigación, los cuales permitan recopilar información clara, consistente, pertinente, relevante y suficiente, de tal modo que los resultados sean claros, concisos y confiables.
- A los administrativos de la Cooperativa Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., tomar en consideración las recomendaciones emitidas en el informe del examen especial, con el objetivo de promover la eficiencia y eficacia en las actividades realizadas, basándose en principios éticos; asimismo recomendar a los asesores de crédito que al momento de otorgar un préstamo hagan previamente un estudio técnico de la capacidad de pago a fin de asegurar la recuperación del crédito, sujetándose a los manuales y políticas de crédito y cobranza existente; de otro lado, se recomienda al ejecutivo y supervisor de crédito verificar de manera constante si los procesos crediticios son realizados de forma ordenada, correcta y constante en la otorgación y recuperación de cartera, complementado por una evaluación periódica del desempeño de los asesores; finalmente, se sugiere a Gerencia y a Talento Humano implementar capacitaciones periódicas orientadas al personal de crédito y cobranza, para actualizar conocimientos y socializar cambios o actualizaciones en las normativas internas existentes.

## BIBLIOGRAFÍA

- ACFE, S. &. (2018). *FRAUDE*. Recuperado de: [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/39327001/Prevencion\\_del\\_Fraude-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1668580772&Signature=E71w9z1-kXd88FFYrugp-XEiYBid3R36od0LtMuGHCY15PbfiQ4WSdvRyWCoSAN3nrVEJgHCFMvFychfvCgmt~kJbjTIPb18FeS0WFtPdTHbPhoiZklraFvVPu0bVE1S0~1oND](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/39327001/Prevencion_del_Fraude-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1668580772&Signature=E71w9z1-kXd88FFYrugp-XEiYBid3R36od0LtMuGHCY15PbfiQ4WSdvRyWCoSAN3nrVEJgHCFMvFychfvCgmt~kJbjTIPb18FeS0WFtPdTHbPhoiZklraFvVPu0bVE1S0~1oND)
- Alatrística Gironzino, M. A. (2018). *Papeles de Trabajo en una Auditoría de Información Financiera*. Recuperado de: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/2153-papeles-de-trabajo-lo-que-todo-auditor-debe-conocer#:~:text=Los%20papeles%20de%20trabajo%20son,a%20la%20empresa%20o%20entidad.>
- Arroba Salto, J. E., & Morales Angueta, J. A. (2018). *Cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez*. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/09/cuentas-cobrar-liquidez.html>
- Auditool. (2018). *Auditool*. Recuperado de: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/alcance-o-criterio-de-auditoria?tmpl=component>
- Auditool. (2018). *NIA 500, Evidencia de Auditoría. Lo que todo auditor debe saber*. Recuperado de: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/5948-nia-500-evidencia-de-auditoria-lo-que-todo-auditor-debe-saber#:~:text=La%20observaci%C3%B3n%20proporciona%20evidencia%20de,Confirmaciones%20externas.>
- Auditool. (2019). *Auditool*. Recuperado de: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/6541-objetivos-de-los-papeles-de-trabajo-en-una-auditoria>
- Benedicto, M. S. (2006). *Auditoría Financiera*. Recuperado de: <https://static.eoi.es/savia/documents/componente45054.pdf>
- Biler-Reyes, S. A. (2017). *Revista Científica Dominio de las Ciencias*. Recuperado de: <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/379/439>
- Brenes, R. O. (2017). *RIESGO DE CRÉDITO*. Recuperado de: [http://www.fecoopse.com/files/presentacion\\_riesgo\\_credito\\_octubre\\_2011.pdf](http://www.fecoopse.com/files/presentacion_riesgo_credito_octubre_2011.pdf)
- Callahue, W. A., & Apaza Tarqui, E. (2019). *Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo*. Recuperado de: [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_vc/article/view/1255/1599](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1255/1599)

- Cedillo Andrade, A. C. (2019). *Examen especial al cumplimiento de la LOTAIP de los GAD' S parroquiales del cantón Santa Isabel, período 2015-2017*. (Tesis de Grado, Universidad del Azuay). Recuperado de: <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/8877/1/14525.pdf>
- Cruz, J. (2020). *La auditoría en entorno COVID-19*. Recuperado de: [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2588-09692020000100067#:~:text=El%20enfoco%20de%20riesgos%20en,trabajo%20para%20obtener%20evidencias%2C%20por](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692020000100067#:~:text=El%20enfoco%20de%20riesgos%20en,trabajo%20para%20obtener%20evidencias%2C%20por)
- Delgado, G. S. (2020). *La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú*. Obtenido de Investigación Valdizana, 14(4), 206-212.: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8617640.pdf>
- Duckardt, B., López, M. d., Albanese, D., & Briozzo, A. (2019). *LA IMPORTANCIA DEL INFORME DE AUDITORÍA PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO*. Recuperado de: <https://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/handle/123456789/5242/La%20importancia%20del%20informe%20de%20auditor%c3%ada.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Elizalde Marín, L. (octubre de 2018). *Auditoría financiera como proceso para la toma de decisiones gerenciales*. Obtenido de Revista Recuperado de: <http://eumed.net/ce/2016/3/auditoria.html>
- Figuerola, V. (2009). *l riesgo de auditoría y sus efectos sobre el trabajo del auditor independiente*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3201923.pdf>
- Gamboa Poveda, J., Ortega Haro, X., & Zea Jimenez, S. (2017). *Confiableabilidad del informe de Auditoría y la toma de decisiones en empresas públicas*. Recuperado de: [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjg2eSr7a\\_7AhUqRzABHYDSBSYQFnoECAkQAQ&url=https%3A%2F%2Frevistapublicando.org%2Fvista%2Findex.php%2Fcrv%2Farticle%2Fdownload%2F699%2Fpdf\\_505%2F2783&usg=AOvVaw3ZPGiCdAZQoit-xHioZvg9](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjg2eSr7a_7AhUqRzABHYDSBSYQFnoECAkQAQ&url=https%3A%2F%2Frevistapublicando.org%2Fvista%2Findex.php%2Fcrv%2Farticle%2Fdownload%2F699%2Fpdf_505%2F2783&usg=AOvVaw3ZPGiCdAZQoit-xHioZvg9)
- García Reyes, K., Prado Vite, E., Salazar Cantuñi, R., & Mendoza Rodríguez, J. (2018). *Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social (2012-2016)*. *Revista Espacios*. Recuperado de: <http://revistaespacios.com/a18v39n28/a18v39n28p32.pdf>
- Gómez, M. C., & Lazarte Barbeito, C. (2019). *Control Interno*. Recuperado de: <http://repositorio.face.unt.edu.ar:8920/bitstream/handle/123456789/29/CONTROL%20INTERNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández Lanuza, B. L., Cabrera Sediles, K. N., & Flores Amador, W. N. (2007). *IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA FINANCIERA EN LA AGENCIA DE*



- DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL “ADES – LEON” DEL PERÍODO COMPRENDIDO ENERO – MARZO DEL 2006 UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA. (Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua). Recuperado de: <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/4644/1/207521.pdf>
- Hernández López, A. M., & Roy, A. M. (2016). *El informe de auditoría financiera en el marco de las normas internacionales de auditoría del sector público*. Recuperado de: <https://www.contraloria.gob.cu/sites/default/files/investigacion/2020-07/Revista-Auditor%20C3%ADa-P%20C3%BAblica-n%20BA-68-pag-9-18.pdf>
- Hernández Meléndrez, D., & Sánchez Gómez, A. (2006). *Evidencias y papeles de trabajo en Auditoría*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/evidencias-papeles-trabajo-auditoria/>
- Lara, E., Brucil, G., & Saráuz, V. (2019). *Auditoría Financiera*. Ecuador: Editorial UTN.
- Ludeña, J. (2021). *Economipedia*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/programa-de-auditoria.html>
- Mamallacta Alvarado, K. G. (2022). *Examen especial a la cuenta cartera de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Tena Ltda”, cantón Tena, provincia de Napo del año 2020* (Tesis de Grado, ESPOCH). Recuperado de: <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/16753>
- Manrique Plácido, J. (2019). *Introducción a la auditoría*. Perú: Ediciones Carolina.
- Martínez Etxeberria, G. (2020). *El reforzamiento de la identidad cooperativa a través de la formación: un elemento a considerar por el movimiento cooperativo*. Recuperado de: <https://baidc.revistas.deusto.es/article/view/1686/2325>
- Melo, I. (2014). *Auditoría Informática Unidad 1: INTRODUCCIÓN*. Recuperado de: <http://auditoriaunidad1.blogspot.com/2014/10/19-evidencia-comprobatoria.html>
- Mendoza Torres, C. P. (2019). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/65000949/METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_LAS\\_RUTA-libre.pdf?1606028883=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_LAS\\_RUTA.pdf&Expires=1670294599&Signature=FqpsWpTBI9y5XkmSSyaRF](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/65000949/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTA-libre.pdf?1606028883=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTA.pdf&Expires=1670294599&Signature=FqpsWpTBI9y5XkmSSyaRF)
- Moncayo, C. (25 de abril de 2018). *Evidencia de Auditoría*. Recuperado de: <https://incp.org.co/conozca-poco-mas-la-nia-500-evidencia-auditoria/#:~:text=La%20evidencia%20de%20auditor%20es,financieros%20como%20otra%20informaci%C3%B3n%20complementaria.>

- Moreno Arcos, J. O. (2021). *Examen Especial a la Cartera De Crédito a la Importadora Bravo Gutierrez S.A., del Cantón Santo Domingo, Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, periodo 2019.* (Tesis de Grado, ESPOCH). Recuperado de: <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/16474/1/82T01170.pdf>
- Nicomedes, E. N. (2018). *Tipos de Investigación.* Recuperado de: <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>
- NORMA INTERNACIONAL DE AUDITORÍA 200. (2009). *NORMA INTERNACIONAL DE AUDITORÍA 200.* Recuperado de: <http://www.aplicaciones-mcit.gov.co/adjuntos/niif/6%20-%20NIA%20200.pdf>
- Núñez Guerrero, N. (2017). *Planificación de una auditoría financiera de una empresa de producción.* Recuperado de: [https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/76501/Planificacion\\_de\\_una\\_auditoria\\_financiera\\_de\\_una\\_empresa\\_de\\_produccion.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/76501/Planificacion_de_una_auditoria_financiera_de_una_empresa_de_produccion.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Piza Burgos, N., Amaiquema Márquez, F., & Beltrán Baquerizo, G. (2019). *Métodos y técnicas en la investigación cualitativa.* .Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442019000500455&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442019000500455&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Prieto Castellanos, B. (2018). *El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales.* Recuperado de: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/23681/>
- Restrepo Medina, M. A. (2018). *Calidad de los hallazgos de auditoría.* Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512018000400115#:~:text=Los%20hallazgos%20de%20auditor%C3%ADa%20son,a%20otrav%C3%A9s%20de%20las%20auditor%C3%ADas.](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512018000400115#:~:text=Los%20hallazgos%20de%20auditor%C3%ADa%20son,a%20otrav%C3%A9s%20de%20las%20auditor%C3%ADas.)
- Bone, R. (2017). *Ánalisis de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Afro Ecuatoriana de la pequeña empresa correspondiente al periodo 2016.*(Tesis de Grado, Universidad Católica del Ecuador). Recuperado de: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1385/1/REYES%20BONE%20ELIZABETH%20.pdf>
- Reyes Claudio Cecilia Rocío, & Reyes Claudio Harry Stewar. (2022). *Proceso de Cobranzas y Cuentas por Cobrar en las Comercializadoras de Abarrotes del Distrito de Huánuco 2021.* Recuperado de: [http://www.repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4543/T037\\_46069527\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4543/T037_46069527_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Rodriguez, I. (2015). *CONTABILIDAD* . Recuperado de: <https://contabilidad.com.do/contabilidad>.
- Salto Cruz, J., Mayorga Díaz, M., & Ruso Armada, F. (2016). *La economía popular y solidaria: un estudio exploratorio del sistema en Ecuador con enfoque de control y fiscalización*. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612016000200003&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612016000200003&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Sánchez Rubio, M. M., & Vintimilla Fernández, D. V. (2021). *Examen especial a la cuenta ingresos de actividades ordinarias de la Compañía de Transporte Pesado y de Combustibles Cavoltron SA, periodo fiscal 2020*. (Tesis de Grado, Universidad San Gregorio de Portobiejo). Recuperado de: <http://repositorio.sangregorio.edu.ec:8080/bitstream/123456789/2254/1/S%20c3%81NCHEZ%20RUBIO%20Y%20VINTIMILLA%20FERN%20c3%81NDEZ%20%20Trabajo%20de%20titulaci%20c3%b3n.pdf>
- Sevilla Arias, A. (2015). *Estados Financieros*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/estados-financieros.html>
- Siguencia Paguay, L. R. (2022). *Evaluación a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Runa" Ltda., agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019*. (Tesis de Grado, ESPOCH). Recuperado de: <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/16675>
- Silva López, C., & Chapis Cabrera, E. (2015). *La gestión universitaria en auditoría interna a estados financieros*. . Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v7n2/rus13215.pdf>
- Superintendencia de Bancos. (2022). *Superintendencia de Bancos*. Recuperado de: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). (2022). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)*. Recuperado de: <https://www.seps.gob.ec/institucion/segmentacion-de-esfps/>
- Tobón, L. (2016). *Hallazgos de Auditoría*. Recuperado de: [https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS\\_LEMT.pdf](https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS_LEMT.pdf)
- Toctaquiza Narváez, C., & Peñaloza López, V. (2021). *Control interno jurídico administrativo para la toma de decisiones en el sector público*. Recuperado de: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-78902021000800084#:~:text=Se%20entiende%20por%20control%20interno,y%20actuaciones%20as%20C3%AD%20como%20la](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78902021000800084#:~:text=Se%20entiende%20por%20control%20interno,y%20actuaciones%20as%20C3%AD%20como%20la)

- Vega Vásquez, Z. M. (2021). *Examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., del cantón Chimbo, provincia Bolívar, período 2019*. (Tesis de Grado, ESPOCH). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/16477>
- Vieira, A., Blanco, X., & Quijadas, D. (2018). *Sistema domótico para control de temperatura e iluminación de un apartamento para lesionados medulares (paraplégicos)*. Recuperado de: <https://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/index.php/tekhne/article/view/3988/3342>
- Villar, A. (2020). *Importancia de la evidencia y documentación de auditoría para las empresas*. (Tesis de Grado, Universidad de Colombia). Recuperado de: [http://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19881/4/2020\\_importancia\\_evidencia\\_documentaci%C3%B3n.pdf](http://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19881/4/2020_importancia_evidencia_documentaci%C3%B3n.pdf)
- Yáñez Villacís, K. P. (2020). *Auditoría financiera a la Distribuidora Dismar para establecer la razonabilidad de los estados financieros año 2017*. (Tesis de Grado, Universidad Nacional de Chimborazo) Recuperado de: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6626/1/tesis%20final%20katty%20yanez%20pdf.pdf>
- Yáñez, J., & Yáñez, R. (2012). *Auditorías, Mejora Continua y Normas ISO: factores clave para la evolución de las organizaciones*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215026158006.pdf>
- Zapata Sánchez, P. (2017). *Contabilidad de Costos* (8ª ed). Colombia: Alpha Editorial.
- Zorrilla, J. (2015). *slideshare*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/JohnnyZorrillaRojas/definicion-concepto-caracteristicas-e-importancia-de-la-auditora>

# ANEXOS

## ANEXO A: BALANCES

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MARIA INMACULADA LTDA.**  
**BALANCE GENERAL CONSOLIDADO**  
**(EN DOLARES)**  
**AÑO: 2021 MES: DICIEMBRE DIA: 31**

CODIGO	DESCRIPCION	TOTAL
1	ACTIVO	1.039.802,50
11	FONDOS DISPONIBLES	65.913,00
1101	CAJA	9.301,73
110105	EFFECTIVO	8.601,73
110110	CAJA CHICA	500,00
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	57.612,07
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES	32.877,87
110320	INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR	24.734,20
13	INVERSIONES	252.450,00
1305	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIV	255.000,00
130555	DE 31 A 90 DIAS SECTOR FINANCIERO POPULAR	88.000,00
1309	PROVISION PARA INVERSIONES	- 2.550,00
130910	PROVISION GENERAL PARA INVERSIONES	- 2.550,00
14	CARTERA DE CREDITOS	589.710,37
1402	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PROPRITARIO POR VENCER	4.518,78
140205	DE 1 A 30 DIAS	203,34
140210	DE 31 A 90 DIAS	416,28
140215	DE 91 A 180 DIAS	846,30
140220	DE 181 A 360 DIAS	1.011,13
140225	DE MAS DE 360 DIAS	2.241,63
1404	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA POR VENCER	586.251,01
140405	DE 1 A 30 DIAS	50.776,06
140410	DE 31 A 90 DIAS	97.776,66
140415	DE 91 A 180 DIAS	133.769,68
140420	DE 181 A 360 DIAS	179.123,20
140425	DE MAS DE 360 DIAS	126.806,30
1428	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA QUE NO DEVENGA INTERESES	2.895,67
142805	DE 1 A 30 DIAS	505,98
142810	DE 31 A 90 DIAS	1.024,24
142815	DE 91 A 180 DIAS	498,83
142820	DE 181 A 360 DIAS	628,52
1452	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA	2.839,99
145210	DE 31 A 90 DIAS	699,60
145215	DE 91 A 180 DIAS	1.054,03
145220	DE 181 A 360 DIAS	835,17
145225	DE MAS DE 360 DIAS	354,19
1499	PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES	- 18.894,93
149910	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PROPRITARIO	- 360,36
149920	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	- 18.375,52
149999	PROVISION GENERAL VOLUNTARIA	- 158,61
16	CUENTAS POR COBRAR	27.133,33
1602	INTERESES POR COBRAR INVERSIONES	1.477,65
160215	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO	1.477,65
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CREDITOS	6.737,36
160310	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PROPRITARIO	59,42

169320	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	6.677,94
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	20.683,96
169205	ANTICIPOS AL PERSONAL	4.713,66
169050	OTRAS	16.703,20
1690	PROVISION PARA CUENTAS POR COBRAR	- 1.765,62
169205	PROVISION PARA INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	- 161,71
169910	PROVISION PARA OTRAS CUENTAS POR COBRAR	- 1.804,21
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	6.746,16
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	6.267,03
1806	EQUIPOS DE COMPUTACION	12.104,66
1809	DEPRECIACION ACUMULADA	- 12.621,79
189915	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	- 2.167,74
189920	EQUIPOS DE COMPUTACION	- 10.454,66
19	OTROS ACTIVOS	97.914,81
1901	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	82.201,96
190110	EN OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	82.201,96
1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	93.088,20
190405	INTERESES	2.036,98
190410	ANTICIPOS A TERCEROS	7.896,39
190490	OTROS	493,00
1905	GASTOS DIFERIDOS	4.093,69
190520	PROGRAMAS DE COMPUTACION	19.333,20
190525	GASTOS DE ADECUACION	5.254,98
190590	OTROS	897,69
190599	AMORTIZACION ACUMULADA GASTOS DIFERIDOS	- 18.401,30
1906	MATERIALES, MERCADERIAS E INSUMOS	1.108,89
190615	PROVEDURA	1.108,89
1990	OTROS	459,74
199010	OTROS IMPUESTOS	459,74
1999	PROVISION PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERABLES	- 4,58
199990	PROVISION PARA OTROS ACTIVOS	- 4,58
2	PASIVOS	633.093,65
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	621.265,31
2101	DEPOSITOS A LA VISTA	396.495,03
210135	DEPOSITOS DE AHORRO	- 396.495,03
2103	DEPOSITOS A PLAZO	464.790,28
210305	DE 1 A 30 DIAS	- 253.032,09
210310	DE 31 A 90 DIAS	- 92.499,12
210320	DE 181 A 360 DIAS	- 3.599,97
210325	DE MAS DE 361 DIAS	- 20.000,00
25	CUENTAS POR PAGAR	11.828,34
2501	INTERESES POR PAGAR	- 4.713,66
250110	DEPOSITOS A PLAZO	- 4.713,66
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	- 2.554,42
250310	BENEFICIOS SOCIALES	- 698,00
250315	APORTES AL ESS	- 605,83
250320	FONDO DE RESERVA ESS	- 104,65
250325	PARTICIPACION A EMPLEADOS	- 1.145,35
2504	RETENCIONES	- 1.947,84
250405	RETENCIONES FISCALES	- 623,10
250490	OTRAS RETENCIONES	- 1.214,74
2505	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	- 1.993,49
250505	IMPUESTO A LA RENTA	- 1.993,49

250590	OTRAS CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS	-	63,95
2500	PROVEEDORES	-	833,46
2500	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	-	60,00
250590	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	-	60,00
29	OTROS PASIVOS	-	68,18
2900	OTROS	-	68,18
290005	FALTANTES DE CAJA	-	68,18
3	PATRIMONIO	-	201.863,73
31	CAPITAL SOCIAL	-	141.004,72
3103	APORTES DE SOCIOS	-	141.004,72
33	RESERVAS	-	65.673,71
3301	LEGALES	-	64.840,23
3303	ESPECIALES	-	833,48
330305	A DISPOSICION DE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS	-	823,83
330310	PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES	-	209,65
34	RESULTADOS	-	4.714,70
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	-	14.218,30
7103	ACTIVOS CASTIGADOS	-	366,79
710310	CARTERA DE CREDITOS	-	366,79
7103	INTERESES, COMISIONES E INGRESOS EN SUSPENSO	-	565,30
710305	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL	-	11,48
710310	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO	-	11,48
710325	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	-	552,82
7195	OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	-	13.488,45
719005	COBERTURA DE SEGUROS	-	13.488,45
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	-	906.075,21
7401	VALORES Y BIENES RECIBIDOS DE TERCEROS	-	904.917,08
740110	DOCUMENTOS EN GARANTIA	-	876.368,08
740120	BIENES INMUEBLES EN GARANTIA	-	34.551,00
7414	PROVISIONES CONSTITUIDAS	-	158,51
741423	PROVISION GENERAL VOLUNTARIA CARTERA DE MICROCREDITO	-	158,51

  
Lidia Bertha Guarnizo M.  
GERENTE



  
Lidia Ana Yungas  
CONTADORA GENERAL

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MARIA INMACULADA LTDA.

ESTADO DE RESULTADOS

(EN DOLARES)

AÑO: 2021 MES: DICIEMBRE DIA: 31

CODIGO	DESCRIPCION	TOTAL
<b>4</b>	<b>GASTOS</b>	<b>143.793,44</b>
<b>41</b>	<b>INTERESES CAUSADOS</b>	<b>27.583,67</b>
4101	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	27.583,67
410115	DEPOSITOS DE AHORRO	4.146,12
410130	DEPOSITOS A PLAZO	23.437,55
<b>44</b>	<b>PROVISIONES</b>	<b>11.158,79</b>
4401	INVERSIONES	2.550,00
4402	CARTERA DE CREDITOS	7.000,00
4403	CUENTAS POR COBRAR	1.604,21
4405	OTROS ACTIVOS	4,08
<b>45</b>	<b>GASTOS DE OPERACION</b>	<b>102.391,93</b>
<b>4501</b>	<b>GASTOS DE PERSONAL</b>	<b>48.449,68</b>
450105	REMUNERACIONES MENSUALES	18.534,42
450110	BENEFICIOS SOCIALES	4.319,64
450120	APORTES AL IESS	5.109,38
450125	FONDO DE RESERVA IESS	2.353,19
450190	OTROS	16.132,13
<b>4502</b>	<b>HONORARIOS</b>	<b>14.314,01</b>
450210	HONORARIOS PROFESIONALES	14.314,01
<b>4503</b>	<b>SERVICIOS VARIOS</b>	<b>25.085,43</b>
450305	MOVILIZACION, FLETES Y EMBALAJES	1.599,16
450310	SERVICIOS DE GUARDIANA	374,88
450315	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	7.176,58
450320	SERVICIOS BASICOS	863,66
450325	SEGUROS	3.945,20
450330	ARRENDAMIENTOS	4.491,60
450390	OTROS SERVICIOS	7.748,69
<b>4504</b>	<b>IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS</b>	<b>2.236,68</b>
450410	IMPUESTOS MUNICIPALES	170,38
450415	APORTES A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS	329,62
450421	APORTES AL COSEDE POR PRIMA AJUSTADA	1.189,24
450430	MULTAS Y OTRAS SANCIONES	1,04
450490	IMPUESTOS Y APORTES PARA OTROS ORGANISMOS E INSTITUCIONES	537,60
<b>4505</b>	<b>DEPRECIACIONES</b>	<b>2.823,10</b>
450525	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	614,25
450530	EQUIPOS DE COMPUTACION	2.119,63
450590	OTROS	99,22
<b>4506</b>	<b>AMORTIZACIONES</b>	<b>4.111,81</b>
450615	GASTOS DE INSTALACION	116,35
450625	PROGRAMAS DE COMPUTACION	1.666,04
450630	GASTOS DE ADECUACION	2.133,36
450690	OTROS	201,92
<b>4507</b>	<b>OTROS GASTOS</b>	<b>7.360,22</b>
450705	SUMINISTROS DIVERSOS	2.369,56
450715	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	444,72
450790	OTROS	3.845,95
<b>47</b>	<b>OTROS GASTOS Y PERDIDAS</b>	<b>260,11</b>
4703	INTERESES, COMISIONES Y TARIFAS DEVENGADOS EN EJERCICIOS ANTERIORES	250,11



48	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	2.518,94
4810	PARTICIPACION A EMPLEADOS	1.121,10
4815	IMPUESTO A LA RENTA	1.397,76
5	INGRESOS	- 140.880,56
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	- 130.318,75
5101	DEPOSITOS	- 340,62
510110	DEPOSITOS EN BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	- 340,62
5103	INTERESES Y DESCUENTOS DE INVERSIONES EN TITULOS VALORES	- 13.716,11
510315	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO	- 13.716,11
5104	INTERESES Y DESCUENTOS DE CARTERA DE CREDITOS	- 124.261,02
510410	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO	- 760,75
510420	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	- 120.540,55
510450	DE MORA	- 2.949,72
54	INGRESOS POR SERVICIOS	- 166,00
5400	OTROS SERVICIOS	- 166,00
540005	TARIFADOS CON COSTO MAXIMO	- 34,00
56	OTROS INGRESOS	- 16.300,81
5604	RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS	- 1.719,09
560420	INTERESES Y COMISIONES DE EJERCICIOS ANTERIORES	- 1.719,09
5660	OTROS	- 8.491,72
569005	OTROS	- 6.703,05
569010	RECUPERACION DE ACTIVOS DEPRECIADOS	- 1.777,75

  
 GERENTE



  
 CONTADORA GENERAL

## ANEXO B: ENCUESTA

### Encuesta

Encuesta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda. Con la finalidad de recopilar la información del estado actual de la COAC en base a la cuenta de Cartera de Créditos que oriente el desarrollo del presente trabajo de Titulación.

1. ¿Se ha realizado un Examen Especial a la cuenta de Cartera de Créditos en la COAC?

SI	( )
NO	( )

2. ¿Existen manuales y políticas de crédito en la cooperativa?

SI	( )
NO	( )

3. ¿El departamento de Crédito y Cobranza cuenta con un reglamento o manual de crédito actualizado?

SI	( )
NO	( )

4. ¿El comité de crédito de la COAC verifica la información presentada por el socio a la hora que solicita un crédito?

SI	( )
NO	( )

5. ¿Se solicita al socio los requisitos legales que para la concesión de crédito?

SI	( )
NO	( )

6. ¿Los procesos que realiza para la concesión de créditos garantiza la recuperación del monto prestado?

SI	( )
NO	( )

7. ¿Las políticas de crédito que tiene la COAC son difundidas a los responsables de análisis y concesión de créditos?

SI	( )
NO	( )

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

TRIMESTRAL	( )
SEMESTRAL	( )
ANUAL	( )
NO APLICA	( )

9. ¿Existe el personal especializado y capacitado en el área de cobranzas?

SI	( )
NO	( )

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

TRIMESTRAL	( )
SEMESTRAL	( )
ANUAL	( )
NO APLICA	( )

11. ¿Qué tipo de estrategias resultan más convenientes para asegurar la recuperación de cartera vencida?

LLAMADAS TELEFÒNICAS	( )
VISITAS PERSONALES AL DOMICILIO	( )
ENTREGA DE NOTIFICACIONES	( )
DEMANDA CON ABOGADO	( )

12. ¿Se realizan notificaciones a los socios, posterior al vencimiento de sus obligaciones?

SI	( )
NO	( )

**ANEXO C: GUÍA DE ENTREVISTA**

**CUESTIONARIO DE ENTREVISTA**

**ENTREVISTA DIRIGIDA A LA GERENTE GENERAL DE LA COAC USUARIOS DEL AGUA “MARÍA INMACULADA” LTDA.**

Nombre y Apellidos:

Fecha:

**TEMA:** Examen Especial de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2021.

1. ¿Cuáles son los procedimientos y control de cobranza que aplica o ejecuta en la COAC?  
.....  
.....
2. ¿Qué método ejecutan para la recuperación de cartera vencida y cuentas por cobrar de los socios crediticios?  
.....  
.....
3. ¿Tiene políticas de crédito la COAC?  
.....  
.....
4. ¿Ha existido la realización de un Examen Especial a la cuenta cartera de crédito en la COAC?  
.....  
.....
5. ¿Se han realizado socialización del manual de crédito a todo el personal colaborador de la COAC?  
.....  
.....
6. ¿Los créditos son aprobados únicamente por el comité de crédito?  
.....  
.....
7. ¿Con qué frecuencia se realiza un seguimiento a la cartera vencida de crédito?  
.....  
.....
8. ¿Se realizan notificaciones a los socios, días antes del vencimiento de sus obligaciones?

.....  
.....  
9. ¿Cuáles son los funcionarios responsables de la aprobación de créditos?

.....  
.....  
10. ¿Las políticas y manuales de crédito son aplicados permanentemente por parte de los asesores de crédito?

.....  
.....  
11. ¿Se recibe de manera oportuna la información acerca de la cartera de crédito vencida?

.....  
.....  
12. ¿Cómo se ejecuta la recuperación de la cartera de crédito vencida y las de cuentas por cobrar a los socios?

.....  
.....  
13. ¿La metodología utilizada para el levantamiento de información y aplicación del área de créditos es eficiente?