



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

EXAMEN ESPECIAL AL COMPONENTE CARTERA DE CRÉDITO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDI YA” LTDA. CIUDAD DE
AMBATO, PERIODO 2021-2022.

TRABAJO DE TITULACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADA
EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTOR:

CAMPOS ALDAZ KAREN NICOLE

TUTOR:

Mgs. IVÁN PATRICIO ARIAS GONZÁLEZ

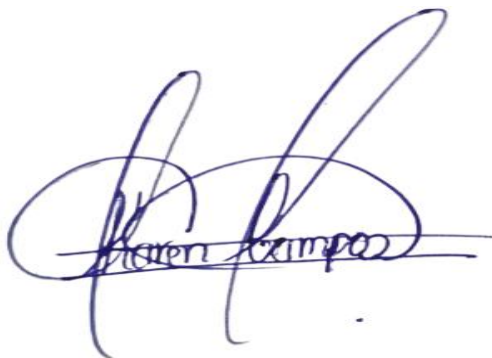
Riobamba, Ecuador. 2024

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Karen Nicole Campos Aldaz, con cédula de ciudadanía 1804345427, autor (a) del trabajo de investigación titulado: EXAMEN ESPECIAL AL COMPONENTE CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDI YA” LTDA. CIUDAD DE AMBATO, PERIODO 2021-2022, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, a la fecha de su presentación.



Karen Nicole Campos Aldaz

C.I: 1804345427

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Mgs Ivan Patricio Arias Gonzalez catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación EXAMEN ESPECIAL AL COMPONENTE CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA CIUDAD DE AMBATO, PERIODO 2021-2022. , bajo la autoría de Karen Nicole Campos Aldaz ; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 18 días del mes de octubre



Mgs. Iván Patricio Arias Gonzalez

C.I:0602903924

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación EXAMEN ESPECIAL AL COMPONENTE CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA, CIUDAD DE AMBATO PERIODO 2021-2022., presentado por Karen Nicole Campos Aldaz, con cédula de identidad número 1804345427, bajo la tutoría de Mgs Iván Patricio Arias González; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 26 de enero del 2024.

Presidente del Tribunal de Grado
Mgs. Alexandra Lorena López Naranjo



Firma

Miembro del Tribunal de Grado
Mgs. Gema Viviana Paula Alarcón



Firma

Miembro del Tribunal de Grado
Mgs. Marco Antonio Moreno Castro



Firma



Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO



UNACH-RGF-01-04-02.20
VERSIÓN 02: 06-09-2021

CERTIFICACIÓN

Que, **CAMPOS ALDAZ KAREN NICOLE** con CC: **1804345427**, estudiante de la Carrera **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, Facultad de **Ciencias Políticas y Administrativas**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "EXAMEN ESPECIAL AL COMPONENTE CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA. CIUDAD DE AMBATO PERIODO 2021-2022", cumple con el **7%**, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 18 de diciembre de 2023



Mgs. Iván Patricio Arias González
(UTOR(A))

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación se lo dedico en primer lugar a Dios por permitirme abrir los ojos cada día y así demostrarme a mí misma de lo que soy capaz, dejando de lado el qué dirán, gracias al pude llegar hasta esta instancia llena de felicidad y nostalgia, en la que se acaba una etapa y se empieza una nueva con miles de triunfos y derrotas, que seguirán sirviendo de enseñanza.

A mis padres Carlos y Naida que fueron el motor diario durante estos cinco años para culminar esta etapa, que, con su amor y su apoyo incondicional, hacen realidad el cumplimiento de este logro.

A mis ángeles que desde el cielo se deben sentir orgullosos de este logro, gracias por nunca haber perdido la esperanza en mí.

Karen Nicole Campos Aldaz

AGRADECIMIENTO

Quiero darle las gracias en primer lugar a Dios y a la Virgen de Guadalupe por darme la fortaleza y la sabiduría para culminar tan gran etapa, para aprender como ser humano y crecer como gran profesional.

A mi familia, por haberme brindado su apoyo y amor incondicional, porque gracias a ellos he podido conseguir este logro, logro que enorgullece y llena de felicidad.

A la Universidad Nacional de Chimborazo, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, Carrera de Contabilidad y Auditoría, por haber abierto sus puertas para formarme profesionalmente con valores éticos y humanos, que permanecerán para toda la vida.

A mis amigas que conseguí durante el transcurso de esta carrera que tomaron mi mano y no dejaron que desmaye, que estuvieron cuando más lo necesite, demostrando cual es el verdadero significado de la amistad. Muchas gracias por ser parte de este proceso Jhoss, Paty, Adri, Karol y Janina. Un agradecimiento muy especial para mi mejor amigo Francis, gracias por haber confiado en mi desde el primer día, ser mi pañuelo de lágrimas en mis días difíciles y ser parte de mis alegrías, este triunfo también es tuyo.

A mi Tutor de Tesis Lic. Iván Patricio Arias González. Mgs que con su experiencia, paciencia y tiempo me oriento de la mejor manera haciendo posible que se cumpla esta investigación, a mis docentes, que en cada semestre transcurrido no dudaron en enseñar sin miedos y sin límites. Finalmente quiero agradecer a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda. Por haberme brindado la oportunidad y la confianza para realizar mi proyecto de investigación dentro de sus instalaciones, sin ellos no sería posible esto. Gracias Infinitas

Karen Nicole Campos Aldaz

ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|----|
| DECLARATORIA DE AUTORÍA..... | |
| DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR..... | |
| CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL | |
| CERTIFICADO ANTIPLAGIO | |
| DEDICATORIA..... | |
| AGRADECIMIENTO | |
| ÍNDICE GENERAL..... | |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | |
| ÍNDICE DE FIGURAS | |
| RESUMEN..... | |
| ABSTRACT (Certificado original de Competencias Lingüísticas) | |
| INTRODUCCIÓN..... | 15 |
| CAPÍTULO I..... | 16 |
| 1. MARCO REFERENCIAL..... | 16 |
| 1.1 Problematización..... | 16 |
| 1.1.1 Formulación del Problema | 17 |
| 1.2 Objetivos | 17 |
| 1.2.1 Objetivo General | 17 |
| 1.2.2 Objetivos Específicos | 17 |
| CAPÍTULO II..... | 18 |
| 2. MARCO TEÓRICO | 18 |
| 2.1 Unidad I: Estado del arte..... | 18 |
| 2.1.1 Antecedentes | 18 |
| 2.2 Unidad II: Generalidades del objeto de Estudio | 21 |

| | | |
|--------------------|---|----|
| 2.2.1 | Reseña Histórica..... | 22 |
| 2.2.2 | Misión..... | 23 |
| 2.2.3 | Visión..... | 23 |
| 2.2.4 | Principios Cooperativista | 23 |
| 2.2.5 | Valores Cooperativos..... | 24 |
| 2.2.6 | Productos | 25 |
| 2.2.7 | Organigrama Institucional..... | 27 |
| 2.3 | Examen Especial..... | 28 |
| 2.3.1 | Definición..... | 28 |
| 2.4 | Acerca de la administración | 28 |
| 2.5 | Acerca del Control interno..... | 29 |
| 2.6 | Cartera de Crédito | 30 |
| 2.7 | Acerca de la Gestión de cobranza o recuperación de cartera..... | 30 |
| 2.8 | Indicadores de liquidez..... | 32 |
| 2.9 | Indicadores de la gestión de cobranza..... | 32 |
| CAPÍTULO III | | 34 |
| 3. | MARCO METODOLÓGICO..... | 34 |
| 3.1 | Metodología de Investigación..... | 34 |
| 3.1.1 | Método de Investigación | 34 |
| 3.1.2 | Tipo de Investigación..... | 34 |
| 3.1.2.1 | Descriptiva | 34 |
| 3.1.2.2 | Documental | 34 |
| 3.1.2.3 | Campo..... | 34 |
| 3.1.3 | Diseño de Investigación | 35 |
| 3.1.4 | Enfoque de la Investigación..... | 35 |

| | | |
|--------------------|--|----|
| 3.1.5 | Diseño de Investigación | 35 |
| 3.1.6 | Determinación de la Población y Muestra | 35 |
| 3.1.6.1 | Determinación de la Población..... | 35 |
| 3.1.6.2 | Determinación de la Muestra..... | 36 |
| 3.1.7 | Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos | 36 |
| 3.1.7.1 | Determinación de las Técnicas de Recolección de Información | 36 |
| 3.1.7.2 | Determinación de los Instrumentos de Recolección de Información..... | 37 |
| 3.1.8 | Técnicas de Procesamiento e Interpretación de los Datos | 37 |
| CAPÍTULO IV | | 38 |
| 4. | ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 38 |
| 4.1 | Fase I: Planificación Preliminar | 39 |
| 4.2 | Fase II: Ejecución..... | 42 |
| 4.3 | Fase III: Comunicación de Resultados..... | 62 |
| CAPÍTULO V | | 69 |
| 5. | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 69 |
| 5.1 | Conclusiones | 69 |
| 5.2 | Recomendaciones..... | 70 |
| BIBLIOGRAFÍA | | 71 |
| ANEXOS | | 74 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Estado del Arte | 18 |
| Tabla 2 Listado de individuos participes en Entrevista y Encuesta. | 36 |
| Tabla 3 Población Documental..... | 36 |
| Tabla 4 Fase I: Planificación Preliminar | 39 |
| Tabla 5 Fase II: Ejecución | 42 |
| Tabla 6 Cuestionario de Control Interno | 43 |
| Tabla 7 Nivel de Confianza y Riesgo..... | 46 |
| Tabla 8 Cedula Sumaria Cartera de Crédito 2021 | 48 |
| Tabla 9 Cedula Sumaria Cartera de Crédito 2022..... | 48 |
| Tabla 10 Cedula Analítica Cartera de Crédito 2021..... | 49 |
| Tabla 11 Cedula Analítica Cartera de Crédito 2022..... | 50 |
| Tabla 12 Cartera de microcrédito por vencer 2021 | 51 |
| Tabla 13 Cartera de microcrédito por vencer 2022 | 52 |
| Tabla 14 Listado de socio con cartera de crédito por vencer | 53 |
| Tabla 15 Análisis Horizontal de la Cartera de Crédito 2021-2022 | 54 |
| Tabla 16 Hoja de Hallazgo | 55 |
| Tabla 17 Hoja de Hallazgo | 57 |
| Tabla 18 Hoja de Hallazgo | 59 |
| Tabla 19 Fase III: Comunicación de Resultados | 62 |
| Tabla 20 Dispone de un manual de funciones | 82 |
| Tabla 21 Informes de cartera de crédito | 83 |
| Tabla 22 Procedimiento para notificación de atrasos en pagos..... | 84 |
| Tabla 23 Aprobación o negación de solicitudes de crédito | 85 |
| Tabla 24 Seguimiento Cartera de Crédito | 86 |
| Tabla 25 Funciones segregadas | 87 |
| Tabla 26 Personal adecuado | 88 |
| Tabla 27 Capacitación área de crédito y cobranza | 89 |
| Tabla 28 Fondo de reserva cuentas incobrables | 90 |
| Tabla 29 Aplicación de indicadores financieros..... | 91 |
| Tabla 30 Fase III: Comunicación de Resultados | 95 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Ilustración 1 Organigrama Institucional CREDI YA LTDA | 27 |
| Ilustración 2 Cartera de microcrédito por vencer 2021 | 51 |
| Ilustración 3 Cartera de microcrédito por vencer 2022 | 52 |
| Ilustración 4 Dispone de un manual de funciones | 82 |
| Ilustración 5 Informes de cartera de crédito | 83 |
| Ilustración 6 Procedimiento para notificación de atrasos en pagos..... | 84 |
| Ilustración 7 Aprobación o negación de solicitudes de crédito | 85 |
| Ilustración 8 Seguimiento Cartera de Crédito | 86 |
| Ilustración 9 Funciones segregadas | 87 |
| Ilustración 10 Personal adecuado | 88 |
| Ilustración 11 Capacitación área de crédito y cobranza | 89 |
| Ilustración 12 Fondo de reserva cuentas incobrables | 90 |
| Ilustración 13 Aplicación de indicadores financieros..... | 91 |

RESUMEN

El presente proyecto de investigación, se elaboró con el objetivo de desarrollar un Examen Especial al componente Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda. De la ciudad de Ambato, periodo 2021-2022. La realización del Capítulo I se ha establecido el problema que afecta a la institución en lo relacionado a la cuenta cartera de crédito, posteriormente se ha desarrollado los objetivos en los cuales se encuentran planteados los lineamientos específicos para el desarrollo del Examen Especial. Capítulo II en este capítulo se promedió a realizar una revisión bibliográfica de trabajos con temáticas similares que se han tomado en cuenta para la realización de este tipo de examen especial, consecuente a este se realizó un marco conceptual en donde se definió conceptos necesarios para dar una mejor comprensión de la investigación. Capítulo III se definió los métodos, tipos, enfoque, y diseño de la investigación los cuales han permitido desarrollar de manera profunda el presente trabajo de titulación. Dentro de Capítulo IV se encuentra un análisis y la discusión de resultados de los diferentes instrumentos de la investigación que se han considerado para el Examen Especial de la Cartera de Crédito. Finalmente, en el capítulo V se realiza las respectivas conclusiones y recomendaciones acorde a los objetivos planteados al inicio de la investigación, los cuales pueden ser adoptados por la institución. Dentro de los anexos se encuentra cada uno de los documentos utilizados que sirvieron de apoyo para la ejecución del examen especial.

Palabras claves: Examen Especial, Cartera de Crédito, Control Interno, Auditoria.

ABSTRACT

The main objective of this research study was to elaborate and develop a Special Examination of the Credit Portfolio component of the Savings and Credit Cooperative "Credi Ya" Ltda. Of the city of Ambato, period 2021-2022. Chapter I establishes the problem that affects the institution about the credit portfolio account, and then develops the objectives in which the specific guidelines for the development of the Special Examination are set out. Chapter II in this chapter, a bibliographic review of works with similar themes that have been taken into account to carry out this type of special examination was carried out, followed by a conceptual framework in which the necessary concepts were defined to provide a better understanding of the research. Chapter III defined the methods, types, approach, and design of the research, which have allowed us to develop this degree project in depth. Chapter IV contains an analysis and discussion of the results of the different research instruments that have been considered for the Special Examination of the Credit Portfolio. Finally, Chapter V contains the respective conclusions and recommendations according to the objectives set out at the beginning of the research, which can be adopted by the institution. The annexes contain each of the documents used to support the execution of the special review.

Keywords: Special Examination, Credit Portfolio, Internal Control, Audit.



**MARCO ANTONIO
AQUINO ROJAS**

Reviewed by:

Mgs. Marco Antonio Aquino

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 1753456134

INTRODUCCIÓN

Dado que la misión de las Cooperativas y ahorro y Crédito es apoyar a los sectores productivos, especialmente el microempresarial, la ventaja de las Coacs es que ellos pueden acceder a crédito de manera rápida y directa; puesto que es uno de los principales servicios que estas ofrecen, en muchas de las ocasiones se da por la necesidad única de aumentar su número de socios, al no realizar un adecuado procedimiento en la emisión de créditos, conlleva a tener una cartera de crédito no saludable, sin embargo esto se llega a complicar más al no existir una adecuada gestión de cobranza, lo que provocara a un largo plazo que la entidad tenga problemas de liquidez.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda es una entidad financiera que presta servicios de captación de recursos, operaciones crediticias y servicios adicionales, brindando confianza, seguridad y trato personalizado para propiciar el desarrollo social y económico de sus socios; Las ineficientes políticas de crédito y cobranza de la Cooperativa, que no establece una normativa para un análisis adecuado de línea de crédito a los clientes que tenga la posibilidad de cancelarlos en función de cuánto ganan mensualmente, que provocan que se presente bajos índices de liquidez, que afectan a los estados financieros, y las utilidades.

La cooperativa por los índices de morosidad actuales es mediante mente bajos, esto no quita la entidad en un futuro puede llegar a tener una incapacidad para el cumplimiento de sus obligaciones tanto de gastos por pagar como inversiones a largo plazo, por tal razón la presente investigación pretende Ejecutar un Examen Especial del Componente Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda, ciudad de Ambato, periodo 2021-2022.

CAPÍTULO I

1. MARCO REFERENCIAL

1.1 Problematización

El estado ecuatoriano dentro de los últimos años a logrado tener un gran desarrollo en cuestión del cooperativismo, debido al manejo sostenible de la economía y con iniciativas fundamentales dentro del cambio en la productividad, el aumento de la población y la calidad de vida dentro del estado se han ido incrementado sustancialmente mente, de acuerdo a datos emitidos por el INEC en su último censo realizado, esto a provocado que la demanda de obtener un crédito aumente haciéndolo notar como un bien de uso común en la población.

No obstante, todas estas instituciones se ven afectadas duramente por un alto índice de morosidad, debido a que, al momento de otorgar créditos, por demostrar al usuario agilidad en los trámites, no verifican las garantías que avalan el pago de la deuda; y a que no existe un manual de Cobranza adecuado que controle el nivel de cartera por cobrar. Son factores que inciden directamente en la liquidez de las cooperativas, ocasionando montos importantes en cartera de crédito morosa. El problema del elevado porcentaje de cartera morosa, que mantienen las instituciones del sector financiero, radica en que no existe un adecuado proceso para la recuperación de la misma, lo que al final causa una disminución considerable en la liquidez de la empresa. (Gutierrez y otros, 2021)

En la entidad sólo se ha realizado auditorías que han contemplado todas las áreas, sin que se haya aplicado un examen especial al área de créditos, dando lugar a un desconocimiento del comportamiento de la cuenta Cartera de Crédito dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. es una entidad financiera que presta servicios de captación de recursos, operaciones crediticias y servicios adicionales, destinados a profesores, empleados,

comerciantes, agricultores pescadores y artesanos, brindando confianza, seguridad y trato personalizado para propiciar el desarrollo social y económico de sus socios; para lo cual es indispensable mantener el control sobre los recursos de la cooperativa que se generan especialmente por los créditos otorgados a los socios. El desconocimiento de los asesores sobre las políticas de control en el área de crédito, no permite evaluar la efectividad de las operaciones.

1.1.1 Formulación del Problema

¿De qué manera incide el examen especial del Componente Cartera de Crédito en el crecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., ciudad de Ambato, periodo 2021-2022?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Efectuar un Examen Especial del Componente Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda, ciudad de Ambato, periodo 2021-2022.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Establecer una planificación de las fases del examen especial, de acuerdo al componente que será analizado.
- Constatar el cumplimiento de la normativa vigente legal interna y externa aplicables al componente de sujeto de estudio.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Unidad I: Estado del arte

2.1.1 Antecedentes

Tabla 1

Estado del Arte

| Título | Autor | Descripción | Fecha | Cita |
|---|--|---|--------------|-------------------------|
| Ratios de liquidez y cuentas por cobrar: análisis comparativo de las empresas del sector lácteo que cotizan en la bolsa de valores de lima | Vásquez Villanueva, Carlos Alberto; Terry Ponte, Otto Franklin; Huaman Tito, Marilyn Jhosmit;Cerna Carrazco, Carlo Stefano | Analizar las cuentas por cobrar y la liquidez, en las empresas del sector lácteo que cotizan en la BVL, . Los resultados determinaron que la empresa logró obtener una mejor suficiencia de cobro por la velocidad en la recuperación de sus créditos otorgados, mientras que Laive SA tardó en recuperar el efectivo de las ventas realizadas; en cuanto a la liquidez las dos empresas contaron con buena capacidad de pago para hacer frente a sus obligaciones y deudas a corto plazo, superando el rango estimado. Se concluyó, que al contar con buenos estándares de cobranza. | 2021 | (Vasquez y otros, 2021) |

| | | | | |
|---|--|--|---------|---------------------------|
| Gestión de cobranza y su efecto en la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Chongoyape, periodo 2018 - 2021 | Rubén Carlos Rinza Mendoza; Lenny Elizabeth Vega Mera; Flor Alicia Calvanapón Alva | Determinar el efecto de gestión de cobranza en la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, periodo 2018 -2021. se obtuvo que la municipalidad casi siempre realiza el análisis de los estados de cobranza. Es responsabilidad del gobierno local la aplicación de métodos y técnicas de cobranza, donde puedan analizar las diferentes situaciones de los contribuyentes y facilitar su aportación. | el 2022 | (Rinza y otros, 2022) |
| Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020 | Stephanie Dayana Gutiérrez Peralta; Alexandra Lisbeth Peralta Castillo; Milton Ulises Mayrena Bellorín | Determinar la incidencia de las políticas de crédito y cobranza en la cartera del Súper Las Segovias S.A. durante el primer semestre del año 2020; la responsabilidad de la administración de la cartera recae en el departamento de crédito y cobranza En esta investigación se propone un manual de políticas de crédito y cobranza, donde se detallan los procesos de gestión y procedimientos | la 2021 | (Gutierrez y otros, 2021) |

| | | | | |
|--|---|--|------|----------------------------|
| | | prácticos, su correcta aplicación podrá facilitar un mejor control para la calificación del cliente, y se pueden reducir sus índices de morosidad para los siguientes periodos contables. | | |
| Gestión de cobranzas en la administración pública: una revisión sistemática de literatura | Mariela Vinueza Morales, Miguel Cedillo Fajardo | El objetivo de esta investigación es realizar una revisión sistemática de la literatura sobre la gestión de las cuentas por cobrar o gestión de cobranzas en la administración pública, que permita identificar las tendencias en la investigación en esta temática y que sirva de soporte para investigaciones futuras. En esta investigación se evidencia la potencia del Google Académico, dado que todos los documentos identificados en las demás bases de datos, están contenidos en esta, lo que sugiere que en revisiones de literaturas en el área de administración, podrían realizarse usando solamente este recurso. | 2019 | (Morales & Cedillo , 2019) |

| | | | |
|---|--|--|--------------------------------|
| El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades | Juan Manuel Izar Landeta; Carmen B. Ynzunza Cortés | Definir la política de crédito y cobranza que permitan a una pequeña empresa maximizar sus utilidades. Se sugiere una apropiada selección de los clientes a los que se vaya a otorgar crédito, de modo que las cuentas incobrables se minimicen, así como dar seguimiento a las cuentas por cobrar, para garantizar que los pagos de los clientes se realicen conforme al plazo establecido. | la 2017 (Izar & Ynzunza, 2017) |
|---|--|--|--------------------------------|

Nota: Indica el estado del arte en base a artículos.

2.2 Unidad II: Generalidades del objeto de Estudio

Los datos generales de la Cooperativa fueron otorgados y autorizados por el Gerente General de la Entidad la Ing. Cristina Santamaria.

- ✓ **Ruc:** 1891743005001
- ✓ **Razón social:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.
- ✓ **Representante legal:** Ing. Cristina Santamaria
- ✓ **Segmento:** segmento 3
- ✓ **Objeto social:** La Cooperativa tendrá como objeto social realizar intermediación financiera, observando tanto los principios del cooperativismo, como el de responsabilidad social con sus socios.
- ✓ **Estado jurídico:** Activa

✓ **Dirección:** Simón Bolívar 7-22 y Joaquín Ayllón

2.2.1 Reseña Histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. apalanca el inicio de sus actividades bajo acuerdo ministerial N.-006- dpt-c-2011 del 24 de marzo del 2011. Nació gracias a la visión y firmeza de un grupo de 11 personas emprendedoras de espíritu afable y luchador, quienes convencidos de esta noble y fuerte causa aportaron un capital inicial de 5 mil dólares, permitiéndose otorgar créditos de hasta un monto máximo de 1000 dólares al sector del comercio minorista, verdadero motor de la economía a pequeña escala con beneficio directo a las familias de bajos recursos.

Con latente empeño inicia sus actividades en sus primeras oficinas ubicadas en la avenida Indoamérica ex redondel de las focas Parroquia Izamba, donde se colocó el mobiliario y los equipos de oficina que servirían para impulsar este anhelado y bien encausado proyecto.

Al ir encausando y consolidando este sueño Credi Ya, abrió sus puertas al público el 06 de agosto del 2011, en sus nuevas y cómodas oficinas en una de las arterias principales de la ciudad de Ambato calle bolívar 07-22 y Joaquín Ayllón donde hasta la actualidad brinda un servicio con calidez palpable, apoyando a diario principalmente a comerciantes, agricultores, ganaderos y microempresarios de nuestra amada provincia de Tungurahua.

Con ese mismo fervor nos hemos ampliado a nuestras provincias hermanas y fraternas, hoy estamos en Chimborazo, Pichincha, Guayas, Imbabura y Morona Santiago convirtiéndose en uno de nuestros grandes objetivos para crecer en este año 2022 hasta seis Oficinas más por los grandes resultados obtenidos durante los 10 años de vida institucional.

Ahora confesando que nuestro progreso y bendición proviene de parte de Dios podemos darle toda la gloria al estar a punto de inaugurar el primer edificio inclusivo del país, con una infraestructura sólida, calidad acogedora y funcional donde continuaremos haciendo y cumpliendo con nuestra misión que es brindar soluciones que le permitan a nuestro socio mejorar su calidad de vida.

2.2.2 Misión

Honramos tu confianza con soluciones financieras, ágiles y oportunas, mejorando tu calidad de vida.

2.2.3 Visión

Ser una Institución innovadora, sostenible y sustentable que crece con responsabilidad social.

2.2.4 Principios Cooperativista

Según la Cooperativa de Ahorro y Credito Credi Ya Ltda (2023)., en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, y las prácticas de buen gobierno que constarán en un reglamento, cumplirá con los siguientes principios universales del cooperativismo:

- 1.- Membresía abierta y voluntaria;
- 2.- Control democrático de los miembros;
- 3.- Participación económica de los miembros;
- 4.- Autonomía e independencia;
- 5.- Educación, formación e información;

6.- Cooperación entre cooperativas; y,

7.- Compromiso con la comunidad.

La Cooperativa no concederá privilegios a ninguno de sus socios, ni aún a pretexto de ser directivo, fundador, benefactor, proveedor, funcionario o trabajador, ni los discriminará por razones de género, edad, etnia, religión o de otra naturaleza.

2.2.5 Valores Cooperativos

LEALTAD

Con nuestra institución y quienes son parte de ella, sin traicionar los valores, principios y actitudes cooperativista.

DISCIPLINA

Cumpliendo a cabalidad normas, políticas y procedimientos que constituyen los pilares principales de la institución.

EQUIDAD

A través de un ambiente de justicia y transparencia para el otorgamiento de productos y servicios a nuestros socios y clientes, proveedores, entes de control y talento humano.

HONESTIDAD

Con los asociados, recursos financieros, documentos, que sean de la Cooperativa, éstos serán utilizados con absoluta rectitud e integridad organizacional. Trabajamos con transparencia y ética cuidando siempre el bienestar de nuestros socios.

RESPONSABILIDAD

Para asumir nuestras acciones, estando siempre preparados en informar sobre las actividades ejecutadas, de manera que el socio y cliente incremente su confianza en la capacidad del personal y de la Cooperativa como Institución sólida y transparente.

RESPECTO

Hacia nuestros socios/clientes y la comunidad ecuatoriana, basándonos en nuestros principios de ética y cultura.

2.2.6 Productos

✓ Créditos de consumo

- Ordinario
- Prioritario
- Credi Póliza
- Credi Ya laboral
- CrediMed Plus

✓ Microcrédito

- CrediFarma Vip
- CrediMed Vip
- CrediManager
- CrediAgil

✓ Ahorros

- Ahorro a la Vista
- Ahorro Programado
- Ahorro Productivo
- Ahorro Navideño

- Ahorro Ardillita
- Ahorro Verano
- Ahorro Salud

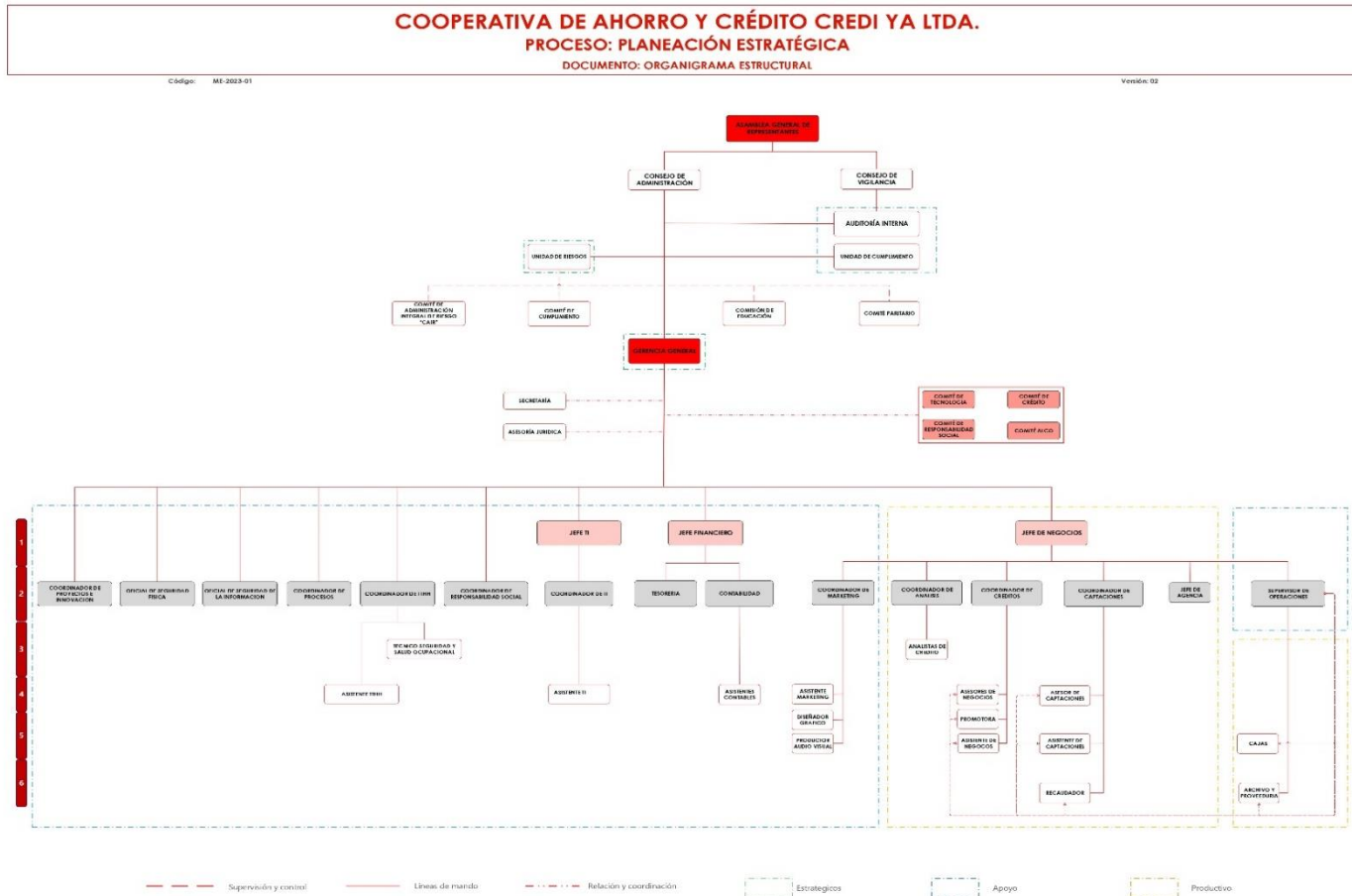
✓ **Inversiones**

- Inversión Gold
- Inversión Silver
- Inversión platino

2.2.7 Organigrama Institucional

Ilustración 1

Organigrama Institucional CREDI YA LTDA



Fuente: Departamento de Talento Humano Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

2.3 Examen Especial

2.3.1 Definición

Según (Gutierrez y otros, 2020). En el artículo científico denominado examen especial y su incidencia en la gestión de la cartera de crédito en empresas comerciales explica que es un “valioso instrumento que le permite a la dirección como al personal en general tener un panorama completo de como una actividad se realiza de forma cotidiana o el manejo de un saldo contable puede afectar a estados financieros como a las metas propuestas u objetivos planteados”.

Consiste en la verificación, estudio y evaluación de aspectos limitados o de una parte de las operaciones y transacciones financieras o administrativas, con posterioridad a su ejecución, aplicando las técnicas y procedimientos de auditoría de la ingeniería o afines, o de las disciplinas específicas de acuerdo con la materia del examen, con el objetivo de evaluar las políticas, normas, programas y formular el correspondiente informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones. (Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, 2001).

2.4 Acerca de la administración

Para (Fayol, 1996) la administración es “Un todo y un conjunto de procesos del cual la organización es una de las partes, la cual es estática y limitada ya que se refiere a estructura y forma” (p. 9). Además, Fayol, indica que “la administración dentro de una organización debe obtener principios básicos para cumplir con una buena administración:

- División del trabajo;
- Autoridad y Responsabilidad;
- Disciplina;

- Unidad del Mando;
- Unidad de Dirección;
- Subordinación;
- Cadena de mando;

Todos aquellos principios deben seguir de la mano de un control que permita el cumplimiento de los mismos, y la aplicación de mejoras con el objetivo de generar mejores procesos administrativos” (Fayol, 1996)

2.5 Acerca del Control interno.

Se indica que “El control interno incluye el plan de organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas”. (Dra. Plasencia , pág. 3)

Además, (Del Toro, 2015) menciona que “Es un mecanismo contenido en todas las actividades concretadas por la empresa y los colaboradores para proporcionar una seguridad RAZONABLE al logro de los objetivos siguientes:

- Confiabilidad de la información;
- Eficiencia y eficacia de las operaciones;
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas; y
- Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad” (pág. 3).

El control interno son medidas que permite manejar correctamente los procesos, para el caso de estudio, la gestión de cobranza establece varios procesos en el cual se debe plantear controles correctos y precisos para lograr el objetivo de recuperar cartera, evitar morosidad, etc.

2.6 Cartera de Crédito

Es la recaudación de documentos que soportan y escudan a los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia una tercera persona y el poseedor del mismo, la cartera da el pleno derecho de hacer valer los compromisos convenidos en su texto. (Guala Mera , 2023)

2.7 Acerca de la Gestión de cobranza o recuperación de cartera.

La gestión de cobranza en instituciones financieras según (Cortez Rivas & Burgos Burgos, 2016)mencionan que “La gestión de cobranza incluye varios aspectos entre ellos consta el establecer políticas que aseguren el otorgamiento de créditos a clientes que cumplan con los parámetros requeridos, estos resultados serán de gran importancia al momento de identificar si se concede o no el crédito a un determinado cliente” (pág. 2)

(Morales & Morales , 2014) mencionan que “El cobro se hace a razón de recaudar el peculio por motivo de la venta o compra de un servicio o producto equitativamente.” (pág. 9)

Importancia de la cobranza.

Según (Ettinger , 2000)mencionó que “los procedimientos para la cobranza revisten gran importancia, debido a que capacitan a la creadora para reinvertir su capital, mantener el volumen de las ventas y desarrollar hábitos de pago puntual en los clientes” (pág. 21)

La cobranza para una cooperativa de ahorros y crédito es de vital importancia para el funcionamiento y estabilidad, es decir que la cobranza es el motor principal de toda institución financiera ya que genera liquidez y solvencia el cual permite seguir con las actividades de otorgamiento de crédito.

Objetivo de cobranza.

(Rosillón & Alejandra, 2014) menciona que: “La cobranza tiene como objetivo recuperar el efectivo adecuado mediante el tratamiento de un sistema efectivo, es muy importante entender que el objetivo de la cobranza es mantener íntegros portafolios de crédito existentes en la empresa” (pág. 3)

Por lo tanto, las estrategias aplicadas al control para la recuperación de la cartera deben ser tan importante como aplicar el crédito. Por lo cual se debe tener una adecuada política de crédito y cobro, aplicando estrategias que permitan evaluar el control de los procedimientos aplicados en dicha política.

Política de cobranza

(Rosillón & Alejandra, 2014) mencionan que las políticas de cobro son “Los procedimientos que la institución financiera sigue para cobrar sus cuentas una vez vencidas” Además, menciona que “...la efectividad de las políticas de cobro de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables” (pág. 6)

Entendiendo que la institución donde su actividad es otorgar crédito de efectivo debe tener políticas de cobro altas y bien definidas, ya que como lo dicen los autores anteriormente citados una de las políticas se debe cumplir a cabalidad es de las cuentas incobrables, que contablemente son las cuentas en la cuales no se puede cobrar dinero alguno de la cartera, ya sea por declaración del cliente en banca rota o algún otro motivo, generando un gasto para la institución financiera.

2.8 Indicadores de liquidez.

Los indicadores de liquidez permiten evaluar a la empresa la forma de generar ingresos efectivos y con ellos pueda obedecer a las obligaciones contraídas de la empresa con terceros.

- Razón corriente:

razón corriente o circulante = $\frac{\text{activo corriente o circulante}}{\text{pasivo corriente o circulante}}$

Su resultado estima que existen ciertas proporciones exigibles a corto plazo.

- Capital de trabajo:

capital neto de trabajo = $\text{activo corriente} - \text{pasivo corriente}$

Su resultado es el análisis sobre cuánto dinero existe en caso de saldar el pasivo corriente.

- Prueba ácida:

prueba ácida = $\frac{\text{activo corriente} - \text{inventarios}}{\text{pasivo corriente}}$

Su resultado analiza la capacidad de la empresa al cancelar los pasivos circulantes sin necesidad de saldar por completo a los inventarios que posee

2.9 Indicadores de la gestión de cobranza

Un indicador de gestión es aquel que ayuda a la medición de actividades que realiza la empresa y que permite pronosticar el acierto del desarrollo de la actividad estudiada. (Espinosa, 2016), indica un indicador de gestión “es unas funciones métricas que permite validar el rendimiento o el éxito de una estrategia determinada.”

Para la gestión de cobranza existen indicadores primarios y secundarios, los indicadores primarios son aquellos relacionados directamente con el cobro o las cuentas por cobrar. “para una excelente medida de la gestión de cobranza se usan fórmulas tales como plazo promedio de cobranzas, antigüedad promedio de la deuda, porcentaje de la deuda vencida, porcentaje de clientes gestionados” (Intiza, 2015)

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Metodología de Investigación

3.1.1 Método de Investigación

Según (Carvajal , 2022) “El método deductivo de investigación deberá ser entendido como un método de investigación que utiliza la deducción de proposiciones para llegar a una conclusión o, en este caso, un descubrimiento”

La presente investigación se realizó mediante el método deductivo ya que se necesitó tomar cada uno de los aspectos generales del componente cartera de crédito por los servicios prestados por la cooperativa hacia sus socios.

3.1.2 Tipo de Investigación

3.1.2.1 Descriptiva

Porque describirá hechos o situaciones referentes al examen especial, ya que se detecta a través del desarrollo del hallazgo aplicando sus 4 atributos (condición, criterio, causa y efecto).

3.1.2.2 Documental

Es documental porque se recopila información general de la empresa como es: reglamentos, normas, políticas y actividades que se desarrollara mediante las técnicas e instrumentos de auditoría.

3.1.2.3 Campo

Es de campo porque se acudirá a las oficinas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. Para obtener la información pertinente y dar cumplimiento a los objetivos establecidos anteriormente.

3.1.3 Diseño de Investigación

No experimental: “Se entiende por investigación no experimental cuando se realiza un estudio sin manipular deliberadamente las variables.” (Tomala, 2018). El diseño de la investigación es no experimental debido a que no se manipuló las variables de estudio.

3.1.4 Enfoque de la Investigación

El enfoque de investigación que se utilizara en la presente investigación es mixto debido a la determinación de una población, que se detalla a continuación con los aspectos fundamentales de cada enfoque:

Cuantitativo: Se aplicará al momento de realizar las encuestas del componente ya que arroja tablas, gráficos y valores estadísticos para la obtención de resultados.

Cualitativo: Se realizará mediante el análisis de los resultados y de la aplicación de instrumentos tales como: cuestionarios de control interno y entrevistas que ayudaran a desarrollar de manera más practicas el examen especial.

3.1.5 Diseño de Investigación

No experimental: “Se entiende por investigación no experimental cuando se realiza un estudio sin manipular deliberadamente las variables.” (Tomala, 2018). El diseño de la investigación es no experimental debido a que no se manipuló las variables de estudio.

3.1.6 Determinación de la Población y Muestra

3.1.6.1 Determinación de la Población

Los funcionarios del departamento de créditos es la población ya que ellos están relacionados directamente en la actividad que es objeto de muestra para la investigación

Tabla 2

Listado de individuos participes en Entrevista y Encuesta.

Listado de individuos que serán participes de las entrevistas y encuestas.

| Población | Numero |
|----------------------------|---------------|
| Gerente General | 1 |
| Jefe de Crédito | 1 |
| Agentes de Cobranza | 6 |
| Total | 8 |

Nota: Indica el listado de individuos que serán participes de las entrevistas. COAC. Credi Ya LTDA

Población Documental

Tabla 3

Población Documental

| Documentos | N.º Documento | Periodo Analizar |
|--------------------------|----------------------|-------------------------|
| Estados financieros | 4 | |
| Libros mayores | 2 | |
| Manual de Procedimientos | 1 | 2021-2022 |
| Reglamento Interno | 1 | |
| Total | 8 | |

Nota: La tabla 3 indica los documentos que serán utilizados, correspondientes al 2021-2022.

3.1.6.2 Determinación de la Muestra

El total de población es del 100%.

3.1.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.1.7.1 Determinación de las Técnicas de Recolección de Información

Determinación de la técnica de recogida de información

- **Observación:** Se aplicará en la fase de planificación para elaborar un diagnóstico del manejo de los componentes objeto de estudio.
- **Entrevista:** Se aplicará durante la fase de planificación, ya que mediante el intercambio de ideas ayudará a comprender el ambiente de la entidad y desarrollar de manera oportuna la investigación.
- **Encuesta:** Se aplica a los responsables del área de crédito la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. La cual se formula con preguntas cerradas para conocer la situación actual de la entidad.
- **Revisión Documental:** Se revisará cada uno de los documentos que se utilizaran para realizar el examen especial.

3.1.7.2 Determinación de los Instrumentos de Recolección de Información

- **Guía de observación:** Instrumento con el cual se cerciorará de hechos y circunstancias que se realizan dentro de las operaciones crediticias en la cooperativa.
- **Guía de entrevista:** Recolectar información impactante sobre la cooperativa, con la ayuda de entrevistas al personal encargado.
- **Cuestionario:** Se elaborará un banco de preguntas dirigidas al personal del área de crédito.

3.1.8 Técnicas de Procesamiento e Interpretación de los Datos

Las técnicas que se procesaran e interpretaran cada uno de los datos se los realizara a través de Microsoft Word y Excel, ya que por lo tanto se hará uso de tablas y gráficos que se plasmaran en los papeles de trabajo.

CAPÍTULO IV


4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El examen especial realizado al componente cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Credi Ya Ltda., de la ciudad de Ambato, periodo 2021-2022, se realiza con el objeto de verificar los movimientos de la cuenta Cartera de Crédito y así dar seguridad a los socios de acuerdo al uso correcto del manual de procesos de créditos y al reglamento interno de trabajo de de la misma.

4.1 Fase I: Planificación Preliminar

Tabla 4

Fase I: Planificación Preliminar

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA. PROGRAMA DE EXAMEN ESPECIAL FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR | PA PP 1/1 |
|---|--|----------------------------|

Tipo de Auditoría: Examen Especial

Periodo: del 01 de enero al 31 de diciembre del 2023

Componente: Cartera de Crédito

Objetivos:

Conocer la información y datos generales de la Cooperativa
Emitir un informe de fase de Planificación

| N.- | Procedimiento | Ref. P/T | Responsable | Fecha |
|-----|---|----------|-------------|-----------|
| 1 | Elaboración del Contrato de Servicios Profesionales | CSP | | 18/5/2023 |
| 2 | Realice la notificación al Gerente del inicio de la auditoría | NIA | | 18/5/2023 |
| 3 | Elabore la entrevista al gerente de la Cooperativa | EG | KNCA | 19/5/2023 |
| 4 | Elabore la encuesta | EIE | | 19/5/2023 |
| 5 | Tabule la encuesta de visita preliminar | TEVP | | 19/5/2023 |
| 6 | Realice un informe de visita preliminar | IVP | | 20/5/2023 |
| 7 | Realice el memorando de la fase planificación | MPP | | 23/5/2023 |

Nota: la tabla 2 representa los procedimientos ejecutados dentro de la planificación preliminar.

Una vez realizado del análisis de la planificación preliminar de la institución se determinó La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. Inicia sus actividades bajo acuerdo ministerial N.-006- dpt-c-2011 del 24 de marzo del 2011 y se rige bajo la normativa de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y la Dirección Nacional de Cooperativas.

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| ELAB POR: KNCA | FECHA: 18/05/2023 |
| SUP POR: IPAG | FECHA: 29/05/2023 |

Informe de Visita Preliminar

Detallando los procedimientos de la planificación preliminar se comunicó los resultados obtenidos en la primera fase de la auditoria, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., su matriz se encuentra ubicada en las calles Simón Bolívar 7-22 y Joaquín Ayllón, frente a la empresa Mabetex Importador y Distribuidor textil, de la ciudad de Ambato mediante el siguiente informe:



Al desarrollar la primera fase del Examen Especial al Departamento de Crédito, se realizó una encuesta de un total de 10 preguntas a los encargados del área de crédito y también se realizó una entrevista dirigida al persona que es el Representante Legal, tomando en cuenta cada de uno de los puntos mencionados, así se elaboró la respectiva tabulación de los datos y su respectivo análisis , a continuación se señalan los resultados obtenidos de la misma, se tomaran en cuenta aquellos más sobresalientes:

Encuesta

- ✓ Al efectuar la encuesta al personal del área de crédito el 100% de los encuestados afirman que la entidad si cuenta con un manual de funciones y un reglamento.
- ✓ En base al resultado de la encuesta realizada se obtuvo que el 86% de aceptación de personal adecuado y capacitado para realizar las actividades pertinentes, mientras que un 14% no

- ✓ En base a las demás preguntas los colaboradores del área de crédito en su 100% manifestaron que se realiza y presenta informes de cartera de crédito de mora, si existe un procedimiento de comunicación al socio sobre atrasos en sus pagos, se realiza un seguimiento a la cartera de crédito.
- ✓ El 100% de la población también afirma que se encuentran provisionando los créditos.

Entrevista

- ✓ la COAC se encuentra estructurada como primera instancia la asamblea general de socios luego tenemos lo que es el Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Gerencia General y los respectivos departamentos.
- ✓ Se realizará una modificación, en cierto sentido la misión y visión de la institución, es algo que van cambiando cada 4 años. las políticas son ajustadas a la realidad puesto que estamos en un mundo muy cambiante.
- ✓ La institución cuenta con varios productos en crédito, pero especialmente manejan dos tipos de producto como el crédito de consumo y microcrédito; la institución es especializada en microcrédito más del 90% de la cartera es microcrédito.
- ✓ La institución se encuentra financiada por la CONAFIPS, el BANCO DE DESARROLLO y finalmente por FINANCOOP además de otras instituciones.

Atentamente




Karen Nicole Campos Aldaz
AUDITOR

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| ELAB POR: KNCA | FECHA: 18/05/2023 |
| SUP POR: IPAG | FECHA: 29/05/2023 |

4.2 Fase II: Ejecución

Tabla 5

Fase II: Ejecución

| | | |
|---|---|----------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA. PROGRAMA DE EXAMEN ESPECIAL FASE II: EJECUCIÓN | PA PE 1/1 |
|---|---|----------------------------|

Tipo de Auditoría: Examen Especial

Periodo: del 01 de enero al 31 de diciembre del 2023

Objetivos:

Ejecutar los procedimientos

Obtener evidencia suficiente

| N.- | Procedimiento | Ref. P/T | Responsable | Fecha |
|-----|---|------------|-------------|-----------|
| 1 | Evalué el control interno de la cartera de crédito | ECI | | 25/5/2023 |
| 2 | Elabore la matriz de calificación de riesgo y confianza | MRC | | 27/5/2023 |
| 3 | Elabore la cedula sumaria | CS | KNCA | 30/5/2023 |
| 4 | Elabore la cedula analítica | CA | | 2/6/2023 |
| 5 | Elabore la cedula subanalitca | CSA | | 2/6/2023 |
| 6 | Promedio de calificaciones de los socios | PCS | | 7/6/2023 |
| 7 | Analice el incremento de la cartera de crédito | ICC | | 7/6/2023 |
| 8 | Elaborar la hoja de hallazgos | HH | | 14/6/2023 |


Nota: la tabla 3 representa los procedimientos ejecutados dentro de la fase II.

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| ELAB POR: KNCA | FECHA: 25/05/2023 |
| SUP POR: IPAG | FECHA: 22/06/2023 |

La aplicación de la encuesta al área del crédito de la Cooperativa de Ahorro Crédito Credi Ya Ltda. permitió determinar cada una de las falencias existentes dentro del componente cartera de crédito al obtener las calificaciones se permitirá obtener el nivel de afectación de la misma.

Tabla 6

Cuestionario de Control Interno

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA. PROGRAMA DE EXAMEN ESPECIAL FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR | CCICC 1/2 |
|---|--|----------------------------|

Tipo de Auditoría: Examen Especial

Componente: Cartera de Crédito

Objetivos:


Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.

| N.- | PREGUNTAS | RESPUESTAS | | | | OBSERVACIÓN |
|-----|---|------------|----|----|----|-------------|
| | | SI | NO | PT | CT | |
| 1 | ¿La comisión de crédito encargada realiza una calificación final de los créditos de manera oportuna? | X | | 1 | 1 | |
| 2 | ¿Para emitir un crédito se toma en cuenta la calificación crediticia del cliente? | X | | 1 | 1 | |
| 3 | ¿Existen informes con respecto a cada una de las gestiones judiciales realizadas, en recuperación de cartera de crédito? | X | | 1 | 1 | |
| 4 | ¿Dentro de la cooperativa se evalúan los conocimientos de cada uno de los funcionarios, con el fin de analizar su desempeño dentro de la misma? | X | | 1 | 1 | |
| 5 | ¿Los objetivos establecidos en la creación de la entidad sirven de ayuda para mitigar riesgos? | x | | 1 | 1 | |
| 6 | ¿Existen controles que permitan analizar los riesgos internos y externos | X | | 1 | 1 | |

| | | | | | |
|----|---|---|---|---|--|
| | que puede presentar la cooperativa? | | | | |
| 7 | ¿Las actividades dentro de la entidad se rigen de acuerdo a las políticas y procedimientos? | X | 1 | 1 | |
| 8 | ¿Existe un protocolo de comunicación entre administradores y empleadores con el fin de dar cumplimiento a los objetivos en el área de crédito? | X | 1 | 0 | * No existe un protocolo de comunicación eficiente entre administradores y empleadores para dar un adecuado cumplimiento de los objetivos. |
| 9 | ¿Existe dentro de la cooperativa un control interno? | X | 1 | 1 | |
| 10 | ¿La cooperativa adopta y pone en marcha las recomendaciones emitidas por el auditor interno? | X | 1 | 1 | |
| 11 | ¿Se determinan los saldos de las cuentas de clientes en forma periódica y se concilian con las cuentas del mayor? | X | 1 | 1 | |
| 12 | ¿Todos y cada uno de las notificaciones, de, créditos emitidos por la entidad, con asunto de gravedad cuentan con la firma del abogado? | X | 1 | 0 | * No se firma en todas las notificaciones ya que se gestiona por gravedad de casos, en algunos solo los gestiona el Asesor de Crédito. |
| 13 | ¿Se registran oportunamente las operaciones de créditos? | X | 1 | 1 | |
| 14 | ¿Se realiza y presente informes de la cartera de crédito de mora mensual? | X | 1 | 1 | |
| 15 | ¿Se revisa el cumplimiento de las metas designadas a nivel ejecutivo y operativo? | X | 1 | 0 | * No existe una persona encargada para dar tal seguimiento. |
| 16 | ¿El coordinador de crédito vela por la correcta aplicación del proceso crediticio, desde la solicitud hasta las recuperaciones la cartera de crédito? | X | 1 | 1 | |
| 17 | ¿Cuándo un socio deudor tiene un retraso en su pago mayor a 8 días la entidad notifica directamente al deudor y a su garante? | X | 1 | 1 | |

| | | | | | |
|-----------|--|-----------|----------|-----------|-----------|
| 18 | ¿El gerente informa mensualmente a consejo administrativo sobre el monto y la condición de mora de las operaciones activas y contingentes? | X | | 1 | 1 |
| | Σ TOTAL | 18 | 3 | 18 | 15 |

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| ELAB POR: KNCA | FECHA: 25/05/2023 |
| SUP POR: IPAG | FECHA: 26/05/2023 |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA. NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO FASE II: EJECUCIÓN | MRC $\frac{1}{2}$ |
|---|---|-----------------------------|

FORMULA

NC: CT/PT*100

NC: Nivel de Confianza

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

NR: Nivel de Riesgo

NC= 15/18*100

NR: 100% - NC

NC= **83%**

NR: 100% - 83%

NR: 17%

Tabla 7

Nivel de Confianza y Riesgo

| NIVEL DE CONFIANZA | | |
|--------------------------|-----------|-----------|
| BAJO | MODERADO | ALTO |
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| NIVEL DE RIESGO (100-NC) | | |
| 85% - 50% | 49% - 25% | 24% - 5% |
| ALTO | MODERADO | BAJO |


Nota: Elaboración propia

Análisis

Después de haber realizado la evaluación del control interno al jefe de crédito, del área de crédito ya con respecto a la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., la misma se determinó un nivel de confianza alto representado por el 83% y un nivel de riesgo bajo representado por el 17%, esto debido a que se incumplen ciertos

parámetros de control entre los cuales se menciona como: No, básicamente porque cada 4 años la institución cambia o ajusta sus objetivos de acuerdo a la realidad económica que se esté viviendo, es decir actualmente esos objetivos fueron cumplidos en su tiempo; No existe un protocolo de comunicación eficiente entre administradores y empleadores para dar un adecuado cumplimiento de los objetivos; No se firma en todas las notificaciones ya que se gestiona por gravedad de casos, en algunos solo los gestiona el Asesor de Crédito, No existe una persona encargada para dar tal seguimiento al cumplimiento de las funciones designadas a nivel ejecutivo y operativo

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| ELAB POR: KNCA | FECHA: 25/05/2023 |
| SUP POR: IPAG | FECHA: 26/05/2023 |

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA. CEDULA SUMARIA FASE II: EJECUCIÓN | CS 1/1 |
|---|--|-------------------------|

La cedula sumaria permitió establecer el saldo de la cartera de crédito al 31 de diciembre del 2021 y 2022.

Tabla 8

Cedula Sumaria Cartera de Crédito 2021

| ÍNDICE | CÓDIGO | CUENTA CONTABLE | Saldo 31 de diciembre | RECLASIFICACIONES | | AJUSTES | | SALDO AL 31 DE DICIEMBRE SEGÚN AUDITORIA 2021 |
|--------|--------|--------------------|-----------------------|-------------------|------|---------|------|---|
| | | | | 2021 | Debe | Haber | Debe | |
| | | Cartera de Crédito | 13081418,22 | | | | | 13081418,22 |
| CC 14 | | TOTAL | | | | | | |
| | | Σ Suman | | | | | | 13081418,22 |

Nota: Elaboración propia


Tabla 9

Cedula Sumaria Cartera de Crédito 2022

| ÍNDICE | CÓDIGO | CUENTA CONTABLE | Saldo 31 de diciembre | RECLASIFICACIONES | | AJUSTES | | SALDO AL 31 DE DICIEMBRE SEGÚN AUDITORIA 2021 |
|--------|--------|--------------------|-----------------------|-------------------|------|---------|------|---|
| | | | | 2021 | Debe | Haber | Debe | |
| | | Cartera de Crédito | 27018118,33 | | | | | 27018118,33 |
| CC 14 | | TOTAL | | | | | | |
| | | Σ Suman | | | | | | 27018118,33 |

Nota: Elaboración propia

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| ELAB POR: KNCA | FECHA: 30/05/2023 |
| SUP POR: IPAG | FECHA: 01/06/2023 |

| | | |
|---|---|-------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA CEDULA ANALÍTICA FASE II: EJECUCIÓN | CA 1/2 |
|---|---|-------------------------|

La cedula analítica permitió tomar en consideración cada uno de los valores que se encuentran dentro de la cartera de crédito, para así lograr obtener el saldo final para cada uno de los años que se analizó

Tabla 10

Cedula Analítica Cartera de Crédito 2021

| Código | Índice | Cuentas Contables | Saldo al 31 de diciembre 2021 | Reclasificaciones | | Ajustes | | Saldo al 31 de diciembre según auditoría 2021 |
|--------|--------|--|-------------------------------|-------------------|-------|---------|-------|---|
| | | | | Debe | Haber | Debe | Haber | |
| 1404 | CMV | Cartera de microcrédito por vencer | 11968778,27 | | | | | 11968778,27 |
| 1428 | CMND I | Cartera de microcrédito que no devenga interés | 69183,42 | | | | | 69183,42 |
| 1452 | CMV | Cartera de microcrédito vencida | 109647,63 | | | | | 109647,63 |
| 1499 | PCI | Provisiones para créditos incobrables | 255080,67 | | | | | 255080,67 |
| | | Σ TOTAL | 11892528,65 | | | | | 11892528,65 |

Nota: Elaboración propia

√ = Suma Correcta

Σ = Suma Total

Análisis

De acuerdo a los saldos presentados en la base de datos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., no se halla ningún tipo de diferencia entre los saldos del Departamento de Crédito y el Departamento Contable. La cooperativa dispone de dos tipos de productos como son los créditos de consumo y microcréditos, en este caso la mayor fuente de ingresos se encuentra concentrada en la cartera de microcrédito, dentro de la misma la

mayor parte se encuentra en la cartera de microcrédito por vencer para el año 2021 con 11'968.778,27.

Tabla 11

Cedula Analítica Cartera de Crédito 2022

| Código | Índice | Cuentas Contables | Saldo al 31 de diciembre 2022 | Reclasificaciones | | Ajustes | | Saldo al 31 de diciembre según auditoría 2022 |
|--------|--------|--|-------------------------------|-------------------|-------|---------|-------|---|
| | | | | Debe | Haber | Debe | Haber | |
| 1404 | CMV | Cartera de microcrédito por vencer | 25167654,19 | √ | | | | 25167654,19 |
| 1428 | CMNDI | Cartera de microcrédito que no devenga interés | 203361,87 | | | | | 203361,87 |
| 1452 | CMV | Cartera de microcrédito vencida | 183686,37 | | | | | 183686,37 |
| 1499 | PCI | Provisiones para créditos incobrables | 542178,64 | | | | | 542178,64 |
| | | Σ TOTAL | 25012524 | | | | | 25012524 |

Nota: Elaboración propia

√= Suma Correcta

Σ= Suma Total

Análisis

De acuerdo a los saldos presentados en la base de datos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., no se halla ningún tipo de diferencia entre los saldos del Departamento de Crédito y el Departamento Contable. La cooperativa dispone de dos tipos de productos como son los créditos de consumo y microcréditos, en este caso la mayor fuente de ingresos se encuentra concentrada en la cartera de microcrédito, dentro de la misma la mayor parte se encuentra en la cartera de microcrédito por vencer para el año 2022 con 25167654,19

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| ELAB POR: KNCA | FECHA: 02/06/2023 |
| SUP POR: IPAG | FECHA: 03/06/2023 |


| | | |
|---|---|--------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA. CEDULA SUBANALÍTICA FASE II: EJECUCIÓN | CSA 1/2 |
|---|---|--------------------------|

Tabla 12

Cartea de microcrédito por vencer 2021

| Cartea de Microcréditos por vencer | | |
|------------------------------------|--------------------|-----------------------|
| N. de cuenta | Días Plazo | Saldo |
| 140405 | De 1 a 30 días | 527.372,11√ |
| 140410 | De 31 a 90 días | 1.045.026,47√ |
| 140415 | De 91 a 180 días | 1.434.584,58√ |
| 140420 | De 181 a 360 días | 2.651.798,51√ |
| 140425 | De más de 360 días | 6.309.996,60√ |
| ΣTOTAL | | 11.968.778,27√ |

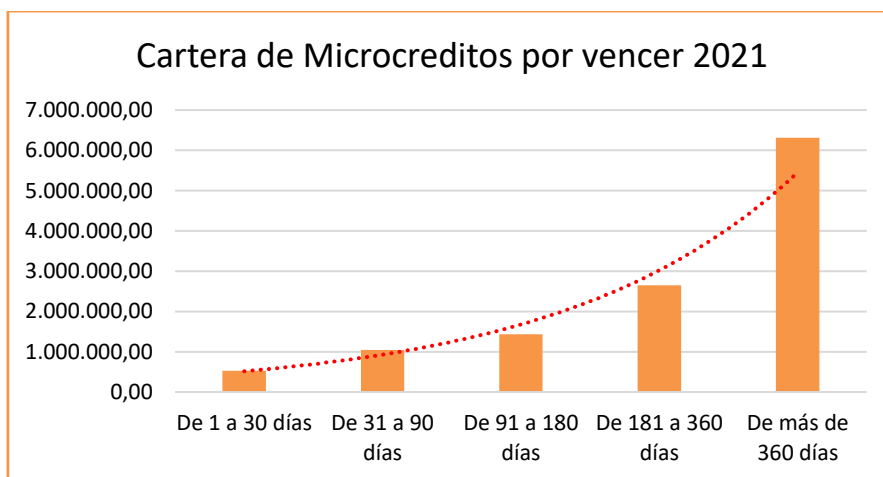
Nota: Elaboración propia, Balance general Coac Credi Ya Ltda.

√= Suma Correcta

Σ= Suma Total

Ilustración 2

Cartea de microcrédito por vencer 2021



Nota: Elaboración propia balance general

Análisis: la cartera vencida de microcrédito se encuentra vencida mayor mente es más de 360 días.

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| ELAB POR: KNCA | FECHA: 02/06/2023 |
| SUP POR: IPAG | FECHA: 03/06/2023 |

Tabla 13

Cartera de microcrédito por vencer 2022

| Cartera de Microcréditos por vencer | | |
|-------------------------------------|--------------------|-----------------------|
| N. de cuenta | Días Plazo | Saldo |
| 140405 | De 1 a 30 días | 1.102.128,69√ |
| 140410 | De 31 a 90 días | 2.085.262,53√ |
| 140415 | De 91 a 180 días | 2.748.877,05√ |
| 140420 | De 181 a 360 días | 5.005.328,83√ |
| 140425 | De más de 360 días | 14.226.057,09√ |
| ΣTOTAL | | 25.167.654,19√ |

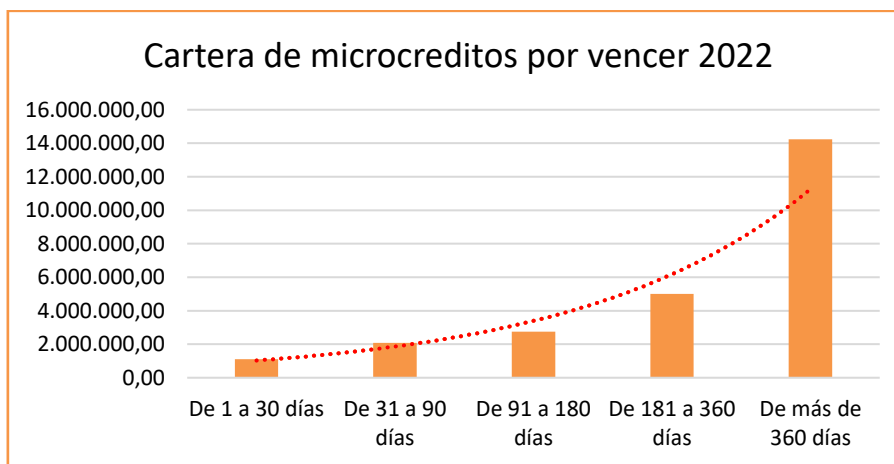
Nota: Elaboración propia, Balance general Coac Credi Ya Ltda

√= Suma Correcta

Σ= Suma Total

Ilustración 3

Cartera de microcrédito por vencer 2022



Nota: Elaboración propia, Balance general Coac Credi Ya Ltda.

Análisis: la cartera vencida de microcrédito se encuentra vencida mayor mente es más de 360 días.

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| ELAB POR: KNCA | FECHA: 02/06/2023 |
| SUP POR: IPAG | FECHA: 03/06/2023 |


| | | |
|---|---|--------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA PROMEDIO CALIFICACIÓN SOCIOS FASE II: EJECUCIÓN | PCS 1/1 |
|---|---|--------------------------|

Tabla 14

Listado de socio con cartera de crédito vencida

| N.º Socios | Apellidos y Nombres | N.º de Cedula | Capital | Promedio de Calificación |
|--------------|--------------------------|---------------|---------------------|--------------------------|
| 482 | Paredes Carlos Josué | 1802347771 | \$ 12.000,00 | D |
| 67 | Tite Rodrigo Fernando | 1801822725 | \$ 11.000,00 | D |
| 290 | Colcha Celia María | 0604867838 | \$ 8790,00 | E |
| 3289 | Sánchez Cinthia Carolina | 1755762760 | \$ 12.400,00 | E |
| 4672 | Pilamunga Guaran Rosario | 1823694533 | \$ 1.470,00 | C |
| TOTAL | | | \$ 45.660,00 | |

Nota: Elaboración propia, calificación de los clientes de la Coac Credi Ya Ltda.

Análisis

Se logra identificar que los socios que tienen una cartera de crédito vencida, son aquellos que están en cartera de crédito más de 360 días, por lo cual se encuentran con promedios bajos, los mismos que se detallan en la tabla 14.

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| ELAB POR: KNCA | FECHA: 07/06/2023 |
| SUP POR: IPAG | FECHA: 15/06/2023 |


| | | |
|---|---|--------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA INCREMENTO DE CARTERA DE CRÉDITO FASE II: EJECUCIÓN | ICC 1/1 |
|---|---|--------------------------|

Tabla 15

Análisis Horizontal de la Cartera de Crédito 2021-2022

| Cartera de Crédito | 2021 | 2022 | Diferencia Absoluta | Diferencia Relativa |
|--|--------------------|--------------------|---------------------|---------------------|
| Cartera de microcrédito por vencer | 11968778,27 | 25167654,19 | 13198875,92 | 110% |
| Cartera de microcrédito que no devenga interés | 69183,42 | 203361,87 | 134178,45 | 194% |
| Cartera de microcrédito Vencida | 109647,63 | 183686,37 | 74038,74 | 68% |
| Provisiones para créditos incobrables | -255080,67 | -542178,64 | -287097,97 | 113% |
| TOTAL | 11892528,65 | 26096881,07 | 13119995,14 | 484% |

Nota: Elaboración propia, valores tomados de los estados financieros de la Coac Credi Ya Ltda.

Análisis

La cartera de microcrédito vencida del 2021 presenta un incremento significativo en lo que corresponde a la cartera de microcrédito vencida del 2022 con una diferencia absoluta de 74038,74, cantidad mayor a la del año 2021, representado por el 68%.

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| ELAB POR: KNCA | FECHA: 07/06/2023 |
| SUP POR: IPAG | FECHA: 15/06/2023 |


| | | |
|---|---|-------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA HOJA DE HALLAZGO FASE II: EJECUCIÓN | HH 1/7 |
|---|---|-------------------------|

Tabla 16

Hoja de Hallazgo

| HOJA DE HALLAZGOS | | | | |
|--|-------------------------|---|--|---|
| TITULO | ATRIBUTOS DEL HALLAZGOS | COMENTARIOS | CONCLUSIÓN | RECOMENDACIÓN |
| Debilidad en el uso de sistemas de comunicación entre administradores y empleadores | CONDICIÓN | <p>Se logra evidenciar que no se da el cumplimiento a los procesos de comunicación establecidos dentro de la entidad por parte de administradores y empleadores.</p> | | |
| | CRITERIO | <p>De acuerdo al reglamento interno de Trabajo, dentro de las disposiciones generales en el punto 5 habla de que; Tanto la parte empleadora, administrativa y colaborativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credi Ya" Ltda., aceptan como válidas las notificaciones realizadas a través de los correos electrónicos institucionales. Podrán notificarse por esta vía, cualquier documento, resolución, normativa interna, horarios, sanción, cumplimiento de</p> | <p>Se determina que no se cumple con estos procesos de comunicación de que se dificulta evaluar la eficiencia y eficacia del trabajo en relación de administradores y empleadores.</p> | <p>Se recomienda generar un estudio de gestión más eficaz, con el fin que la empresa cumpla con lo establecido y no se genere problemas en ejecución.</p> |

las políticas y metas, y en general toda correspondencia desde y hacia todos los funcionarios y colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credi Ya" Ltda. Por lo tanto, los mensajes de datos tendrán igual valor jurídico que los documentos escritos, siendo de responsabilidad del usuario el sigilo de claves de acceso y comunicación, así como guardar confidencia en la información en ellos detallada.

CAUSA

No existe un protocolo de comunicación eficiente

EFECTO

La falta de responsabilidad por parte del personal encargado, da como resultado que la información se llegue a tergiversar

Nota: Elaboración propia

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| ELAB POR: KNCA | FECHA: 14/06/2023 |
| SUP POR: IPAG | FECHA: 15/06/2023 |


| | | |
|---|---|-------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA HOJA DE HALLAZGO FASE II: EJECUCIÓN | HH 3/7 |
|---|---|-------------------------|

Tabla 17

Hoja de Hallazgo

| HOJA DE HALLAZGOS | | | | |
|---|-------------------------|---|------------|---------------|
| TITULO | ATRIBUTOS DEL HALLAZGOS | COMENTARIOS | CONCLUSIÓN | RECOMENDACIÓN |
| Las notificaciones, de créditos emitidos por la entidad, no cuentan con la firma del abogado | CONDICIÓN | Solo se toma en cuenta la firma del abogado, dependiendo la gravedad de los casos en los créditos emitidos. | | |
| | CRITERIO | No se da uso al manual de procesos "Constitución de garantas de Crédito" El asesor legal, verifica, analiza la documentación requerida para todas las constitución de hipoteca o prenda industrial, prepara previo a constitución, gestiona en instituciones (Notaria/Registro de la Propiedad o Mercantil) documentación pertinente. Receptar el requerimiento, proceder a analizar la documentación recibida y generara un informe previo de construcción de garantía real emitido a Coordinador de | | |
| | | No se firma en todas las Exigir al asesor legal que se aplique de manera correcta las políticas establecidas dentro del manual de procesos para la emisión de créditos. | | |

| | |
|----------------|---|
| | Créditos con copia a jefe de Procesos. Entregar hipoteca/prenda industrial a área de análisis, sustentar mediante el correo electrónico. |
| CAUSA | Falta de personal debidamente calificado para verificar y analizar la documentación requerida para la posterior emisión y aprobación de créditos. |
| EFFECTO | Se determina que no se cumple con estos procesos ya que las personas encargadas de revisar la documentación no cuentan con el conocimiento óptimo para realizar la actividad. |

Nota: Elaboración propia

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| ELAB POR: KNCA | FECHA: 14/06/2023 |
| SUP POR: IPAG | FECHA: 15/06/2023 |


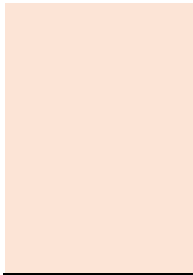
| | | |
|---|---|-------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA HOJA DE HALLAZGO FASE II: EJECUCIÓN | HH 5/7 |
|---|---|-------------------------|

Tabla 18

Hoja de Hallazgo

| HOJA DE HALLAZGOS | | | | |
|--|-------------------------|---|---|--|
| TITULO | ATRIBUTOS DEL HALLAZGOS | COMENTARIOS | CONCLUSIÓN | RECOMENDACIÓN |
| Se revisa el cumplimiento de las metas designadas a nivel ejecutivo y operativo | CONDICIÓN | No se realiza una evaluación y un seguimiento de manera oportuna de las funciones realizadas a nivel ejecutivo y operativo. | | |
| | CRITERIO | No se da cumplimiento al art. 42 que habla sobre el cumplimiento de metas "se establecerán mensualmente metas mínimas de cumplimiento, para los diferentes cargos, que serán definidos bajo criterio analítico, contemplando el perfil sus responsabilidades, rendimientos históricos y expectativas del negocio. | Si no se da cumplimiento a las funciones designadas, no se logrará alcanzar las metas mínimas de desempeño. | Se recomienda generar un estudio de gestión más eficaz, con el fin que la empresa cumpla con lo establecido y no se genere problemas en ejecución. |
| | CAUSA | No se mantiene un registro o sistema seguro que permita verificar el cumplimiento de las funciones designadas. | | |



EFECTO

Escasa comunicación y cumplimiento de las obligaciones entre el personal que labora en el nivel ejecutivo como el operativo.

| |
|-------------------------|
| HH 6/7 |
|-------------------------|

Nota: Elaboración propia

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| ELAB POR: KNCA | FECHA: 14/06/2023 |
| SUP POR: IPAG | FECHA: 15/06/2023 |


| | | |
|---|---|-------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA HOJA DE HALLAZGO FASE II: EJECUCIÓN | HH 7/7 |
|---|---|-------------------------|

Tabla 19

Hoja de Hallazgo

| HOJA DE HALLAZGOS | | | | |
|---|-------------------------|--|--|--|
| TITULO | ATRIBUTOS DEL HALLAZGOS | COMENTARIOS | CONCLUSIÓN | RECOMENDACIÓN |
| Falta de seguimiento a la cartera de crédito vencida | CONDICIÓN | Se realizan informas con respecto a la cartera de crédito, pero no en los tiempos establecidos | | |
| | CRITERIO | Análisis de crédito COLACRPRO-01 | No existe el análisis que determine el estado de la cuenta cartera de crédito, resultando así tener un incremento en la morosidad, afectando a las cuentas por cobrar de la entidad. | Presentar informes mensuales, semestrales y anuales sobre el estado de la cartera de crédito, con el fin de conocer cual es su estado real |
| | CAUSA | No se entregan los informes requeridos con respecto al listado de socios con carretera de crédito por vencer-vencida. | | |
| | EFFECTO | Incremento de morosidad, gasto en el uso de recursos para realizar las notificaciones a las personas que cuentan con una cartera de crédito vencida. | | |

Nota: Elaboración Propia

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| ELAB POR: KNCA | FECHA: 14/06/2023 |
| SUP POR: IPAG | FECHA: 15/06/2023 |

4.3 Fase III: Comunicación de Resultados

En esta última fase se darán a conocer los resultados obtenidos durante el proceso del Examen Especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Tabla 20

Fase III: Comunicación de Resultados

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA PROGRAMA DE EXAMEN ESPECIAL FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS | CR 1/1 |
|---|--|-------------------------|

Tipo de Auditoría: Examen Especial

Periodo: del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022

Objetivos:

Comunicar los resultados obtenidos durante el desarrollo del examen especial, a través de la presentación de un informe de auditoría.

| N.- | Procedimiento | Ref. P/T | Responsable | Fecha |
|-----|--|--------------|-------------|-----------|
| 1 | Elabore la carta de Notificación lectura de borrador de informe. | CNLBI | KNCA | 16/6/2023 |
| 2 | Elabore el Informe Final | IF | | 22/6/2023 |

Nota: Elaboración propia.

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| ELAB POR: KNCA | FECHA: 16/06/2023 |
| SUP POR: IPAG | FECHA: 25/06/2023 |

| | | |
|---|---|----------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA. CARTA DE NOTIFICACIÓN LECTURA DE BORRADOR DE INFORME. FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS | CNLBI 1/1 |
|---|---|----------------------------|

Ambato, 16 de junio del 2023

Ing. Cristina Santamaria

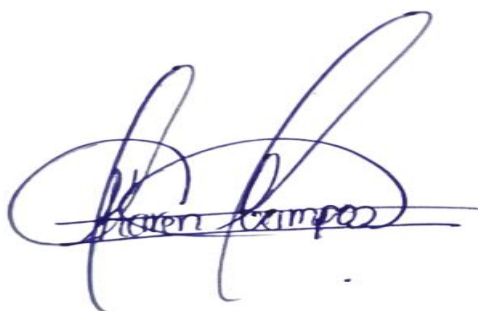
**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CREDI YA” LTDA.**

Presente. –

De mi consideración:

Reciba un afectuoso saludo, me permito notificar del informe de Examen Especial al departamento de crédito específicamente al componente cartera de crédito, aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda., del periodo 2021-2022. La reunión se realiza el día 22 de junio del presente año a partir de las 09:00 a.m. en las oficinas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, ubicada en Simón Bolívar 7-22 y Joaquín Ayllón.


Atentamente.



Karen Nicole Campos Aldaz

AUDITOR

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| ELAB POR: KNCA | FECHA: 16/06/2023 |
| SUP POR: IPAG | FECHA: 25/06/2023 |

| | | |
|---|---|-------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA. INFORME FINAL FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS | IF 1/5 |
|---|---|-------------------------|

INFORME DE EXAMEN ESPECIAL

Información Introductoria

Motivo del examen

SECCIÓN I

Se ha realizado el Examen Especial a la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda., por el periodo comprendido entre el 1 de enero de enero al 31 de diciembre del 2021 y 2022. La información utilizada para la misma es responsabilidad de la gerencia de la entidad, como auditor mi responsabilidad es expresar una opinión clara y coherente sobre el examen realizado.

El examen fue realizado de conformidad con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, el uso de estas normas dan como resultado obtener una certeza razonable de los errores de importancia, para así poder conocer las anomalías, omisiones, errores, fraudes, de esta manera permitirá que directivos como funcionarios logren mejorar y brindar un servicio de calidad y con una mayor proyección competitiva dentro de la zona 3.

Objetivo General

Efectuar un Examen Especial del Componente Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., ciudad de Ambato, periodo 2021-2022

Objetivos Específicos

- Establecer una planificación de las fases del examen especial, de acuerdo al componente que será analizado.

- Constatar el cumplimiento de la normativa vigente legal interna y externa aplicables al componente de sujeto de estudio.

Base legal

El examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda., de la ciudad de Ambato, periodo 2021-2022, se realizó conforme a las Normas Internacionales de auditoría.

SECCIÓN II

Resultados del Examen

Deficiencia de comunicación entre administradores y empleadores

Se logra evidenciar que no se da el cumplimiento a los procesos de comunicación establecidos dentro de la entidad por parte de administradores y empleadores. De acuerdo al reglamento interno de Trabajo, dentro de las disposiciones generales en el punto 5 habla de que; Tanto la parte empleadora, administrativa y colaborativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credi Ya" Ltda., aceptan como válidas las notificaciones realizadas a través de los correos electrónicos institucionales. Podrán notificarse por esta vía, cualquier documento, resolución, normativa interna, horarios, sanción, cumplimiento de las políticas y metas, y en general toda correspondencia desde y hacia todos los funcionarios y colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credi Ya" Ltda.

Conclusión

Se determina que no se cumple con estos procesos de comunicación eficientes, además de que se dificulta evaluar la eficiencia y eficacia del trabajo en relación de administradores y empleadores.

Recomendación

Al Gerente General

Deberá exigir a cada administrador, empleador y colaborador que exista una organización al momento de comunicar la información con el uso de cada uno de los medios facilitados para la misma, para que esta llegue de manera inmediata y sin distorsiones.

Talento Humano

Debe realizar una socialización anual sobre el uso de los medios de comunicación autorizados dentro de la cooperativa para que así el personal, logre tener una comunicación eficiente y eficaz.

Notificaciones, de créditos emitidos, no cuentan con la firma del abogado.

Falta de personal debidamente calificado para verificar y analizar la documentación requerida para la posterior emisión y aprobación de créditos. De acuerdo al manual de procesos "Constitución de garantías de Crédito" El asesor legal, verifica, analiza la documentación requerida para constitución de hipoteca o prenda industrial, prepara previo a constitución, gestiona en instituciones (Notaria/Registro de la Propiedad o Mercantil) documentación pertinente. Entregar hipoteca/prenda industrial al área de análisis, sustentar mediante el correo electrónico.

Conclusión

No se firma en todas las notificaciones ya que se gestiona por gravedad de casos, en algunos solo los gestiona el Asesor de Crédito.

Recomendación

Gerente General

Exigir al asesor legal de la cooperativa que se aplique de manera correcta las políticas establecidas dentro del manual de procesos para la emisión de créditos.

Comité de Crédito

Realizar un pre-revisión de la documentación entregada por el asesor legal antes de ejecutar el subproceso de aprobación del crédito solicitado.

No se revisa el cumplimiento de las metas designadas a nivel ejecutivo y operativo

No se realiza una evaluación y un seguimiento de manera oportuna de las metas realizadas a nivel ejecutivo y operativo. Escasa comunicación y cumplimiento de las obligaciones entre el personal que labora en el nivel ejecutivo como el operativo.

De acuerdo al art. 42 que habla sobre el cumplimiento de metas "se establecerán mensualmente metas mínimas de cumplimiento, para los diferentes cargos, que serán definidos bajo criterio analítico, contemplando el perfil, sus responsabilidades, rendimientos históricos y expectativas del negocio. La calificación de desempeño perfilara la gestión del colaborador como mala, deficiente, aceptable o buena, Las calificaciones se darán a conocer a cada colaborador dentro del mes siguiente.

Conclusión

Si no se da cumplimiento a las funciones designadas, no se logrará alcanzar las metas mínimas de desempeño.

Recomendación

Gerente General

Dispondrá del área de talento humano para la creación de una comisión que permita generar un estudio más eficaz, con el fin de poder conocer el cumplimiento de las funciones designadas a cada colaborador y así que la Cooperativa cumpla con lo establecido y no se genere problemas en ejecución.

Falta de seguimiento a la cartera de crédito vencida

Se realizan informas con respecto a la cartera de crédito, pero no en los tiempos establecidos. El gerente de la institución se encuentra en obligación de velar por que los funcionarios de crédito cuenten con los medios suficientes para cumplir con dicho seguimiento al análisis de la cartera de crédito vencida.

Conclusión

No existe el análisis que determine el estado de la cuenta cartera de crédito, resultando así tener un incremento en la morosidad, afectando a las cuentas por cobrar de la entidad.

Recomendación

Gerente General

Dispondrá del Coordinador de Crédito para la presentación de informes mensuales, semestrales y anuales sobre el estado de la cartera de crédito, con el fin de conocer cuál es su estado real.

Jefe de Crédito

Dar a conocer al personal a su cargo el control adecuado de la cartera de crédito y cuáles son sus beneficios del uso adecuado.

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| ELAB POR: KNCA | FECHA: 16/06/2023 |
| SUP POR: IPAG | FECHA: 25/06/2023 |

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Al realizar la planificación de la auditoria se obtiene información mediante la aplicación de las técnicas de cuestionario de control interno, entrevista y observación, dando lugar al desarrollo de una planificación estratégica la cual permite analizar que dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda. Cuenta con un manual de procesos de créditos, cobranzas y procedimientos, el inconveniente surge a raíz de que no se aplican de manera correcta y en su totalidad. No se mantiene un seguimiento oportuno y claro a las actividades realizadas dentro del área de crédito. Este análisis permite el desarrollo correcto del programa de auditoría, a realizarse en la fase de la ejecución.

El cumplimiento tanto del manual de procesos, normativa interna y disposiciones legales que se cumplen en un porcentaje del 83% el cual representa un nivel de confianza alto. Por otro lado, en el 17% se encuentra un riesgo inherente, que de acuerdo a la matriz de nivel de confianza y riesgo es bajo. Por lo que se puede mencionar que existen hallazgos significativos esto debido a un desconocimiento por parte del personal del área de crédito (asesores crediticios) sobre la aplicación correcta de los procesos a seguir para la otorgación de créditos, además de que no se da cumplimiento optimo a las disposiciones realizadas.

5.2 Recomendaciones

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda. La socialización del manual de procesos de créditos y cobranzas con el personal del área de crédito (asesores) de manera periódica, para que se desarrollen de manera correcta cada uno de los procedimientos establecidos en dicho documento, además de exigir que área de crédito ponga muchas más atención a cada una de las capacitaciones realizadas en el año, con la finalidad de que mantengan conocimientos precisos de las diferentes instancias en las que se pueda aplicar la normativa legal vigente.

A la Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda. A tomar las acciones necesarias para el cumplimiento de las recomendaciones y conclusiones de los hallazgos encontrados, para que logren tener así un mejor proceso en la adjudicación de créditos y un mejor ambiente laboral, además de ejecutar acciones que permitan revertir los resultados negativos encontrados en el cuestionario de control interno, para mantener en su totalidad una cartera sana y un ambiente laboral sano. Con colaboradores aptos para realizar las actividades encomendadas.

BIBLIOGRAFÍA

- Carvajal , L. (2022). *El método deductivo de investigación*. Obtenido de <https://www.lizardo-carvajal.com/el-metodo-deductivo-de-investigacion/>
- Cooperativa de Ahorro y Credito Credi Ya Ltda.(2023). Ambato
- Cortez Rivas, D. A., & Burgos Burgos, E. J. (2016). “La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*, 14. <https://doi.org/http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2016/riesgo.html>
- Del Toro, J. (2015). *Control Interno*. Cuba: : Periódicos Granma.
- Dra. Plasencia , C. (2019). *El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos*. Cuba: MEDISAN.
- Espinosa, R. (08 de Septiembre de 2016). *RobertoEspinosa*. Obtenido de <https://robertoespinosa.es/2016/09/08/indicadores-de-gestion-que-es-kpi/>
- Ettinger , R. (2000). *Creditos y cobranzas*. Mexico: Continetal.
- Fayol, H. (1996). *Administration Industrielle et Générale*. (A. I. Générale, Trad.) Mexico : El Ateneo.
- Guala Mera , J. X. (2023). *La cartera de crédito y la rentabilidad en las cooperativas del segmento 2 de la provincia de Tungurahua (Tesis de Licenciatura,Universidad Tecnica de Ambato)*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/37869>
- Gutierrez, J., Narvaez , C., Torres , M., & Erazo , J. (2020). El examen especial y su incidencia en la gestión de la cartera de crédito en empresas comerciales. *Dominio*

de las ciencias , 6(1), 127-166.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i1.1139>

Gutierrez, S., Peralta , A., & Mayrena, M. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. *FAREM-Esteli*, 149-165.

Intiza. (07 de Abril de 2015). *Intiza*. Obtenido de <https://www.intiza.com/es/blog>

Izar , J., & Ynzunza, C. (2017). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. *POLIANTEA*, XIII(24), 48-62.

Morales , A., & Morales , J. (2014). *CRÉDITO Y COBRANZA*. Mexico: GRUPO EDITORIAL PATRIA.

Morales , M., & Cedillo , M. (2019). Gestión de cobranzas en la administración pública: una revisión sistemática de literatura. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 119-136.

Rinza, R., Vega, L., & Calvanapon, F. (2022). Gestión de cobranza y su efecto en la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Chongoyape, periodo 2018 - 2021. *Ciencia Latina*, 12.

Rosillón, N., & Alejandra, M. (2014). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 6.

Tomala, O. (2018). *Tipos de Investigación*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/misitioweboswaldotomala2016/tipos-de-investigacion>

Vasquez , C., Terry, O., Huaman, M., & Cerna , C. (2021). RATIOS DE LIQUIDEZ Y CUENTAS POR COBRAR: ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR LÁCTEO QUECOTIZAN EN LA BOLSA DE VALORES DE LIMA. *"Vision de Futuro"*, 195.

ANEXOS

Anexo 1: Planificación Preliminar

| | | |
|---|---|--------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR | CSP 1/3 |
|---|---|--------------------------|

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES ESPECIALIZADOS DE AUDITORIA

En la ciudad de Ambato, comparecen a la celebración del contrato, por una parte, la Ing. Cristina Santamaria Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credi Ya" Ltda. El cual se denominará "Contratante" y por otra parte la señorita Karen Nicole Campos Aldaz, egresada de la Universidad Nacional de Chimborazo en la carrera de Contabilidad y Auditora que en adelante se le denominara "AUDITOR" convienen a celebrar el presente contrato, con las siguientes cláusulas:

PRIMERA. - ANTECEDENTES: De conformidad con las necesidades presentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credi Ya" Ltda. Se ha resuelto contratar los servicios de un examen especial al componente cartera de crédito. Dicha auditoría tiene como propósito la emisión de un informe de auditoría, dirigido a la dirección de la empresa, donde se detallarán los principales hallazgos conclusiones y recomendaciones sobre las eventualidades detectadas durante el transcurso del examen especial.

SEGUNDA. - OBJETO: El presente contrato tiene como objeto la realización del Examen Especial al componente cartera de crédito para determinar el manejo de la información financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credi Ya" Ltda. Del periodo 2021-2022.

TERCERA. - METODOLOGÍA DE TRABAJO: El examen especial se efectuará tomando en cuenta las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas, además de

| | | |
|---|--|--------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR | CSP 2/3 |
|---|--|--------------------------|

herramientas selectivas para la realización de la auditoria, sumado el criterio profesional del “AUDITOR” considerando a su vez la importancia relativa de lo examinado

CUARTA. - OBLIGACIONES DE LAS PARTES: En virtud del presente contrato, “EL AUDITOR” se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones:

- Cumplir de manera oportuna y eficiente con actividades descritas en el objeto del presente contrato.
- Presentar los informes ante los organismos directivos de la entidad: COAC “CREDI YA” LTDA.

“EL CONTRATANTE” se compromete a entregar cualquier tipo de documentación o información que sea solicitada por el “AUDITOR”.

QUINTA. - DURACIÓN: El Plazo analizado para la entrega de los resultados, es de 90 días laborables, contados a partir de la fecha en que se firme dicho contrato.

SEXTA. - HONORARIOS: No se establece ningún valor económico puesto a que el examen especial se realiza con la finalidad de la obtención del título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Nacional de Chimborazo, pero se necesitara de la colaboración de la entidad para acceder a la información necesaria para el cumplimiento del objeto de contrato.

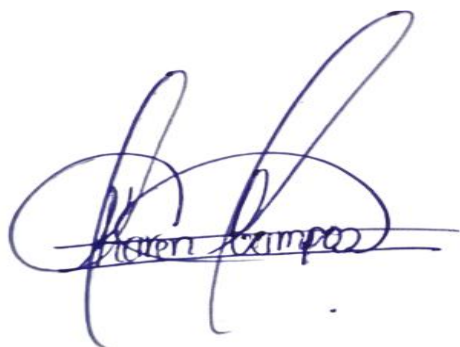
SÉPTIMA. - CONFIDENCIALIDAD: La información prestada por la entidad auditada es considerada confidencial y de uso exclusivo para el desarrollo de la auditoria, excluyendo aquélla que sea de conocimiento público.

| | | |
|---|--|--------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR | CSP 3/3 |
|---|--|--------------------------|

OCTAVA. - CONFIDENCIALIDAD: La información prestada por la entidad auditada es considerada confidencial y de uso exclusivo para el desarrollo de la auditoría, excluyendo aquella que sea de conocimiento público.

NOVENA. - GASTOS: Los gastos incurridos como consecuencia de la presente celebración del contrato serán asumidos por parte del auditor.

DECIMA. - ACEPTACIÓN: Las partes declaran aceptar el contenido de dicho contrato, las partes suscriben el presente contrato en la ciudad de Ambato a los 27 días del mes de abril del 2023.



Srta. Karen Nicole Campos Aldaz
C.I. 1804345427
AUDITOR



Ing. Cristina Elizabeth Santamaria
C.I. 1803749264
GERENTE

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| ELAB POR: KNCA | FECHA: 18/05/2023 |
| SUP POR: IPAG | FECHA: 20/05/2023 |

NIA

1/1

Asunto: Notificación de Inicio de Auditoria
Oficio N.º KNCA-001
Ambato, 18 de mayo del 2023

Ing. Cristina Santamaria

GERENTE GENERAL DE LA COAC “CREDI YA” LTDA.

Presente. –

De mi consideración


De conformidad con el contrato de servicios profesional, notifico a usted que se dará inicio con el Examen Especial al componente Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito “Credi Ya” Ltda. Por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2021 y del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022. Por lo que se solicita que se entregue la documentación necesaria para desarrollo del presente examen.

Para el desarrollo de la auditoria el equipo de auditores está conformado por:

Srta. Karen Campos


AUDITOR

Atentamente:



Srta. Karen Nicole Campos Aldaz
C.I 1804345427
AUDITOR

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| ELAB POR: KNCA | FECHA: 18/05/2023 |
| SUP POR: IPAG | FECHA: 20/05/2023 |

| | | |
|---|---|----------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA ENTREVISTA GERENTE FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR | EG/PP 1/4 |
|---|---|----------------------------|

Entrevista dirigida al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya

Ltda. **Ing. Cristina Santamaría**

1. ¿De qué manera se encuentra estructurada la Cooperativa de Ahorro Crédito?

Bueno la cooperativa de ahorro y crédito se encuentra estructurada como primera instancia la asamblea general de socios luego tenemos lo que es el consejo de administración, consejo de vigilancia, gerencia general y los respectivos departamentos.


2. ¿Se da cumplimiento a cada uno de los objetivos planteados al momento de la creación de la cooperativa?

Bueno los objetivos los planteamos a corto, media y largo plazo, uno de los objetivos principales de la institución que al tener principios y valores cristianos es poder aportar a la sociedad en varios eventos y proyectos que los estamos cumpliendo, en cuanto a los objetivos financieros institucionales, también cumpliendo con presupuesto, cumpliendo objetivos que nos hemos planteado, en fin estamos dentro de los objetivos institucionales

3. ¿A lo largo de estos años y desde su creación la cooperativa a logrado alcanzar con su misión y visión?

Si, nosotros hace tres años modificamos la misión y la visión, porque es algo que vamos cambiando cada cuatro años, de hecho el próximo año se realizara una modificación, en cierto sentido la misión es la razón de ser de la institución, pues nos hemos empoderado con la misma ya que honramos la confianza de nuestros socios y clientes, con servicios financieros de calidad buscando el beneficio de los mismos, por otro lado la visión ya casi

la tenemos cumplida ser una institución, innovadora, sustentable y sostenible que crece con responsabilidad social.

| | | |
|---|---|----------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA ENTREVISTA GERENTE FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR | EG/PP 2/4 |
|---|---|----------------------------|

4. ¿La cooperativa cuenta con políticas actualizadas de crédito y en ese caso estas son aplicadas?

Si, justamente cada año las políticas son ajustadas a la realidad puesto que estamos en un mundo muy cambiante, las políticas son para cumplirlas y cada política que es establecida se rige a una revisión, aprobación y finalmente a una ejecución.

5. ¿La cooperativa cuenta con un software Contable?

Si, la institución cuenta con un software financiero que básicamente controla todas las operaciones de crédito, inversión, talento humano, áreas y además lleva la contabilidad de la institución.


6. ¿Se cumplen estrictamente con los requisitos exigidos para el proceso concesión y aprobación de solicitudes de crédito?

Si, somos muy cuidadosos al ser una institución financiera administramos recursos para aquello, contamos con un manual, dentro del mismo se encuentran las políticas a cumplir para poder llevar a cabo una buena administración de crédito.

7. ¿Qué tipo de créditos otorga la cooperativa?

Bueno nosotros tenemos varios productos en crédito, pero especialmente manejamos dos tipos de producto como el crédito de consumo y microcrédito; la institución es especializada en microcrédito más del 90% de la cartera es microcrédito destinado para emprendimientos,

agricultura, ganadería, comercio y pues contamos con casi 15 tipos de productos en microcrédito.


| | | |
|---|---|----------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA ENTREVISTA GERENTE FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR | EG/PP 3/4 |
|---|---|----------------------------|

8. ¿Cuáles son las fuentes principales de financiamiento de la cooperativa para realización de sus actividades?

Las fuentes principales vienen de nuestros socios y clientes que confían en la institución especialmente las cuentas de ahorro y las inversiones a plazo fijo, adicional contamos con financiamiento de instituciones que nos ayudan como la CONAFIPS, BANCO DE DESARROLLO y FINANCOOP y otras instituciones adicionales que dan financiamiento a las cooperativas de ahorro y crédito.

9. ¿Se ha realizado auditorías a la Cooperativa de de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.?


Si, nosotros contamos con un área de análisis en donde se realiza todas las verificaciones de que los créditos salgan correctamente cumpliendo la política y el procedimiento adicional también contamos con un departamento de crédito con un gestor de cobranza, asesor jurídico que está pendiente en que no se deteriore la cartera de crédito, entonces contamos con todos los elementos necesarios para poder tener una cartera sana y bien administrada.

| | | |
|---|---|----------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA ENTREVISTA GERENTE FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR | EG/PP 4/4 |
|---|---|----------------------------|

10. ¿Existen capacitaciones al personal del área de crédito y cobranza, y cada cuanto tiempo se dan las mismas?

Si, contamos con un plan de capacitación anual que se realiza con talento humano, la parte de crédito es la parte más sensible de la institución a la que más hay que cuidar, el área de crédito recibe cuatro capacitaciones en el año justamente en lo que es cobranza, metodología, técnica de venta, es el área motora principal de una institución financiera a la que más atención le damos por los requerimientos del área misma.

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| ELAB POR: KNCA | FECHA: 19/05/2023 |
| SUP POR: IPAG | FECHA: 20/05/2023 |

| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA ENCUESTA VISITA PRELIMINAR FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR | EVP 1/10 |
|---|---|---------------------------|

TABULACIÓN DE DATOS DE ENCESTA A LOS COLABORADES DE LA COAC CREDI YA LTDA.

1. ¿El área de crédito y cobranza cuenta con un manual de procesos y normativa, para realizar sus actividades?

Tabla 21

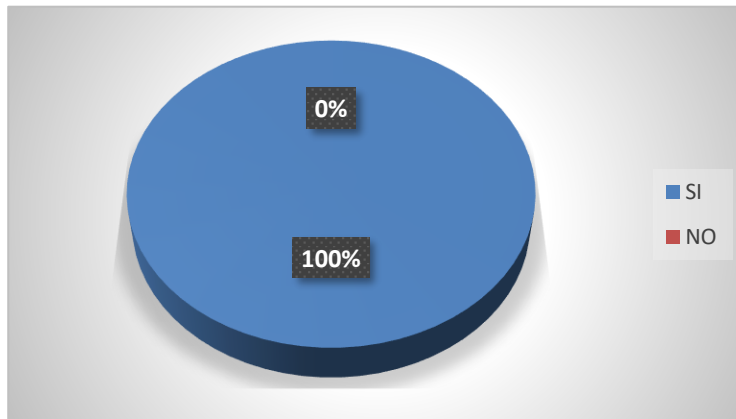
Dispone de un manual de funciones

| Respuestas | |
|------------|----------|
| SI | NO |
| 7 | 0 |

Nota: Elaboración propia

Ilustración 4

Dispone de un manual de funciones




Nota: Elaboración propia

Análisis

Se obtuvo un resultado del 100%, es decir dentro del departamento de crédito y cobranza si se cuenta con un reglamento y un manual de funciones.

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| ELAB POR: KNCA | FECHA: 19/05/2023 |
| SUP POR: IPAG | FECHA: 20/05/2023 |

| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA ENCUESTA VISITA PRELIMINAR FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR | EVP 2/10 |
|---|---|---------------------------|

2. ¿Se realiza y presente informes de la cartera de crédito de mora mensual?

Tabla 22

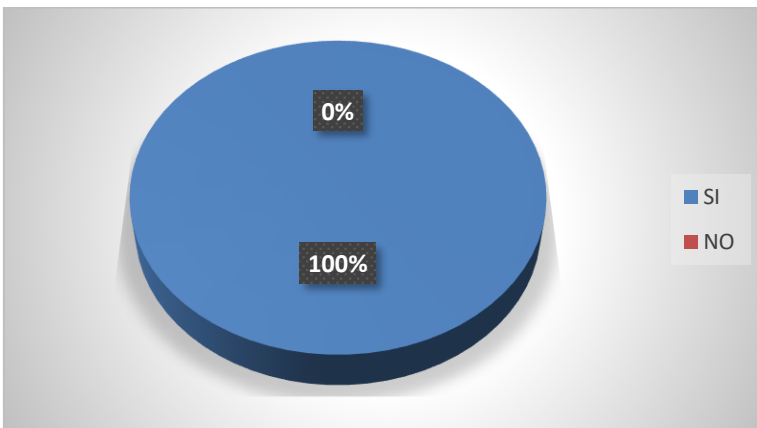
Informes de cartera de crédito

| Respuestas | |
|------------|----|
| SI | NO |
| 7 | 0 |

Nota: Elaboración propia

Ilustración 5

Informes de cartera de crédito




Nota: Elaboración propia

Análisis

En base al resultado de la encuesta la cooperativa si realiza y presenta informes sobre cartera de crédito mora mensual.

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| ELAB POR: KNCA | FECHA: 19/05/2023 |
| SUP POR: IPAG | FECHA: 20/05/2023 |

| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA ENCUESTA VISITA PRELIMINAR FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR | EVP 3/10 |
|---|---|---------------------------|

3. ¿Existe dentro de la cooperativa (área de crédito) un procedimiento para la notificación u aviso al socio sobre atrasos en sus pagos?

Tabla 23

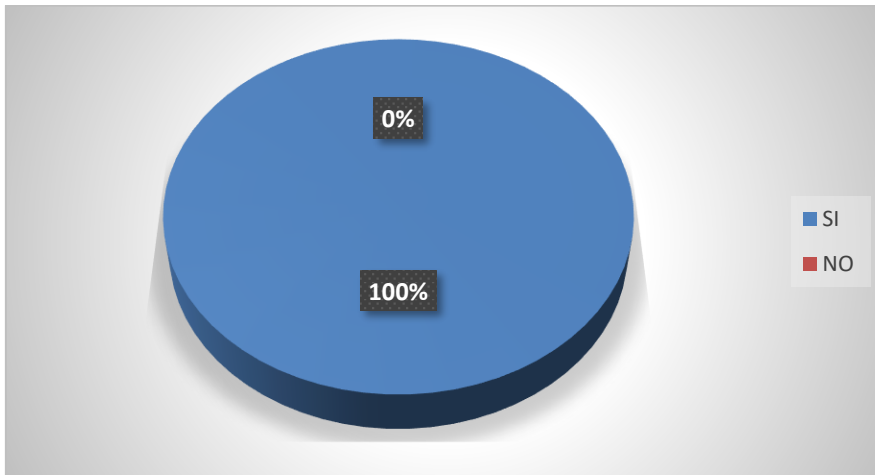
Procedimiento para notificación de atrasos en pagos

| Respuestas | |
|------------|----|
| SI | NO |
| 7 | 0 |

Nota: Elaboración propia

Ilustración 6

Procedimiento para notificación de atrasos en pagos




Nota: elaboración propia

Análisis

Se puede evidenciar que el 100% de colaboradores ratifican que si existe un procedimiento de comunicación al socio sobre atrasos en sus pagos.

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| ELAB POR: KNCA | FECHA: 19/05/2023 |
| SUP POR: IPAG | FECHA: 20/05/2023 |

| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA ENCUESTA VISITA PRELIMINAR FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR | EVP 4/10 |
|---|---|---------------------------|

4. ¿El comité o área de Crédito ratifica la negación o aprobación de las solicitudes de crédito, de acuerdo a las políticas y resoluciones?

Tabla 24

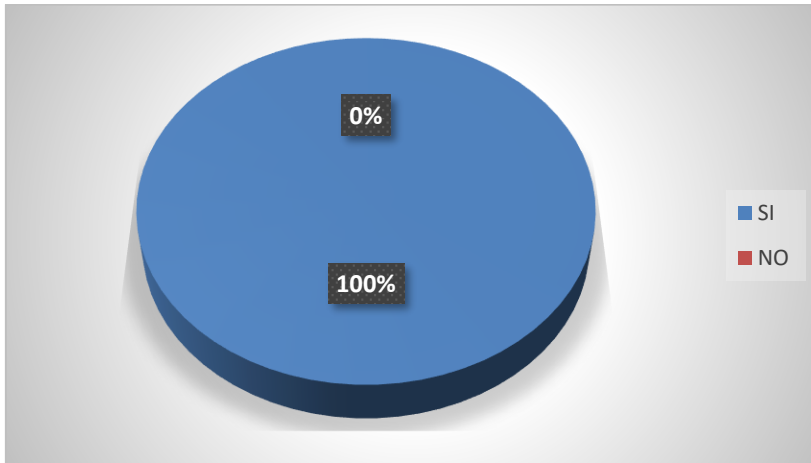
Aprobación o negación de solicitudes de crédito

| Respuestas | |
|------------|----|
| SI | NO |
| 7 | 0 |

Nota: Elaboración propia

Ilustración 7

Aprobación o negación de solicitudes de crédito




Nota: Elaboración propia

Análisis

En base al resultado de la encuesta realizada se obtuvo que el 100% de los colaboradores conocen sobre la ratifica la negación o aprobación de las solicitudes de crédito, de acuerdo a las políticas y resoluciones.

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| ELAB POR: KNCA | FECHA: 19/05/2023 |
| SUP POR: IPAG | FECHA: 20/05/2023 |

| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA ENCUESTA VISITA PRELIMINAR FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR | EVP 5/10 |
|---|---|---------------------------|

5. ¿Se realiza un seguimiento a la cartera de crédito?

Tabla 25

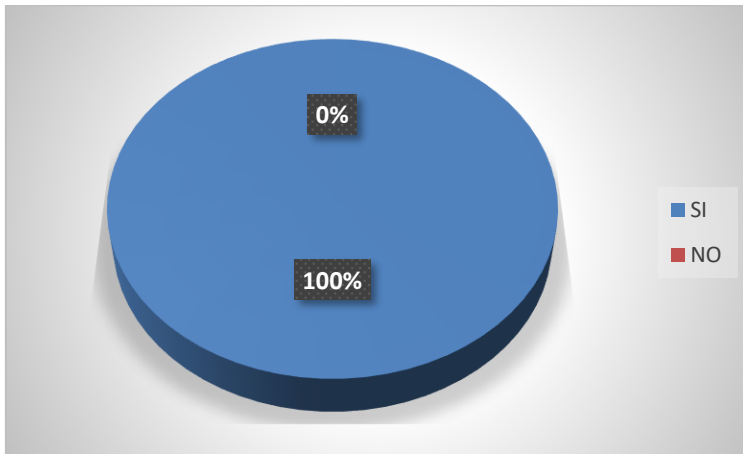
Seguimiento Cartera de Crédito

| Respuestas | |
|------------|----|
| SI | NO |
| 7 | 0 |

Nota: Elaboración propia

Ilustración 8

Seguimiento Cartera de Crédito




Nota: Elaboración propia

Análisis

Se obtuvo como resultado el 100% es decir si se realiza un seguimiento a la cartera de crédito.

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| ELAB POR: KNCA | FECHA: 19/05/2023 |
| SUP POR: IPAG | FECHA: 20/05/2023 |

| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA ENCUESTA VISITA PRELIMINAR FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR | EVP 6/10 |
|---|---|---------------------------|

6. ¿Las funciones de cada uno de los colaboradores del área de crédito se encuentran segregadas adecuadamente?

Tabla 26

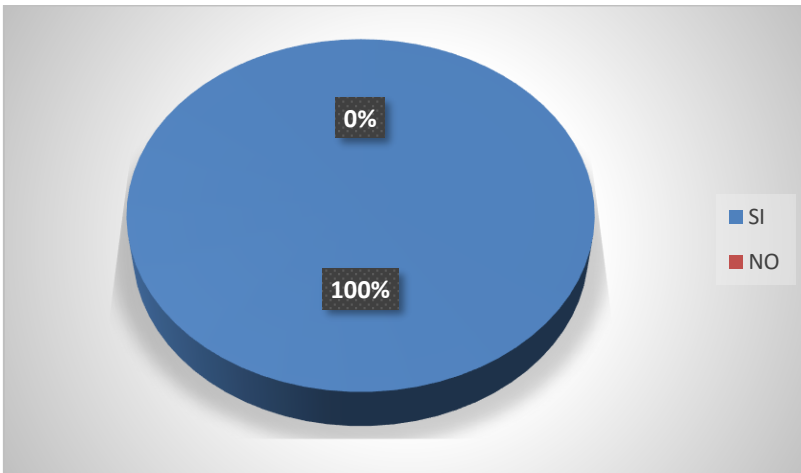
Funciones segregadas

| Respuestas | |
|------------|----|
| SI | NO |
| 7 | 0 |

Nota: Elaboración propia

Ilustración 9

Funciones segregadas



Nota: Elaboración propia

Análisis

Se obtuvo un resultado del 100% ya que dentro de la cooperativa las funciones de cada uno de los colaboradores se encuentran segregadas de manera correcta.

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| ELAB POR: KNCA | FECHA: 19/05/2023 |
| SUP POR: IPAG | FECHA: 20/05/2023 |

| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA ENCUESTA VISITA PRELIMINAR FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR | EVP 7/10 |
|---|---|---------------------------|

7. ¿El área de crédito cuenta con el personal adecuado y capacitado para realizar las actividades pertinentes?

Tabla 27

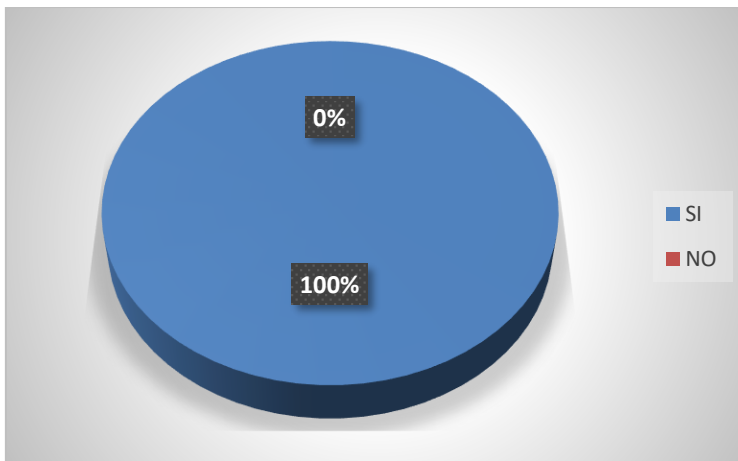
Personal adecuado

| Respuestas | |
|------------|----------|
| SI | NO |
| 6 | 1 |

Nota: Elaboración propia

Ilustración 10

Personal adecuado



Nota: Elaboración propia

Análisis

En base al resultado de la encuesta realizada se obtuvo que el 86% de aceptación de personal adecuado y capacitado para realizar las actividades pertinentes, mientras que un 14% no.

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| ELAB POR: KNCA | FECHA: 19/05/2023 |
| SUP POR: IPAG | FECHA: 20/05/2023 |

| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA ENCUESTA VISITA PRELIMINAR FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR | EVP 8/10 |
|---|---|---------------------------|

8. ¿Existen capacitaciones al personal del área de crédito y cobranza?

Tabla 28

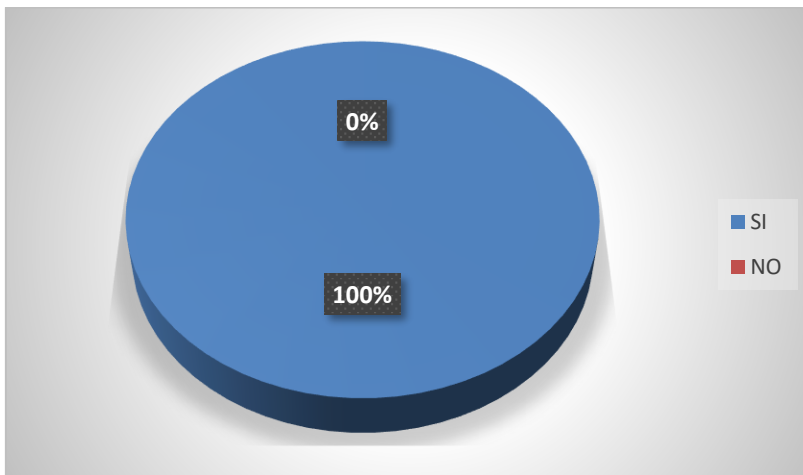
Capacitación área de crédito y cobranza

| Respuestas | |
|------------|----------|
| SI | NO |
| 7 | 0 |

Nota: Elaboración propia

Ilustración 11

Capacitación área de crédito y cobranza



Nota: Elaboración propia

Análisis

Se obtuvo un 100% de aceptación por parte de los colaboradores, indican que si existe capacitaciones dentro del área de crédito y cobranza.

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| ELAB POR: KNCA | FECHA: 19/05/2023 |
| SUP POR: IPAG | FECHA: 20/05/2023 |

| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA ENCUESTA VISITA PRELIMINAR FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR | EVP 9/10 |
|---|---|---------------------------|

9. ¿La cooperativa cuenta con un fondo de reserva para cuentas incobrables?

Tabla 29

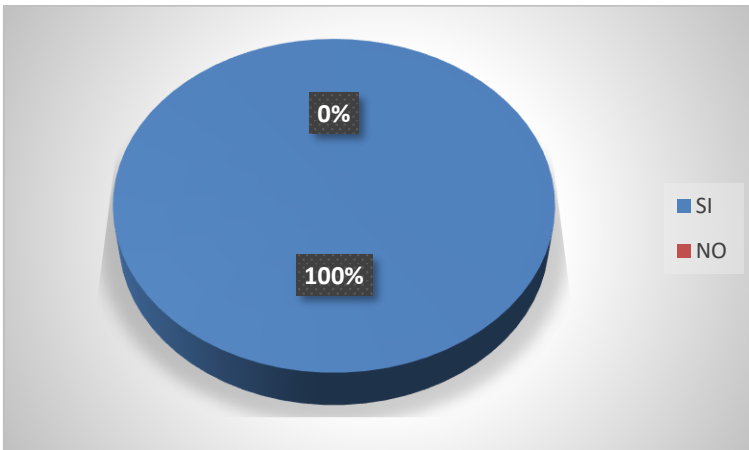
Fondo de reserva cuentas incobrables

| Respuestas | |
|------------|----|
| SI | NO |
| 7 | 0 |

Nota: Elaboración propia

Ilustración 12

Fondo de reserva cuentas incobrables




Nota: Elaboración propia

Análisis

Se obtuvo como resultado el 100% ya que existe fondos de reserva para créditos incobrables.

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| ELAB POR: KNCA | FECHA: 19/05/2023 |
| SUP POR: IPAG | FECHA: 20/05/2023 |

| | | |
|---|---|----------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA ENCUESTA VISITA PRELIMINAR FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR | EVP 10/10 |
|---|---|----------------------------|

10. ¿Se hace uso de los indicadores financieros para conocer la situación en la que se encuentra la cartera de crédito?

Tabla 30

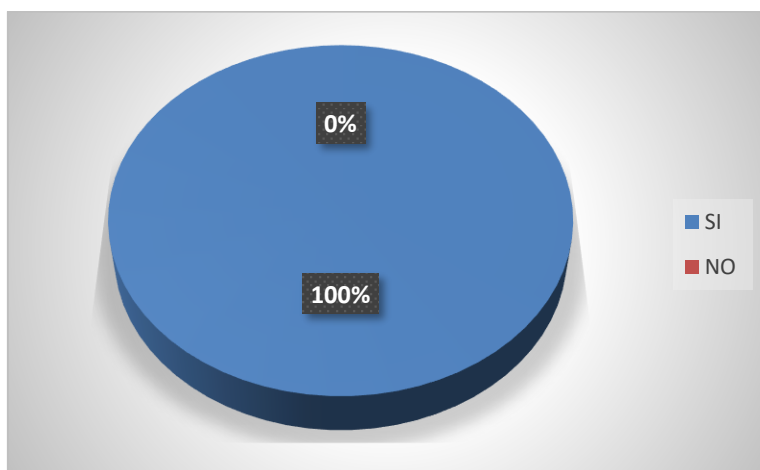
Aplicación de indicadores financieros

| Respuestas | |
|------------|----|
| SI | NO |
| 7 | 0 |

Nota: Elaboración propia

Ilustración 13

Aplicación de indicadores financieros





Nota: Elaboración propia


Análisis

Se obtuvo como resultado el 100%, debido a que los índices financieros son aplicados de forma continua permitiendo conocer cómo se encuentra la cartera de crédito.

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| ELAB POR: KNCA | FECHA: 19/05/2023 |
| SUP POR: IPAG | FECHA: 20/05/2023 |

| | | |
|---|--|--------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR | MPP 1/3 |
| <p>Entidad: COAC Credi Ya Ltda.</p> <p>Tipo de Examen: Examen Especial</p> <p>Componente: Cartera de Crédito</p> | | |
| <p>1.- Antecedentes</p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. apalanca el inicio de sus actividades bajo acuerdo ministerial N.-006- dpt-c-2011 del 24 de marzo del 2011. Nació gracias a la visión y firmeza de un grupo de 11 personas emprendedoras de espíritu afable y luchador, quienes convencidos de esta noble y fuerte causa aportaron un capital inicial de 5 mil dólares.</p> <p>2.- Motivo de la Auditoría</p> <p>El Examen Especial A La Cooperativa De Ahorro Y Crédito “Credi Ya” Ltda. De La Parroquia Quisapincha Del Cantón Ambato, Provincia De Tungurahua, Período 2021-202, se realizará de conformidad a la Orden de Trabajo, en cumplimiento al proyecto de Tesis aprobado por los miembros de comisión carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo.</p> <p>3.- Objetivos de la Auditoría</p> <p>Objetivo General:</p> <p>Efectuar un Examen Especial del Componente Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda, ciudad de Ambato, periodo 2021-2022</p> | | |
| ELABORADO POR: KNCA | | FECHA: 23/05/2023 |
| REVISADO POR: IPAG | | FECHA: 25/05/2023 |

| | | |
|--|--|--------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR | MPP 2/3 |
| <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer una planificación de las fases del examen especial, de acuerdo al componente que será analizado. • Constatar el cumplimiento de la normativa vigente legal interna y externa aplicables al componente de sujeto de estudio. <p>4.- Alcance</p> <p>El Examen Especial a la Cooperativa de Ahorro Crédito “Credi Ya” Ltda. Del canto Ambato, cubrirá el periodo comprendido entre el 18-05-2023 al 22-06-2023.</p> <p>5.- Información Básica a Considerar</p> <p>Base Legal</p> <p>El Examen Especial aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda. Se realizará tomando en consideración las normas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.</p> <p>Principales Disposiciones Legales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglamento Interno de Trabajo Credi Ya • Estatus Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda. • Manual de Procesos para la Emisión de Créditos. • Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero | | |
| ELABORADO POR: KNCA | | FECHA: 23/05/2023 |
| REVISADO POR: IPAG | | FECHA: 25/05/2023 |


|  | COAC CREDI YA LTDA MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR | MPP 3/3 | | | | | | | | | | |
|--|--|--------------------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------|---------|----|----|----|----|
| <p>6.- Personal Encargado</p> <p>Karen Nicole Campos Aldaz Auditor</p> <p>7.- Recursos Materiales</p> <p>El personal encargado del Examen Especial, requiere de los siguientes materiales los mismos para elaborar el presente examen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100 hojas tamaño A4 • 1 esferográfico • 1 portaminas • 1 resaltador • 1 carpeta • 20 clips <p>8.- Recursos Económicos</p> <table border="1" data-bbox="399 1332 1232 1473" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr style="background-color: #92d050;"> <th>Cargo</th> <th>N.º de días</th> <th>Alimentación</th> <th>Movilización</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Auditor</td> <td>32</td> <td>30</td> <td>25</td> <td>55</td> </tr> </tbody> </table> <p>9.- Producto a Obtener</p> <p>Como resultados de la auditoria, se emitirá los siguientes documentos</p> <p>Fase I: Memorando de Planificación Preliminar</p> <p>Fase II: Hoja de Hallazgo</p> <p>Fase III: Dictamen e Informe</p> | | | Cargo | N.º de días | Alimentación | Movilización | Total | Auditor | 32 | 30 | 25 | 55 |
| Cargo | N.º de días | Alimentación | Movilización | Total | | | | | | | | |
| Auditor | 32 | 30 | 25 | 55 | | | | | | | | |
| ELABORADO POR: KNCA | | FECHA: 23/05/2023 | | | | | | | | | | |
| REVISADO POR: IPAG | | FECHA: 25/05/2023 | | | | | | | | | | |

1.1.Fase III: Comunicación de Resultados

En esta última fase se darán a conocer los resultados obtenidos durante el proceso del Examen Especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Tabla 31

Fase III: Comunicación de Resultados

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | COAC CREDI YA LTDA PROGRAMA DE EXAMEN ESPECIAL FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS | CR 1/1 |
|---|--|-------------------------|

Tipo de Auditoría: Examen Especial

Periodo: del 01 de enero al 31 de diciembre del 2023

Objetivos:

Comunicar los resultados obtenidos durante el desarrollo del examen especial, a través de la presentación de un informe de auditoría.

| N.- | Procedimiento | Ref. P/T | Responsable | Fecha |
|-----|--|--------------|-------------|-----------|
| 1 | Elabore la carta de Notificación lectura de borrador de informe. | CNLBI | KNCA | 16/6/2023 |
| 2 | Elabore el Informe Final | IF | | 22/6/2023 |

Nota: Elaboración propia.

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| ELAB POR: KNCA | FECHA: 16/06/2023 |
| SUP POR: IPAG | FECHA: 25/06/2023 |

Ambato, 16 de junio del 2023

Ing. Cristina Santamaria

GERENTE GENERAL DE LA COAC "CREDI YA" LTDA.

Presente. -

De mi consideración:

Por medio de la presente, me permito notificar el informe de Examen Especial aplicado al departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credi Ya" Ltda. Del periodo 2021-2022, la reunión se realizará el 22 de junio del 2023 a partir de las 10:00 a.m. dentro de las instalaciones de la Cooperativa ubicada en las calles Simón Bolívar 7-22 y Joaquín Ayllón.

Atentamente



Karen Nicole Campos Aldaz

AUDITOR

| | |
|-----------------------|--------------------------|
| ELAB POR: KNCA | FECHA: 16/06/2023 |
| SUP POR: IPAG | FECHA: 23/06/2023 |

Anexo 4: RUC de la Institución

Consulta de RUC

RUC
1891743005001

Razón social
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI YA LTDA

Estado contribuyente en el RUC
ACTIVO

| Representante legal | |
|----------------------|--------------------------------------|
| Nombre/Razón Social: | SANTAMARIA CASTRO CRISTINA ELIZABETH |
| Identificación: | 1803749264 |

Contribuyente fantasma **NO** Contribuyente con transacciones inexistentes **NO**

Actividad económica principal

ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INSTITUCIONES MONETARIAS DIFERENTES DE LOS BANCOS CENTRALES, COMO: COOPERATIVAS DE CRÉDITO Y ACTIVIDADES DE GIRO POSTAL.

| Tipo contribuyente | Régimen | Categoría | |
|--------------------------------|---------------------|------------------------|----------------------------|
| SOCIEDAD | GENERAL | | |
| Obligado a llevar contabilidad | Agente de retención | Contribuyente especial | |
| SI | SI | NO | |
| Fecha inicio actividades | Fecha actualización | Fecha cese actividades | Fecha reinicio actividades |
| 2011-02-23 | 2022-12-14 | | |

Establecimiento matriz:

Lista de establecimientos - 1 registro

| No. establecimiento | Nombre comercial | Ubicación de establecimiento | Estado del establecimiento |
|---------------------|------------------|---|----------------------------|
| 001 | CREDI YA | TUNGURAHUA / AMBATO / LA MERCED / BOLIVAR 07-31 Y ENTRE AYLLON Y MANUEL CAÑIZARES | ABIERTO |

Establecimientos adicionales:

Lista de establecimientos - 11 registros

| No. establecimiento | Nombre comercial | Ubicación de establecimiento | Estado del establecimiento |
|---------------------|---|---|----------------------------|
| 002 | CREDI YA | PICHINCHA / QUITO / LA MAGDALENA / AV MARISCAL SUCRE S9-350 Y CARANQUI Y LOS LIBERTADORES | ABIERTO |
| 003 | CREDI YA LTDA | CHIMBORAZO / RIOBAMBA / VELASCO / JOSE VELOZ 23-60 Y CARABOBO ESQUINA | ABIERTO |
| 004 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI YA LTDA | IMBABURA / IBARRA / SAN FRANCISCO / OBISPO MOSQUERA 7-11 Y CALIXTO MIRANDA | ABIERTO |
| 010 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI YA LTDA | PICHINCHA / RUMIÑAHUI / SANGOLQUI / LUIS CORDERO 4-00 Y PICHINCHA | ABIERTO |

| | | | |
|-----|---|--|---------|
| 010 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI YA LTDA | PICHINCHA / RUMIÑAHUI / SANGOLQUI / LUIS CORDERO 4-00 Y PICHINCHA | ABIERTO |
| 005 | | MORONA SANTIAGO / MORONA / MACAS / SIMON BOLIVAR SN Y AMAZONAS Y C. SOASTI | ABIERTO |
| 006 | | GUAYAS / GUAYAQUIL / NUEVE DE OCTUBRE / AV. MACHALA 0202 Y HURTADO | ABIERTO |
| 007 | | TUNGURAHUA / AMBATO / QUISAPINCHA (QUIZAPINCHA) / SUCRE S/N Y 10 DE AGOSTO | ABIERTO |
| 008 | | TUNGURAHUA / AMBATO / IZAMBA / AV. INDOAMERICA S/N Y PEDRO VASCONEZ | ABIERTO |
| 009 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI YA LTDA | COTOPAXI / LATACUNGA / LA MATRIZ / AMAZONAS SN Y CALIXTO PINO | ABIERTO |
| 012 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI YA LTDA | TUNGURAHUA / AMBATO / HUACHI GRANDE / ATAHUALPA SN Y ALASKA | ABIERTO |

⏪ < 1 2 > ⏩ 10

Establecimientos adicionales:

Lista de establecimientos - 11 registros

| No. establecimiento | Nombre comercial | Ubicación de establecimiento | Estado del establecimiento |
|---------------------|---|---|----------------------------|
| 011 | COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI YA LTDA | SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS / SANTO DOMINGO / SANTO DOMINGO DE LOS COLORADOS / DE LOS TSACHILLAS 0 Y MACHALA ESQUINA | ABIERTO |

⏪ < 1 2 > ⏩ 10

[Nueva consulta](#)

Anexo 4: Reglamento de Trabajo Credi Ya



REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CREDI YA"

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credi Ya" Ltda., en uso de las atribuciones que le confieren el Código Orgánico Monetario y Financiero, la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, sus Reglamentos, la Codificación de Resoluciones del Organismos de Control, y el Estatuto, dicta el presente: REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "Credi Ya" LTDA.

Medio Ambiente de Trabajo, Acuerdo MDT-2017-0135 instructivo para el cumplimiento de las obligaciones de los empleados públicos y privados, en la parte pertinente y demás normas que se expidieren en esta materia.

5. NOTIFICACIONES:

Tanto la parte empleadora y colaboradora de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credi Ya" Ltda., aceptan como válidas las notificaciones realizadas a través de los correos electrónicos institucionales. Podrán notificarse por esta vía, cualquier documento, resolución, normativa interna, horarios, sanción, cumplimiento de políticas y metas, y en general toda correspondencia desde y hacia todos los funcionarios y colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credi Ya". Por lo tanto, los mensajes de datos tendrán igual valor jurídico que los documentos escritos, siendo de responsabilidad del usuario el sigilo de claves de acceso y comunicación, así como a guardar confidencia en la información en ellos detallada.

CAPITULO I. POLITICAS

Art. 1. El presente Reglamento, regula las relaciones laborales entre la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credi Ya" Ltda., y sus colaboradores, señalando sus mutuos derechos, deberes y obligaciones, de conformidad con lo dispuesto en el Código del Trabajo, leyes conexas y contratos de trabajo.

Art. 2. Tanto la Cooperativa como sus colaboradores quedan sujetos al estricto cumplimiento de las disposiciones contenidas en este Reglamento, el mismo que debe ser conocido obligatoriamente por todos los colaboradores de la institución.

Su desconocimiento no podrá ser alegado como excusa para su incumplimiento en caso alguno, por ningún colaborador de la Institución.

Art. 3. Todos los contratos que celebre la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Credi Ya" Ltda., con sus trabajadores serán por escrito.

Art. 42. Del cumplimiento de metas: La Gerencia, juntamente con los responsables de áreas del negocio y Jefatura de Talento Humano, establecerán mensualmente metas mínimas de cumplimiento, para los diferentes cargos comerciales, que serán definidas bajo un criterio analítico, contemplando el perfil de los cargos de los colaboradores, sus responsabilidades asignadas, rendimientos históricos de los equipos y las expectativas del negocio.

Al final de cada mes las Jefaturas del Negocio reportaran a Talento Humano los resultados mensuales generados del negocio, quien evaluará el desempeño de cada colaborador con respecto a las metas impuestas al principio del periodo. La calificación de desempeño perfilará la gestión del colaborador como mala, deficiente, aceptable o buena. Las calificaciones se darán a conocer a cada colaborador dentro del mes siguiente.

Anexo 5: Estatutos Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.



SUPERINTENDENCIA
DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

GENERALIDADES Y PRINCIPIOS

Artículo 1.- NATURALEZA Y OBJETO: La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA. en adelante denominada Cooperativa, actualmente funcionando, somete su actividad y operación al Código Orgánico Monetario y Financiero, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, las regulaciones emitidas por el órgano regulador y a las resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Para los fines del presente Estatuto, las cooperativas de ahorro y crédito son sociedades de personas con identidad cooperativa, formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios.

Artículo 2.- DOMICILIO, RESPONSABILIDAD, DURACIÓN: El domicilio principal de la Cooperativa es el Cantón AMBATO, Provincia TUNGURAHUA y, cuando su actividad así lo demande, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la Cooperativa podrá abrir oficinas para atención a sus socios y/o público en general en cualquier parte del territorio nacional.

La Cooperativa será de responsabilidad limitada y responderá ante terceros hasta por la totalidad de su patrimonio; en tanto que sus integrantes, lo harán hasta por el monto de los aportes por ellos efectuados al capital de la entidad.

La Cooperativa será de duración indefinida; sin embargo, podrá liquidarse por las causas y el procedimiento previstos en el Libro I del Código Orgánico Monetario y Financiero, las regulaciones del órgano regulador y demás normativa aplicable.

Artículo 3.- OBJETO SOCIAL: La Cooperativa tendrá como objeto social realizar intermediación financiera, observando tanto los principios del cooperativismo, como el de responsabilidad social con sus socios.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria distingue a las cooperativas de ahorro y crédito en abiertas o cerradas, entendiéndose que las primeras exigen como requisito a sus socios únicamente la capacidad de ahorro; mientras que las segundas aceptan como socios únicamente a quienes pertenecen a un grupo determinado en razón de un vínculo común como profesión, relación laboral, gremial o familiar.

Con base en lo anterior, por su gestión, esta Cooperativa es: ABIERTA.



SUPERINTENDENCIA
DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Artículo 5.- PRINCIPIOS: La Cooperativa, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, y las prácticas de buen gobierno que constarán en un reglamento, cumplirá con los siguientes principios universales del cooperativismo:

- 1.- Membresía abierta y voluntaria;
- 2.- Control democrático de los miembros;
- 3.- Participación económica de los miembros;
- 4.- Autonomía e independencia;
- 5.- Educación, formación e información;
- 6.- Cooperación entre cooperativas; y,
- 7.- Compromiso con la comunidad.

La Cooperativa no concederá privilegios a ninguno de sus socios, ni aún a pretexto de ser directivo, fundador, benefactor, proveedor, funcionario o trabajador, ni los discriminará por razones de género, edad, etnia, religión o de otra naturaleza.

Anexo 6: Constitución Garantías de Crédito

| | | |
|---|---------------------------------------|---|
|  | CONSTITUCION GARANTIAS CREDITO | Código: COLGACPRO01 |
| TIPO DE PROCESO: CADENA DE VALOR: | PROCESO: COLOCACIONES | Fecha elaboración: 10/09/2022 Fecha de actualización: 11/08/2022 |
| SUBPROCESO: CONSTITUCION GARANTIAS CREDITO | Versión: Original | Elaborado por: Patricia Palacios Aprobado por: Catalina Lalano |

CONSTITUCIÓN GARANTÍAS CRÉDITO

CONTENIDO

| | |
|---------------------------------------|---|
| 1. OBJETIVO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. ROLES Y RESPONSABILIDADES..... | 1 |
| 4. POLÍTICAS | 2 |
| 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO..... | 3 |

1. OBJETIVO

Coordinar y/o realizar la elaboración de los documentos de garantía para los créditos a fin de tener una cobertura adecuada, disminuyendo el riesgo de crédito.¹

2. ALCANCE

Desde la aprobación dada por el subproceso análisis de crédito de la garantía hasta el registro en el CORE financiero con la documentación legal producto de la constitución de hipoteca o prenda industrial.

3. ROLES Y RESPONSABILIDADES

- i. **Asesor de negocios:** Realiza una Pre-validación económica de bien a adquirir, a fin de que el bien a constituir dé la cobertura establecida en el manual de crédito para el crédito solicitado. Informa a Unidad de Análisis.
- ii. **Perito valuador:** Realiza avalúo a inmuebles a fin de determinar el valor que será constituido como garantía al crédito.
- iii. **Asesor Legal:** Verifica, analiza documentación requerida para constitución de hipoteca o prenda industrial, prepara informe previo

¹ **Riesgo de Crédito:** es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por el socio.

| | | | |
|----|---|--|-------------------|
| 6 | Realizar informe de avalúo | Realizar informe técnico sobre inmueble que será constituido como garantía | Perito valuador |
| 7 | Analizar y emitir informe previo de constitución de garantía real | Recibir el requerimiento, proceder a analizar la documentación recibida y generar el informe previo de constitución de garantía real remitido a Coordinador de Créditos con copia a Jefe de Procesos | Asesor Legal |
| 8 | Gestión documentos legales | Realizar gestión en notaría, registro de la propiedad o mercantil a fin de constituir la hipoteca o prenda | Asesor Legal |
| 9 | Entrega de documentación a área de análisis | Entregar hipoteca/prenda industrial a área de análisis, sustentar mediante correo | Asesor Legal |
| 10 | Ejecución subproceso APROBACIÓN DE CRÉDITO - FIN | Se ejecuta el Subproceso Aprobación de Crédito | Comité de Crédito |

| | | |
|---|--------------------------------|---|
|  | CONSTITUCIÓN GARANTIAS CREDITO | Código: COLSACREG-01 |
| TIPO DE PROCESO: CADENA DE VALOR: | PROCESO: COLOCACIONES | Fecha elaboración: 18/06/2022 Fecha de actualización: 11/05/2022 |
| SUBPROCESO: CONSTITUCIÓN GARANTIAS CREDITO | Versión: Original | Elaborado por: Patricia Palacios Aprobado por: Catalina Lalaleo |

**INFORME PREVIO A LA CONSTITUCION DE GARANTIAS HIPOTECARIAS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA**

REQUERIMIENTO:

FECHA:

No. De Informe:

LUGAR:

DE:

PARA:

CC.-

Conforme el procedimiento establecido para la revisión legal de la documentación requerida para crédito con garantías reales hipotecarias a favor de la Cooperativa, se ha procedido a realizar la revisión de los documentos presentados por el cliente/socio en consecuencia los documentos revisados pertenecen al inmueble siguiente:

DESCRIPCION INMUEBLE

| Documentos objetos de revisión | Original | Copia e/n | Copias a color | Vigente | Catucados | Por completar |
|---|----------|--------------|-------------------|---------|-----------|------------------|
| Certificado de gravámenes (con o sin interés) | | | | | | |
| Copias de las cédulas y papeletas de votación propietarios | | | | | | |

| | | |
|---|--------------------------------|---|
|  | CONSTITUCION GARANTIAS CREDITO | Código: COLGACREG-01 |
| TIPO DE PROCESO: CADENA DE VALOR | PROCESO: COLOCACIONES | Fecha elaboración: 16/06/2022 Fecha de actualización: 11/08/2022 |
| SUBPROCESO: CONSTITUCION GARANTIAS CREDITO | Versión: Original | Elaborado por: Patricio Palacios Aprobado por: Catalina Lafont |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| Copias de las cédulas y papeletas de votación deudores | | | | | | |
| Carta del impuesto predial | | | | | | |
| Escritura de adquisición de bien inmueble | | | | | | |
| Escritura de primera hipoteca | | | | | | |
| Documentos matrícula vehicular | | | | | | |
| Informe de avalúo del bien inmueble | | | | | | |

Observaciones y Recomendaciones. -

Por cuanto los documentos habilitantes detallados en el cuadro inserto, se encuentran en las condiciones señaladas, se verifica lo siguiente:


Recomendación:

Una vez verificados los documentos que se detallan en el punto anterior, se encuentran en las condiciones detalladas, una vez completa la documentación será responsabilidad de la Agencia incluirlas a la carpeta de crédito y verificar que se encuentren en las condiciones requeridas.

Para los fines consiguientes. -

| | | | | |
|-----------|--|--|--|--|
| ABG..... | | | | |
| MATRICULA | | | | |

Anexo 7: Análisis de Crédito

| | | |
|---|----------------------------|---|
|  | ANÁLISIS DE CREDITO | Código: COLACRPRO-01 |
| TIPO DE PROCESO: CADENA DE VALOR | PROCESO: COLOCACIONES | Fecha elaboración: 24/05/2022 Fecha de actualización: 01/06/2022 |
| SUBPROCESO: ANÁLISIS DE CREDITO | Versión: Original | Elaborado por: Patricio Palacios Aprobado por: Catalina Lataeo |

PROCEDIMIENTO ANÁLISIS DE CRÉDITO

CONTENIDO

| | |
|--|---|
| 1. OBJETIVO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. ROLES Y RESPONSABILIDADES | 1 |
| 4. POLÍTICAS | 1 |
| 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | 2 |

1. OBJETIVO

Analizar y minimizar la probabilidad de incumplimiento del pago de un crédito en las condiciones propuestas y evaluadas por el asesor de crédito en la etapa previa. El análisis de riesgo en crédito debe hacerse en todo momento no es suficiente hacerlo antes de aprobar la operación.


2. ALCANCE

Desde la revisión de la solicitud de crédito, ficha de levantamiento de información y respaldos realizadas en la etapa verificación de crédito, hasta la verificación para la etapa de aprobación por parte del comité de crédito respectivo (nacional/institucional).

3. ROLES Y RESPONSABILIDADES

- I. **Unidad de Análisis:** Realiza en una segunda instancia la evaluación cualitativa y cuantitativa del solicitante del crédito considerando las 5C's (carácter, capacidad de pago, capital, condiciones y colateral), genera la aprobación respectiva de etapa.
- II. **Coordinador de crédito:** Lidera el equipo de trabajo de crédito, establece un sistema permanente de análisis de su cartera, bajo conocimiento de la Gerencia General, con el fin de determinar potenciales riesgos e implementar correctivos inmediatos que permitan limitar la exposición de riesgo de la cartera.

4. POLÍTICAS

| | | |
|---|----------------------------|---|
|  | ANÁLISIS DE CREDITO | Código: COLACRPRO-01 |
| TIPO DE PROCESO: CADENA DE VALOR | PROCESO: COLOCACIONES | Fecha elaboración: 24/05/2022 Fecha de actualización: 01/05/2022 |
| SUBPROCESO: ANÁLISIS DE CREDITO | Versión: Original | Elaborado por: Patricio Palacios Aprobado por: Catalina Laiaeo |

- A. Será potestad del subproceso de análisis de crédito el validar referencias personales, laborales, situación socioeconómica del socio, así como de solicitar fortalecer garantías, ajustar plazo, modificar montos, a fin de minimizar el riesgo de crédito.
- B. Se considera que el domicilio del hogar y/o negocio del solicitante al crédito se encuentre a máximo 1 hora de la dirección de la oficina a fin de facilitar las gestiones de cobranza preventiva.
- C. La Unidad de Análisis procurará dar respuesta a las solicitudes de crédito de manera ordenada PEPS (primeras en entrar primeras en salir), es decir, atenderá de acuerdo a la fecha/hora de ingreso con el objetivo de dar respuestas en tiempos adecuados al socio.
- D. Respecto a los gastos familiares se considera un estimado de \$50/mes mínimo por integrante de la unidad familiar en el rubro alimentación, \$25/ mes mínimo por integrante de la unidad familiar en el rubro transporte, \$50/ mes mínimo por integrante de la unidad familiar en el rubro educación (si es fiscal).

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| # | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE |
|---|---|--|--------------------|
| 1 | Validación documentos según matriz CHECK LIST DE DOCUMENTOS | Validación información en CHECKLIST DE DOCUMENTOS respaldado subdivididos en: - Documentos personales - Documentos de justificación de pasivos - Documentos de servicio básico - Documentos de ingresos - Documentos patrimoniales - Constitución garantías legales (si aplica) - Documentos operativos | Unidad de Análisis |
| 2 | Análisis situación socioeconómica aplicante al crédito | Validación aspectos cualitativos (carácter de pago, condiciones), y cuantitativos (capacidad de pago, capital, colaterales) de acuerdo a COLACRDOC 01 GUIA ANALISIS CREDITO | Unidad de Análisis |
| 3 | ¿Carpeta Cumple parámetros metodología? | NO: Pasa a actividad 4 SI: Pasa a actividad 6 | Unidad de Análisis |
| 4 | Retorno de etapa | Retomar etapa de solicitud de crédito en el Core Financiero | Unidad de Análisis |
| 5 | Comunicar a socio | Revisar en CORE Financiero, para las solicitudes con retorno de etapa, deberá informar a socio la no aprobación del crédito | Asesor de Negocios |

Anexo 8: Balance General 2021



| | | |
|---|---|--|
|  | BALANCE GENERAL DICIEMBRE 2021 | CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO. |
|---|---|--|

| CÓDIGO | DESCRIPCIÓN | TOTAL |
|--|--|------------------------|
| 1 | ACTIVO | 17,013,889.49 |
| 110110 | CAJA CHICA | 600.00 |
| 1103 | BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS | 1,663,351.82 |
| 110305 | BANCO CENTRAL DEL ECUADOR | 303,460.91 |
| 110310 | BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES | 560,440.04 |
| 110320 | INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO | 799,450.87 |
| 13 | INVERSIONES | 987,482.41 |
| 1305 | MANTENIDAS HASTA SU VENCIMIENTO SECTOR PRIVADO Y SECTOR FINANCIERO | 1,017,873.13 |
| 14 | CARTERA DE CREDITOS | 13,081,418.22 |
| 1402 | CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO POR VENCER | 1,178,739.78 |
| 140205 | DE 1 A 30 DIAS | 85,754.45 |
| 140210 | DE 31 A 90 DIAS | 138,175.77 |
| 140215 | DE 91 A 180 DIAS | 96,896.16 |
| 140220 | DE 181 A 360 DIAS | 214,377.64 |
| 140225 | DE MAS DE 360 DIAS | 643,535.76 |
| 1404 | CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER | 11,968,778.27 |
| 1452 | CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA | 109,647.63 |
| 145205 | DE 1 A 30 DIAS | 2,981.73 |
| 145210 | DE 31 A 90 DIAS | 13,210.64 |
| 145215 | DE 91 A 180 DIAS | 24,965.71 |
| 145220 | DE 181 A 360 DIAS | 29,855.00 |
| 145225 | DE MAS DE 360 DIAS | 38,634.55 |
| 16 | CUENTAS POR COBRAR | 183,533.68 |
| 1602 | INTERESES POR COBRAR DE INVERSIONES | 7,809.66 |
| 160215 | MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO | 7,809.66 |
| 1603 | INTERESES POR COBRAR CARTERA DE CREDITOS | 150,471.88 |
| 160310 | CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO | 15,082.32 |
| 160320 | CARTERA DE MICROCRÉDITO | 135,389.56 |
| 1614 | PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS | 4,912.35 |
| 18 | PROPIEDADES Y EQUIPO | 782,549.76 |
| 1801 | TERRENOS | 180,807.16 |
| 180101 | TERRENOS | 180,807.16 |
| 1802 | EDIFICIOS | 428,738.86 |
| 180205 | EDIFICIOS Y OTROS LOCALES | 428,738.86 |
| 1803 | CONSTRUCCIONES Y REMODELACIONES EN CURSO | 108,501.12 |
| 180320 | MATERIALES DE CONSTRUCCION | 108,501.12 |
| 1805 | MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA | 62,652.48 |
| 180501 | MUEBLES DE OFICINA | 42,911.88 |
| 180502 | EQUIPO DE OFICINA | 19,740.60 |
| 1806 | EQUIPOS DE COMPUTACION | 53,513.56 |
| 180601 | EQUIPO DE COMPUTO | 53,513.56 |
| 19 | OTROS ACTIVOS | 243,250.84 |
| 1901 | INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES | 12,000.00 |
| 190125 | EN OTROS ORGANISMOS DE INTEGRACION COOPERATIVA | 12,000.00 |
| 1904 | GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS | 18,155.00 |
| 190410 | ANTICIPOS A TERCEROS | 4,120.00 |
| 190490 | GARANTIA POR ARRIENDO DE OFICINAS | 14,035.00 |
| 1905 | GASTOS DIFERIDOS | 183,244.36 |
| CÓDIGO | DESCRIPCIÓN | TOTAL |
| 2 | PASIVO | 15,199,579.04 |
| 21 | OBLIGACIONES CON EL PUBLICO | 12,309,379.06 |
| 2101 | DEPOSITOS A LA VISTA | 3,168,062.95 |
| 210135 | DEPOSITOS DE AHORRO | 3,168,062.95 |
| 2103 | DEPOSITOS A PLAZO | 9,141,316.11 |
| 210305 | DE 1 A 30 DIAS | 1,419,503.74 |
| 210310 | DE 31 A 90 DIAS | 2,575,436.99 |
| 210315 | DE 91 A 180 DIAS | 1,598,548.16 |
| 210320 | DE 181 A 360 DIAS | 2,723,288.82 |
| 210325 | DE MAS DE 361 DIAS | 824,538.40 |
| CÓDIGO | DESCRIPCIÓN | TOTAL |
| 3 | PATRIMONIO | 1,814,310.45 |
| 31 | CAPITAL SOCIAL | 626,726.93 |
| 3103 | APORTE DE LOS SOCIOS | 626,726.93 |
| 310305 | APORTE DE SOCIOS | 626,726.93 |
| 33 | RESERVAS | 1,125,909.40 |
| CÓDIGO | DESCRIPCIÓN | TOTAL |
| 71 | CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS | 302,195.47 |
| 7103 | ACTIVOS CASTIGADOS | 177,679.91 |
| 710310 | CARTERA DE CREDITOS | 177,679.91 |
| 7107 | CARTERA DE CREDITOS Y OTROS ACTIVOS EN DEMANDA JUDICIAL | 375.66 |
| 710720 | CARTERA DE MICROCRÉDITO | 375.66 |
| 7109 | INTERESES, COMISIONES E INGRESOS EN SUSPENSO | 19,139.90 |
| 710910 | CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO | 741.03 |
| 710920 | CARTERA DE MICROCRÉDITO | 18,398.87 |
| 7190 | OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS | 105,000.00 |
| 719005 | COBERTURA DE SEGUROS | 105,000.00 |
| 74 | CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS | -17,706,902.69 |
| 7401 | VALORES Y BIENES RECIBIDOS DE TERCEROS | -17,704,556.78 |
| 740105 | EN COBRANZA | -9,679,488.79 |
| 740110 | DOCUMENTOS EN GARANTIA | -7,669,181.99 |
| 740120 | BIENES INMUEBLES EN GARANTIA | -355,886.00 |
| 7414 | PROVISIONES CONSTITUIDAS | -2,345.91 |
| 741423 | PROV.GENER.VOLUNT.CARTERA MICROCRÉDITO | -2,345.91 |
| PASIVO + PATRIMONIO + UTILIDAD: | | \$19,041,935.18 |

**Matriz
Ambato**
Bolivar 7-22 y Ayllón
Edificio Credi Ya
03 242 7433

**Agencia
Quito**
Av Mariscal Sucre
59-350 y Caranqui
02 392 2162

**Agencia
Riobamba**
Av Jose Veloz y
Carabobo (Esquina)
03 392 6217

**Agencia
Macas**
Calle Bolivar entre
Amazonas y Soasti
03 392 8100

**Agencia
Guayaquil**
Av Machala entre 09
de Octubre y Hurtado
099 142 4113


**Agencia
Ibarra**
Obispo Mosquera
y Calixto Miranda
099 394 0973

www.crediya.fin.ec

Pág. 1/2

Anexo 9 Estado de Resultados 2021



| | | |
|---|--|--|
|  | ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS DICIEMBRE 2021 | CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO. |
|---|--|--|

| CÓDIGO | DESCRIPCIÓN | TOTAL |
|--------------|--|--|
| 4 | GASTOS | 2,081,651.61 |
| 4.1 | INTERESES CAUSADOS | 907,313.62 |
| 4.1.01 | OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO | 826,332.73 |
| 4.1.01.15 | DEPOSITOS DE AHORRO | 56,013.69 |
| 4.1.01.30 | DEPOSITOS A PLAZO | 770,319.04 |
| 4.1.03 | OBLIGACIONES FINANCIERAS | 80,980.89 |
| 4.1.03.10 | OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL PAIS Y DEL SECTOR POPULAR Y SOLIDARIO | 45,151.14 |
| 4.1.03.45 | OBLIGACIONES CON ENTIDADES DEL SECTOR PUBLICO | 35,829.75 |
| 4.2 | COMISIONES CAUSADAS | 488.93 |
| 4.2.90 | VARIAS | 488.93 |
| 4.2.90.05 | GARANTIA CONAFIPS | 488.93 |
| 4.4 | PROVISIONES | 121,670.01 |
| 4.4.01 | INVERSIONES | 10,352.10 |
| 4.4.01.05 | PROVISION DE INVERSIONES | 10,352.10 |
| 4.4.02 | CARTERA DE CREDITOS | 83,184.30 |
| 4.4.02.20 | CRÉDITO DE CONSUMO | 10,197.81 |
| 4.4.02.40 | MICROCREDITO | 72,986.49 |
| 4.4.03 | CUENTAS POR COBRAR | 4,625.87 |
| 4.4.03.05 | PROVISION CUENTAS POR COBRAR | 4,625.87 |
| 4.4.05 | OTROS ACTIVOS | 23,507.74 |
| 4.4.05.05 | PROVISIÓN OTROS ACTIVOS | 23,507.74 |
| 4.5 | GASTOS OPERACION | 1,023,131.49 |
| 4.5.01 | GASTOS DE PERSONAL | 538,565.77 |
| 4.5.01.05 | REMUNERACIONES MENSUALES | 252,899.16 |
| 4.5.01.10 | BENEFICIOS SOCIALES | 34,345.14 |
| 4.5.01.20 | APORTES AL IESS | 31,978.65 |
| 4.5.01.35 | FONDO DE RESERVA IESS | 5,961.85 |
| 4.5.01.90 | OTROS | 213,360.97 |
| 4.5.02 | HONORARIOS | 60,910.98 |
| 4.5.02.05 | DIRECTORES | 8,254.30 |
| 4.5.02.10 | HONORARIOS PROFESIONALES | 52,656.68 |
| 4.5.03 | SERVICIOS VARIOS | 229,492.65 |
| 4.5.03.05 | MOVILIZACION, FLETES Y EMBALAJES | 7,876.05 |
| 4.5.03.10 | SERVICIOS DE GUARDIANIA | 1,036.78 |
| 4.5.03.15 | PUBLICIDAD Y PROPAGANDA | 103,051.62 |
| 4.5.03.20 | SERVICIOS BASICOS | 22,314.65 |
| 4.5.03.25 | SEGUROS | 5,853.65 |
| 4.5.03.30 | ARRENDAMIENTOS | 59,184.21 |
| 4.5.03.90 | OTROS SERVICIOS | 30,175.69 |
| 4.5.04 | IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS | 68,888.14 |
| 4.5.04.05 | IMPUESTOS FISCALES | 5,700.00 |
| 4.5.04.10 | IMPUESTOS MUNICIPALES | 4,161.02 |
| 4.5.04.15 | APORTE A LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA | 8,538.92 |
| 4.5.04.21 | APORTE AL COSEDE POR PRIMA VARIABLE | 50,433.90 |
| 4.5.04.90 | IMPUESTOS Y APORTES PARA OTROS ORGANISMOS E INSTITUCIONES | 54.30 |
| 4.5.05 | DEPRECIACIONES | 41,221.06 |
| 4.5.05.15 | EDIFICIOS | 23,943.58 |
| 4.5.05.25 | MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA | 3,976.70 |
| 4.5.05.30 | EQUIPOS DE COMPUTACION | 8,030.14 |
| 4.5.05.35 | UNIDADES DE TRANSPORTE | 5,270.64 |
| 4.5.06 | AMORTIZACIONES | 19,750.96 |
| 4.5.06.10 | GASTOS DE CONSTITUCION Y ORGANIZACION | 1,827.03 |
| 4.5.06.15 | GASTOS DE INSTALACION | 1,842.61 |
| 4.5.06.20 | ESTUDIOS | 3,000.00 |
| 4.5.06.25 | PROGRAMAS DE COMPUTACION | 1,179.80 |
| 4.5.06.30 | GASTOS DE ADECUACION | 11,562.52 |
| 4.5.06.90 | OTROS | 399.00 |
| 4.5.07 | OTROS GASTOS | 64,301.93 |
| 4.5.07.05 | SUMINISTROS DIVERSOS | 33,354.13 |
| 4.5.07.10 | DONACIONES | 228.90 |
| 4.5.07.15 | MANTENIMIENTO Y REPARACIONES | 16,421.57 |
| 4.5.07.90 | OTROS | 14,297.33 |
| 4.8,10 | PARTICIPACION A EMPLEADOS | 12,019.68 |
| 4.8,15 | IMPUESTO A LA RENTA | 17,027.88 |
| 5 | INGRESOS | 2,132,735.27 |
| 5.1 | INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS | 2,090,402.60 |
| 5.1.01 | DEPOSITOS | 42,424.27 |
| 5.1.01.10 | DEPOSITOS EN INSTITUCIONES FINANCIERAS E INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO | 42,424.27 |
| 5.1.03 | INTERESES Y DESCUENTOS DE INVERSIONES EN TITULOS VALORES | 46,442.21 |
| 5.1.03.15 | MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO | 46,442.21 |
| 5.1.04 | INTERES Y DESCUENTOS DE CARTERA DE CREDITO | 2,001,536.12 |
| 5.1.04.10 | CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO | 117,322.76 |
| 5.1.04.20 | CARTERA DE MICROCREDITO | 1,862,309.45 |
| 5.1.04.50 | DE MORA | 21,903.91 |
| 5.2 | COMISIONES GANADAS | 4,048.08 |
| 5.2.90 | OTRAS | 4,048.08 |
| 5.2.90.02 | COMISIONES PAGO AGIL | 4,048.09 |
| 5.4 | INGRESOS POR SERVICIOS | 22,768.37 |
| 5.4.90 | OTROS SERVICIOS | 22,768.37 |
| 5.4.90.05 | TARIFADOS CON COSTO MAXIMO | 22,768.37 |
| 5.6 | OTROS INGRESOS | 15,516.22 |
| 5.6.04 | RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS | 13,846.24 |
| 5.6.04.05 | DE ACTIVOS CASTIGADOS | 3,062.74 |
| 5.6.04.10 | REVERSION DE PROVISIONES | 10,783.50 |
| 5.6.90 | OTROS | 1,669.98 |
| 5.6.90.05 | EMISION DE CERTIFICADOS CLIENTE | 1,037.68 |
| 5.6.90.90 | OTROS INGRESOS | 632.30 |
| Total | | |
| | | Resultado (Utilidad): 51,083.66 |

Matriz Ambato
Bolívar 7-22 y Ayllón
Edificio Credi Ya
03 242 7433

Agencia Quito
Av Mariscal Sucre
59-350 y Caranqui
02 392 2162

Agencia Riobamba
Av Jose Veloz y
Carabobo (Esquina)
03 392 6217

Agencia Macas
Calle Bolívar entre
Amazonas y Soasti
03 392 8100

Agencia Guayaquil
Av Machala entre 09
de Octubre y Hurtado
099 142 4113

Agencia Ibarra
Obispo Mosquera
y Calixto Miranda
099 394 0973

www.crediYa.fin.ec

Anexo 10 Balance General 2022

| | | |
|---|---|--|
|  | BALANCE GENERAL DICIEMBRE 2022 | Código Orgánico Monetario y Financiero |
|---|---|--|

| CÓDIGO | DESCRIPCIÓN | TOTAL |
|--------|---|---------------|
| 1 | ACTIVO | 35.001.348,08 |
| 11 | FONDOS DISPONIBLES | 2.478.919,67 |
| 1101 | Caja | 182.689,65 |
| 110105 | Efectivo | 180.289,65 |
| 110110 | Caja chica | 2.400,00 |
| 1103 | Bancos y otras entidades financieras | 2.296.230,02 |
| 110305 | Banco Central del Ecuador | 403.477,63 |
| 110310 | Entidades del sector financiero público y privado | 695.944,64 |
| 110320 | Entidades del sector financiero popular y solidario | 1.196.807,75 |
| 13 | INVERSIONES | 2.936.629,52 |
| 1305 | Mantenidas hasta su vencimiento de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario | 2.967.020,24 |
| 130550 | De 1 a 30 días sector financiero popular y solidario | 1.147.381,50 |
| 130555 | De 31 a 90 días sector financiero popular y solidario | 1.819.638,74 |
| 1399 | (Provisión para inversiones) | -30.390,72 |
| 139910 | (Provisión general para inversiones) | -30.390,72 |
| 14 | CARTERA DE CRÉDITOS | 27.018.118,33 |
| 1402 | Cartera de crédito de consumo por vencer | 1.982.408,65 |
| 1404 | Cartera de microcrédito por vencer | 25.167.654,19 |
| 1426 | Cartera de crédito de consumo que no devenga intereses | 2.696,35 |
| 1428 | Cartera de microcrédito que no devenga intereses | 203.361,87 |
| 1450 | Cartera de crédito de consumo vencida | 20.489,54 |
| 1452 | Cartera de microcrédito vencida | 183.686,37 |
| 1499 | (Provisiones para créditos incobrables) | -542.178,64 |
| 16 | CUENTAS POR COBRAR | 335.391,08 |
| 1602 | Intereses por cobrar inversiones | 26.772,26 |
| 1603 | Intereses por cobrar de cartera de créditos | 313.862,64 |
| 1614 | Pagos por cuenta de socios | 8.253,27 |
| 1690 | Cuentas por cobrar varias | 27.318,04 |
| 169090 | Otras | 25.207,19 |
| 1699 | (Provisión para cuentas por cobrar) | -40.815,13 |
| 18 | PROPIEDADES Y EQUIPO | 1.771.661,94 |
| 1801 | Terrenos | 180.807,16 |
| 180101 | TERRENOS | 180.807,16 |
| 1802 | Edificios | 428.738,86 |
| 180205 | EDIFICIOS Y OTROS LOCALES | 428.738,86 |
| 1803 | Construcciones y remodelaciones en curso | 840.150,09 |
| 1805 | Muebles, enseres y equipos de oficina | 202.634,21 |
| 180501 | MUEBLES DE OFICINA | 157.711,97 |
| 180502 | EQUIPO DE OFICINA | 44.922,24 |
| 1806 | Equipos de computación | 171.824,21 |
| 180601 | EQUIPO DE COMPUTO | 171.824,21 |
| 1807 | Unidades de transporte | 67.950,03 |
| 180710 | VEHICULOS | 67.950,03 |
| 1899 | (Depreciación acumulada) | -120.442,62 |
| 189905 | (Edificios) | -33.594,74 |
| 189915 | (Muebles, enseres y equipos de oficina) | -25.530,60 |
| 189920 | (Equipos de computación) | -36.942,66 |
| 189925 | (Unidades de transporte) | -24.374,62 |
| 19 | OTROS ACTIVOS | 460.627,54 |
| 1901 | Inversiones en acciones, participaciones y aportaciones | 15.071,55 |
| 190125 | En organismos de integración cooperativa | 15.071,55 |
| 1904 | Gastos y pagos anticipados | 25.809,00 |
| 190490 | Otros gastos y pagos anticipados | 25.809,00 |
| 1905 | Gastos diferidos | 372.351,88 |
| 190599 | (Amortización acumulada gastos diferidos) | -103.494,43 |
| 1906 | Materiales, mercaderías e insumos | 39.503,34 |
| 190615 | Proveeduría | 39.503,34 |
| 1990 | Otros | 17.565,30 |
| 199010 | Otros impuestos | 7.945,83 |
| 199090 | Varias | 9.619,47 |
| 1999 | (Provisión para otros activos irre recuperables) | -9.673,53 |





BALANCE GENERAL DICIEMBRE 2022

Código Orgánico
Monetario y
Financiero


| CÓDIGO | DESCRIPCIÓN | TOTAL |
|--------|---|---------------|
| 2 | PASIVOS | 31.384.938,67 |
| 21 | OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO | 25.049.025,32 |
| 2101 | Depósitos a la vista | 4.941.657,53 |
| 210135 | Depósitos de ahorro | 4.941.657,53 |
| 2103 | Depósitos a plazo | 20.107.367,79 |
| 25 | CUENTAS POR PAGAR | 576.813,19 |
| 2501 | Intereses por pagar | 479.853,08 |
| 2503 | Obligaciones patronales | 39.633,86 |
| 250310 | Beneficios Sociales | 19.906,60 |
| 250315 | Aportes al IESS | 19.727,26 |
| 2504 | Retenciones | 19.715,96 |
| 250405 | Retenciones fiscales | 19.715,96 |
| 2506 | Proveedores | 1.204,83 |
| 250605 | PROVEEDORES LOCALES | 1.204,83 |
| 2590 | Cuentas por pagar varias | 36.405,46 |
| 259090 | Otras cuentas por pagar | 36.405,46 |
| 26 | OBLIGACIONES FINANCIERAS | 5.758.968,31 |
| 2602 | Obligaciones con instituciones financieras del país y sector financiero popular y solidario | 365.695,34 |
| 2606 | Obligaciones con entidades financieras públicas | 5.393.272,97 |
| 29 | OTROS PASIVOS | 131,85 |
| 2990 | Otros | 131,85 |
| 299005 | Sobrantes de caja | 131,85 |
| CÓDIGO | DESCRIPCIÓN | TOTAL |
| 3 | PATRIMONIO | 3.616.409,41 |
| 31 | CAPITAL SOCIAL | 1.620.640,39 |
| 3103 | Aportes de socios | 1.620.640,39 |
| 310305 | APORTE DE SOCIOS | 1.620.640,39 |
| 33 | RESERVAS | 1.938.478,53 |
| 3301 | Fondo Irrepartible de Reserva Legal | 1.929.682,00 |
| 330105 | Reserva legal Irrepartible | 1.929.682,00 |
| 3303 | Especiales y Facultativas | 8.796,53 |
| 330310 | PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES | 8.796,53 |
| 34 | OTROS APORTES PATRIMONIALES | 10.590,46 |
| 3401 | Acuerdos transaccionales | 10.590,46 |
| 340101 | OTROS | 10.590,46 |
| 36 | RESULTADOS | 46.700,03 |
| 3603 | Utilidad o excedente del ejercicio | 46.700,03 |
| 360305 | UTILIDAD DEL EJERCICIO | 46.700,03 |



www.crediya.fin.ec

#Confianza Honramos tu

Estado de Resultados 2022

|  | | ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANACIAS DICIEMBRE 2022 | Código Orgánico Monetario y Financiero |
|---|---|---|--|
| CÓDIGO | DESCRIPCIÓN | TOTAL | |
| 4 | GASTOS | 4.062.569,22 | |
| 4.1 | INTERESES CAUSADOS | 1.721.718,76 | |
| 4.1.01 | Obligaciones con el público | 1.482.920,63 | |
| 4.1.01.15 | Depósitos de ahorro | 85.384,44 | |
| 4.1.01.30 | Depósitos a plazo | 1.397.536,19 | |
| 4.1.03 | Obligaciones financieras | 238.798,13 | |
| 4.1.03.10 | Obligaciones con entidades financieras del país | 51.116,89 | |
| 4.1.03.45 | OBLIGACIONES CON ENTIDADES DEL SECTOR PUBLICO | 187.681,24 | |
| 4.2 | COMISIONES CAUSADAS | 1.714,76 | |
| 4.2.90 | Varias | 1.714,76 | |
| 4.2.90.05 | GARANTIA CONAFIPS | 1.714,76 | |
| 4.4 | PROVISIONES | 308.741,77 | |
| 4.4.02 | Cartera de créditos | 291.838,40 | |
| 4.4.02.20 | Crédito de consumo | 24.898,47 | |
| 4.4.02.40 | Microcrédito | 266.939,93 | |
| 4.4.03 | Cuentas por cobrar | 16.903,37 | |
| 4.4.03.05 | PROVISION INTERES DE CARTERA DE CREDITO | 16.903,37 | |
| 4.5 | GASTOS DE OPERACIÓN | 2.030.393,93 | |
| 4.5.01 | Gastos de personal | 1.079.225,28 | |
| 4.5.01.05 | Remuneraciones mensuales | 603.262,97 | |
| 4.5.01.10 | Beneficios sociales | 92.545,61 | |
| 4.5.01.20 | Aportes al IESS | 81.944,12 | |
| 4.5.01.35 | Fondo de reserva IESS | 17.229,51 | |
| 4.5.01.90 | Otros | 284.243,07 | |
| 4.5.02 | Honorarios | 72.525,23 | |
| 4.5.02.05 | Consejos | 15.676,20 | |
| 4.5.02.10 | Honorarios profesionales | 56.849,03 | |
| 4.5.03 | Servicios varios | 499.220,38 | |
| 4.5.03.05 | Movilización, fletes y embalajes | 22.310,78 | |
| 4.5.03.10 | Servicios de guardiana | 64.334,59 | |
| 4.5.03.15 | Publicidad y propaganda | 144.286,37 | |
| 4.5.03.20 | Servicios básicos | 39.647,42 | |
| 4.5.03.25 | Seguros | 8.184,20 | |
| 4.5.03.30 | Arrendamientos | 161.497,73 | |
| 4.5.03.90 | Otros servicios | 58.959,29 | |
| 4.5.04 | Impuestos, contribuciones y multas | 120.291,19 | |
| 4.5.04.10 | Impuestos Municipales | 6.018,48 | |
| 4.5.04.15 | Aportes a la SEPS | 16.948,67 | |
| 4.5.04.21 | Aportes al COSEDE por prima variable | 93.299,78 | |
| 4.5.04.90 | Otros impuestos y contribuciones | 4.024,26 | |
| 4.5.05 | Depreciaciones | 41.039,20 | |
| 4.5.05.25 | Muebles, enseres y equipos de oficina | 10.960,53 | |
| 4.5.05.30 | Equipos de computación | 18.441,43 | |
| 4.5.05.35 | Unidades de transporte | 11.637,24 | |
| 4.5.06 | Amortizaciones | 67.678,91 | |
| 4.5.06.10 | Gastos de constitución y organización | 14.795,16 | |
| 4.5.06.15 | Gastos de instalación | 1.842,60 | |
| 4.5.06.20 | Estudios | 3.000,00 | |
| 4.5.06.25 | Programas de computación | 10.345,26 | |
| 4.5.06.30 | Gastos de adecuación | 32.911,72 | |
| 4.5.06.90 | Otros | 4.784,17 | |
| 4.5.07 | Otros gastos | 150.413,74 | |
| 4.5.07.05 | Suministros diversos | 55.221,07 | |
| 4.5.07.10 | Donaciones | 2.500,00 | |
| 4.5.07.15 | Mantenimiento y reparaciones | 22.904,18 | |
| 4.5.07.90 | Otros | 69.788,49 | |
| TOTAL GASTOS: | | 18.399.942,63 | |





ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANACIAS DICIEMBRE 2022

Código Orgánico
Monetario y
Financiero

| CÓDIGO | DESCRIPCIÓN | TOTAL |
|-----------|---|---------------|
| 5 | INGRESOS | 4.109.269,25 |
| 5.1 | INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS | 4.043.246,50 |
| 5.1.01 | Depósitos | 47.554,23 |
| 5.1.01.10 | Depósitos en entidades financieras públicas, privadas y del sector financiero popular y solidario | 47.554,23 |
| 5.1.03 | Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores | 109.391,87 |
| 5.1.03.10 | Disponibles para la venta | 149,60 |
| 5.1.03.15 | Mantenidas hasta el vencimiento | 109.242,27 |
| 5.1.04 | Intereses y descuentos de cartera de créditos | 3.886.300,40 |
| 5.1.04.10 | Cartera de crédito de consumo | 220.214,51 |
| 5.1.04.20 | Cartera de microcrédito | 3.628.489,08 |
| 5.1.04.50 | De mora | 37.596,81 |
| 5.2 | COMISIONES GANADAS | 6.736,62 |
| 5.2.90 | Otras | 6.736,62 |
| 5.2.90.02 | COMISIONES PAGO AGIL | 6.527,57 |
| 5.2.90.10 | COMISIONES WESTER UNION | 3,57 |
| 5.2.90.15 | COMISIONES RIA BCE | 18,90 |
| 5.2.90.20 | COMISIONES MONEYGRAND | 186,58 |
| 5.4 | INGRESOS POR SERVICIOS | 53.629,03 |
| 5.4.90 | Otros servicios | 53.629,03 |
| 5.4.90.05 | Tarifados con costo máximo | 53.629,03 |
| 5.6 | OTROS INGRESOS | 5.657,10 |
| 5.6.04 | Recuperaciones de activos financieros | 5.410,04 |
| 5.6.04.05 | De activos castigados | 5.410,04 |
| 5.6.90 | Otros | 247,06 |
| 5.6.90.90 | OTROS INGRESOS | 247,06 |
| | TOTAL INGRESOS: | 16.653.309,23 |
| | Total | |
| | Resultado (Utilidad): | 46.700,03 |



www.crediya.fin.ec

#Confianza Honramos tu