



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

TÍTULO DEL PROYECTO

**EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COAC POLICÍA NACIONAL
LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERÍODO 2017.**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

AUTORA

SHIRLEY DAYANARA RIVERA FAJARDO

TUTOR

Ms. Jhony Rodrigo Zavala Heredia

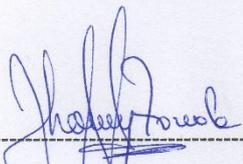
RIOBAMBA-ECUADOR

2018

INFORME DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor, y luego de haber revisado el desarrollo de la investigación elaborada por la Srta. Shirley Dayanara Rivera Fajardo, tengo a bien informar que el trabajo indicado, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluado por el Tribunal designado.

Riobamba, 15 de Septiembre de 2018

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jhony Rodrigo Zavala Heredia', is written over a horizontal dashed line.

Ms. Jhony Rodrigo Zavala Heredia

TUTOR

CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO

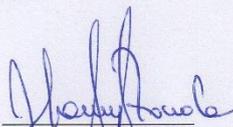


Los miembros del Tribunal de Graduación del proyecto de investigación titulado: "EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COAC POLICÍA NACIONAL LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERÍODO 2017.", presentado por la Srta. Shirley Rivera y dirigida por el Ms. Jhony Rodrigo Zavala Heredia.

Una vez presentada la defensa oral y revisado el informe final del proyecto de investigación con fines de graduación escrito, en la cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas remite la presente para uso y custodio en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas.

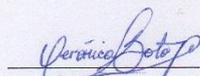
Para constancia de lo expuesto firman:

Ms. Jhony Zavala
Tutor


Firma

10
Nota

Ms. Verónica Soto
Miembro 1


Firma

9
Nota

Ms. Marco Moreno
Miembro 2


Firma

10
Nota

Calificación 9.66 (sobre 10)

DERECHOS DE AUTOR

“La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Graduación, nos corresponde exclusivamente a: Srta. Shirley Dayanara Rivera Fajardo y al Ms. Jhony Rodrigo Zavala Heredia, y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo”


Shirley Dayanara Rivera Fajardo
C.I 060404483-4

AGRADECIMIENTO

A Jehová Dios por haberme dado la vida y permitirme lograr vencer los obstáculos que se han presentado en mi camino. A mis queridos padres Anita y Flavio, que con sus esfuerzos y sacrificios siempre estuvieron apoyándome y guiándome en todo momento porque gracias a ellos he podido cumplir una meta más en mi vida. A mi Hermana Stefanny y mi Cuñado Andrés, mis sobrinas Eileen, Dafne que día a día me alentaron y contribuyeron para lograr alcanzar mi meta.

A mi Tutor, Ms. Jhony Rodrigo Zavala Heredia, por su experiencia, paciencia, conocimientos y tiempo quien supo orientarme de la mejor manera. Finalmente, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Policía Nacional” Ltda., de la ciudad de Riobamba y al Jefe de Negocios e Inversiones Ing. Andrés González, por haberme brindado la oportunidad de realizar mí proyecto de investigación en la institución, gracias infinitas.

Shirley Dayanara Rivera Fajardo

DEDICATORIA

Este proyecto lo dedico a mi papá Flavio y de manera especial a mi mami Anita ya que, con su amor, cariño y comprensión me impulsó a seguir adelante día tras día. A mi Hermana Stefanny mis sobrinas Eileen y Dafne que me brindaron su apoyo y la fuerza para seguir adelante.

Shirley Dayanara Rivera Fajardo

ÍNDICE GENERAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO	i
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
1.- INTRODUCCIÓN.....	1
2.-PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
2.1.- Justificación.....	2
3.-OBJETIVOS.....	3
3.1.- General.....	3
3.2.- Específicos.....	3
4.- ESTADO DEL ARTE RELACIONADO A LA TEMÁTICA O MARCO TEÓRICO.....	3
4.1.- Marco Teórico	4
4.1.1.- Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	4
4.1.2.- Cartera de Crédito.....	4
4.1.3.- Examen Especial.....	4
4.2.- Las Fases del Examen Especial	5
4.2.1.- Planificación	5
4.2.2.- Ejecución	5
4.2.3.- Comunicación de Resultados.....	6
4.3.- El Informe de Auditoría.....	7
4.3.1.- Requisitos y Cualidades del Informe.....	7
4.4.1.- Métodos de Evaluación del Control Interno.....	7
4.5.- Generalidades de la COAC Policía Nacional Ltda.....	8
4.5.1.- Reseña Histórica	8
4.5.2.- Base Legal	8
4.5.3.- Misión.....	9
4.5.4.- Visión.....	9
4.5.5.- Organigrama de la Cooperativa Policía Nacional	9
4.5.6.- Productos y Servicios	11

4.6.- Requisitos para la obtención de Créditos	12
4.6.1.- Requisitos generales	12
4.6.2.- Requisitos específicos.....	12
5.- METODOLOGÍA.....	13
5.1.- Método.....	13
5.2.- Tipo de investigación.....	13
5.3.- Diseño.....	13
5.4.- Enfoque de la Investigación	13
5.5.-Nivel de Investigación	13
5.6.- Población y Muestra	14
5.6.1.- Determinación de la Población.....	14
5.6.2.- Determinación de la Muestra.....	14
5.7.- Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	16
5.7.1.- Determinación de la Técnica de recogida de información	16
5.7.2.- Determinación de los Instrumentos de recogida de Información	16
6.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN	16
6.1.- FASE I: Planificación Preliminar	16
6.2.- FASE II: Planificación Específica	20
6.3.- FASE III: Ejecución de la Auditoría	25
6.4.- FASE IV: Comunicación de Resultados	31
6.5.- Comprobación de la hipótesis.....	32
7.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	33
8.- BIBLIOGRAFÍA	35
9.- ANEXOS	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Principales Servicios COAC Policía Nacional	11
Tabla 2: Principales Productos Cooperativa Policía Nacional	11
Tabla 3: Población 1	14
Tabla 4: Población 2	14
Tabla 5: Tamaño de la Muestra	15
Tabla 6: Resultado Consolidado de la Aplicación de la Encuesta.....	18
Tabla 7: Matriz de Ponderación de Control Interno Componente Área de Crédito	21
Tabla 8: Calificación del Nivel de Confianza y Riesgo.....	22
Tabla 9: Matriz de Ponderación de Control Interno Componente Cartera de Crédito	23
Tabla 10: Calificación del Nivel de Confianza y Riesgo.....	24
Tabla 11: Cartera de Crédito.....	25
Tabla 12: Cálculo de la Provisión Cartera de Crédito	26
Tabla 13: Cartera de Crédito por Tipo de Préstamo	27
Tabla 14: Concentración de Cartera de Crédito	27
Tabla 15: Análisis de cumplimiento de ficha de crédito por parte del personal del Área de Crédito.....	54

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1: Cartera de Crédito últimos 3 años	2
Ilustración 2: Organigrama COAC Policía Nacional.....	10
Ilustración 3: Capacidad de Pago.....	29

RESUMEN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda. Tiene como propósito común poder ayudar económicamente a sus compañeros policías a través de los beneficios que brinda una entidad cooperativista. Un Examen especial verifica y evalúa una parte de las actividades referentes a la gestión financiera, administrativa y operativa con posterioridad a su ejecución mediante la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría.

La liquidez financiera de la Cooperativa Policía Nacional permite otorgar créditos inmediatos a los socios que lo solicitan, ya que los créditos son de fácil accesibilidad debido a la agilidad en los procedimientos y trámites crediticios sin mencionar que la tasa de interés activa es baja. El Examen Especial se ejecutó para reducir el incremento de la cartera de crédito. Tomando las referencias teóricas de la Auditoría, se analizó a los componentes área de crédito y cartera de crédito, para lo cual se aplicó métodos y procesos de Auditoría inherentes a cada una de las fases de auditoría que permitieron la obtención de información general de la cooperativa y la opinión de los empleados.

Mediante la aplicación del Cuestionario de Control Interno al área de crédito de la Cooperativa se determinó que existe un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo a pesar de ello estos resultados muestran que se incumplen ciertos parámetros de control y que se debe aplicar correctivos en aspectos relacionados como contar con capacitaciones y el suficiente personal en el área de crédito, revisión de las políticas crediticias.

Palabras clave: examen especial, área de crédito, cartera de crédito.

ABSTRACT

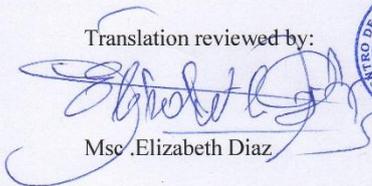
The Cooperativa de Ahorro y Credito Policia Nacional Ltda. Has the common purpose of being able to economically help its fellow police officers through the benefits provided by a cooperative entity. A Special Exam verifies and evaluates a part of the activities related to financial, administrative and operational management after its execution through the application of audit techniques and procedures.

The financial cash flow of the Cooperativa Policia Nacional allows granting immediate credits to the members who request it, since the loans are easily accessible due to the agility in the procedures and credit procedures without mentioning that the active interest rate is low. The Special Exam was executed to reduce the increase in the loan portfolio. Taking the audit theoretical references, the credit area and credit portfolio components were analyzed, for which audit methods and processes inherent to each of the audit phases were applied, which allowed obtaining the general information of the cooperative and the employees opinion.

Through the application of the Internal Control Questionnaire to the credit area of the Cooperative it was determined that there is a high level of confidence and a low risk level, despite this, these results show that certain control parameters are not met and that corrective measures must be applied in related aspects such as having training and sufficient personnel in the credit area, revision of credit policies.

Keywords: special exam, credit area, credit portfolio.

Translation reviewed by:



Msc. Elizabeth Diaz



1.- INTRODUCCIÓN

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., de la ciudad de Riobamba es una institución financiera privada y de carácter cerrada nace jurídicamente el 29 de junio de 1976, gracias a un grupo visionario de 35 caballeros de la paz. (Estatuto Social, 2016, pág.1)

Un Examen Especial es una auditoría de alcance limitado comprende la revisión de una parte de las operaciones efectuadas por la entidad mediante la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría. Un Examen Especial es una herramienta de ayuda pues garantiza a clientes y usuarios la confiabilidad de la información financiera.

El objetivo de la presente investigación es la realización de un Examen Especial para reducir el incremento de la cartera de crédito en la COAC Policía Nacional Ltda., de la ciudad de Riobamba, durante el período 2017. Para lo cual se aplicó métodos y procesos de Auditoría que permitieron analizar el proceso de otorgación y recuperación de un crédito, la consistencia en las operaciones y así reducir el incremento en la Cartera de Crédito, se analizaron factores internos como la no existencia del suficiente personal que cubra la demanda de trabajo que requiere el Área de Crédito.

2.-PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., gracias a los servicios que oferta ayuda financieramente a policías y familiares de policías, gracias a la aceptación que tuvo desde sus inicios la Cooperativa continua su crecimiento creando nuevas agencias a nivel nacional. Es el caso de la ciudad de Riobamba donde actualmente cuenta con 2465 socios.

La liquidez financiera de la Cooperativa Policía Nacional permite otorgar créditos inmediatos a los socios que lo solicitan, ya que los créditos son de fácil accesibilidad debido a la agilidad en los procedimientos y trámites crediticios sin mencionar que la tasa de interés activa es baja. Al haber realizado una observación se identificó que existen factores que influyen en el Área de Crédito: el incremento constante de socios, la apertura que ahora existe para los familiares de policías los mismos que pueden acceder a un crédito, así como también la no existencia del

personal necesario para cubrir la demanda de trabajo, la ausencia de procedimientos para dar el seguimiento necesario después del otorgamiento de un crédito, analizar si el crédito otorgado se utilizó para el fin requerido.

Se determinó que uno de los problemas más importantes que tiene la Cooperativa Policía Nacional está relacionado con la Cartera de Crédito, ya que, según datos de la Cooperativa Policía Nacional, muestra que existe un incremento en la Cartera de Crédito, se observa que el año 2017 existe un incremento del 62% en comparación con los años 2015 y 2016 donde se registra un 21% y 17% respectivamente, como se presenta en la Ilustración 1.

Ilustración 1: Cartera de Crédito últimos 3 años



Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC “Policía Nacional” Ltda., (2017)

Por lo tanto, en función a lo expuesto anteriormente, la investigación respondió a la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo el Examen Especial contribuyó a reducir el incremento de la Cartera de Crédito en la COAC Policía Nacional Ltda., de la ciudad de Riobamba, durante el período 2017?

2.1.- Justificación

El presente Examen Especial al Área de Crédito de la COAC Policía Nacional Ltda., de la ciudad de Riobamba tiene como objetivo principal reducir el incremento de la Cartera de Crédito durante el período 2017. La Cartera de Crédito es el activo más importante de una entidad financiera, de hecho, de ésta depende su crecimiento; es por eso que la realización del Examen Especial contribuye a determinar posibles desviaciones existentes.

En la Cooperativa Policía Nacional se han realizado auditorias en las que se han examinado a todas las áreas, sin embargo, no que se ha aplicado específicamente un Examen Especial al Área de Crédito por ello mediante la realización del Examen Especial se evaluó y examinó los componentes Área de Crédito y Cartera de Crédito, para poder conocer los puntos débiles.

3.-OBJETIVOS

3.1.- General

- Realizar el Examen Especial para reducir el incremento de la Cartera de Crédito en la COAC Policía Nacional Ltda., de la ciudad de Riobamba, durante el período 2017.

3.2.- Específicos

- Analizar el proceso de otorgación y recuperación de un Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Policía Nacional” Ltda., de la ciudad de Riobamba.
- Desarrollar las fases del Examen Especial en el Área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Policía Nacional” Ltda., de la ciudad de Riobamba.

4.- ESTADO DEL ARTE RELACIONADO A LA TEMÁTICA O MARCO TEÓRICO

Luego de revisar las diferentes fuentes bibliográficas de los trabajos de investigación relacionados con el tema se puede detallar los siguientes:

(Morales, 2017, pág. 32) En su Trabajo de investigación Titulado Examen Especial a la cuenta Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo de la ciudad de Riobamba, para determinar el índice de morosidad, durante el ejercicio fiscal 2015, con el objetivo evaluar el control y grado de confianza de la Cartera de Crédito manejada por la Cooperativa, concluyó que: Al efectuar el Examen Especial se encontró debilidades en el control y grado de confianza de la Cartera de Crédito manejada por la Cooperativa, por eso es indispensable analizar la capacidad de pago de los socios previo al otorgamiento de créditos de lo contrario se puede poner en riesgo el capital de la cooperativa.

En cambio (Sarmiento, 2013, pág. 69) en su Investigación Titulada Examen Especial al Rubro Cartera de Crédito aplicado a la Cooperativa Jardín Azuayo Agencia Cuenca, período fiscal 2013, con el objetivo determinar los saldos de la cartera de crédito presentados en los Estados

Financieros concluyó que: no solo es indispensable analizar la cuenta Cartera de Crédito vencida sino también al personal que labora en la entidad y maneja la misma, puesto que el no hacerlo se convierte en un factor negativo ya que se pone en riesgo a la cooperativa situación por la cual se debe adoptar las gestiones necesarias para capacitar al personal y que colabore en la recuperación de cartera.

Además el autor (Muñoz, 2016, pág. 10) Manifiesta que el entorno competitivo actual de las entidades financieras es muy diferente del existente hace unos 20 años representado por un incremento de la competencia financiera en los mercados, por ello las instituciones financieras diseñan nuevas estrategias con políticas de crédito acorde al avance del sistema crediticio y de la tecnología que les permitan consolidarse en el sector cooperativista.

Después de haber revisado todas las investigaciones se puede constatar que no existe una investigación relacionada con la realización del Examen Especial al Área de Crédito en la Cooperativa Policía Nacional de la ciudad de Riobamba, por lo tanto, es pertinente la siguiente investigación.

4.1.- Marco Teórico

4.1.1.- Cooperativas de Ahorro y Crédito

La ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario en su Art 81 menciona: que las cooperativas son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas con el objeto de realizar actividades financieras con sus socios, clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos por la Ley. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2014)

4.1.2.- Cartera de Crédito

Las carteras de crédito son fondos de préstamos que las entidades financieras, poseen y manejan. Las carteras de crédito son activos por los ingresos recurrentes que los pagos de préstamo crean. Sin embargo, una cartera de préstamos puede poner un negocio en peligro financiero, si muchos prestatarios no cumplen con los pagos. (Group, 2018)

4.1.3.- Examen Especial

Un examen verificará, estudiará y evaluará a una parte de las actividades relativas a la gestión financiera, administrativa, operativa y medio ambiental; con posterioridad a su ejecución,

aplicará las técnicas y procedimientos de auditoría, de la ingeniería o afines, o de las disciplinas específicas, de acuerdo a lo examinado se formulará el correspondiente informe final. (Informativos Contraloría General del Estado, 2016)

4.2.- Las Fases del Examen Especial

Según el Manual de Auditoría Financiera Gubernamental las fases para llevar a cabo un Examen Especial son:

- Planificación.
- Ejecución.
- Comunicación de resultados

4.2.1.- Planificación

La planificación es la primera fase del proceso de la auditoría y de su aplicación dependerá la eficiencia y efectividad en el logro de los objetivos propuestos, utilizando los recursos precisos. La planificación será cuidadosa y creativa, efectiva e imaginativa, considerará opciones y seleccionará los métodos más beneficiosos para realizar las tareas. (Manual de Auditoría Financiera Gubernamental, 2001, pág. 27)

Objetivo de la Planificación

El objetivo principal de la planificación, consiste en establecer adecuada y razonablemente los procedimientos de auditoría que se deben aplicar, cómo y cuándo se ejecutarán, para que se cumpla la actividad en forma eficiente y efectiva. (Manual de Auditoría Financiera Gubernamental, 2001, pág. 27)

Fases de la Planificación

- Orden de Trabajo y Carta de Presentación
- Planificación Preliminar
- Planificación Específica

4.2.2.- Ejecución

La fase de ejecución se inicia con la aplicación de los programas continúa con la obtención de información, la verificación de los resultados financieros, la identificación de los hallazgos y

las conclusiones por componentes la comunicación a la administración de la entidad es de vital importancia para solucionar los problemas y promover la eficiencia y la efectividad en sus operaciones. (Manual de Auditoría Financiera Gubernamental, 2001, pág. 205)

Objetivo de la Ejecución

Aplicar los programas se consigue la evidencia suficiente y competente para evidenciar la veracidad de los resultados obtenidos en cada componente examinado, de las afirmaciones contenidas en los informes de la entidad y de los asuntos objeto de la auditoría. (Manual de Auditoría Financiera Gubernamental, 2001, pág. 206)

Fases de la Ejecución

- Se pone en práctica el plan de auditoría y los procedimientos planificados a fin de conseguir suficiente evidencia que respalde la elaboración del informe.
- Evaluación de los riesgos inherentes y de control.
- Evaluación de los componentes y de las operaciones significativas. (Manual de Auditoría Financiera Gubernamental, 2001)

4.2.3.- Comunicación de Resultados

En el transcurso de una auditoría, los auditores tendrán constante comunicación con los servidores de la entidad u organismo bajo examen, facilitándoles la oportunidad para presentar pruebas documentadas, la comunicación de los resultados se la considera como la última fase de la auditoría. (Manual de Auditoría Financiera Gubernamental, 2001, pág. 257)

Objetivo de la Comunicación de Resultados

En esta fase se procede a la elaboración del informe, en donde el equipo de auditoría comunica a los funcionarios de la entidad auditada los resultados obtenidos durante todo el proceso de ejecución de la auditoría. (Manual de Auditoría Financiera Gubernamental, 2001, pág. 257)

Fases de la Comunicación de Resultados

- Convocatoria a la Conferencia Final
- Acta de Conferencia Final

4.3.- El Informe de Auditoría

El informe de auditoría es el producto final del trabajo del auditor en él se presentan las observaciones, conclusiones y recomendaciones sobre los hallazgos. (Manual de Auditoría Financiera Gubernamental, 2001, pág. 261)

4.3.1.- Requisitos y Cualidades del Informe

La preparación y presentación del informe de auditoría, reunirá las características que faciliten a los usuarios su comprensión y promuevan la efectiva aplicación de las acciones correctivas.

A continuación, se describen las cualidades de mayor relevancia tales como:

- Utilidad y oportunidad.
- Objetividad y perspectiva.
- Concisión.
- Precisión y razonabilidad
- Respaldo adecuado.
- Tono constructivo.
- Importancia del contenido.
- Claridad. (Manual de Auditoría Financiera Gubernamental, 2001)

4.4.- Control Interno

El control interno es un proceso, efectuado por la junta directiva, la gerencia y otro personal, diseñado para proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos relacionados con las operaciones, el reporte y los objetivos de cumplimiento. (COSO, 2014, pág. 5)

Objetivos del Control Interno

- Efectividad y eficiencia de operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

4.4.1.- Métodos de Evaluación del Control Interno

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

a) **Cuestionarios de Control Interno.** – Es un cuestionario estandarizado, para evaluar debilidades y fortalezas de lo que se está evaluando. (COSO, 2014)

b) **Narración escrita de Control Interno.** –Se refiere a narraciones de los procedimientos que describen ciclos de transacciones, que identifican los empleados que realizan diversas labores, los documentos preparados, los registros llevados y a la separación de funciones. (COSO, 2014)

c) **Diagrama de flujo del Control Interno.** - Es una representación simbólica de una serie de procedimientos lo cual es mostrado en secuencia, las operaciones del proceso que se describe. (COSO, 2014)

4.5.- Generalidades de la COAC Policía Nacional Ltda.

4.5.1.- Reseña Histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., nace jurídicamente el 29 de junio de 1976, gracias a un grupo visionario de 35 caballeros de la paz. El propósito común que los unió fue poder ayudar económicamente a sus compañeros policías a través de los beneficios que brinda una entidad cooperativista, por lo cual sustentándose en la filosofía de ayuda mutua y solidaria encontraron la respuesta adecuada a las necesidades de crecimiento dentro de la Policía Nacional. (CPN, 2018)

Posteriormente continúa su crecimiento y realiza las gestiones pertinentes para tener mayor cobertura creando nuevas agencias a nivel nacional debido a la gran aceptación que tuvo desde sus inicios. (CPN, 2018)

4.5.2.- Base Legal

La Cooperativa de AHORRO Y CRÉDITO “POLICÍA NACIONAL” LTDA., actualmente está funcionando en legal y debida forma, de acuerdo con su Estatuto Social sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario en cumplimiento de lo establecido en la Disposición Transitoria Primera de la ley de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y de conformidad con la regulación dictada para el efecto. (Estatuto Social, 2016)

4.5.3.- Misión

Fomentamos el desarrollo económico y social de nuestros socios, clientes y colaboradores, brindando productos financieros innovadores, ágiles, seguros, oportunos y con servicio de excelencia, para mejorar su calidad de vida. (CPN, 2018)

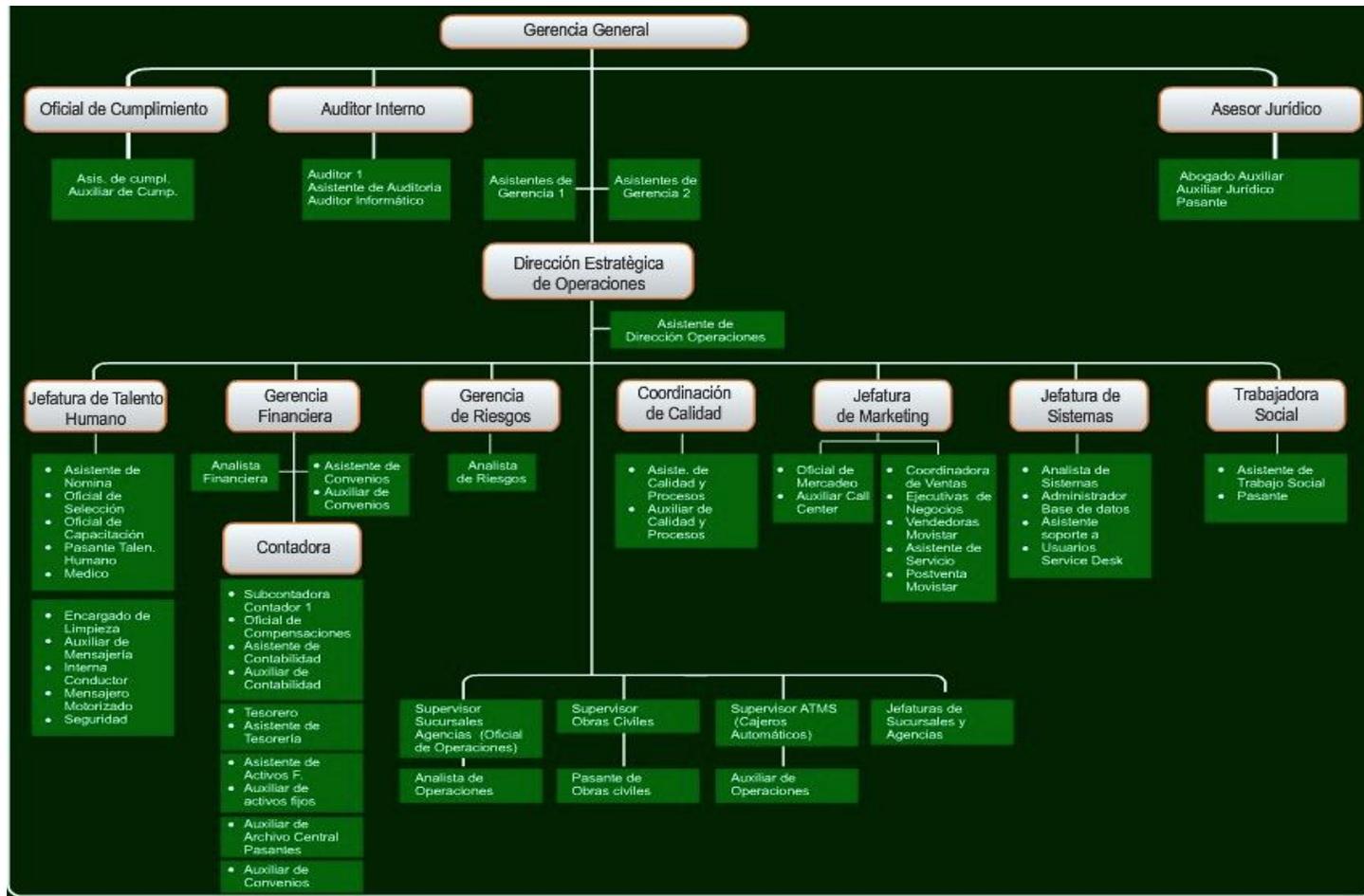
4.5.4.- Visión

En el 2020 seremos la Cooperativa pionera en la virtualización de productos y servicios financieros, integrando soluciones tecnológicas amigables para nuestros socios, clientes y colaboradores, donde cada contacto con nosotros sea una experiencia que supere sus expectativas. (CPN, 2018)

4.5.5.- Organigrama de la Cooperativa Policía Nacional

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “POLICÍA NACIONAL”

Ilustración 2: Organigrama COAC Policía Nacional



Fuente: COAC “Policía Nacional” Ltda., (2017)

4.5.6.- Productos y Servicios

Tabla 1: Principales Servicios COAC Policía Nacional

Ahorros	Ahorro a la vista, Plan mi Jubilación, Mis Fondos de Reserva, Plan mi Futuro, Chikiahorros, Acreditación de Sueldo, Cuenta mis Décimos
Créditos	Consumo Inmediato, Vivienda, Crédito Consumo Civiles, Crédito Consumo Plus, Anticipo de Sueldo, Microcrédito
Inversiones	Inversión a Plazo Fijo
Tarjetas	MasterCard Debit, Tarjeta de débito MasterCard Adicional, Tarjeta de Crédito, KeyCoop

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC “Policía Nacional” Ltda., (2017)

Tabla 2: Principales Productos Cooperativa Policía Nacional

Plan de Asistencia Médica Dental	Cobertura para consultas en Medicina General, exámenes clínicos
Pago de Servicios	Pago de Servicios Puntomático, Pago de Servicios Cooperativa Virtual
Ayuda Mutua	Cobertura Gastos Médicos y Enfermedades Catastróficas, Ayuda por nacimiento, Ayuda por Mortuoria
E- learning	Capacitación Virtual
Más Servicios CPN	Red de cajero, Transferencias en Efectivo, Red de Pagos CPN
Convenios	Servicios Exequiales, Seguros para la familia, Asesoría Legal

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC “Policía Nacional” Ltda., (2017)

4.6.- Requisitos para la obtención de Créditos

4.6.1.- Requisitos generales

- Copia de cédula de ciudadanía a color.
- Papeleta de votación o credencial de policía a color.
- Planilla de servicios básicos actualizada agua, luz o teléfono. (CPN, 2018)

4.6.2.- Requisitos específicos

Si cobra sueldo en la CPN:

- Policías activos o pasivos titular y garante: imprimirá el detalle del cobro de la CPN de las tres últimas acreditaciones.
- Familiares o empleados civiles de dependencias policiales titular y garante: estado de cuenta o roles de pago de los tres últimos meses, mecanizado del IESS y certificado de trabajo. (CPN, 2018)

No cobra sueldo en la CPN:

- Policías activos o pasivos: copia de los 3 últimos roles de pagos.
- Familiares o empleados civiles de dependencias policiales titular y garante: tres últimos roles de pago, mecanizado del IESS y certificado de trabajo. (CPN, 2018)

En caso de negocios propios:

- Copia de RUC o RISE.
- Tres últimas declaraciones.
- Certificado de la compañía en caso de transporte.
- Certificados Comerciales.
- Facturas de compras y venta.
- Fotos del negocio. (CPN, 2018)

5.- METODOLOGÍA

5.1.- Método

La investigación utilizó el método inductivo a través de este método, el problema fue estudiado de manera particular para llegar a establecer generalidades; es decir, se realizó un análisis al Área Crédito en la COAC Policía Nacional, de la ciudad de Riobamba, para determinar el incremento de la Cartera de Crédito durante el período 2017.

5.2.- Tipo de investigación

El tipo de investigación fue documental porque se requirió de registros, archivos y expedientes que contienen la información crediticia durante el período 2017, los mismos que permitieron conocer la situación actual de la Entidad y determinar los puntos débiles.

Y de campo porque el trabajo de investigación se efectuó en el Área de Crédito de la COAC Policía Nacional, se usaron como técnicas de recolección de datos la observación y encuesta.

5.3.- Diseño

La investigación no es experimental porque la información fue recolectada en el mismo lugar donde ocurren los hechos, en su ambiente natural es decir en el Área de Crédito de la COAC Policía Nacional sin sufrir manipulación o alteración alguna por parte del investigador.

5.4.- Enfoque de la Investigación

La investigación asumió un enfoque cualitativo y cuantitativo:

Cualitativo: porque se analizaron los documentos otorgados por la Cooperativa Policía Nacional mismos que contienen la información crediticia.

Cuantitativo: porque se recolectaron y analizaron datos con base en la muestra y el análisis estadístico.

5.5.- Nivel de Investigación

La investigación tiene un nivel descriptivo porque se observó y analizó situaciones y eventos efectuados dentro de la empresa en este caso los créditos, políticas y el comportamiento de los profesionales que desempeñan sus labores en el Área de Crédito de la Cooperativa Policía Nacional.

5.6.- Población y Muestra

5.6.1.- Determinación de la Población

La Población de la Investigación está constituida por las carpetas de los créditos otorgados durante el período 2017 y por el personal que labora en el Área de Crédito.

El tamaño de la población en cada una de ellas es la siguiente según las tablas 3 y 4

Tabla 3: Población 1

POBLACIÓN 1	
Descripción	Número
Carpetas de Créditos otorgados durante el período 2017	4267
Total	4267

Fuente: Elaboración propia con base en información de la COAC “Policía Nacional” Ltda., (2017)

Tabla 4: Población 2

POBLACIÓN 2	
Descripción	Número
Personal que labora en el Área de Crédito	3
Total	3

Fuente: Elaboración propia con base en información de la COAC “Policía Nacional” Ltda., (2017)

5.6.2.- Determinación de la Muestra

La investigación asumió el muestreo probabilístico. La población 1 corresponde a las Carpetas de Créditos otorgados durante el período 2017 dicho valor es mayor a 100 por ello fue necesario determinar el tamaño de la muestra para población finita utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p(1-p)N}{e^2(N) + Z^2 p(1-p)}$$

n: Tamaño de la muestra.

N: 4267

Z: Nivel de confianza; para el 90%, $Z = 1,90$

p: Posibilidad de ocurrencia de un evento, $p = 0,10$

q: Posibilidad de no ocurrencia de un evento, $q = 1 - p$; para el valor de p asignado anteriormente, $q = 0,5$

E: Error de la estimación, se considera el 5%, en ese caso $E = 0,05$

$$n = \frac{Z^2 p(1-p)N}{e^2(N) + Z^2 p(1-p)}$$

$$= \frac{(1,90)^2(0,5)(1-0,5)(4267)}{(0,10)^2(4267) + (1,90)^2(0,5)(1-0,5)}$$

n= 254

Tabla 5: Tamaño de la Muestra

Tipo de Población	Tamaño de Población	Tamaño de Muestra
Documentos: carpetas de créditos otorgados durante el período 2017.	4267	254
Personal: personal que labora en el Área de Crédito.	3	3

Fuente: Elaboración propia con base en información de la COAC “Policía Nacional” Ltda., (2017)

5.7.- Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

5.7.1.- Determinación de la Técnica de recogida de información

La investigación utilizó como técnica de investigación la observación y la encuesta:

La observación: porque se observaron las carpetas de créditos otorgados durante el período 2017 en la COAC Policía Nacional.

La encuesta: porque a través de un cuestionario aplicado al personal de la Cooperativa se investigó las acciones en cuanto a tiempos y movimientos en el Área de Crédito, información que ayudó a determinar posibles hallazgos.

5.7.2.- Determinación de los Instrumentos de recogida de Información

La investigación utilizó como instrumentos de recogida de información los siguientes:

La guía de observación: porque se destacó los puntos más importantes que fueron observados en las carpetas de crédito otorgados durante el período 2017 que sirvieron como una base para la redacción de posibles hallazgos.

El cuestionario: porque permitió obtener información indistintamente ya que no se evaluó solo a una persona sino a todo el personal que labora en el Área de Crédito para poder conocer las desviaciones y falencias existentes.

6.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1.- FASE I: Planificación Preliminar

En la Planificación Preliminar se aplicó una encuesta de visita preliminar para obtener un conocimiento más amplio de la entidad, con los resultados de la misma se elaboró un informe tomando en consideración las preguntas más relevantes.



**COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA
INFORME DE VISITA PRELIMINAR
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

IVP 1/4

Riobamba, 6 de Julio del 2018

Ing. Andrés González

**JEFE DE NEGOCIOS E INVERSIONES DE LA COAC POLICÍA NACIONAL
AGENCIA RIOBAMBA**

Presente:

Reciba un cordial saludo por parte de la firma de auditoría RIVERA & ASOCIADOS, me permito informarle a la vez que como parte del Examen Especial al Área de Crédito se ha procedido a efectuar una encuesta durante la visita preliminar a la Cooperativa que usted dirige, con el objetivo de obtener un conocimiento más amplio de la entidad, para la aplicación de la misma se tomó en consideración a toda la población, es decir a todo el personal que labora en la entidad, los resultados de la misma se darán a conocer en el informe adjunto en las siguientes páginas.

Atentamente

Shirley Rivera
AUDITORA



**COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA
INFORME DE VISITA PRELIMINAR
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

IVP 2/4

INTRODUCCIÓN

El presente informe se realiza con la finalidad de conocer cómo se encuentra la Institución de manera global, para lo cual se ha procedido a realizar una encuesta que determinará cual es la situación real de la misma.

ALCANCE

Para la realización del presente documento se ha considerado el período a auditar comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.

JUSTIFICACIÓN

En total se aplicaron 9 preguntas el resultado consolidado se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 6: Resultado Consolidado de la Aplicación de la Encuesta

PREGUNTA	RESPUESTA		TOTAL
	SI	NO	
1.- ¿La Cooperativa dispone de un manual de funciones para el Personal?	6	0	6
2.- ¿Cuenta la Cooperativa con Políticas y procedimientos de crédito?	6	0	6
3.- ¿Conoce todos los productos o servicios que ofrece la Cooperativa?	6	0	6
4.- ¿Conoce la misión, visión y objetivos de la Cooperativa?	6	0	6
5.- ¿Considera que la Cooperativa cuenta con el personal necesario para el cumplimiento de sus actividades?	2	4	6
6.- ¿La Cooperativa cuenta con un sistema para el registro de sus operaciones financieras?	6	0	6



**COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA
INFORME DE VISITA PRELIMINAR
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

IVP 3/4

7.- ¿Se realiza un control interno a la institución?	6	0	6
8.- ¿Anteriormente se ha realizado un Examen Especial al Área de Crédito de la Cooperativa?	1	5	6
9.- ¿Cree usted que es importante realizar un Examen Especial al Área de crédito de la Cooperativa?	2	4	6

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC “Policía Nacional” Ltda., (2017)

El presente informe servirá para obtener un conocimiento más amplio de la entidad, así como también para determinar la situación actual de la Cooperativa para lo cual se ha tomado en cuenta los puntos más relevantes:

¿Considera que la Cooperativa cuenta con el personal necesario para el cumplimiento de sus actividades?	Cantidad	%
SI	2	33
NO	4	67
TOTAL	6	100,00

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC “Policía Nacional” Ltda., (2017)

De acuerdo a la información obtenida se ha determinado lo siguiente:

De la encuesta realizada el 33% considera que la cooperativa cuenta con el personal necesario para el cumplimiento de sus actividades, mientras que el 67% considera que la cooperativa no cuenta con el personal suficiente.

¿Anteriormente se ha realizado un Examen Especial al Área de Crédito de la Cooperativa?	Cantidad	%
SI	1	17
NO	5	83
TOTAL	6	100,00

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC “Policía Nacional” Ltda., (2017)



**COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA
INFORME DE VISITA PRELIMINAR
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

IVP 4/4

De acuerdo a la información obtenida se ha determinado lo siguiente:

De la encuesta realizada el 17% afirma que se ha efectuado anteriormente un Examen Especial al Área de Crédito, mientras que el 83% afirma que no se realizado un Examen Especial al Área de Crédito de la Cooperativa.

¿Cree usted que es importante realizar un Examen Especial al Área de Crédito de la Cooperativa?	Cantidad	%
SI	4	67
NO	2	33
TOTAL	6	100,00

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC “Policía Nacional” Ltda., (2017)

De acuerdo a la información obtenida se ha determinado lo siguiente:

De la encuesta realizada el 67% afirma que, si es importante realizar un Examen Especial al Área de Crédito de la Cooperativa, mientras que el 33% afirma que no es necesario la realización de un Examen Especial.

ELABORADO POR: SR	FECHA: 2018-07-06
SUPERVISADO POR: JZ	FECHA: 2018-07-07

6.2.- FASE II: Planificación Específica

En la planificación específica se procedió a evaluar el Control Interno aplicado a los componentes Área de Crédito y Cartera de Crédito. La evaluación al Control Interno permitió conocer el nivel confianza y riesgo, para ello se asignó una ponderación de 10 para las respuestas afirmativas (SI), y si la respuesta es negativa (NO) se otorgó una calificación de 0, a continuación, se muestran los resultados.



**COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA
MATRIZ DE PONDERACIÓN DE CONTROL INTERNO
FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

MP 1/4

Tabla 7: Matriz de Ponderación de Control Interno Componente Área de Crédito

EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COAC POLICÍA NACIONAL LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERÍODO 2017.								
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO								
COMPONENTE: Área de Crédito								
N°-	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN					
			Asesora de Negocios e Inversiones N.- 1		Asesora de Negocios e Inversiones N.- 2		Asesor de Negocios e Inversiones N.- 3	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿El Área de Crédito de la Cooperativa Policía Nacional cuenta con un manual de crédito?	10	10	0	10	0	10	0
2	¿El Área de Crédito de la Cooperativa Policía Nacional cuenta con el personal necesario para la atención a socios ?	10	0	10	0	10	0	10
3	¿Se han realizado capacitaciones al Área de Crédito de la Cooperativa Policía Nacional?	10	0	10	0	10	0	10
4	¿Los responsables del Área Crédito de la Cooperativa Policía Nacional conocen cuales son los procesos y requisitos que se debe seguir previo el otorgamiento de un crédito?	10	10	0	10	0	10	0
5	¿Los responsables del Área Crédito de la Cooperativa Policía Nacional revisan que las solicitudes de los socios cumplan con todos los requisitos?	10	10	0	0	10	10	0
6	¿Los documentos manejados en el Área de Crédito están numerados y archivados?	10	10	0	10	0	0	10
7	¿ Se ha realizado capacitaciones sobre el sistema informático manejado por el Área de Crédito?	10	0	10	0	10	0	10
TOTAL		210	40	30	30	40	30	40

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC “Policía Nacional” Ltda., (2017)



**COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA
MATRIZ DE PONDERACIÓN DE CONTROL INTERNO
FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

MP 2/4

Tabla 8: Calificación del Nivel de Confianza y Riesgo

CALIFICACIÓN TOTAL :	CT	100
PONDERACIÓN TOTAL:	PT	210
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT*100	NC	47,61%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI=100%-NC%	RI	58,39%
CALIFICACIÓN DEL RIESGO:		ALTO

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

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC “Policía Nacional” Ltda., (2017)

CONCLUSIÓN:

En el componente Área de Crédito de la Cooperativa Policía Nacional agencia Riobamba, se ha determinado que existe un nivel de confianza del 47,61% lo cual es bajo, y un nivel de riesgo alto del 58,39%, debido a que no se cumplen con ciertas medidas de control, mencionadas a continuación:

- El personal que trabaja en el Área de Crédito no es el suficiente, es primordial contar con más personal ya que existe un incremento constante de socios y se necesita cubrir y cumplir con el trabajo.
- No se han realizado capacitaciones al área de crédito, la capacitación al personal es de vital importancia ya que permite mejorar los conocimientos y actitudes del personal de una empresa o negocio.
- Los Asesores de Negocios e Inversiones que trabajan en el Área Crédito revisan que las solicitudes de los socios cumplan con todos los requisitos, pero no en su totalidad.
- No se ha realizado capacitaciones sobre el sistema informático manejado por el Área de Crédito.

**COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA
MATRIZ DE PONDERACIÓN DE CONTROL INTERNO
FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

MP 3/4



Tabla 9: Matriz de Ponderación de Control Interno Componente Cartera de Crédito

EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COAC POLICÍA NACIONAL LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERÍODO 2017.								
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO								
COMPONENTE: Cartera de Crédito								
N°-	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN					
			Asesora de Negocios e Inversiones N.- 1		Asesora de Negocios e Inversiones N.- 2		Asesor de Negocios e Inversiones N.- 3	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿El Jefe de Negocios e Inversiones de la Cooperativa Policía Nacional aprueba las solicitudes de sus socios de manera oportuna?	10	10	0	10	0	10	0
2	¿Los créditos otorgados tanto a accionistas o administradores de la Cooperativa Policía Nacional son aprobados por el Consejo de Administración previo el informe del Comité de Crédito?	10	10	0	10	0	10	0
3	¿La Cooperativa Policía Nacional realiza notificaciones a los socios, días antes del vencimiento de sus cuotas ?	10	10	0	10	0	10	0
4	¿La Cooperativa Policía Nacional realiza reestructuración de la deuda como parte de la captación de recursos?	10	10	0	0	10	10	0
5	¿La Cooperativa Policía Nacional realiza la evaluación y calificación de cartera de manera oportuna ?	10	10	0	0	10	10	0
6	¿ La Cooperativa Policía Nacional provisiona el valor de cartera de acuerdo a la normativa vigente?	10	10	0	10	0	10	0
TOTAL		180	60	0	40	20	60	0

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC “Policía Nacional” Ltda., (2017)



**COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA
MATRIZ DE PONDERACIÓN DE CONTROL INTERNO
FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

MP 4/4

Tabla 10: Calificación del Nivel de Confianza y Riesgo

CALIFICACIÓN TOTAL :	CT	160
PONDERACIÓN TOTAL:	PT	180
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT*100	NC	88,88%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI=100%-NC%	RI	11,42%
CALIFICACIÓN DEL RIESGO:		MODERADO

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

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC “Policía Nacional” Ltda., (2017)

CONCLUSIÓN:

En el componente Cartera de Crédito de la Cooperativa Policía Nacional agencia Riobamba se ha determinado que existe un nivel de confianza del 88,88%, lo cual es alto y un nivel de riesgo bajo del 11,42%, sin embargo, no se cumplen con ciertas medidas de control, mencionadas a continuación:

- La Cooperativa si realiza reestructuración de la deuda, pero este beneficio no es para todos los socios ya que existe condiciones y parámetros que cumplir.
- Se realiza las provisiones de cartera de acuerdo a la normativa vigente pero no de manera oportuna.

ELABORADO POR: SR	FECHA: 2018-07-13
SUPERVISADO POR: JZ	FECHA: 2018-07-14

6.3.- FASE III: Ejecución de la Auditoría

En la ejecución se procedió a desarrollar los programas por componentes aplicando pruebas y técnicas de Auditoría que permitan la identificación de posibles hallazgos.



**COAC "POLICÍA NACIONAL" AGENCIA RIOBAMBA
CÉDULA SUMARIA
FASE III: EJECUCIÓN**

CS 1/2

CARTERA DE CRÉDITO

Tabla 11: Cartera de Crédito

CÓDIGO	CUENTA	SALDO ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 31/12/2017	SALDO BASE DE DATOS CARTERA DE CRÉDITO 2017
14.02	Cartera de consumo prioritario por vencer	\$ 432.628.008,95 ✓	\$ 432.628.008,95 ✓
14.26	Cartera de consumo prioritario que no devenga interés	\$ 3.300.650,31 ✓	\$ 3.300.650,31 ✓
14.50	Cartera de consumo prioritario Vencida	\$ 1.160.067,82 ✓	\$ 1.160.067,82 ✓
14.99	Provisión Cartera de Crédito	\$ -10.401.671,94 ✓	\$ -10.401.671,94 ✓
Total, Cartera de Crédito		Σ \$ 426.687.055,14 ✓	Σ \$ 426.687.055,14 ✓

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC "Policía Nacional" Ltda., (2017)

ANÁLISIS:

De acuerdo con la tabla 11, la cartera por vencer, se refiere a la cartera vigente o cartera sana que no tiene ningún atraso, mientras que la cartera que no devenga interés y la vencida significa que tienen atrasos en los pagos de sus cuotas. No se encontraron diferencias con los saldos arrojados en el Área de Crédito y los reflejados en el Estado de Situación Financiera, la Cooperativa dispone en mayor parte de la Cartera de Crédito de consumo.

✓ VERIFICADO ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Σ SUMATORIA



COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA
CÉDULA SUMARIA
FASE III: EJECUCIÓN

CS 2/2

Provisión de Cartera de Crédito

Provisión determinada por la Cooperativa	\$ 10.401.671.94 ✓
--	--------------------

Provisión Recalculada

Tabla 12: Cálculo de la Provisión Cartera de Crédito

Cartera de Consumo Prioritario por vencer	\$ 432.628.008,95
Cartera de Consumo Prioritario que no devenga interés	\$ 3.300.650,31
Cartera Improductiva	\$ 435.928.659,30
Porcentaje de Provisión aplicado por la Cooperativa para el período 2017	2,38%
Provisión Cartera de Crédito	\$ 10.401.671.94 ✓

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC “Policía Nacional” Ltda., (2017)

ANÁLISIS

La Provisión que aplica la Cooperativa, está dentro de lo que exige la Resolución No. 130-2015 F de octubre de 2015, de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, de acuerdo a la normativa se debe sumar Cartera de Consumo Prioritario por vencer más Cartera de Consumo Prioritario que no devenga interés, obteniendo Cartera Improductiva, a la Cartera Improductiva se la debe multiplicar por el porcentaje de Provisión aplicado por la Cooperativa para el período 2017, una vez realizado todos los cálculos obtenemos como resultado final la Provisión recalculada \$ 10.401.671.94, según la tabla 12 no se encontraron diferencias entre los saldos de la Provisión determinada por la Cooperativa y la Provisión recalculada lo que indica que la Cooperativa Policía Nacional determina su Provisión para Cartera de Crédito de acuerdo a la Normativa vigente.

✓ VERIFICADO PROVISIÓN

ELABORADO POR: SR	FECHA: 2018-07-19
SUPERVISADO POR: JZ	FECHA: 2018-07-20



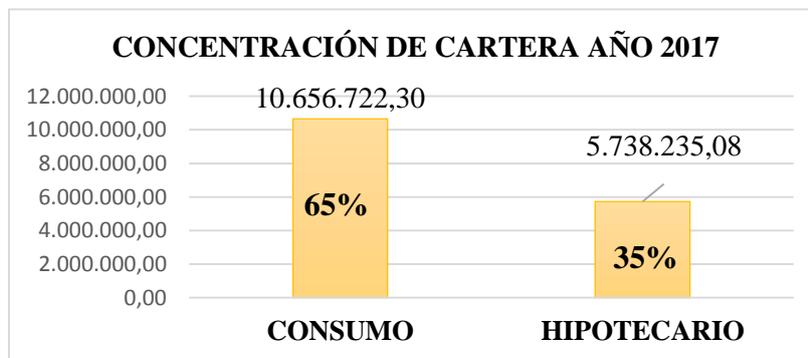
CARTERA DE CRÉDITO POR TIPO DE PRÉSTAMO

Tabla 13: Cartera de Crédito por Tipo de Préstamo

	TIPO DE PRÉSTAMO	CLASIFICACIÓN	SALDO	%
CARTERA DE CRÉDITO	Consumo	Consumo Plus Civiles Inmediato Plan mi futuro Anticipo de sueldo	\$ 10.656.722,30	65%
	Hipotecario	Compra de casa Ampliación Construcción Compra de terreno Terminados	\$ 5.738.235,08	35%
	TOTAL		\$ 16.394.957,38	100%

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC “Policía Nacional” Ltda., (2017)

Tabla 14: Concentración de Cartera de Crédito



Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC “Policía Nacional” Ltda., (2017)

ANÁLISIS:

De acuerdo con las tablas 13 y 14 la concentración de Cartera de Crédito del año 2017 se encuentra en mayor porcentaje en los créditos de consumo con un 65% , lo que conllevará a que en este tipo de crédito exista mayor control en el otorgamiento y gestión de créditos; mientras que el crédito hipotecario cuenta con 35% del total de la cartera colocada durante el año 2017.

ELABORADO POR: SR	FECHA: 2018-07-20
SUPERVISADO POR: JZ	FECHA: 2018-07-21



**COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA
CÉDULA NARRATIVA SISTEMA INFORMÁTICO
FASE III: EJECUCIÓN**

CN 1/1

Riobamba, 01 de agosto del 2018 a las 08H00 de la mañana, se asistió a la COAC Policía Nacional Agencia Riobamba para conocer aspectos importantes relacionados al sistema informático utilizado en el Área de Crédito:

- La COAC Policía Nacional Agencia Riobamba registra ordenadamente sus operaciones financieras a través del sistema financiero denominado COBIS.
- COBIS es un sistema bancario orientado a satisfacer las necesidades de los bancos e instituciones financieras. Responde a las necesidades de estas entidades, colocando productos y servicios en forma eficiente.
- El sistema informático permite registrar la información de los clientes una sola vez y sobre esta información se establecen todos los vínculos y relaciones cooperativa – cliente.
- El Área de Crédito respalda la aprobación y otorgamiento de un crédito a través de su base de datos, además el historial crediticio de cada socio consta en físico y en digital, mediante la utilización del sistema COBIS el personal que trabaja en la cooperativa puede hacer uso de los distintos informes que arroja este sistema y utilizarlos en base a sus necesidades.
- No han existido las capacitaciones necesarias en cuanto al manejo del sistema COBIS la COAC Policía Nacional posee una versión avanzada del programa, la falta de capacitaciones ha incurrido en que los responsables del Área de Crédito no puedan prestar sus servicios de manera eficiente.

ELABORADO POR: SR	FECHA: 2018-08-01
SUPERVISADO POR: JZ	FECHA: 2018-08-02

COAC "POLICÍA NACIONAL" AGENCIA RIOBAMBA
CÉDULA ANALÍTICA
FASE III: EJECUCIÓN



CPOC 1/2

Ilustración 3: Capacidad de Pago

Nº. DE SOCIO	MONTO OTORGADO	INGRESOS	GASTOS SUPERVIVENCIA	FLUJO INICIAL	CUOTAS OTROS CREDITOS	TOTAL GASTOS	INGRESOS NETOS	CUOTAS DE CREDITOS CPN
40247735	4.500,00	955	400	555		400	555	✓ 157,08
40247022	10.000,00	1200	450	750		450	750	✓ 280,80
40247072	20.000,00	1700	500	1200	199,08	699,08	1000,92	✓ 444,92
40248715	15.000,00	1000	350	650	367,57	717,57	282,43	✓ 90,49
40248428	20.000,00	1500	400	1100		400	1100	✓ 444,92
40247010	1.000,00	700	300	400	150	450	250	✓ 90,49
40246626	3.200,00	750	350	400		350	400	✓ 155,90
40246511	2.200,00	800	500	300		500	300	✓ 199,08
40246418	1.900,00	750	350	400		350	400	✓ 171,93
40246353	3.100,00	750	400	350		400	350	✓ 151,03
40246690	1.200,00	750	350	400		350	400	✓ 108,59
40246365	3.600,00	750	400	350		400	350	✓ 175,39
40246444	3.120,00	700	350	350		350	350	✓ 152,02
40246377	3.500,00	700	300	400		300	400	✓ 170,52
40246432	2.800,00	700	500	200	279,95	779,95	X -79,95	136,42
40248856	3.500,00	700	400	300		400	300	✓ 170,52
40207515	19.000,00	1500	500	1000		500	1000	✓ 422,68
40211671	17.500,00	1200	450	750		450	750	✓ 509,96
40211126	15.000,00	1500	350	1150		350	1150	✓ 432,33
40211308	16.000,00	1500	350	1150	199,08	549,08	950,92	✓ 461,68
40215380	22.000,00	1700	500	1200		500	1200	✓ 489,41
40212807	11.000,00	1200	450	750		450	750	✓ 392,18
40215158	25.200,00	2000	500	1500		500	1500	✓ 560,60
40214635	21.700,00	1700	500	1200	150,09	650,09	1049,91	✓ 626,15
40214984	20.500,00	1500	450	1050		450	1050	✓ 591,53
40215158	25.200,00	1500	500	1000		500	1000	✓ 727,15
40218930	24.000,00	1700	350	1350		350	1350	✓ 692,52
40215859	3.350,00	700	300	400		300	400	✓ 163,21
40218198	4.300,00	1000	450	550	667,38	1117,38	X -117,38	150,09
40215897	30.000,00	2000	600	1400		600	1400	✓ 667,38
40215469	7.000,00	1200	400	800		400	800	✓ 244,34
40215823	16.500,00	1200	400	800		400	800	✓ 575,94
40215500	25.000,00	2000	600	1400		600	1400	✓ 556,15
40215885	15.000,00	1200	350	850		350	850	✓ 523,59
40216176	20.000,00	1700	400	1300		400	1300	✓ 444,92
40216097	20.500,00	1200	350	850		350	850	✓ 591,53
40216085	15.000,00	1000	300	700		300	700	✓ 432,33
40215952	22.000,00	1200	400	800	150,09	550,09	649,91	✓ 489,41
40216061	14.000,00	1000	400	600		400	600	✓ 488,68
40216279	8.000,00	1000	350	650		350	650	✓ 279,25
40216308	5.000,00	700	300	400	692,52	992,52	X -292,52	243,60
40216401	10.000,00	1000	300	700		300	700	✓ 349,06
40216528	6.500,00	800	300	500		300	500	✓ 316,68
40216516	15.100,00	1200	400	800		400	800	✓ 435,71
40216815	13.800,00	1000	350	650		350	650	✓ 481,70
40216700	15.000,00	1000	400	600		400	600	✓ 523,59
40216786	30.000,00	2500	500	2000	500	1000	1500	✓ 667,38
40216657	30.000,00	2700	600	2100		600	2100	✓ 667,38
40216762	10.000,00	1500	450	1050		450	1050	✓ 349,06
40216619	10.500,00	1500	300	1200		300	1200	✓ 366,51
40216944	11.500,00	1200	300	900		300	900	✓ 401,42
40217053	21.000,00	2000	400	1600		400	1600	✓ 467,17
40217194	16.000,00	2500	300	2200		300	2200	✓ 449,08
40217637	22.000,00	2700	400	2300	150,09	550,09	2149,91	✓ 489,41
40217651	13.500,00	2000	300	1700		300	1700	✓ 379,08
40217546	21.000,00	2100	350	1750		350	1750	✓ 467,17
40217883	24.000,00	2500	300	2200		300	2200	✓ 533,91
40218021	28.000,00	3000	500	2500		500	2500	✓ 622,89
40217986	22.000,00	2000	300	1700		300	1700	✓ 489,41
40218045	29.000,00	2500	400	2100		400	2100	✓ 645,14
40218007	25.000,00	2000	450	1550		450	1550	✓ 556,15
40218241	23.500,00	2000	350	1650	209,43	559,43	1440,57	✓ 522,78
40218057	29.000,00	2700	400	2300		400	2300	✓ 645,14
40218306	21.500,00	1500	400	1100		400	1100	✓ 478,29
40218631	20.700,00	2000	400	1600		400	1600	✓ 460,49
40218667	26.500,00	2300	400	1900		400	1900	✓ 589,52
40218801	24.500,00	2000	350	1650		350	1650	✓ 545,03
40218772	24.500,00	2300	400	1900		400	1900	✓ 545,03
40218978	23.000,00	2000	350	1650		350	1650	✓ 511,06
40219714	28.100,00	2500	450	2050		450	2050	✓ 625,12
40219881	21.000,00	1800	400	1400		400	1400	✓ 467,17
40219984	8.900,00	1200	350	850	150,09	500,09	699,91	✓ 310,66
40219972	4.500,00	900	300	600		300	600	✓ 157,08
40220036	25.000,00	2000	350	1650		350	1650	✓ 556,15
40220074	15.000,00	1500	300	1200		300	1200	✓ 421,20
40219996	22.000,00	2000	320	1680		320	1680	✓ 489,41
40220347	20.001,00	1700	350	1350		350	1350	✓ 444,94
40220189	10.001,00	1000	350	650		350	650	✓ 349,09
40220206	10.500,00	1000	300	700		300	700	✓ 366,51
40220373	6.500,00	900	300	600	625,12	925,12	X -25,12	226,89
40220244	10.000,00	1100	300	800		300	800	✓ 349,06
40220610	8.000,00	1000	300	700		300	700	✓ 279,25
40220658	15.000,00	1600	300	1300		300	1300	✓ 523,59
40220529	5.000,00	800	300	500		300	500	✓ 174,53
40220672	30.000,00	2100	450	1650	478,29	928,29	1171,71	✓ 667,38
40220517	7.000,00	1200	350	850		350	850	✓ 244,34
40220452	10.000,00	1500	450	1050		450	1050	✓ 349,06
40220799	5.001,00	950	300	650		300	650	✓ 174,56
40220713	10.000,00	1400	350	1050		350	1050	✓ 349,06
40220866	23.000,00	2300	400	1900		400	1900	✓ 511,66

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC "Policía Nacional" Ltda., (2017)



**COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA
CÉDULA ANALÍTICA
FASE III: EJECUCIÓN**

CPOC 2/2

Análisis: para poder efectuar el análisis de capacidad de pago se tomó en consideración una muestra de 254 carpetas de créditos otorgados, únicamente 246 socios cumplen con el requerimiento de capacidad de pago y los 8 restantes no cumplen inobservando el Manual de Colocación CPN.

En la Ilustración 1 por razón de espacio y límite de hojas únicamente se ve reflejado el análisis de 90 carpetas de créditos otorgados, de acuerdo con esto 84 de los socios cumplen con el requerimiento de capacidad de pago y los 6 restantes no cumplen, el análisis completo de la cédula analítica consta como papel de trabajo.

- X** COMPROBADO QUE NO TIENE CAPACIDAD DE PAGO.
- ✓** COTEJADO, COMPRABADO QUE TIENE CAPACIDAD DE PAGO.

ELABORADO POR: SR	FECHA: 2018-07-30
SUPERVISADO POR: JZ	FECHA: 2018-07-31

6.4.- FASE IV: Comunicación de Resultados

En la última fase después de desarrollar los Programas de Auditoría se procedió a dar a conocer los resultados obtenidos en el Examen Especial.



COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA INFORME FINAL FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

IF 1/1

CARTA DE PRESENTACIÓN

Ing. Andrés González

**JEFE DE NEGOCIOS E INVERSIONES DE LA COAC POLICÍA NACIONAL
AGENCIA RIOBAMBA**

Presente. -

De mi consideración:

Se ha desarrollado el Examen Especial al Área de Crédito de la COAC Policía Nacional LTDA., de la ciudad de Riobamba, período 2017 en base a las Normas y procedimientos de Auditoría, lo cual ha requerido que el Examen Especial sea planificado y ejecutado para obtener seguridad razonable de que la información y documentación examinada no contiene exposiciones erróneas de carácter significativo el Examen Especial.

Debido a la naturaleza que tiene el Examen Especial ponemos en consideración conclusiones y recomendaciones en el informe para que éste sea tomado en cuenta en las actividades que realiza la entidad financiera.

Atentamente

Shirley Rivera
AUDITORA

6.5.- Comprobación de la hipótesis.

Una vez efectuado el Examen Especial al Área de Crédito de la COAC Policía Nacional Ltda., de la ciudad de Riobamba, período 2017, se determinó que el incremento de la Cartera de Crédito se debe a que no se cumplen con ciertas medidas de control, identificadas durante el examen, las mismas que se encuentran señaladas en el Informe Final de Auditoría, a su vez también se especifican las recomendaciones orientadas a corregir estas deficiencias.

La realización del Examen Especial al Área de Crédito constituyó una herramienta de ayuda para el personal que trabaja en la Cooperativa ya que esto les permitirá continuar cumplimiento con sus metas y objetivos una vez realizada todas las fases del Examen Especial se comprueba la hipótesis, pues la ejecución del Examen Especial si contribuyó a reducir el incremento de la Cartera de Crédito en la COAC Policía Nacional Ltda., de la ciudad de Riobamba, durante el período 2017.

7.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
FALTA DE PERSONAL EN EL ÁREA CRÉDITO DE LA COOPERATIVA POLICÍA NACIONAL	La Jefatura de Talento Humano no ha contratado el personal necesario para el Área Crédito.	Según el artículo 15 del Reglamento Administrativo Interno de la COAC Policía Nacional, obligaciones del Jefe de Recursos Humanos que indica: “Planificar, organizar y dirigir en sus fases de reclutamiento, selección y contratación; supervisión y control en la asistencia y permanencia de los recursos humanos a nivel institucional, garantizando una administración eficiente y efectiva...”	Desviaciones ocurridas por la falta de contratación de personal para el Área de Crédito.	La atención a los socios no es eficiente, socios insatisfechos con los servicios que oferta la entidad.	La cooperativa no cuenta con el personal necesario para que labore en el Área de Crédito debido al incremento constante de socios y a la apertura que ahora existe para los familiares de policías; es necesario la contratación de más personal que ayude a satisfacer las necesidades de los socios y permita brindar servicios de manera eficiente.	AL JEFE DE RECURSOS HUMANOS: Se recomienda regirse a las disposiciones emitidas en el Reglamento Administrativo Interno de la COAC Policía Nacional. Ya que así se continuará con el desarrollo de la entidad, y, con la satisfacción de sus socios.
FALTA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL DEL ÁREA CRÉDITO DE LA COOPERATIVA POLICÍA NACIONAL	El oficial de capacitación no ha establecido un plan de capacitaciones en cuanto al sistema informático utilizado en el Área de Crédito	Según el artículo 21 del Reglamento Administrativo Interno de la COAC Policía Nacional, obligaciones del oficial de capacitación que indica: “El oficial de capacitaciones deberá Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar todas las actividades relacionadas con las capacitaciones de recursos humanos a nivel institucional...”	Esta situación se presenta por la falta de planificación de la entidad en brindar las capacitaciones necesarias al personal que trabaja en el Área de Crédito.	La falta de capacitaciones hace que los responsables del Área de Crédito no puedan realizar sus funciones en la cooperativa de manera eficiente, retraso en la presentación de información.	Mediante el control interno realizado se obtiene que el Personal que labora en la Cooperativa no cuenta con las capacitaciones necesarias sobre la utilización de sistema informático, lo que ha incurrido en que responsables del Área de Crédito no puedan realizar sus funciones en la cooperativa de manera eficiente.	AL JEFE DE CAPACITACIONES: La capacitación al personal es de suma importancia ya que permite mejorar los conocimientos y actitudes del personal. por ello se recomienda planificar, ejecutar y presupuestar planes de capacitación al personal para que los servicios que presta la Cooperativa sean eficientes.

<p>OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS SIN CONSIDERAR EL GRADO DE ENDEUDAMIENTO REAL DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA POLICÍA NACIONAL.</p>	<p>Los Oficiales de Crédito no verifican el grado de endeudamiento real los socios.</p>	<p>No se ha observado el numeral 11 Capacidad de endeudamiento del socio del Manual de Colocación-CPN , que indica: “ Para determinar la capacidad del endeudamiento del socio se hace una evaluación mediante el Score del Buró de Crédito, del cual se obtendrá una calificación que va desde 1 a 999 este valor permite al Oficial de Crédito analizar la capacidad de pago y solicitar las garantías necesarias para el otorgamiento del crédito...”</p>	<p>Descuido por parte de los Oficiales de crédito al momento de verificar los requisitos previo al otorgamiento de créditos.</p>	<p>El otorgar créditos sin considerar el grado de endeudamiento de los socios ocasiona la no recuperación de los créditos otorgados y por ende el incremento de la Cartera de Crédito.</p>	<p>Mediante el análisis a las carpetas de los socios se obtiene que los Oficiales de crédito no consideran el grado de endeudamiento real los socios</p>	<p>A LOS OFICIALES CRÉDITO:</p> <p>Los oficiales de crédito al momento de conceder créditos a los socios de la Cooperativa evaluarán el grado de endeudamiento lo que permitirá lo que permitirá la recuperación oportuna del capital e intereses.</p>
---	---	--	--	--	--	---

8.- BIBLIOGRAFÍA

- Carvajal, A. R. (2010). *Herramienta Integrada de Control Interno y Administración de Riesgos*. Colombia : Externado .
- Catácora, F. (2014). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Primera Edición. Editorial McGraw/Hill. Venezuela.
- CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, E. (2011). *Guía Metodológica para Auditoría, Acuerdo 047-2011*. Quito: Registro Oficial.
- Madariaga, J. (2014). *Manual Practico de Auditoría*. España: Bilbao.
- Mora, A. (2010). *Diccionario de Contabilidad y Auditoría y de Control de Gestión* . España: Editorial del Economista .
- Muñoz, F. (2016). *Marketing Financiero* . España: Copicentro Granada .
- Sierra, G. (2014). *Fundamentos teóricos de auditoría financiera*. Sevilla : Ediciones Pirámide.

Páginas WEB

- ACFI . (2015). *Audidores, Contadores y Consultores Financieros*. Recuperado el 20 de 11 de 2016, de <http://www.auditoresycontadores.com/auditorias/42-cuantos-tiposde-examenes-especiales>
- COSO. (2014). Obtenido de https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/SubportaldelCiudadano_2/PlandeDesarrollo_0_20/Publicaciones/Shared%20Content/Documentos/2014/SEMControlAuditoriaInterna/COSO%202013%20-%20Marco%20Int
- CPN. (2018). Obtenido de <http://www.cpn.fin.ec/index.php/es/contenido/item/nuestra-cooperativa>
- Group, L. (2018). *cuida tu dinero* . Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13078331/que-es-una-cartera-de-prestamos>
- *Manual de Auditoría Financiera Gubernamental* . (2001). Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/ManAudFin.pdf>
- Morales, N. (2017). *Examen Especial a la cuenta cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo de la ciudad de Riobamba, para determinar el índice de morosidad, durante el ejercicio fiscal 2015* . Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/3886>
- Sarmiento, L. (2013). *Examen Especial al Rubro Cartera de Crédito aplicado a la Cooperativa Jardín Azuayo Agencia Cuenca, periódico fiscal 2013* . Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7494/1/UPS-CT004416.pdf>

9.- ANEXOS

 COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA PA 1/1 PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR				
TIPO DE AUDITORÍA: Examen Especial PERÍODO: 1 de Enero al 31 de Diciembre 2017 OBJETIVO: Obtener un conocimiento más amplio de la Entidad y su situación actual.				
N°-	PROCEDIMIENTO	REF P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Elabore el Contrato de Servicios Profesionales de Auditoría.	CSP1/1	S.R	2018-07-01
2	Realice la notificación de inicio de examen.	NI 1/1	S.R	2018-07-03
3	Elabore la encuesta de visita preliminar.	EVP 1/2 – EVP2/2	S.R	2018-07-04
4	Realice el informe de visita preliminar en base a los resultados de la aplicación de la encuesta.	IVP 1/5-IVP 5/5	S.R	2018-07-06
5	Realice una entrevista a los responsables del Área de Crédito.	EAC 1/ 1	S.R	2018-07-07
6	Elabore la cédula narrativa de la entrevista efectuada al Área de Crédito de la COAC.	CNE 1/1	S.R	2018-07-08
7	Elabore el Memorando de Planificación Preliminar.	MPP1/6/ MPP6/6	S.R	2018-07-09

ELABORADO POR: SR	FECHA: 2018-07-01
SUPERVISADO POR: JZ	FECHA: 2018-07-02



COAC "POLICÍA NACIONAL" AGENCIA RIOBAMBA
PROGRAMA DE AUDITORÍA
FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

PA 1/1

TIPO DE AUDITORÍA: Examen Especial
PERÍODO: 1 de Enero al 31 de Diciembre 2017
OBJETIVO: Evaluar el Sistema de Control Interno

Nº-	PROCEDIMIENTO	REF P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Evalúe el Sistema de Control Interno por componentes.	CI/2- CI2/2	S.R	2018-07-13
2	Realice una matriz de ponderación al Cuestionario de Control Interno y determine el nivel de confianza y de riesgo.	MP ¼- MP ¼-	S.R	2018-07-16
3	Elabore los programas por componentes.	CS1/1	SR	2018-07-17

I

ELABORADO POR: SR	FECHA: 2018-07-11
SUPERVISADO POR: JZ	FECHA: 2018-07-12

ELABORADO POR: SR	FECHA: 2018-07-16
SUPERVISADO POR: JZ	FECHA: 2018-07-17



COAC "POLICÍA NACIONAL" AGENCIA RIOBAMBA
PROGRAMA DE AUDITORÍA
FASE III: EJECUCIÓN
FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

PA 1/1

TIPO DE AUDITORÍA: Examen Especial
PERÍODO: 1 de Enero al 31 de Diciembre 2017
OBJETIVO: Desarrollar los programas por componentes aplicando pruebas y técnicas de Auditoría que permitan la identificación de posibles hallazgos.

N°-	PROCEDIMIENTO	REF P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Elabore la convocatoria a la lectura de borrador del Informe Final.	CBI 1/1	S.R	2018-08-07
1	Elabore una cédula sumaria de la Cartera de Crédito.	CS1/2-2/2	SR	2018-07-19
2	Elabore una cédula analítica de la concentración de Cartera de Crédito.	CA1/2- CA2/2	SR	2018-07-20
2	Entrega del Informe Final.	IF 1/8- IF 8/8	S.R	2018-08-13
3	Con la ayuda de la muestra seleccione las carpetas de los socios y verifique el cumplimiento de requisitos para el otorgamiento de créditos.	CRC1/2- CRC2/2	S.R	2018-07-25
4	De las carpetas seleccionadas, evalúe el grado de endeudamiento real de los socios al otorgar el crédito.	CPOC 1/2- CPOC 2/2	S.R	2018-07-30
5	Elabore una cédula narrativa del sistema informático utilizado en el Área de Crédito.	CN1/1	S.R	2018-08-01
6	Elabore una cédula analítica para evaluar el cumplimiento de las fichas de crédito por parte de los responsables del Área de Crédito.	CAFC 1/2- CAFC 2/2	S.R	2018-08-03
7	Elabore la hoja de hallazgos.	HA1/3- HA3/3	SR	2018-08-05

ELABORADO POR: SR	FECHA: 2018-08-05
SUPERVISADO POR: JZ	FECHA: 2018-08-06



**COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA
CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

CSP 1/1

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Policía Nacional” LTDA., de la ciudad de Riobamba representada por el Jefe de Negocios Ing. Andrés González, denominado EL CONTRATANTE y por otra parte la Srta. Shirley Rivera, denominado LA AUDITORA, convienen celebrar el contrato que contiene las cláusulas siguientes:

PRIMERA. - EL CONTRATANTE. - Ha solicitado los servicios profesionales de LA AUDITORA para que efectúe el Examen Especial al Área de Crédito en la COAC Policía Nacional Ltda., de la ciudad de Riobamba, al período comprendido del 01 de Enero al 31 de diciembre 2017.

SEGUNDA. - Las partes no han acordado ningún valor por los servicios profesionales de Auditoría que se brinden a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional ya que la realización del Examen Especial será un requisito para la obtención del título profesional.

TERCERA. -PLAZOS. - El contrato de Servicios Profesionales tiene un tiempo de duración de aproximadamente 3 meses, contados a partir de la fecha de suscripción del mismo.

CUARTA. - El Examen Especial al Área de Crédito será efectuado en la agencia Riobamba de la Cooperativa Policía Nacional ubicada en las calles Carlos Zambrano y Primera

Constituyente, para lo cual el CONTRATANTE (Jefe de Negocios e Inversiones) se compromete a ayudar y proporcionar la información necesaria para la ejecución del examen a LA AUDITORA Y EL EQUIPO DE TRABAJO (Supervisor) y así puedan dar cabal cumplimiento de su labor profesional.

QUINTA. - El día 01 de Julio de 2018 las partes corroboran en el contenido del presente contrato y para constancia firman como Jefe de Negocios e Inversiones Ing. Andrés González y Auditora Srta. Shirley Rivera.

Ing. Andrés González
JEFE DE NEGOCIOS E INVERSIONES

Srta. Shirley Rivera
AUDITORA

ELABORADO POR: SR	FECHA: 2018-07-01
SUPERVISADO POR: JZ	FECHA: 2018-07-02



**COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA
NOTIFICACIÓN DE INICIO DE EXAMEN
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

NI 1/1

Riobamba, 3 de Julio del 2018

OFICIO N° 001-2018

Ing. Andrés González

**JEFE DE NEGOCIOS E INVERSIONES DE LA COOPERATIVA POLICÍA
NACIONAL**

Presente. -

De acuerdo con el contrato de trabajo N° 001, firmado el 01 de Julio de 2018, notifico a usted, que “RIVERA & ASOCIADOS” iniciará el Examen Especial al Área de Crédito de la COAC Policía Nacional de la ciudad de Riobamba, período 2017.

Los objetivos generales de la acción de control son:

- Analizar el proceso de otorgación y recuperación de un Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Policía Nacional” Ltda., de la ciudad de Riobamba.

- Desarrollar las fases del Examen Especial en el Área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Policía Nacional” Ltda., de la ciudad de Riobamba.

Para la realización y ejecución del Examen Especial el equipo de auditores estará conformado por: Srta. Shirley Rivera en calidad de Auditora y Ms. Jhony Zavala Supervisor.

Atentamente,

SHIRLEY RIVERA
AUDITORA

ELABORADO POR: SR	FECHA: 2018-07-03
SUPERVISADO POR: JZ	FECHA: 2018-07-04



**COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA
GUIA DE ENTREVISTA
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

GE 1/1

OBJETIVO: Conocer la opinión de los responsables del Área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional

- 1.- ¿Cree usted que el personal que trabaja en Área de Crédito de la Cooperativa es suficiente para el desempeño de funciones y la captación de recursos?
- 2.- ¿Cuándo fue la última vez que recibieron una capacitación relacionada con la utilización del Sistema Financiero manejado en el Área de Crédito ?
- 3.- ¿La Cooperativa Policía Nacional mantiene actualizada la base de datos personales de sus socios de manera física y digital ?
- 4.- ¿Qué tipo de gestiones realiza el Área de Crédito cuando un socio se demora en el pago de sus cuotas ?

5.- ¿Cuáles cree usted que son los motivos para que existan demora en los pagos de cuotas de créditos?

6.- ¿Qué acciones ha realizado el Área de Crédito y la Cooperativa Policía Nacional para minimizar dichas situaciones?

7.- ¿Cuáles son los procesos que establece el Área de Crédito para que los socios puedan realizar el pagos de sus cuotas atrasadas?

ELABORADO POR: SR	FECHA: 2018-07-07
SUPERVISADO POR: JZ	FECHA: 2018-07-08



**COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA
CÉDULA NARRATIVA ENTREVISTA
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

CNE 1/1

Riobamba, 05 de Julio del 2018 a las 08H00 de la mañana, se efectuó la entrevista a los responsables del Área de Crédito de la COAC “Policía Nacional” Ltda., donde se conocieron aspectos importantes como:

Falta del personal necesario para cubrir la demanda de trabajo, puesto que existe un incremento constante de socios y debido a la apertura que ahora existe para los familiares de Policías es necesario la contratación de más personal.

En cuanto a la base de datos personales de los socios se mantienen actualizada de manera física y digital, como acciones de cobro se efectúan llamadas telefónicas, otro aspecto significativo es verificar en qué estado se encuentra la solvencia del deudor pues el crédito se les otorga a personas que tienen un alto sobreendeudamiento con terceros.

ELABORADO POR: SR	FECHA: 2018-07-07
SUPERVISADO POR: JZ	FECHA: 2018-07-08



**COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

MPP 1/6

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

**EXAMEN ESPECIAL AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COAC POLICÍA
NACIONAL LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERÍODO 2017.**

1. Antecedentes.

No se ha realizado anteriormente ningún Examen Especial al Área de Crédito en la COAC.

2. Motivo del examen.

El Examen Especial a la Área de Crédito de la COAC Policía Nacional de la ciudad Riobamba, se realizará en cumplimiento al contrato de trabajo N° 001 del 01 de Julio del 2018.

3. Objetivos del examen.

- Analizar el proceso de otorgación y recuperación de un Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Policía Nacional” Ltda., de la ciudad de Riobamba.

- Desarrollar las fases del Examen Especial en el Área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Policía Nacional” Ltda., de la ciudad de Riobamba.

4. Alcance del examen.

El Examen Especial al Área de crédito de la COAC Policía Nacional de la ciudad Riobamba, se efectuará al período 2017.

5. Conocimiento de la entidad

5.1 Base legal.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.; nace jurídicamente el 29 de junio de 1976, gracias a un grupo visionario de 35 caballeros de la paz. El propósito común que los unió fue poder ayudar económicamente a sus compañeros policías a través de los beneficios que brinda una entidad cooperativista, por lo cual sustentándose en la filosofía de ayuda mutua y solidaria encontraron la respuesta adecuada a las necesidades de crecimiento dentro de la Policía Nacional.



COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

MPP 2/6

5.2 Principales disposiciones legales

- La Constitución de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- Código Orgánico Monetario y Financiero.
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
- Manual de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.

5.3 Misión y Visión

Misión.

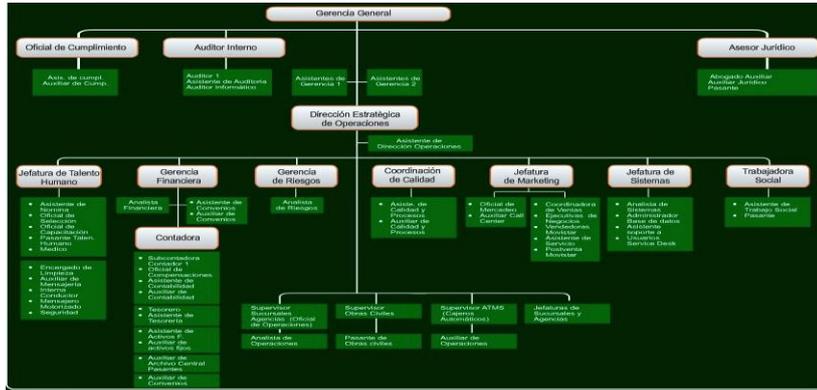
Fomentamos el desarrollo económico y social de nuestros socios, clientes y colaboradores, brindando productos financieros innovadores, ágiles, seguros, oportunos y con servicio de excelencia, para mejorar su calidad de vida.

Visión

En el 2020 seremos la Cooperativa pionera en la virtualización de productos y servicios financieros, integrando soluciones tecnológicas amigables para nuestros socios, clientes y colaboradores, donde cada contacto con nosotros sea una experiencia que supere sus expectativas.

5.4. Estructura orgánica

Ilustración 1: Organigrama Estructural COAC Policía Nacional



Fuente: COAC “Policía Nacional” Ltda., (2017)



**COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

MPP 3/6

5.5. Principales Productos y Servicios COAC Policía Nacional

Tabla 1: Principales Productos COAC Policía Nacional

Ahorros	Ahorro a la vista, Plan mi Jubilación, Mis Fondos de Reserva, Plan mi Futuro, Chikiahorros, Acreditación de Sueldo, Cuenta mis Decimos
Créditos	Consumo Inmediato, Vivienda, Crédito Consumo Civiles, Crédito Consumo Plus, Anticipo de Sueldo, Microcrédito
Inversiones	Inversión a Plazo Fijo
Tarjetas	MasterCard Debit, Tarjeta de débito MasterCard Adicional, Tarjeta de Crédito, KeyCoop

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC “Policía Nacional” Ltda.,

Tabla 2: Principales Servicios COAC Policía Nacional

Plan de Asistencia Médica Dental	Cobertura para consultas en Medicina General, exámenes clínicos
Pago de Servicios	Pago de Servicios Puntomático, Pago de Servicios Cooperativa Virtual
Ayuda Mutua	Cobertura Gastos Médicos y Enfermedades Catastróficas, Ayuda por nacimiento, Ayuda por Mortuoria
E- learning	Capacitación Virtual
Más Servicios CPN	Red de cajero, Transferencias en Efectivo, Red de Pagos CPN
Convenios	Servicios Exequiales, Seguros para la familia, Asesoría Legal

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC “Policía Nacional” Ltda., (2017)



**COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

MPP 4/6

5.6. Recursos financieros a ser analizados

Tabla 3: Recursos Financieros a ser Analizados

CARTERA DE CRÉDITO AÑO 2017	
ESTRUCTURA	MONTO
Cartera de consumo prioritario por vencer	432.628.008,95
Cartera de consumo prioritario que no devenga interés	3.300.650,31
Cartera de consumo prioritario Vencida	1.160.067,82
Provisión Cartera de Crédito	-10.401.671,94
Total cartera de Crédito	426.687.055,14

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC “Policía Nacional” Ltda., (2017)

5.7. Funcionarios principales

Tabla 4: Funcionarios Principales

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
Ing. Andrés González	JEFE DE NEGOCIOS E INVERSIONES
Ing. Roberto Arias	OFICIAL OPERATIVO
Ing. Dolores Núñez	ASESORA DE NEGOCIOS E INVERSIONES
Ing. Cristina Remache	ASESORA DE NEGOCIOS E INVERSIONES
Ing. Galo Guerrero	ASESOR DE NEGOCIOS E INVERSIONES
Ing. Mariuxi Villagómez	EJECUTIVA DE VENTANILLA

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC “Policía Nacional” Ltda., (2017)



**COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

MPP 5/6

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

La COAC Policía Nacional Agencia Riobamba registra ordenadamente sus operaciones financieras a través del sistema financiero denominado COBIS. Que consta de módulos como: clientes, depósitos, retiros, inversiones, créditos, garantías. COBIS es un sistema bancario orientado a satisfacer las necesidades de los bancos e instituciones financieras. Responde a las necesidades de estas entidades, colocando productos y servicios en forma eficiente.

El Área de Crédito respalda la aprobación y otorgamiento de un crédito a través de su base de datos, además el historial crediticio de cada socio consta en físico y en digital, mediante la utilización del sistema COBIS el personal que trabaja en la cooperativa puede hacer uso de los distintos informes que arroja este sistema y utilizarlos en base a sus necesidades.

7. Puntos de interés para el examen

Tabla 5: Puntos de Interés para el Examen

CARTERA DE CRÉDITO	
TIPO DE CRÉDITO	MONTO
Consumo	\$ 10.656.722,30
Hipotecario	\$ 5.738.235,08
Total	\$ 16.394.957,38

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC “Policía Nacional” Ltda., (2017)



**COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

MPP 6/6

8.- Recursos humanos y distribución de tiempo

Tabla 6: Recursos Humanos y Distribución de Tiempo

RESPONSABLE	CARGO	ACTIVIDADES	DÍAS
Ms. Jhony Zavala	Supervisor	Planificación y programación	10
		Supervisión	14
		Elaboración del informe	
		Comunicación de resultados	5
		TOTAL	1
			30 días
Srta. Shirley Rivera	Auditora	Planificación y programación	10
		Evaluar el control interno.	5
		Verificación de expedientes de los socios.	15
		Verificar notificaciones a socios.	10
		Análisis de morosidad de crédito.	10
		Análisis al Área de Crédito.	5
		Desarrollo de hallazgos.	5
		TOTAL	60 días

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC “Policía Nacional” Ltda., (2017)

ELABORADO POR: SR	FECHA: 2018-07-09
SUPERVISADO POR: JZ	FECHA: 2018-07-10

Elaborado por:

Revisado por:

Srta. Shirley Rivera
AUDITORA

Ms. Jhony Zavala.
SUPERVISOR

COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA



CI 1/2

El Cuestionario de Control Interno fue aplicado a los tres Asesores de Negocios e Inversiones que trabajan en el Área de Crédito el resultado consolidado se ve reflejado en las tablas 7 y 8.

Tabla 7: Cuestionario de Control Interno Componente Área de Crédito

TIPO DE AUDITORÍA: Examen Especial PERÍODO: 2017 COMPONENTES: Área de Crédito OBJETIVO: Aplicar pruebas y técnicas de Auditoría que permitan la identificación de posibles hallazgos en los componentes analizados .					
N°-	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	El Área de Crédito de la Cooperativa Policía Nacional cuenta con un manual de crédito?	X			
2	El Área de Crédito de la Cooperativa Policía Nacional cuenta con el personal necesario para la atención a socios ?		X		Es necesario contar con más personal debido al incremento constante de socios
3	¿Se han realizado capacitaciones al Área de Crédito de la Cooperativa Policía Nacional?		X		
4	Los responsables del Área Crédito de la Cooperativa Policía Nacional conocen cuales son los procesos y requisitos que se debe seguir previo el otorgamiento de un crédito?	X			
5	¿Los responsables del Área Crédito de la Cooperativa Policía Nacional revisan que las solicitudes de los socios cumplan con todos los requisitos?		X		
6	¿Los documentos manejados en el Área de Crédito están numerados y archivados?	X			
7	¿Se ha realizado capacitaciones sobre el sistema informático manejado por el Área de Crédito?		X		Posee algunas deficiencias

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC “Policía Nacional” Ltda., (2017)



**COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

CI 2/2

Tabla 8: Cuestionario de Control Interno Componente Cartera de Crédito

TIPO DE AUDITORÍA: Examen Especial					
PERÍODO: 2017					
COMPONENTES: Cartera de Crédito					
OBJETIVO: Aplicar pruebas y técnicas de Auditoría que permitan la identificación de posibles hallazgos en los componentes analizados .					
N°-	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿El Jefe de Negocios e Inversiones de la Cooperativa Policía Nacional aprueba las solicitudes de sus socios de manera oportuna?	X			
2	¿Los créditos otorgados tanto a accionistas o administradores de la Cooperativa Policía Nacional son aprobados por el Consejo de Administración previo el informe del Comité de Crédito?	X			Por montos grandes pasados de \$135 000
3	¿La Cooperativa Policía Nacional realiza notificaciones a los socios, días antes del vencimiento de sus cuotas ?	X			
4	¿La Cooperativa Policía Nacional realiza reestructuración de la deuda como parte de la captación de recursos?	X			Si, pero existe condiciones dependiendo de la situación del socio
5	La Cooperativa Policía Nacional realiza la evaluación y calificación de cartera de manera oportuna ?	X			
6	¿ La Cooperativa Policía Nacional provisiona el valor de cartera de acuerdo a la normativa vigente?	X			

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC “Policía Nacional” Ltda., (2017)

ELABORADO POR: SR	FECHA: 2018-07-13
SUPERVISADO POR: JZ	FECHA: 2018-07-14



**COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA
CÉDULA ANALÍTICA
FASE III: EJECUCIÓN**

CRC 1/2

REQUISITOS MÍNIMOS PARA LA APROBACIÓN DE CRÉDITOS

Tabla 1: Requisitos mínimos para la aprobación de créditos

REQUISITOS	TIPO DE CREDITO		TOTAL	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLIMIENTO
	CONSUMO	HIPOTECARIO				
Requisitos Generales			254			
Copia de cedula de ciudadanía a color	127	127		254	0	100%
Papeleta de votación o credencial de policía a color	127	127		254	0	100%
Planilla de servicios básicos actualizada agua, luz o teléfono	127	127		145	109	58%
Requisitos Específicos						
Si cobra sueldo en la CPN						
Policías activos o pasivos titular y garante: imprimirá el detalle del cobro de la CPN de las tres últimas acreditaciones	127	127		239	15	94%
Familiares o empleados civiles de dependencias policiales titular y garante: estado de cuenta o roles de pago de los tres últimos meses, mecanizado del IESS y certificado de trabajo	127	127		249	5	98%
No cobra sueldo en la CPN						
Policías activos o pasivos : copia de los 3 últimos roles de pagos	127	127	247	7	97%	



COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA
CÉDULA ANALÍTICA
FASE III: EJECUCIÓN

CRC 2/2

REQUISITOS	TIPO DE CREDITO		TOTAL	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLIMIENTO
	CONSUMO	HIPOTECARIO				
Familiares o empleados civiles de dependencias policiales titular y garante: tres últimos roles de pago, mecanizado del IESS y certificado de trabajo	127	127	254	242	12	95%
En caso de negocios propios						
copia de RUC o RISE	127	127		254	0	100%
Tres últimas declaraciones	127	127		221	33	87%
Certificado comerciales	127	127		229	25	90%
Facturas de compras y venta	127	127		254	0	100%
Fotos del negocio	127	127		189	65	74%
CUMPLIMIENTO						84%
INCUMPLIMIENTO						16%

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC “Policía Nacional” Ltda., (2017)

Análisis: para poder efectuar el análisis de requisitos mínimos para la aprobación de créditos se tomó en consideración una muestra de 254 carpetas de créditos otorgados durante el período 2017 la mitad de créditos de consumo, y la otra mitad hipotecarios que son los principales, según la tabla 1 el cumplimiento de requisitos mínimos es del 84% mientras que existe un incumplimiento del 16%.

ELABORADO POR: SR	FECHA: 2018-07-19
SUPERVISADO POR: JZ	FECHA: 2018-07-20



COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA
CÉDULA ANALÍTICA
FASE III: EJECUCIÓN

CAFC1/1

Tabla 15: Análisis de cumplimiento de ficha de crédito por parte del personal del Área de Crédito

PERSONAL DEL ÁREA DE CRÉDITO	FICHA DE CREDITO SEGÚN TIPO DE CREDITO SOLICITADO		CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLIMIENTO
	CONSUMO	HIPOTECARIO			
ASESOR DE NEGOCIOS E INVERSIONES N°1	Consumo Plus Civiles Inmediato Plan mi futuro Anticipo de sueldo	Compra de casa Ampliación Construcción Compra de terreno Terminados	9	2	81,82%
ASESOR DE NEGOCIOS E INVERSIONES N° 2	Consumo Plus Civiles Inmediato Plan mi futuro Anticipo de sueldo	compra de casa Ampliación Construcción Compra de terreno Terminados	10	1	90,91%
ASESOR DE NEGOCIOS E INVERSIONES N° 3	Consumo Plus Civiles Inmediato Plan mi futuro Anticipo de sueldo	compra de casa Ampliación Construcción Compra de terreno Terminados	8	3	72,73%
CUMPLIMIENTO					81,81%
INCUMPLIMIENTO					18,19%

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC “Policía Nacional” Ltda., (2017)

Análisis: para poder efectuar el análisis al cumplimiento de las fichas de créditos se tomó en consideración a las 11 fichas existentes para los principales créditos que otorga la cooperativa a sus clientes durante el período 2017, según la tabla 15 el cumplimiento es del 81,81%, mientras que existe un incumplimiento del 18,19%, aunque el porcentaje de incumplimiento no sea tan alto es indispensable verificar el cumplimiento de los lineamientos que presentan las fichas de créditos para que en lo posterior no se dé inconvenientes por la falta de conocimiento y la no aplicación correcta de las mismas.

ELABORADO POR: SR	FECHA: 2018-08-03
SUPERVISADO POR: JZ	FECHA: 2018-08-04

**COAC POLICÍA NACIONAL LTDA DE LA
CIUDAD DE RIOBAMBA**

**INFORME FINAL DEL EXAMEN
ESPECIAL AL ÁREA DE CREDITO DE LA
COAC POLICÍA NACIONAL LTDA DE LA
CIUDAD DE RIOBAMBA PERÍODO 2017**



**COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA
INFORME FINAL
FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

IF 1/8

CARTA DE PRESENTACIÓN

Ing. Andrés González

**JEFE DE NEGOCIOS E INVERSIONES DE LA COAC POLICÍA NACIONAL
AGENCIA RIOBAMBA**

Presente. -

De mi consideración:

Se ha desarrollado el Examen Especial al Área de Crédito de la COAC Policía Nacional LTDA., de la ciudad de Riobamba, período 2017 en base a las Normas y procedimientos de Auditoría, lo cual ha requerido que el Examen Especial sea planificado y ejecutado para obtener seguridad razonable de que la información y documentación examinada no contiene exposiciones erróneas de carácter significativo el Examen Especial.

Debido a la naturaleza que tiene el Examen Especial ponemos en consideración conclusiones y recomendaciones en el informe para que éste sea tomado en cuenta en las actividades que realiza la entidad financiera.

Atentamente

Shirley Rivera

AUDITORA



**COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA
INFORME FINAL
FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

IF 2/8

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo del examen

El Examen Especial a la Área de Crédito de la COAC Policía Nacional de la ciudad Riobamba, se realizará en cumplimiento al contrato de trabajo N° 001 del 01 de Julio del 2018.

Objetivos del examen.

- Analizar el proceso de otorgación y recuperación de un Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Policía Nacional” Ltda., de la ciudad de Riobamba.
- Desarrollar las fases del Examen Especial en el Área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Policía Nacional” Ltda., de la ciudad de Riobamba.

Alcance del examen.

El Examen Especial al Área de Crédito de la COAC Policía Nacional de la ciudad Riobamba, se efectuará al período 2017.

Base Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda., nace jurídicamente el 29 de junio de 1976, gracias a un grupo visionario de 35 caballeros de la paz. El propósito común que los unió fue poder ayudar económicamente a sus compañeros policías a través de los beneficios que brinda una entidad cooperativista, por lo cual sustentándose en la filosofía de ayuda mutua y solidaria encontraron la respuesta adecuada a las necesidades de crecimiento dentro de la Policía Nacional.

Principales disposiciones legales

- La Constitución de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria



COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA
INFORME FINAL
FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

IF 3/8

- Código Orgánico Monetario y Financiero.
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
- Manual de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.

Misión y Visión

Misión.

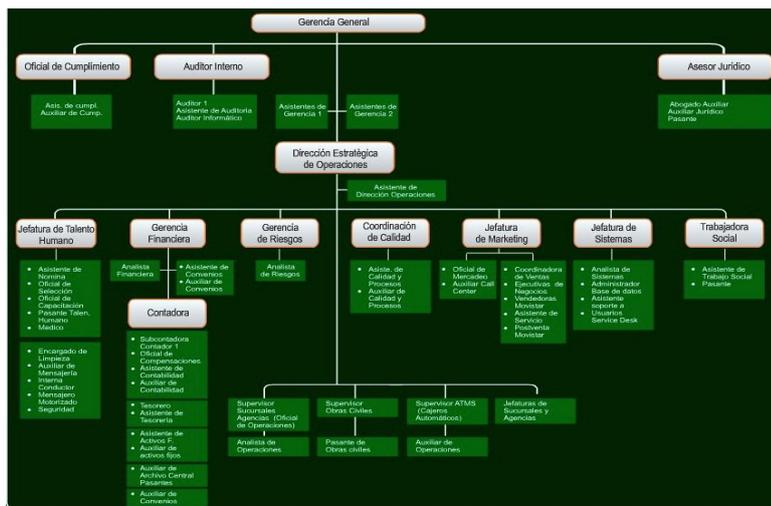
Fomentamos el desarrollo económico y social de nuestros socios, clientes y colaboradores, brindando productos financieros innovadores, ágiles, seguros, oportunos y con servicio de excelencia, para mejorar su calidad de vida.

Visión

En el 2020 seremos la Cooperativa pionera en la virtualización de productos y servicios financieros, integrando soluciones tecnológicas amigables para nuestros socios, clientes y colaboradores, donde cada contacto con nosotros sea una experiencia que supere sus expectativas.

Estructura Orgánica

Ilustración 1: Organigrama Estructural COAC Policía Nacional



Fuente: COAC Policía Nacional Ltda., (2017)



COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA
INFORME FINAL
FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

IF 4/8

Principales Productos y Servicios COAC Policía Nacional

Tabla 1: Principales Productos Cooperativa Policía Nacional

Ahorros	Ahorro a la vista, Plan mi Jubilación, Mis Fondos de Reserva, Plan mi Futuro, Chikiahorros, Acreditación de Sueldo, Cuenta mis Decimos
Créditos	Consumo Inmediato, Vivienda, Crédito Consumo Civiles, Crédito Consumo Plus, Anticipo de Sueldo, Microcrédito
Inversiones	Inversión a Plazo Fijo
Tarjetas	MasterCard Debit, Tarjeta de débito MasterCard Adicional, Tarjeta de Crédito, KeyCoop

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC “Policía Nacional” Ltda., (2017)

Tabla 2: Principales Servicios Cooperativa Policía Nacional

Plan de Asistencia Médica Dental	Cobertura para consultas en Medicina General, exámenes clínicos
Pago de Servicios	Pago de Servicios Puntomático, Pago de Servicios Cooperativa Virtual
Ayuda Mutua	Cobertura Gastos Médicos y Enfermedades Catastróficas, Ayuda por nacimiento, Ayuda por Mortuoria
E- learning	Capacitación Virtual
Más Servicios CPN	Red de cajero, Transferencias en Efectivo, Red de Pagos CPN
Convenios	Servicios Exequiales, Seguros para la familia, Asesoría Legal

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC “Policía Nacional” Ltda., (2017)



**COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA
INFORME FINAL
FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

IF 5/8

Funcionarios principales

Tabla 3: Funcionarios Principales Cooperativa Policía Nacional

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
Ing. Andrés González	JEFE DE NEGOCIOS E INVERSIONES
Ing. Roberto Arias	OFICIAL OPERATIVO
Ing. Dolores Núñez	ASESORA DE NEGOCIOS E INVERSIONES
Ing. Cristina Remache	ASESORA DE NEGOCIOS E INVERSIONES
Ing. Galo Guerrero	ASESOR DE NEGOCIOS E INVERSIONES
Ing. Mariuxi Villagómez	EJECUTIVA DE VENTANILLA

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC “Policía Nacional” Ltda., (2017)

CAPÍTULO II

RESULTADOS DEL EXAMEN

Antecedentes

De conformidad con el contrato de trabajo N° 001, suscrito el 01 de Julio de 2018, se procedió a la realización del Examen Especial al Área de Crédito de la COAC Policía Nacional LTDA; de la ciudad de Riobamba, período 2017.

A fin de agilizar esta actividad de control, con oficio N° 001-2018 del 03 de Julio del 2018 la firma de Auditoría “RIVERA & ASOCIADOS” inició el Examen Especial al Área de Crédito. Para la realización del Examen Especial el equipo de auditores estará conformado por: Srta. Shirley Rivera en calidad de Auditora y Ms. Jhony Zavala Supervisor.



**COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA
INFORME FINAL
FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

IF 6/8

FALTA DE PERSONAL EN EL ÁREA CRÉDITO DE LA COOPERATIVA POLICÍA NACIONAL.

La Jefatura de Talento Humano no ha contratado el personal necesario para el Área Crédito.

Reglamento Administrativo Interno de la COAC Policía Nacional, artículo 15.- Obligaciones del Jefe de Recursos Humanos:

“Planificar, organizar y dirigir en sus fases de reclutamiento, selección y contratación; supervisión y control en la asistencia y permanencia de los recursos humanos a nivel institucional, garantizando una administración eficiente y efectiva...”

La situación comentada se produce por la falta de contratación de personal para el Área de Crédito ocasionando que la atención a los socios no sea eficiente y que por ende exista socios insatisfechos con los servicios que oferta la entidad.

CONCLUSIÓN:

La cooperativa no cuenta con el personal necesario para que labore en el Área de Crédito debido al incremento constante de socios y a la apertura que ahora existe para los familiares de policías; es necesario la contratación de más personal que ayude a satisfacer las necesidades de los socios y permita brindar servicios de manera eficiente.

RECOMENDACIÓN.

AL JEFE DE RECURSOS HUMANOS:

Se recomienda regirse a las disposiciones emitidas en el Reglamento Administrativo Interno de la COAC Policía Nacional. Ya que así se continuará con el desarrollo de la entidad, y con la satisfacción de sus socios.

FALTA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL DEL ÁREA CRÉDITO DE LA COOPERATIVA POLICÍA NACIONAL

El oficial de capacitación no ha establecido un plan de capacitaciones en cuanto al sistema informático utilizado en el Área de Crédito.



**COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA
INFORME FINAL
FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

IF 7/8

Reglamento Administrativo Interno de la COAC Policía Nacional artículo 21.- Obligaciones del Oficial de Capacitación:

“El oficial de capacitaciones deberá Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar todas las actividades relacionadas con las capacitaciones de recursos humanos a nivel institucional...”

Esta situación se presenta por la falta de planificación de la entidad en brindar las capacitaciones necesarias al personal que trabaja en el Área de Crédito. La falta de capacitaciones ha incurrido en que los responsables del Área de Crédito no puedan prestar sus servicios de manera eficiente.

CONCLUSIÓN:

Mediante el control interno realizado se obtiene que el Personal que labora en la Cooperativa no cuenta con las capacitaciones necesarias sobre la utilización de sistema informático, lo que ha incurrido en que responsables del Área de Crédito no puedan realizar sus funciones en la cooperativa de manera eficiente.

RECOMENDACIÓN:

AL JEFE DE CAPACITACIONES:

La capacitación al personal es de suma importancia ya que permite mejorar los conocimientos y actitudes del personal. por ello se recomienda planificar, ejecutar y presupuestar planes de capacitación al personal para que los servicios que presta la Cooperativa sean eficientes.

OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS SIN CONSIDERAR EL GRADO DE ENDEUDAMIENTO REAL DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA POLICÍA NACIONAL.

Los Oficiales de Crédito no verifican el grado de endeudamiento real los socios.

Manual de Colocación- CPN, numeral 11 Capacidad de endeudamiento del socio del que indica:

“Para determinar la capacidad del endeudamiento del socio se hace una evaluación mediante el Score del Buró de Crédito, del cual se obtendrá una calificación que va desde 1 a 999 este



**COAC “POLICÍA NACIONAL” AGENCIA RIOBAMBA
INFORME FINAL
FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

IF 8/8

valor permite al Oficial de Crédito analizar la capacidad de pago y solicitar las garantías necesarias para el otorgamiento del crédito...”

Descuido por parte de los Oficiales de crédito al momento de verificar los requisitos previo al otorgamiento de créditos. El otorgar créditos sin considerar el grado de endeudamiento de los socios ocasiona la no recuperación de los créditos otorgados y por ende el incremento de la Cartera de Crédito.

CONCLUSIÓN:

Mediante el análisis a las carpetas de los socios se obtiene que los Oficiales de crédito no consideran el grado de endeudamiento real los socios.

RECOMENDACIÓN:

A LOS OFICIALES DE CRÉDITO

Los oficiales de crédito al momento de conceder créditos a los socios de la Cooperativa evaluarán el grado de endeudamiento lo que permitirá la recuperación oportuna del capital e intereses.

Srta. Shirley Rivera

AUDITORA