



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Título**

EXAMEN ESPECIAL PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA,  
AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COAC. SUMAC LLACTA LTDA.  
DURANTE LOS PERÍODOS 2015, 2016 Y 2017

**PROYECTO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

**Autor:**

DANNY IVÁN COLCHA GUACHAMÍN

**Tutora:**

MS. MYRIAM JIMENA MAYORGA AVALOS

**RIOBAMBA – ECUADOR**

2019



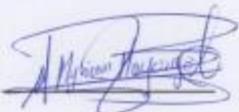
### CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del Tribunal de graduación del Proyecto de investigación bajo el tema "EXAMEN ESPECIAL PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA, AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COAC. SUMAC LLACTA LTDA. DURANTE LOS PERÍODOS 2015, 2016 Y 2017", presentado por el señor Danny Iván Colcha Guachamín y dirigida por la Ms. Myriam Jimena Mayorga Avalos.

Una vez presentado la defensa oral y revisado en el informe final del Proyecto de Investigación con fines de graduación escrito, en el 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:

#### MIEMBROS DEL TRIBUNAL

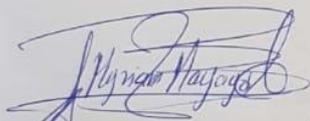
Ms. Myriam Mayorga		<u>10</u>
<b>Tutora</b>	<b>Firma</b>	<b>Nota</b>
Ms. Otto Arellano		<u>10</u>
<b>Miembro 1</b>	<b>Firma</b>	<b>Nota</b>
Ms. Jhony Zavala		<u>9.5</u>
<b>Miembro 2</b>	<b>Firma</b>	<b>Nota</b>

Calificación 9.83 (sobre 10)

### INFORME DEL TUTOR

Yo Myriam Jimena Mayorga Ávalos en mi calidad de tutora de proyecto de investigación bajo el tema denominado **“EXAMEN ESPECIAL PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA, AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COAC. SUMAC LLACTA LTDA. DURANTE LOS PERÍODOS 2015, 2016 Y 2017”** de la autoría del señor Danny Iván Colcha Guachamín doy fe de que cumple con todos los requisitos establecidos para la presentación del escrito del proyecto de investigación, por ende puede ser presentado ante su tribunal.

Riobamba, abril 2019

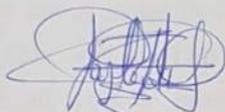


Ms. Myriam Jimena Mayorga Ávalos

**TUTORA**

### **DERECHOS DE AUTORÍA**

Las ideas, contenido y expresiones en el proyecto de investigación acerca del tema **“EXAMEN ESPECIAL PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA, AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COAC. SUMAC LLACTA LTDA. DURANTE LOS PERÍODOS 2015, 2016 Y 2017”**. Son de responsabilidad exclusiva de Danny Iván Colcha Guachamín y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Danny Iván Colcha Guachamín

CC: 1600606592

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto de mi vida, por mantenerme siempre fuerte en los momentos en que creí declinar a la meta que me había propuesto. A mis padres Ángel y Silvia, que gracias a su esfuerzo y gran amor, me apoyaron desde el inicio, gracias por sus consejos y enseñanzas de vida, jamás las menosprecie y hoy en día uno de mis objetivos se cumple gracias a los mismos. A mis tías Silvia y Norma por continuar fortaleciendo mis valores.

A mi tutora Ms. Myriam Jimena Mayorga Ávalos, por su paciencia, conocimientos, experiencia y su guía al momento de la realización de mi proyecto de investigación, agradezco el tiempo que me dedicó para que el trabajo final sea el mejor. A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., y al Lic. Luis Guairacaja por abrirme las puertas y poder ejecutar mi tema de investigación, sin su colaboración, este proyecto que hoy me permite cristalizar mi sueño no se hubiera realizado.

*Danny Iván Colcha Guachamín*

## **DEDICATORIA**

Este proyecto de investigación se lo dedico a mis padres, por estar a mi lado en cada momento de mi vida con sus consejos y enseñanzas, a mi hermano Erick por creer en mí en todo momento, a mis tías Norma y Silvia por el cariño y el apoyo que me han brindado, y a mis amigos por compartir mis logros, triunfos y derrotas.

*Danny Iván Colcha Guachamín*

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA .....	I
CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL .....	II
INFORME DEL TUTOR .....	III
DERECHOS DE AUTORÍA.....	IV
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 .....	2
2.1 Justificación .....	3
3 OBJETIVOS.....	4
3.1 General.....	4
3.2 Específicos .....	4
3.3 Hipótesis .....	4
4 ESTADO DEL ARTE.....	4
4.1 Antecedentes .....	4
4.1.1 Generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.6	
4.1.1.1 Filosofía de la COAC SUMAC LLACTA LTDA.....	6
4.1.1.2 Misión .....	6
4.1.1.3 Visión.....	6
4.1.1.4 Organización.....	7
4.2 Fundamentación teórica.....	7
4.2.1 El crédito .....	7
4.2.1.1 Tipos de créditos .....	7
4.2.2 Cartera vencida.....	8
4.2.3 Recuperación de la cartera de crédito.....	8
4.2.3.1 Políticas de cobro.....	9

4.2.3.2	Etapas del proceso de cobro.....	9
4.3	Examen especial .....	11
4.3.1	Fases de un examen especial .....	11
5	METODOLOGÍA .....	12
5.1	Método .....	12
5.1.1	Analítico-sintético .....	12
5.1.2	Inductivo.....	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 .....	15
5.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
5.7.1	Determinación de la técnica de recolección de información.....	16
5.7.2	Determinación de los instrumentos de recogida de información .....	16
6	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	17
6.1	Examen especial para la recuperación de la cartera vencida, al departamento de crédito de la COAC. SUMAC LLACTA LTDA., durante los períodos 2015, 2016 y 2017.....	17
6.1.1	FASE I-Planificación preliminar y específica .....	17
6.1.2	FASE II.- Ejecución de la auditoría.....	21
6.1.3	FASE III.- Comunicación de Resultados .....	27
6.2	Comprobación de la hipótesis.....	29
7	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	30
7.1	Conclusiones.....	30
7.2	Recomendaciones .....	31
8	BIBLIOGRAFÍA.....	32
9	ANEXOS.....	34
9.1	Anexo n° 01 .....	34
9.2	Anexo n° 02 .....	37
9.3	Anexo n° 03 .....	42

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Etapas del proceso de cobro .....	10
<b>Tabla 2.</b> Población del número de funcionarios dentro del departamento de crédito....	14
<b>Tabla 3.</b> Población de clientes a quienes se les otorgó un crédito en cada segmento ...	14
<b>Tabla 4.</b> Muestra individual de la población documental.....	16
<b>Tabla 5.</b> Planificación preliminar y específica de auditoría (Fase I) .....	17
<b>Tabla 6.</b> Tipos de créditos que fueron solicitados en los años 2015, 2016, 2017.....	18
<b>Tabla 7.</b> Ejecución de la auditoría (Fase II).....	21
<b>Tabla 8.</b> Cédula sub-analítica de la cuenta cartera de créditos para consumo prioritario vencida durante el período 2017.....	22
<b>Tabla 9.</b> Cédula sub-analítica de la cuenta cartera de créditos para microcréditos vencida durante el período 2017.....	23
<b>Tabla 10.</b> Cartera de crédito vencido (Variación por período).....	24
<b>Tabla 11.</b> Cedula analítica resultados 2017 .....	25
<b>Tabla 12.</b> Comunicación de resultados (Fase III).....	27
<b>Tabla 13.</b> Matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo .....	45
<b>Tabla 14.</b> Calificación del Nivel de Confianza y Riesgo .....	46
<b>Tabla 15.</b> Cartera de créditos 2015 .....	48
<b>Tabla 16.</b> Cartera de créditos 2016 .....	48
<b>Tabla 17.</b> Cartera de créditos 2017 .....	48
<b>Tabla 18.</b> Cédula sumaria de la cuenta cartera vencida durante el período 2015.....	49
<b>Tabla 19.</b> Cédula sumaria de la cuenta cartera vencida durante el período 2016.....	49
<b>Tabla 20.</b> Cédula sumaria de la cuenta cartera vencida durante el período 2017.....	50
<b>Tabla 21.</b> Cédula analítica de la cuenta cartera de créditos de consumo prioritario vencida durante el período 2015.....	51
<b>Tabla 22.</b> Cédula analítica de la cuenta cartera de créditos para la microempresa vencida durante el período 2015.....	52
<b>Tabla 23.</b> Cédula analítica de la cuenta cartera de créditos de consumo prioritario vencida durante el período 2016.....	54
<b>Tabla 24.</b> Cédula analítica de la cuenta cartera de créditos para la microempresa vencida durante el período 2016.....	55
<b>Tabla 25.</b> Cedula analítica resultados 2015 .....	56
<b>Tabla 26.</b> Cedula analítica resultados 2016 .....	59

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1.</b> Cartera vencida de los créditos de consumo de la COAC SUMAC LLACTA LTDA. ....	2
<b>Gráfico 2.</b> Organigrama de la empresa .....	7
<b>Gráfico 3.</b> Variación por período.....	24

## RESUMEN

El proyecto de investigación denominado EXAMEN ESPECIAL PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA, AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COAC. SUMAC LLACTA LTDA. DURANTE LOS PERÍODOS 2015, 2016 Y 2017, tiene como objetivo principal la ejecución del examen para detectar y determinar las causas y riesgos del aumento paulatino dentro de los valores correspondientes a cartera vencida.

El presente proyecto de investigación, se desarrollará en base a un análisis profundo con relación a trabajos anteriormente presentados, así mismo se realizó el marco teórico en el cual se presentan conceptos, concernientes a la investigación. A su vez dentro de la ejecución del examen se utilizó el método inductivo el mismo que permitió definir conclusiones generales de acuerdo a los objetivos planteados, la investigación por su naturaleza es de tipo documental por ende se realizó mediante dos momentos, el primero de tipo cuantitativo y el segundo cualitativo, la población total de la investigación está compuesta por el personal dentro del departamento de crédito y la documentación.

Por último, la ejecución del examen se dividió en tres etapas; en primer lugar tenemos la Planificación preliminar y específica la misma que permite relacionarse con el entorno de la Cooperativa, segundo la ejecución de la auditoría que es la realización del examen y ejecución de los programas por componentes que permiten la identificación de posibles hallazgos, finalmente la Comunicación de resultados en la que se procedió a dar a conocer los resultados obtenidos en el Examen Especial.

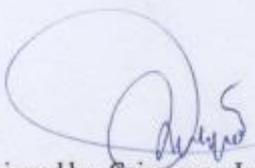
**Palabras clave:** examen especial, cartera vencida, crédito.

## Abstract

The research project called Special Examination for the Recovery of the expired Portfolio, to the Department of Credit of the COAC. SUMAC LLACTA LTDA during the periods 2015, 2016 and 2017, its main objective is the execution of the examination to detect and determine the causes and risks of the gradual increase within the values corresponding to past due loans.

The present research project will be developed based on an in-depth analysis concerning previously presented works, as well as the theoretical framework in which concepts are presented, concerning research. At the same time, the inductive method used in the execution of the examination. It allowed defining general conclusions according to the objectives set. The research is of a documentary nature. Therefore it was carried out through two moments, the first of a quantitative type and the second qualitative; the total population of the investigation is composed of the personnel within the credit department and the documentation. Finally, the performance of the examination divided into three stages. First of all, we have the Preliminary and Specific Planning that allows us to relate to the Cooperative's environment. Secondly, the execution of the audit that is the realization of the examination and performance of the programs by components that allow the identification of possible findings, finally the Communication of results in which the results obtained in the Special Examination were made known.

Keywords: special exam, past due loan, credit.

Reviewed by:  Caisaguano Janneth



Language Center Teacher

## 1 INTRODUCCIÓN

El sistema financiero ejerce un pilar primordial en la actividad de la economía, en ese contexto, disponer con establecimientos bancarios estables y con excelente solvencia consiente que los capitales económicos se desenvuelvan de manera eficiente. Mediante esta condición, es viable la utilización de las circunstancias para la adquisición de créditos.

Dentro de las empresas privadas y, específicamente en el sector financiero, las Cooperativas de Ahorro y Crédito se han posicionado como una alternativa confiable para la sociedad, una de ellas es la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAC LLACTA LTDA constituida el 07 de Febrero de 1983 con Acuerdo Ministerial N° 00219 del Ministerio de Bienestar Social, con registro N°3559 Dirección Nacional Cooperativas (COAC SUMAC LLACTA, 2017, pág. 5).

El examen especial es una evaluación de alcance definido que consigue obtener la investigación y estudio de una porción de los ordenamientos efectuados por la entidad, con el objeto de confirmar el conveniente manejo de los recursos económicos, así como el desempeño de la normativa legal y otras normas reglamentarias aplicables. Puede contener así mismo una composición de objetivos económicos, operativos y de acatamiento o, limitarse sólo a uno de ellos, dentro de un área o asunto específico (Wilder, 2015, pág. 15).

La investigación tuvo como principal objetivo ejecutar un examen especial al departamento de crédito de la COAC SUMAC LLACTA LTDA., donde se evaluarán las normas y políticas de control de recuperación de la cartera vencida durante los periodos 2015, 2016, 2017.

Dentro del proceso se empleó de manera sistemática conocimientos de auditoría que consientan evaluar el desarrollo de concesión y recuperación de los diferentes tipos de créditos que maneja la entidad en la coherencia de los ordenamientos, permitiendo así disminuir la cartera vencida.

Además, se examinaron elementos particulares como el proceso de seguimiento para la recuperación de la cartera vencida, tales como las programaciones, técnicas y condiciones que ejecuta el personal del departamento para la recuperación de cartera.

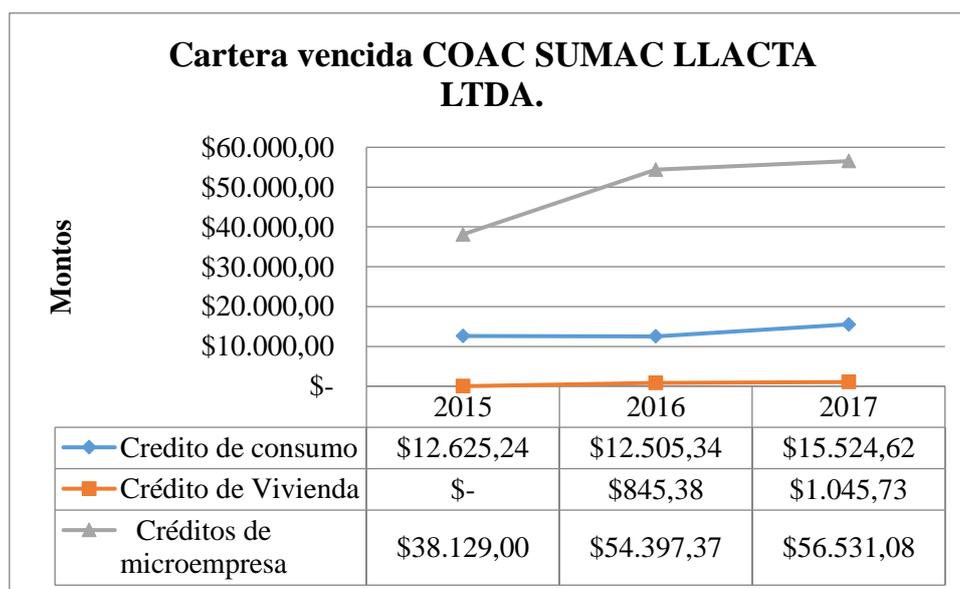
Finalmente, con todos los resultados se elaboró un documento que evidenció toda la investigación mostrando un resultado final con la elaboración de conclusiones y recomendaciones una vez conseguidos los objetivos propuestos.

## 2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La COAC SUMAC LLACTA LTDA es una Institución financiera privada, dedicada a atender las necesidades de los socios y clientes, a través de la prestación de servicios financieros y no financieros, dentro de los valores y principios que controla la organización, para contribuir a mejorar el desarrollo socioeconómico, la Cooperativa se dedica a otorgar préstamos que son concedidos a las personas que requieran ingresos para realizar una inversión, en vivienda, negocios, brindando la posibilidad de mejorar a cada uno de los socios y clientes de la cooperativa.

La principal falencia se manifiesta por medio de factores internos que limitan el proceso de recuperación de cartera, sea por escaso personal y por políticas sin un control adecuado, además, se pueden evidenciar elementos externos como las crisis nacionales, falta de trabajo o la escases de inversiones, esta Cooperativa tiene una cartera vencida en los diferentes tipos de crédito que oferta: consumo, vivienda y para las micro empresas. Existiendo un incremento acumulado en los años de estudio como se muestra a continuación:

**Gráfico 1.** Cartera vencida de los créditos de consumo de la COAC SUMAC LLACTA LTDA.



**Fuente:** COAC SUMAC LLACTA LTDA.

Todas estas características muestran un deficiente control de las normas, por lo cual es pertinente revisar si se cumplen con las políticas de capacidad de pago, por lo cual se realiza el examen especial.

En la Cooperativa no existe un análisis de la cartera para diferenciar si se cumple las políticas determinadas para su recuperación y por lo tanto es ineludible que la entidad llegue a un desequilibrio de liquidez si el contexto no mejora, por lo tanto, se plantea realizar un examen especial a la cartera de crédito de la COAC SUMAC LLACTA LTDA.

Con la finalidad de que la cooperativa continúe otorgando créditos / préstamos a los socios y clientes, la Cooperativa debe recuperar un mínimo de su cartera de crédito que le otorgue liquidez permanente, propósito que debe efectuarse rigurosamente. Con este objetivo, es preciso el desempeño de políticas y procedimientos de desembolso y recuperación de la cartera de crédito que no se lo ejecuta en el presente ejercicio fiscal en la entidad.

Por tanto, el proyecto respondió a la siguiente pregunta de investigación: ¿La elaboración del examen especial incidirá en la recuperación de la cartera vencida en el departamento de crédito de la COAC SUMAC LLACTA Ltda., durante los períodos 2015, 2016 y 2017?

## **2.1 Justificación**

El examen especial permitió ejecutar una investigación al departamento de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito SUMAC LLACTA LTDA para la recuperación de la cartera vencida de los periodos 2015-2016-2017, estableciendo además los errores trascendentales, factores internos y externos que intervienen de forma negativa en el desarrollo de los movimientos financieros de la entidad.

Como resultado del examen especial se convocó a los ejecutivos del departamento de crédito para que tomen medidas que alcancen a mejorar las debilidades, con la finalidad de alcanzar una recuperación de la cartera vendida optima, disminuyendo así el índice de morosidad, para extender el capital de trabajo de la entidad y de esta manera promover el desarrollo económico de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito SUMAC LLACTA LTDA.

## **3 OBJETIVOS**

### **3.1 General**

Realizar un examen para la recuperación de la cartera vencida al departamento de crédito de la COAC SUMAC LLACTA LTDA., durante los períodos 2015, 2016 y 2017.

### **3.2 Específicos**

- Aplicar las fases y procedimientos de un examen especial en la información que se presenta para la recuperación de la cartera vencida de la COAC SUMAC LLACTA. LTDA.
- Elaborar el informe de examen especial que mediante las recomendaciones permitan la recuperación de la cartera vencida en el departamento de crédito de la COAC SUMAC LLACTA LTDA.

### **3.3 Hipótesis**

El examen especial incidirá en la recuperación de la cartera vencida en el departamento de crédito de la COAC SUMAC LLACTA Ltda., durante los períodos 2015, 2016 y 2017.

## **4 ESTADO DEL ARTE**

### **4.1 Antecedentes**

Existen varios trabajos realizados en el Ecuador relacionados a la presente investigación, los cuales servirán como un soporte guía para la consecución del estudio, dentro de los cuales se describen:

Guamán (2016, pág. 28) en su Trabajo de investigación Titulado: Examen Especial a la cuenta de Cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes de la ciudad de Riobamba, período 2016, proponiendo como objetivo general verificar la consistencia en las operaciones de crédito concedidos por la entidad, donde concluye que: “Mediante un Examen Especial a la cuenta de cartera de crédito se verificó y analizó el registro de las operaciones de la cartera de crédito de la entidad, el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, lo que a su vez se

constituye en un aporte fundamental tanto para los directivos y funcionarios de la entidad”

Paguay (2016 pág. 40), en su investigación titulada Examen Especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo, durante el período 2016, planteó el objetivo, examinar a las operaciones del rubro con la finalidad de reflejar la razonabilidad de los saldos que se presenta en los Estados Financieros al final del período, concluyendo que: “Al ejecutarse el examen especial en el departamento de crédito no existe un área específica encargada de la recuperación de cartera, provocando duplicidad de funciones y procesos en la cuenta de cartera de crédito de la entidad”.

Silva (2013, pág. 57), en su investigación titulada Examen Especial a la cuenta cartera de crédito del año 2012 para determinar las consistencias operacionales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia Santo Domingo de los Tsáchilas, con el objetivo analizar la cuenta de cartera de crédito de la entidad delimitando las consistencias operacionales, la investigación concluyó que: “El Examen Especial se considera parte del control posterior en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. De la Agencia Santo Domingo, el cual se encarga de verificar, estudiar y evaluar las consistencias operacionales reflejadas en el Balance General”

Carrillo (2015, pág. 42), en su Trabajo de investigación Titulado: Auditoría Financiera a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., de la ciudad de Riobamba en el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2013, tuvo como objetivo general verificar la razonabilidad de los estados financieros, concluyó que: “Mediante una auditoría financiera se pudo verificar el manejo de los recursos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., para establecer el grado en que sus servidores administran y utilizan los recursos y si la información financiera es oportuna, útil, adecuada y confiable”.

Barrionuevo (2018, pág. 26), en su investigación titulada, Auditoría financiera a la cooperativa de ahorro y crédito Sumac Llacta Ltda., período 2016, donde su objetivo general fue: definir en nivel de confianza a partir del control Interno para identificar el grado de los indicadores financieros e identificar la razonabilidad de los saldos en la cuentas de los saldo financieros, obteniendo como conclusión que: “Con la aplicación de los procedimientos en cada una de las fases de la auditoría se determina que el

consejo de administración no emite informes sobre las actividades financieras y administrativas de la Cooperativa”.

Posteriormente al revisar las investigaciones se puede observar que existen proyectos de investigación relacionados con auditoría más no con la realización de un examen especial al departamento de crédito de la COAC., Sumac Lacta Ltda., para la recuperación de la cartera vencida, durante los períodos 2015, 2016 y 2017

#### **4.1.1 Generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Lacta Ltda.**

##### **4.1.1.1 Filosofía de la COAC SUMAC LLACTA LTDA.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Lacta Ltda., se encuentra ubicada en la Ciudad Riobamba, Provincia de Chimborazo y fue creada mediante Acuerdo Ministerial No.0219 del 8 de febrero de 1983, nace como iniciativa por jóvenes de la comunidad Lupaxí Convalecencia, Parroquia Columbe, Cantón Colta. Sin embargo, la cooperativa no obtuvo los resultados que deseaba y deciden cesar actividades (COAC SUMAC LLACTA LTDA., 2017).

En el año 2000 entre algunos socios fundadores recuperan la información y se reactiva con la misma personería jurídica.

##### **4.1.1.2 Misión**

Satisfacer las necesidades y expectativas de sus socios, mediante la prestación servicios financieros y no financieros, dentro de los valores y principios que rigen la organización, para contribuir a mejorar la calidad de vida del socio, su familia y la comunidad (COAC SUMAC LLACTA LTDA., 2017).

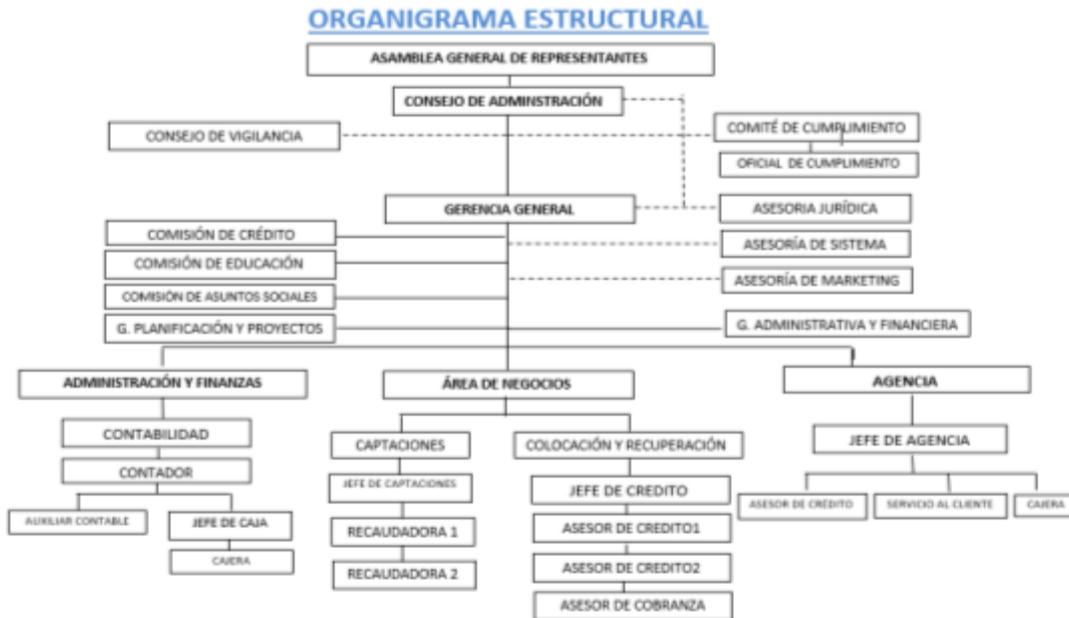
##### **4.1.1.3 Visión**

Ser una Institución de intermediación financiera; entregando productos y servicios de calidad con el compromiso, transparencia, responsabilidad e incorporado permanentemente nuevas alternativas que cubran expectativas del cliente y del mercado en forma ágil, oportuna por su efectiva contrición al desarrollo de la comunidad, lo cual permitirá al desarrollo económico y social de nuestros socios/as (COAC SUMAC LLACTA LTDA., 2017).

#### 4.1.1.4 Organización

La estructura organización que tiene la Cooperativa se muestra en la siguiente ilustración

Gráfico 2. Organigrama de la empresa



Fuente: COAC SUMAC LLACTA LTDA.

## 4.2 Fundamentación teórica

### 4.2.1 El crédito

Es una operación de préstamo u otorgamiento de recursos económicos, contra una promesa de pago dentro de un plazo exigible para su cancelación (Morales & Morales, 2014, pág. 24).

#### 4.2.1.1 Tipos de créditos

Según el Banco Central del Ecuador (2018), especifica que los tipos de crédito que existen en el Ecuador son los siguientes:

- Productivo PYMES
- Comercial Ordinario
- Comercial Prioritario Corporativo
- Comercial Prioritario Empresarial
- Comercial Prioritario PYMES

- Consumo Ordinario
- Consumo Prioritario
- Educativo
- Inmobiliario
- Vivienda de Interés Público
- Microcrédito Minorista
- Microcrédito de Acumulación Simple
- Microcrédito de Acumulación Ampliada
- Inversión Pública

#### **4.2.2 Cartera vencida**

El Fondo Monetario Internacional citado en Sangert (2012, pág. 54) define la cartera vencida como:

Aquellos créditos cuyos pagos de interés y/o capital se encuentran atrasados por un período de 90 días o más; los pagos por intereses de los últimos 90 días que se encuentran capitalizados, refinanciados o retrasados por acuerdo; o los pagos que se encuentran menos de 90 días atrasados, pero existen buenas razones—como declaración de quiebra del deudor— para dudar que ellos se efectúen en su totalidad.

#### **4.2.3 Recuperación de la cartera de crédito**

La recuperación créditos es una actividad que tiene por objeto conseguir el pago de un crédito cuando el deudor no llega a saldarlo o se rechaza a cumplirlo, la finalidad de la recuperación de cartera de crédito es ofrecer facilidades de reestructuración de la cartera, en función a la capacidad de pago del acreditado (Infonavit, 2009, pág. 25).

Antes de iniciar un proceso judicial las entidades bancarias conceden préstamos, pretenden primero obtener un pago parcial del crédito vencido, y posteriormente iniciar un proceso jurídico para lograr la recuperación de la cartera de crédito.

La fase de recuperación de la cartera de crédito se la designa como la etapa de negociación antes de iniciar un proceso judicial, con el propósito de acortar el tiempo de recuperación de la cartera de crédito, con el consentimiento del deudor, para ellos la entidad financiera ejecuta una serie de notificaciones tales como: notificaciones escritas,

llamadas telefónicas, manifestando la falta de pago del crédito, al no recibir una respuesta favorable la entidad financiera procede a la venta del crédito a una sociedad encargada de la recuperación de deudas no pagadas.

Empresa que intentara llegar a un acuerdo con el deudor para el pago de la deuda por medio de notificaciones escritas, por correo electrónico, llamadas telefónicas para entender y solucionar cualquier razón por la que no se cancela el crédito (Morales & Morales, 2014, pág. 167).

#### **4.2.3.1 Políticas de cobro**

El proceso de cobro empieza luego de otorgado el crédito donde el deudor debe cancelar el crédito, es aquí donde se puede presentar dos contextos:

- El deudor cancela el crédito en su tiempo y en los parámetros estipulados por la entidad bancaria.
- El deudor incumple.

Cuando el deudor incumple la entidad financiera analiza el procedimiento de cobro para la recuperación del crédito (Morales & Morales, 2014, pág. 144).

#### **4.2.3.2 Etapas del proceso de cobro**

Los créditos vencidos y no pagados se producen por diversas razones las mismas que requieren de diferentes procedimientos y técnicas para su recuperación, por lo tanto, el proceso de cobro se divide en cuatro fases que son:

- **Fase I rutina impersonal.** - en esta fase se ejecuta la clasificación de los clientes, principalmente para establecer a los clientes que incumplieron los pagos en las fechas previstas por la entidad financiera.
- **Fase II exhortaciones impersonales.** - Esta fase está encaminada a notificar al deudor de su incumplimiento mediante, notificaciones escritas, llamadas telefónicas, con la única finalidad de llegar a un compromiso de pago con el deudor.
- **Fase III exhortaciones personales.** - en esta fase se procede a la notificación al buró de crédito, para que se registre en el historial de crediticio la actitud de incumplimiento de pago por parte del deudor.

- **Fase IV acción drástica o legal.** En esta fase se establece si el deudor posee bienes propios antes de iniciar con el proceso jurídico de cobro, donde se puede ejecutar técnicas de cobro tales como:
  - Convenio de ampliación del crédito.
  - Convenio de arreglo
  - Sesión de cuentas por cobrar
  - Agencias de cobranzas (Morales & Morales, 2014, pág. 154).

**Tabla 1.** Etapas del proceso de cobro

Fase del sistema	Medios de cobro que se ejecuta	Deudor implicado	Tipo de cliente
<b>Fase I rutina impersonal.</b>	Se emplea únicamente los medios que se usan después de vencer el plazo para el pago del crédito.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el deudor que espera aviso.</li> <li>• Para los que hacen caso omiso de las notificaciones.</li> <li>• Para los que posee dificultades financieras temporales.</li> <li>• Para el deudor descuidado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deudores que mal interpretan las condiciones del crédito.</li> <li>• Clientes que pasan por alto sus cuentas por pagar.</li> </ul>
<b>Fase II exhortaciones impersonales</b>	Busca contestación por parte del deudor, vía telefónica, por notificaciones escritas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deudor sobre girado</li> <li>• Deudor que ha sufrido un accidente fortuito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes que olvidan las fechas de pago del crédito.</li> <li>• Clientes que generalmente se atrasan, pero generalmente pagan a tiempo.</li> <li>• Clientes que generalmente se atrasan por las condiciones de su actividad comercial que desarrollan.</li> </ul>
<b>Fase III exhortaciones personales</b>	Cobrador personal, notificaciones dirigidas al deudor y al garante, mediante una agencia de cobros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deudor insolvente.</li> <li>• Fraude no desea pagar el crédito</li> <li>• Cuenta objetada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes que siempre se atrasan</li> <li>• Clientes que dan prioridad a su actividad comercial.</li> </ul>
<b>Fase IV acción drástica o legal</b>	Convenio de ampliación, abogado, juicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lo mismos para todos los deudores que se indican en las fases I, II y III.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes que son declarados insolventes legalmente.</li> <li>• Clientes que deliberadamente cometen fraude.</li> </ul>

**Fuente:** (Morales & Morales, 2014)

### 4.3 Examen especial

Sandoval (2012, pág. 18) define al examen especial como:

Una auditoría de alcance determinado que logra alcanzar la indagación y estudio de una fracción de las sistematizaciones efectuadas por una entidad, con el propósito de ratificar una adecuada administración en la utilización de los recursos, de la misma manera la aplicación de las normativas legales y otras políticas legalizadas por el ente controlador.

De conformidad con la normativa de auditoría vigente, el proceso de un examen especial comprende las fases de: planificación, ejecución del trabajo y comunicación de resultados.

- Planificación del examen especial
- Ejecución del examen especial
- Comunicación de resultados obtenidos del examen especial

#### 4.3.1 Fases de un examen especial

Las fases de un examen especial comprenden 3 etapas, las mismas que se detallan a continuación:

- **Planificación Preliminar:** Esta fase marca su inicio con la orden de trabajo, en la cual identifica la institución a examinar, designa los auditores responsables de efectuarlo, determina el objetivo general del examen y alcance o periodo a ser examinado, y en ella se obtendrá comprensión de los aspectos identificados como materia de examen, e identificación de las líneas de responsabilidad involucradas, a la que se puede sumar un estudio y evaluación preliminar si las circunstancias y complejidad de los asuntos a examinar lo exigen, ello para la obtención de información básica y/o específica en forma directa que permitirá identificar y determinar el nivel de riesgo potencial e importancia relativa de las áreas significativas, evaluar la importancia de los objetivos de la auditoría; también se definirá los criterios de auditoría que permitirán la elaboración del plan específico del examen, memorándum de planificación; y el programa respectivo. A diferencia de la planificación preliminar tradicional, en este tipo de auditoría esta se focaliza en

un área, programa, actividad o asuntos específicos a examinar (Sandoval , 2012, pág. 24).

- **Planificación Específica:** La planificación específica establece el enfoque final en consideración del objetivo de la auditoría y alcance previsto, y de los resultados de los objetivos, metas y programas previstos en la entidad auditada; en esta fase se establece la formulación de una programación completa e integral del examen, parte de la información generada en el reporte de la planificación preliminar, de la recopilación de información adicional requerida, de la obligatoria aplicación de la evaluación del control interno por componente, la preparación de la matriz de calificación de riesgos y de los procedimientos de auditoría derivados de los resultados obtenidos en la evaluación del control interno para con ellos generar programas específicos necesarios para la aplicación de las pruebas sustantivas en la fase de ejecución (Sandoval, Introducción a la Auditoría, 2012)
- **Ejecución.-** Esta fase implica la aplicación de los programas de auditoría detallados y específicos para cada componente escogidos en función de sus puntos críticos y riesgo identificados en la planificación específica, para en razón de los criterios, procedimientos y en consideración de las técnicas de auditoría definidas en ellos; generar pruebas que permitan acumular evidencia, elaborar la hoja matriz de hallazgos por cada componente; los mismos que serán expresados en los comentarios; finalmente se debe definir la estructura del informe con referencia a los papeles de trabajo e informe resumen de los comentarios, conclusiones y recomendaciones. De la evidencia que se genere se emitirá la opinión pertinente que para el caso del examen especial tendrá el carácter de parcial (Sandoval , 2012, pág. 24).

## 5 METODOLOGÍA

### 5.1 Método

#### 5.1.1 Analítico-sintético

Todas las investigaciones de cartera vencida de los períodos en estudio 2015, 2016 y 2017 de la COAC SUMAC LACTA LTDA., estuvieron sujetos a una etapa inicial de análisis, donde se sintetizaron aquellos datos necesarios para la generación del examen especial que promovió políticas necesarias para la recuperación de la cartera vencida.

### **5.1.2 Inductivo**

Este método permitió definir conclusiones generales de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación, basándose en hechos particulares encontrados en la observación de los sucesos durante la investigación, De esta manera se elaboró el informe de examen especial estipulando lineamientos que permitan a la COAC SUMAC LLACTA LTDA., la disminución de su cartera vencida.

### **5.2 Tipo de investigación**

La investigación fue de tipo documental, porque se recurrieron a todos los documentos autorizados y entregados de la cuenta de cartera vencida por la entidad, estos datos permitieron elaborar el examen especial, así también, fueron analizados conceptualizaciones que descifraron dudas y así desarrollar el mismo. Además, fue de campo porque se desarrolló mediante la información y datos de la COAC SUMAC LLACTA LTDA., o el sitio de estudio.

### **5.3 Diseño**

La investigación fue de tipo no-experimental porque la información de cartera vencida no fue elaborada por el investigador sino por los mismos funcionarios, datos que serán evaluados mediante la realización de un examen especial que permitirá conocer a ciencia cierta las deficiencias existentes para la obtención de una propuesta que permita a la entidad recuperar dicha cuenta.

### **5.4 Enfoque de la investigación**

La investigación se realizó mediante dos momentos, el primero de tipo cuantitativo que analizó numéricamente todos los datos de la cartera vencida de los períodos 2015, 2016 y 2017. Posteriormente se describieron cada uno de los resultados mediante un análisis e interpretación de los mismos, promoviendo de esta manera un diseño de investigación cualitativo.

### **5.5 Nivel de investigación**

Dentro de la presente investigación se aplicó el diseño descriptivo, con la finalidad de describir las variables de la investigación. Proceso que se realizará mediante la

recopilación de datos en la COAC SUMAC LLACTA LTDA., y de que forma la información presentada será descrito como un resultado para la realización del examen especial.

## 5.6 Población y muestra

### 5.6.1 Determinación de la población

Ludewing (2014, pág. 3) menciona que la población posee varios elementos, los cuales pueden ser determinados por un número o no, conocidos de acuerdo a su dimensión como finitos o infinitos, estos conjuntos posteriormente serán analizados para la obtención de datos que permitan el desempeño óptimo de la investigación.

Por tanto, la población total de la investigación estuvo representada por dos poblaciones finitas: la primera compuesta por aquellos funcionarios de la COAC SUMAC LLACTA LTDA., que se encuentran inmersos en los procesos relevantes a la cartera vencida. El número ascendió a 3 personas como se muestra a continuación: (Ver Tabla 2)

**Tabla 2.** Población del número de funcionarios dentro del departamento de crédito

Cargo	Número
Jefe de Crédito	1
Asesor de crédito 1	1
Asesor de crédito 2	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

**Fuente:** COAC SUMAC LLACTA LTDA., 2018

En el caso de la población 2, se encuentra compuesta por todas las carpetas de créditos otorgados en los años correspondientes de estudio, sean estos 2015, 2016, 2017 como se muestra a continuación:

**Tabla 3.** Población de clientes a quienes se les otorgó un crédito en cada segmento

TIPOS DE CRÉDITO QUE SE ENCUENTRAN DENTRO DE LA CARTERA VENCIDA	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	TOTAL
CARTERA CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA	18	18	22	58
CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO VENCIDA	0	2	2	4
CARTERA DE CRÉDITO PARA LA MICRO EMPRESA VENCIDA	40	18	24	82
<b>TOTAL</b>	58	38	48	<b>144</b>

**Fuente:** COAC SUMAC LLACTA LTDA., 2018

### 5.6.2 Determinación de la muestra

Para la obtención de la muestra se requirió utilizar el tamaño de la población aplicando los métodos probabilístico y estratificado, la población 1 al ser menor de 100 se considerará el total, es decir 3 funcionarios, a quienes se realizará la entrevista para la obtención de la información.

Con respecto a la población 2 por ser el tamaño de la población 112 clientes y mayor a 100, se determinará el tamaño de la muestra con la siguiente fórmula:

**Fórmula:**

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

**Z:** nivel de confianza; para el 95%,  $Z = 1,96$

**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,  $q = 0,5$

**N:** Tamaño del universo

**e:** Error de la estimación, se considera el 3%, en ese caso  $E = 0,03$

**n:** Tamaño de la muestra.

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

$$n = \frac{(1,96^2 \times 144) \times (0,10 \times 0,50)}{0,05^2 \times (144 - 1) + (1,96^2 \times (0,10 \times 0,50))}$$

$$n = 84,56$$

El total de la muestra para los períodos 2015,2016 y 2017 es de 84, puesto que no se pueden redondear individuos.

Al considerarse tres periodos de estudio dentro de la investigación el tamaño de la muestra será diferente para cada año, como se puede observar en la tabla n° 4.

**Tabla 4.** Muestra individual de la población documental

Población	Tamaño de población (2015)	Muestra (2015)	Tamaño de población (2016)	Muestra (2016)	Tamaño de la población (2017)	Muestra (2017)
CARTERA CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA	18	4	18	4	22	7
CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO VENCIDA	0	0	2	2	2	1
CARTERA DE CRÉDITO PARA LA MICRO EMPRESA VENCIDA	40	38	18	9	24	19
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>42</b>	<b>38</b>	<b>15</b>	<b>48</b>	<b>27</b>

## 5.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 5.7.1 Determinación de la técnica de recolección de información

Las técnicas en la investigación a utilizar son:

- **Observación directa:** Se solicitaron los datos e información habilitante sobre la cartera vencida de los años 2015, 2016, 2017 a los funcionarios pertinentes donde se observaron las cuentas relevantes para el estudio.
- **Encuesta:** Se delimitó una encuesta con preguntas cerradas dirigidas al personal de la cooperativa para conocer la realidad actual de la empresa y la factibilidad de la realización del examen especial en la entidad.
- **Entrevista:** Se estructuró un guion de entrevista para el total de la población con la finalidad de recopilar datos de interés.

### 5.7.2 Determinación de los instrumentos de recogida de información

- Guía de observación porque fue necesario observar todos los datos que presenta la cartera vencida en los años de estudio
- Cuestionario porque fue de gran importancia la realización de preguntas referentes a la aceptación del desarrollo del examen especial por parte del personal de la Cooperativa Sumac Llacta Ltda.
- Guía de entrevista porque fue necesario organizar las preguntas que se realizaran antes de aplicarlas a las autoridades y funcionarios para sacar el mejor provecho de este instrumento.

## 6 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 6.1 Examen especial para la recuperación de la cartera vencida, al departamento de crédito de la COAC. SUMAC LLACTA LTDA., durante los períodos 2015, 2016 y 2017

#### 6.1.1 FASE I-Planificación preliminar y específica

**Tabla 5.** Planificación preliminar y específica de auditoría (Fase I)

	<p align="center"><b>COAC. SUMAC LLACTA. LTDA.</b>  <b>Fase I: Planificación Preliminar de Auditoría</b>  <b>Período de Ejecución del 1 de Enero del 2015 al 31 de Diciembre del 2017</b></p>	<p align="center"><b>PPA 1/1</b></p>		
<p><b>Examen Especial:</b>  <b>Componente:</b> Planificación Preliminar  <b>Objetivos:</b>          ➤ Relacionarse y habituarse con el entorno de la cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAC LLACTA, tomando en cuenta un discernimiento temporal de representación general.</p>				
N°	Procedimiento	Ref. P/T	Responsable	Fecha
1	Elaborar una carta de presentación y responsabilidad	CPR 1/1	DICG	13-08-2018
2	Formalizar Contrato de prestación de Servicios Profesionales	CPS 1/2 - CPS 2/2	DICG	16-08-2018
3	Comunicar Inicio de Auditoría	IA 1/1	DICG	20-08-2018
4	Elaboración de la encuesta y tabulación de la visita preliminar y entrevista al personal del área de crédito	EEVP 1/13- 13/13	DICG	21-08-2018
5	Elaborar el informe de visita preliminar	IVP 1/3 – IVP 1/3	DICG	22-08-2018
6	Establecer el Memorándum de Planificación Preliminar	MPP 1/6 – MPP 6/6	DICG	23-08-2018

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	DICG	13/08/2018
<b>Revisado por:</b>	MJMA	18/10/2018

	<b>COAC. SUMAC LLACTA. LTDA.</b> <b>INFORME DE VISITA PRELIMINAR</b> <b>Examen Especial</b> <b>Del 01 de enero del 2015 al 31 de diciembre del 2017</b>	<b>IVP 1/3</b>
---	--	----------------

## 1.2. Entrevista

Para evaluar el grado de seguridad con que se manejan los créditos y las maneras con la que se recuperan los mismos dentro de la cooperativa Sumac Llacta Ltda., es necesario la aplicación de cuestionarios de control que permitan recopilar información y realizar el respectivo análisis de los procedimientos.

**Institución:** Cooperativa Sumac Llacta Ltda.

**Entrevistado:** Evas Carlos

**Cargo:** Jefe de Créditos

### 1. ¿Qué tipos de crédito se solicitaron en los años analizados (2015, 2016, 2017)?

Los tipos de créditos que fueron solicitados en los años 2015, 2016, 2017 son:

**Tabla 6.** Tipos de créditos que fueron solicitados en los años 2015, 2016, 2017

CREDITOS OTORGADOS EN EL AÑO 2015		
MICROCREDITOS	CONSUMO PRIORITARIO	INMOBILIARIO
29	1	17

CREDITOS OTORGADOS EN EL AÑO 2016		
MICROCREDITOS	CONSUMO PRIORITARIO	INMOBILIARIO
85	7	4

CREDITOS OTORGADOS EN EL AÑO 2017		
MICROCREDITOS	CONSUMO PRIORITARIO	INMOBILIARIO
280	15	4

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos de la COAC Sumac Llacta Ltda.

### 2.- ¿Cuál es el monto de crédito que se otorgan a los clientes?

El monto de crédito que se entrega a cada socio se establece en función del movimiento de la cuenta de ahorros, saldos promedios y tipo de préstamo, pero en ningún caso debe exceder el 10% del activo total de la Cooperativa.

### 3. ¿Qué tipo de garantía se solita para otorga un crédito?

Como garantía sobre los préstamos que conde la cooperativa se solicita lo siguiente:

Garantías sobre firmas.

Garantías prendarias e hipotecarias

Garantías liquidas

**4. ¿Cuándo existe un retraso en el pago del crédito de qué forma se le notifica al cliente el vencimiento de la cuota?**

Se le notifica mediante: llamas telefónicas, visitas, y notificaciones.

**5. ¿En qué tiempo de retraso en el pago del crédito se lo considera en mora?**

No se ha establecido un tiempo en específico.

**6. ¿Cuáles son los motivos para que los clientes se encuentren en estado de cartera vencida?**

Los diversos motivos posibles para que un cliente este en estado de cartera vencida son:

- Olvido de fecha de pago
- Sobreendeudamiento
- No existe una guía adecuada en cronogramas de pagos

**7. ¿Cuáles son las sanciones que reciben los clientes por encontrarse en estado de cartera vencida?**

Una de las sanciones con relevancia es reportar al cliente en el buró de crédito.

Su calificación en la central de riesgo baja.

Se lo notifica por escrito.

**8. ¿Qué tipo de beneficios reciben los clientes por cancelar oportunamente sus créditos?**

Los beneficios que reciben los clientes por estar al día en sus créditos son:

Otorgamientos de créditos nuevos y de forma inmediata

No se ejecuta la inspección siempre y cuando el cliente tenga el mismo domicilio.

**9. ¿Existe un reglamento interno para la ejecución de cobro de los créditos?**

Reglamento establecido no, el Gerente debe emitir un plan de recuperación y seguimiento de cartera el cuál la entidad debe cumplir para evitar tener una cartera vencida.

Al realizar la primera fase del Examen especial correspondiente a la visitar preliminar, se procedió a realizar un cuestionario con 10 preguntas dirigido a los 12 funcionarios que laboran dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., así como una entrevista el jefe de crédito el Ing. Julio Cando con el propósito de obtener información relevante para poder realizar la ejecución del Examen, una vez concluida la recopilación de información se realizó una tabulación y también a tomar en cuenta los puntos más relevantes de la entrevista, a continuación se presenta la información obtenida tanto de las encuestas como de la entrevista:

- El 67% considera que la cooperativa dispone de un reglamento de administración y gestión crediticia, mientras que el 33 % considera que no, un 8% tiene conocimiento del plan de seguimiento y recuperación de la cartera vencida, mientras que el 92 % desconoce del mencionado plan.
- Un 17% considera que la Cooperativa cuenta con el personal necesario para poder dar seguimiento y recuperación a la cartera vencida, un 83% cree que hace falta más personal en esta área.
- El 100% del personal aduce de que no se ha realizado dentro de la Cooperativa no se ha realizado un Examen Especial al departamento de crédito de la COAC Sumac Llacta para la recuperación de la cartera vencida, en el mismo porcentaje se agrega que se debería realizar dicho examen, a su vez aducen todos los funcionarios que dentro de la Cooperativa no existe un manual de seguimiento y cobranza, por lo que la ejecución del Examen sería de gran ayuda.

## 6.1.2 FASE II.- Ejecución de la auditoría

En la realización de la auditoría se empleará las sistemáticas y metodologías para la ejecutar los programas por componentes empleando pruebas y técnicas de Auditoría que permitan la identificación de posibles hallazgos.

**Tabla 7.** Ejecución de la auditoría (Fase II)

		<b>COAC. SUMAC LLACTA. LTDA.</b> <b>Fase II: EJECUCIÓN</b> <b>Período de Ejecución del 1 de Enero del 2015 al 31 de Diciembre del 2017</b>		<b>PA 1/1</b>
<b>Examen Especial:</b> <b>Componente:</b> Cartera vencida <b>Objetivos:</b> ➤ Determinar la razonabilidad de los datos encontrados en la cuenta cartera vencida y en la base de datos del departamento de crédito.				
N°	Procedimiento	Ref. P/T	Responsable	Fecha
1	Elaborar un cuestionario de control interno para el componente cartera vencida	CCI 1/3 – CCI 3/3	DICG	27-08-2018
2	Realizar una matriz de ponderación correspondiente al componente de cartera vencida	MPCI 1/3 – MPCI 3/3	DICG	27-08-2018
3	Elaborar una cédula sumaria con los datos otorgados de la cartera vencida del año 2015, 2016 y 2017.	CS 1/3 – CS 3/3	DICG	14-09-2018
4	Elaborar una cédula analítica con la concentración de cartera vencida durante el período 2015, 2016 y 2017	CA 1/3– CA 3/3	DICG	17-09-2018
5	Elaborar una cédula sub-analítica en la cual se constate la cantidad con la que cada socio cayó en mora en cada segmento de crédito en los períodos 2015,2016 y 2017.	CS-CV 1/6 – CS-CV 6/6	DICG	2-10-2018
6	Elabora una cédula sub-analítica con la variación de la cartera vencida durante los períodos 2015, 2016 y 2017.	CS-VCV 1/2 – CS-VCV 2/2	DICG	5-10-2018
7	Compruebe los requisitos mínimos para la aprobación de crédito de los periodos 2015, 2016, 2017	CAR 1/8– CAR 8/8	DICG	12-10-2018
8	Elaborar la hoja de hallazgos	HH 1/7 – HH 7/7	DICG	12-10-2018

**Fuente:** Elaboración propia con base en datos de la COAC Sumac Llacta Ltda.

	Iniciales	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	DICG	14/09/2018
<b>Revisado por:</b>	MJMA	12/12/2018

**Tabla 8.** Cédula sub-analítica de la cuenta cartera de créditos para consumo prioritario vencida durante el período 2017

N°	Número de socio	Calificación	Fecha de concesión	Fecha de vencimiento	Días en mora al 31/12/2017	Saldo al 31/12/2017		Interés por mora		AJUSTE Y RECLASIFICACIÓN		SALDO DE AUDITORÍA		Observación
										Debe	Haber	AL 31/12/2017		
1	2965	E	25/04/2014	25/04/2015	981	5.147,20	✓	802,05	✓			5.949,25	✓	Socios que no se puede encontrar el lugar de domicilio actual
2	4160	E	30/06/2016	5/07/2021	391	1.518,83	✓	1555,84	✓			3.074,67	✓	
3	3871	E	25/05/2014	25/05/2015	951	4105,34	✓	664,43	✓			4.769,77	✓	
4	1879	E	12/04/2011	27/03/2014	1465	334,18	✓	0,48	✓			334,66	✓	Socio fallecido
5	3251	E	25/05/2014	25/05/2015	951	2441,07	✓	0	✓			2.441,07	✓	Socio fuera del país
6	4241	D	30/03/2017	3/04/2020	119	185,08	✓	8,9	✓			193,98	✓	Socio fallecido
7	2609	E	30/06/2016	30/06/2020	245	1.792,92	✓	1273,42	✓			3.066,34	✓	Socio fuera del país
<b>TOTAL</b>						<b>Σ15.524,62</b>	✓	<b>Σ 4.305,12</b>	✓			<b>Σ 19.829,74</b>	✓	

**Fuente:** Elaboración propia con base en datos de la COAC Sumac Llacta Ltda.

**Observaciones:**  
✓ VERIFICADO  
Σ SUMATORIA

**Tabla 9.** Cédula sub-analítica de la cuenta cartera de créditos para microcréditos vencida durante el período 2017

N°	Número de socio	Calificación	Fecha de concesión	Fecha de vencimiento	Días en mora al 31/12/2017	Saldo al 31/12/2017	Interés por mora		AJUSTE Y RECLASIFICACIÓN		SALDO DE AUDITORÍA		Observación
									Debe	Haber	AL 31/12/2017		
1	4519	D	11/07/2017	11/10/2018	111	344,82		129,13			473,95		Socios que no se puede encontrar el lugar de domicilio actual
2	3516	E	30/12/2014	20/01/2019	864	2.082,23	✓	1305,1	✓		3.387,33	✓	
3	3974	E	29/09/2016	22/10/2019	343	480,23		328,24			808,47		
4	3861	E	13/10/2016	13/10/2019	383	849,26	✓	610,38	✓		1.459,64	✓	
5	3641	E	31/03/2017	1/04/2019	244	991,52		496,44			1.487,96		
6	4482	D	19/04/2017	19/02/2018	103	302,29		34,68			336,97		
7	3227	D	26/06/2017	26/09/2018	96	197,61		85,48			283,09		
8	4033	E	30/06/2016	31/12/2017	518	1.064,76	✓	216,41	✓		1.281,17	✓	
9	3878	E	31/03/2017	5/04/2019	240	215,36	✓	317,59	✓		532,95	✓	
10	4486	E	31/03/2017	1/04/2018	152	727,03		107,33			834,36		
11	2731	E	14/12/2015	14/12/2019	596	1.558,30	✓	1381,9	✓		2.940,20	✓	
12	4017	E	8/02/2017	10/02/2019	174	548,58		267,44			816,02		
13	1563	D	9/08/2014	9/08/2018	113	522,75		160,04			682,79		
14	357	E	28/03/2016	2/04/2018	243	1.332,96	✓	226,31	✓		1.559,27	✓	
15	4192	E	31/03/2017	5/10/2018	179	449,42		153,2			602,62		
16	711	E	25/11/2016	4/12/2017	241	579,17		54,22			633,39		
17	2667	D	22/04/2016	22/04/2018	100	517,44		82,4			599,84		
18	3427	E	8/06/2017	8/12/2018	176	945,41	✓	363,92	✓		1.309,33	✓	
19	4117	E	24/03/2017	24/09/2018	221	562,58		172,2			734,78		
<b>TOTAL</b>						<b>Σ 14.271,72</b>	<b>✓</b>	<b>Σ 6.492,41</b>	<b>✓</b>		<b>Σ 20.764,13</b>	<b>✓</b>	

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC Sumac Llacta Ltda.

**Observaciones:**  
✓ VERIFICADO  
Σ SUMATORIA

	Iniciales	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	DICG	17/09/2018
<b>Revisado por:</b>	MJMA	14/12/2018

	<b>COAC. SUMAC LLACTA. LTDA.</b> <b>CÉDULA SUB-ANALÍTICA</b> <b>FASE II: EJECUCIÓN</b>	<b>CS-VCV 1/2</b>
---	--	-------------------

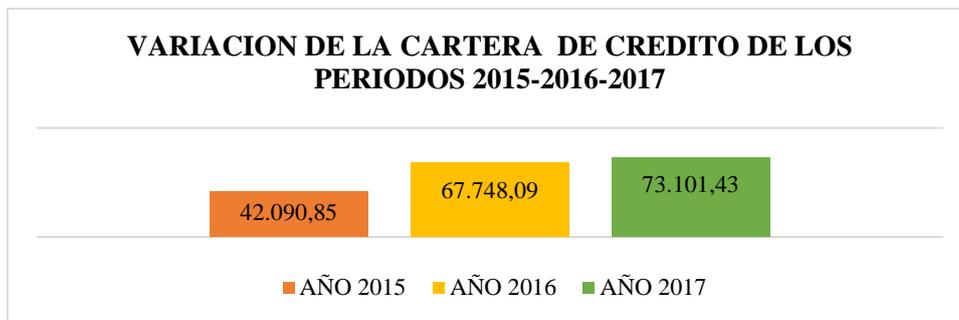
**CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA VARIACION POR PERIODO 2015, 2016 y 2017**

**Tabla 10.** Cartera de crédito vencido (Variación por período)

TIPO DE CREDITO	AÑO 2015	AÑO 2016	VARIACION 2016-2015	%	AÑO 2017	VARIACION 2017-2016	%
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO VENCIDA	12.625,24	12.505,34	-119,90	-0,95	15.524,62	3.019,28	24,14
CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA VENCIDA	0	845,38	845,38	100%	1.045,73	200,35	23,70
CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA	29.465,61	54.397,37	24.931,76	84,61	56.531,08	2.133,71	3,92
<b>TOTAL CARTERA VENCIDA</b>	<b>42.090,85</b>	<b>67.748,09</b>	<b>25.657,24</b>	<b>60,96%</b>	<b>73.101,43</b>	<b>5.353,34</b>	<b>7,90%</b>

**Fuente:** Elaboración propia con base de datos de la COAC Sumac Llacta Ltda.

**Gráfico 3.** Variación por período



**Fuente:** Elaboración propia con base de datos de la COAC Sumac Llacta Ltda.

**ANALISIS**

De acuerdo con la tabla, la concentración de Cartera de Vencida de los periodos 2015,2016,2017 se encuentra, que en relación al 2015 y 2016 es una variación de \$25.657,24 que representa una variación porcentual del 60,96% donde la cartera vencida para la Microempresa indica una variación de \$ 24.931,76 que representa una variación proporcional del 84,61% siendo esta la de mayor concentración de cartera vencida en los periodos 2015 y 2016, en relación a los periodos 2016 y 2017 se presenta una variación de \$5.353,34 que representa una variación proporcional del 7,90 %, donde la cartera vencida para el consumo presenta una variación de \$ 3.019,28 que representa una variación proporcional del 24,14% siendo la de mayor concentración de la cartera vencida en los periodos 2016 y 2017.

Dichas variaciones de incremento en la cartera de crédito vencida en cada periodo, puede ser por:

- Ausencia de una gestión de, seguimiento y recuperación de los créditos por parte del área de cobranza.
- Falta de compromiso de pago por los socios.
- Descuido en el envío de notificaciones para informar al socio sobre su vencimiento en el pago del crédito.
- Desempleo

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	DICG	2/10/2018
<b>Revisado por:</b>	MJMA	3/10/2018

Tabla 11. Cedula analítica resultados 2017

DATOS GENERALES			REQUISITOS																		Observación	Referencia			
Tipo de crédito	N°	N° de Socio	Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación del deudor y del garante (a color)				Una foto tamaño carnet		Título de propiedad (deudor o garante)		Certificado de gravamen		Pago del predio		Certificado de ingreso o rol de pagos		Copia de la libreta y encaje		Documento hipotecario				Rol mecanizado		
			Deudor		Garante		Cumpl e	No cumple	Cumpl e	No cumple	Cumpl e	No cumple	Cumpl e	No cumple	Cumpl e	No cumple	Cumpl e	No cumple	Cumpl e	No cumple			Cumpl e	No cumple	
			Cumpl e	No cumple	Cumpl e	No cumple																			
Consumo prioritario	1	2965	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1				
	2	4160	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1				
	3	3871	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1				
	4	1879		1	1		1		1		1		1		1		1		1		1				
	5	3251		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		* En ocasiones los socios no presentan fotos, lo que complica su identificación	PT 35/44
	6	4241	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1	* En cuanto al rol mecanizado, en ocasiones no se entrega por el tiempo que lleva conseguirlo	PT 36/44
	7	2609	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		
Microcrédito	8	3516	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		
	9	3861	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		
	10	4033	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		

	11	3878	1		1			1	1		1		1		1		1		1		1		* En ocasiones los socios no presentan fotos, lo que complica su identificación	PT 41/44
	12	2731	1		1			1	1		1		1		1		1		1		1		* En ocasiones los socios no presentan fotos, lo que complica su identificación	PT 42/44
	13	357	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1			
	14	3427	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1			
<b>TOTAL</b>			<b>12</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>1</b>												
<b>porcentaje de cumplimiento/incumplimiento 2017</b>			<b>86%</b>	<b>14%</b>	<b>93%</b>	<b>7%</b>	<b>79%</b>	<b>21%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>93%</b>	<b>7%</b>												
<b>PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS EN EL 2017</b>																						95%		
<b>PORCENTAJE TOTAL DEL INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS EN EL 2017</b>																						8%		

**Fuente:** Elaboración propia con base de datos de la COAC Sumac Lacta Ltda.

**Observaciones:**

\* Anomalías

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	DICG	5/10/2018
<b>Revisado por:</b>	MJMA	14/12/2018

### 6.1.3 FASE III.- 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 a la Cartera Vencida de los periodos 2015, 2016 y 2017 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Lacta Ltda.

**Tabla 12.** Comunicación de resultados (Fase III)

 <b>Danny Colcha</b> <small>Auditor Independiente</small>	<b>COAC. SUMAC LLACTA. LTDA.</b> <b>Fase III: Comunicación de Resultados</b> <b>Período de Ejecución del 1 de Enero del 2015 al 31 de Diciembre del 2017</b>	<b>PA 1/1</b>		
<b>Examen Especial</b> <b>Objetivo:</b> ➤ Entregar el informe final, con las conclusiones y recomendaciones para los diferentes hallazgos detectados				
N°	Procedimiento	Ref. P/T	Responsable	Fecha
1	Elaborar la carta de presentación para la lectura del borrador del informe	CPIF 1/1	DICG	14-11-2018
2	Elaborar el Informe Final	IF 1/1	DICG	14-11-2018

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	DICG	16-10-2018
<b>Revisado por:</b>	MJMA	30-01-2019

	<b>COAC. SUMAC LLACTA. LTDA.</b> <b>INFORME FINAL</b> <b>FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>IF 1/1</b>
---	---	---------------

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente examen especial, se ejecutó con la finalidad de cumplir con un requisito previo a la obtención de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.PA, luego de haber sido aprobado el proyecto de tesis. Es importante mencionar que el auditor no posee relación alguna con a las autoridades y funcionarios de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA, de los periodos examinados y se avala la rectitud con la que se cumplió el examen, sin favorecer o afectar a la cooperativa.

Con el propósito de otorgar una comunicación clara para conseguir que las recomendaciones se instituyan con los beneficios que de ellas se resulten a continuación se exterioriza los diferentes hallazgos encontrados durante en el Examen Especial a la Cartera Vencida de los periodos 2015, 2016 y 2017 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.

## 2. ALCANCE

El Examen comprende revisar y analizar los procesos para la Recuperación de la Cartera Vencida con documentos que resguarden los movimientos ejecutados a los mecanismos, reconociendo a través de indicadores de crédito durante los periodos 2015,2016 y 2017.

## 3. OPINIÓN

En mi opinión el componente cartera vencida se presenta razonablemente en todos los aspectos importantes del componente durante los períodos 2015, 2016 y 2017, excepto por:

- Falta de socialización del reglamento de administración y gestión crediticia
- Falta de un plan de seguimiento para la cartera vencida
- No existe una capacitación constante en la entidad financiera
- Inexistencia de un sistema que permita el cobro y registro de las personas que se encuentran en cartera vencida
- No existen estrategias al momento de intentar recuperar los valores de cartera vencida
- Dependencia en su totalidad del sistema Vimesystem para la ejecución de cálculos y operaciones crediticias.
- En algunos casos no existe la documentación necesaria de los requisitos necesarios previo a la otorgación de un crédito

Atentamente,

Sr. Colcha Guachamín Danny Iván  
**JEFE DE AUDITORÍA**

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	DICG	14-11-2018
<b>Revisado por:</b>	MJMA	08-02-2019

## **6.2 Comprobación de la hipótesis**

Al concluirse con el Examen especial al departamento de crédito de la COAC. Sumac Lacta Ltda., durante los períodos 2015, 2016 y 2017, se puede determinar que la información presentada por parte de la Cooperativa concerniente a Cartera Vencida no presenta anomalías en cuanto a datos cuantitativos. Mediante un análisis al Componente de Cartera se pudo detectar los riesgos y errores que se encuentran dentro del proceso de recaudación, el examen especial permitió detectar en qué fase del proceso se han cometido errores y mediante los hallazgos se puede determinar cómo solucionarlos, de esta manera la Entidad se asegura de verificar procesos, solicitar toda la documentación necesaria para la ejecución del proceso y de esta manera velar por el bienestar tanto del capital como del prestigio empresarial, una vez ejecutado el examen especial dividido en tres fases se logra comprobar la hipótesis, ya que al final de la aplicación de programas de auditoría se puede constatar, detectar y dar posibles soluciones a los problemas que se han presentado dentro del departamento de crédito.

## **7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **7.1 Conclusiones**

- Una vez ejecutado el examen especial en la COAC SUMAC LLACTA LTDA., se puede determinar que no existe un plan de seguimiento a Cartera Vencida ni mucho menos el planteamiento de estrategias para su posterior recuperación, esto influye de manera negativa, puesto que se convierte en un indicador que incide en el incremento anual de los valores concernientes a cartera.
- Efectuado las diversas fases se puede determinar mediante el informe final que no existe el personal necesario para que la recuperación y recaudación sea efectiva, por lo cual no se puede acatar un plan de seguimiento y recuperación, en determinadas ocasiones el crédito otorgado a un socio no cumple con todos los requisitos necesarios para que se le extienda el mismo, poniendo en riesgo el cobro ya que se desconoce gran parte de la información necesaria para constatar los datos básicos de referencia, no existe una gestión eficaz del simulador automático de crédito, lo que provoca una serie de incidentes para poder entregar información referencial sobre valores y cálculos de un crédito al socio que se lo solicite.

## **7.2 Recomendaciones**

- Se sugiere la elaboración de un plan de seguimiento y la implementación de estrategias para la recuperación de la cartera vencida de manera inmediata, ya que los valores concernientes a cartera van en aumento año a año, sin ningún control y tampoco tomando medidas para la solución del mismo.
- Se recomienda realizar la contratación paulatina de personal destinado al cobro de los rubros concernientes a los clientes que hayan caído en cartera vencida, a su vez actualizar la información de cada uno de los socios para evitar errores al momento de la constatación física de su domicilio o residencia, también contar con una matriz que le permita a la Cooperativa de Ahorro y crédito Sumac Llacta Ltda., constatar que toda la documentación solicitada para un crédito esté debidamente respaldada, en cuanto al simulador automático de crédito se sugiere revisarlo para que responda de manera eficaz a las inquietudes que posean los clientes o futuros socios al momento de solicitar un crédito y el mismo presente valores concisos y entendibles.

## 8 BIBLIOGRAFÍA

- Banco Central del Ecuador . (Junio de 2018). Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/docs.php?path=/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice.htm>
- Barrionuevo, M. (2018). “AUDITORÍA FINANCIERA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA., PERÍODO 2016”. Tesis de ingeniería, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4846/1/UNACH-EC-FCP-CPA-2018-0009.pdf>
- Carrillo, S. (2015). “AUDITORÍA FINANCIERA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAC LLACTA LTDA.”, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA EN EL PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013, PARA VERIFICAR LA RAZONABILIDAD DE LOS ESTADOS FINANCIEROS”. Tesis de ingeniería, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/2094/1/UNACH-FCP-CPA-2015-0006.pdf>
- COAC SUMAC LLACTA. (2017).
- Corporación Federal de Seguro de Depósitos. (2012). *Conceptos básicos sobre préstamos*. Obtenido de [https://www.hotworkforce.com/Jobseeker/downloads/FIDC-Adult-Spanish/FDIC\\_Module2Sp\\_PG.pdf](https://www.hotworkforce.com/Jobseeker/downloads/FIDC-Adult-Spanish/FDIC_Module2Sp_PG.pdf)
- Díaz, O. (2015). *Fases de Informe de Auditoria*. Obtenido de <http://www.uap.edu.pe/intranet/fac/material/03/20102BT030203413030108041/20102BT03020341303010804120321.pdf>
- González, A. (2010). “EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE CUENCA, CON ENFASIS EN ETAPA POR EL TERCER TRIMESTRE DEL 2008”. Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1459/1/tcon490.pdf>
- Guamán, M. (2016). *Examen Especial a la Cuenta de Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito " SOL DE LOS ANDES" de la ciudad de Riobamba periodo 2016*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4520/1/UNACH-EC-FCP-CPA-2018-0002.pdf>
- Infonavit. (Marzo de 2009). *Recuperación de Cartera*. Obtenido de [http://www.alidebibliotecavirtual.com/informacion/recursos/AIS-BARCELONA/RECU/32RECU-Modelo\\_Recuperacion\\_de\\_Cartera-INFONAVIT.pdf](http://www.alidebibliotecavirtual.com/informacion/recursos/AIS-BARCELONA/RECU/32RECU-Modelo_Recuperacion_de_Cartera-INFONAVIT.pdf)

- Ludewing, C. (11 de Febrero de 2014). *Universo y Muestra*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2016, de <http://www.smo.edu.mx/colegiados/apoyos/muestreo.pdf>
- Money, S. (2012). *conceptos básicos sobre préstamos*. Obtenido de [https://www.hotworkforce.com/Jobseeker/downloads/FIDC-Adult-Spanish/FDIC\\_Module2Sp\\_PG.pdf](https://www.hotworkforce.com/Jobseeker/downloads/FIDC-Adult-Spanish/FDIC_Module2Sp_PG.pdf)
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://es.slideshare.net/fernado4/crdito-y-cobranza-58633757>
- Multiva . (2012). Disposiciones de caracter genral aplicables a instituciones financieras. Obtenido de <https://www.multiva.com.mx/wps/wcm/connect/70b30516-0304-47aa-852a-092ecd9897e5/NOTAS+BANCO+1T12.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=70b30516-0304-47aa-852a-092ecd9897e5>
- Paguay , C. (2016). *Examen Especial a la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito " Acción y Desarrollo" durante el periodo 2016*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4298/1/UNACH-EC-FCP-CPA-2017-0058.pdf>
- Sangert, A. (2012). EL INFLUJO DE CARTERA VENCIDA. *Revista de Anàlisis Econòmico*, 54.
- Silva, M. (2013). *Examen especial a la cuenta Cartera de Crédito del año 2012 para determinar las consistencias operacionales en la Cooperativa de ahorro y Crédito Sumak Kawsay LTDA agencia Santo Domingo de los Tsàchilas*. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1388/1/TUSDCYA003-2016.pdf>
- Wilder, S. (2015). *Fundamentos de Auditoria*. Obtenido de <http://www.uap.edu.pe/intranet/fac/material/03/20102BT030203514030110011/20102BT03020351403011001117383.pdf>

## 9 ANEXOS

### 9.1 Anexo n° 01



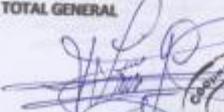
**Sumac Lacta** Ltda.  
Cooperativa de Ahorro y Crédito  
*su desarrollo es nuestro compromiso*

**COAC SUMAC LLACTA LTDA**  
Consolidado

**BALANCE GENERAL 01/01/2015 AL 31/12/2015**

**SF 1/3**

Codigo	Descripcion	Debitos	Creditos	Saldo
<b>14 CARTERA DE CREDITOS</b>				
<b>1450 CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO VENCIDA</b>				<b>2.102.193,56</b>
145005	DE 1 A 30 DIAS		12.625,24	
14500505	De 1 a 30 Dias	0	0	
145010	DE 31 A 90 DIAS		0	
14501005	De 31 a 90 dias	0	0	
145015	DE 91 A 180 DIAS		0	
14501505	De 91 a 180 dias	0	0	
145020	DE 181 A 270 DIAS		12.251,79	
14502005	De 181 a 270 dias	12.251,79		
145025	DE MÁS DE 270 DIAS		373,45	
14502505	De más de 270 dias	373,45		
<b>CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA</b>				
<b>1452 VENCIDA</b>				<b>38.129,00</b>
145205	DE 1 A 30 DIAS		3.111,68	
14520505	De 1 a 30 dias	3.111,68		
145210	DE 31 A 90 DIAS		8.493,63	
14521005	De 31 a 90 dias	8.493,63		
145215	DE 91 A 180 DIAS		6.525,15	
14521505	De 91 a 180 dias	6.525,15		
145220	DE 181 A 360 DIAS		10.202,66	
14522005	De 181 a 360 dias	10.202,66		
145225	DE MÁS DE 360 DIAS		9.795,88	
14522505	De más de 360 dias	9.795,88		
<b>1499 (PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)</b>				
<b>149910 (CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO)</b>				<b>-110.257,77</b>
14991005	(Cartera de créditos de consumo)	-23.800,86	-23.800,86	
149915	(CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA)		-6.746,39	
14991505	(Cartera de créditos de vivienda)	-6.746,39		
149920	(CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA)		-79.710,52	
14992005	(Cartera de créditos para la microempresa)	-79.710,52		
<b>16 CUENTAS POR COBRAR</b>				
<b>1602 INTERESES POR COBRAR INVERSIONES</b>				<b>22.062,61</b>
<b>160215 MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO</b>				<b>0</b>
16021505	Inversiones (Deposito Plazo Fijo)	0	0	
<b>1603 INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CREDITOS</b>				
<b>160310 CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO</b>				<b>6.445,99</b>
16031005	Cartera de créditos de consumo	260,2	260,2	
160315	CARTERA DE CREDITO DE VIVIENDA		4.728,64	
16031505	Cartera de Credito de Vivienda	4.728,64		
160320	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA		1.457,15	
16032005	Cartera de créditos para la microempresa	1.457,15		
<b>RESULTADO OPERATIVO</b>				
<b>TOTAL GENERAL</b>				<b>-8.916,52</b>
				<b>14146307,19</b>



**LIC. JOSÉ LUIS GUARRACAJA**  
Gerente General



**Ing. Patricia de Lourdes Burgos Ostolpe**  
Contadora General

**Prof. Jose Ros Guzman**  
PRESIDENTE CONSEJO DE ADMINISTRACION

**Lic. Victor Malin Guzman**  
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA



58/203

COAC SUMAC LLACTA LTDA

Consolidado

BALANCE GENERAL 01/01/2016 AL 31/12/2016

Código	Descripción			
14	CARTERA DE CRÉDITOS			1.840.849,85
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida		12.505,34	
145005	De 1 a 30 días		0	
14500505	De 1 a 30 días	0		
145010	De 31 a 90 días		231,44	
14501005	De 31 a 90 días	231,44		
145015	De 91 a 180 días		0	
14501505	De 91 a 180 días	0		
145020	De 181 a 270 días		0	
14502005	De 181 a 270 días	0		
145025	De más de 270 días		12.273,90	
14502505	De más de 270 días	12.273,90		
1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida		845,38	
145110	De 31 a 90 días		243,23	
14511005	De 31 a 90 días	243,23		
145115	De 91 a 270 días		602,15	
14511505	De 91 a 270 días	602,15		
145120	De 271 a 360 días		0	
14512005	De 271 a 360 días	0		
1452	Cartera de microcrédito vencida		54.397,37	
145205	De 1 a 30 días		0	
14520505	De 1 a 30 días	0		
145210	De 31 a 90 días		10.833,49	
14521005	De 31 a 90 días	10.833,49		
145215	De 91 a 180 días		9.441,01	
14521505	De 91 a 180 días	9.441,01		
145220	De 181 a 360 días		16.529,18	
14522005	De 181 a 360 días	16.529,18		
145225	De más de 360 días		17.593,69	
14522505	De más de 360 días	17.593,69		
1499	(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)			-119.851,36
149910	(CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO)			-9.566,85
14991005	(Cartera de créditos de consumo)		-9.566,85	
149915	(CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA)			-3.821,37
14991505	(Cartera de créditos de vivienda)		-3.821,37	
149920	(CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA)			-106.463,14
14992005	(Cartera de créditos para la microempresa)		-106.463,14	
16	CUENTAS POR COBRAR			44.064,50
1602	INTERESES POR COBRAR INVERSIONES			0
160215	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO		0	
16021505	Inversiones (Deposito Plazo Fijo)		0	
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CREDITOS		17.350,70	
160310	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO		717,52	
16031005	Cartera de créditos de consumo		717,52	
160315	CARTERA DE CREDITO DE VIVIENDA		5.443,16	
16031505	Cartera de Crédito de Vivienda		5.443,16	
160320	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA		11.190,02	
16032005	Cartera de créditos para la microempresa		11.190,02	
	RESULTADO OPERATIVO			0
	TOTAL GENERAL			2284223,78

**LIC. JOSE LUIS GUIRACALA**  
 Gerente General

**LIC. VICTOR MORAN GUZMAN**  
 Comisario General

**Prof. Jose Ros Guzman**  
 PRESIDENTE CONSEJO DE ADMINISTRACION

**Lic. Victor Moran Guzman**  
 PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA



MF 33

**COOP SUMAC LLACTA LTDA**  
**Consolidado**  
**BALANCE GENERAL 01/01/2017 AL 31/12/2017**

Código	Descripción			
<b>34</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>			<b>1.881.495,37</b>
14500	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida			25.124,62
145005	De 1 a 30 días		0	
14500505	De 1 a 30 días	0		
145010	De 31 a 90 días		723,31	
14501005	De 31 a 90 días	723,31		723,31
145015	De 91 a 180 días			1.194,30
14501505	De 91 a 180 días	1.194,30		1.194,30
145020	De 181 a 270 días			1.102,52
14502005	De 181 a 270 días	1.102,52		1.102,52
145025	De más de 270 días			12.504,49
14502505	De más de 270 días	12.504,49		12.504,49
14510	Cartera de crédito inmobiliario vencida			1.095,71
145110	De 31 a 90 días			157,43
14511005	De 31 a 90 días		157,43	
145115	De 91 a 270 días			888,1
14511505	De 91 a 270 días	888,1		888,1
145120	De 271 a 360 días			0
14512005	De 271 a 360 días	0		0
14520	Cartera de microcrédito vencida			56.511,06
145205	De 1 a 30 días			0
14520505	De 1 a 30 días	0		0
145210	De 31 a 90 días			7.193,71
14521005	De 31 a 90 días	7.193,71		7.193,71
145215	De 91 a 180 días			7.248,24
14521505	De 91 a 180 días	7.248,24		7.248,24
145220	De 181 a 360 días			11.124,19
14522005	De 181 a 360 días	11.124,19		11.124,19
145225	De más de 360 días			30.964,94
14522505	De más de 360 días	30.964,94		30.964,94
1499	(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)			-119.851,36
149910	(CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO)			-9.566,85
14991005	(Cartera de créditos de consumo)	-9.566,85		-9.566,85
149915	(CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA)			-3.821,17
14991505	(Cartera de créditos de vivienda)	-3.821,17		-3.821,17
149920	(CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA)			-106.463,14
14992005	(Cartera de créditos para la microempresa)	-106.463,14		-106.463,14
36	CUENTAS POR COBRAR			38.339,75
3602	INTERESES POR COBRAR INVERSIONES			0
360215	MANTECIDAS HASTA EL VENCIMIENTO			0
36021505	Inversiones (Deposito Plazo Fijo)	0		0
3603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CREDITOS			18.148,33
360310	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO			678,99
36031005	Cartera de créditos de consumo	678,99		678,99
360315	CARTERA DE CREDITO DE VIVIENDA			4.876,62
36031505	Cartera de Crédito de Vivienda	4.876,62		4.876,62
360320	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA			12.590,72
36032005	Cartera de créditos para la microempresa	12.590,72		12.590,72
	<b>RESULTADO OPERATIVO</b>			<b>-12.998,99</b>
	<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>2.981.365,88</b>





LIC. JOSÉ LUIS GUZMÁN  
 Gerente General

LIC. VÍCTOR MUÑOZ  
 Gerente General

Prof. José Ríos Cuello  
 PRESIDENTE CONSEJO DE ADMINISTRACION

Lic. Víctor Muñoz Guzmán  
 PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

9.2 Anexo n° 02



**SUMAC LLACTA**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

"Más que una cooperativa un gran apoyo financiero"

PT  
26/44

FICHA PARA LA CONSTATAción DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS EN LA  
OBTENCIÓN DE UN CRÉDITO

n° Socio:	4277		
Apellidos y nombres:	Yaguakma Alvaro Ernesto		
Cédula de identidad:	0604294854		
Monto del crédito:	3000,00		
Monto en Cartera vencida:	109,12 (D)		
Días en mora:	121 - Al 31/12/2016		
Intereses pendientes:	2,26		
Requisitos	Cumplimiento		Observaciones
	Sí cumple	No cumple	
Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación del deudor y del garante (a color)	/		
Una foto tamaño carnet		/	* No entrega la foto, lo que dificulta su identificación
Título de propiedad (deudor o garante)	/		
Certificado de gravamen	/		
Pago del predio		/	* No se pudo constatar la dirección domiciliar del socio.
Certificado de ingreso o rol de pagos	/		
Copia de la libreta y encaje	/		
Documento hipotecario	/		
Rol mecanizado	/		
Fecha de revisión:	15/01/2019		



*[Signature]*  
Sr. Danny Colcha  
Auditor

\* Observación



**SUMAC LLACTA**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

PT  
28/44

"Más que una cooperativa un gran apoyo financiero"

FICHA PARA LA CONSTATAción DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS EN LA  
OBTENCIÓN DE UN CRÉDITO

n° Socio:	4261		
Apellidos y nombres:	Bamache Chiguamata Maria Alejandra		
Cédula de identidad:	No. 2309595		
Monto del crédito:	1000,00		
Monto en Cartera vencida:	350,22 (E)		
Días en mora:	181 - Al 31/12/2016		
Intereses pendientes:	13,27		
Requisitos	Cumplimiento		Observaciones
	Sí cumple	No cumple	
Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación del deudor y del garante (a color)	✓		
Una foto tamaño carnet	✓		
Título de propiedad (deudor o garante)	✓		
Certificado de gravamen	✓		
Pago del predio		✓	*No se puede constatar la dirección domiciliaria del socio.
Certificado de ingreso o rol de pagos	✓		
Copia de la libreta y encaje	✓		
Documento hipotecario	✓		
Rol mecanizado	✓		

Fecha de revisión: 15/11/2019



Sello de responsabilidad

Sr. Danny Colcha  
Auditor

\*Observación



**SUMAC LLACTA**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

PT  
35/44

"Más que una cooperativa un gran apoyo financiero"

**FICHA PARA LA CONSTATAción DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS EN LA OBTENCIÓN DE UN CRÉDITO**

n° Socio:	3251		
Apellidos y nombres:	Gonzalo Mayorga Silva Lucila		
Cédula de identidad:	0603982786		
Monto del crédito:	3101,60		
Monto en Cartera vencida:	2441,07 (E)		
Días en mora:	951 - Al 31/12/2017		
Intereses pendientes:	0,00		
Requisitos	Cumplimiento		Observaciones
	Sí cumple	No cumple	
Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación del deudor y del garante (a color)	/		
Una foto tamaño carnet		/	*No presenta la foto tamaño carnet lo que cumple su identificación
Título de propiedad (deudor o garante)	/		
Certificado de gravamen	/		
Pago del predio	/		
Certificado de ingreso o rol de pagos	/		
Copia de la libreta y encaje	/		
Documento hipotecario	/		
Rol mecanizado	/		
Fecha de revisión:	15/01/2019		



Sello de responsabilidad

Sr. Danny Colcha  
Auditor

\*Observación



**SUMAC LLACTA**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

PT 1/44

"Más que una cooperativa un gran apoyo financiero"

FICHA PARA LA CONSTATAción DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS EN LA OBTENCIÓN DE UN CRÉDITO

n° Socio:	2965		
Apellidos y nombres:	Meléndez Summezo Luis Eduardo		
Cédula de identidad:	0602965087		
Monto del crédito:	5147,20		
Monto en Cartera vencida:	6147,20 (E)		
Días en mora:	250 - Al 31/12/2015		
Intereses pendientes:	802,05		
Requisitos	Cumplimiento		Observaciones
	Sí cumple	No cumple	
Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación del deudor y del garante (a color)	/		
Una foto tamaño carnet	/		
Título de propiedad (deudor o garante)	/		
Certificado de gravamen	/		
Pago del predio	/		
Certificado de ingreso o rol de pagos	/		
Copia de la libreta y encaje	/		
Documento hipotecario	/		
Rol mecanizado		/	* En trámite no se entrega por el tiempo que lleva conseguirlo.
Fecha de revisión:	15/01/2019		



Sello de responsabilidad

Sr. Danny Colcha  
Auditor

\* Observación



**SUMAC LLACTA**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

PT 3/44

"Más que una cooperativa un gran apoyo financiero"

FICHA PARA LA CONSTATAción DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS EN LA  
OBTENCIÓN DE UN CRÉDITO

n° Socio:	1879		
Apellidos y nombres:	Yugachima Pardo Juan		
Cédula de identidad:	1704867603		
Monto del crédito:	3430,30		
Monto en Cartera vencida:	373,45 (E)		
Días en mora:	734 - Al 31/12/2015		
Intereses pendientes:	0,48		
Requisitos	Cumplimiento		Observaciones
	Sí cumple	No cumple	
Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación del deudor y del garante (a color)		/	* La copia de cédulas fue entregada únicamente del garante más no del deudor.
Una foto tamaño carnet	/		
Título de propiedad (deudor o garante)	/		
Certificado de gravamen	/		
Pago del predio	/		
Certificado de ingreso o rol de pagos	/		
Copia de la libreta y encaje	/		
Documento hipotecario	/		
Rol mecanizado	/		

Fecha de revisión: 15/01/2019



Sello de responsabilidad

Sr. Danny Colcha  
Auditor

\* Observación

### 9.3 Anexo n° 03

IA 1/1

## NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA

Riobamba, 20 de agosto del 2018

Luis Guairacaja

**GERENTE GENERAL DE LA COAC “SUMAC LLACTA” LTDA.**

Presente

De mi consideración:

De conformidad con lo dispuesto en la Carta de Presentación anteriormente citada, me permito notificar a usted que se iniciará con la ejecución del Examen Especial de conformidad con en el Art. 96 Ley de Economía Popular y solidario, durante los periodos 2015,2016, y 2017.

Los objetivos a ser realizados en el examen especial son:

- Calificar el control interno para conocer la aptitud del mandato y el acatamiento de los objetivos de la entidad financiera.
- Desplegar esquemas y ordenamientos para el Examen Especial que permita establecer anomalías que imposibilitan el desempeño de fines y objetivos de la cooperativa.
- Utilizar indicadores de crédito que consienta medir el nivel de desempeño de los objetivos la cooperativa.

Para lo cual solicito de la manera más comedida me otorgue la siguiente información, para la correcta ejecución del Examen Especial:

- Estados Financieros
- Anexo del Componente de la Recuperación de la Cartera Vencida y subcomponentes.
- Anexo de la Provisión de Cartera incobrable.
- Plan de Acción
- Planificación Estratégica.
- Registro de asistencia del personal.
- Reglamento Interno
- Estatuto
- Manual de Crédito
- Manual Contable, Políticas Contables.
- POA

Atentamente,

Sin más que acotar, anticipo mis sinceros agradecimientos.

Sr. Colcha Guachamín Danny Iván

**JEFE DE AUDITORÍA**

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	DICG	20/08/2018
<b>Revisado por:</b>	MJMA	18/10/2018

### **ENCUESTA DE VISITA PRELIMINAR**

**Objetivo:** Conocer los aspectos más primordiales de la Entidad para el desarrollo del Proyecto de investigación

**Indicaciones:** Marque con una (x) la respuesta que usted crea conveniente

**1.- ¿La Cooperativa dispone de un reglamento de administración y gestión crediticia?**

Sí \_\_\_ No \_\_\_

**2.- ¿Cuenta la Cooperativa con un manual de crédito?**

Sí \_\_\_ No \_\_\_

**3.- ¿Conoce el plan de seguimiento y recuperación de la cartera vencida?**

Sí \_\_\_ No \_\_\_

**4.- ¿Conoce la misión, visión y objetivos de la Cooperativa?**

Sí \_\_\_ No \_\_\_

**5.- ¿Considera que la Cooperativa cuenta con el personal necesario para el seguimiento y recuperación de la cartera vencida?**

Sí \_\_\_ No \_\_\_

**6.- ¿La Cooperativa cuenta con un sistema para el registro de cobro de la cartera?**

Sí \_\_\_ No \_\_\_

**7.- ¿Se ejecuta un control interno a la cooperativa?**

Sí \_\_\_ No \_\_\_

**8.- ¿Existe antecedentes de la ejecución de un Examen Especial al Departamento de crédito para la recuperación de la cartera vencida?**

Sí \_\_\_ No \_\_\_

**9.- ¿Cree usted que es importante realizar un Examen Especial al Departamento de créditos para la recuperación de la cartera vencida?**

Sí \_\_\_ No \_\_\_

**10.- ¿La cooperativa cuenta con una manual de seguimiento y cobranza para la recuperación de la cartera vencida?**

Sí \_\_\_ No \_\_\_

**¡Gracias por su colaboración!**

**Entrevista de Visita Preliminar**

**1. ¿Qué tipos de crédito se solicitaron en los años analizados (2015, 2016,2017)?**

---

---

**2.- ¿Cuál es el monto de crédito que se otorgan a los clientes?**

---

---

**3. ¿Qué tipo de garantía se solita para otorga un crédito?**

---

---

**4. ¿Cuándo existe un retraso en el pago del crédito de qué forma se le notifica al cliente el vencimiento de la cuota?**

---

---

**5. ¿En qué tiempo de retraso en el pago del crédito se lo considera en mora?**

---

---

**6. ¿Cuáles son los motivos para que los clientes se encuentren en estado de cartera vencida?**

---

---

**7. ¿Cuáles son las sanciones que reciben los clientes por encontrarse en estado de cartera vencida?**

---

---

**8. ¿Qué tipo de beneficios reciben los clientes por cancelar oportunamente sus créditos?**

---

---

**9. ¿Existe un reglamento interno para la ejecución de cobro de los créditos?**

---

---

**Tabla 13.** Matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo

EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA DE LA COAC SUMAC LLACTA LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA								
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO								
COMPONENTE: Cartera Vencida								
N°	PREGUNTA	PONDERACION	CALIFICACION					
			ASESOR DE CREDITO 1		ASESOR DE CREDITO 2		ASESOR DE CREDITO 3	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿La Cartera Vencida de la Cooperativa Sumac Llacta Ltda., cuenta con un manual de recuperación de cartera vencida?	3	0	1	0	1	0	1
2	¿La Cartera vencida de la Cooperativa Sumac Llacta Ltda., cuenta con el personal necesario para la recuperación de la cartera vencida?	3	0	1	0	1	0	1
3	¿Se ha establecido un plan para la recuperación de la cartera vencida de la Cooperativa Sumac Llacta?	3	1	0	1	0	1	0
4	¿Los responsables de la Recuperación de la Cartera Vencida de la Cooperativa Sumac Llacta Ltda., ejecutan los procesos que se debe seguir para el cobro respectivo de un crédito?	3	1	0	0	1	1	0
5	¿Los responsables de la Recuperación de la Cartera Vencida de la Cooperativa Sumac Llacta Ltda., actualizan la base de dato de los créditos vencidos?	3	1	0	1	0	1	0
6	¿La Recuperación de la Cartera Vencida de la Cooperativa Sumac Llacta Ltda., es recuperada en el mismo año de desembolso del crédito?	3	0	1	0	1	0	1
7	¿En la Cooperativa Sumac Llacta se ha implementado estrategias de recuperación para la Cartera Vencida?	3	0	1	0	1	0	1
8	¿Se tiene en consideración nuevas políticas para la recuperación de la cartera vencida?	3	0	1	0	1	0	1
9	¿El departamento de crédito es el único que maneja información concerniente a cartera vencida?	3	1	0	1	0	1	0
10	¿Existe algún sistema informático con el cual el departamento de crédito, lleva un control de los montos otorgados?	3	1	0	1	0	1	0
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>5</b>

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC Sumac Llacta Ltda.

	<b>COAC. SUMAC LLACTA. LTDA.</b> <b>MATRIZ DE PONDERACIÓN DE CONTROL INTERNO</b> <b>FASE II: EJECUCIÓN</b>	<b>MPCI 2/3</b>
---	--	-----------------

**Tabla 14.** Calificación del Nivel de Confianza y Riesgo

<b>CALIFICACION TOTAL:</b>	<b>CT</b>	<b>14</b>
<b>PONDERACION TOTAL:</b>	<b>PT</b>	<b>30</b>
<b>NIVEL DE CONFIANZA: <math>NC=CT/PT*100</math></b>	<b>NC</b>	<b>46,67%</b>
<b>NIVEL DE RIESGO INHERENTE: <math>RI=100\%-CN\%</math></b>	<b>RI</b>	<b>53,33%</b>
<b>CALIFICACION DEL RIESGO</b>		<b>ALTO</b>

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

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC Sumac Llacta Ltda., (2017)

## CONCLUSIÓN

En el componente de la Cartera Vencida de la Cooperativa Sumac Llacta Ltda. Agencia Riobamba para el periodo 2015, se ha establecido que existe un nivel de confianza del 46,57% lo cual es bajo, y un nivel de riesgo alto del 53.33 %, la calificación de confianza y riesgo obtenida es el resultado del control interno donde se evidencio que no se cumplen los siguientes parámetros:

- La recuperación de la cartera vencida de la Cooperativa Sumac Llacta no cuenta con una manual de recuperación, es fundamental contar con un manual para la recuperación de la cartera para que la cooperativa pueda mantener su índice de liquidez eficiente y poder seguir otorgando créditos a sus socios.

	<b>COAC. SUMAC LLACTA. LTDA.</b> <b>MATRIZ DE PONDERACIÓN DE CONTROL INTERNO</b> <b>FASE II: EJECUCIÓN</b>	<b>MPCI 3/3</b>
---	--	-----------------

- La Cooperativa Sumac Llacta Ltda. no cuenta con el personal necesario para realizar los procesos de recuperación de cartera vencida, es importante que la entidad incremente personal para la recuperación de la cartera vencida pues de esta manera se evitara el incremento de la cartera vencida en la cooperativa.
- La cartera vencida de la entidad no es recuperada en el mismo año de desembolsos de los créditos ocasionando una morosidad con saldos de años anteriores para cada periodo fiscal nuevo.
- No se ejecutan estrategias de recuperación para la cartera vencida, la entidad únicamente ejecuta procesos tradicionales para la recuperación de la cartera vencida.

### **RECOMENDACIÓN**

Se recomienda crear un manual en el cual se establezcan parámetros para el cobro de la cartera vencida, en el cual se refleje todos los datos relevantes de los clientes que caen en este segmento de crédito, para que la recepción del dinero en deuda se realice de manera eficaz.

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	DICG	27/08/2018
<b>Revisado por:</b>	MJMA	12/12/2018

	<b>COAC. SUMAC LLACTA. LTDA.</b> <b>CÉDULA SUMARIA</b> <b>FASE II: EJECUCIÓN</b>	<b>CS 1/3</b>
---	--	---------------

**Tabla 15.** Cartera de créditos 2015

Código	Cuenta	Saldo al 31/12/2015	Marca	AJUSTE Y RECLASIFICACIÓN		SALDO DE AUDITORÍA AL 31/12/2015	Marca	Observación
				Debe	Haber			
14	CARTERA DE CRÉDITOS	50.754,24	✓			50.754,24	✓	
<b>TOTAL</b>		Σ50.754,24	✓			Σ 50.754,24	✓	

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC Sumac Llacta Ltda.

**Observaciones:**

✓ VERIFICADO

Σ SUMATORIA

	<b>COAC. SUMAC LLACTA. LTDA.</b> <b>CÉDULA SUMARIA</b> <b>FASE II: EJECUCIÓN</b>	<b>CS 2/3</b>
---	--	---------------

**Tabla 16.** Cartera de créditos 2016

Código	Cuenta	Saldo al 31/12/2016	Marca	AJUSTE Y RECLASIFICACIÓN		SALDO DE AUDITORÍA AL 31/12/2016	Marca	Observación
				Debe	Haber			
14	CARTERA DE CRÉDITOS	67.748,09	✓			67.748,09	✓	
<b>TOTAL</b>		Σ67.748,09	✓			Σ 67.748,09	✓	

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC Sumac Llacta Ltda.

**Observaciones:**

✓ VERIFICADO

Σ SUMATORIA

	<b>COAC. SUMAC LLACTA. LTDA.</b> <b>CÉDULA SUMARIA</b> <b>FASE II: EJECUCIÓN</b>	<b>CS 3/3</b>
---	--	---------------

**Tabla 17.** Cartera de créditos 2017

Código	Cuenta	Saldo al 31/12/2017	Marca	AJUSTE Y RECLASIFICACIÓN		SALDO DE AUDITORÍA AL 31/12/2017	Marca	Observación
				Debe	Haber			
14	CARTERA DE CRÉDITOS	73.101,43	✓			73.101,43	✓	
<b>TOTAL</b>		Σ73.101,43	✓			Σ 73.101,43	✓	

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC Sumac Llacta Ltda.

**Observaciones:**

✓ VERIFICADO

Σ SUMATORIA

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	DICG	14/09/2018
<b>Revisado por:</b>	MJMA	12/12/2018

	<b>COAC. SUMAC LLACTA. LTDA.</b> <b>CÉDULA ANALÍTICA</b> <b>FASE II: EJECUCIÓN</b>	<b>CA 1/3</b>
---	--	---------------

**Tabla 18.** Cédula sumaria de la cuenta cartera vencida durante el período 2015

Código	Cuenta	Saldo al 31/12/2015	Marca	AJUSTE Y RECLASIFICACIÓN		SALDO DE AUDITORÍA AL 31/12/2015	Marca	Observación
				Debe	Haber			
1450	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO VENCIDA	12.625,24	✓			12.625,24	✓	
1452	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA	38.129,00	✓			38.129,00	✓	
<b>TOTAL</b>		Σ 50.754,24	✓			Σ 50.754,24	✓	

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC Sumac Llacta Ltda.

**Observaciones:**

- ✓ VERIFICADO ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
- Σ SUMATORIA

	<b>COAC. SUMAC LLACTA. LTDA.</b> <b>CÉDULA ANALÍTICA</b> <b>FASE II: EJECUCIÓN</b>	<b>CA 2/3</b>
---	--	---------------

**Tabla 19.** Cédula sumaria de la cuenta cartera vencida durante el período 2016

Código	Cuenta	Saldo al 31/12/2015	Marca	AJUSTE Y RECLASIFICACIÓN		SALDO DE AUDITORÍA AL 31/12/2015	Marca	Observación
				Debe	Haber			
1450	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO VENCIDA	12.505,34	✓			12.505,34	✓	
1451	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO VENCIDA	845,38	✓			845,38	✓	
1452	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA	54.397,37	✓			54.397,37	✓	
<b>TOTAL</b>		Σ 67.748,09	✓			Σ 67.748,09	✓	

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC Sumac Llacta Ltda.

**Observaciones:**

- ✓ VERIFICADO ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
- Σ SUMATORIA

	<b>COAC. SUMAC LLACTA. LTDA.</b> <b>CÉDULA ANALÍTICA</b> <b>FASE II: EJECUCIÓN</b>	<b>CA 3/3</b>
---	--	---------------

**Tabla 20.** Cédula sumaria de la cuenta cartera vencida durante el período 2017

Código	Cuenta	Saldo al 31/12/2015	Marca	AJUSTE Y RECLASIFICACIÓN		SALDO DE AUDITORÍA AL 31/12/2015	Marca	Observación
				Debe	Haber			
1450	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO VENCIDA	15.524,62	✓			15.524,62	✓	
1451	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO VENCIDA	1.045,73	✓			1.045,73	✓	
1452	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA	56.531,08	✓			56.531,08	✓	
<b>TOTAL</b>		<b>Σ 73.101,43</b>	✓			<b>Σ 73.101,43</b>	✓	

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC Sumac Llacta Ltda.

**Observaciones:**

✓ VERIFICADO ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Σ SUMATORIA

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	DICG	14/09/2018
<b>Revisado por:</b>	MJMA	14/12/2018

**Tabla 21.** Cédula analítica de la cuenta cartera de créditos de consumo prioritario vencida durante el período 2015

N°	Número de socio	Calificación	Fecha de concesión	Fecha de vencimiento	Días en mora al 31/12/2015	Saldo al 31/12/2015		Interés por mora		AJUSTE Y RECLASIFICACIÓN		SALDO DE AUDITORÍA		Observación
										Debe	Haber	AL 31/12/2015		
1	2965	E	25/04/2014	25/04/2015	250	5.147,20	✓	802,05	✓			5.949,25	✓	Socio que no se puede encontrar el lugar de domicilio actual
2	3871	E	25/05/2014	25/05/2015	220	4.105,34	✓	664,43	✓			4.769,77	✓	Socio fallecido
3	1879	E	12/04/2011	27/03/2014	734	373,45	✓	0,48	✓			373,93	✓	Socios que no se puede encontrar el lugar de domicilio actual
4	3251	E	25/05/2014	25/05/2015	220	2.999,25	✓	152,95	✓			3.152,20	✓	
<b>TOTAL</b>						<b>Σ12.625,24</b>	✓	<b>Σ 1.619,91</b>	✓			<b>Σ 14.245,15</b>	✓	

**Fuente:** Elaboración propia con base en datos de la COAC Sumac Llacta Ltda.

**Observaciones:**  
 ✓ VERIFICADO  
 Σ SUMATORIA

**Tabla 22.** Cédula analítica de la cuenta cartera de créditos para la microempresa vencida durante el período 2015

N°	Número de socio	Calificación	Fecha de concesión	Fecha de vencimiento	Días en mora al 31/12/2015	Saldo al 31/12/2015		Interés por mora		AJUSTE Y RECLASIFICACIÓN		SALDO DE AUDITORÍA AL 31/12/2015	Observación
										Debe	Haber		
1	1617	E	13/11/2013	13/11/2014	597	1.478,99		80,71				1.559,70	
2	3598	E	22/09/2014	22/03/2015	404	411,04		17,17				428,21	
3	1611	E	14/07/2015	14/01/2017	139	2.406,06	✓	858,82	✓			3.264,88	✓
4	3895	E	25/08/2014	25/02/2015	401	1.241,73	✓	42,14	✓			1.283,87	✓
5	4222	E	19/06/2015	19/09/2015	165	371,71		10,47				382,18	
6	3783	E	21/03/2014	21/06/2014	558	120,23		2,43				122,66	
7	3516	E	30/12/2014	20/01/2019	133	236,32		276,22				512,54	
8	890	E	31/12/2014	31/12/2015	184	893,63	✓	74,06	✓			967,69	✓
9	3443	E	28/06/2014	31/12/2015	398	2846,6	✓	528,09	✓			3.374,69	✓
10	3682	E	27/02/2014	27/09/2014	522	463,10		15,4				478,50	
11	3901	D	30/06/2015	30/09/2015	122	132,59		4,08				136,67	
12	3642	E	25/03/2014	25/06/2014	585	341,1		11,51				352,61	
13	3607	E	26/03/2015	26/10/2015	249	490,05		25,69				515,74	
14	3615	E	14/05/2014	14/05/2015	412	772,11	✓	64,57	✓			836,68	✓
15	3870	E	21/11/2014	23/09/2015	373	850	✓	98,32	✓			948,32	✓
16	3847	E	23/02/2015	23/08/2015	283	349,14		20,61				369,75	
17	3637	E	30/06/2014	30/06/2015	275	208,94		7,56				216,50	
18	498	E	19/06/2014	19/06/2016	499	1112,17	✓	498,69	✓			1.610,86	✓

Socios que no se puede encontrar el lugar de domicilio actual

19	3975	D	18/03/2015	18/03/2016	104	251,69		42,05			293,74		
20	3661	E	30/06/2014	30/04/2015	426	643,61		62,36			705,97		
21	3228	E	26/06/2014	3/07/2015	515	1011	√	168,14	√		1.179,14	√	
22	1419	D	7/08/2015	7/09/2015	115	166,71		0			166,71		Socio fuera del país
23	3532	E	21/05/2013	21/03/2014	862	660		50,55			710,55		
24	1190	E	28/07/2014	28/01/2015	337	262,65		5,43			268,08		
25	4010	E	4/02/2015	15/02/2016	138	642,2		71,15			713,35		
26	1991	E	13/12/2012	28/11/2015	843	5.394,62	√	1346,42	√		6.741,04	√	
27	3876	E	2/06/2014	2/11/2014	424	423,72		10,22			433,94		
28	4012	E	24/11/2014	24/01/2015	372	312		9,49			321,49		
29	3558	D	18/05/2015	20/05/2017	102	433,86		265,87			699,73		
30	3527	E	30/06/2014	30/06/2016	334	1396,19	√	440,28	√		1.836,47	√	
31	3781	E	24/11/2014	24/02/2015	310	97,93		2,02			99,95		
32	3878	E	24/03/2015	24/08/2015	251	1348,84	√	57,64	√		1.406,48	√	
33	3541	E	21/05/2013	21/08/2013	923	307,84		5,75			313,59		
34	3093	E	21/06/2014	21/04/2015	405	721,31	√	47,52	√		768,83	√	
35	3785	E	29/06/2015	6/07/2017	147	575,84		291,57			867,41		
36	847	E	15/05/2014	15/05/2016	411	2044,52	√	663,04	√		2.707,56	√	
37	4120	E	3/03/2015	3/07/2015	181	122,61		0			122,61		
38	2891	E	24/02/2015	24/03/2015	282	134,1		0			134,10		
<b>TOTAL</b>						<b>Σ 31.676,75</b>	√	<b>Σ 6.176,04</b>	√		<b>Σ 37.852,79</b>	√	√

Fuente: Elaboración propia con base en datos de la COAC Sumac Llacta Ltda.

**Observaciones:**  
√ VERIFICADO  
Σ SUMATORIA

 <b>Danny Colcha</b> <i>Auditor Independiente</i>	<b>COAC. SUMAC LLACTA. LTDA.</b> <b>CÉDULA SUB-ANALÍTICA</b> <b>FASE II: EJECUCIÓN</b>	<b>CS-CV 3/6</b>
--	--	------------------

**Tabla 23.** Cédula analítica de la cuenta cartera de créditos de consumo prioritario vencida durante el período 2016

N°	Número de socio	Calificación	Fecha de concesión	Fecha de vencimiento	Días en mora al 31/12/2016	Saldo al 31/12/2016		Interés por mora		AJUSTE Y RECLASIFICACIÓN		SALDO DE AUDITORÍA		Observación
								Debe	Haber	AL 31/12/2016				
1	2965	E	25/04/2014	25/04/2015	616	5.147,20	✓	802,05	✓			5.949,25	✓	Socios que no se puede encontrar el lugar de domicilio actual
2	3871	E	25/05/2014	25/05/2015	586	4.105,34	✓	664,43	✓			4.769,77	✓	
3	1879	E	12/04/2011	27/03/2014	1100	334,18	✓	0,48	✓			334,66	✓	
4	3251	E	25/05/2014	25/05/2015	586	2.687,18	✓	0	✓			2.687,18	✓	
<b>TOTAL</b>						<b>Σ12,273,90</b>	✓	<b>Σ 1466,96</b>	✓			<b>Σ 13740,86</b>	✓	

**Fuente:** Elaboración propia con base en datos de la COAC Sumac Llacta Ltda.

**Observaciones:**  
✓ VERIFICADO  
Σ SUMATORIA

**Tabla 24.** Cédula analítica de la cuenta cartera de créditos para la microempresa vencida durante el período 2016

N°	Número de socio	Calificación	Fecha de concesión	Fecha de vencimiento	Días en mora al 31/12/2016	Saldo al 31/12/2016		Interés por mora		AJUSTE Y RECLASIFICACIÓN		SALDO DE AUDITORÍA		Observación
										Debe	Haber	AL 31/12/2016		
1	4141	E	29/12/2015	5/06/2016	270	252,51	✓	5,25	✓			257,76	✓	Socios que no se puede encontrar el lugar de domicilio actual
2	3975	E	18/03/2015	18/03/2016	470	612,21	✓	50,92	✓			663,13	✓	
3	4270	E	14/12/2015	14/03/2016	292	91,02	✓	0	✓			91,02	✓	Socio reportado en la central de riesgo
4	3162	E	5/11/2014	10/11/2016	448	5.385,28	✓	744,4	✓			6.129,68	✓	Socios que no se puede encontrar el lugar de domicilio actual
5	4277	D	29/10/2015	1/09/2016	121	109,22	✓	2,26	✓			111,48	✓	
6	3527	E	30/06/2014	30/06/2016	700	2530,27	✓	516,97	✓			3.047,24	✓	
7	4261	E	3/12/2015	3/10/2016	181	350,22	✓	13,27	✓			363,49	✓	
8	847	E	15/05/2014	15/05/2016	777	3154,5	✓	740,03	✓			3.894,53	✓	
9	3914	E	18/08/2014	18/08/2016	135	250,16	✓	4,52	✓			254,68	✓	
<b>TOTAL</b>						<b>Σ 12.735,39</b>	✓	<b>Σ 2.077,62</b>	✓			<b>Σ 14.558,33</b>	✓	

**Fuente:** Elaboración propia con base en datos de la COAC Sumac Llacta Ltda.

**Observaciones:**  
 ✓ VERIFICADO  
 Σ SUMATORIA

Tabla 25. Cedula analítica resultados 2015

DATOS GENERALES			REQUISITOS																		Observación	Referencia			
Tipo de crédito	N°	N° de Socio	Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación del deudor y del garante (a color)				Una foto tamaño carnet		Título de propiedad (deudor o garante)		Certificado de gravamen		Pago del predio		Certificado de ingreso o rol de pagos		Copia de la libreta y encaje		Documento hipotecario				Rol mecanizado		
			Deudor		Garante		Cumpl e	No cumple	Cumpl e	No cumple	Cumpl e	No cumple	Cumpl e	No cumple	Cumpl e	No cumple	Cumpl e	No cumple	Cumpl e	No cumple			Cumpl e	No cumple	
			Cumpl e	No cumple	Cumpl e	No cumple																			
Consumo prioritario	1	2965	1		1			1	1			1		1		1		1		1		1		* En cuanto al rol mecanizado, en ocasiones no se entrega por el tiempo que lleva conseguirlo	PT 1/44
	2	3871	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1				
	3	1879		1	1		1		1		1		1		1		1		1		1		* No se presenta las copias de la cédula, cometiendo un error en la autenticación de la información del socio	PT 3/44	
	4	3251	1		1			1	1			1		1		1		1		1		1		* En ocasiones los socios no presentan fotos, lo que complica su identificación	PT 4/44





Tabla 26. Cedula analítica resultados 2016

DATOS GENERALES			REQUISITOS																		Observación	Referencia		
Tipo de crédito	N°	N° de Socio	Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación del deudor y del garante (a color)				Una foto tamaño carnet		Título de propiedad (deudor o garante)		Certificado de gravamen		Pago del predio		Certificado de ingreso o rol de pagos		Copia de la libreta y encaje		Documento hipotecario				Rol mecanizado	
			Deudor		Garante		Cumpl e	No cumple	Cumpl e	No cumple	Cumpl e	No cumple	Cumpl e	No cumple	Cumpl e	No cumple	Cumpl e	No cumple	Cumpl e	No cumple			Cumpl e	No cumple
			Cumpl e	No cumple	Cumpl e	No cumple																		
Consumo prioritario	1	2965	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		* En cuanto al rol mecanizado, en ocasiones no se entrega por el tiempo que lleva conseguirlo	PT 18/44
	2	3871		1	1			1	1		1		1		1		1		1		1		* No se presenta las copias de la cédula, cometiendo un error en la autenticación de la información del socio	PT 19/44
	3	1879	1		1			1	1		1		1		1		1		1		1			
	4	3251	1		1			1	1		1		1		1		1		1		1		* En ocasiones los socios no presentan fotos, lo que complica su identificación	PT 21/44

Microcrédito	5	4141	1		1		1		1			1	1		1		1		1		* No se puede constatar la dirección exacta o una referencia domiciliaria por la falta de este documento.	PT 22/44	
	6	3975	1		1		1		1			1	1		1		1		1				
	7	4270	1		1		1		1			1	1		1		1		1				
	8	3162	1		1		1		1			1	1		1		1		1		* No se puede constatar la dirección exacta o una referencia domiciliaria por la falta de este documento.	PT 25/44	
	9	4277	1		1			1	1			1	1		1		1		1		* No se puede constatar la dirección exacta o una referencia domiciliaria por la falta de este documento. * En ocasiones los socios no presentan fotos, lo que complica su identificación	PT 26/44	
	10	3527	1		1		1		1			1	1		1		1		1		* No se puede constatar la dirección exacta o una referencia domiciliaria por la falta de este documento.	PT 27/44	

	11	4261	1		1		1		1		1		1	1		1		1		1		* No se puede constatar la dirección exacta o una referencia domiciliaria por la falta de este documento.	PT 28/44	
	12	847	1		1		1		1		1		1	1		1		1		1		* No se puede constatar la dirección exacta o una referencia domiciliaria por la falta de este documento.	PT 29/44	
	13	3914	1		1		1		1		1		1	1		1		1		1		* No se puede constatar la dirección exacta o una referencia domiciliaria por la falta de este documento.	PT 30/44	
<b>TOTAL</b>			12	1	13	0	9	4	13	0	13	0	6	7	13	0	13	0	13	0	12	1		
<b>porcentaje de cumplimiento/incumplimiento 2016</b>			92%	8%	100%	0%	69%	31%	100%	0%	100%	0%	46%	54%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	92%	8%		
<b>PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS EN EL 2016</b>																					90%			
<b>PORCENTAJE TOTAL DEL INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS EN EL 2016</b>																					10%			

**Fuente:** Elaboración propia con base de datos de la COAC Sumac Lacta Ltda.

**Observaciones:**

\* Anomalías

	<b>COAC. SUMAC LLACTA. LTDA.</b> <b>HOJA DE HALLAZGOS</b> <b>FASE II: EJECUCIÓN</b>	<b>HH 1/7</b>
---	---	---------------

**Hallazgo n° 01:** Falta de socialización del reglamento de administración y gestión crediticia

**Condición:**

No existe una socialización del reglamento de administración y gestión crediticia con todo el personal del área de crédito y cobranza.

**Criterio:**

ESTATUTO COAC SUMAC LLACTA LTDA. DEL GERENTE Artículo 36.- ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADE numeral 2: además de las previstas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y las que constaren en el Reglamento Interno, son atribuciones y responsabilidades del Gerente.

**Causa:**

Falta de planificación para la socialización del reglamento con el personal de crédito.

**Efecto:**

- Nulidad de requisitos para el otorgamiento de créditos
- Desconocimiento del grado de endeudamiento del socio

**Conclusión:**

Una vez realizado el examen se puede constatar que el reglamento de administración y gestión crediticia no lo conocen todos los integrantes del departamento de crédito

**Recomendación:**

AL GERENTE: Proponer al Consejo de Administración las políticas, Reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	DICG	12/10/2018
<b>Revisado por:</b>	MJMA	14/12/2018

	<b>COAC. SUMAC LLACTA. LTDA. HOJA DE HALLAZGOS FASE II: EJECUCIÓN</b>	<b>HH 2/7</b>
---	---	---------------

**Hallazgo n° 02:** Falta de un plan de seguimiento para la cartera vencida

**Condición:**

No existe un plan de seguimiento y recuperación de cartera vencida

**Criterio:**

MANUAL DE CRÉDITO DE LA COAC SUMAC LLACTA LTDA. ART 22. SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN. –Es responsabilidad del jefe del crédito verificar que el plan de seguimiento y recuperación se haya ejecutado

**Causa:**

Falta de organización de un plan de seguimiento y recuperación.

**Efecto:**

- Cartera vencida no recuperada.
- Falta de liquidez en la cooperativa
- Gestión inadecuada de la cartera de crédito

**Conclusión:**

Se puede determinar que no existe un plan para el seguimiento de la cartera vencida, siendo un punto importante en el examen, ya que es uno de los indicadores para el aumento de los valores a lo largo de los 3 años examinados

**Recomendación:**

AL JEFE DE CRÉDITO: El seguimiento debe ser altamente dinámica y para ello deberán contar con un plan de recuperación establecido por el Gerente General que incluyan: llamadas telefónicas, visitas específicas, utilización de correo electrónico, mensajes de textos.

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	DICG	12/10/2018
<b>Revisado por:</b>	MJMA	14/12/2018

	<b>COAC. SUMAC LLACTA. LTDA.</b> <b>HOJA DE HALLAZGOS</b> <b>FASE II: EJECUCIÓN</b>	<b>HH 3/7</b>
---	---	---------------

**Hallazgo n° 03:** No existe una capacitación constante en la entidad financiera

**Condición:**

Falta de capacitación de personal para el seguimiento y recuperación de la cartera de crédito.

**Criterio:**

ESTATUTO COAC SUMAC LLACTA LTDA. DEL GERENTE Artículo 36.- ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES. - Además de las previstas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y las que constaren en el Reglamento Interno, numeral 13: son atribuciones y responsabilidades del Gerente.

**Causa:**

Falta de un plan de capacitaciones para el personal del departamento de crédito.

**Efecto:**

Incremento del índice de morosidad, al no poder manejar el paquete informático de acuerdo con las nuevas tendencias tecnológicas.

**Conclusión:**

Se puede concluir que el desconocimiento en cuanto al manejo de información se debe a que no existe una capacitación constante que permita estar al día en cuanto a los nuevos avances tecnológicos.

**Recomendación:**

AL GERENTE: Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la constante capacitación al personal en todos los ámbitos que la entidad necesite para permanecer de manera competitiva con las nuevas.

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	DICG	12/10/2018
<b>Revisado por:</b>	MJMA	14/12/2018

	<b>COAC. SUMAC LLACTA. LTDA.</b> <b>HOJA DE HALLAZGOS</b> <b>FASE II: EJECUCIÓN</b>	<b>HH 4/7</b>
---	---	---------------

**Hallazgo n° 04:** Inexistencia de un sistema que permita el cobro y registro de las personas que se encuentran en cartera vencida.

**Condición:**

La cooperativa no cuenta con un sistema para el registro de cobro de la cartera vencida.

**Criterio:**

ESTATUTO COAC SUMAC LLACTA LTDA. DEL GERENTE Artículo 36.- ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES numeral 2: además de las previstas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y las que constaren en el Reglamento Interno, son atribuciones y responsabilidades del Gerente.

**Causa:**

- Falta de organización
- Trabajo empírico.
- No cuenta con registros de cobros de la cartera vencida

**Efecto:**

- No mantienen anexos de los créditos cobrados
- Reporte del sistema no confiable

**Conclusión:**

Al no contar con un registro, se desconoce información importante para realizar el cobro a los socios que caen en cartera vencida.

**Recomendación:**

AL GERENTE: Proponer al consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa en todas sus áreas.

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	DICG	12/10/2018
<b>Revisado por:</b>	MJMA	14/12/2018

	<b>COAC. SUMAC LLACTA. LTDA.</b> <b>HOJA DE HALLAZGOS</b> <b>FASE II: EJECUCIÓN</b>	<b>HH 5/7</b>
---	---	---------------

**Hallazgo n° 05:** No existen estrategias al momento de intentar recuperar los valores de cartera vencida

**Condición:**

Falta de gestión para la recuperación de cartera en los periodos 2015-2016-2017.

**Criterio:**

MANUAL DE CREDITO DE LA COAC SUMAC LLACTA LTDA. ART 22. SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN. –Es responsabilidad del jefe del crédito verificar que el plan de seguimiento y recuperación se haya ejecutado.

**Causa:**

- No existe control de la cartera vencida de años anteriores.
- No existen anexos de los cobros de créditos vencidos.
- Falta de organización y planificación.

**Efecto:**

- Incremento de la cartera vencida en cada periodo.
- Limitación para entregar nuevos créditos

**Conclusión:**

La falta de gestión o interés al momento de cobrar a los socios que caen en cartera vencida, hace que año a año se incrementen los valores, fluctuando de manera negativa por no acatarse a un plan de seguimiento y recuperación.

**Recomendación:**

AL JEFE DE CRÉDITO: El seguimiento debe ser altamente dinámico y para ello deberán contar con un plan de recuperación establecido por el Gerente General que incluyan: llamadas telefónicas, visitas específicas, utilización de correo electrónico, mensajes de textos, etc.

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	DICG	12/10/2018
<b>Revisado por:</b>	MJMA	14/12/2018

	<b>COAC. SUMAC LLACTA. LTDA.</b> <b>HOJA DE HALLAZGOS</b> <b>FASE II: EJECUCIÓN</b>	<b>HH 6/7</b>
---	---	---------------

**Hallazgo n° 06:** Dependencia en su totalidad del sistema Vimesystem para la ejecución de cálculos y operaciones crediticias.

**Condición:** Ausencia de procedimientos alternativos para la ejecución de cálculos y operaciones crediticias.

**Criterio:** MANUAL DE CREDITO DE LA COAC SUMAC LLACTA LTDA. ART 20. CALCULO DE LA TASA DE INTERES. Literal a) Es responsabilidad del Gerente y el Consejo de Administración fijarán la tasa de interés para cada segmento de crédito, literal d) Los intereses se contabilizarán de acuerdo a la especificación del CUC de la Super Intendencia de Economía Popular y Solidaria.

**Causa:**

- No poseen de un simulador automático de crédito.
- Información sobre las cuotas a pagar no específicas.

**Efecto:**

- Limitación para entregar información referencial sobre los créditos solicitados por los socios.
- Únicamente se conoce el valor de la cuota del crédito cuando este es aprobado
- Sobre endeudamiento

**Conclusión:**

La falta de gestión por parte del gerente de la implementación de un simulador automático de crédito, provoca una serie de incidentes para poder entregar una información referencial sobre las tablas de amortización de un crédito.

**Recomendación:**

AL GERENTE: Es importante que se ejecute la implementación de un simulador de crédito en la cooperativa el cual permite de manera fácil y confiable, conocer la responsabilidad adquirida al pedir un préstamo, de la misma manera se podrá comparar cuanto será el costo del crédito con un banco o diferentes entidades financieras, para que el socio elija la opción que más le convenga.

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	DICG	12/10/2018
<b>Revisado por:</b>	MJMA	14/12/2018

	<b>COAC. SUMAC LLACTA. LTDA.</b> <b>HOJA DE HALLAZGOS</b> <b>FASE II: EJECUCIÓN</b>	<b>HH 7/7</b>
---	---	---------------

**Hallazgo n° 07:** En algunos casos no existe la documentación necesaria de los requisitos necesarios previos a la otorgación de un crédito

**Condición:** No se cuenta con la información necesaria al momento de constatar los datos necesarios de un socio para la entrega de un crédito.

**Criterio:** MANUAL DE CREDITO DE LA COAC SUMAC LLACTA LTDA. ART 16. RESPONSABILIDADES DE LOS NIVELES DE APROBACIÓN literal 16.4. Asesor de crédito, Analizar las solicitudes de crédito y el entorno, con el objetivo de asegurar la recuperación oportuna y determinar los posibles riesgos.

**Causa:**

- Falta de documentación por parte del socio al realizar la solicitud de crédito
- Desconocimiento de todos los requisitos que se deben presentar por parte del solicitante

**Efecto:**

- No se puede constatar a posterioridad los datos reales de un socio por la falta de documentación importante dentro del proceso de otorgamiento de créditos

**Conclusión:**

En ocasiones se entrega a un socio el crédito que ha solicitado sin haber presentado en algunos casos información necesaria que serviría para constatar los datos básicos para su posterior ubicación y de esta manera proceder a un cobro debidamente referenciado.

**Recomendación:**

A LOS ASESORES DE CRÉDITO: Es de vital importancia para la Cooperativa que se respeten los debidos procesos en cuanto a las solicitudes de crédito, de esta manera se podrá bajar los índices de riesgo al momento de realizar los cobros, en los casos de que los socios no presenten la información necesaria el asesor está en la potestad de suspender o negar el proceso.

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	DICG	12/10/2018
<b>Revisado por:</b>	MJMA	14/12/2018

	<b>COAC. SUMAC LLACTA. LTDA.</b> <b>INFORME FINAL</b> <b>FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>CPIF 1/1</b>
---	---	-----------------

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Licenciado  
Luis Guairacaja  
**GERENTE GENERAL DE LA COAC “SUMAC LLACTA” LTDA.**  
Presente

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo, a la vez deseándole éxitos en las funciones que desempeña diariamente.

El motivo de la presente es para informar que se ha concluido con la realización del Examen Especial para la recuperación de la cartera vencida al departamento de crédito de la COAC Sumac Llacta Ltda., durante los periodos 2015, 2016 y 2017, por tal razón procederé a dar la lectura del borrador del informe final, me dirijo a usted para que sea participe de la convocatoria a la LECTURA FINAL, que tendrá lugar el día Jueves 7 de febrero del 2019 en el salón de conferencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., a partir de las 10:00 a.m.

Por la favorable atención que se sirva dar a la presente, anticipo mi más sincero agradecimiento.

Atentamente,

Sr. Colcha Guachamín Danny Iván  
**JEFE DE AUDITORÍA**

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	DICG	14-11-2018
<b>Revisado por:</b>	MJMA	06-02-2019