



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

Examen especial al departamento de créditos de la matriz COAC de la
pequeña empresa de Pastaza, periodo 2022

Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciada en Contabilidad y
Auditoría CPA.

Autor:

Cañar Cuno, Brenda Estephanya

Tutor:

Mgs. Edgar Aníbal Rodríguez

Riobamba, Ecuador. 2023

DERECHOS DE AUTORÍA

Yo, Brenda Estephanya Cañar Cuno, con cédula de ciudadanía 1804884318, autor (a) (s) del trabajo de investigación titulado: EXAMEN ESPECIAL AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA MATRIZ COAC DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA, PERIODO 2022, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mi exclusiva responsabilidad.

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

En Riobamba, a los 31 días del mes de enero del 2024.


Brenda Estephanya Cañar Cuno
C.I: 1804884318

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DE TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado del trabajo de investigación EXAMEN ESPECIAL AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA MATRIZ COAC DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA, PERIODO 2022, por Brenda Estephanya Cañar Cuno, con cédula de identidad número 1804884318, emitimos el DICTAMEN FAVORABLE, conducente a la APROBACIÓN de la titulación. Certificamos haber revisado y evaluado el trabajo de investigación y cumplida la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a los 25 días del mes de enero del 2024.

Mgs. Mariana Isabel Puente Riofrio
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



Firma

Mgs. Gabith Miriam Quispe Fernández
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Firma

Dr. Eduardo R. Dávalos
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Firma

Mgs. "Edgar Aníbal Rodríguez"
TUTOR



Firma

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación EXAMEN ESPECIAL AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA MATRIZ COAC DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA, PERIODO 2022 por Brenda Estephanya Cañar Cuno, con cédula de identidad número 1804884318, bajo la tutoría de Mgs. Edgar Aníbal Rodríguez; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a los 25 días del mes de enero del 2024.

Mgs. Mariana Isabel Puente Riofrio
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



Firma

Mgs. Gabith Miriam Quispe Fernández
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Firma

Dr. Eduardo R. Dávalos
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Firma

CERTIFICADO ANTIPLAGIO



Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO

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



CERTIFICACIÓN

Que, **Brenda Estephanya Cañar Cuno** con CC: **1804884318**, estudiante de la Carrera **Contabilidad y Auditoría, NO VIGENTE**, Facultad de **Ciencias Políticas y Administrativas**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **"EXAMEN ESPECIAL AL DEPARTAMENTO DE CREDITOS DE LA MATRIZ COAC DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA, PERIODO 2022"**, cumple con el **8%**, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 11 de enero de 2024



EDGAR ANIBAL RODRIGUEZ

Mgs. Edgar Anibal Rodríguez

TUTOR

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación va dedicado a mis padres Edwin Cañar y Martha Cuno, por el apoyo incondicional y bondadoso amor que me han brindado para culminar mis estudios, siendo mi ejemplo de superación y lucha a seguir.

A mis hermanas Meliza y Katherine que me han manifestado su comprensión y afecto en toda mi etapa estudiantil y a mi sobrino Gael por ser la luz de esperanza y valentía.

A mi esposo Emerson Lliguay quien ha sido un gran apoyo en esta etapa de mi vida y además me ha impulsado a dar siempre lo mejor de mí, de igual manera a su padre por depositar su confianza en mí, brindándome apoyo y cariño.

A mi familia, en general por el impulso moral e incondicional que siempre me han brindado en cada etapa de mi vida.

Para todos ellos mis más sinceros agradecimientos e infinitas bendiciones.

Brenda Cañar

AGRADECIMIENTO

A Dios, a mi Santa Lucía bendita, por su infinito amor y bendiciones, al guiarme en el camino correcto e impulsarme a seguir mis aspiraciones y sueños, brindándome la oportunidad de conocer personas maravillosas que han contribuido con mi formación y me han acompañado en los momentos más cruciales de mi vida.

A mis padres por su gran amor y apoyo incondicional que me han transmitido a través de sus consejos y experiencias, por ser la motivación más grande de superación, por su esfuerzo y sacrificio inalcanzable para ayudarme a lograr todos mis sueños y metas; a mis hermanas y a toda mi familia que me han apoyado incasablemente en esta importante etapa.

A la Universidad Nacional de Chimborazo por su calidad académica, al formar excelentes profesionales mediante sus docentes de calidad que me han impartido sus conocimientos y experiencias con el mayor profesionalismo ético y moral, especialmente a mi tutor el Mgs. Edgar Rodríguez por su apoyo incondicional al brindarme sus valiosos conocimientos, guiando el correcto desarrollo del presente proyecto de investigación

A mis compañeros y amigas por acompañarnos y apoyarnos unos a otros en este camino universitario, nutriendo nuestra amistad con valores de bondad, solidaridad y sobre todo compañerismo.

Al Dr. Edgar Acuña, Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., por su apoyo para realizar mi proyecto de investigación en esta noble institución.

A todos ustedes, muchas gracias.

Brenda Cañar

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA	
DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DE TRIBUNAL	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
CAPÍTULO I.....	14
INTRODUCCION.....	14
1.1 Planteamiento del problema.....	16
1.2 Justificación	18
1.3 Objetivos	19
1.3.1 Objetivo General	19
1.3.2 Objetivos Específicos	19
1.4 Pregunta de investigación	19
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. Estado del Arte.....	20
2.1.1. Antecedentes Investigativos	20
2.2. Generalidades del Objeto de Estudio.....	22
2.2.1. Antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de PASTAZA.....	22
2.2.2. Misión.....	23
2.2.3. Visión	23
2.2.4. Principios Cooperativistas	23
2.2.5. Valores Cooperativos	24
2.2.6. Productos	24
2.3. Marco teórico	25
2.3.1. Auditoría.....	25

2.3.2.	Normas Internacionales de Auditoría (NIAS)	25
2.3.3.	Riesgos de la auditoría	27
2.4.	Examen Especial	27
2.4.1.	Fases de Examen Especial	28
2.4.2.	Tipos de examen especial	29
2.4.3.	Programas de Auditoría	30
2.4.4.	Papeles de trabajo	30
2.4.5.	Control interno	31
2.4.6.	Hoja Hallazgos	32
2.4.7.	Elementos del hallazgo auditoría	32
2.4.8.	Informe auditoría	33
2.4.9.	Tipos de informe auditoría	34
2.4.10.	Cartera de Crédito	34
2.4.11.	Tipos de Cartera	35
CAPÍTULO III. METODOLOGIA		36
3.1.	Método de investigación	36
3.2.	Enfoque de investigación	36
3.2.1.	Cualitativo:	36
3.3.	Tipo de Investigación	36
	Documental:	36
	De campo:	36
3.4.	Diseño de Investigación	37
3.5.	Nivel de investigación	37
3.6.	Técnicas de recolección de Datos	37
	Entrevista:	37
	Encuesta:	37
3.7.	Instrumentos de recolección de Datos	38
3.8.	Población de estudio y tamaño de muestra	38
3.8.1.	Población	38
3.8.2.	Muestra	39
3.9.	Métodos de análisis y procesamiento de datos	39
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN		40
4.1.	Resultados de la aplicación de las fases de examen especial	40

4.2. Resultados del cumplimiento de las normas aplicables al proceso de concesión de créditos	55
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
5.1. Conclusiones	57
5.2. Recomendaciones	57
BIBLIOGRAFÍA	58
ANEXOS	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Evolución de las utilidades	17
Tabla 2 Población de personas	38
Tabla 3 Población documental	38
Tabla 4 Planificación preliminar	41
Tabla 5 Planificación específica	42
Tabla 6 Programa de ejecución	43
Tabla 7 Programa de Comunicación de resultados.....	44

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo realizar un examen especial al departamento de créditos de la matriz COAC de la pequeña Empresa de Pastaza durante el periodo 2022. En la investigación se adoptó un enfoque cuantitativo y cualitativo para obtener una comprensión integral de la situación del departamento de créditos, dentro de las técnicas de recolección de datos, se aplicó la entrevista al gerente general y la encuesta dirigida al personal involucrado en el proceso de créditos. Los resultados que se obtuvieron con la aplicación del examen especial en el departamento de créditos, destacaron la falta de actualización y socialización del código de ética, así como la ausencia de una adecuada introducción del manual de otorgamiento de créditos a nuevos empleados, además, se observó una ejecución rutinaria de los procesos de concesión de créditos, evidenciando desconexión con los procedimientos internos establecidos, por ende la falta de verificación de información de los solicitantes de crédito, derivada principalmente de la carencia de un checklist detallado para la presentación de documentos, lo que demanda acciones correctivas inmediatas, estas falencias de no abordarse adecuadamente en el futuro podrían contribuir al aumento de los niveles de morosidad y cuentas incobrables. Para lo cual, se adjunta el informe el cual contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones de los hallazgos antes mencionados con el objetivo de mejorar la eficiencia, transparencia y asegurar la conformidad con los estándares éticos y procedimentales en el mencionado departamento de créditos.

Palabras claves: Auditoría, Examen Especial, Control Interno, Créditos.

ABSTRACT

The present research aimed to examine the credit department at the COAC headquarters of the Small Business in Pastaza during the 2022 period. The study adopted a quantitative and qualitative approach to understand the credit department's situation comprehensively. Among the data collection techniques, an interview with the general manager and a survey directed at personnel involved in the credit process was applied. The results obtained from the particular examination of the credit department highlighted the need for updating and socialization of the code of ethics. A proper introduction of the credit approval manual to new employees is needed. Furthermore, a routine execution of credit granting processes was observed, indicating a disconnect with established internal procedures. This resulted in a lack of verification of information from credit applicants, mainly due to the absence of a detailed checklist for document submission. Immediate corrective actions are required to address these deficiencies. If not adequately managed in the future, these shortcomings could increase delinquency levels and uncollectible accounts. Attached is the report containing comments, conclusions, and recommendations based on the findings above, to enhance efficiency, transparency, and compliance with the credit department's ethical and procedural standards.

Keywords: Audit, Special Examination, Internal Control, Credits.



Escrito e-lectrónicamente por:
MARIA FERNANDA
PONCE MARCILLO

Reviewed by:
Mgs. Maria Fernanda Ponce
ENGLISH PROFESSOR
C.C. 0603818188

CAPÍTULO I.

INTRODUCCION

Las cooperativas de Ahorro y Crédito de acuerdo con la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), Título III, capítulo I, Art. 8;

Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia (Chiriboga, 2014, p. 71).

El sistema financiero constituye una fuente de apoyo económico a la población, razón por la cual es fundamental que aquellas entidades pertenecientes a este sector, deban efectuar su gestión de manera eficiente y eficaz, llevando una correcta administración de los recursos económicos y financieros, con la finalidad de mantener la confianza de sus socios. Es por ello que es importante realizar un examen especial al departamento de créditos de la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pequeña Empresa de Pastaza, periodo 2022.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pequeña Empresa de Pastaza es una organización financiera perteneciente a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, “en particular, se encarga de recibir fondos del público en forma de depósitos y ahorros, así como de otorgar créditos y brindar otros servicios financieros” (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS], 2023, p. 6). La cooperativa ha experimentado un crecimiento significativo en el número de sus colocaciones crediticias a lo largo del tiempo. Este crecimiento se refleja en el aumento tanto de la cantidad de préstamos otorgados como en la diversificación de los productos crediticios ofrecidos. En este sentido, la presente investigación tuvo como objetivo realizar un examen especial al departamento de créditos de la matriz Cooperativa de Ahorro y Crédito Pequeña Empresa de Pastaza durante el periodo 2022.

La investigación utilizó el método lógico-deductivo, empleando un enfoque de razonamiento secuencial desde principios generales hasta conclusiones específicas. Este método permitió evaluar de manera detallada y lógica el departamento de créditos, identificando áreas de mejora y mitigando riesgos. El informe resultante presentó conclusiones respaldadas por evidencia concreta, brindando a la dirección de la cooperativa la base necesaria para tomar decisiones estratégicas y operativas informadas.

Asimismo, se aplicó un cuantitativo y cualitativo para obtener una comprensión integral de la situación del departamento de créditos. El componente cualitativo incluyó la recopilación e interpretación de datos no numéricos, ofreciendo percepciones e ideas. Mientras tanto, la parte cuantitativa utilizó la recopilación de datos numéricos para probar relaciones causales entre variables. Este enfoque mixto proporcionó una visión completa de

los procesos del departamento de créditos, combinando precisión numérica con percepciones cualitativas.

El tipo de investigación fue documental y de campo, implicó el análisis sistemático de registros existentes y la observación directa de interacciones sociales en el entorno natural del departamento de créditos. La investigación de campo ofreció una comprensión directa de los procesos de concesión de créditos y la interacción del personal. En cuanto al diseño, fue no experimental, ya que analizó información histórica sin manipulación, buscando identificar deficiencias pasadas. El nivel aplicativo de la investigación exploró las causas subyacentes de los problemas, validó hallazgos, evaluó el desempeño y ofreció recomendaciones para mejorar procesos del departamento de créditos.

Se aplicaron diversas técnicas de recolección de datos durante el examen especial, incluyendo entrevistas, encuestas y el cuestionario COSO III. Las entrevistas jugaron un papel crucial al ofrecer una visión previa de la situación y los procesos relacionados con el departamento de créditos. Las encuestas evaluaron las perspectivas de todo el personal involucrado en el proceso de créditos, mientras que el cuestionario COSO III contribuyó a gestionar riesgos y evaluar controles internos.

La población de estudio incluyó al personal participante activamente en los procesos del departamento de créditos, y el tamaño de muestra consistió en la totalidad de esta población. El análisis y procesamiento de datos involucraron la transcripción, revisión e interpretación de entrevistas, la observación detallada durante el trabajo de campo, y la tabulación e interpretación de respuestas del cuestionario COSO III. Estos procesos tuvieron como objetivo extraer conclusiones e identificar hallazgos significativos o debilidades en la eficiencia y operación del departamento de créditos.

En cuanto a las dificultades de la cooperativa, se han identificado diversos inconvenientes en su operatividad, destacando problemas como políticas deficientes en la evaluación de créditos, lo que afecta la aprobación de préstamos para clientes potenciales. La falta de evaluación del cumplimiento de políticas internas y regulaciones dan como resultado sanciones legales y pérdida de confianza entre socios y clientes. Además, el personal del departamento de crédito carece de la capacitación necesaria, generando preocupaciones sobre la calidad de las decisiones crediticias y la ausencia de un sistema efectivo para el seguimiento y recuperación de préstamos en mora genera un aumento en la cartera vencida y una disminución en la recuperación de montos adeudados. Asimismo, la comunicación deficiente entre el departamento de crédito y otros sectores de la cooperativa ocasionan problemas en la coordinación de actividades y en la gestión integral de los servicios financieros.

Los resultados mostraron que la COAC Pastaza presenta un incumplimiento de la normativa descrita en el manual de créditos, lo cual ha resultado en la presencia de un índice de morosidad, riesgo crediticio y disminución de liquidez en la entidad. La cartera vencida experimentó un aumento significativo de \$133,259,688.69; representando un 1.65% con

respecto al año 2020. Además, la falta de cumplimiento de disposiciones legales y normativas ha llevado a la cooperativa a enfrentar falencias en sus procesos, con una cartera vencida de \$171,702,037.79 y un índice de morosidad del 2.12% en el año 2022. Estas dificultades se atribuyen a la falta de actualización de manuales y a la insuficiente capacitación del personal, reflejándose en pérdidas financieras significativas.

Por consiguiente, la realización de un examen especial al departamento de créditos de la matriz COAC de Pastaza, durante el periodo 2022, permitió identificar posibles riesgos financieros. Estos riesgos se plasman en el informe final y fortalecen la eficiencia operativa. Se espera que dicho examen proporcione insights críticos sobre las prácticas de evaluación de créditos, la calidad de la cartera, y la adherencia a las políticas y regulaciones financieras. Esto contribuirá a la toma de decisiones informada para optimizar el rendimiento y la estabilidad financiera de la entidad en el futuro.

La investigación está organizada en cuatro capítulos. El primero, titulado Introducción, aborda el planteamiento del problema, los objetivos, hipótesis y justificación. En el segundo capítulo, denominado Marco Teórico, se desarrolla el estado del arte, que incluye antecedentes y contextualización de la COAC, así como fundamentos teóricos que establecen las bases literarias sobre el tema.

El tercer capítulo, Metodología, describe el método, tipo, diseño y alcance de la investigación, junto con las técnicas e instrumentos de recolección de información, así como la población y la muestra. El cuarto capítulo denominado Resultados, se presentan los resultados derivados de la planificación, ejecución y comunicación del examen especial. Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones resultantes de la investigación. Este enfoque estructurado proporciona una comprensión clara y fluida de la organización de la investigación.

1.1 Planteamiento del problema

Las cooperativas financieras en Ecuador están confrontando diversos desafíos, como se evidencia en investigaciones recientes, tales como Sánchez y Yanzapanta (2022), Vega y Merino (2021), e Hidalgo y Tiupul (2022), quienes llevaron a cabo un examen especial de la cartera de créditos de varias cooperativas. Además, Arauz y Vera (2022) y Zabala y Rivera (2018) se focalizaron en el análisis del área de créditos y su impacto en la rentabilidad. “Un problema de envergadura a nivel nacional es el riesgo de crédito asociado a procesos de fusión y absorción, que ha impactado a las cooperativas durante el periodo 2016-2018” (Hinostroza et al., 2021, p. 45).

Una entidad financiera que enfrenta desafíos significativos es la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza (COAC Pastaza), ubicada en la provincia de Pastaza. Uno de los principales problemas es el aumento de la cartera vencida, que ha crecido en un 3.04%, alcanzando un total de \$171.7 millones al finalizar el año 2022. Este incremento se atribuye a diversas deficiencias en la cooperativa, que incluyen evaluaciones de crédito deficientes, falta de evaluación del cumplimiento normativo,

insuficiente capacitación del personal de créditos, carencia de un sistema eficaz de seguimiento y recuperación de préstamos, y falta de comunicación interna.

En contraste, la COAC exhibe un notable crecimiento económico en sus utilidades, con un aumento del 51.33% en el periodo 2023. Esto marca una diferencia significativa respecto a los periodos 2021 y 2022, donde las utilidades disminuyeron en comparación con el año 2020. Este crecimiento en 2023 se atribuye al impresionante aumento en el patrimonio de la cooperativa, que supera los \$247 millones de dólares, y al establecimiento de una sólida base de 150,000 socios, como se detalla en la Tabla 1.

Tabla 1
Evolución de las utilidades

Año	2020	2021	2022	20-09-2023
Utilidad	2.586.767,18	1.770.755,15	1.571.079,49	3.227.811,35
% Crecimiento		-31,55	-11,28	51,33

Nota. Datos tomados de los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de PASTAZA (2023)

Al examinar más detenidamente la problemática, se han identificado deficiencias específicas en el departamento de créditos de COAC Pastaza (2023). Estas deficiencias se describen a continuación:

- Deficientes políticas en los procesos de evaluación de crédito, lo que afecta en la aprobación de préstamos a clientes que no cumplen con los criterios de elegibilidad o que representan un riesgo crediticio significativo.
- No se ha realizado una evaluación del cumplimiento de las políticas internas de la cooperativa y las regulaciones aplicables, lo que podría dar lugar a sanciones legales y pérdida de confianza por parte de los socios y clientes.
- Personal del departamento de crédito no recibe la capacitación y actualización necesarias en temas relacionados con análisis crediticio, evaluación de riesgos y cumplimiento normativo, se pueden generar problemas en la calidad de las decisiones de crédito.
- La cooperativa no cuenta con un sistema efectivo para el seguimiento y recuperación de los préstamos en mora, puede haber un aumento en la cartera vencida y una disminución en la recuperación de los montos adeudados.
- La falta de comunicación efectiva entre el departamento de crédito y otros departamentos de la cooperativa puede generar problemas en la coordinación de actividades y en la gestión integral de los servicios financieros.

La COAC de Pastaza lleva a cabo auditorías financieras de manera regular, una práctica esencial dado que la cooperativa debe presentar sus estados financieros auditados anualmente a la SEPS. Sin embargo, es notable que estas auditorías no focalizan su atención de manera específica en el análisis de una de las cuentas más críticas, como lo es el otorgamiento de créditos. Es necesario destacar que hay dos investigaciones que han llevado a cabo procesos de auditoría y examen especial, los cuales se detallan a continuación:

La investigación de Cobo y Sánchez (2013) ejecutó un examen especial a los ingresos y gastos, evidenciando la falta de acciones de cobro que generaron un impacto negativo en la morosidad de la cartera y afectaron el cumplimiento de las obligaciones con terceros. Este incumplimiento repercutió en los gastos necesarios para las actividades de la entidad y resaltó la carencia de un control efectivo en la ejecución presupuestaria. Los gastos analizados, como combustible, telefonía celular y servicios profesionales, no estaban alineados con el presupuesto aprobado por la Asamblea General, lo que resultó en desfases y falta de sustento. Además, se señala que la Gerencia incurrió en gastos de publicidad en medios escritos que incluyen el nombre del Gerente de manera prominente, afectando el presupuesto institucional.

Asimismo, en la investigación de Aucancela (2017) se llevó a cabo una auditoría de gestión en el departamento de marketing durante el periodo 2014, cuyos resultados mostraron que no ha logrado cumplir con los criterios preestablecidos debido a la falta de aplicación de estrategias de marketing que contribuyan al logro de sus metas. El Departamento de Marketing enfrenta la imperiosa necesidad de realizar cambios y tomar medidas de manera inmediata, ya que las actividades planificadas en el Plan de Marketing requieren ajustes y evaluaciones para alcanzar los resultados deseados. Además, el encargado de Marketing carece de la competencia técnica adecuada para desempeñar su rol y desarrollar las habilidades, tareas y responsabilidades alineadas con los objetivos estratégicos de la COAC Pastaza.

Con lo expuesto anteriormente, resulta de suma relevancia llevar a cabo un examen especial al departamento de créditos de la matriz COAC de Pastaza, periodo 2022.

1.2 Justificación

El examen especial al departamento de créditos se fundamenta en principios y conceptos reconocidos en el ámbito financiero y contable. La auditoría de crédito y la evaluación de riesgos son prácticas estándar en el campo de la contabilidad y la gestión financiera, estas prácticas se basan en la necesidad de garantizar la confiabilidad de la información financiera, evaluar la solvencia de los deudores y proteger los intereses de la organización y sus *stakeholders* (socios o miembros de la cooperativa, Consejo de Vigilancia, Consejo de Administración, clientes y deudores, reguladores, autoridades gubernamentales, inversionistas y auditores). Además, se basan en las normas y regulaciones contables y financieras aplicables, las cuales buscan promover la transparencia y la integridad en los procesos crediticios.

El examen especial al departamento de créditos se justifica por la importancia de evaluar y fortalecer la gestión crediticia de la pequeña empresa de Pastaza, en donde los créditos representan un componente esencial de la actividad financiera de la organización, y su correcta gestión es fundamental para asegurar el crecimiento y la estabilidad económica. Es por ello que, mediante el examen especial, se podrán identificar áreas de mejora en los procesos de otorgamiento de créditos, así como en la gestión y seguimiento de los mismos.

Esto permitirá fortalecer los controles internos, reducir los riesgos crediticios y mejorar la toma de decisiones financieras.

Es por esta razón que el examen especial al departamento de créditos tiene implicaciones significativas para la comunidad y los *stakeholders* de la COAC de Pastaza. El acceso a créditos justos y transparentes es fundamental para el desarrollo de las pequeñas empresas y la generación de empleo en la región. Así, el examen permitirá asegurar que los procesos de otorgamiento de créditos sean equitativos y basados en criterios objetivos, evitando prácticas discriminatorias o injustas. Además, al evaluar los riesgos crediticios, se contribuirá a la estabilidad financiera de la organización, protegiendo los intereses de los depositantes y los inversionistas, garantizando que se promoverá la confianza y la credibilidad en la pequeña empresa de Pastaza, fortaleciendo su posicionamiento en la comunidad y su contribución al desarrollo económico local.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Realizar un examen especial al departamento de créditos de la matriz COAC de Pastaza, periodo 2022.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Desarrollar las fases del examen especial (planificación, ejecución y comunicación de resultados) a los procesos crediticios.
- Establecer el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables al proceso de concesión de créditos.

1.4 Pregunta de investigación

¿Cómo contribuirá la ejecución de un examen especial para fortalecer el control interno en el departamento de créditos de la matriz de la COAC de Pastaza en el periodo 2022?

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1.Estado del Arte

2.1.1. Antecedentes Investigativos

El estado del arte permite al investigador conocer la temática a abordar. Esto ayuda a evitar duplicaciones innecesarias y aportar nuevas perspectivas o soluciones a un problema o situación particular.

La investigación de Sánchez y Yanzapanta (2022) titulada *Examen especial a la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) Indígenas Galápagos Ltda.*, uvo como objetivo realizar un análisis exhaustivo de la cartera de créditos del departamento de la COAC Indígenas Galápagos Ltda. durante el periodo correspondiente al año 2021. Los resultados de la investigación mostraron que existe una deficiente administración de la cobranza, necesaria para la recuperación de los préstamos impagados, evidenciada en la falta de personal responsable encargado de dicha tarea. Esta situación constituye una violación al Capítulo II del Manual de Créditos COAC, específicamente en las políticas de cobranza, donde se establece que el jefe de agencia, los asesores de créditos y el abogado deben llevar a cabo una gestión de cobranza efectiva para recuperar los préstamos en mora. Como resultado de esta falta de diligencia, la cuenta de microcréditos presenta una cartera vencida con más de 360 días, que asciende a un valor de \$5.277,16. Además, debido a un cálculo incorrecto de las provisiones, ha generado un excedente de provisiones específicas que se debe reclasificar en la cuenta 149987 (provisiones no reservadas por requerimiento normativo). Esta situación provoca una discrepancia en el cálculo de las provisiones, con un valor de \$952,82. Finalmente, en cada sucursal, se debe mantener un porcentaje de incumplimiento de pagos no superior al 1%, para evitar exceder el límite del 10% establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) para el total de la cartera general. Sin embargo, se observa un aumento en el índice de morosidad con un incremento del 261,46%.

Por otro lado, Vega y Merino (2021) en su trabajo titulado *Examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., del cantón Chimbo, provincia Bolívar, periodo 2019*, tuvo por objetivo realizar una revisión detallada de la cuenta de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., ubicada en el cantón Chimbo, provincia de Bolívar, durante el periodo correspondiente al año 2019. El fin de este examen especial es verificar la solidez de las operaciones crediticias y buscar mejoras en los procesos de otorgamiento y recuperación de la cartera de crédito. Dentro de los resultados y hallazgos obtenidos, se observa que el personal encargado de los créditos no sigue de manera sistemática el manual de crédito y cobranza durante el proceso de otorgamiento de préstamos. Además, se evidencia una escasa implementación de políticas para la recuperación y seguimiento de la cartera vencida, así como un alto índice de morosidad en la cartera de microcréditos. Por último, se observa una falta de capacitación continua al personal encargado de los créditos y la cobranza. Además, se determina que el personal del área de crédito no se adhiere de manera rigurosa al manual de crédito y

cobranza, lo que resulta en un 7.14% de créditos rechazados por la comisión de crédito debido a la presentación de documentos desactualizados por parte de los socios.

La investigación de Hidalgo y Tiupu (2022) denominada *Examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019*, tuvo como objetivo realizar la revisión detallada de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda., ubicada en la ciudad de Riobamba, en la provincia de Chimborazo. El propósito principal de este examen especial es mejorar los procedimientos y la gestión del departamento de créditos de la institución, permitiendo así cumplir con los objetivos establecidos y facilitar la toma de decisiones informadas. Como resultados, se observa que la institución presenta un elevado porcentaje de cartera pendiente de cobro. Se recomienda encarecidamente al gerente y al jefe del área de créditos que desarrollen procedimientos y evaluaciones oportunas para gestionar adecuadamente la cartera de crédito. Además, se insta al representante de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema a considerar los resultados y las recomendaciones presentadas en el informe final del Examen Especial. De esta manera, se podrá alcanzar de manera efectiva y eficiente los objetivos y metas establecidos.

Arauz y Vera (2022) en su investigación denominada *Examen especial al área de crédito y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Comercial Dávila, cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, periodo 2020*, tuvo por objetivo llevar a cabo un examen especial del departamento de crédito, con el fin de evaluar su impacto en la rentabilidad de la empresa Comercial Dávila. Los resultados revelan que la compañía comercial presenta un alto índice de solvencia con una cifra de 4,29, una rotación de inventario de tan solo 2,53 veces, un margen bruto de utilidad del 14%, un margen neto de utilidad del 9% y una razón de endeudamiento del 15%. Estos datos indican que la empresa está experimentando dificultades de liquidez debido a la baja rotación de su inventario y a su escaso margen de utilidad. En cuanto al proceso de gestión de cobros de cuentas, se observó que la empresa no cuenta con un procedimiento definido para llevar a cabo la cobranza, lo que impide tener un registro contable detallado acorde a su situación. Además, solo se proporciona un balance general resumido de las cuentas correspondientes al periodo 2020.

Asimismo, Zabala y Rivera (2018) en su trabajo titulado *Examen especial al área de crédito de la COAC policía nacional Ltda. de la ciudad de Riobamba, periodo 2017*, tuvo por objetivo verificar y evaluar ciertas actividades relacionadas con la gestión financiera, administrativa y operativa, una vez que se han llevado a cabo. Este examen se realiza utilizando técnicas y procedimientos de auditoría. En los resultados se encontraron que el aumento en la cartera de crédito se debe a la falta de cumplimiento de ciertas medidas de control, las cuales fueron identificadas durante el examen y se detallan en el Informe Final. Además, en dicho informe se incluyen recomendaciones específicas para corregir estas deficiencias.

Las investigaciones de Sánchez y Yanzapanta, (2022), Vega y Merino (2021), Hidalgo y Tiupul (2022), Arauz y Vera (2022), y Zabala y Rivera (2018) han expuesto de manera detallada las vulnerabilidades en la gestión financiera de distintas cooperativas y empresas en Ecuador. Se destaca, de manera consistente, la ineficiencia en la administración de la cartera de créditos, subrayando la falta de personal capacitado y la ausencia de procedimientos claros en el proceso de otorgamiento y recuperación de créditos. Estas debilidades, evidenciadas en cifras concretas como la cartera vencida y el índice de morosidad, resaltan la urgencia de abordar estas problemáticas para prevenir riesgos financieros y garantizar la estabilidad de estas entidades.

La interpretación de las investigaciones revela que las deficiencias identificadas impactan negativamente en la salud financiera de las instituciones evaluadas. La falta de seguimiento a los manuales internos, la escasa implementación de políticas para la recuperación de cartera vencida, y la falta de capacitación continua del personal resultan en pérdida de ingresos, incremento en la morosidad y desafíos en la liquidez. Estos problemas, evidenciados en la disparidad en el cálculo de provisiones y el incumplimiento de límites regulatorios, indican una necesidad urgente de revisión y mejora en los procesos internos para garantizar la sostenibilidad financiera a largo plazo. Es necesario definir salud financiera que fue uno de los términos mencionados en el estado del arte, que se refiere a cuando “una entidad se considera financieramente saludable cuando tiene la capacidad de cumplir con sus compromisos financieros, como el pago de deudas, gastos operativos y otras obligaciones financieras, sin comprometer su capacidad para operar de manera sostenible a largo plazo” (Manrique, 2019, p. 71).

En conclusión, los exámenes especiales resaltan la imperiosa necesidad de implementar medidas correctivas para fortalecer la gestión financiera de estas cooperativas y empresas. La falta de adhesión a políticas internas, la carencia de personal capacitado y la ausencia de procedimientos eficientes han resultado en pérdidas financieras, incrementos en la cartera vencida y desafíos en la rentabilidad. Las recomendaciones detalladas en cada investigación ofrecen una guía práctica para abordar estos problemas y mejorar significativamente la eficiencia operativa y la estabilidad financiera de estas entidades en el futuro.

2.2.Generalidades del Objeto de Estudio

2.2.1. Antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de PASTAZA

En 1987, un grupo de emprendedores con visión se unió para formar COAC Pastaza, una cooperativa que buscaba abordar las necesidades de ese momento. En sus inicios, la cooperativa contaba con 50 socios y activos valuados en 180 mil sucres, equivalente a \$8 dólares estadounidenses, según el tipo de cambio oficial (Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de PASTAZA , 2023).

A pesar de las expectativas iniciales, la COAC Pastaza logró un impresionante crecimiento del 38,53% en su primer año, desempeñando un papel destacado en el desarrollo socioeconómico de las provincias donde estableció su presencia. Hasta el año 2021, la cooperativa cuenta con 144 mil socios, activos que superan los \$200 millones de dólares y opera en 8 provincias del país, incluyendo Pastaza, Morona Santiago, Napo, Orellana, Tungurahua, Cuenca, Loja y Pichincha desde noviembre (Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de PASTAZA , 2023).

La cooperativa ha desempeñado un papel clave en la creación de organismos importantes como la Red Transaccional Cooperativa (COONECTA), que facilita la interoperabilidad de cajeros automáticos entre instituciones financieras, y Caja Central de Crédito Cooperativa (FINANCOOP), una especie de Banco Central para cooperativas. El trabajo de COAC Pastaza ha sido reconocido y premiado tanto a nivel nacional como internacional por diversas organizaciones, generando un profundo orgullo en todos los miembros de la cooperativa. Uno de los reconocimientos más recientes obtenidos es el Sello de Seguridad, otorgado por una calificadora de riesgos, que posiciona a COAC Pastaza como una entidad financiera con una calificación AA (Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de PASTAZA , 2023).

2.2.2. Misión

“Somos una cooperativa de Ahorro y Crédito con auténtica vocación social, creada para impulsar el progreso de nuevos socios, sus negocios y la comunidad, a través de créditos y ahorros especialmente creados a su medida” (Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de PASTAZA , 2023).

2.2.3. Visión

“Ser reconocida como la cooperativa de trato humano que es líder en impulsar el progreso de sus socios y comunidad en la región amazónica y sierra del Ecuador” (Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de PASTAZA , 2023).

2.2.4. Principios Cooperativistas

Estos principios de la COAC Pastaza (2023) son las directrices fundamentales que rigen el funcionamiento y la estructura de una cooperativa de ahorro y crédito. A continuación, se detallan:

- **Control democrático de los miembros:** La cooperativa de ahorro y crédito se rige por los principios democráticos, donde cada miembro tiene derecho a participar en la toma de decisiones y tiene igualdad de voto en las asambleas generales.
- **Participación económica de los miembros:** Los miembros contribuyen equitativamente al capital de la cooperativa y comparten los beneficios y riesgos de manera proporcional. También se promueve la educación financiera y la capacitación de los miembros.

- **Autonomía e independencia:** La cooperativa de ahorro y crédito es una entidad autónoma, controlada por sus miembros. Debe tomar decisiones independientes y mantener relaciones de cooperación con otras organizaciones.
- **Educación, formación e información:** Las cooperativas de ahorro y crédito promueven la educación y la capacitación de sus miembros, directivos y empleados, así como la difusión de información sobre los principios y el funcionamiento de la cooperativa.
- **Compromiso con la comunidad:** Las cooperativas de ahorro y crédito se comprometen a contribuir al desarrollo sostenible de sus comunidades, brindando servicios financieros accesibles y promoviendo el bienestar social.
- **Enfoque en la satisfacción de las necesidades de los miembros:** La cooperativa de ahorro y crédito se enfoca en satisfacer las necesidades financieras y económicas de sus miembros, priorizando su bienestar y desarrollo.

2.2.5. Valores Cooperativos

La COAC Pastaza (2023) para brindar confianza a sus socios y a la población, aplica los siguientes valores:

- **Integridad:** Comprender, aceptar y elegir, vivir de acuerdo con los principios de uno, que incluirán honestidad, equidad y decencia.
- **Cliente al centro:** Demostrar su aprecio a los clientes, dedicándose a mejorar su satisfacción y fomentando relaciones significativas con ellos.
- **Vocación social:** Implica un compromiso ético y moral con los demás y con la sociedad en su conjunto.
- **Excelencia:** Un esfuerzo constante y dedicado para alcanzar los más altos estándares de desempeño, logrando un nivel de perfección o distinción en un campo específico.

2.2.6. Productos

La COAC Pastaza (2023) presta los siguientes productos y servicios a sus clientes:

Productos de ahorro

- Ahorro a la vista
- Ahorro futuro
- Reserva segura
- Mini ahorro

Productos crediticios

- Crédito de consumo
- Microcrédito
- Crédito Inmobiliario de vivienda
- Avance de efectivo
- Micro crecer
- Micro credit – promoción

- Micro Popular y Solidario
- Micro credit Inversión.
- Microcrédito semilla

Productos de Servicios

- COAC exequial.
- Socio – sano.
- Servicio de COAC móvil.
- Tarjeta de débito.
- Transferencias interbancarias
- Envío y recepción de dinero
- COAC Online
- Cajeros automáticos.
- Pago del bono de desarrollo humano.
- Acreditación de sueldos.
- Servicio puntomático

2.3.Marco teórico

2.3.1. Auditoría

Es un proceso sistemático e independiente de revisión y evaluación de las actividades, registros, operaciones y estados financieros de una organización con el objetivo de determinar si se cumplen las normas, políticas, procedimientos y regulaciones aplicables. Además, busca brindar una opinión imparcial sobre la veracidad, confiabilidad y razonabilidad de la información financiera y operativa (Tapia et al., 2019).

Para Llumiguano et al. (2021) la auditoria de gestión es:

Una disciplina que se encarga de examinar de manera crítica y detallada la gestión, los procesos, los sistemas y los controles internos de una entidad. Su propósito es proporcionar una evaluación objetiva y constructiva de su eficiencia, eficacia y cumplimiento de los objetivos establecidos. A través de la auditoría, se identifican áreas de mejora, se detectan riesgos y se formulan recomendaciones para fortalecer la toma de decisiones y la rendición de cuentas en la organización auditada (p. 44).

La auditoría es un proceso sistemático de obtención de una evaluación objetiva de las evidencias referentes a las declaraciones relativas a documentos o hechos con carácter económico para apreciar el grado de conformidad de estos con criterios preestablecidos. Este proceso busca comunicar los resultados a las partes interesadas (Pallerola, 2022).

2.3.2. Normas Internacionales de Auditoría (NIAS)

Según Pelazas (2022), las NIAS proporcionan directrices y principios que los auditores deben seguir al llevar a cabo auditorías de estados financieros y otros servicios relacionados. Mismas que están diseñadas para promover la calidad, consistencia y

transparencia en el proceso de auditoría a nivel global, facilitando la comparabilidad de los informes financieros entre diferentes empresas y jurisdicciones. A continuación, se presentan las principales NIA:

- NIA 200: Objetivos globales del auditor independiente y realización de la auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría.
- NIA 210: Términos de los trabajos de auditoría.
- NIA 220: Control de calidad para una auditoría de estados financieros.
- NIA 230: Documentación de la auditoría.
- NIA 240: Responsabilidad del auditor respecto al fraude en una auditoría de estados financieros.
- NIA 250: Consideración de las leyes y regulaciones en una auditoría de estados financieros.
- NIA 260: Comunicaciones de auditoría con los responsables del gobierno de la entidad.
- NIA 265: Comunicaciones de deficiencias en el control interno a los encargados del gobierno de la entidad y a la dirección.
- NIA 300: Planeación de una auditoría de estados financieros.
- NIA 315: Identificación y evaluación de los riesgos de error material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno.
- NIA 320: Importancia relativa en la planeación y ejecución de la auditoría.
- NIA 330: Respuestas del auditor a los riesgos valorados.
- NIA 402: Auditoría de consideraciones específicas para ciertos aspectos de los estados financieros.
- NIA 450: Evaluación de las distorsiones identificadas durante la auditoría.
- NIA 500: Evidencia de auditoría.
- NIA 501: Evidencia de auditoría específica.
- NIA 505: Confirmaciones externas.
- NIA 510: Trabajo inicial de apertura y saldos iniciales.
- NIA 520: Procedimientos analíticos.
- NIA 530: Muestreo en la auditoría.
- NIA 540: Auditoría de estimaciones contables, incluyendo estimaciones de valor razonable, y revelaciones relacionadas.
- NIA 550: Partes relacionadas.
- NIA 560: Hechos posteriores.
- NIA 570: Continuidad operativa.
- NIA 580: Representaciones por la dirección.
- NIA 600: Consideraciones especiales – Auditorías de estados financieros de grupos.
- NIA 610: Uso del trabajo de los auditores internos.
- NIA 620: Uso del trabajo de un experto del auditor.

- NIA 700: Formación de la opinión y emisión del informe de auditoría sobre los estados financieros.
- NIA 701: Comunicación clave de la auditoría asuntos en el informe del auditor.
- NIA 705: Modificaciones a la opinión en el informe del auditor.
- NIA 706: Párrafos de énfasis y párrafos de otros asuntos en el informe del auditor.
- NIA 710: Información comparativa – cifras correspondientes y revelaciones comparativas.
- NIA 720: Otros asuntos en documentos que contienen estados financieros auditados.

-

2.3.3. Riesgos de la auditoría

“Los riesgos de auditoría son aquellos que pueden afectar el resultado de la auditoría y, por lo tanto, deben ser considerados para minimizar su impacto” (Cobaleda, 2022, p. 6). Existen diferentes tipos de riesgos, que se pueden clasificar en tres categorías principales:

- **Riesgo inherente:** Es la susceptibilidad de los estados financieros a la existencia de errores significativos. Este tipo de riesgo está fuera del control del auditor, ya que es innato a la actividad realizada por la empresa. Para evaluar los riesgos inherentes al proceso, el auditor debe obtener un conocimiento de la entidad que le permita analizar cuáles son las áreas que podrían tener mayor riesgo de incorrecciones (p. 6).
- **Riesgo de control:** Es el riesgo de que los controles internos de la empresa no sean efectivos para prevenir o detectar errores significativos en los estados financieros. El auditor debe evaluar los controles internos de la empresa para determinar si son adecuados y efectivos para prevenir o detectar errores significativos (p. 6).
- **Riesgo de detección:** Es el riesgo de que el auditor no detecte errores significativos en los estados financieros, incluso si existen controles internos efectivos. El auditor debe diseñar procedimientos adecuados para reducir el riesgo de detección a un nivel aceptablemente bajo (p. 6).

-

2.4.Examen Especial

De acuerdo a Gutiérrez et al. (2020) el examen especial se define como:

Un análisis exhaustivo y detallado de una área o proceso específico dentro de una organización. A diferencia de una auditoría regular, el examen especial se enfoca en áreas críticas o de mayor riesgo, con el objetivo de identificar posibles deficiencias, riesgos o incumplimientos. Este tipo de examen requiere una metodología rigurosa y el uso de técnicas especializadas para recopilar y analizar información relevante. Su finalidad es brindar un informe objetivo y basado en evidencias, con recomendaciones para mejorar la gestión y reducir los riesgos identificados (p. 130).

Es una revisión en profundidad de los procesos, procedimientos y controles internos relacionados con un área específica de una organización. Este examen permite identificar posibles irregularidades, ineficiencias o incumplimientos de normas y regulaciones. Además, “proporciona recomendaciones para corregir y mejorar los aspectos identificados, con el objetivo de fortalecer los controles internos y aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos” (Pallerola, 2022, p. 191).

Un examen especial de auditoría es una revisión detallada e independiente de los registros financieros, controles internos y prácticas de una entidad específica. Se lleva a cabo cuando se requiere una evaluación más profunda y exhaustiva que la realizada durante una auditoría regular. Este tipo de examen se puede realizar debido a circunstancias particulares, como sospechas de fraude, investigaciones legales, cambios en la gestión o eventos significativos que afectan a la organización (Tapia et al., 2019).

El objetivo principal de un examen especial de auditoría es obtener una mayor confianza y proporcionar una evaluación objetiva sobre la precisión, integridad y cumplimiento de las operaciones financieras y contables de una entidad en particular. En este sentido, el auditor realiza procedimientos adicionales y más detallados para identificar cualquier irregularidad, fraude o incumplimiento de las políticas y regulaciones aplicable (Liu et al., 2022).

Durante un examen especial de auditoría, el auditor puede utilizar técnicas de auditoría forense, entrevistas, análisis de datos y otros métodos para obtener pruebas sustantivas y detectar cualquier desviación significativa. Al finalizar, se emite un informe de auditoría especial que detalla los hallazgos, las conclusiones y las recomendaciones resultantes de la revisión. Este informe se utiliza para proporcionar a los interesados (Turetken et al., 2020).

2.4.1. Fases de Examen Especial

De acuerdo a Tapia et al. (2019) el examen especial de auditoría consta de varias etapas que se deben seguir para llevar a cabo el proceso de manera sistemática y cumplir con los objetivos específicos. A continuación, se describen las diferentes fases del examen especial:

1. **Fase de planificación:** En esta fase se crea un plan de auditoría, que debe ser acordado con el cliente. El plan debe contener información como los objetivos, alcance y criterios del examen especial, unidades y áreas que serán auditadas dentro de la empresa (p. 35).

De acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría (NIA), un plan de auditoría debe basarse en una estrategia general de auditoría. La estrategia de auditoría debe explicar el alcance, el momento y la dirección de la auditoría. Además, la formulación de la estrategia depende de las características del trabajo de auditoría, como sus características, los objetivos de presentación de informes, el juicio profesional del auditor, el resultado de las actividades preliminares del

trabajo y los recursos necesarios para realizar el trabajo de auditoría (Gutiérrez et al., 2020, p. 91)

2. **Fase de ejecución:** En esta fase se lleva a cabo el examen especial. El equipo auditor ejecuta el plan previamente diseñado y lleva a cabo la recolección de información, evidencia y testimonios necesarios para realizar el informe final (p. 39).

Esta fase incluye la evaluación de la idoneidad de los controles internos y el cumplimiento, la prueba de transacciones, registros y recursos, y la realización de otros procedimientos necesarios para lograr los objetivos de la auditoría (Gutiérrez et al., 2020, p. 91).

3. **Fase de comunicación de resultados:** En esta fase se elabora el informe final del examen especial, que debe incluir los hallazgos, conclusiones y recomendaciones y se dan a conocer a las partes interesadas. El informe debe ser claro, conciso y fácil de entender para el cliente (p. 44).

Los resultados de la auditoría deben comunicarse a la entidad auditada de tal manera que la entidad auditada pueda entenderlos y hacer los comentarios que considere necesarios (Gutiérrez et al., 2020, p. 91).

2.4.2. Tipos de examen especial

Según Gutiérrez et al. (2020), existen varios tipos de exámenes especiales de auditoría que se pueden realizar, dependiendo de las necesidades y objetivos específicos de la organización. A continuación, se presentan algunos de los tipos más comunes:

1. **Examen especial de cumplimiento:** Se centra en evaluar si una organización cumple con las leyes, regulaciones, políticas y procedimientos aplicables a su industria o actividad específica. Este tipo de examen se realiza para garantizar el cumplimiento normativo y mitigar los riesgos legales y regulatorios (p. 132).
2. **Examen especial de control interno:** Se concentra en analizar y evaluar la eficacia y eficiencia de los controles internos de una organización. El objetivo principal es identificar posibles debilidades o deficiencias en los controles internos y proporcionar recomendaciones para fortalecerlos y mejorar la gestión de riesgos (p. 132).
3. **Examen especial de fraude:** Se enfoca en investigar y detectar posibles fraudes o irregularidades dentro de una organización. Se lleva a cabo cuando existen sospechas o indicios de actividades fraudulentas, y su objetivo es recopilar pruebas y evidencias para determinar la existencia y el alcance del fraude, así como identificar a los responsables (p. 132).
4. **Examen especial de procesos específicos:** Se concentra en analizar y evaluar un proceso o área específica dentro de una organización. Puede incluir exámenes de la gestión de inventarios, la gestión de compras, la gestión de cuentas por pagar, entre otros. El objetivo es identificar deficiencias o áreas de mejora en un proceso clave y brindar recomendaciones para optimizarlo (p. 132).

2.4.3. Programas de Auditoría

De acuerdo con Velásquez et al. (2020) un programa de auditoría es:

Un conjunto de instrucciones que el auditor y los miembros de su equipo deben seguir para la correcta ejecución de la auditoría. Después de preparar un plan de auditoría, el auditor asigna el trabajo y prepara un programa que contiene los pasos que el equipo de auditoría debe seguir al realizar una auditoría. Por lo tanto, un auditor prepara un programa que contiene información detallada sobre varios pasos y procedimientos de auditoría a seguir por la auditoría (p. 7).

Es un plan de acción que documenta qué procedimientos se seguirán en una auditoría para constatar que una organización cumple con las regulaciones internas y externas. Es un documento que relaciona, de manera lógica y ordenada, los procedimientos de auditoría a ser empleados, así como la extensión y oportunidad de su aplicación. Su propósito es servir de orientación durante la ejecución del trabajo y de registro permanente de la labor efectuada (Valle, 2021).

De acuerdo con Cedeño et al. (2021), algunos de los objetivos del programa de auditoría pueden ser los siguientes:

- Optimizar el funcionamiento de la organización.
- Incrementar la satisfacción de sus clientes.
- Demostrar que se cumplen determinadas normativas y protocolos exigidos por la Administración Pública.
- Extraer una imagen realista y respaldada con datos de la organización (p. 200).

Según Chillín et al. (2020), la importancia de un programa de auditoría se destaca a continuación:

- Un programa de auditoría facilita la asignación de tareas y la obtención de una visión completa de la empresa
- El programa de auditoría permite una mejor comunicación y coordinación entre departamentos
- Los programas de auditoría son útiles para optimizar el propio proceso de auditoría, de forma que esta herramienta logre los objetivos deseados.
- Tener un programa de auditoría ayuda a las empresas a mantener un sistema efectivo de controles internos y obtener una visión objetiva de las operaciones.
- El programa de auditoría refleja una descripción detallada de los procedimientos a utilizar, así como los tiempos y pruebas que se llevarán a cabo en el desarrollo de la auditoría (p. 360).

2.4.4. Papeles de trabajo

Los papeles de auditoría incluyen aquellos documentos y documentos, que consisten en detalles sobre cuentas, que están bajo auditoría. Son los materiales escritos y privados que un auditor prepara para cada auditoría. Describen la información contable que obtuvo

de su cliente, el método de examen utilizado, sus conclusiones y los estados financieros (Cedeño et al., 2021).

Para Pallerola (2022), los objetivos de los papeles de auditoría, son los siguientes:

- Los papeles de trabajo sirven al auditor como una herramienta de auditoría útil y un registro permanente del trabajo de auditoría realizado.
- Son útiles para el auditor pues permiten controlar el trabajo de auditoría.
- Constituyen una guía fiable para planificar las futuras tareas de auditoría.
- Una revisión de los papeles de trabajo de auditoría garantiza que el trabajo de auditoría sea preciso y completo.
- Los auditores organizan los datos adecuadamente en los papeles de trabajo, haciendo que los datos sean más significativos y útiles para el propósito de la auditoría.
- Los papeles de trabajo son necesarios para corroborar el trabajo y las conclusiones de todo el personal de auditoría.
- El auditor jefe tiene la seguridad de que la opinión está respaldada por las conclusiones de su personal de auditoría.
- Los papeles de trabajo constituyen pruebas completas y concluyentes en el futuro sobre la totalidad y exhaustividad del trabajo de auditoría (p. 145).

2.4.5. Control interno

Pelazas (2022) definió el control interno como:

El conjunto de políticas, procedimientos y prácticas implementadas por una organización con el objetivo de salvaguardar sus activos, promover la eficiencia operativa y asegurar la confiabilidad de la información financiera. Incluye la supervisión y el seguimiento de las actividades de la empresa para prevenir y detectar errores, fraudes y malas prácticas. El control interno abarca tanto aspectos financieros como operativos de una organización y se centra en garantizar el cumplimiento de las leyes, regulaciones y políticas establecidas (p. 61).

Según Chuquimarca et al. (2020) el control interno se define como el proceso integral diseñado y ejecutado por la dirección de una organización para proporcionar seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos establecidos. Incluye la evaluación y gestión de riesgos, la implementación de controles adecuados y el monitoreo continuo para asegurar la efectividad del sistema de control.

De acuerdo con Valle (2021) los objetivos del control interno, son:

- El sistema de control interno se introduce para proporcionar garantías razonables de que se están siguiendo los diversos planes, políticas y procedimientos establecidos por la entidad.
- El objetivo principal de cualquier sistema de control es detectar y prevenir fraudes y errores manteniendo un control inherente.

- Los controles internos dentro de una organización están destinados a evitar la duplicación innecesaria de esfuerzos, proteger contra el desperdicio y desalentar cualquier uso ineficiente de los recursos de la organización.
- El otro objetivo importante del sistema de control interno es salvaguardar los activos y registros del acceso, uso y disposición no autorizados.
- El sistema de control interno garantiza que todas las transacciones se registren en la cantidad correcta, en la cuenta apropiada y en el periodo contable al que se refieren.
- El sistema de control interno facilita la preparación oportuna de los estados financieros(p. 25).

2.4.6. Hoja Hallazgos

Según Tapia et al. (2019), las hojas de hallazgos son:

Documentos que se utilizan en auditorías para comunicar información importante que el auditor ha identificado durante el examen de una entidad o programa. Estos documentos pueden incluir información sobre hechos o circunstancias que afectan la gestión de la entidad o programa, así como referencias a la normativa legal o marco de referencia utilizado para comparar la condición (p. 167).

La hoja de hallazgos es un elemento importante en el contexto de una auditoría. Los hallazgos de auditoría son eventos, registros, documentos o declaraciones que se descubren durante el proceso de auditoría y que sirven para evaluar si se cumplen o no los requisitos establecidos. Estos hallazgos pueden tener efectos actuales o potenciales y pueden ser casos aislados o frecuentes (Khaksar & Salehi, 2022).

La importancia de la hoja de hallazgos radica en su capacidad para proporcionar evidencia y documentación de los hallazgos encontrados durante la auditoría. La hoja de hallazgos contiene información detallada sobre cada hallazgo, incluyendo su descripción, impacto, causa y recomendaciones para su corrección. Esta información es fundamental para que los responsables de la auditoría y los auditados comprendan la naturaleza y el alcance de los hallazgos, y puedan tomar las medidas necesarias para abordarlos (Gutiérrez et al., 2020).

La hoja de hallazgos también es importante para el proceso de seguimiento y monitoreo posterior a la auditoría. Permite realizar un seguimiento de las acciones tomadas para corregir los hallazgos identificados y evaluar la efectividad de estas acciones en la resolución de los problemas detectados (Vélez et al., 2020).

2.4.7. Elementos del hallazgo auditoría

De acuerdo con Tapia et al. (2019), los hallazgos de auditoría son una parte importante del proceso de auditoría y se componen de varios elementos clave. A continuación, se describen cada uno de ellos:

1. **Condición:** Es la situación o hecho que se encuentra durante la auditoría y que se compara con un criterio establecido previamente. El criterio puede ser una norma, una ley, una política o cualquier otro estándar que se haya definido.
2. **Criterio:** Es el estándar o referencia que se utiliza para comparar la condición encontrada durante la auditoría. El criterio puede ser interno o externo a la organización auditada.
3. **Causa:** Es la razón o explicación por la cual se presenta la condición encontrada y no se cumple con el criterio.
4. **Efecto:** Es el resultado adverso, real o potencial, que se deriva de la condición encontrada. Los efectos pueden ser financieros, operativos, de cumplimiento, entre otros.
5. **Conclusión:** Es la opinión del auditor sobre la importancia del hallazgo y su impacto en la organización auditada. La conclusión puede ser positiva o negativa, dependiendo de si se cumple o no con el criterio establecido.
6. **Recomendación:** Es una propuesta para mejorar la situación encontrada durante la auditoría. Las recomendaciones pueden ser específicas o generales y deben estar basadas en las evidencias obtenidas durante la auditoría (p. 168).

Es importante que los hallazgos de auditoría estén bien documentados en los papeles de trabajo, que contienen las evidencias de los hallazgos y las observaciones. Además, los hallazgos deben estar clasificados como de conformidad o no conformidad, dependiendo de si se cumple o no con el criterio establecido. Para identificar los hallazgos de auditoría, se deben considerar los elementos mencionados anteriormente y expresar los efectos de manera cuantitativa (Tapia et al., 2019).

2.4.8. Informe auditoría

“Un informe de auditoría es una carta que presenta la opinión del auditor sobre si los estados financieros de la empresa, como el balance general, cumplen con los PCGA y si están libres de errores materiales” (Jarrín et al., 2019, p. 47).

El informe es la etapa final del proceso de auditoría. Los resultados de la auditoría son comunicados a través de informe de auditoría. “El informe de auditoría es la opinión escrita de un Auditor. El informe de auditoría es un documento preparado por un auditor para certificar la situación financiera y los registros contables de una empresa” (Zambrano et al., 2021, p. 132).

Un informe de auditoría es un documento elaborado por un auditor externo que expresa una opinión no vinculante sobre las cuentas anuales o estados financieros de una empresa. Este informe es el resultado de una auditoría contable, que es un proceso sistemático de revisión de las cuentas anuales de una empresa, con el fin de comprobar que estas reflejen la imagen fiel de la misma (Cedeño et al., 2021).

2.4.9. Tipos de informe auditoría

De acuerdo a Zambrano et al. (2018), un auditor publica un informe de auditoría que establece la opinión del auditor sobre los estados financieros de la empresa. Hay cuatro tipos comunes de informes de auditoría:

- **Informe limpio o sin reservas:** Es un informe limpio, es aquel que establece que no han existido incidencias y cumplen plenamente con los PCGA y están libres de cualquier error material. Indica que los auditores están satisfechos con la información de la empresa y que cumplen con los principios rectores y las leyes aplicables.
- **Opinión con reservas:** Si hay errores o hallazgos, pero no son generalizados. Si no hay pruebas suficientes en las que basar la opinión de auditoría, pero los posibles efectos de cualquier error material no son generalizados.
- **Dictamen desfavorable:** Una opinión adversa sobre un informe de auditoría es el peor informe posible que puede obtener. Una opinión adversa significa que las incorrecciones en los estados financieros son importantes y generalizadas. Una opinión adversa puede dañar la reputación de una empresa e incluso tener ramificaciones legales a menos que se corrijan los problemas.
- **Descargo de responsabilidad de opinión:** Un auditor emitiría un descargo de responsabilidad de opinión, sí, el auditor no pudo obtener suficiente evidencia de auditoría para basar una opinión o no tuvo respuestas satisfactorias a sus preguntas.

2.4.10. Cartera de Crédito

La cartera de crédito es un término utilizado en el ámbito financiero para referirse a la información que posee una entidad financiera para amparar los activos financieros y el saldo de los montos en concesión de préstamos o créditos. Representa el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados (Zambrano et al., 2018). La cartera de crédito se compone de distintos tipos de créditos, como los comerciales, las líneas de crédito de capital y los créditos hipotecarios. Se clasifica en dos tipos: la cartera pura, compuesta por un mismo tipo de activo, y la cartera mixta, donde se encuentran diversos activos (Capa et al., 2023).

La cartera de crédito se refiere a la información que una entidad posee para respaldar los activos financieros y el saldo de los préstamos o créditos concedidos. Representa el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados. La gestión de la cartera de crédito implica administrar y recuperar los créditos otorgados para mantener un flujo de caja adecuado y minimizar el impacto negativo por incumplimiento de pago (Espinoza et al., 2021).

La cartera de crédito puede dividirse en diferentes categorías según su finalidad, como créditos comerciales que financian la producción y comercialización de bienes y servicios, y créditos destinados a microempresas, sujetos a condiciones como el límite de activos y el endeudamiento del cliente (Guerrero y Moreno, 2020).

2.4.11. Tipos de Cartera

Martínez y Oda (2019), señalaron su clasificación, su composición y su riesgo. A continuación, se describen los diferentes tipos de carteras de crédito:

- **Según su finalidad:** La cartera de créditos se divide en cuatro tipos: créditos comerciales, créditos a microempresas, créditos de consumo y créditos hipotecarios para vivienda. Los créditos comerciales y de microempresas son otorgados a personas naturales o jurídicas, mientras que los créditos de consumo y créditos hipotecarios para vivienda son destinados solo a personas naturales.
- **Según su composición:** Las carteras financieras pueden ser de diferentes tipos, según los valores y títulos que las componen. Se diferencian cuatro tipos generales: cartera de ahorro, cartera de inversión, cartera de renta fija y cartera de renta variable. Las carteras de ahorro suelen estar compuestas por un bajo porcentaje de títulos de renta variable, en torno al 15%, mientras que las carteras de inversión contienen productos mixtos y pueden estar compuestas por rentas variables o fijas.
- **Según su clasificación:** La cartera de crédito se puede clasificar en diferentes grupos, según su situación, su destino y el número de días de retraso o mora transcurridos a partir del día de la primera amortización del crédito. En términos generales, se utilizan tres grupos principales: cartera normal, que no presenta retraso en las amortizaciones; cartera subestándar, que incluye deudores con retrasos en las amortizaciones; y cartera dudosa, que incluye deudores con retrasos importantes en las amortizaciones.
- **Según su riesgo:** La cartera bruta es el total de créditos concedidos por un banco, compuesta de la cartera por vencer más la cartera improductiva. A su vez, la cartera improductiva se divide en cartera vencida y cartera castigada. La cartera vencida tiene pagos vencidos, mientras que la cartera castigada se considera irrecuperable

CAPÍTULO III. METODOLOGIA

3.1.Método de investigación

La investigación aplicó el método lógico – deductivo que “es un enfoque de razonamiento que sigue una secuencia lógica de pasos, partiendo de principios generales hacia conclusiones específicas. Se basa en la deducción, donde se extraen conclusiones específicas a partir de premisas o principios generales establecidos” (Pereyra, 2022, p. 156). Este enfoque permitió obtener una evaluación detallada y lógica de la situación, identificar áreas de mejora, mitigar riesgos, proporcionar una base sólida para la toma de decisiones e implementar los cambios necesarios.

El informe final resultante de este examen especial presentó conclusiones lógicas y bien fundamentadas, respaldadas por evidencia concreta. Esto facilitará que la dirección de la cooperativa y otros responsables tomen decisiones estratégicas y operativas basadas en datos concretos, permitiendo una gestión más efectiva y una implementación exitosa de cambios necesarios para mejorar el área de créditos.

3.2.Enfoque de investigación

El enfoque de investigación que se aplicó fue el método cualitativo.

3.2.1. Cualitativo: “Los métodos de investigación cualitativa incluyen la recopilación e interpretación de datos no numéricos, es decir, percepciones e ideas” (Cohén y Gómez, 2019, p. 123).

Este enfoque permitió obtener una imagen completa y profunda de la situación del departamento de créditos de la cooperativa. La investigación cualitativa proporcionó una comprensión enriquecedora de los factores cualitativos que influyen en la gestión de los procesos crediticios.

3.3.Tipo de Investigación

La investigación fue de tipo documental y de campo debido a la naturaleza del examen especial de auditoría.

Documental: “Es una investigación y análisis sistemáticos de registros o documentos existentes. Estos documentos pueden estar en forma escrita, materiales visuales / de audio, fotografías, libros de videos, etc.” (Pallerola, 2022, p. 45).

De campo: “Es un método de investigación que se ocupa de comprender e interpretar las interacciones sociales de grupos de personas, comunidades y sociedad mediante la observación e interacción con las personas en sus entornos naturales” (Pallerola, 2022, p. 47).

La investigación de campo permitió una comprensión directa de los procesos de concesión de créditos y la interacción del personal, mientras que la investigación documental

brindó una visión detallada de los registros y políticas de este proceso. Ambas metodologías se complementaron entre sí, permitiendo evaluar de manera integral al departamento de créditos de la cooperativa.

3.4. Diseño de Investigación

“La investigación tendrá un diseño no experimental, en donde el investigador no tiene control sobre las variables y no puede manipularlas. En cambio, el investigador observa y mide las variables tal como ocurren naturalmente en la población” (Rodríguez, 2020, p. 89).

Dado que el análisis se basó en información histórica que no puede ser manipulada, se examinó meticulosamente, tal y como se presenta, para identificar y detectar deficiencias pasadas.

3.5. Nivel de investigación

La investigación será de nivel explicativa, que “se refiere al proceso de indagar y comprender las causas subyacentes de las discrepancias, hallazgos o irregularidades detectadas durante una auditoría” (Vázquez, 2022, p. 78).

Esta investigación permitió aplicar las fases del examen especial y enfoques prácticos para mejorar la eficiencia, precisión y seguridad en el proceso de concesión de créditos en el Departamento de Créditos de la Matriz COAC de la Pequeña Empresa de Pastaza durante el periodo 2022.

3.6. Técnicas de recolección de Datos

Al ejecutarse un examen especial se aplicaron técnicas de auditoría, que se detallan a continuación:

Entrevista: “Es una conversación sistemática y objetiva entre un investigador y un encuestado para recopilar datos relevantes para un estudio de investigación específico” (Rodríguez, 2020, p. 132).

La entrevista (Véase Anexo 4) desempeñó un papel fundamental al brindar una visión previa de la situación de la cooperativa y los procesos relacionados con el Departamento de Créditos. Esta actividad se integra dentro de la planificación específica y permitió la elaboración del informe de visita preliminar de manera efectiva.

Encuesta: “Es un método de recopilación de información utilizando preguntas relevantes de una muestra de personas con el objetivo de comprender a las poblaciones en su conjunto” (Manrique, 2019, p. 223).

Se llevó a cabo una encuesta (Véase Anexo 5) dirigida a todo el personal involucrado en el proceso de créditos. Para este propósito, se utilizaron cuestionarios que fueron útiles para evaluar el proceso del Departamento de Créditos.

3.7. Instrumentos de recolección de Datos

Al ejecutarse un examen especial se aplicaron los siguientes instrumentos de auditoría:

Guía de entrevista: “Es un documento que permite estructurar la forma en que realizan las entrevistas. Ayuda a los entrevistadores a saber qué preguntar y en qué orden, y garantiza que la experiencia sea agradable” (Cohén y Gómez, 2019, p. 50).

Cuestionario: “Los cuestionarios son estructura estándar que contienen preguntas predefinidas para recopilar los datos requeridos para el estudio de investigación” (Pallerola, 2022, p. 174).

Como ya se había mencionado anteriormente, se aplicó el COSO III (Véase Anexo 5), que es un conjunto de preguntas que busca “gestionar los riesgos para ayudar a las organizaciones a establecer un enfoque efectivo para gestionar y mitigar los riesgos en sus operaciones y alcanzar sus objetivos empresariales” (Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commission, 2017).

3.8. Población de estudio y tamaño de muestra

3.8.1. Población

Por población se entiende “cualquier conjunto de grupos específicos con características comunes” (Cohén y Gómez, 2019, p. 98).

La población objeto de estudio de la presente investigación estuvo conformada por el personal que participa activamente en los procesos del departamento de créditos de la cooperativa, tal como se plasma en la Tabla 2. Por otro lado, la población documental abarcó las normas, reglamentos y manuales que rigen las actividades y el funcionamiento del mencionado departamento, tal como se presenta en la Tabla 3.

Tabla 2
Población de personas

Unidad de análisis	Población
Gerente General	1
Jefe de Créditos	1
Asistente de Créditos	12

Nota: Información obtenida de la COAC Pastaza (2023)

Tabla 3
Población documental

Unidad de análisis	Población
Plan estratégico	1
Reglamento Interno	1
Manual de procedimientos del área de créditos	1
Manual de funciones	1
Estados financieros	2

Nota: Información obtenida de la COAC Pastaza (2023)

3.8.2. Muestra

“Es un grupo seleccionado de algunos elementos de la totalidad de la población, que contienen los mismos atributos y características de la población” (Cohén y Gómez, 2019, p. 98). Dado el tamaño limitado de la población, se seleccionó a todos los miembros de la misma como muestra de estudio.

3.9. Métodos de análisis y procesamiento de datos

El análisis y procesamiento de los datos obtenidos de la entrevista realizada en la visita previa al gerente, se ejecutó el siguiente proceso:

1. Primero se transcribió todo el contenido de la grabación de la entrevista, esto es, para tener un registro completo y preciso de lo que dijo el gerente durante la entrevista.
2. Luego se revisó cuidadosamente la transcripción para identificar temas, claves, ideas o conceptos de relevancia.
3. Como tercer paso, se contextualizó la interpretación de las respuestas del gerente en un contexto más amplio de la organización para buscar comprender las políticas y prácticas específicas del área de créditos.
4. Finalmente, se extrajeron las conclusiones y hallazgos significativos para detectar deficiencias o debilidades.

Asimismo, el análisis y procesamiento de los datos obtenidos de la observación, siguió el siguiente proceso:

1. Primero se establecieron qué aspectos específicos del departamento de créditos se van a realizar y qué información se desea recopilar.
2. Se llevó un registro detallado y sistemático de las actividades, procesos, procedimientos y comportamientos que se observan.
3. Una vez que se ha finalizado la observación, se procedió a revisar y analizar la información recopilada.
4. Finalmente, se identificaron los hallazgos o debilidades que se presentan en la eficiencia y funcionamiento del departamento de crédito.

Asimismo, el análisis y procesamiento de los datos obtenidos de la aplicación del cuestionario COSO III, siguió el siguiente proceso:

1. Primero, se preparó el formulario Coso III adaptado a las particularidades del departamento de créditos.
2. Luego se procedió a administrarlo al personal del departamento de créditos y empleados claves en los procesos sujetos a análisis.
3. Una vez recopilada la información, se procedió a tabular el cuestionario, otorgándole valores numéricos a las respuestas para determinar el grado de cumplimiento de los diferentes controles y elementos del control interno.
4. Como cuarto paso, se realizó una calificación del riesgo y del nivel de confianza basado en las respuestas obtenidas.
5. Finalmente, se representaron gráficamente estos porcentajes y se realizó una interpretación de los resultados.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El presente capítulo constituye una exposición detallada de los resultados obtenidos tras la realización de un exhaustivo examen especial al área de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Pequeña Empresa de Pastaza, correspondiente al periodo en estudio. Este análisis minucioso se llevó a cabo con el objetivo de evaluar la eficacia, transparencia y cumplimiento normativo en los procesos relacionados con la gestión de créditos y cobranzas.

A lo largo de las fases de planificación, ejecución y comunicación de resultados, se ha examinado críticamente cada aspecto operativo y normativo del área en cuestión. Los resultados presentados a continuación reflejan hallazgos significativos que impactan directamente en la salud financiera y la integridad de los procesos de créditos y cobranzas de la COAC. Estos resultados proporcionarán una visión clara y detallada de las fortalezas y debilidades identificadas durante el examen especial, sirviendo como base para la formulación de recomendaciones y la implementación de medidas correctivas necesarias.

4.1. Resultados de la aplicación de las fases de examen especial

A continuación, se presenta el desarrollo del examen especial en donde se elaboró los respectivos programas y procedimientos de cada fase del examen, con la finalidad de elaborar el informe final.

 <p>BRENDA CAÑAR AUDITORES</p>	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Programa de Planificación Preliminar Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	PP 1/1
---	--	---------------

Tipo de auditoría: Examen Especial

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020

Objetivo general:

Tener un conocimiento previo de los procedimientos internos que ejecuta la cooperativa.

Objetivos específicos:

- Conocer los datos generales de la cooperativa.
- Emitir un informe de visita preliminar.
- Establecer las bases para la ejecución del examen especial de auditoría en el departamento de créditos.

Tabla 4

Planificación preliminar

N°	Procedimiento	Ref. P/T	Responsable	Fecha
1	Elaborar contrato de prestación de servicios	CPS	BECC	27/07/2023
2	Notificación de inicio de examen especial	NIA		28/07/2023
3	Solicitud de requerimiento de información	SI		01/08/2023
4	Elaborar la entrevista al gerente general	EGG		02/08/2023
5	Informe de visita preliminar	IVP		10/08/2023
6	Memorándum de planificación preliminar	MPP		10/08/2023

Nota. La tabla presenta los procedimientos de la planificación preliminar

Elaborado por	BECC	Fecha	27-07-2023
Revisado por	EAR	Fecha	27-07-2023

 <p>BRENDA CAÑAR AUDITORES</p>	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Programa de Planificación Específica Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	PE 1/1
---	--	---------------

Tipo de auditoría: Examen Especial

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020

Objetivo general:

Evaluar el control interno de los procedimientos del área de créditos de la cooperativa.

Objetivos específicos:

- Calificar los niveles de riesgo y confianza del control interno.
- Elaborar el informe de control interno.

Tabla 5

Planificación específica

N°	Procedimiento	Ref. P/T	Responsable	Fecha
1	Elaborar el cuestionario de control interno COSO III	CCI	BECC	11/08/2023
2	Calificar el nivel de riesgo y confianza del control interno	NIA		11/08/2023
3	Elaborar informe de control interno	ICI		15/08/2023
4	Elaborar memorándum de planificación específica	MPE		16/08/2023

Nota. La tabla presenta los procedimientos de la planificación específica

Elaborado por	BECC	Fecha	11-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	11-08-2023

 BRENDA CAÑAR AUDITORES	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Programa de Ejecución Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	PJ 1/1
---	---	---------------

Tipo de auditoría: Examen Especial

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020

Objetivo general:

Evaluar la cartera de crédito, saldos, procesos de otorgamiento y normativa relacionada, para determinar la razonabilidad y el cumplimiento de las disposiciones aplicables.

Objetivos específicos:

- Analizar una muestra representativa de la cartera de crédito para verificar la legitimidad de los saldos y la documentación de respaldo.
- Examinar los procesos de otorgamiento de créditos y sus controles asociados, para evaluar su eficiencia, suficiencia y cumplimiento normativo.
- Revisar las políticas, manuales y reglamentos aplicables al otorgamiento y administración de la cartera de crédito, para determinar su vigencia, difusión y adopción.

Tabla 6

Programa de ejecución

N°	Procedimiento	Ref. P/T	Responsable	Fecha
1	Solicitar el manual de créditos y evaluar el cumplimiento de los procedimientos establecidos	MCC	BECC	16/08/2023
2	Análisis de la cartera crediticia del periodo 2022	ACC		22/08/2023
3	Análisis comparativo de los créditos en 2021 y 2022	ACN		24/08/2023
4	Confirmación de saldos	CS		23/08/2023
5	Aplicación de indicadores	AI		25/08/2023
6	Elaborar matriz de hallazgos	HH		04/11/2023

Nota. La tabla presenta los procedimientos de la planificación específica

Elaborado por	BECC	Fecha	16-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	16-08-2023

	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Programa de Comunicación de Resultados Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	PCR 1/1
---	--	----------------

Tipo de auditoría: Examen Especial

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020

Objetivo general:

Comunicar los resultados del examen especial realizado al Departamento de Créditos, mediante la emisión de un informe que contenga los hallazgos y las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

Objetivos específicos:

- Informar sobre la evaluación del control interno y el cumplimiento de las disposiciones aplicables al otorgamiento y recuperación de la cartera de crédito.
- Detallar los hallazgos relevantes identificados durante la ejecución del examen especial, sustentados en evidencias válidas y suficientes.
- Formular las conclusiones del examen, fundamentadas en la evaluación de los componentes analizados y los resultados obtenidos.
- Recomendar acciones y medidas correctivas para solventar las debilidades y deficiencias detectadas en el Departamento de Créditos.

Tabla 7

Programa de Comunicación de resultados

N°	Procedimiento	Ref. P/T	Responsable	Fecha
1	Elaborar convocatoria a la lectura del informe	CLI	BECC	04/10/2023
2	Elaborar acta de lectura del informe	ALI		10/10/2023
3	Elaborar informe de examen especial	IEE		10/10/2023

Nota. La tabla presenta los procedimientos de la planificación específica

Elaborado por	BECC	Fecha	04-10-2023
Revisado por	EAR	Fecha	04-10-2023

 <p>BRENDA CAÑAR AUDITORES</p>	<p>COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Informe de Examen Especial Del 01 de enero al 31 diciembre 2022</p>	<p>IF 2/11</p>
---	---	-----------------------

SECCIÓN II

Resultados del examen especial

El código de ética no ha sido actualizado ni socializado

El código de ética no ha sido actualizado ni socializado. A pesar de que el Reglamento Interno, en sus artículos 10-13, establece que la cooperativa se compromete a garantizar la adecuada socialización de todos los manuales y reglamentos internos entre sus asociados, promoviendo una comprensión cabal de sus contenidos y objetivos. La socialización de manuales y reglamentos se llevará a cabo de manera periódica y efectiva, utilizando canales de comunicación apropiados, como asambleas generales, reuniones informativas, medios electrónicos u otros considerados eficaces para la difusión. Los manuales y reglamentos serán revisados y actualizados regularmente para reflejar los cambios en la legislación, las mejores prácticas de la industria y las necesidades operativas de la cooperativa.

Conclusión

La cooperativa ha descuidado su compromiso de garantizar la adecuada socialización de los manuales y reglamentos internos entre sus asociados, lo que incluye el código de ética, esta situación ha sido provocada por la ausencia de un equipo designado para la actualización y por la falta de conciencia sobre la importancia crítica de mantener el código actualizado y correctamente comunicado.

Recomendación

Al Gerente

1. Designar un equipo encargado de revisar y actualizar el código de ética de la agencia, organizar reuniones regulares con el equipo de asesores para discutir los cambios y actualizaciones en el código de ética y proporcionar capacitación periódica para todo el personal, incluido el gerente.

Al Consejo de Administración

2. Supervisar el cumplimiento del código de ética y tomar medidas proactivas para abordar cualquier infracción ética, a fin de mantener una comunicación constante con el gerente y otros líderes para asegurarse de que el código de ética se aplique de manera coherente y se promueva en toda la agencia.

Elaborado por	BECC	Fecha	10-10-2023
Revisado por	EAR	Fecha	16-10-2023

 <p>BRENDA CAÑAR AUDITORES</p>	<p>COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Informe de Examen Especial Del 01 de enero al 31 diciembre 2022</p>	<p>IF 3/11</p>
---	---	-----------------------

El manual para el área de créditos no es socializado al personal de nuevo ingreso

El manual para el área de créditos no es socializado al personal de nuevo ingreso. A pesar de que el Reglamento Interno, en su Artículo 10, establece que la cooperativa se compromete a garantizar la adecuada socialización de todos los manuales y reglamentos internos entre sus asociados, promoviendo una comprensión cabal de sus contenidos y objetivos.

Conclusión

La cooperativa ha descuidado su compromiso de garantizar la adecuada socialización de los manuales y reglamentos internos entre sus asociados, incluido el manual de otorgamiento de créditos. La causa principal de esta situación ha sido provocada por la ausencia de un equipo designado para la actualización y por la falta de conciencia sobre la importancia crítica de mantener el código actualizado y correctamente comunicado.

Recomendación

Al Gerente

1. Designar a un empleado de confianza o a un líder en el área de créditos para que sea el encargado de orientar a los nuevos empleados en el contenido del manual y responder a sus preguntas.

Al Consejo de Administración

2. Organizar sesiones de capacitación específicas para el personal de nuevo ingreso en las que se revisen los aspectos clave del manual, e implementar una prueba o evaluación al final del proceso de socialización para asegurarte de que los nuevos empleados hayan comprendido adecuadamente el contenido del manual.

Elaborado por	BECC	Fecha	10-10-2023
Revisado por	EAR	Fecha	16-10-2023

	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Informe de Examen Especial Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	IF 4/11
---	--	----------------

El personal ejecuta los procesos basándose en la experiencia y conocimientos adquiridos, siguiendo las indicaciones de sus superiores, en lugar de contar con métodos y enfoques sólidos establecidos en el manual

La concesión de créditos se ejecuta de manera empírica a pesar de la existencia del Manual de Crédito. En el Capítulo VI, Procedimiento de concesión de créditos, se señala que este procedimiento es una serie de pasos y normativas que una institución financiera, como una cooperativa de ahorro y crédito, sigue para evaluar, aprobar y administrar las solicitudes de crédito de sus clientes. Este proceso es esencial para garantizar que los créditos se otorguen de manera responsable y acorde con los criterios establecidos por la institución financiera y las regulaciones aplicables. Involucra la presentación de solicitudes por parte de los clientes, análisis de riesgo crediticio, evaluación de la capacidad de pago, revisión de garantías y, finalmente, la toma de decisiones para la aprobación y desembolso del crédito. La transparencia, eficiencia y consistencia en la aplicación de este procedimiento son fundamentales para mantener una cartera de créditos saludable y satisfacer las necesidades financieras de los solicitantes de crédito.

Conclusión

La falta de adherencia a los procedimientos adecuados puede resultar en errores en la operación y en la toma de decisiones de crédito, lo que a su vez puede afectar adversamente la calidad de los servicios y la gestión de riesgos en la cooperativa. Es fundamental que la cooperativa aborde de inmediato esta desviación, asegurando que los empleados comprendan la importancia de seguir los procedimientos establecidos y facilitando el acceso adecuado a los documentos de regulación y control.

Recomendación

Al Consejo de Administración

1. Supervisar de cerca las actividades del equipo y realizar revisiones periódicas para asegurar que se estén siguiendo los lineamientos establecidos. Además, cerciorarse que el personal tenga fácil acceso a los documentos de regulación y control relevantes y promueve la consulta regular de estos recursos.

Elaborado por	BECC	Fecha	10-10-2023
Revisado por	EAR	Fecha	16-10-2023

 <p>BRENDA CAÑAR AUDITORES</p>	<p>COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Informe de Examen Especial Del 01 de enero al 31 diciembre 2022</p>	<p>IF 5/11</p>
---	---	-----------------------

La entidad no evalúa los controles del departamento de créditos

La entidad no evalúa los controles del departamento de créditos. A pesar de que el Manual de Crédito, en su Capítulo V, De los controles, señala que la evaluación de la capacidad de pago implica analizar la situación financiera del solicitante para asegurar su capacidad de cumplir con los pagos del crédito, considerando historial crediticio, ingresos, gastos y otros compromisos financieros. Simultáneamente, el análisis de riesgo crediticio evalúa la probabilidad de incumplimiento al examinar solvencia, historial crediticio y factores relevantes. Es esencial establecer políticas de crédito coherentes para garantizar transparencia y uniformidad en las decisiones. Además, se deben revisar garantías y establecer límites de crédito basados en el perfil crediticio y capacidad de pago del solicitante. Un proceso de aprobación jerarquizado, registro detallado de solicitudes, auditorías internas y capacitación continua son pilares clave, junto con la evaluación periódica del desempeño del portafolio de créditos para mejoras.

Conclusión

La presencia de deficiencias en la gestión de riesgos y en la eficiencia operativa, en donde la ausencia de evaluación de controles puede comprometer la integridad y confiabilidad de las operaciones crediticias. Esto podría repercutir negativamente en la salud financiera de la cooperativa y en la confianza depositada por sus socios y clientes.

Recomendación

Al Consejo de Administración

1. Implementar un proceso de evaluación y revisión de los controles en el departamento de créditos. Esta medida no solo fortalecerá la gestión de riesgos y la eficiencia operativa, sino que también ayudará a garantizar la integridad y confiabilidad de las operaciones crediticias, lo que es fundamental para mantener la salud financiera de la cooperativa y la confianza de sus socios y clientes.

Elaborado por	BECC	Fecha	10-10-2023
Revisado por	EAR	Fecha	16-07-2023

	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Informe de Examen Especial Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	IF 6/11
---	--	----------------

Se verifica únicamente la información relacionada con el nivel de ingresos y deudas del cliente

La cooperativa no profundiza en la evaluación de la calidad del solicitante crediticio, a pesar de que el Manual de Crédito, en su Capítulo VI. Procedimiento de concesión de créditos, señala que la cooperativa de ahorro y crédito establece que, durante el proceso de evaluación crediticia, se verificará de manera exhaustiva la información concerniente a los ingresos y deudas del cliente. Esta verificación comprenderá la validación rigurosa y precisa de la fuente, cantidad y estabilidad de los ingresos declarados por el cliente, así como la correcta identificación y cuantificación de sus obligaciones financieras existentes. Además, se deben emplear métodos confiables y documentados para garantizar la autenticidad y veracidad de esta información, contribuyendo a una evaluación precisa de la capacidad de pago del solicitante y al manejo adecuado del riesgo crediticio. Los resultados de esta verificación serán considerados de manera integral en la toma de decisiones crediticias y deben estar debidamente registrados en el expediente del cliente. Además, se fomenta la capacitación continua del personal involucrado en este proceso para asegurar su competencia en la ejecución de esta norma.

Conclusión

La limitada verificación de información, centrándose exclusivamente en los ingresos y deudas del cliente, representa una violación significativa al procedimiento establecido, la causa fundamental de esta falla yace en la carencia de procesos sólidamente definidos para llevar a cabo una evaluación integral durante el proceso de evaluación crediticia.

Recomendación

Al Consejo de Administración

1. Incorporar un enfoque más completo de análisis de riesgos, que incluya aspectos como historial crediticio, capacidad de pago, comportamiento financiero y otros factores relevantes, permitirá una toma de decisiones más precisa y prudente en el otorgamiento de créditos. Esto no solo reducirá los riesgos de impago, sino que también mejorará la calidad de la cartera crediticia.

Elaborado por	BECC	Fecha	10-10-2023
Revisado por	EAR	Fecha	16-10-2023

	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Informe de Examen Especial Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	IF 7/11
---	--	----------------

Se recibe únicamente la documentación solicitada de acuerdo al monto y tipo del crédito

La cooperativa únicamente solicita la documentación requerida según el monto y tipo del crédito. Aunque el Manual de Crédito, en su Capítulo VI. Procedimiento de concesión de créditos, señala que la cooperativa de ahorro y crédito establece que, en el proceso de recepción de documentación para la solicitud de créditos, se deberá recibir únicamente la documentación solicitada de acuerdo al monto y tipo de crédito requerido por el cliente. Es responsabilidad del personal encargado especificar de manera clara y detallada los documentos necesarios para cada tipo y monto de crédito, asegurando que el solicitante proporcione la información pertinente y suficiente para la correcta evaluación crediticia. Cada categoría de crédito deberá contar con una lista actualizada y autorizada de los documentos requeridos, y esta lista debe ser comunicada al cliente en el momento de la solicitud. La documentación recibida deberá ser revisada meticulosamente para garantizar su completitud y autenticidad. Esta norma tiene como objetivo optimizar el proceso de solicitud, agilizar la evaluación y reducir la carga administrativa.

Conclusión

La recepción selectiva de documentación, que no sigue el procedimiento establecido, tiene su origen en el intento de adaptar los requisitos a las necesidades particulares de cada préstamo y cliente. Aunque esta adaptación pretende brindar flexibilidad y rapidez en el proceso de solicitud, se traduce en complicaciones, demoras en la aprobación y dificultades en el seguimiento y control de la documentación recibida.

Recomendación

Al Consejo de Administración y Gerente General

1. Ajustar los requisitos de documentación según el monto y el tipo de crédito, la implementación de un conjunto básico de documentos necesarios para todos los préstamos puede agilizar el proceso y mejorar la eficiencia, esto no solo facilitaría la experiencia del cliente, sino que también permitiría un mejor seguimiento y control interno, reduciendo el riesgo de omisiones documentales que puedan afectar la integridad de la operación crediticia.

Elaborado por	BECC	Fecha	10-10-2023
Revisado por	EAR	Fecha	16-10-2023

 <p>BRENDA CAÑAR AUDITORES</p>	<p>COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Informe de Examen Especial Del 01 de enero al 31 diciembre 2022</p>	<p>IF 8/11</p>
---	---	-----------------------

La información interna y externa llega a niveles superiores al finalizar el mes en el informe mensual.

Al realizar informes mensuales de las novedades, la cooperativa corre el riesgo de no establecer medidas oportunas en caso de eventualidades. A pesar de que el Manual de Crédito, en su Capítulo VI. Procedimiento de concesión de créditos, señala que la cooperativa de ahorro y crédito establece que al finalizar cada mes se deberá presentar un informe mensual que contenga un análisis detallado de la información interna y externa relevante para la institución. Este informe proporcionará una visión integral del desempeño, riesgos y oportunidades presentes en la cooperativa. La información interna incluirá datos financieros, operacionales y de gestión crítica, mientras que la información externa abarcará tendencias del mercado, regulaciones relevantes y otros factores económicos y sociales que puedan influir en la cooperativa. El informe será elaborado por el departamento responsable, revisado por instancias designadas y presentado a niveles superiores de dirección dentro de los primeros cinco días hábiles del mes siguiente. La puntualidad, precisión y calidad de este informe son fundamentales para la toma de decisiones informadas y estratégicas.

Conclusión

El retraso en la entrega de información interna y externa a niveles superiores al finalizar el mes para la elaboración del informe mensual causa que el efecto inmediato de esta demora sea la limitación en la capacidad de toma de decisiones efectivas por parte de la alta dirección. Es por ello que la falta de acceso a datos actualizados de manera oportuna dificulta la adaptación rápida a situaciones cambiantes y la implementación de una gestión eficaz en tiempo real.

Recomendación

Al Consejo de Administración

1. Establecer un proceso de reporte más frecuente, incluso en intervalos semanales o quincenales, permitirá una supervisión más continua y proactiva, lo que es fundamental para adaptarse a situaciones cambiantes y mantener una gestión eficaz en tiempo real.

Elaborado por	BECC	Fecha	10-10-2023
Revisado por	EAR	Fecha	16-10-2023

	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Informe de Examen Especial Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	IF 9/11
---	--	----------------

No se realiza un monitoreo continuo para verificar la aplicación de acciones correctivas

La cooperativa no ejecuta un monitoreo continuo para verificar la aplicación de acciones correctivas, aunque el Manual de Crédito, en su Capítulo V. De los controles, señala que la cooperativa de ahorro y crédito establece la obligación de implementar un sistema de monitoreo continuo para verificar la efectiva aplicación de acciones correctivas en todas las áreas y procesos de la organización. Este sistema garantizará que las correcciones tomadas ante situaciones identificadas ya sean problemas operativos, incumplimientos o no conformidades, sean efectivas y sostenibles en el tiempo. Los responsables de cada área o proceso deben asegurar la aplicación oportuna de las acciones correctivas acordadas, y estos procesos serán objeto de seguimiento y revisión periódica. Cada acción correctiva deberá contar con una fecha de implementación y responsables designados. La supervisión de la aplicación de las acciones correctivas se llevará a cabo de manera regular y documentada. Además, se establece que en el informe mensual se incluirá una sección dedicada al seguimiento de las acciones correctivas, detallando su implementación, avances y posibles ajustes requeridos.

Conclusión

La consecuencia inmediata de la falta de un proceso estructurado de seguimiento es la posibilidad de que persistan problemas operativos, incumplimientos o no conformidades que fueron identificados inicialmente y para los cuales se establecieron acciones correctivas.

Recomendación

Al Consejo de Administración

1. Establecer un proceso de seguimiento constante que permita evaluar la aplicación de las medidas correctivas para asegurarse de que los problemas identificados se resuelvan de manera adecuada y sostenible. A fin de fortalecer la calidad y la eficiencia de las operaciones de la cooperativa a largo plazo.

Elaborado por	BECC	Fecha	10-10-2023
Revisado por	EAR	Fecha	16-10-2023

	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Informe de Examen Especial Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	IF 10/11
---	--	-----------------

No se realiza una verificación de la veracidad de la información proporcionada por el solicitante crediticio.

La cooperativa no ha realizado una verificación de la veracidad de la información proporcionada por el solicitante crediticio, a pesar de que el Manual de Crédito, en su Capítulo VI. Procedimiento de concesión de créditos, señala que la cooperativa de ahorro y crédito establece como obligación realizar una rigurosa verificación de la veracidad de la información proporcionada por cada solicitante de crédito. Este proceso se llevará a cabo antes de la aprobación y desembolso de cualquier crédito y tiene como finalidad asegurar que la información brindada por el solicitante sea precisa, completa y veraz. Se verificarán fuentes y documentación fidedigna para respaldar la información suministrada, incluyendo, pero no limitándose a ingresos, historial crediticio, empleo, activos y obligaciones financieras. Los responsables de la evaluación de crédito tendrán la responsabilidad de ejecutar esta verificación de manera exhaustiva y documentada, garantizando la confiabilidad de la información que fundamenta la decisión crediticia.

Conclusión

La falta de comprobación de la autenticidad de la información proporcionada por los solicitantes de crédito, contradice las directrices establecidas en el Manual de Crédito, conlleva un riesgo de conceder créditos a personas que no cumplen con los requisitos reales. Esto puede resultar en pérdidas financieras considerables y un aumento significativo en el riesgo de incumplimientos.

Recomendación

Al Consejo de Administración

1. Implementar un proceso de verificación exhaustiva de la información proporcionada por los solicitantes de crédito, esto implica requerir documentación respaldada, validar datos cruzados, realizar entrevistas directas y evaluar el historial financiero. Además, es crucial capacitar al personal y revisar periódicamente el proceso para garantizar su eficacia y alineación con las normativas, este enfoque permitirá tomar decisiones crediticias más precisas, mitigando el riesgo asociado a información inexacta y promoviendo la confianza en nuestro proceso crediticio.

Elaborado por	BECC	Fecha	10-10-2023
Revisado por	EAR	Fecha	16-10-2023

	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Informe de Examen Especial Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	IF 11/11
---	--	-----------------

El oficial de crédito no genera un check list que contendrá los documentos que contiene el file para la presentación de documentos.

La cooperativa no genera un check list que contendrá los documentos que contiene el file para la presentación de documentos, a pesar de que el Manual de Crédito, en su Capítulo VI. Procedimiento de concesión de créditos, señala que la cooperativa de ahorro y crédito establece como requisito que cada oficial de crédito deberá generar un check list detallado que contendrá la lista completa de documentos necesarios para la presentación de solicitudes de crédito. Este check list será elaborado de manera precisa y específica, adaptándose a los diferentes tipos y montos de crédito que ofrece la cooperativa. El mismo check list será compartido con el solicitante al inicio del proceso de solicitud y deberá ser completado de forma exhaustiva por el oficial de crédito al recibir los documentos del solicitante.

Conclusión

La falta de un checklist elaborado por el oficial de crédito, como lo estipula el Manual de Crédito, se debe a en demoras en la evaluación de créditos debido a la búsqueda manual de documentos, además de errores y omisiones en la documentación presentada.

Recomendación

Al Consejo de Administración

1. Implementar un check list detallado y estandarizado que enumere minuciosamente todos los documentos necesarios para una correcta presentación de las solicitudes de crédito, este check list debe ser utilizado de manera obligatoria por los oficiales de crédito en cada solicitud, tras recibir la capacitación adecuada sobre su importancia y aplicación. Asimismo, se debe realizar revisiones periódicas para asegurar su actualización y pertinencia, alentando la retroalimentación para mejoras continuas.

Elaborado por	BECC	Fecha	10-10-2023
Revisado por	EAR	Fecha	16-10-2023

4.2. Resultados del cumplimiento de las normas aplicables al proceso de concesión de créditos

Se ha realizado una minuciosa revisión del manual interno de procedimientos para la concesión de créditos en la cooperativa. Este análisis se ha centrado en examinar tanto el grado de cumplimiento como la coherencia de las acciones llevadas a cabo por los asesores crediticios al otorgar créditos. Los hallazgos de esta evaluación se presentan de forma clara y estructurada en la Tabla 8, proporcionando una visión detallada de la correlación entre los procedimientos internos y su efectivo cumplimiento.

Tabla 8
Análisis de cumplimiento de las disposiciones legales

Nº	Procedimiento	Cumple	No cumple	Observación
1	El oficial de crédito realizará una entrevista preliminar, misma en la cual se conoce y simula la operación de crédito, otorgarse, así como la entrega al socio de los costos financieros requisitos y se revisará el buró de crédito, páginas judiciales y vinculados.	X		
2	El oficial de crédito procederá la recopilación de los registros con base en lo solicitado, se revisará los documentos entregados por el socio, los mismos que deben encontrarse actualizados acorde a lo solicitado en los requisitos por tipo de producto.		X	No se realiza una verificación de las certificaciones familiares y comerciales solicitadas a sí mismo de que no se verifica que la información de contacto de referencias sea verdadera.
3	Oficial de crédito procederá la visita in situ socio / garante, el proceso de verificación tiene la característica fundamental de constatar in situ de forma efectiva la información de domicilio que el socio ha detallado en la solicitud de crédito y demás bases de datos de la cooperativa que forman parte de su patrimonio. Los datos de la revisión serán registrados en el formulario de verificación de socios de acuerdo al tipo de producto y se adjuntará al expediente de crédito. En créditos renovados que no mantengan excepciones, se emitirá este paso.	X		
4	En la oficial de crédito deberá estructurar el expediente de crédito que consta de la solicitud de crédito, más los documentos básicos de respaldo, incluido la verificación y croquis de ubicación del domicilio, motivo de evaluación y base para la calificación del sujeto de crédito. Las verificaciones del Buró de crédito y el anexo de comentarios del oficial de crédito. Con el informe técnico sustentado y recomendado por el oficial de crédito, será sometido al nivel de aprobación que corresponda. Se deberá generar un check list que contendrá los documentos que contiene el file para presentación y los documentos deberán ser impresos en el momento del desembolso, estos últimos se deberá generar un check manual.		X	No se genera el check list que contiene los documentos que contiene el FIL para la presentación de la carpeta del socio.

	El oficial de crédito deberá actualizar los datos del socio en el core financiero, correspondiente a las siguientes variables, lugar del domicilio, números telefónicos, lugar de trabajo, ingresos y egresos activos y pasivos.			
5	Una vez que el solicitante ha entregado toda la documentación requerida para aplicar a un crédito, el oficial de crédito validará la autenticidad y consistencia de la documentación. Pondrá su sello, firma y fecha de recepción e ingresar a la solicitud en el core financiero para que sea evaluada por el nivel de aprobación que corresponda.	X		
6	Una vez que el oficial de crédito ha realizado el análisis y recomendación de crédito, el trámite se direccionará al nivel de operación correspondiente, una vez que este nivel haya evaluado la documentación y la solicitud de crédito, si existen inconsistencias o inconformidades, este podrá solicitar explicaciones sobre la información para aprobar el crédito o darlo por rechazado.	X		
7	Todas las operaciones crediticias deberán respaldarse con la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none"> • Aceptación del socio para el descuento del porcentaje del seguro de desgravamen. • Todos los créditos que superen el monto establecido por el área de cumplimiento deberán registrar el documento de licitud de fondos. • Se deberá imprimir dos tablas de pago de amortización, un ejemplar para el socio y el otro para la carpeta de crédito del socio. Ambos documentos deberán estar firmados por el oficial de crédito y el socio. • Se deberá rellenar un pagaré en el cual el socio se compromete a la realización del pago en los términos establecidos, deberá constar la firma del oficial de crédito y de los socios y garantes. 		X	La tabla de amortización entregada al cliente no cuenta con la firma del asesor únicamente con la firma del cliente.
8	Dependiendo del tipo de crédito, el oficial de crédito deberá revisar documentos y requisitos extras, por ejemplo, encajes o garantías.	X		
9	El proceso de desembolso, responsabilidad al oficial de crédito, previa aprobación del jefe de negocios. Estos documentos deberán contener toda la información necesaria y deberán ser entregados diariamente al mismo. En el caso de créditos con garantías reales, se debe proceder al trámite de suscripción e inscripción en el registro de la propiedad, según corresponda.	X		

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- En conclusión, al desarrollar las del examen espacial se detalla que en la fase de planificación, se realizó un análisis detallado de las políticas y procedimientos de la empresa, en la fase de ejecución se aplicaron pruebas incluyendo análisis y verificaciones de saldos en donde se encontró que el índice de morosidad es alto, lo que afecta de manera directa al riesgo crediticio y genera una disminución significativa de liquidez considerable en la cartera vencida en comparación con años anteriores y finalmente en la fase de comunicación se elaboró un informe detallado de los hallazgos encontrados y presentando así las respectivas conclusiones y recomendaciones.
- En conclusión, el cumplimiento de las leyes actualmente se sitúa en un nivel de confianza aceptable, sin embargo, es esencial abordar las debilidades identificadas para mitigar el riesgo notable. Estas debilidades incluyen la falta de verificación de certificaciones familiares y comerciales, la ausencia de comprobación de la veracidad de la información de contacto de las referencias proporcionadas, la omisión en la generación del checklist de documentos requeridos por el personal y la falta de firma del asesor en la tabla de amortización entregada al cliente.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda a la COAC de la Pequeña Empresa de Pastaza establecer un ciclo estructurado de auditorías periódicas en el departamento de créditos lo que permitirá evaluar de manera sistemática la gestión crediticia. Además, la implementación de auditorías regulares no solo identificará posibles irregularidades, sino que también facilitará la identificación de patrones a lo largo del tiempo, proporcionando una base empírica sólida para proponer mejoras operativas respaldadas estadísticamente y optimizar la gestión de créditos de manera continua.
- Se sugiere diseñar y ejecutar un programa integral de desarrollo profesional continuo para el personal del área de créditos lo cual garantizará una gestión crediticia más robusta y alineada con las mejores prácticas de la industria. Además, es vital integrar módulos de formación alineados con las tendencias actuales y emergentes en la industria financiera, asegurando que el personal esté equipado para enfrentar los desafíos cambiantes del sector crediticio.

BIBLIOGRAFÍA

- Arauz, K., y Vera, D. (2022). *Examen especial al área de crédito y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Comercial Dávila, cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, periodo 2020*. [Tesis de Grado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/8497>
- Aucancela, C. (2017). Auditoría de gestión al departamento de marketig en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza durante el periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2014. [Tesis de Grado, Universidad Regional Autonoma de los Andes].
- Capa, T., Morocho, V., Cabrera, V., Morocho, D., y Medina, A. (2023). Cartera de crédito y su incidencia sobre la liquidez de las COACs del Segmento 2. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 7(3), 8046-8066. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6787
- Cedeño, G., Yugán, J., y Moscoso, I. (2021). Importancia de la auditoría de control interno en la gestión empresarial. *Polo del Conocimeinto*, 7(6), 199-215. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i6.4069>
- Chillín, M., Zambrano, R., y Bravo, E. (2020). La integralidad de la auditoría. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 5(9), 359-370. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=7554400>
- Chiriboga, L. A. (2014). *Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Economía Popular y Solidaria*. Quito, Ecuador: (Primera edición): Imprefepp.
- Chuquimarca, M., Narváez, I., Ormaza, J., y Erazo, J. (2020). El futuro de la auditoría y las innovaciones tecnológicas. *Dominio de las Ciencias*, 6(1), 316-339. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7344299>
- Cobaleda, Y. (2022). Los riesgos del auditor en el proceso de auditoría. *Gestión De La Seguridad Y La Salud En El Trabajo*, 4(2), 5-9. <https://doi.org/https://doi.org/10.15765/gsst.v4i5.3046>
- Cobo, V.,y Sánchez, K. (2013). *Examen especial a los ingresos y gastos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza, periodo 1 de enero al 31 de diciembre del 2010*. [Tesis de Grado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo].<http://dspace.espace.edu.ec/bitstream/123456789/10859/1/72T00318.pdf>
- Cohén, N., y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación ¿Para qué?* Buenos Aires: Editorial Teseo.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commission. (2017). *COSO Framework*. Washington. <https://www.vanderbilt.edu/internalaudit/internal-control-guide/coso.php>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de PASTAZA . (2023). *Conócenos ¿Quiénes somos?* CACPE Pastaza: <https://www.cacpepas.fin.ec/conocenos>
- Espinoza, M., Mayorga, M., Caranqui, P., y Salazar, G. (2021). Aplicación de un procedimiento para la auditoría integral de la cartera de créditos de la CACEC LTDA-Ecuador. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(1), 1-7. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2718>

- Guerrero, R., y Moreno, J. (2020). Metodología para calificación de cartera recibida por el Banco Central del Ecuador. *BCE*, 1(1), 1-22. <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Cuadernos/Cuad118.pdf>
- Gutiérrez, J., Narváez, C., Torres, M., y Erazo, J. (2020). El examen especial y su incidencia en la gestión de la cartera de crédito en empresas comerciales. *Revista Científica*, 6(1), 127-166. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i1.1139>
- Hidalgo, V., y Tiupul, L. (2022). *Examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019*. [Tesis de Grado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. <http://dspace.esepoch.edu.ec/handle/123456789/17006>
- Hinostroza, G., De la Oliva, F., y Acosta Chávez, D. (2021). (2021). Clasificación de cooperativas financieras en Ecuador y su afectación en la eficiencia financiera de los segmentos 4 y 5 en Portoviejo. *Cofin Habana*, 15(2), 1-11. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612021000200023&script=sci_arttext&tlng=pt
- Jarrín, W., Lluglla, L., y Robayo, E. (2019). Auditoría de gestión y la administración de riesgos en el desarrollo organizacional de las entidades del sector público. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 1(2), 45-61. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1i.1080>
- Khaksar, J., y Salehi, M. (2022). The relationship between auditor characteristics and fraud detection. *Journal of Facilities Management*, 20(1), 79-101. <https://doi.org/10.1108/JFM-02-2021-0024>
- Liu, X., Glocker, B., McCradden, M., y Ghassemi, M. (2022). The medical algorithmic audit. *Difital Journal*, 1(1), 51-67. [https://doi.org/10.1016/S2589-7500\(22\)00003-6](https://doi.org/10.1016/S2589-7500(22)00003-6)
- Llumiguano, M., Gavilánez, C., y Chávez, G. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. *Dilemas contemp. educ. política valores*, 8(3), 43-59. <https://doi.org/https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2723>
- Manrique, J. (2019). *Introducción a la auditoría* (1era ed.). Perú: Ediciones Carolina.
- Martínez, J., y Oda, D. (2019). Clasificación de la cartera y riesgo de crédito. *División Política Financiera*, 1(1), 1-5. https://www.bcentral.cl/c/document_library/get_file?uuid=b1203662-e957-2bb1-8344-3a6df4e0d738&groupId=33528
- Pallerola, J. (2022). *Auditoría: Enfoque teórico-práctico*. México: Ediciones de la U. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=MI5dEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA35&dq=auditoria&ots=PDkIKJw2Yz&sig=WyaakeFNB-AYyBMfmK4GgviOVW0#v=onepage&q=auditoria&f=false>
- Pelazas, A. (2022). *Planificación de la auditoría*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A. https://books.google.com.ec/books?id=F4Z3EAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=auditor%20C3%ADa&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=auditor%20C3%ADa&f=false
- Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*. México: Klik Soluciones Educativas S.A.

- Sánchez, B., y Yanzapanta, R. (2022). *Examen especial a la cartera de créditos de la COAC Indígenas Galápagos Ltda.* [Tesis de Grado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35933>
- Tapia, C., Mendoza, S., Castillo, S., y Guevara, E. (2019). *Fundamentos de auditoría.: Aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría.* IMCP. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=4TLfDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=auditoria&ots=HebWBpvxU2&sig=Jkzf3o518QNp8OI-BRoYRIFvrrM#v=onepage&q=auditoria&f=false>
- Turetken, O., Jethefer, S., y Ozkan, B. (2020). Internal audit effectiveness: operationalization and influencing factors. *Managerial Auditing Journal*, 35(2), 238-271. <https://doi.org/doi.org/10.1108/MAJ-08-2018-1980>
- Valle, F. (2021). Proceso de establecimiento de las normas internacionales de auditoría. *Instituto de Investigaciones y Estudios Contables*, 1(1), 23-29. <https://doi.org/10.24215/27188647e002>
- Vázquez, X. (2022). Methodology for the didactic and research of Sociology of Education. *EDU Review*, 10(1), 63-75. <https://doi.org/10.37467/gkarevedu.v10.3137>
- Vega, Z., y Merino, L. (2021). *Examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., del cantón Chimbo, provincia Bolívar, periodo 2019.* [Tesis de Grado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. <http://dspace.esepoch.edu.ec/handle/123456789/16477>
- Velasquez, Y., Rojas, I., Camargo, J., y Fuentes, G. (2020). Importancia de la ética y auditoría al interior de las organizaciones. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(2), 1-10. <https://doi.org/10.22579/23463910.198>
- Vélez, M., Narváez, C., Torres, M., y Erazo, J. (2020). Examen especial una necesidad permanente de las instituciones públicas no financieras. *Dominio de las Ciencias*, 6(1), 167-198. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7344290>
- Zabala, J., y Rivera, S. (2018). *Examen especial al área de crédito de la COAC policía nacional Ltda. de la ciudad de Riobamba, periodo 2017.* [Tesis de Grado, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5178>
- Zambrano, G., Álvarez, D., y Toza, N. (2021). La importancia de la auditoría de gestión y los procesos administrativos y técnicos, realidades y perspectivas. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 5(3), 127-140.
- Zambrano, M., Véliz, V., Escobar, M., y Armada, E. (2018). Auditoría de gestión: Fundamentos teóricos y metodológicos. *MIKARIMIN Revista Multidisciplinaria*, 4(4), 13-24. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8605635>

ANEXOS

Planificación preliminar

Anexo 1. Contrato de servicios

 BRENDA CAÑAR AUDITORES	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Contrato de prestación de servicios Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	CPS 1/2
---	---	----------------

CONTRATO

El presente contrato se presenta entre Brenda Cañar Auditores con domicilio en Pastaza, representada por la señorita Brenda Cañar en adelante denominado la empresa auditora y, por otra parte, la COAC Pequeña empresa de Pastaza, con domicilio en Pastaza y representada por el Dr. Edgar Acuña, Gerente General en adelante, denominado cliente. Acuerdan celebrar el presente contrato de prestación de servicios de auditoría para la realización de un examen especial conforme a las siguientes cláusulas.

Primero objeto del contrato. Establecer los términos y condiciones bajo los cuales la empresa auditora llevará a cabo el examen especial en el Departamento de Créditos de la cooperativa.

Segundo alcance del servicio. Evaluar los procedimientos que se ejecutan en el Departamento de Créditos, con la finalidad de detectar deficiencias y establecer recomendaciones de mejora.

Tercero la responsabilidad de las partes. Las responsabilidades de la empresa auditora serán la realización del examen especial de acuerdo con las normas de auditoría aplicables y la emisión de un informe detallado sobre los hallazgos, conclusiones y recomendaciones. Las responsabilidades de la cooperativa serán editar la información y documentos necesarios para llevar a cabo el proceso del examen y brindar el apoyo necesario y el acceso a los colaboradores.

Cuarta confidencialidad. Ambas partes se comprometen a mantener la confidencialidad de la información intercambiada durante el desarrollo del examen especial no divulgarla a terceros sin el conocimiento de las partes.

Elaborado por	BECC	Fecha	27-07-2023
Revisado por	EAR	Fecha	27-07-2023

 <p>BRENDA CAÑAR AUDITORES</p>	<p>COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Contrato de prestación de servicios Del 01 de enero al 31 diciembre 2022</p>	<p>CPS 2/2</p>
---	--	-----------------------

Quinta honorarios y formas de pago. Debido a que el proceso se realizará para cumplir con un requisito académico, el examen especial no tendrá ningún costo.

Sexto plazo del contrato. El presente contrato tendrá una duración de 2 meses a partir de la fecha de la firma.

Séptimo ley aplicable y jurisdicción. Este contrato se registrará e interpretará de acuerdo con las leyes de la jurisdicción en la cual se firma.

Dr. Edgar Acuña

Auditor Brenda Cañar

Elaborado por	BECC	Fecha	27-07-2023
Revisado por	EAR	Fecha	27-07-2023

Anexo 2. Notificación inicio de examen especial

 BRENDA CAÑAR AUDITORES	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Notificación inicio de examen especial Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	NIA 1/1
---	--	----------------

Pastaza, 27 de julio de 2023

Dr. Edgar Acuña

Gerente General de la COAC Pequeña Empresa de Pastaza

Dr. Agustín Cuesta

Presidente Consejo de Administración de la COAC Pequeña Empresa de Pastaza

Dra. Daniela Peralta

Presidenta Consejo de Vigilancia de la COAC Pequeña Empresa de Pastaza

Estimados,

Por medio de la presente, me dirijo a ustedes para notificarles oficialmente el inicio del examen especial al Departamento de Créditos de la COAC Pequeña empresa de Pastaza. Este proceso tiene como objetivo evaluar la razonabilidad, transparencia y veracidad de los procesos de este departamento en el periodo 2022.

El equipo de auditoría designado por nuestra empresa llevará a cabo el examen de manera imparcial, objetiva y cumpliendo con los principios éticos y profesionales que rigen la práctica de auditoría. Durante el proceso se realizarán diversas que permitirán detectar hallazgos o deficiencias a las cuales se establecerán acciones de mejora.

Agradeceríamos su cooperación durante el desarrollo de este examen especial de editor y proporcionando acceso a la información y documentación solicitada, así como facilitando la interacción y colaboración del personal de la cooperativa.

Es necesario resaltar, se elaborará un informe de examen especial que contendrá los hallazgos, las conclusiones y recomendaciones que resulten de dicho análisis.

Agradecemos la atención prestada y quedamos a su disposición para cualquier duda, inquietud sobre el proceso que se va a realizar.

Sin más particular, nos despedimos cordialmente.

Atentamente,

Auditor Brenda Cañar

Elaborado por	BECC	Fecha	28-07-2023
Revisado por	EAR	Fecha	28-07-2023

Anexo 3. Solicitud de información

 BRENDA CAÑAR AUDITORES	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Solicitud de información Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	SI 1/1
---	--	---------------

Pastaza, 28 de julio de 2023

Dr. Edgar Acuña

Gerente General de la COAC Pequeña Empresa de Pastaza

Dr. Agustín Cuesta

Presidente Consejo de Administración de la COAC Pequeña Empresa de Pastaza

Dra. Daniela Peralta

Presidenta Consejo de Vigilancia de la COAC Pequeña Empresa de Pastaza

Estimados,

En representación de Brenda Cañar Auditores, me permito dirigirme a ustedes para solicitarles su colaboración para la ejecución del examen y especial al Departamento de Créditos de la cooperativa correspondiente al ejercicio fiscal 2022.

El objetivo de este examen especial es evaluar la adecuada gestión, control y procedimientos relacionados con el otorgamiento de créditos durante el periodo anteriormente mencionado, para lo cual agradecemos su colaboración para proporcionarnos la siguiente información y documentación.

Sin más particular, nos despedimos cordialmente.

Atentamente,

Auditor Brenda Cañar

Elaborado por	BECC	Fecha	01-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	01-08-2023

Anexo 4. Entrevista

 BRENDA CAÑAR AUDITORES	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Entrevista al Gerente General Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	EG 1/2
---	---	---------------

Entrevistado: Dr. Edgar Acuña

Fecha: 04-08-2023

Hora de inicio: 15: 00

Hora de finalización: 15:30

1. ¿Qué tipos de auditorías se han realizado en la cooperativa y cuál ha sido la frecuencia?

Anualmente se realiza auditoría externa la cual contrata todos los años y aparte de eso se tiene otra auditoría externa de la Superintendencia de economía popular y solidaria, internamente se cuenta con auditores internos que realizan el control interno de toda la cooperativa.

2. ¿Cuál es la estructura organizativa del Departamento de Créditos y como se asegura la eficiencia en la asignación de tareas y responsabilidades?

El Departamento de créditos es un departamento que se encarga de otorgar créditos, ellos reciben capacitación continua de cómo realizar el análisis para colocar nuevos créditos, aparte de eso, siempre se utiliza mecanismos cruzados como la central de riesgos que determina si el socio tiene créditos en otras cooperativas y bancos. Con eso se realiza la visita donde vive el socio y se hace una investigación cruzada con el organismo que hace las tareas de control y también hay un control sobre el riesgo de cada uno de los créditos.

3. ¿Cuáles son los criterios que se utilizan para evaluar la solvencia crediticia de los clientes?

Se evalúa la capacidad de pago, el comportamiento de pago, el patrimonio que tenga y el nivel de riesgo, además el aval que se presenta.

4. ¿Cuáles son los criterios que se utilizan para determinar los límites de crédito?

La cooperativa mantiene establecidos niveles de crédito, de acuerdo a estos niveles de solvencia se puede asignar el monto del avalúo que presenta o de la garantía. De igual manera también dependerá del monto que requiere o solicita el socio.

5. ¿Cuáles son los mecanismos de control y verificación que se utilizan para asegurar que la información presentada por los clientes sea veraz?

Se solicita que la información sea la original, además de eso se realizan constataciones y o verificaciones. Asimismo, se toma una foto al socio que realiza el crédito y parte de eso se realiza la entrega de la tabla de amortización en donde él acepta las condiciones para que ese crédito sea entregado.

Elaborado por	BECC	Fecha	02-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	04-08-2023

 <p>BRENDA CAÑAR AUDITORES</p>	<p>COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Entrevista al Gerente General Del 01 de enero al 31 diciembre 2022</p>	<p>EG 2/2</p>
---	--	----------------------

6. ¿Cómo se gestiona y controla el riesgo crediticio en el departamento de créditos?

Se tiene un departamento de riesgos que hace el análisis de los riesgos más importantes, como lo son el riesgo de crédito, el riesgo de personal y el riesgo reputacional, es este departamento quien determina cuál de estos segmentos representa un mayor nivel o porcentaje de riesgo. Por ejemplo, en la pandemia el sector con un mayor riesgo era el sector de transporte, esta información se entrega a los oficiales de crédito para que tengan conocimiento de cuáles son los riesgos y puedan establecer las medidas correctivas del caso.

7. ¿Cuáles son los procesos de seguimiento de los préstamos concedidos y cómo se abordan los casos de morosidad o incumplimiento?

La cooperativa tiene un mecanismo antes de que el crédito se venza, se envía un mensaje de que está próxima la fecha de vencimiento, cuando ya se ha vencido, se le manda un mensaje. Luego, se le manda un recordatorio por escrito, siguiente paso es la llamada telefónica por parte del asesor recordándole a socio que está en mora y si eso no funciona se le envía el oficio prejudicial, anticipándole que si no se le pone al día se va a iniciar la acción judicial.

8. ¿Cómo se evalúa el desempeño del Departamento de Créditos?

El departamento de crédito y los oficiales de crédito tienen cupos para el otorgamiento de créditos y en función a estos cupos se deben cumplir el monto de créditos y cuando se pasan de este límite se les da un incentivo a los oficiales de crédito y prácticamente los sueldos son de dos naturalezas fijo y variable dependiendo de las comisiones por mayores colocaciones y el sueldo establecido por la normativa y en el contrato.

9. ¿Qué indicadores claves se utilizan para medir la eficiencia del Departamento de Créditos?

Para la cooperativa, los índices claves son el índice de morosidad, en función a este indicador, la cooperativa establece las provisiones que debe realizar para las cuentas por cobrar para la cooperativa y se garantiza que por más que existan cuentas incobrables, exista la provisión que respalde esta cuenta.

10. ¿Cuáles son los planes futuros y la visión que tiene la cooperativa para seguir creciendo y teniendo éxito?

La cooperativa no está pensando en crecer de manera indiscriminada, si no por el contrario el objetivo es ir creciendo de manera sostenida y sustentable, no interesa crecer de la noche a la mañana, sino crecer de poco a poco en base a la estructura económica y a la capacidad profesional del personal.

Elaborado por	BECC	Fecha	02-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	04-08-2023

Anexo 5. Informe de visita preliminar

 BRENDA CAÑAR AUDITORES	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Informe de Visita Preliminar Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	IVP ½
---	--	--------------

INFORME DE VISITA PREELIMINAR

El presente informe corresponde a la visita preliminar realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA el día 08 de agosto del 2023, con el fin de obtener un entendimiento general sobre el negocio y sus operaciones, previo al inicio de la auditoría del Departamento de Créditos. En donde se observó lo siguiente:

1. Relaciones entre el Personal: Durante la visita, se pudo constatar un ambiente laboral colaborativo en el Departamento de Créditos, el personal mostró compromiso con su trabajo y un nivel satisfactorio de comunicación entre los equipos, sin embargo, se sugiere promover actividades de capacitación y trabajo en equipo para fortalecer aún más las relaciones interdepartamentales y la eficiencia en la comunicación.

2. Ejecución de Procesos: Se observó que los procesos de evaluación y aprobación de créditos se llevan a cabo de manera manual en varios puntos, lo que puede generar retrasos y errores en la toma de decisiones. Se recomienda considerar la implementación de un sistema de gestión de créditos que permita automatizar partes de este proceso, mejorando la velocidad y la precisión en la toma de decisiones.

3. Sistemas de Control: El departamento cuenta con controles internos básicos para verificar la autenticidad de los documentos presentados por los solicitantes de crédito, sin embargo, se sugiere reforzar los controles mediante la implementación de medidas adicionales de validación y verificación, especialmente en lo que respecta a la detección de posibles fraudes o información falsa.

4. Verificación de la Información de los Solicitantes de Crédito: Se identificó que el proceso de verificación de la información de los solicitantes de crédito podría ser más riguroso. Se propone actualizar los protocolos para la revisión de ingresos, historial crediticio y otra información relevante, a fin de minimizar el riesgo de otorgar créditos a personas con información engañosa.

5. Proceso de Cobranzas: El proceso de cobranzas es de manera regular, pero se recomienda una revisión de las políticas y procedimientos de cobranza. Esto permitirá optimizar la recuperación de créditos vencidos y establecer una comunicación efectiva con los deudores para evitar la acumulación de morosidades.

Elaborado por	BECC	Fecha	10-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	10-08-2023

 <p>BRENDA CAÑAR AUDITORES</p>	<p>COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Informe de Visita Preliminar Del 01 de enero al 31 diciembre 2022</p>	<p>IVP 2/2</p>
---	---	-----------------------

Conclusiones:

La visita preliminar al Departamento de Créditos de la COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA reveló un compromiso por parte del personal, no obstante; se identificaron oportunidades de mejora en la automatización de procesos, el fortalecimiento de los controles internos y la mejora de la eficiencia en la verificación de información y cobranzas.

Recomendaciones:

- Considerar la implementación de un sistema de gestión de créditos para automatizar y agilizar el proceso de evaluación y aprobación de créditos.
- Fortalecer los controles internos mediante medidas adicionales de validación y verificación de la información de los solicitantes de crédito.
- Difundir y socializar de manera clara y amplia el contenido y los procedimientos del manual entre todo el personal involucrado en el proceso crediticio.
- Revisar y actualizar las políticas y procedimientos de cobranza para mejorar la recuperación de créditos vencidos.
- Promover actividades de capacitación y trabajo en equipo para fortalecer las relaciones interdepartamentales y la comunicación efectiva.

Elaborado por	BECC	Fecha	10-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	10-08-2023

Anexo 6. Memorándum de planificación preliminar

 BRENDA CAÑAR AUDITORES	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Memorándum de Planificación Preliminar Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	MPP 1/1
---	--	----------------

Entidad: COAC Pequeña Empresa de Pastaza

Tipo de examen: Examen Especial

Componente: Créditos

1. Antecedentes

En 1987, un grupo de emprendedores con visión se unió para formar COAC Pastaza, una cooperativa que buscaba abordar las necesidades de ese momento. En sus inicios, la cooperativa contaba con 50 socios y activos valuados en 180 mil sucres, equivalente a \$8 dólares estadounidenses según el tipo de cambio oficial (Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de PASTAZA , 2023).

A pesar de las expectativas iniciales, COAC Pastaza logró un impresionante crecimiento del 38,53% en su primer año, desempeñando un papel destacado en el desarrollo socioeconómico de las provincias donde estableció su presencia. Hasta el año 2021, la cooperativa cuenta con 144 mil socios, activos que superan los \$200 millones de dólares y opera en 8 provincias del país, incluyendo Pastaza, Morona Santiago, Napo, Orellana, Tungurahua, Cuenca, Loja y Pichincha desde noviembre de 2021 (Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de PASTAZA , 2023).

La cooperativa ha desempeñado un papel clave en la creación de organismos importantes como COONECTA, que facilita la interoperabilidad de cajeros automáticos entre instituciones financieras, y FINANCOOP, una especie de Banco Central para cooperativas. El trabajo de COAC Pastaza ha sido reconocido y premiado tanto a nivel nacional como internacional por diversas organizaciones, generando un profundo orgullo en todos los miembros de la cooperativa. Uno de los reconocimientos más recientes obtenidos es el Sello de Seguridad, otorgado por una calificadora de riesgos, que posiciona a COAC Pastaza como una entidad financiera con una calificación AA (Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de PASTAZA , 2023).

Elaborado por	BECC	Fecha	10-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	10-08-2023

 <p>BRENDA CAÑAR AUDITORES</p>	<p>COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Memorándum de Planificación Preliminar Del 01 de enero al 31 diciembre 2022</p>	<p>MPP 1/1</p>
---	---	-----------------------

2. Motivo del examen

Evaluar la eficiencia, efectividad y cumplimiento de los procesos relacionados con la gestión de créditos dentro de la cooperativa. Para identificar posibles riesgos, vulnerabilidades o áreas de mejora en la cartera de créditos y el cumplimiento de las políticas y regulaciones aplicables.

3. Objetivos

- Evaluar la efectividad y eficiencia de los procedimientos de otorgamiento de créditos.
- Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos internos, así como las regulaciones para la concesión crediticia.
- Evaluar e identificar los riesgos relacionados con las operaciones crediticias.
- Evaluar los controles aplicados al otorgamiento de créditos.
- Evaluar el proceso de seguimiento y recuperación de la cartera crediticia.

4. Alcance

El alcance del examen especial al área de créditos comprenderá los siguientes aspectos de evaluación de políticas y procedimientos, análisis de la cartera de crédito y evaluación de riesgos crediticios, cumplimiento regulatorio, control interno y seguimiento y recuperación de crédito.

5. Base Legal

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica Del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidaria.
- Ley Orgánico de Régimen Tributario Interno
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Código de trabajo
- Código Orgánico Monetario y Financiero
- Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Reglamento Ley Orgánico de Régimen Tributario Interno

6. Equipo de trabajo

Cargo	Nombres	Firmas
Auditor	Brenda Cañar	
Supervisor	Edgar Rodríguez	

Elaborado por	BECC	Fecha	10-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	10-08-2023

Planificación específica

Anexo 7. Cuestionario

 BRENDA CAÑAR AUDITORES	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Cuestionario de Control Interno Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	CCI 1/5
---	---	----------------

Tipo de auditoría: Examen Especial

Componente: Entorno de control

Objetivo: Evaluar la conducta, los roles, responsabilidades y valores establecidos en dicho departamento si estos son adecuados para gestionar de manera efectiva los riesgos relacionados con las actividades crediticias.

Nº	Preguntas	Respuestas			Calificación		Observación
		Si	No	N/A	PT	CT	
1	¿Existe un código ético en la organización?	X			10	4	El código de ética no ha sido actualizado ni socializado D1
2	¿La institución tiene establecido un organigrama estructural, así como una misión, visión, objetivos y metas definidos?	X			10	8	
3	¿Se observa que los colaboradores del Departamento de Créditos cumplen con sus respectivas responsabilidades?	X			10	10	
4	¿El departamento de créditos dispone de un manual de procedimientos para la gestión crediticia y su implementación es efectiva?	X			10	4	El manual para el área de créditos no es socializado a personal de nuevo ingreso D2
5	¿Las carpetas de créditos contienen toda la información requerida según lo estipulado en el manual de procedimientos crediticios?	X			10	10	
6	¿Se mantiene una copia de respaldo de los registros de los créditos concedidos en el sistema informático de la COAC?	X			10	8	
7	¿Cada expediente cuenta con las firmas de validación de quienes lo han ejecutado, revisado y aprobado de manera legal?	X			10	8	
8	¿Se asegura de que se sigan rigurosamente todas las pautas establecidas en el manual de procedimientos crediticios durante la aprobación de créditos en su organización?		X		10	2	El personal ejecuta los procesos basándose en la experiencia y conocimientos adquiridos, siguiendo las indicaciones de sus superiores, en lugar de contar con métodos y enfoques sólidos respaldados en el manual D3
9	¿Durante el proceso de aprobación de créditos, los asesores siguen todos los requisitos establecidos en el manual de procedimientos crediticios?	X			10	10	
10	¿La COAC implementa un plan anual de formación para el personal del área de créditos?	X			10	8	
	Sumatoria total	9	1		100	72	

D= Debilidad

Elaborado por	BECC	Fecha	11-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	14-08-2023

 BRENDA CAÑAR AUDITORES	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Cuestionario de Control Interno Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	CCI 2/5
---	---	----------------

Tipo de auditoría: Examen Especial

Componente: Evaluación de riesgos

Objetivo: Evaluar la manera efectiva los riesgos relacionados con las actividades crediticias.

N°	Preguntas	Respuestas			Calificación		Observación
		Si	No	N/A	PT	CT	
1	¿Se difunden los objetivos y metas del departamento de créditos entre su personal?	X			10	10	
2	¿Lleva a cabo y documenta la evaluación de riesgos de la cartera de créditos?	X			10	10	
3	¿Se fomenta una cultura de gestión de riesgos a través de capacitaciones al personal en el Departamento de Créditos?	X			10	4	La capacitaciones se ejecutan con base a la planificación anual
4	¿El Jefe del área de créditos genera informes que evalúan los procesos crediticios mediante la revisión de colocación de créditos y cartera de riesgos?	X			10	8	
5	¿Existe una matriz de administración de riesgos en el departamento de créditos?	X			10	8	
6	¿Es conocido por todo el personal de créditos el plan estratégico de la entidad?	X			10	8	
7	¿Se han implementado mejoras con respecto a los hallazgos y recomendaciones de auditorías previas?	X			10	10	
8	¿Son los objetivos establecidos en el departamento de créditos cuantificables?	X			10	10	
9	¿Se ha asignado un presupuesto para la implementación de actividades en el plan estratégico y el plan anual?	X			10	10	
10	¿Están claras las responsabilidades de los colaboradores para cumplir con los objetivos de la entidad?		X		10	2	No, debido a que lo se ha socializado correctamente el manual de créditos y cobranzas D2
	Sumatoria total	9	1		100	80	

D= Debilidad

Elaborado por	BECC	Fecha	11-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	14-08-2023

 BRENDA CAÑAR AUDITORES	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Cuestionario de Control Interno Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	CCI 3/5
---	---	----------------

Tipo de auditoría: Examen Especial

Componente: Actividades de control

Objetivo: Evaluar los controles, herramientas y sistemas de control interno en dicho departamento si estos son adecuados para gestionar de manera efectiva los riesgos relacionados con las actividades crediticias.

N°	Preguntas	Respuestas			Calificación		Observación
		Si	No	N/A	PT	CT	
1	¿Se ha diseñado una estructura funcional específica en el departamento de créditos para prevenir tareas redundantes?	X			10	10	
2	¿Se aplican métricas para detectar desviaciones en la eficacia y eficiencia operativa?	X			10	10	
3	¿Los activos fijos de la organización están en adecuado estado para su utilización?	X			10	10	
4	¿Se emplean contraseñas de acceso a los sistemas informáticos para resguardar la información?	X			10	10	
5	¿Se lleva a cabo una evaluación periódica de las actividades de control implementadas en el departamento de créditos?		X		10	1	La entidad no evalúa los controles del departamento de créditos. D4
6	¿La Cooperativa posee instalaciones adecuadas para respaldar la realización de actividades?	X			10	10	
7	¿Las cancelaciones de créditos antes del vencimiento cuentan con autorización por parte del Gerente General de la Cooperativa?		X		10	8	De este proceso se encarga el Jefe de agencia, quien es el responsable
8	¿Se han instalado cámaras de seguridad en los espacios interiores y exteriores de la institución para proteger los activos?	X			10	10	
9	¿Se realiza un análisis exhaustivo de la capacidad de liquidez del deudor antes de la concesión de un crédito?		X		10	2	Solamente se verifica la información relacionada con el nivel de ingresos y deudas del cliente D5
10	¿Existen mecanismos de control para garantizar que la información proporcionada por los socios es fiable?		X		10	4	No, solamente se recibe la documentación solicitada de acuerdo al monto del crédito D6
	Sumatoria total	7	3		100	74	

D= Debilidad

Elaborado por	BECC	Fecha	11-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	14-08-2023

 BRENDA CAÑAR AUDITORES	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Cuestionario de Control Interno Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	CCI 4/5
---	---	----------------

Tipo de auditoría: Examen Especial

Componente: Información y comunicación

Objetivo: Evaluar los sistemas de comunicación de información en dicho departamento si estos son adecuados para gestionar de manera efectiva los riesgos relacionados con las actividades crediticias.

N°	Preguntas	Respuestas			Calificación		Observación
		Si	No	N/A	PT	CT	
1	¿Existe un sistema de información confiable en el departamento de créditos, y los miembros del equipo están satisfechos con su funcionamiento?	X			10	10	
2	¿Se mantiene una comunicación adecuada dentro del departamento de créditos?	X			10	10	
3	¿Existe una comunicación suficiente y efectiva entre todos los empleados del departamento de créditos?	X			10	10	
4	¿Se han establecido canales para recibir información como sugerencias, quejas y otros comentarios?	X			10	10	
5	¿En el departamento de créditos se busca asesoramiento profesional para diseñar nuevas estrategias para el proceso crediticio?	X			10	10	
6	¿La información interna y externa de COAC, se envía al nivel superior para su aprobación?		X		10	1	No, solamente se le envía un informe mensual de las actividades ejecutadas D7
7	¿Se actualiza regularmente la información para las actividades de cobranza?	X			10	10	
8	¿Se realizan las gestiones necesarias para recuperar la cartera de créditos vencida?	X			10	10	
9	¿El jefe de créditos comunica las deficiencias encontradas al nivel superior?	X			10	8	
10	¿Se evalúan y califican los requisitos presentados por los socios antes de otorgarles créditos?	X			10	10	
Sumatoria total		8	2		100	89	

D= Debilidad

Elaborado por	BECC	Fecha	11-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	14-08-2023

 BRENDA CAÑAR AUDITORES	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Cuestionario de Control Interno Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	CCI 5/5
---	---	----------------

Tipo de auditoría: Examen Especial

Componente: Supervisión y monitoreo

Objetivo: Evaluar los mecanismos de monitoreo y supervisión de procesos en dicho departamento si estos son adecuados para gestionar de manera efectiva los riesgos relacionados con las actividades crediticias.

N°	Preguntas	Respuestas			Calificación		Observación
		Si	No	N/A	PT	CT	
1	¿Existe un supervisor encargado de supervisar todo el proceso del departamento de créditos?	X			10	10	
2	¿Se aplican controles al departamento de créditos para verificar la ejecución de tareas e identificar deficiencias?	X			10	10	
3	¿Los oficiales de crédito realizan un seguimiento constante de los créditos colocados?	X			10	10	
4	¿Se implementan controles sobre los créditos otorgados para garantizar su uso conforme y se aplican sanciones en caso de irregularidades?		X		10	1	No, se implementan controles sobre los créditos otorgados para garantizar su conformidad D8
5	¿La Unidad de Auditoría Interna hace un seguimiento de los informes presentados por el departamento de créditos?	X			10	10	
6	¿La entidad cuenta con un comité de créditos para la aprobación de solicitudes de crédito?	X			10	10	
7	¿Se realiza un monitoreo continuo para verificar la aplicación de acciones correctivas?		X		10	1	No, se realiza un monitoreo continuo para verificar la aplicación de acciones correctivas D9
8	¿El Jefe de créditos supervisa las cuentas por cobrar pendientes diariamente?				10	10	Este proceso lo realiza el Jefe de Cobranza y los Ejecutivos de Crédito con los Jefes de Agencia
9	¿Se contrasta la información generada internamente con datos externos antes de otorgar créditos?	X			10	10	
10	¿Cada jefe de agencia utiliza los medios proporcionados por la gerencia para evaluar la situación de la Cooperativa?	X			10	10	
	Sumatoria total	8	2		100	82	

D= Debilidad

Elaborado por	BECC	Fecha	11-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	14-08-2023

Anexo 8. Nivel de riesgo y confianza

 BRENDA CAÑAR AUDITORES	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Nivel de confianza y riesgo Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	NIA 1/5
---	---	----------------

Tipo de auditoría: Examen Especial

Componente: Entorno de control

Objetivo: Evaluar la conducta, los roles, responsabilidades y valores establecidos en dicho departamento si estos son adecuados para gestionar de manera efectiva los riesgos relacionados con las actividades crediticias.

Nivel de riesgo y confianza

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15%-50%	51%-75%	75%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

Nivel de confianza

$$NC = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} * 100$$
$$NC = \frac{72}{100} * 100$$
$$NC = 72\%$$

Nivel de riesgo

$$NR = \text{Ponderación total} - NC$$
$$NR = 100 - 72$$
$$NR = 28\%$$

Conclusión:

Una vez realizada la evaluación del control interno al componente ambiente de control de la COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA. Se determinó un nivel de confianza MODERADO con el 72% y un nivel de riesgo MODERADO con el 28%. Esto debido a que la COAC no ha realizado la socialización del código de ética y el manual de créditos. Esta omisión puede tener varias implicaciones negativas, como la falta de comprensión y cumplimiento de las normas éticas por parte del personal, lo que podría llevar a prácticas inadecuadas o antiéticas. Además, dificulta que los empleados estén al tanto y cumplan con las normas y procedimientos establecidos para la concesión de créditos.

Elaborado por	BECC	Fecha	11-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	14-08-2023

 BRENDA CAÑAR AUDITORES	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Nivel de confianza y riesgo Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	NIA 2/5
---	---	----------------

Tipo de auditoría: Examen Especial

Componente: Evaluación de riesgos

Objetivo: Evaluar la manera efectiva los riesgos relacionados con las actividades crediticias.

Nivel de riesgo y confianza

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15%-50%	51%-75%	75%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

Nivel de confianza

$$NC = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} * 100$$

$$NC = \frac{80}{100} * 100$$

$$NC = 80\%$$

Nivel de riesgo

$$NR = \text{Ponderación total} - NC$$

$$NR = 100 - 80$$

$$NR = 20\%$$

Conclusión:

Una vez realizada la evaluación del control interno al componente evaluación de riesgos de la COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA. Se determinó un nivel de confianza ALTO con el 80% y un nivel de riesgo BAJO con el 20%. Destacando que esta alta confianza y bajo riesgo se basan en la observación de que la COAC solo proporciona capacitación al personal cuando se ha planificado al comienzo de un periodo, en lugar de tener un enfoque continuo de desarrollo profesional. Además, se menciona que no están claramente definidas las responsabilidades en el departamento de crédito, lo que podría generar confusión y posiblemente aumentar el riesgo de errores o malentendidos en ese departamento.

Elaborado por	BECC	Fecha	11-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	14-08-2023

 BRENDA CAÑAR AUDITORES	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Nivel de confianza y riesgo Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	NIA 1/1
---	---	----------------

Tipo de auditoría: Examen Especial

Componente: Actividades de control

Objetivo: Evaluar los controles, herramientas y sistemas de control interno en dicho departamento si estos son adecuados para gestionar de manera efectiva los riesgos relacionados con las actividades crediticias.

Nivel de riesgo y confianza

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15%-50%	51%-75%	75%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

Nivel de confianza

$$NC = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} * 100$$

$$NC = \frac{74}{100} * 100$$

$$NC = 74\%$$

Nivel de riesgo

$$NR = \text{Ponderación total} - NC$$

$$NR = 100 - 74$$

$$NR = 26\%$$

Conclusión:

Una vez realizada la evaluación del control interno al componente actividades de control de la COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA. Se determinó un nivel de confianza MODERADO con el 74% y un nivel de riesgo MODERADO con el 26%. Esto debido a que la COAC no realiza una evaluación exhaustiva de los controles en el departamento de créditos. En su lugar, se menciona que los asesores se centran principalmente en verificar la información relacionada con los ingresos y deudas de los clientes y solo solicitan documentación adicional en función del monto del crédito. Esto sugiere que podría haber áreas en el departamento de créditos que no están siendo evaluadas adecuadamente en términos de control interno, lo que podría llevar a riesgos no identificados

Elaborado por	BECC	Fecha	11-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	14-08-2023

 BRENDA CAÑAR AUDITORES	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Nivel de confianza y riesgo Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	NIA 1/1
---	---	----------------

Tipo de auditoría: Examen Especial

Componente: Información y comunicación

Objetivo: Evaluar los sistemas de comunicación de información en dicho departamento si estos son adecuados para gestionar de manera efectiva los riesgos relacionados con las actividades crediticias.

Nivel de riesgo y confianza

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15%-50%	51%-75%	75%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

Nivel de confianza

$$NC = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} * 100$$

$$NC = \frac{89}{100} * 100$$

$$NC = 89\%$$

Nivel de riesgo

$$NR = \text{Ponderación total} - NC$$

$$NR = 100 - 89$$

$$NR = 11\%$$

Conclusión:

Una vez realizada la evaluación del control interno al componente actividades de control de la COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA. Se determinó un nivel de confianza alto con el 89% y un nivel de riesgo bajo con el 11%. Esta alta confianza y bajo riesgo se basan en la observación de que la información tanto interna como externa de la COAC se envía al nivel superior para su aprobación solamente una vez al mes a través de un informe. Además, se destaca que el jefe de créditos comunica de manera mensual las deficiencias encontradas al nivel superior. Estas prácticas parecen contribuir a un sistema de control eficiente y a la identificación temprana de problemas, lo que reduce significativamente el riesgo de errores o malentendidos en las actividades de control.

Elaborado por	BECC	Fecha	11-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	14-08-2023

 BRENDA CAÑAR AUDITORES	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Nivel de confianza y riesgo Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	NIA 1/1
---	---	----------------

Tipo de auditoría: Examen Especial

Componente: Supervisión y monitoreo

Objetivo: Evaluar los mecanismos de monitoreo y supervisión de procesos en dicho departamento si estos son adecuados para gestionar de manera efectiva los riesgos relacionados con las actividades crediticias.

Nivel de riesgo y confianza

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15%-50%	51%-75%	75%-95%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

Nivel de confianza

$$NC = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} * 100$$

$$NC = \frac{82}{100} * 100$$

$$NC = 82\%$$

Nivel de riesgo

$$NR = \text{Ponderación total} - NC$$

$$NR = 100 - 82$$

$$NR = 18\%$$

Conclusión:

Una vez realizada la evaluación del control interno al componente actividades de control de la COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA. Se determinó un nivel de confianza alto con el 82% y un nivel de riesgo bajo con el 18%. Debido a que la COAC no ha implementado nuevos controles adicionales sobre los créditos otorgados para asegurar su conformidad. Esto sugiere que la cooperativa confía en los controles existentes y no percibe una necesidad inmediata de introducir medidas adicionales para mitigar riesgos en este aspecto particular. Sin embargo, es importante tener en cuenta que las circunstancias pueden cambiar con el tiempo, y la COAC debe seguir evaluando y ajustando su enfoque de control según sea necesario

Elaborado por	BECC	Fecha	11-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	14-08-2023

Anexo 9. Informe de control interno

 BRENDA CAÑAR AUDITORES	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Informe de Control Interno Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	ICI 1/3
---	--	----------------

COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA

Informe de Control Interno

Pastaza, 14 de agosto de 2023

Este informe presenta los resultados de la evaluación del control interno realizados a la COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA, dicho procedimiento se llevó de acuerdo con las normas y pautas de auditoría interna aplicables. La evaluación se centró en el área de créditos y sus procedimientos. A continuación, se detallan los hallazgos encontrados, para los cuáles también se plasman las respectivas recomendaciones:

D1: El código de ética no ha sido actualizado ni socializado

R1: Se recomienda al gerente designa un equipo encargado de revisar y actualizar el código de ética de la agencia, organiza reuniones regulares con tu equipo de liderazgo para discutir los cambios y actualizaciones en el código de ética y proporcionar capacitación ética periódica para todo el personal, incluido el gerente y el equipo de liderazgo.

Se recomienda al jefe de agencia supervisar el cumplimiento del código de ética en tu equipo y toma medidas proactivas para abordar cualquier infracción ética y mantener una comunicación constante con el gerente y otros líderes para asegurarte de que el código de ética se aplique de manera coherente y se promueva en toda la agencia.

D2: El manual para el área de créditos no es socializado a personal de nuevo ingreso

R2: Se recomienda al gerente designar a un empleado de confianza o a un líder en el área de créditos para que sea el encargado de orientar a los nuevos empleados en el contenido del manual y responder a sus preguntas.

Se recomienda al jefe de agencia organiza sesiones de capacitación específicas para el personal de nuevo ingreso, en las que se revisen los aspectos clave del manual, e implementar una prueba o evaluación al final del proceso de socialización para asegurarte de que los nuevos empleados hayan comprendido adecuadamente el contenido del manual.

D3: El personal ejecuta los procesos basándose en la experiencia y conocimientos adquiridos, siguiendo las indicaciones de sus superiores, en lugar de contar con métodos y enfoques sólidos respaldados en el manual.

Elaborado por	BECC	Fecha	15-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	15-08-2023

 <p>BRENDA CAÑAR AUDITORES</p>	<p>COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Informe de Control Interno Del 01 de enero al 31 diciembre 2022</p>	<p>ICI 2/3</p>
---	---	-----------------------

R3: Se recomienda al jefe de agencia supervisar de cerca las actividades de tu equipo y realiza revisiones periódicas para asegurarte de que estén siguiendo los lineamientos establecidos y asegurarse de que el personal tenga fácil acceso a los documentos de regulación y control relevantes y promueve la consulta regular de estos recursos.

D4: La entidad no evalúa los controles del departamento de créditos

R4: Se recomienda al jefe de agencia implementar un proceso regular de evaluación y revisión de los controles en el departamento de créditos. Esta medida no solo fortalecerá la gestión de riesgos y la eficiencia operativa, sino que también ayudará a garantizar la integridad y confiabilidad de las operaciones crediticias, lo que es fundamental para mantener la salud financiera de la cooperativa y la confianza de sus socios y clientes.

D5: Solamente se verifica la información relacionada con el nivel de ingresos y deudas del cliente

R5: Se recomienda al jefe de agencia ampliar la gama de verificaciones más allá de los ingresos y las deudas de los clientes. Incorporar un enfoque más completo de análisis de riesgos, que incluya aspectos como historial crediticio, capacidad de pago, comportamiento financiero y otros factores relevantes, permitirá una toma de decisiones más precisa y prudente en el otorgamiento de créditos. Esto no solo reducirá los riesgos de impago, sino que también mejorará la calidad de la cartera crediticia

D6: Solamente se recibe la documentación solicitada de acuerdo al monto y tipo del crédito

R6: Se recomienda al jefe de agencia ajustar los requisitos de documentación según el monto y el tipo de crédito, la implementación de un conjunto básico de documentos necesarios para todos los préstamos puede agilizar el proceso y mejorar la eficiencia. Esto no solo facilitaría la experiencia del cliente, sino que también permitiría un mejor seguimiento y control interno, reduciendo el riesgo de omisiones documentales que puedan afectar la integridad de la operación crediticia

D7: La información interna y externa llega a niveles superiores al finalizar el mes en el informe mensual

Elaborado por	BECC	Fecha	15-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	15-08-2023

 <p>BRENDA CAÑAR AUDITORES</p>	<p>COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Informe de Control Interno Del 01 de enero al 31 diciembre 2022</p>	<p>ICI 3/3</p>
---	---	-----------------------

R7: Se recomienda al jefe de agencia implementar un sistema de reporte de información más ágil y oportuno. Retrasar la entrega de información interna y externa hasta el final del mes puede limitar la capacidad de toma de decisiones efectivas. Establecer un proceso de reporte más frecuente, incluso en intervalos semanales o quincenales, permitirá una supervisión más continua y proactiva, lo que es fundamental para adaptarse a situaciones cambiantes y mantener una gestión eficaz en tiempo real.

D8: No se implementan controles sobre los créditos otorgados para garantizar su conformidad

R8: Se recomienda al jefe de agencia establecer proceso de evaluación crediticia detallado y estandarizado que incluya análisis exhaustivos de la solvencia, historial crediticio, ingresos y garantías de los solicitantes. Esto permitirá tomar decisiones basadas en datos sólidos y reducir posibles riesgos de incumplimiento. Además, implementar revisiones regulares de los créditos otorgados para evaluar su conformidad con las políticas y procedimientos establecidos. Las auditorías deben identificar posibles desviaciones y asegurar que se tomen las medidas correctivas pertinentes. Y establecer un sistema de monitoreo de riesgos que alerte sobre posibles situaciones de incumplimiento o señales de alerta temprana. Este sistema debe ser proactivo y permitir la toma de medidas preventivas para mitigar riesgos.

D9: No se realiza un monitoreo continuo para verificar la aplicación de acciones correctivas

R9: Se recomienda al jefe de agencia establecer un proceso de monitoreo continuo para supervisar la implementación y efectividad de las acciones correctivas. Este seguimiento constante es esencial para garantizar que los problemas identificados se resuelvan de manera efectiva y sostenible. Además, permitirá una mejora continua de los procesos y operaciones, lo que contribuirá significativamente a la eficiencia y calidad de los servicios ofrecidos por la cooperativa, así como a la satisfacción de los socios y clientes.

Elaborado por	BECC	Fecha	15-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	15-08-2023

Anexo 10. Memorándum de planificación específica

 BRENDA CAÑAR AUDITORES	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Memorándum de planificación específica Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	MPE 1/2
---	--	----------------

COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA **Memorándum de Planificación Específica**

1. Referencia de la planificación

El 10 de agosto de 2023 se emitió el memorando de planificación preliminar para la ejecución de un Examen Especial al Departamento de Créditos de la COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA.

2. Objetivo

Evaluar el sistema de control interno y el cumplimiento de normas, políticas y procedimientos para la concesión y recuperación de créditos.

3. Resumen del control interno

COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA, relacionados principalmente con la falta de actualización y socialización del código de ética, la no socialización del manual de créditos a nuevos empleados, la ejecución empírica de procesos en lugar de seguir lineamientos documentados, la falta de evaluación de controles en el departamento de créditos y la limitación en la verificación de información en la evaluación crediticia.

4. Calificación del control interno

El control interno presento un nivel de riesgo bajo, lo cual, sugiere que los riesgos y las posibilidades de errores o irregularidades son mínimos o están adecuadamente mitigados por los controles existentes. Esto significa que la organización tiene un buen manejo de sus procesos y operaciones, lo que reduce la probabilidad de pérdidas financieras, incumplimientos normativos o problemas operativos significativos. Y un nivel de confianza alto, que la información, los procesos operativos y la gestión de riesgos son sólidos y que la organización puede confiar en ellos para lograr sus objetivos de manera eficiente y precisa del área de créditos.

5. Recursos humanos

- La auditora Brenda Cañar se encargará de desarrollar todas las fases como elaboración de programas, evaluación de control interno, preparación de papeles de trabajo y emisión del informe final.

Elaborado por	BECC	Fecha	16-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	18-08-2023

	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Memorándum de planificación específica Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	MPE 2/2
---	--	----------------

6. Tiempo a emplearse

Fases	%	Días
Planificación		
Planificación preliminar	15%	10 días
Planificación específica	31%	20 días
Ejecución	46%	30 días
Comunicación de resultados	8%	5 días
TOTAL	100%	65 días

7. Productos a obtener y comunicación de resultados

Al finalizar el Examen Especial al Departamento de Créditos, se emitirá un informe con conclusiones y recomendaciones sobre los hallazgos que será comunicado a los directivos de la cooperativa.

Elaborado por	BECC	Fecha	16-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	18-08-2023

Ejecución de Examen

Anexo 11. Análisis Cartera de crédito

 BRENDA CAÑAR AUDITORES	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Cédula Sumaria Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	ACC 1/1
---	--	----------------

Cartera de crédito

Cód.	Cuenta	Saldo al 31-12-2022	Asientos de ajuste y reclasificación		Saldos según Auditoría
			Debe	Haber	
14	Cartera de Créditos	171.702.037,79			171.702.037,79√
	Total				171.702.037,79 Σ

√= Verificado por auditoría

Σ=Sumatoria

Análisis:

Durante el minucioso análisis de la cartera crediticia, no se identificaron discrepancias significativas. Los valores registrados en los estados financieros presentan una razonabilidad sólida y cumplen plenamente con las normas financieras vigentes, así como con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA). Esta consistencia en los registros y la alineación con las regulaciones contables establecidas proporcionan una base sólida para la confiabilidad de los estados financieros de la entidad auditada.

Elaborado por	BECC	Fecha	17-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	22-08-2023

Anexo 12. Análisis de confirmación de saldos

 BRENDA CAÑAR AUDITORES	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Cédula Analítica: Análisis de confirmación de saldos Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	ACS 1/1
---	--	----------------

Confirmación de saldos

N°	Socio	Saldo en libros	Saldo Confirmado	Diferencia	Tipo de confirmación	
					Positiva	Negativa
1	ABC	3.456,54	3.456,54	0,00	X	
2	DEF	1.256,32	1.256,32	0,00	X	
3	GHI	64,67	64,67	0,00	X	
4	JKL	2.981,00	2.870,00	111,00 Φ	X	
5	MNO	256,43	256,43	0,00	X	
	Total	8.014,96	7.903,96	111,00		

Φ =Diferencia encontrada

Análisis:

El socio JKL L ha indicado que en su última cuota realizó un pago incompleto, depositando solo \$111,00 en lugar del monto completo. Lo que implica una discrepancia en los registros financieros de la cooperativa.

Elaborado por	BECC	Fecha	24-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	24-08-2023

Anexo 13. Confirmación de saldos

 BRENDA CAÑAR AUDITORES	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Cédula Sumaria Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	CS 1/5
---	--	---------------

SOLICITUD DE CONFIRMACIÓN DE SALDOS

Pastaza, 23 de agosto de 2023

Socio

Sr. ABC

La intención de esta solicitud es validar el saldo pendiente que tiene con la COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA. A continuación, se presenta un detalle:

Al 31 de diciembre de 2022, su cuenta muestra un saldo pendiente de pago de \$3456,54 según nuestros registros contables a esa fecha. Agradecemos que, si este saldo es correcto, por favor firme esta solicitud en el espacio correspondiente y envíela directamente a nuestro equipo de Auditores BRENDA CAÑAR AUDITORES. Ellos están llevando a cabo la revisión de los documentos físicos contables. Si encuentra alguna discrepancia en los registros contables, le solicitamos amablemente que se comuniquen directamente con nuestros auditores para informar sobre la discrepancia.

Es importante aclarar que esta solicitud no implica un requerimiento de pago. Para confirmar su respuesta, adjuntamos un sobre debidamente franqueado y agradecemos de antemano su atención a este asunto.

Atentamente,

Brenda Cañar
Auditor

Respuesta del socio

El saldo antes indicado es:

Correcto:X.....

Incorrecto:

Observación:

Elaborado por	BECC	Fecha	24-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	24-08-2023

	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Cédula Sumaria Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	CS 2/5
---	--	---------------

SOLICITUD DE CONFIRMACIÓN DE SALDOS

Pastaza, 23 de agosto de 2023

Socio

Sr. DEF

La intención de esta solicitud es validar el saldo pendiente que tiene con la COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA. A continuación, se presenta un detalle:

Al 31 de diciembre de 2022, su cuenta muestra un saldo pendiente de pago de \$1256,32 según nuestros registros contables a esa fecha. Agradecemos que, si este saldo es correcto, por favor firme esta solicitud en el espacio correspondiente y envíela directamente a nuestro equipo de Auditores BRENDA CAÑAR AUDITORES. Ellos están llevando a cabo la revisión de los documentos físicos contables. Si encuentra alguna discrepancia en los registros contables, le solicitamos amablemente que se comunique directamente con nuestros auditores para informar sobre la discrepancia.

Es importante aclarar que esta solicitud no implica un requerimiento de pago. Para confirmar su respuesta, adjuntamos un sobre debidamente franqueado y agradecemos de antemano su atención a este asunto.

Atentamente,

Brenda Cañar
Auditor

Respuesta del socio

El saldo antes indicado es:

Correcto: ...X.....

Incorrecto:

Observación:

Elaborado por	BECC	Fecha	24-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	24-08-2023

	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Cédula Sumaria Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	CS 3/5
---	--	---------------

SOLICITUD DE CONFIRMACIÓN DE SALDOS

Pastaza, 23 de agosto de 2023

Socio

Sr. GHI

La intención de esta solicitud es validar el saldo pendiente que tiene con la COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA. A continuación, se presenta un detalle:

Al 31 de diciembre de 2022, su cuenta muestra un saldo pendiente de pago de \$ 64,67 según nuestros registros contables a esa fecha. Agradecemos que, si este saldo es correcto, por favor firme esta solicitud en el espacio correspondiente y envíela directamente a nuestro equipo de Auditores BRENDA CAÑAR AUDITORES. Ellos están llevando a cabo la revisión de los documentos físicos contables. Si encuentra alguna discrepancia en los registros contables, le solicitamos amablemente que se comunique directamente con nuestros auditores para informar sobre la discrepancia.

Es importante aclarar que esta solicitud no implica un requerimiento de pago. Para confirmar su respuesta, adjuntamos un sobre debidamente franqueado y agradecemos de antemano su atención a este asunto.

Atentamente,

Brenda Cañar
Auditor

Respuesta del socio

El saldo antes indicado es:

Correcto: ...X.....

Incorrecto:

Observación:

Elaborado por	BECC	Fecha	24-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	24-08-2023

 <p>BRENDA CAÑAR AUDITORES</p>	<p>COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Cédula Sumaria Del 01 de enero al 31 diciembre 2022</p>	<p>CS 4/5</p>
---	---	----------------------

SOLICITUD DE CONFIRMACIÓN DE SALDOS

Pastaza, 23 de agosto de 2023

Socio

Sr. JKL

La intención de esta solicitud es validar el saldo pendiente que tiene con la COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA. A continuación, se presenta un detalle:

Al 31 de diciembre de 2022, su cuenta muestra un saldo pendiente de pago de \$ 2981,00 según nuestros registros contables a esa fecha. Agradecemos que, si este saldo es correcto, por favor firme esta solicitud en el espacio correspondiente y envíela directamente a nuestro equipo de Auditores BRENDA CAÑAR AUDITORES. Ellos están llevando a cabo la revisión de los documentos físicos contables. Si encuentra alguna discrepancia en los registros contables, le solicitamos amablemente que se comunique directamente con nuestros auditores para informar sobre la discrepancia.

Es importante aclarar que esta solicitud no implica un requerimiento de pago. Para confirmar su respuesta, adjuntamos un sobre debidamente franqueado y agradecemos de antemano su atención a este asunto.

Atentamente,

Brenda Cañar
Auditor

Respuesta del socio

El saldo antes indicado es:

Correcto:

Incorrecto: ...X.....

Observación:

El saldo que se adeuda es de \$ 2870,00

Elaborado por	BECC	Fecha	24-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	24-08-2023

	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Cédula Sumaria Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	CS 5/5
---	--	---------------

SOLICITUD DE CONFIRMACIÓN DE SALDOS

Pastaza, 23 de agosto de 2023

Socio

Sr. MNO

La intención de esta solicitud es validar el saldo pendiente que tiene con la COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA. A continuación, se presenta un detalle:

Al 31 de diciembre de 2022, su cuenta muestra un saldo pendiente de pago de \$ 256,43 según nuestros registros contables a esa fecha. Agradecemos que, si este saldo es correcto, por favor firme esta solicitud en el espacio correspondiente y envíela directamente a nuestro equipo de Auditores BRENDA CAÑAR AUDITORES. Ellos están llevando a cabo la revisión de los documentos físicos contables. Si encuentra alguna discrepancia en los registros contables, le solicitamos amablemente que se comunique directamente con nuestros auditores para informar sobre la discrepancia.

Es importante aclarar que esta solicitud no implica un requerimiento de pago. Para confirmar su respuesta, adjuntamos un sobre debidamente franqueado y agradecemos de antemano su atención a este asunto.

Atentamente,

Brenda Cañar
Auditor

Respuesta del socio

El saldo antes indicado es:

Correcto: ...X.....

Incorrecto:

Observación:

Elaborado por	BECC	Fecha	24-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	24-08-2023

Anexo 14. Índice de cartera de créditos

 BRENDA CAÑAR AUDITORES	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Cédula Analítica Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	AI 1/3
---	--	---------------

Índices de Cartera de Créditos

Rotación de cartera de créditos

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{Cartera de crédito por vencer}}{\text{Total cartera de crédito}} * 100 \\ &= \frac{142.334.944,02}{171.702.039,79} * 100 \\ &= 82,9\% \end{aligned}$$

Análisis:

La Rotación de Cartera de Créditos del 82.9% de la COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA indica que la cooperativa está recuperando sus préstamos con bastante eficiencia en comparación con la frecuencia con la que otorga nuevos créditos.

Días promedio de cobro

$$\begin{aligned} &= \frac{360 \text{ días}}{\text{Rotación de cartera}} \\ &= \frac{360 \text{ días}}{82,9\%} \\ &= 4,34 \text{ días} \end{aligned}$$

Análisis:

El promedio de cobro de 4.34 días de la COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA sugiere que la cooperativa recibe los pagos de sus clientes o prestatarios en un periodo de tiempo relativamente corto después de otorgar los créditos.

Elaborado por	BECC	Fecha	25-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	25-08-2023

	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Cédula Analítica Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	AI 2/3
---	--	---------------

Tasa de rendimientos

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Intereses ganados}}{\text{Total cartera de crédito}} * 100 \\
 &= \frac{27.242.591,83}{171.702.039,79} * 100 \\
 &= 15,78\%
 \end{aligned}$$

Análisis:

La tasa de rendimiento de créditos del 15.78% de la COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA indica que, en promedio, la cooperativa está generando un rendimiento del 15.78% sobre su cartera de créditos. Esto significa que los intereses y las ganancias obtenidas a través de los préstamos que otorga representan el 15.78% de la cartera total de créditos.

Rotación de cartera de créditos

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Total cartera de crédito}} \\
 &= \frac{31.438.738,28}{171.702.039,79} \\
 &= 18,31\%
 \end{aligned}$$

Análisis:

La rotación de cartera de créditos del 18.31% de la COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA indica que, en promedio, la cooperativa está recuperando aproximadamente el 18.31% de su cartera de créditos en un periodo determinado. Este indicador sugiere la eficiencia con la que la cooperativa está gestionando su cartera de préstamos y recuperando los fondos prestados.

Elaborado por	BECC	Fecha	25-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	25-08-2023

Anexo 15. Manual de procedimientos

 <p>BRENDA CAÑAR AUDITORES</p>	<p>COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Evaluación del procedimiento de otorgamiento de créditos Del 01 de enero al 31 diciembre 2022</p>	<p>MCC 1/15</p>
---	---	------------------------

MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE OTROGAMIENTO DE CRÉDITOS

CAPITULO VI
DE LOS PROCESOS DE CRÉDITO Y COBRANZAS

6.1. Del Procedimiento de Concesión de créditos de Consumo Prioritario:

No.	Responsable	Actividad
1	Jefatura de Negocios y Oficiales de crédito	Promoción: en las instituciones educativas y administraciones distritales, se promocionará todos los productos del segmento con sus respectivas características. Adicional se promocionará a través de socios estratégicos.
2	Oficial de Crédito	Entrevista Preliminar: en la misma que se conoce y simula la operación de crédito a otorgarse así como la entrega al socio de los costos financieros y requisitos para el crédito, se revisa buró de crédito, paginas judiciales y vinculados.
3	Oficial de crédito	Recopilación de requisitos: En base a lo solicitado se revisará los documentos entregados por el socio, los mismos que deben encontrarse actualizados acorde a lo solicitado en requisitos por tipo de producto.
4	Oficial de crédito	Visita in situ Socio / Garante: El proceso de verificación tiene la característica fundamental de constatar in situ de forma efectiva la información de domicilio que el socio ha detallado en la solicitud de crédito y demás bases de datos de la Cooperativa que forman parte de su patrimonio; y constituye parte imprescindible para el análisis y aprobación del crédito. Los datos de la verificación serán registrados en el formulario de "verificación socios consumo prioritario" y se adjuntará al expediente de crédito. En créditos renovados que no mantengan excepciones se omitirá este paso. D10
5	Oficial de crédito	Análisis y evaluación de créditos de consumo prioritario: Para evaluar los créditos de "consumo prioritario" se utilizará el análisis PHECC.
6	Oficial de crédito	Estructurar expediente de crédito: La solicitud de crédito más los documentos básicos de respaldo, incluido la verificación y croquis de ubicación del domicilio constituyen el expediente de crédito, motivo de evaluación y base para la calificación del sujeto de crédito. Las verificaciones de Buró de Crédito, Vinculados y Providencias Judiciales, se las realizará con el apoyo del área de cumplimiento y se detallará en la Hoja Comentarios del Oficial, cualquier omisión de estas validaciones será de estricta responsabilidad del Oficial de crédito. El oficial de crédito resumirá la operación de crédito en: comentarios del oficial y evaluación financiera (matriz análisis de consumo prioritario), en el cual se detalla el monto, plazo, garantías, tasa y forma de pago. Con el informe técnico sustentado y recomendado por el Oficial de Crédito, será sometido al nivel de aprobación que corresponda. Se deberá generar un check list que contendrá los documentos que contiene el file para presentación y los documentos que deberán ser impresos en el momento de desembolso, estos últimos se deberá generar un check manual.
7	Oficial de crédito	Actualización de datos del socio en el core financiero: todos los socios que se encuentre en el proceso de crédito, el oficial de crédito deberá actualizar los datos en el core financiero, correspondiente las siguientes variables: lugar del domicilio, números telefónicos de contacto, lugar de trabajo, ingresos (rol y otros ingresos), activos y pasivos. D11

Figura 44 de 58 ARCHIVO: Consejo de Administración y Gerencia

D= Debilidad

Elaborado por	BECC	Fecha	16-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	16-08-2023



COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA
EXAMEN ESPECIAL
Evaluación del procedimiento de otorgamiento de
créditos
Del 01 de enero al 31 diciembre 2022

MCC 2/15

8	Oficial de crédito	Actualización de datos del garante / creación de garante: de igual forma que al socio se actualizarán los datos del garante en el core financiero, actualizando: lugar del domicilio, números telefónicos de contacto, lugar de trabajo, ingresos (rol y otros ingresos), activos y pasivos. En caso de no ser socio se creará al garante con la información necesaria.
9	Oficial de crédito	Generación de solicitud en el core financiero: Una vez que el solicitante ha entregado toda la documentación requerida para aplicar al crédito, el oficial de crédito validará la autenticidad y consistencia de la documentación, pondrá su sello, firma y fecha de recepción e ingresará la solicitud en el core financiero para que sea evaluada por el nivel de aprobación que corresponda.
10	Oficial de crédito	Nivel de aprobación: Una vez que el Oficial de Crédito ha realizado el análisis y recomendación del crédito, el trámite se direccionará al nivel de aprobación correspondiente, estos niveles con sus respectivos montos de aprobación, se encontrarán registrados en el sistema de acuerdo a la "matriz de nivel de aprobación". Las resoluciones de aprobación, negación u observaciones de una solicitud de crédito deberán constar por escrito en el Acta De Resoluciones por Nivel de Aprobación con sus respectivas rubricas de todos los integrantes, según corresponda, si un integrante está en desacuerdo con la aprobación de un crédito, deberá verificar, en el acta de aprobación, que se ha registrado su expreso desacuerdo. Un nivel administrativo superior podrá solicitar las explicaciones necesarias sobre un crédito que ha sido negado. En el Acta De Aprobación, se registrará la firma correspondiente de quien ha participado en el proceso de crédito, junto a cada nombre se debe registrar la fecha, firma de responsabilidad y sello correspondiente. Las personas que integran los niveles de aprobación se reunirán las veces que sean necesarias a fin de conocer y resolver aquellos créditos que se encuentren pendientes y que a criterio del Jefe de Negocios y/o Oficial de Crédito deben ser aprobados.
11	Oficial de crédito	Impresión de documentos de desembolso: todas las operaciones de microcrédito deberán respaldarse con los siguientes documentos: Aceptación seguro desgravamen: todas las operaciones de consumo prioritario, deberán respaldarse con la autorización expresa del socio para el descuento del porcentaje establecido del seguro de desgravamen. Aceptación descuentos autorizados por la SEPS y JRPB: en todas las operaciones de consumo prioritario se imprimirá un documento en donde se establece los porcentajes de descuento del monto del crédito, valor que será destinado a los rubros autorizados por la SEPS y JRPB. Licitud de fondos: Todas las operaciones de crédito de consumo prioritario, que superen el monto establecido por el área de cumplimiento deberán generar un documento "licitud de fondos" en el que se deberá registrar la información de origen y destino del crédito y firmado por el socio. Tabla de pagos: Se deberá imprimir dos tablas de amortización, un ejemplar de estos dos documentos será entregado al socio como constancia de conocer y aceptar las condiciones del crédito otorgado. El otro ejemplar de los documentos debidamente firmados por el socio y por el oficial de crédito, formarán parte del expediente de crédito. Pagare: El Oficial de Crédito verificará los datos que contiene el Pagare sean los correctos en cuanto a monto, plazo y datos del socio; posterior se solicitará las firmas de titular, codeudor y garante (según lo que corresponda por tipo de crédito); el Oficial de Crédito validará las firmas registradas por el socio / garantes y cónyuge con el original de la cédula

D= Debilidad

Elaborado por	BECC	Fecha	16-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	16-08-2023

 BRENDA CAÑAR AUDITORES	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Evaluación del procedimiento de otorgamiento de créditos Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	MCC 3/15
---	--	-----------------

		de ciudadanía. Si las firmas son inconformes, generará nuevos documentos y solicitará al socio / garantes nuevamente registrar las firmas. Además, debe validar que los nombres números de cédulas registrado sean los correctos. Los Pagarés que estén sustentados por un poder general o especial deberán contener cláusulas especiales que autoricen a su mandatario a contraer obligaciones, suscribir pagarés y así como constituir gravámenes sobre los bienes de su propiedad. En ambos casos los poderes deberán ser revisados y autorizados por el Departamento Legal. Sin embargo, el Pagaré deberá estar firmado por el representante que recibe el dinero. No se podrán imprimir Pagarés en blanco, de incumplir, el Oficial de Crédito será sometido a sanciones inmediatas.
12	Oficial de crédito	Revisión de documentos y requisitos extras por tipo de crédito: En los créditos que sea necesario el "encaje", se deberá revisar que los valores se encuentren depositados; en caso de que la institución financie este encaje, se deberá realizar el desembolso antes de este punto. En los créditos que sea con pignoración, se deberá revisar que la póliza original se encuentre anexada al pagaré.
13	Socio	Tratándose de créditos con garantías reales, se procederá al trámite de suscripción e inscripción ante el Registro de la Propiedad, según corresponda. Cumplidos los trámites de legalización, se procederá al desembolso de los valores aprobados. La custodia de esta documentación será de responsabilidad del Custodio que corresponde a la Jefatura de Operaciones.
14	Oficial de crédito	Desembolso: Diariamente los originales de los Pagarés deberán ser enviados a la Jefatura de Negocios, Quien incumpla este procedimiento será sancionado de forma inmediata por el nivel jerárquico que corresponda. Se podrá desembolsar créditos hasta el último día del mes, salvo casos excepcionales autorizados por gerencia general.
15	Jefe de Negocios	Revisión de documentos: quien comprobará que se encuentren todos los pagarés de operaciones desembolsadas y enviará al custodio con el formulario respectivo. En caso de garantías reales se enviará al custodio el documento de hipoteca.
16	Oficial de crédito	Archivo del file

6.2. Del proceso de concesión de créditos "anticipo de sueldo"

No.	Responsable	Actividad
1	Oficial de crédito / Balcón de servicios	Entrevista Preliminar - Solicitud: revisará en los descuentos del socio si posee liquidez para solicitar un anticipo de sueldo.
2	Oficial de crédito / Balcón de servicios	Recopilación de requisitos: En base a lo solicitado se revisará los documentos entregados por el socio, los mismos que deben encontrarse actualizados acorde a lo solicitado en requisitos por tipo de producto.
3	Oficial de crédito / Balcón de servicios	Actualización de datos del socio en el core financiero: deberá actualizar los datos en el core financiero, correspondiente las siguientes variables: lugar del domicilio, números telefónicos de contacto, lugar de trabajo, ingresos (rol y otros ingresos), activos y pasivos.
4	Oficial de crédito / Balcón de servicios	Generación de solicitud en el core financiero: validará la autenticidad y consistencia de la documentación, pondrá su sello, firma y fecha de recepción e ingresará la solicitud en el core financiero.
5	Oficial de crédito / Balcón de servicios	Nivel de aprobación: El nivel de aprobación de los créditos "anticipo de sueldo" serán aprobados por la persona que ejecuta el proceso desde

D= Debilidad

Elaborado por	BECC	Fecha	16-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	16-08-2023

	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Evaluación del procedimiento de otorgamiento de créditos Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	MCC 4/15
---	--	-----------------

		<p>su etapa inicial, pudiendo ser: "servicio al cliente" o el "oficial de crédito".</p> <p>Impresión de documentos de desembolso: los anticipos de sueldo, deberán respaldarse con los siguientes documentos:</p> <p>Aceptación descuentos autorizados por la JRPM: en todos los anticipos, se imprimirá un documento en donde se establece los porcentajes de descuento del monto del crédito, valor que será destinado a los rubros autorizados por la JRPM.</p> <p>Tabla de pagos: En caso de que el anticipo de sueldo se descuente en más de un pago, deberá imprimirse tabla de pagos por duplicado, para entregarse una al socio y una se archivará en el file del socio.</p> <p>Pagare: verificará los datos que contiene el Pagare si sean los correctos en cuanto a monto, plazo y datos del socio; posterior se solicitará la firmas del titular de la deuda, posterior se validará la firma registradas por el socio con el original de la cédula de ciudadanía.</p>
6	Oficial de crédito / Balcón de servicios	Desembolso: Diariamente los originales de los Pagares deberán ser archivados en conjunto con el expediente de crédito, debiendo el oficial de crédito ingresar a la carpeta de socios como crédito activo y retirar los anticipos de sueldo cancelados y pasarlos al archivo pasivo.
7	Jefe de Negocios	Revisión de anticipos desembolsados
8	Oficial de crédito	Archivo del file

6.3. Del proceso de concesión de créditos de consumo ordinario

Nº.	Responsable	Actividad
1	Jefatura de negocios y oficiales de crédito	Promoción: promocionar los productos en las instituciones educativas y administraciones distritales, todos los productos del segmento con sus respectivas características, adicional se generará promoción con socios estratégicos.
2	Oficial de crédito / Concesionaria de autos	Entrevista Preliminar: podrá realizarse en la cooperativa o en la concesionaria de autos. En caso de realizarse en la cooperativa se le informará al socio las concesionarias de autos con las que la institución mantiene los convenios. En caso de realizarse en la concesionaria de autos se le informará de los requisitos para realizar el crédito "mi auto CACECH". En cualquiera de los dos casos se deberá revisar buró de crédito, verificar que el socio no tenga inconvenientes con providencias judiciales y/o se encuentre en listas de control; además se deberá verificar si es "socio vinculado".
3	Concesionaria de autos	Precalificación: se realizará en las concesionarias de autos, en base a lo establecido en la "matriz de precalificación", en caso de una precalificación positiva, se deberá generar una simulación de pagos en base a la capacidad de pago del socio y al vehículo a adquirir.
4	Oficial de crédito / Concesionaria de autos	Recopilación de requisitos: en base a la "matriz de productos". Los requisitos para este producto pueden ser entregados en la concesionaria de autos o en las instalaciones de la cooperativa, en cualquiera de los dos casos, se deberá revisar que se encuentren actualizados. En caso de ser entregados en la cooperativa, en los requisitos deberá constar: la "precalificación", realizada en la concesionaria, la misma que tendrá validez por un determinado tiempo, que estará establecido en la matriz de productos; una simulación de crédito con fechas tentativas de pago y plazo, misma que deberá ser firmada y aceptada por el socio. En caso de ser entregados en la concesionaria, deberán ser enviados a la cooperativa para su respectiva confirmación.
5	Oficial de crédito	Confirmación de información: se realizará de todos los datos del solicitante, asegurando que la información proporcionada sea real. Este proceso deberá ser realizado por el personal de la cooperativa.

D= Debilidad

Elaborado por	BECC	Fecha	16-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	16-08-2023



COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA
EXAMEN ESPECIAL
Evaluación del procedimiento de otorgamiento de
créditos
Del 01 de enero al 31 diciembre 2022

MCC 5/15

6	Oficial de crédito	Calificación (análisis y evaluación) de créditos de consumo ordinario: se utilizará el análisis PHECC.
7	Oficial de crédito	Estructurar expediente de crédito: La solicitud de crédito más los documentos básicos de respaldo, incluido la confirmación de datos, verificación en buro de crédito, listas de control, vinculados, constituyen el expediente de crédito, motivo de evaluación y base para la calificación del sujeto de crédito. El oficial de crédito resumirá la operación de crédito en: comentarios del oficial y evaluación financiera, en el cual se detalla el monto, plazo, garantías, tasa y forma de pago (simulación) y la precalificación realizada por la concesionaria. Con el informe técnico sustentado y recomendado por el Oficial de Crédito, será sometido al nivel de aprobación que corresponda. Se deberá generar un check list que contendrá los documentos que contiene el file para presentación y los documentos que deberán ser impresos en el momento de desembolso, estos últimos se deberá generar un check manual.
8	Oficial de crédito	Actualización de datos del socio en el core financiero: todos los socios que se encuentre en el proceso de crédito, el oficial de crédito deberá actualizar los datos en el core financiero, correspondiente las siguientes variables: lugar del domicilio, números telefónicos de contacto, lugar de trabajo, ingresos (rol y otros ingresos), activos y pasivos.
9	Oficial de crédito	Generación de solicitud en el core financiero: el oficial de crédito ingresará la solicitud en el core financiero para que sea evaluada por el nivel de aprobación que corresponda.
10	Nivel de aprobación	Nivel de aprobación: Una vez que el Oficial de Crédito ha realizado el análisis y recomendación del crédito, el trámite se direccionará al nivel de aprobación correspondiente, estos niveles con sus respectivos montos de aprobación, se encontrarán registrados en el sistema de acuerdo a la "matriz de nivel de aprobación". Las resoluciones de aprobación, negación u observaciones de una solicitud de crédito deberán constar por escrito en el Acta De Resoluciones por Nivel de Aprobación con sus respectivas rúbricas de todos los integrantes, según corresponda, si un integrante está en desacuerdo con la aprobación de un crédito, deberá verificar, en el acta de aprobación, que se ha registrado su expreso desacuerdo. Un nivel administrativo superior podrá solicitar las explicaciones necesarias sobre un crédito que ha sido negado. En el Acta De Aprobación, se registrará la firma correspondiente de quien ha participado en el proceso de crédito, junto a cada nombre se debe registrar la fecha, firma de responsabilidad y sello correspondiente. Las personas que integran los niveles de aprobación se reunirán las veces que sean necesarias a fin de conocer y resolver aquellos créditos que se encuentren pendientes y que a criterio del Jefe de Negocios y/o Oficial de Crédito deben ser aprobados.
11	Oficial de crédito	Desembolso: el oficial de crédito realizará el desembolso del crédito, en base a los datos proporcionados por el socio en la simulación de crédito. El desembolso se realizará acorde a las condiciones pactadas con las concesionarias en los respectivos convenios.
12	Oficial de crédito	Documentos de desembolso: los documentos de desembolso, deberán ser impresos por el oficial de crédito en base a lo aprobado por el nivel de aprobación correspondiente y se generará un file de desembolso, que deberá ser enviado a la respectiva concesionaria de autos. Aceptación seguro desgravamen: todas las operaciones de crédito de consumo ordinario, deberán respaldarse con la autorización expresa del socio para el descuento del porcentaje establecido del seguro de desgravamen. Aceptación descuentos autorizados por la SEPS y JRPB: en todas las operaciones de crédito se imprimirá un documento en donde se

D11

D= Debilidad

Elaborado por	BECC	Fecha	16-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	16-08-2023

		<p>establece los porcentajes de descuento del monto del crédito, valor que será destinado a los rubros autorizados por la JRPB.</p> <p>Licitud de fondos: Todas las operaciones de crédito de consumo ordinario, que superen el monto establecido por el área de cumplimiento deberán generar un documento "licitud de fondos" en el que se deberá registrar la información de origen y destino del crédito y firmado por el socio.</p> <p>Tabla de pagos: Se deberá imprimir dos tablas de amortización, un ejemplar de estos dos documentos será entregado al socio como constancia de conocer y aceptar las condiciones del crédito otorgado. El otro ejemplar de los documentos debidamente firmados por el socio y por el oficial de crédito, formarán parte del expediente de crédito.</p> <p>Pagare: El Oficial de Crédito verificará los datos que contiene el Pagaré sean los correctos en cuanto a monto, plazo y datos del socio; posterior se solicitará las firmas de titular y codeudor. En los convenios con las concesionarias de autos, deberá constar la responsabilidad de revisión de firmas en los documentos de desembolso, incluido el pagaré. No se podrán imprimir Pagares en blanco, de incumplir, el Oficial de Crédito será sometido a sanciones inmediatas.</p>
13	Concesionaria de autos	Registro del bien: La concesionaria de autos será responsable de generar el proceso de legalización y constitución de la garantía prendaria, luego de realizado el desembolso. Los socios serán quienes cubran los costos de estos valores que podrán ser parte del financiamiento. Una vez finalizado el proceso la concesionaria deberá enviar el documento que certifique el bien está inscrito a favor de la cooperativa, hasta el pago total del financiamiento.
14	Concesionaria de autos	Una vez firmados los documentos en las concesionarias, deberán ser enviados a la cooperativa con una confirmación electrónica y física, los mismos que deberán ser enviados con los respectivos controles y seguridad, pactados en los convenios.
15	Oficial de crédito	Recepción de documentos y entrega de pagaré a la Jefatura de Negocios, a través del formulario respectivo en el cual constaran firma fecha y hora de la entrega – recepción, con el formulario respectivo.
16	Jefatura de negocios	Autorización a concesionaria entrega de vehículo.
17	Concesionaria de autos	Entrega de vehículo a socio
18	Jefatura de negocios.	Revisión de documentos: la Jefatura de Negocios comprobará que se encuentren todos los pagares de operaciones desembolsadas diariamente y enviará al custodio
19	Oficial de crédito	Archivo: El oficial de crédito, será quien se encargue de archivar respectos files de crédito.

6.4. Del proceso de concesión del segmento Microcrédito

Elaborado por	BECC	Fecha	16-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	16-08-2023

 BRENDA CAÑAR AUDITORES	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Evaluación del procedimiento de otorgamiento de créditos Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	MCC 7/15
---	--	-----------------

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Oficial de crédito	Entrevista Preliminar: el oficial de Crédito, será el responsable de realizar la entrevista preliminar, en la misma que se conoce y simula la operación de crédito a otorgarse, así como la entrega al socio de los costos financieros y requisitos para el crédito. Se revisará buró de crédito, paginas judiciales y vinculados.
2	Oficial de crédito	Recopilación de requisitos: En base a lo solicitado se revisará los documentos entregados por el socio, los mismos que deben encontrarse actualizados acorde a lo solicitado en requisitos por tipo de producto. D10
3	Oficial de crédito	Visita in situ: todos los créditos dentro de este segmento deberán ser verificados, tanto nuevos como renovaciones, en donde se deberá levantar la información cualitativa y cuantitativa de la microempresa y el microempresario, solicitar y registrar la información económica y financiera de su negocio, realizar el Análisis Financiero correspondiente que nos permita determinar la real posibilidad de pago del socio.
4	Oficial de crédito	Análisis y evaluación de microcréditos: El análisis del microempresario y de la microempresa, no se sustenta en la información financiera formal sino en la información tomada por el Oficial de crédito (IN SITU). El análisis y evaluación de microcréditos se realizará en base a las 5cs de crédito.
5	Oficial de crédito	Estructurar expediente de crédito: La solicitud de crédito más los documentos básicos de respaldo, incluido la verificación y croquis de ubicación del domicilio constituyen el expediente de crédito, motivo de evaluación y base para la calificación del sujeto de crédito. Las verificaciones de Buró de Crédito, Vinculados y Providencias Judiciales, se las realizará con el apoyo del área de cumplimiento y se detallará en la Hoja Comentarios del Oficial, cualquier omisión de estas validaciones será de estricta responsabilidad del Oficial de crédito. El oficial de crédito resumirá la operación de crédito en: comentarios del oficial y evaluación financiera (matriz: análisis y evaluación de microcrédito), en el cual se detalla el monto, plazo, garantías, tasa y forma de pago. Con el informe técnico sustentado y recomendado por el Oficial de Crédito, será sometido al nivel de aprobación que corresponda. Se deberá generar un check list que contendrá los documentos que contiene el file para presentación y los documentos que deberán ser impresos en el momento de desembolso, estos últimos se deberá generar un chek manual. D11
6	Oficial de crédito	Actualización de datos del socio en el core financiero: todos los socios que se encuentre en el proceso de crédito, el oficial de crédito deberá actualizar los datos en el core financiero, correspondiente las siguientes variables: lugar del domicilio, números telefónicos de contacto, lugar de trabajo, ingresos (ról y otros ingresos), activos y pasivos.
7	Oficial de crédito	Generación de solicitud en el core financiero: Una vez que el solicitante ha entregado toda la documentación requerida para aplicar al crédito, el oficial de crédito validará la autenticidad y consistencia de la documentación, pondrá su sello, firma y fecha de recepción e ingresará la solicitud en el core financiero para que sea evaluada por el nivel de aprobación que corresponda.

D= Debilidad

Elaborado por	BECC	Fecha	16-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	16-08-2023



COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA
EXAMEN ESPECIAL
Evaluación del procedimiento de otorgamiento de
créditos
Del 01 de enero al 31 diciembre 2022

MCC 8/15

8	Nivel de aprobación	<p>Nivel de aprobación: Una vez que el Oficial de Crédito ha realizado el análisis y recomendación del crédito, el trámite se direccionará al nivel de aprobación correspondiente, estos niveles con sus respectivos montos de aprobación, se encontrarán registrados en el sistema de acuerdo a la "matriz de nivel de aprobación". Las resoluciones de aprobación, negación u observaciones de una solicitud de crédito deberán constar por escrito en el Acta De Resoluciones por Nivel de Aprobación con sus respectivas rúbricas de todos los integrantes, según corresponda, si un integrante está en desacuerdo con la aprobación de un crédito, deberá verificar, en el acta de aprobación, que se ha registrado su expreso desacuerdo. Un nivel administrativo superior podrá solicitar las explicaciones necesarias sobre un crédito que ha sido negado. En el Acta De Aprobación, se registrará la firma correspondiente de quien ha participado en el proceso de crédito, junto a cada nombre se debe registrar la fecha, firma de responsabilidad y sello correspondiente. Las personas que integran los niveles de aprobación se reunirán las veces que sean necesarias a fin de conocer y resolver aquellos créditos que se encuentren pendientes y que a criterio del Jefe de Negocios y/o Oficial de Crédito deben ser aprobados.</p>
9	Oficial de crédito	<p>Impresión de documentos de desembolso: todas las operaciones de microcrédito deberán respaldarse con los siguientes documentos: Aceptación seguro desgravamen: todas las operaciones de microcrédito, deberán respaldarse con la autorización expresa del socio para el descuento del porcentaje establecido del seguro de desgravamen. Aceptación descuentos autorizados por la SEPS y JRPB: en todas las operaciones de microcrédito se imprimirá un documento en donde se establecen los porcentajes de descuento del monto del crédito, valor que será destinado a los rubros autorizados por la JRPB. Licitud de fondos: Todas las operaciones de crédito de microcrédito, que superen el monto establecido por el Área de cumplimiento deberán generar un documento "licitud de fondos" en el que se deberá registrar la información de origen y destino del crédito y firmado por el socio. Tabla de pagos: Se deberá imprimir dos tablas de amortización, un ejemplar de estas dos documentos será entregado al socio como constancia de conocer y aceptar las condiciones del crédito otorgado. El otro ejemplar de los documentos debidamente firmados por el socio y por el oficial de crédito, formarán parte del expediente de crédito. Pagaré: El Oficial de Crédito verificará los datos que contiene el Pagaré sean los correctos en cuanto a monto, plazo y datos del socio; posterior se solicitará las firmas de titular, codeudor y garante (según lo que corresponda por tipo de crédito; el Oficial de Crédito validará las firmas registradas por el socio / garantes y cónyuge con el original de la cédula de ciudadanía. Si las firmas son inconformes, generará nuevos documentos y solicitará al socio / garantes nuevamente registrar las firmas. Además, debe validar que los nombres, números de cédulas registrado sean los correctos. Los Pagarés que estén sustentados por un poder general o especial deberán contener cláusulas especiales que autoricen a su mandatario a contraer obligaciones, suscribir pagarés y así como constituir gravámenes sobre los bienes de su propiedad. En ambos casos los poderes deberán ser revisados y autorizados por el Departamento Legal. Sin embargo, el Pagaré deberá estar firmado por el representante que recibe el dinero. No se podrán imprimir Pagarés en blanco, de incumplir, el Oficial de Crédito será sometido a sanciones inmediatas.</p>
10	Oficial de crédito	<p>Revisión de documentos y requisitos extras por tipo de crédito: En los créditos que sea necesario el "encaje", se deberá revisar que los valores se encuentren depositados; en caso de que la institución financie este encaje, se deberá realizar el desembolso antes de este punto. En los créditos que sea con pignoración, se deberá revisar que la póliza original se encuentre anexa al pagaré.</p>

Elaborado por	BECC	Fecha	16-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	16-08-2023

	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Evaluación del procedimiento de otorgamiento de créditos Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	MCC 9/15
---	--	-----------------

11	Desembolso	Desembolso: El proceso de desembolso es responsabilidad del Oficial de Crédito. Diariamente los originales de los Pagarés deberán ser enviados a la Jefatura de Negocios, a través del formulario respectivo en el cual constarán firma fecha y hora de la entrega - recepción, la Jefatura de Negocios comprobará que se encuentren todos los pagarés de operaciones desembolsadas diariamente y enviará al custodio con el formulario respectivo. Quien incumpla este procedimiento será sancionado de forma inmediata por el nivel jerárquico que corresponda. Tratándose de créditos con garantías reales, se procederá al trámite de suscripción e inscripción ante el Registro de la Propiedad, según corresponda. Cumplidos los trámites de legalización, se procederá al desembolso de los valores aprobados. La custodia de esta documentación será de responsabilidad del Custodio que corresponde a la Jefatura de Operaciones
12	Jefe Negocios	Revisión de documentación
13	Oficial de crédito	Archivo del file
14	Oficial de crédito	Seguimiento al desembolso del crédito

6.4.1. Del proceso de concesión de créditos de microcrédito - emprendimiento

Elaborado por	BECC	Fecha	16-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	16-08-2023

	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Evaluación del procedimiento de otorgamiento de créditos Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	MCC 10/15
---	--	------------------

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Oficial de crédito	Entrevista Preliminar: el oficial de Crédito, será el responsable de realizar la entrevista preliminar, en la misma que se conoce y simula la operación de crédito a otorgarse, así como la entrega al socio de los costos financieros y requisitos para el crédito. Se revisará buró de crédito, paginas judiciales y vinculados.
	Oficial de crédito	Asesoramiento a socio para plan de negocios: El oficial de crédito asesorará al socio sobre la construcción del plan de negocios. Esta actividad podrá ser realizada en campo u oficina
	Socio	Entrega de plan de negocios
	Jefe de Negocios	Evaluación y revisión del plan de negocios: La jefatura de negocios revisará el plan de negocios propuesto por el socio con sus debidos anexos, revisando que la información proporcionada por el socio sea verificable en fuentes estadísticas o de opinión.
2	Oficial de crédito	Recopilación de requisitos: En base a lo solicitado se revisará los documentos entregados por el socio incluyendo el plan de negocios. D10
4	Oficial de crédito	Análisis y evaluación de microcréditos – emprendimiento: el análisis y evaluación se realizará en base a las ventas proyectadas del socio entregadas en el plan de negocios, utilizando la matriz de evaluación de microcrédito.
5	Oficial de crédito	Estructurar expediente de crédito: La solicitud de crédito más los documentos básicos de respaldo, incluido la verificación y croquis de ubicación del domicilio constituyen el expediente de crédito, motivo de evaluación y base para la calificación del sujeto de crédito. Las verificaciones de Buró de Crédito, Vinculados y Providencias Judiciales, se las realizará con el apoyo del área de cumplimiento y se detallará en la Hoja Comentarios del Oficial, cualquier omisión de estas validaciones será de estricta responsabilidad del Oficial de crédito. El oficial de crédito resumirá la operación de crédito en: comentarios del oficial y evaluación financiera (matriz: análisis y evaluación de microcrédito), en el cual se detalla el monto, plazo, garantías, tasa y forma de pago. Con el informe técnico sustentado y recomendado por el Oficial de Crédito, será sometido al nivel de aprobación que corresponda. Se deberá generar un check list que contendrá los documentos que contiene al file para presentación y los documentos que deberán ser impresos en el momento de desembolso, estos últimos se deberá generar un chek manual. D11
6	Oficial de crédito	Actualización de datos del socio en el core financiero: todos los socios que se encuentren en el proceso de crédito, el oficial de crédito deberá actualizar los datos en el core financiero, correspondiente las siguientes variables: lugar del domicilio, números telefónicos de contacto, lugar de trabajo, ingresos (rol y otros ingresos), activos y pasivos.
7	Oficial de crédito	Generación de solicitud en el core financiero: Una vez que el solicitante ha entregado toda la documentación requerida para aplicar al crédito, el oficial de crédito validará la autenticidad y consistencia de la documentación, pondrá su sello, firma y fecha de recepción e ingresará la solicitud en el core financiero para que sea evaluada por el nivel de aprobación que corresponda.

D= Debilidad

Elaborado por	BECC	Fecha	16-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	16-08-2023



COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA
EXAMEN ESPECIAL
Evaluación del procedimiento de otorgamiento de
créditos
Del 01 de enero al 31 diciembre 2022

MCC 11/15

8	Nivel de aprobación	<p>Nivel de aprobación: Una vez que el Oficial de Crédito ha realizado el análisis y recomendación del crédito, el trámite se direccionará al nivel de aprobación correspondiente, estos niveles con sus respectivos montos de aprobación, se encontrarán registrados en el sistema de acuerdo a la "matriz de nivel de aprobación". Las resoluciones de aprobación, negación u observaciones de una solicitud de crédito deberán constar por escrito en el Acta De Resoluciones por Nivel de Aprobación con sus respectivas rúbricas de todos los integrantes, según corresponda, si un integrante está en desacuerdo con la aprobación de un crédito, deberá verificar, en el acta de aprobación, que se ha registrado su expreso desacuerdo. Un nivel administrativo superior podrá solicitar las aplicaciones necesarias sobre un crédito que ha sido negado. En el Acta De Aprobación, se registrará la firma correspondiente de quien ha participado en el proceso de crédito, junto a cada nombre se debe registrar la fecha, firma de responsabilidad y sello correspondiente. Las personas que integran los niveles de aprobación se reunirán las veces que sean necesarias a fin de conocer y resolver aquellos créditos que se encuentren pendientes y que a criterio del Jefe de Negocios y/o Oficial de Crédito deben ser aprobados.</p>
9	Oficial de crédito	<p>Impresión de documentos de desembolso: todas las operaciones de microcrédito deberán respaldarse con los siguientes documentos: Aceptación seguro desgravamen: todas las operaciones de microcrédito, deberán respaldarse con la autorización expresa del socio para el descuento del porcentaje establecido del seguro de desgravamen. Aceptación descuentos autorizados por la SEPS y JRPM: en todas las operaciones de microcrédito se imprimirá un documento en donde se establece los porcentajes de descuento del monto del crédito, valor que será destinado a los rubros autorizados por la JRPM. Licitud de fondos: Todas las operaciones de crédito de microcrédito, que superen el monto establecido por el área de cumplimiento deberán generar un documento "licitud de fondos" en el que se deberá registrar la información de origen y destino del crédito y firmado por el socio. Tabla de pagos: Se deberá imprimir dos tablas de amortización, un ejemplar de estos dos documentos será entregado al socio como constancia de conocer y aceptar las condiciones del crédito otorgado. El otro ejemplar de los documentos debidamente firmados por el socio y por el oficial de crédito, formarán parte del expediente de crédito. Pagaré: El Oficial de Crédito verificará los datos que contiene el Pagaré sean los correctos en cuanto a monto, plazo y datos del socio; posterior se solicitará las firmas de titular, codeudor y garante (según lo que corresponda por tipo de crédito; el Oficial de Crédito validará las firmas registradas por el socio / garantes y cónyuge con el original de la cédula de ciudadanía. Si las firmas son inconformes, generará nuevos documentos y solicitará al socio / garantes nuevamente registrar las firmas. Además, debe validar que los nombres números de cédulas registrado sean los correctos. Los Pagarés que estén sustentados por un poder general o especial deberán contener cláusulas especiales que autoricen a su mandatario a contraer obligaciones, suscribir pagarés y así como constituir gravámenes sobre los bienes de su propiedad. En ambos casos los poderes deberán ser revisados y autorizados por el Departamento Legal. Sin embargo, el Pagaré deberá estar firmado por el representante que recibe el dinero. No se podrán imprimir Pagarés en blanco, de incumplir, el Oficial de Crédito será sometido a sanciones inmediatas.</p>
10	Oficial de crédito	<p>Revisión de documentos y requisitos extras por tipo de crédito: En los créditos que sea necesario el "encaje", se deberá revisar que los valores se encuentren depositados; en caso de que la institución financie este encaje, se deberá realizar el desembolso antes de este punto. En los créditos que sea con pignoración, se deberá revisar que la póliza original se encuentre anexa al pagaré.</p>

Elaborado por	BECC	Fecha	16-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	16-08-2023

 BRENDA CAÑAR AUDITORES	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Evaluación del procedimiento de otorgamiento de créditos Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	MCC 12/15
---	--	------------------

11	Oficial de crédito	Desembolso: El proceso de desembolso es responsabilidad del Oficial de Crédito. Diariamente los originales de los Pagars deberán ser enviados a la Jefatura de Negocios, a través del formulario respectivo en el cual constarán firma fecha y hora de la entrega - recepción, la Jefatura de Negocios comprobará que se encuentren todos los pagars de operaciones desembolsadas diariamente y enviará al custodio con el formulario respectivo. Quien incumpla este procedimiento será sancionado de forma inmediata por el nivel jerárquico que corresponda. Tratándose de créditos con garantías reales, se procederá al trámite de suscripción e inscripción ante el Registro de la Propiedad, según corresponda. Cumplidos los trámites de legalización, se procederá al desembolso de los valores aprobados. La custodia de esta documentación será de responsabilidad del Custodio que corresponde a la Jefatura de Operaciones
12	Jefe Negocios	Revisión de documentación
13	Oficial de crédito	Archivo del file
14	Oficial de crédito	Seguimiento al crédito desembolsado en relación al plan de negocios propuestos: el seguimiento de los créditos EMPRENDE CACECH, se realizarán según lo siguiente: Verificación de destino del crédito <ul style="list-style-type: none"> - Nivel de ventas actual vs nivel de ventas proyectado - Nivel de deudas actual vs nivel de deudas detalladas en el análisis de crédito - Cumplimiento de cuotas pactadas El seguimiento de los créditos EMPRENDE CACECH se los realizará mínimo en 2 instancias: <ol style="list-style-type: none"> a) A los 15 días del desembolso (verificación de la inversión) b) A los 30 días del desembolso (verificación de la inversión) c) Al cumplirse 3 cuotas pagadas d) Al cumplirse el 25% del pago de crédito (cuotas) e) Al cumplirse el 50% del pago de crédito (cuotas)

6.5. Del proceso de concesión de créditos Inmobiliarios:

No.	Responsable	Actividad
1	Jefatura negocios y Oficiales de crédito	Promoción: La promoción se realizará en las diferentes instituciones educativas y en administraciones distritales, apoyándonos con los socios estratégicos.
2	Oficial crédito	Entrevista preliminar: El oficial de Crédito, será el responsable de realizar la entrevista preliminar, en la misma que se conoce y simula la operación de crédito a otorgarse, así como la entrega al socio de los costos financieros y requisitos para el crédito, se revisa buró de crédito, paginas judiciales y vinculados.
3	Oficial crédito	Precalificación: La precalificación la realizará el oficial de crédito, en base al análisis PHECC.
4	Oficial crédito	Recopilación de requisitos: Una vez realizada la precalificación se solicitará los requisitos al socio, en base a la "matriz de productos". se deberá revisar que todos los documentos se encuentren actualizados. D10
5	Oficial crédito	Confirmación de información: El proceso de confirmación de información se realizará en base a la "matriz de confirmación", la misma que deberá ser realizada en todas las operaciones de crédito asegurando que la información D11

D= Debilidad

Elaborado por	BECC	Fecha	16-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	16-08-2023



COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA
EXAMEN ESPECIAL
Evaluación del procedimiento de otorgamiento de
créditos
Del 01 de enero al 31 diciembre 2022

MCC 13/15

		proporcionada sea real. Este proceso deberá ser realizado por el oficial de crédito.
6	Perito calificado	Avalúo de la propiedad: El socio deberá presentar el avalúo del bien inmueble, sea para adquisición o mejoramiento. El avalúo deberá ser realizado por un perito calificado por la Superintendencia de Bancos o la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Adicional, en el caso de ser para mejoramiento y/o construcción, el socio deberá adjuntar al avalúo, el cronograma de obra y planos aprobado por el municipio de la localidad. Los gastos de avalúo correrán por cuenta del socio, así mismo las actualizaciones de avalúo del bien hipotecado que establecen o establezcan las disposiciones legales vigentes y las políticas de la Cooperativa.
7	Oficial crédito	Calificación (análisis y evaluación) de créditos inmobiliarios: Para evaluar los créditos del segmento "inmobiliario" se utilizará la matriz "análisis de créditos inmobiliarios" en donde consta los activos y pasivos del sujeto de crédito representado en un balance general y los ingresos y egresos familiares representados en un flujo de caja.
8	Oficial crédito	Estructurar expediente de crédito: La solicitud de crédito más los documentos básicos de respaldo, incluido la confirmación de datos, verificación en buro de crédito, listas de control, vinculados; constituyen el expediente de crédito, motivo de evaluación y base para la calificación del sujeto de crédito. El oficial de crédito resumirá la operación de crédito en: comentarios del oficial y evaluación financiera, en el cual se detalla el monto, plazo, garantías, tasa y forma de pago (simulación) y la precalificación realizada por la concesionaria. Con el informe técnico sustentado y recomendado por el Oficial de Crédito, será sometido al nivel de aprobación que corresponda. Se deberá generar un check list que contendrá los documentos que contiene el file para presentación y los documentos que deberán ser impresos en el momento de desembolso, estos últimos se deberá generar un chek manual.
9	Oficial crédito	Actualización de datos del socio en el core financiero: todos los socios que se encuentre en el proceso de crédito, el oficial de crédito deberá actualizar los datos en el core financiero, correspondiente las siguientes variables: lugar del domicilio, números telefónicos de contacto, lugar de trabajo, ingresos (rol y otros ingresos), activos y pasivos.
10	Oficial crédito	Generación de solicitud en el core financiero: el oficial de crédito ingresará la solicitud en el core financiero para que sea evaluada por el nivel de aprobación que corresponda.
11	Nivel aprobación	Nivel de aprobación: Una vez que el Oficial de Crédito ha realizado el análisis y recomendación del crédito, el trámite se direccionará al nivel de aprobación correspondiente, estos niveles con sus respectivos montos de aprobación, se encontrarán registrados en el sistema de acuerdo a la "matriz de nivel de aprobación". Las resoluciones de aprobación, negación u observaciones de una solicitud de crédito deberán constar por escrito en el Acta De Resoluciones por Nivel de Aprobación con sus respectivas rúbricas de todos los integrantes, según corresponda, si un integrante está en desacuerdo con la aprobación de un crédito, deberá verificar, en el acta de aprobación, que se ha registrado su expreso desacuerdo. Un nivel administrativo superior podrá solicitar las explicaciones necesarias sobre un crédito que ha sido negado. En el Acta De Aprobación, se registrará la firma correspondiente de quien ha participado en el proceso de crédito, junto a cada nombre se debe registrar la fecha, firma de responsabilidad y sello correspondiente. Las personas que integran los niveles de aprobación se reunirán las veces que sean necesarias a fin de conocer y resolver aquellos créditos que se encuentren pendientes y que a criterio del Jefe de Negocios y/o Oficial de Crédito deben ser aprobados.
12	Asesor Legal	Legalización - constitución de la hipoteca: Una vez aprobada la solicitud de crédito, se procederá con la elaboración de la minuta a cargo del Asesor Legal de la Institución, elaborada la minuta se envía conjuntamente con documentos habilitantes a la notaría para la elaboración de la escritura de hipoteca. La garantía hipotecaria se constituirá como hipoteca abierta. Se

Elaborado por	BECC	Fecha	16-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	16-08-2023



COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA
EXAMEN ESPECIAL
Evaluación del procedimiento de otorgamiento de
créditos
Del 01 de enero al 31 diciembre 2022

MCC 14/15

			<p>procederá a inscribir en el Registro de la Propiedad de la Jurisdicción correspondiente del bien inmueble hipotecado a cargo del asesor legal de la institución. Todos los gastos de otorgamiento de escritura pública, los de registro, inscripción, honorarios de abogado, impuestos, derechos; serán cubiertos por el socio y por lo tanto la Cooperativa podrá cargarlo a la cuenta del socio.</p>
13	Oficial crédito	de	<p>Desembolso: Una vez inscrita la propiedad se procederá a desembolsar la operación de crédito, el desembolso será responsabilidad del oficial de crédito y se generará los siguientes documentos habilitantes:</p> <p>Aceptación seguro desgravamen: todas las operaciones de microcrédito, deberán respaldarse con la autorización expresa del socio para el descuento del porcentaje establecido del seguro de desgravamen.</p> <p>Aceptación descuentos autorizados por la SEPS y JRPM: en todas las operaciones de microcrédito se imprimirá un documento en donde se establece los porcentajes de descuento del monto del crédito, valor que será destinado a los rubros autorizados por la JRPM.</p> <p>Licitud de fondos: Todas las operaciones de crédito de microcrédito, que superen el monto establecido por el área de cumplimiento deberán generar un documento "licitud de fondos" en el que se deberá registrar la información de origen y destino del crédito y firmado por el socio.</p> <p>Tabla de pagos: Se deberá imprimir dos tablas de amortización, un ejemplar de estos dos documentos será entregado al socio como constancia de conocer y aceptar las condiciones del crédito otorgado. El otro ejemplar de los documentos debidamente firmados por el socio y por el oficial de crédito, formarán parte del expediente de crédito.</p> <p>Pagaré: El Oficial de Crédito verificará los datos que contiene el Pagaré sean los correctos en cuanto a monto, plazo y datos del socio; posterior se solicitará las firmas de titular, codeudor y garante (según lo que corresponda por tipo de crédito); el Oficial de Crédito validará las firmas registradas por el socio / garantes y cónyuge con el original de la cédula de ciudadanía. Si las firmas son inconformes, generará nuevos documentos y solicitará al socio / garantes nuevamente registrar las firmas. Además, debe validar que los nombres números de cédulas registrado sean los correctos.</p> <p>Los Pagarés que estén sustentados por un poder general o especial deberán contener cláusulas especiales que autoricen a su mandatario a contraer obligaciones, suscribir pagarés y así como constituir gravámenes sobre los bienes de su propiedad. En ambos casos los poderes deberán ser revisados y autorizados por el Departamento Legal. Sin embargo, el Pagaré deberá estar firmado por el representante que recibe el dinero.</p> <p>No se podrán imprimir Pagarés en blanco, de incumplir, el Oficial de Crédito será sometido a sanciones inmediatas.</p> <p>Diariamente los originales de los Pagarés deberán ser enviados a la Jefatura de Negocios, a través del formulario respectivo en el cual constaran firma fecha y hora de la entrega - recepción, la Jefatura de Negocios comprobará que se encuentren todos los pagarés de operaciones desembolsadas diariamente y enviará al custodio con el formulario respectivo. Quien incumpla este procedimiento será sancionado de forma inmediata por el nivel jerárquico que corresponda.</p> <p>En el caso de adquisición de vivienda o terreno el valor de crédito será acreditado en su totalidad en una cuenta bancaria la misma que deberá ser registrada en el documento: "promesa de compra - venta"; en el caso de mejoramiento de vivienda se acreditará en su totalidad a la cuenta del socio, mismo que será bloqueado temporalmente en base al cronograma de desembolso que se firmará en el momento del despacho del crédito; en este caso el socio deberá presentar documentación soporte de destino del crédito para realizar los subsiguientes retiros de dinero.</p>
14	Oficial crédito	de	<p>Seguimiento de créditos Inmobiliario: En los casos del destino: mejoramiento de vivienda, el seguimiento estará a cargo del Oficial de Crédito o quien destine la Jefatura de Negocios y, en concordancia al cronograma de obras y/o desembolso, al junto al FILE de créditos, el Oficial de Crédito debe</p>

Elaborado por	BECC	Fecha	16-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	16-08-2023

	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Evaluación del procedimiento de otorgamiento de créditos Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	MCC 15/15
---	--	------------------

		realizar inspecciones in situ a la obra en construcción. Se deberá verificar las facturas de los rubros que invirtió en la vivienda. En los casos de adquisición de vivienda o terreno, deberá verificarse la adquisición, en base a la "matriz de seguimiento: créditos inmobiliarios".
15	Jefatura de Negocios	de Revisión de documentos
16	Oficial crédito	de Archivo del file

6.6. Del proceso de concesión de créditos vinculados

No.	Responsable	Actividad
1	Socio vinculado	Generación de requerimiento de crédito
2	Jefe de Negocios	de Revisión de cupo para vinculado, en caso de que el solicitante sea el Jefe de Negocios o algún familiar perteneciente a su grupo deberá realizar esta actividad el backup que la Jefatura de Negocios designe.
3	Oficial de crédito	de Una vez que se confirme el cupo, el oficial de crédito solicitará los requisitos en base a lo que establece cada producto.
4	Jefe de Negocios	de Revisión de cumplimiento de requisitos y condiciones por tipo de producto. En caso de que sea el jefe de negocios quien lo solicite o sus familiares, este paso lo deberá realizar el gerente general.
5	Jefe de Negocios	de Generación de documento abalizando el cupo dirigida al gerente general. En caso de que sea el jefe de negocios quien lo solicite o sus familiares, este paso lo deberá realizar el backup de la jefatura de negocios.
6	Gerencia General	de Revisión y envío de lo solicitado por la Jefatura de negocios dirigida al consejo de administración. En caso de que el solicitante sea el Gerente General o sus familiares. Este paso lo deberá realizar el Gerente Subrogante.
7	Consejo de Administración	de Aprobación del file de crédito de socio vinculado y registro de número de acta y firmas en la carpeta del solicitante.
8	Secretaría de consejo de administración	de Entrega de file de crédito con las respectivas firmas al área de crédito para su desembolso.
9	Jefe de Negocios	de Archivo del acta de aprobación
10	Oficial crédito	de Desembolso en base a lo que establece cada tipo de producto

Elaborado por	BECC	Fecha	16-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	16-08-2023

Anexo 16. Cédula analítica de la cartera de crédito

 BRENDA CAÑAR AUDITORES	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Cédula Analítica Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	ACN 1/1
---	--	---------

Fecha	Cartera Vigente	Cartera Reclasificación	Cartera Vencida	Total Cartera	Ind. Morosidad	Núm. Créditos
Enero	54.265.429,00	691.823,00	535.414,00	55.492.666,00	2,21 %	7.442
Febrero	54.881.512,00	695.841,00	508.815,00	56.086.168,00	2,15 %	7.540
Marzo	56.221.395,00	740.515,00	5.516.084,00	57.477.994,00	2,19 %	7.655
Abril	58.342.314,00	877.392,00	526.492,00	59.746.198,00	2,35 %	7.781
Mayo	58.833.703,00	1.127.626,00	304.978,00	60.266.307,00	2,38%	7.824
Junio	58.214.679,00	1.180.380,00	304.169,00	59.699.228,00	2,49 %	7.792
Julio	58.686.639,00	1.200.473,00	302.913,00	60.190.025,00	2,50%	7.854
Agosto	59.881.895,00	1.191.817,00	285.357,00	61.359.069,00	2,41 %	7.922
Septiembre	60.933.059,00	1.147.750,00	286.887,00	62.367.696,00	2,30%	7.953
Octubre	62.254.712,00	1.152.969,00	283.177,00	63.690.858,00	2,25 %	8.009
Noviembre	61.847.833,00	1.201.724,00	290.735,00	63.340.292,00	2,36%	7.982
Diciembre	62.075.546,00	1.047.287,00	295.189,00	63.418.022,00	2,12 %	7.879
Total	171.702.037,79 Σ	171.702.037,79 Σ	171.702.037,79 Σ	171.702.037,79 Σ		

√= Verificado por auditoría

Σ=Sumatoria

Elaborado por	BECC	Fecha	23-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	23-08-2023

Anexo 16. Cédula sumaria de la cartera de crédito

 BRENDA CAÑAR AUDITORES	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Cédula Sumaria Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	CSC 1/1
---	--	----------------

Cód.	Cuenta	Saldo al 31-12-2022	Asientos de ajuste y reclasificación		Saldo según auditoría
			Debe	Haber	
1402	Cartera de crédito de consumo por vencer	57.997.140,58			57.997.140,58
1403	Cartera de crédito inmobiliario por vencer	8.268.321,76			8.268.321,76
1404	Cartera de microcrédito por vencer	109.184.129,94			109.184.129,94
1412	Cartera de microcrédito refinanciada por vencer	5.908,10			5.908,10
1420	Cartera de microcrédito reestructurada por vencer	35.751,15			35.751,15
1426	Cartera de crédito de consumo que no devenga intereses	616.604,43			616.604,43
1427	Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	59.941,09			59.941,09
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	2.852.750,87			2.852.750,87
1434	Cartera de crédito de consumo refinanciada que no devenga intereses	794,57			794,57
1450	Cartera de crédito de consumo vencida	289.154,82			289.154,82
1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida	7.642,02			7.642,02
1452	Cartera de microcrédito vencida	1.186.012,57			1.186.012,57
1458	Cartera de crédito de consumo refinanciada vencida	351,08			351,08
1460	Cartera de microcrédito refinanciada vencida	577,79			577,79
1468	Cartera de microcrédito reestructurada vencida	4,00			4,00
1499	Provisiones para créditos incobrables	(8.803.046,98)			(8.803.046,98)
	TOTAL	171.702.037,79 Σ			171.702.037,79 Σ

√= Verificado por auditoría

Σ=Sumatoria

Análisis:

Durante el minucioso análisis de la cartera crediticia, no se identificaron discrepancias significativas. Los valores registrados en los estados financieros presentan una razonabilidad. En cuanto a las cuentas con los mayores valores en la lista, siendo la Cartera de microcrédito por vencer la cuenta con el saldo más significativo, seguida de la Cartera de crédito de consumo por vencer.

Elaborado por	BECC	Fecha	23-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	23-08-2023

Anexo 17. Cartera de crédito de consumo por vencer

	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Cédula Analítica Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	CAC 1/2
---	--	----------------

Cartera de crédito de consumo por vencer

Cód.	Díaz de Plazo	Monto
140205	De 1 a 30 días	1.603.528,79√
140210	De 31 a 90 días	3.127.317,09√
140215	De 91 a 180 días	4.436.461,56√
140220	De 181 a 360 días	8.146.764,11√
140225	De más de 360 días	40.683.069,03√
	Total	57.997.140,58 Σ

√= Verificado por auditoría

Σ=Sumatoria

Análisis:

La cuenta con el monto más alto es la de Más de 360 días, lo cual, representa una categoría de la cartera de crédito que ha superado los 360 días sin pagar y puede indicar una situación de morosidad prolongada. Es importante monitorear y gestionar adecuadamente esta categoría para minimizar las posibles pérdidas crediticias.

Elaborado por	BECC	Fecha	23-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	23-08-2023

Anexo 18. Cartera de microcrédito por vencer

 BRENDA CAÑAR AUDITORES	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Cédula Analítica Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	CAC 2/2
---	--	----------------

Cartera de microcrédito por vencer

Cód.	Díaz de Plazo	Monto
140405	De 1 a 30 días	3.415.571,26√
140410	De 31 a 90 días	6.253.193,12√
140415	De 91 a 180 días	8.337.938,72√
140420	De 181 a 360 días	15.292.000,84√
140425	De más de 360 días	75.885.426,00√
	Total	109.184.129,94 Σ

√= Verificado por auditoría

Σ=Sumatoria

Análisis:

La cuenta con el monto más alto es la de más de 360 días representa una categoría de la cartera de microcrédito que ha superado los 360 días sin pagar y puede indicar una situación de morosidad prolongada. Es importante monitorear y gestionar adecuadamente esta categoría para minimizar las posibles pérdidas crediticias.

Elaborado por	BECC	Fecha	23-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	23-08-2023

Anexo 19. Cartera

 BRENDA CAÑAR AUDITORES	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Cédula Sumaria Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	ACN 1/1
---	--	----------------

Cód.	Cuenta	2021	2022	V. Absoluta	V. Relativa
1402	Cartera de crédito de consumo por vencer	45.765.481,13	57.997.140,58	12.231.659,45	79%
1403	Cartera de crédito inmobiliario por vencer	6.284.181,18	8.268.321,76	1.984.140,58	76%
1404	Cartera de microcrédito por vencer	93.629.160,04	109.184.129,94	15.554.969,90	86%
1412	Cartera de microcrédito refinanciada por vencer	13.543,35	5.908,10	-7.635,25	229%
1420	Cartera de microcrédito reestructurada por vencer	49.128,09	35.751,15	-13.376,94	137%
1426	Cartera de crédito de consumo que no devenga intereses	343.672,63	616.604,43	272.931,80	56%
1427	Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	28.368,70	59.941,09	31.572,39	47%
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	1.855.280,65	2.852.750,87	997.470,22	65%
1434	Cartera de crédito de consumo refinanciada que no devenga intereses	0,00	794,57	794,57	0%
1450	Cartera de crédito de consumo vencida	374.102,41	289.154,82	-84.947,59	129%
1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida	45.383,29	7.642,02	-37.741,27	594%
1452	Cartera de microcrédito vencida	1.761.674,05	1.186.012,57	-37741,27	594%
1458	Cartera de crédito de consumo refinanciada vencida	0,00	351,08	351,08	0%
1460	Cartera de microcrédito refinanciada vencida	289,25	577,79	-37741,27	594%
1468	Cartera de microcrédito reestructurada vencida	908,80	4,00	-904,80	22720%
1499	Provisiones para créditos incobrables	68.300.293,13)	(8.803.046,98)	-37741,27	594%
	TOTAL	143.859.599,47 Σ	171.702.037,79 Σ	27.842.438,32	84%

Σ=Sumatoria

Análisis:

En el análisis financiero, se destaca un notable aumento en la cartera de crédito de consumo por vencer, con un incremento de \$12,231,659.45 (equivalente al 79%) en 2022 respecto a 2021, así como un crecimiento similar en la cartera de crédito inmobiliario por vencer, que aumentó en \$1,984,140.58 (76%). Además, la cartera de microcrédito por vencer también experimentó un significativo incremento de \$15,554,969.90 (86%).

Elaborado por	BECC	Fecha	23-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	24-08-2023

Anexo 20. Cartera de Crédito Vencida

 BRENDA CAÑAR AUDITORES	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Cédula Analítica Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	AI 3/3
---	--	---------------

Cartera de Crédito Vencida

Cartera de crédito de consumo vencida	Monto	%
De 1 a 30 días	0,00	0,00%
De 31 a 90 días	27.628,32	9,55%
De 91 a 180 días	65.015,37	22,48%
De 181 a 270 días	46.317,61	16,02%
De más de 270 días	150.193,52	51,94%
De 1 a 30 días	0,00	0,00%
Total	289.154,82	100,00%

Análisis:

La mayoría de los préstamos vencidos, el 51.94%, se encuentran en esta categoría. Esto indica una morosidad prolongada y puede requerir acciones más de recuperación, como la refinanciación.

Cartera de microcrédito de vencida	Monto	%
De 1 a 30 días	1,00	0,00%
De 31 a 90 días	108.401,23	9,14%
De 91 a 180 días	285.241,66	24,05%
De 181 a 270 días	373.239,83	31,47%
De más de 270 días	419.128,85	35,34%
De 1 a 30 días	1,00	0,00%
Total	1.186.012,57	100,00%

Análisis:

La mayoría de los préstamos vencidos, el 35.34%, se encuentran en esta categoría. Esto indica una morosidad prolongada y puede requerir acciones de recuperación, como la refinanciación.

Conclusión: Esta información proporciona una visión detallada de la distribución de la cartera vencida en distintos tramos de tiempo, lo cual es útil para evaluar la gestión y riesgos asociados a la cartera de crédito de consumo.

Elaborado por	BECC	Fecha	25-08-2023
Revisado por	EAR	Fecha	25-08-2023

Anexo 21. Hojas de hallazgo

 BRENDA CAÑAR AUDITORES	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Hoja de Hallazgos Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	MH 1/11
---	---	----------------

Título

El código de ética no ha sido actualizado ni socializado

Criterio

Reglamento Interno. Art. 10-13: La cooperativa se compromete a garantizar la adecuada socialización de todos los manuales y reglamentos internos entre sus asociados, promoviendo una comprensión cabal de sus contenidos y objetivos. La socialización de manuales y reglamentos se realizará de manera periódica y efectiva, empleando canales de comunicación apropiados, como asambleas generales, reuniones informativas, medios electrónicos o cualquier otro medio considerado eficaz para la difusión. Los manuales y reglamentos serán revisados y actualizados regularmente para reflejar los cambios en la legislación, las mejores prácticas de la industria y las necesidades operativas de la cooperativa.

Causa

La no de actualización del código de ética se debe a la falta de un equipo designado para esta tarea, por la inconciencia sobre la importancia de mantener el código actualizado y la poca capacitación ética periódica.

Efecto

La no actualización y socialización del código de ética puede llevar a la ausencia de claridad sobre las expectativas éticas en la agencia, así como a un mayor riesgo de infracciones éticas. Esto podría dañar la reputación de la cooperativa y generar desconfianza entre sus socios y clientes.

Recomendaciones

Se recomienda al gerente designar un equipo encargado de revisar y actualizar el código de ética de la agencia, organiza reuniones regulares con tu equipo de liderazgo para discutir los cambios y actualizaciones en el código de ética y proporcionar capacitación ética periódica para todo el personal, incluido el gerente y el equipo de liderazgo.

Se recomienda al consejo de administración supervisar el cumplimiento del código de ética en tu equipo y toma medidas proactivas para abordar cualquier infracción ética y mantener una comunicación constante con el gerente y otros líderes para asegurarte de que el código de ética se aplique de manera coherente y se promueva en toda la agencia.

Elaborado por	BECC	Fecha	04-09-2023
Revisado por	EAR	Fecha	06-09-2023

 <p>BRENDA CAÑAR AUDITORES</p>	<p>COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Hoja de Hallazgos Del 01 de enero al 31 diciembre 2022</p>	<p>MH 2/11</p>
---	--	-----------------------

Título

El manual para el área de créditos no es socializado a personal de nuevo ingreso

Criterio

Reglamento Interno. Art. 10: La cooperativa se compromete a garantizar la adecuada socialización de todos los manuales y reglamentos internos entre sus asociados, promoviendo una comprensión cabal de sus contenidos y objetivos.

Causa

La falta de socialización del manual se debe a la falta de un responsable designado para esta tarea o la ausencia de procesos formales para la incorporación y formación de nuevos empleados en el contenido del manual.

Efecto

La falta de socialización del manual a los nuevos empleados puede resultar en la falta de comprensión de las políticas y procedimientos clave relacionados con el área de créditos. Esto podría llevar a errores en la operación y a un mayor riesgo de incumplimiento de las políticas de crédito de la cooperativa.

Recomendaciones

Se recomienda al gerente designar a un empleado de confianza o a al jefe de créditos para que sea el encargado de orientar a los nuevos empleados en el contenido del manual y responder a sus preguntas.

Se recomienda al consejo de administración organizar sesiones de capacitación específicas para el personal de nuevo ingreso en las que se revisen los aspectos clave del manual, e implementar una prueba o evaluación al final del proceso de socialización para asegurarte de que los nuevos empleados hayan comprendido adecuadamente el contenido del manual.

Elaborado por	BECC	Fecha	04-09-2023
Revisado por	EAR	Fecha	06-09-2023

	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Hoja de Hallazgos Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	MH 3/11
---	---	----------------

Título

El personal no ejecuta los procesos basándose en los lineamientos establecidos en el manual de créditos establecido en la institución.

Criterio

Manual de crédito. Capítulo VI. Procedimiento de concesión de créditos: El procedimiento de concesión de créditos es una serie de pasos y normativas que una institución financiera, como una cooperativa de ahorro y crédito, sigue para evaluar, aprobar y administrar las solicitudes de crédito de sus clientes. Este proceso es esencial para garantizar que los créditos se otorguen de manera responsable y acorde con los criterios establecidos por la institución financiera y las regulaciones aplicables. Involucra la presentación de solicitudes por parte de los clientes, análisis de riesgo crediticio, evaluación de la capacidad de pago, revisión de garantías y, finalmente, la toma de decisiones para la aprobación y desembolso del crédito. La transparencia, eficiencia y consistencia en la aplicación de este procedimiento son fundamentales para mantener una cartera de créditos saludable y satisfacer las necesidades financieras de los solicitantes de crédito.

Causa

Esta situación puede deberse a la falta de conciencia sobre la importancia de seguir los procedimientos documentados, la falta de acceso adecuado a los documentos de regulación y control, o la falta de supervisión y seguimiento efectivo por parte de los superiores.

Efecto

La ejecución empírica de procesos puede dar lugar a la falta de consistencia, ineficiencia operativa, riesgos de cumplimiento y errores en la operación. Esto puede afectar negativamente la calidad de los servicios y la gestión de riesgos en la cooperativa.

Recomendaciones

Se recomienda al consejo de administración supervisar de cerca las actividades de tu equipo y realiza revisiones periódicas para asegurarte de que estén siguiendo los lineamientos establecidos y asegurarse de que el personal tenga fácil acceso a los documentos de regulación y control relevantes y promueve la consulta regular de estos recursos.

Elaborado por	BECC	Fecha	04-09-2023
Revisado por	EAR	Fecha	06-09-2023

	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Hoja de Hallazgos Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	MH 4/11
---	---	----------------

Título

La entidad no evalúa los controles del departamento de créditos

Criterio

Manual de crédito. Capítulo V. De los controles: La evaluación de la capacidad de pago implica analizar la situación financiera del solicitante para asegurar su capacidad de cumplir con los pagos del crédito, considerando historial crediticio, ingresos, gastos y otros compromisos financieros. Simultáneamente, el análisis de riesgo crediticio evalúa la probabilidad de incumplimiento al examinar solvencia, historial crediticio y factores relevantes. Es esencial establecer políticas de crédito coherentes para garantizar transparencia y uniformidad en las decisiones. Asimismo, se deben revisar garantías y establecer límites de crédito basados en el perfil crediticio y capacidad de pago del solicitante. Un proceso de aprobación jerarquizado, registro detallado de solicitudes, auditorías internas y capacitación continua son pilares clave, junto con la evaluación periódica del desempeño del portafolio de créditos para mejoras.

Causa

La falta de evaluación de los controles puede deberse a la falta de procesos establecidos para llevar a cabo esta actividad, la falta de recursos asignados o la falta de conciencia sobre la importancia de evaluar regularmente los controles.

Efecto

La ausencia de evaluación de los controles en el departamento de créditos puede dar lugar a deficiencias en la gestión de riesgos y la eficiencia operativa. Además, puede comprometer la integridad y confiabilidad de las operaciones crediticias, lo que podría afectar negativamente la salud financiera de la cooperativa y la confianza de sus socios y clientes.

Recomendaciones

Se recomienda al consejo de administración implementar un proceso regular de evaluación y revisión de los controles en el departamento de créditos. Esta medida no solo fortalecerá la gestión de riesgos y la eficiencia operativa, sino que también ayudará a garantizar la integridad y confiabilidad de las operaciones crediticias, lo que es fundamental para mantener la salud financiera de la cooperativa y la confianza de sus socios y clientes.

Elaborado por	BECC	Fecha	04-09-2023
Revisado por	EAR	Fecha	06-09-2023

	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Hoja de Hallazgos Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	MH 5/11
---	---	----------------

Título

Se verifica únicamente la información relacionada con el nivel de ingresos y deudas del cliente.

Criterio

Manual de crédito. Capítulo VI. Procedimiento de concesión de créditos: La cooperativa de ahorro y crédito establece que, durante el proceso de evaluación crediticia, se verificará de manera exhaustiva la información concerniente a los ingresos y deudas del cliente. Esta verificación comprenderá la validación rigurosa y precisa de la fuente, cantidad y estabilidad de los ingresos declarados por el cliente, así como la correcta identificación y cuantificación de sus obligaciones financieras existentes. Se deben emplear métodos confiables y documentados para garantizar la autenticidad y veracidad de esta información, contribuyendo a una evaluación precisa de la capacidad de pago del solicitante y al manejo adecuado del riesgo crediticio. Los resultados de esta verificación serán considerados de manera integral en la toma de decisiones crediticias y deben estar debidamente registrados en el expediente del cliente. Además, se fomenta la capacitación continua del personal involucrado en este proceso para asegurar su competencia en la ejecución de esta norma.

Causa

La falta de evaluación de los controles puede deberse a la falta de procesos establecidos para llevar a cabo esta actividad, la falta de recursos asignados o la falta de conciencia sobre la importancia de evaluar regularmente los controles.

Efecto

La ausencia de evaluación de los controles en el departamento de créditos puede dar lugar a deficiencias en la gestión de riesgos y la eficiencia operativa, además, puede comprometer la integridad y confiabilidad de las operaciones crediticias, lo que podría afectar negativamente la salud financiera de la cooperativa y la confianza de sus socios y clientes.

Recomendaciones

Se recomienda al consejo de administración ampliar la gama de verificaciones más allá de los ingresos y las deudas de los clientes. Incorporar un enfoque más completo de análisis de riesgos, que incluya aspectos como historial crediticio, capacidad de pago, comportamiento financiero y otros factores relevantes, permitirá una toma de decisiones más precisa y prudente en el otorgamiento de créditos. Esto no solo reducirá los riesgos de impago, sino que también mejorará la calidad de la cartera crediticia

Elaborado por	BECC	Fecha	04-09-2023
Revisado por	EAR	Fecha	06-09-2023

	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Hoja de Hallazgos Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	MH 6/11
---	---	----------------

Título

Se recibe únicamente la documentación solicitada de acuerdo al monto y tipo del crédito.

Criterio

Manual de crédito. Capítulo VI. Procedimiento de concesión de créditos: La cooperativa de ahorro y crédito establece que, en el proceso de recepción de documentación para la solicitud de créditos, se deberá recibir únicamente la documentación solicitada de acuerdo al monto y tipo de crédito requerido por el cliente. Es responsabilidad del personal encargado especificar de manera clara y detallada los documentos necesarios para cada tipo y monto de crédito, asegurando que el solicitante proporcione la información pertinente y suficiente para la correcta evaluación crediticia. Cada categoría de crédito deberá contar con una lista actualizada y autorizada de los documentos requeridos, y esta lista debe ser comunicada al cliente en el momento de la solicitud. La documentación recibida deberá ser revisada meticulosamente para garantizar su completitud y autenticidad. Esta norma tiene como objetivo optimizar el proceso de solicitud, agilizar la evaluación y reducir la carga administrativa, garantizando al mismo tiempo la obtención de la información necesaria para la toma de decisiones crediticias fundamentadas.

Causa

Esta práctica puede deberse a la intención de adaptar los requisitos de documentación a las necesidades específicas de cada préstamo y cliente.

Efecto

Aunque esta práctica puede proporcionar flexibilidad, también puede generar complejidades en el proceso de solicitud de crédito, retrasos en la aprobación y desafíos en el seguimiento y control de la documentación. Esto podría afectar la eficiencia operativa y la integridad de la operación crediticia.

Recomendaciones

Se recomienda al Consejo de Administración y al Gerente General ajustar los requisitos de documentación según el monto y el tipo de crédito, la implementación de un conjunto básico de documentos necesarios para todos los préstamos puede agilizar el proceso y mejorar la eficiencia, esto no solo facilitaría la experiencia del cliente, sino que también permitiría un mejor seguimiento y control interno, reduciendo el riesgo de omisiones documentales que puedan afectar la integridad de la operación crediticia

Elaborado por	BECC	Fecha	04-09-2023
Revisado por	EAR	Fecha	06-09-2023

	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Hoja de Hallazgos Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	MH 7/11
---	---	----------------

Título

La información interna y externa llega a niveles superiores al finalizar el mes en el informe mensual.

Criterio

Manual de crédito. Capítulo VI. Procedimiento de concesión de créditos: La cooperativa de ahorro y crédito establece que al finalizar cada mes se deberá presentar un informe mensual que contenga un análisis detallado de la información interna y externa relevante para la institución. Este informe proporcionará una visión integral del desempeño, riesgos y oportunidades presentes en la cooperativa. La información interna incluirá datos financieros, operacionales y de gestión crítica, mientras que la información externa abarcará tendencias del mercado, regulaciones relevantes y otros factores económicos y sociales que puedan influir en la cooperativa. El informe será elaborado por el departamento responsable, revisado por instancias designadas y presentado a niveles superiores de dirección dentro de los primeros cinco días hábiles del mes siguiente. La puntualidad, precisión y calidad de este informe son fundamentales para la toma de decisiones informadas y estratégicas. Además, se fomenta la mejora continua en la presentación y contenido del informe para garantizar su utilidad y relevancia en la toma de decisiones institucionales.

Causa

Esta demora en la entrega de informes puede deberse a procesos de recopilación y elaboración de informes que requieren tiempo o a la falta de una cultura de reporte más frecuente.

Efecto

El retraso en la entrega de información puede limitar la capacidad de toma de decisiones efectivas, ya que la alta dirección no dispone de datos actualizados de manera oportuna. Esto puede dificultar la adaptación a situaciones cambiantes y la implementación de una gestión eficaz en tiempo real.

Recomendaciones

Se recomienda al consejo de administración implementar un sistema de reporte de información más ágil y oportuno y verificar que el proceso de reporte sea más frecuente, incluso en intervalos semanales o quincenales, permitirá una supervisión más continua y proactiva, lo que es fundamental para adaptarse a situaciones cambiantes y mantener una gestión eficaz.

Elaborado por	BECC	Fecha	04-09-2023
Revisado por	EAR	Fecha	06-09-2023

	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Hoja de Hallazgos Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	MH 8/11
---	---	----------------

Título

No se implementan controles sobre los créditos otorgados para garantizar su conformidad

Criterio

Manual de crédito. Capítulo V. De los controles: La cooperativa de ahorro y crédito establece la obligación de implementar un sistema de monitoreo continuo para verificar la efectiva aplicación de acciones correctivas en todas las áreas y procesos de la organización, este sistema garantizará que las correcciones tomadas ante situaciones identificadas, ya sean problemas operativos, incumplimientos o no conformidades, sean efectivas y sostenibles en el tiempo.

Los responsables de cada área o proceso deben asegurar la aplicación oportuna de las acciones correctivas acordadas, y estos procesos serán objeto de seguimiento y revisión periódica. Cada acción correctiva deberá contar con una fecha de implementación y responsables designados, la supervisión de la aplicación de las acciones correctivas se llevará a cabo de manera regular y documentada. Además, se establece que en el informe mensual se incluirá una sección dedicada al seguimiento de las acciones correctivas, detallando su implementación, avances y posibles ajustes requeridos.

Causa

La organización no ha establecido procedimientos formales y efectivos para evaluar, monitorear y controlar los créditos otorgados a los solicitantes, debido a la ausencia de procesos de evaluación crediticia estructurados y estandarizados y debidamente socializados.

Efecto

La falta de un proceso estructurado puede producir pérdida de confianza y credibilidad de los clientes en la institución financiera, posible deterioro de la salud financiera de la organización debido a la morosidad y pérdidas económicas, y riesgo de incumplimiento regulatorio y sanciones por parte de autoridades competentes.

Recomendaciones

Se recomienda al consejo de administración establecer proceso de evaluación crediticia detallado y estandarizado que incluya análisis exhaustivos de la solvencia, historial crediticio, ingresos y garantías de los solicitantes, esto permitirá tomar decisiones basadas en datos sólidos y reducir posibles riesgos de incumplimiento, además, implementar revisiones regulares de los créditos otorgados para evaluar su conformidad con las políticas y procedimientos establecidos.

Elaborado por	BECC	Fecha	04-09-2023
Revisado por	EAR	Fecha	06-09-2023

	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Hoja de Hallazgos Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	MH 9/11
---	---	----------------

Título

No se realiza un monitoreo continuo para verificar la aplicación de acciones correctivas

Criterio

Manual de crédito. Capítulo V. De los controles: La cooperativa de ahorro y crédito establece como práctica estándar la implementación de un sistema de monitoreo continuo para verificar la aplicación efectiva de acciones correctivas en todos los niveles y procesos de la organización.

Se establece un proceso de monitoreo periódico que verifica la correcta implementación de acciones correctivas según los planes establecidos, se mantendrá un registro documentado detallado de cada acción correctiva, incluyendo responsables, fechas y avances, permitiendo identificar desviaciones significativas del plan original. Los resultados de este monitoreo serán evaluados en reuniones específicas, determinando la efectividad de las acciones correctivas y la necesidad de ajustes, en donde se fomenta la retroalimentación continua para identificar oportunidades de mejora y aplicar lecciones aprendidas en futuras situaciones.

Causa

La falta de un proceso estructurado de seguimiento podría deberse a la falta de recursos asignados, la falta de conciencia sobre la importancia del seguimiento continuo o la ausencia de procedimientos definidos para llevar a cabo esta actividad.

Efecto

La falta de monitoreo continuo de las acciones correctivas puede llevar a que los problemas persistan o se repitan en el tiempo, esto puede resultar en ineficiencias operativas, pérdida de calidad en los servicios y un mayor riesgo de problemas recurrentes en la cooperativa.

Recomendaciones

Se recomienda al consejo de administración establecer un proceso de monitoreo continuo para supervisar la implementación y efectividad de las acciones correctivas, este seguimiento constante es esencial para garantizar que los problemas identificados se resuelvan de manera efectiva y sostenible que permitan una mejora continua de los procesos y operaciones, lo que contribuirá significativamente a la eficiencia y calidad de los servicios ofrecidos por la cooperativa, así como a la satisfacción de los socios y clientes.

Elaborado por	BECC	Fecha	04-09-2023
Revisado por	EAR	Fecha	06-09-2023

 <p>BRENDA CAÑAR AUDITORES</p>	<p>COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Hoja de Hallazgos Del 01 de enero al 31 diciembre 2022</p>	<p>MH 10/11</p>
---	--	------------------------

Título

No se realiza una verificación de la veracidad de la información proporcionada por el solicitante crediticio.

Criterio

Manual de crédito. Capítulo VI. Procedimiento de concesión de créditos: La cooperativa de ahorro y crédito establece como obligación realizar una rigurosa verificación de la veracidad de la información proporcionada por cada solicitante de crédito. Este proceso se llevará a cabo antes de la aprobación y desembolso de cualquier crédito y tiene como finalidad asegurar que la información brindada por el solicitante sea precisa, completa y veraz. Se verificarán fuentes y documentación fidedigna para respaldar la información suministrada, incluyendo, pero no limitándose a ingresos, historial crediticio, empleo, activos y obligaciones financieras. Los responsables de la evaluación de crédito tendrán la responsabilidad de ejecutar esta verificación de manera exhaustiva y documentada, garantizando la confiabilidad de la información que fundamenta la decisión crediticia. Esta norma tiene como objetivo minimizar riesgos y asegurar que los créditos sean otorgados de manera responsable y acorde con la capacidad real de pago y perfil crediticio del solicitante.

Causa

Falta de conciencia en los asesores crediticios sobre la importancia de la verificación continua o la ausencia de procedimientos definidos para llevar a cabo esta actividad.

Efecto

La falta de verificación continua de la información del solicitante puede resultar en la concesión de créditos a solicitantes no calificados. Esto puede llevar a pérdidas financieras y un mayor riesgo de incumplimientos, lo que afecta la estabilidad financiera de la institución.

Recomendaciones

Se recomienda al consejo de administración implementar un proceso de verificación exhaustiva de la información proporcionada por los solicitantes de crédito, esto implica requerir documentación respaldada, validar datos cruzados, realizar entrevistas directas y evaluar el historial financiero. Además, es crucial capacitar al personal y revisar periódicamente el proceso para garantizar su eficacia y alineación con las normativas; este enfoque permitirá tomar decisiones crediticias más precisas, mitigando el riesgo asociado a información inexacta y promoviendo la confianza en nuestro proceso crediticio.

Elaborado por	BECC	Fecha	04-09-2023
Revisado por	EAR	Fecha	06-09-2023

	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Hoja de Hallazgos Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	MH 11/11
---	---	-----------------

Título

El oficial de crédito no genera un check list que contendrá los documentos que contiene el file para la presentación de documentos.

Criterio

Manual de crédito. Capítulo VI. Procedimiento de concesión de créditos: La cooperativa de ahorro y crédito establece como requisito que cada oficial de crédito deberá generar un check list detallado que contendrá la lista completa de documentos necesarios para la presentación de solicitudes de crédito. Este check list será elaborado de manera precisa y específica, adaptándose a los diferentes tipos y montos de crédito que ofrece la cooperativa. El check list será compartido con el solicitante al inicio del proceso de solicitud y deberá ser completado de forma exhaustiva por el oficial de crédito al recibir los documentos del solicitante.

Causa

Debido a la ausencia de un proceso estructurado para su elaboración, la falta de conciencia sobre su importancia, limitaciones de recursos, insuficiente capacitación y carencia de estándares claros al no haberse socializado el manual.

Efecto

La desorganización y desorden en la preparación de la documentación, retrasos en la evaluación de créditos debido a la búsqueda manual de documentos, errores y omisiones en la documentación presentada, aumentando así el riesgo de incumplimiento regulatorio y crediticio.

Recomendaciones

Se recomienda al oficial de crédito implementar un check list detallado y estandarizado que liste minuciosamente todos los documentos necesarios para una correcta presentación de las solicitudes de crédito, este check list debe ser utilizado de manera obligatoria por los oficiales de crédito en cada solicitud, tras recibir la capacitación adecuada sobre su importancia y aplicación. Asimismo, se debe realizar revisiones periódicas para asegurar su actualización y pertinencia, alentando la retroalimentación para mejoras continuas

Elaborado por	BECC	Fecha	04-09-2023
Revisado por	EAR	Fecha	06-09-2023

Comunicación de resultados

Anexo 22. Convocatoria de lectura del informe

 BRENDA CAÑAR AUDITORES	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Convocatoria de lectura de informe Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	CLI 1/2
---	--	----------------

Pastaza, 4 de octubre de 2023

Dr. Edgar Acuña

Gerente General de la COAC Pequeña Empresa de Pastaza

Dr. Agustín Cuesta

Presidente Consejo de Administración de la COAC Pequeña Empresa de Pastaza

Dra. Daniela Peralta

Presidenta Consejo de Vigilancia de la COAC Pequeña Empresa de Pastaza

Estimados,

Me complace invitarle a la lectura del informe resultante del Examen Especial de Auditoría al departamento de Créditos realizado en la COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA. Durante esta sesión, se presentarán los hallazgos, evaluaciones y recomendaciones derivados del análisis detallado llevado a cabo en cumplimiento de nuestros deberes como auditores.

La presentación estará a cargo de Brenda Cañar, quien lideró este examen especial y ha trabajado arduamente para recopilar y analizar la información pertinente. Durante la lectura del informe, se proporcionará un espacio para preguntas y discusiones para garantizar una comprensión completa y fomentar la participación activa de todos los presentes.

Detalles del Evento:

Fecha: 10 de octubre de 2023

Hora: 10:00 a.m.

Lugar: Instalaciones de la COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA

Agenda:

- Bienvenida
- Presentación de los objetivos y alcance del examen.
- Presentación de hallazgos clave y evaluación de riesgos.
- Discusión de recomendaciones y acciones correctivas propuestas.

Elaborado por	BECC	Fecha	04-10-2023
Revisado por	EAR	Fecha	05-10-2023

 <p>BRENDA CAÑAR AUDITORES</p>	<p>COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Convocatoria de lectura de informe Del 01 de enero al 31 diciembre 2022</p>	<p>CLI 2/2</p>
---	---	-----------------------

- Sesión de preguntas y respuestas.
- Cierre y agradecimientos.

Su participación activa y contribuciones son de suma importancia para evaluar la efectividad de nuestros procesos y procedimientos. Agradecemos de antemano su atención y participación en este evento.

Por favor, confirmen su asistencia antes del [fecha de confirmación] para que podamos hacer los arreglos necesarios.

Sin más particular, nos despedimos cordialmente.

Atentamente,

Auditor Brenda Cañar

Elaborado por	BECC	Fecha	04-10-2023
Revisado por	EAR	Fecha	05-10-2023

Anexo 23. Acta de lectura del informe

 BRENDA CAÑAR AUDITORES	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Acta de lectura del informe Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	ALI 1/2
---	---	----------------

Pastaza, 10 de octubre de 2023

Dr. Edgar Acuña

Gerente General de la COAC Pequeña Empresa de Pastaza

Dr. Agustín Cuesta

Presidente Consejo de Administración de la COAC Pequeña Empresa de Pastaza

Dra. Daniela Peralta

Presidenta Consejo de Vigilancia de la COAC Pequeña Empresa de Pastaza

Estimados,

En Pastaza, a los 10 días del mes de octubre de 2023, siendo las 10:00, se reunieron en Instalaciones de la COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA los miembros del equipo de auditoría y las partes interesadas, con el propósito de llevar a cabo la lectura del informe resultante del Examen Especial de Auditoría al departamento de créditos de la COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA.

Presentes:

1. Brenda Cañar: Auditor Líder
2. Dr. Edgar Acuña: Gerente General de la COAC Pequeña Empresa de Pastaza
3. Dr. Agustín Cuesta: presidente Consejo de Administración de la COAC Pequeña Empresa de Pastaza
4. Dra. Daniela Peralta: presidenta Consejo de Vigilancia de la COAC Pequeña Empresa de Pastaza

La reunión fue presidida por Brenda Cañar, quien agradeció la presencia de todos los participantes y dio la palabra para iniciar la presentación del informe.

El auditor líder presentó los objetivos y alcance del examen especial de auditoría, explicando detalladamente los procedimientos llevados a cabo, las áreas auditadas y las metodologías utilizadas.

Elaborado por	BECC	Fecha	10-10-2023
Revisado por	EAR	Fecha	11-10-2023

 <p>BRENDA CAÑAR AUDITORES</p>	<p>COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Acta de lectura del informe Del 01 de enero al 31 diciembre 2022</p>	<p>ALI 2/2</p>
---	--	-----------------------

Posteriormente, se presentaron los hallazgos clave, evaluaciones de riesgos y áreas de mejora identificadas durante el examen especial. Se discutieron los posibles impactos de estos hallazgos en la organización y se enfatizó la importancia de implementar recomendaciones y acciones correctivas.

Se abrió un espacio para preguntas y comentarios por parte de los presentes, donde se respondieron inquietudes y se proporcionaron aclaraciones adicionales sobre el contenido del informe. Finalmente, se agradeció la participación activa de todos los presentes y se reiteró la importancia de la colaboración continua entre la organización y el equipo de auditoría para abordar los hallazgos y mejorar los procesos internos.

No habiendo más asuntos que tratar, se procedió a dar por concluida la reunión a las 12:00.

Firman:

Auditor Brenda Cañar

Edgar Acuña
Gerente General de la COAC Pequeña Empresa de Pastaza

Dr. Agustín Cuesta
Presidente Consejo de Administración de la COAC Pequeña Empresa de Pastaza

Dra. Daniela Peralta
Presidenta Consejo de Vigilancia de la COAC Pequeña Empresa de Pastaza

Elaborado por	BECC	Fecha	10-10-2023
Revisado por	EAR	Fecha	11-10-2023

Anexo 24. Portada informe de auditoría

 <p>BRENDA CAÑAR AUDITORES</p>	<p>COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Informe de Examen Especial Del 01 de enero al 31 diciembre 2022</p>	<p>IF 1/1</p>
---	--	----------------------

PORTADA DEL INFORME DE EXAMEN ESPECIAL



COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA

INFORME DE EXAMEN ESPECIAL

Del 01 de enero al 31 diciembre 2022

Elaborado por	BECC	Fecha	10-10-2023
Revisado por	EAR	Fecha	16-10-2023

Anexo 25. Sección I del informe de auditoría

 BRENDA CAÑAR AUDITORES	COAC PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA EXAMEN ESPECIAL Informe de Examen Especial Del 01 de enero al 31 diciembre 2022	IF 1/1
---	--	---------------

SECCIÓN I

La firma Brenda Cañar Auditores, en ejercicio de sus facultades, realizó una auditoría de gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Pequeña Empresa de Pastaza" correspondiente al periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022. La acción de control se efectuó de conformidad con el Manual de Créditos y Cobranzas de la cooperativa, analizando como componente la gestión administrativa del Departamento de Créditos. De acuerdo a la naturaleza del examen, los resultados se exponen en comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Motivo del examen

Evaluar la eficiencia, efectividad y cumplimiento de los procesos relacionados con la gestión de créditos dentro de la cooperativa. Para identificar posibles riesgos, vulnerabilidades o áreas de mejora en la cartera de créditos y el cumplimiento de las políticas y regulaciones aplicables.

Objetivos

- Evaluar la efectividad y eficiencia de los procedimientos de otorgamiento de créditos.
- Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos internos, así como las regulaciones para la concesión crediticia.
- Evaluar e identificar los riesgos relacionados con las operaciones crediticias.
- Evaluar los controles aplicados al otorgamiento de créditos.
- Evaluar el proceso de seguimiento y recuperación de la cartera crediticia.

Alcance

El alcance del examen especial al área de créditos comprenderá los siguientes aspectos de evaluación de políticas y procedimientos, análisis de la cartera de crédito y evaluación de riesgos crediticios, cumplimiento regulatorio, control interno y seguimiento y recuperación de crédito.

Elaborado por	BECC	Fecha	10-10-2023
Revisado por	EAR	Fecha	16-10-2023

Anexo 26. Diagrama de Ishikawa

