



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

Examen Especial al Componente Cartera de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de Los Andes Chimborazo Ltda., Período 2020

**Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciatura en
Contabilidad y Auditoría CPA**

Autor:

Pilamunga Caranqui Edison Darío

Tutor:

Mgs. Lorena Alexandra López Naranjo

Riobamba, Ecuador. 2024

DECLARATORIA DE AUDITORÍA

Yo, Edison Darío Pilamunga Caranqui, con cédula de ciudadanía 060526463-9, autor (a) (s) del trabajo de investigación titulado: Examen Especial al Componente Cartera de Crédito en la Cooperativa Sol de los Andes Chimborazo Ltda. Matriz Riobamba, Periodo 2020, 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, 31 de mayo del 2024




Edison Darío Pilamunga Caranqui

C.I: 060526463-9

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Alexandra Lorena López Naranjo catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: EXAMEN ESPECIAL AL COMPONENTE CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SOL DE LOS ANDES CHIMBORAZO LTDA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERÍODO 2020, bajo la autoría de Edison Darío Pilamunga Caranqui; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 20 días del mes mayo de 2024



Mgs. Lorena López Naranjo

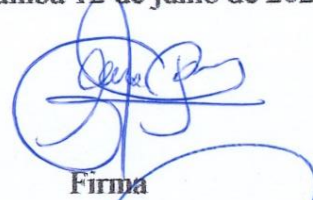
TUTOR (A)

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DE TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Tutor y Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación Examen Especial al Componente Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda. Periodo 2020, presentado por Edison Darío Pilamunga Caranqui, con cédula de identidad número 060526463-9, certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha asesorado durante el desarrollo, revisado y evaluado el trabajo de investigación escrito y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 12 de junio de 2024.

Mgs./ PhD. Gema Paula
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE
GRADO



Firma

Mgs./ PhD. Jhonny Coronel
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE
GRADO



Firma

Mgs./ PhD. Victor Vásquez
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE
GRADO



Firma

Mgs./ PhD. Lorena López
TUTOR



Firma

CERTIFICADO ANTIPLAGIO



Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO



CERTIFICACIÓN

Que, **PILAMUNGA CARANQUI EDISON DARIO** con CC: 0605264639, estudiante de la Carrera **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "EXAMEN ESPECIAL AL COMPONENTE CARTERA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SOL DE LOS ANDES CHIMBORAZO LTDA. PERIODO 2020", cumple con el 6%, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **TURNITIN**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente, autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 05 de Junio de 2024

Mgs. Lorena Alexandra López Naranjo
TUTOR (A)

DEDICATORIA

El siguiente proyecto se lo dedico primero a Dios y mi madre que desde el cielo me han cuidado y me han guiado por un buen camino y darme las fuerzas para seguir luchando día a día, así alcanzando mis sueños, metas y objetivos que tanto quise llegar.

A mis padres Luis Enrique Pilamunga Caranqui y Gerónima Caranqui Pintag, que han sido un gran ejemplo durante el trayecto de mi vida estudiantil, por cuidarme desde pequeño, por educarme siempre con humildad y sencillez y por todo el sacrificio que dio por mí para convertirme en lo que soy ahora. Ha sido el orgullo de ser su hijo, es el mejor papá y mamá que Dios me pudo enviar.

De igual manera a mi hermana Sonia por estar siempre conmigo, apoyando por verme feliz, brindando su conocimiento, consejos y guiar mi camino profesional, por estar siempre conmigo en las buenas y malos momentos.

A mis tíos(as), primos(as) y amigas, por estar siempre conmigo, apoyándome en todo el momento y por todos los consejos que me han brindado por mi propio bienestar, son los mejores familiares que he tenido en mi vida.

Edison Darío Pilamunga Caranqui

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento muy especial a la Universidad Nacional de Chimborazo, después de años de sacrificio y esfuerzo llego el día donde miraría los pasillos de la enseñanza y sabiduría, gracias por ser mi alma mater y a todos los docentes que forman parte de la prestigiosa Carrera de Contabilidad y Auditoría, que en su momento compartieron sus conocimientos a lo largo de la culminación profesional, en especial a la Mgs. Lorena Alexandra López Naranjo tutora del proyecto de investigación quien me ha guiado con paciencia, dedicación y rectitud como docente.

De igual manera a la COAC Sol de los Andes Chimborazo Ltda., por abrirme las puertas y ayudarme a realizar el trabajo investigativo y compartieron sus conocimientos.

Edison Darío Pilamunga Caranqui

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUDITORÍA	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR.....	
DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DE TRIBUNAL	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO.....	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO.....	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
CAPÍTULO I.....	15
1. INTRODUCCIÓN.....	15
1.1 Planteamiento del Problema.....	16
1.2 Formulación del Problema	18
1.3 Justificación	18
1.4 Objetivos	19
1.4.1 General	19
1.4.2 Específicos.....	19
CAPÍTULO II.....	20
2. MARCO TEÓRICO	20
2.1 Estado del Arte	20
2.1.1 Antecedentes Investigativos	20
2.2 Contextualización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de Los Andes	23
2.2.1 Misión y visión de la COAC Sol de Los Andes	24
2.2.2 Principios de la COAC Sol de Los Andes.....	24
2.2.3 Valores de la COAC Sol de Los Andes	25
2.2.4 Estructura organizativa.....	26
2.2.5 Ubicación geográfica de la COAC Sol de Los Andes	26
2.3 Conceptualización del Examen Especial.....	27
2.3.1 Auditoría.....	27
2.3.2 Auditoría financiera	28
2.3.3 Tipos de auditoria	29
2.4 Fundamento del Examen Especial.....	30
2.4.1 Tipos de examen especial.....	31

2.4.2	Fases del examen especial	31
2.4.3	Importancia de la conceptualización del examen especial.....	32
2.4.4	Objetivos y propósitos del examen especial.....	33
2.4.5	Tipos de pruebas en un examen especial	33
2.4.6	Programas de auditoría.....	34
2.4.7	Papeles de trabajo	35
2.4.8	Cédula sumaria	35
2.4.9	Cédula analítica	36
2.4.10	Hoja de hallazgos.....	36
2.4.11	Informe de auditoría.....	36
2.5	Conceptualización de la variable dependiente: Cartera de crédito	37
2.5.1	Crédito.....	37
2.5.2	Cartera de crédito.....	37
2.5.3	Importancia de la gestión adecuada de la cartera de crédito	38
2.6	Bases legales.....	39
	Normas Internacionales de Auditoría Financiera.....	40
	CAPÍTULO III.....	41
3.	METODOLOGIA	41
3.1	Método de la investigación.....	41
3.1.1	Deductivo	41
3.1.2	Inductivo.....	41
3.2	Tipo de investigación	41
3.2.1	Investigación de campo.....	41
3.2.2	Investigación Documental.....	42
3.3	Diseño de la investigación.....	42
3.3.1	Descriptiva.....	42
3.3.2	No experimental.....	42
3.4	Enfoque de la investigación.....	43
3.4.1	Enfoque cualitativo	43
3.4.2	Enfoque cuantitativo	43
3.5	Población y Muestra.....	44
3.5.1	Población	44
3.5.2	Muestra.....	45
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
3.6.1	Técnicas de recolección de datos.....	45

3.6.2	Instrumentos de recolección de información.....	46
3.7	Técnicas de procesamiento e interpretación de los datos.....	47
4.	CAPÍTULO IV.....	48
	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	48
4.1	FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR.....	49
	Contrato de Trabajo N°001.....	50
	Asunto: Notificación Inicio de Auditoria.....	52
	Memorándum de Planificación Preliminar.....	53
	Informe Preliminar.....	56
	Memorándum de Planificación Específica.....	59
	Cuestionario de Control Interno.....	60
	Determinar el nivel de confianza y de riesgo.....	62
4.2	FASE II: EJECUCIÓN.....	64
	Cédula Sumaria.....	65
	Cedula analítica.....	66
	Cédula subanalítica del componente cartera de crédito de consumo prioritario.....	67
	Análisis Horizontal.....	72
	Índice de Morosidad.....	74
	Hoja de hallazgos.....	76
	Análisis del cumplimiento de las disposiciones legales.....	80
4.3	FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.....	82
	Notificación sobre el borrador del informe.....	83
	Informe del Examen Especial.....	84
5.	CAPÍTULO V. CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES.....	89
5.1	CONCLUSIONES.....	89
5.2	RECOMENDACIONES.....	90
6.	BIBLIOGRAFÍA.....	91
7.	ANEXOS.....	95
	Anexo 1 Entrevista.....	95
	Anexo 2. Encuesta.....	98
	Anexo 3. Estados Financieros.....	105
	Anexo 4. Hoja de ruta.....	107
	Anexo 5. Notificación a los socios.....	108

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Análisis Horizontal de la Cartera de Crédito Periodo 2019 – 2020	17
Tabla 2	Clasificación de las COAC en Ecuador	22
Tabla 3	Tipos de auditoría	29
Tabla 4	Detalle de la población: personal de la COAC Sol de Los Andes	44
Tabla 5	Detalle de la población: recopilación de documentos	45
Tabla 6	Actividades a desarrollar en fase de planificación	49
Tabla 7	Determinación de marcas de auditoría	55
Tabla 8	Actividades a desarrollar en fase de planificación	58
Tabla 9	Cuestionario de control interno a la cartera de crédito	60
Tabla 10	Ponderación del nivel de confianza y de riesgo	62
Tabla 11	Actividades a desarrollar en la fase de ejecución	64
Tabla 12	Cédula sumaría al componente cartera de crédito	65
Tabla 13	Cédula analítica al componente cartera de crédito	66
Tabla 14	Subanalítico de la cartera de crédito de consumo prioritario	67
Tabla 15	Subanalítico de la cartera de microcrédito por vencer.....	68
Tabla 16	Subanalítico de la cartera que no devenga interés.....	69
Tabla 17	Subanalítico de la cartera de crédito para la microempresa.....	70
Tabla 18	Subanalítica de las provisiones para créditos incobrables	71
Tabla 19	Análisis Horizontal de la COAC Sol de Los Andes Ltda. Chimborazo	72
Tabla 20	Determinación del índice de morosidad mensual.....	74
Tabla 21	Determinación del Índice de Morosidad Anual	75
Tabla 22	Hoja de Hallazgos.....	77
Tabla 23	Cumplimiento de la normativa vigente.....	80
Tabla 24	Actividades a desarrollar en la fase de comunicación	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Composición de la Cartera de Crédito 2020.....	17
Figura 2	Misión y Visión de la COAC Sol de Los Andes	24
Figura 3	Estructura organizativa de la COAC Sol de Los Andes.....	26
Figura 4	Ubicación de la COAC Sol de Los Andes.....	27
Figura 5	Bases legales que rigen las auditorías en las COAC's	40
Figura 6	Subanalítico de la cartera de crédito de consumo prioritario	67
Figura 7	Subanalítico de la cartera de microcrédito por vencer	68
Figura 8	Subanalítico de la cartera que no devenga interés	69
Figura 9	Subanalítico de la cartera de crédito para la microempresa	70
Figura 10	Subanalítica de las provisiones para créditos incobrables.....	71
Figura 11	Cargo actual en el departamento de crédito.....	98
Figura 12	Tiempo trabajando en el Departamento de Crédito	99
Figura 13	Miembros que conforman el Departamento de Crédito	99
Figura 14	Manual de funciones en el Departamento de Crédito	100
Figura 15	Productos que ofrece la cooperativa	101
Figura 16	Criterios para la evaluación del solicitante de crédito.....	101
Figura 17	Análisis de riesgo crediticio para la aprobación de crédito.....	102
Figura 18	Políticas para el otorgamiento de créditos.....	103
Figura 19	Revisión periódica de la cartera para la identificación de riesgos	103
Figura 20	Estrategias de mejora en las operaciones	104

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad ejecutar un examen especial al componente cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sol de los Andes” Ltda. Chimborazo del período 2020, se encuentra ubicada en la ciudad de Riobamba calle Juan Montalvo 18.29 entre Chile y Gaspar de Villaroel, bajo de dirección del gerente general Lic. Edwin Maza, teniendo como finalidad determinar la razonabilidad de los saldos en los estados financieros. Para su desarrollo se aplicó las fases de la auditoria, como la planificación, ejecución y comunicación de resultados y seguimiento, así también, se realizó varias técnicas de investigación como la observación, encuesta y entrevista al gerente y departamento de crédito, misma que presenta un alto nivel en la cartera de crédito con valores significativos en la cuenta cartera de microcrédito por vencer de más de 360 días. Dicho problema está basado en el manejo inadecuado del manual y reglamento interno en la gestión en el otorgamiento de créditos por falta de políticas formales que sirvan como directrices a los procedimientos mencionados. Por ende, se recomienda a la institución que aplique las sugerencias dotadas en el informe de evaluación, con el fin de que se tomen las decisiones acertadas a favor de institución.

Palabras claves

Contabilidad, Crédito, Cartera de Crédito, Índice de Morosidad.

ABSTRACT

The objective of the current research project is to conduct a special examination of the credit card component at "Sol de los Andes" Savings and Credit Cooperative Ltda, in 2020 period, located in the city of Riobamba, Calle Juan Montalvo 18.29 between Chile and Gaspar de Villaroel, under the direction of the general manager Lic. Edwin Maza, with the purpose of determining the reasonableness of the balances in the financial statements. For its development, the phases of the audit were applied, such as planning, execution and communication of results and monitoring, as well as, several research techniques were carried out such as observation, survey and interview with the manager and credit department, which presents a high level in the credit portfolio with significant values in the microcredit portfolio account due for more than 360 days. This problem is based on the inadequate management of the manual and internal regulations in the management of granting credits due to the lack of formal policies that serve as guidelines for the aforementioned procedures. Therefore, it is recommended that the institution apply the suggestions provided in the evaluation report, so that the right decisions are made in favor of the institution, mainly in the credit portfolio due to the lack of compliance with the manual of the internal control of the cooperative.

KEYWORDS

Accounting, Credit, Credit Portfolio, Default Rate.

Reviewed by:



Escuela de Ingeniería por:
MISHELL GABRIELA
SALAO ESPINOZA

Mig. Mishell Salao Espinoza

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 0650151566

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

Las cooperativas en el Ecuador, tienen un papel fundamental en la economía social, ya que, son agentes de desarrollo económico con impacto social, siendo necesarias para impulsar el crecimiento del sector rural. Por ello, en la medida en que el tiempo evoluciona, se han incrementado las entidades cooperativistas, mostrando una consolidación en el mercado financiero. Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas, que se unen voluntariamente, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios (SEPS, 2020).

Desde este contexto, surge la importancia de analizar la cartera de créditos, por ser uno de los elementos esenciales, en el funcionamiento de las entidades financieras, por cuanto, representa el principal activo y fuente de ingreso. A este respecto, la presente investigación tiene como objetivo, realizar un examen especial al componente cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Chimborazo Ltda., periodo 2020, con la finalidad de determinar la razonabilidad de los saldos presentados en los estados financieros.

Entendiéndose por examen especial, la verificación, estudio y evaluación de una parte de las operaciones y transacciones financieras o administrativas, con la finalidad de evaluar el cumplimiento de normas y políticas, utilizando técnicas y procedimientos de auditoría. Generando como resultado un informe que contenga comentario conclusiones y recomendaciones (Quispealaya & Valladolid, 2022). Para ello, se realizará un análisis detallado de la gestión de la cartera, evaluación de la calidad crediticia de los deudores, la cobranza y recuperación de los créditos, así como, la adecuación de las políticas y procedimientos, entre otros aspectos relevantes.

Es importante destacar que, la cooperativa se encuentra en un entorno desafiante, caracterizado por la incertidumbre económica y financiera, el impacto de la pandemia del COVID-19, y la necesidad de adaptarse a exigentes regulaciones y estándares internacionales. En este contexto, el examen especial al componente cartera de créditos, adquiere una relevancia aún mayor, al permitir examinar la problemática presentada en el área de créditos, debido a que el índice de morosidad no se ha recuperado en el tiempo estimado, afectando la gestión de otras áreas y, por ende, se deben implementar nuevas estrategias que permitan mitigar los riesgos existentes en la institución.

1.1 Planteamiento del Problema

La COAC Sol de los Andes Ltda., es una institución financiera controlada por la SEPS cuya actividad es la captación de los recursos financieros para sus socios, mediante la concesión de créditos. Dentro de los principales servicios que presta la cooperativa destacan: ahorro a la vista, depósito a plazo fijo, cero costos de mantenimiento, créditos grupales, convenios institucionales, becas y créditos estudiantiles. Se encuentra clasificada dentro del segmento 4, con domicilio fiscal en la provincia de Chimborazo, ciudad de Riobamba calle Juan Montalvo 18-26 entre Chile y Gaspar de Villarreal, bajo la dirección general del Lic. Edwin Maza.

La cartera de crédito en la cooperativa Sol de los Andes, ha incrementado de manera muy significativa en el año 2020, con un valor 4.139.668,43 que representa un 60% con relación al año 2019, lo mismo que genera un alto nivel de riesgo para la institución, por esta razón, es necesario realizar un examen especial al componente cartera vencida para determinar la razonabilidad de los saldos. Por otra parte, se determinó un crecimiento significativo de la cartera de microcréditos en mora y el aumento alarmante en la cartera con más de 360 días de vencimiento, lo cual, indica una serie de desafíos críticos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Chimborazo Ltda. A tales efectos, existe una clara falta de control y una gestión efectiva en el manejo de la cartera de crédito, lo que conlleva a un descontrol en los préstamos y un aumento en los incumplimientos. Además, la segmentación de los socios no ha sido adecuada, esto indica, que no se están evaluando de manera efectiva los riesgos crediticios.

En este sentido, la situación presentada con la morosidad tiene consecuencias negativas en la cooperativa, ya que, compromete su liquidez y capacidad para otorgar nuevos créditos, lo que subraya la urgente necesidad, de llevar a cabo un examen especial en el área de cartera de crédito. La evaluación de dicho rubro es esencial para identificar las causas subyacentes de estos problemas, con la finalidad de implementar soluciones efectivas que protejan el patrimonio de la institución y restauren su salud financiera. A continuación, en la tabla 1, se muestra el comportamiento de la cartera de crédito para el periodo 2019 - 2020 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Chimborazo Ltda., presentando a través de un análisis horizontal.

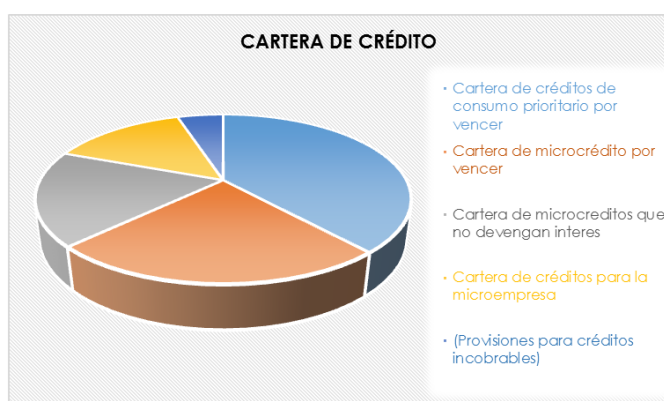
Tabla 1*Análisis Horizontal de la Cartera de Crédito Periodo 2019 – 2020*

COD	NOMBRE DE LA CUENTA	PERÍODO		ANÁLISIS HORIZONTAL	
		2019	2020	V. Absoluta	V. Relativa
14	CARTERA DE CRÉDITOS	2.581.995,17	4.139.668,43	1.557.673,26	60%
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	-	20.000,00	20.000,00	100%
1404	Cartera de microcrédito por vencer	2.451.830,80	3.992.500,35	1.540.669,55	63%
1428	Cartera de microcrédito que no devengan interés	98.967,35	52.290,82	-46.676,53	-47%
1452	Cartera de créditos para la microempresa	161.466,82	221.627,92	60.161,10	37%
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-130.269,80	-146.750,66	-16.480,86	13%

Nota. Información tomada del balance general de la COAC Sol de los Andes Chimborazo Ltda.

Como se puede apreciar en la tabla 1, la cartera de microcrédito por vencer presenta un incremento del 63% con un valor 3.992.500,35 dentro de la cual el incremento más significativo se encuentra en la cartera mayor a 360 días con un porcentaje del 201% con relación al valor del año 2019, lo cual, es preocupante para la cooperativa ya que, no existen una buena administración y control, para evitar la morosidad, originando una mala segmentación en la cartera de crédito y por ende, afecta de manera negativa al área de cobranza.

Del mismo modo, se muestra en la figura 1, la composición de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Chimborazo Ltda., para el 2020.

Figura 1*Composición de la Cartera de Crédito 2020*

Nota. Información tomada de la COAC Sol de los Andes Ltda.

Sobre la problemática planteada, se indica la necesidad de realizar el examen especial al área de cartera de crédito de la COAC Sol de los Andes Ltda., con la finalidad de disminuir la alta morosidad, donde se promueva un estudio previo, realizado a los socios para el otorgamiento de los créditos. De esta manera, proteger el patrimonio de la institución.

1.2 Formulación del Problema

¿Cómo incide el examen especial a la cartera vencida en la razonabilidad de los saldos de los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de Los Andes, período 2020?

1.3 Justificación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de Los Andes Chimborazo Ltda., es una institución financiera que tiene como actividad principal, la gestión de ahorros y créditos para sus socios, con el objetivo de promover el desarrollo económico y social de la región. En este sentido, se requiere un examen especial al componente de cartera de crédito, durante el periodo 2020, a fin de garantizar la solidez y transparencia de sus operaciones.

La cartera de crédito es uno de los componentes esenciales en toda entidad financiera, por cuanto, representa la fuente principal de sus ingresos, y, por ende, el mayor riesgo. Para ello, es importante realizar un examen especial sobre este componente, con la finalidad de evaluar los créditos otorgados, identificar posibles riesgos, así como, asegurar el cumplimiento de las políticas y regulaciones legales establecidas.

En el contexto actual, marcado por la pandemia de COVID-19, es aún más relevante analizar la cartera de crédito, ya que, las condiciones económicas sufrieron un impacto significativo. Por tanto, es necesario evaluar la crisis que se originó para el 2020 en cuanto a la capacidad de pago de los socios deudores, identificando comportamientos de morosidad, que permitan tomar medidas preventivas, para mitigar los riesgos asociados y asegurar un entorno de confianza.

1.4 Objetivos

1.4.1 General

Realizar un examen especial al componente cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de Los Andes Chimborazo Ltda., período 2020.

1.4.2 Específicos

- Aplicar las fases del examen especial al componente cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de Los Andes.
- Verificar el cumplimiento de la base legal, reglamentos y normativas que estén vigentes

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Estado del Arte

2.1.1 *Antecedentes Investigativos*

A continuación, se presentan estudios previos de otros investigadores que guardan una estrecha relación con el tema abordado, permitiendo comprender las limitaciones, relevancia y conocimientos actuales, a fin de generar un referente para el planteamiento teórico y metodológico como sustento de la investigación.

Desde esta perspectiva, se presenta el estudio de López y Naula (2020), elaborado con el objetivo de llevar a cabo un examen especial enfocado en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luis Felipe Duchicela XXVII. Estos análisis permitieron comprender mejor la situación de la cartera de crédito, en la institución y proporcionó información valiosa para la toma de decisiones.

En la misma línea se presenta el estudio de Sánchez & Yanzapanta (2022) que correspondió al desarrollo de un proyecto integrador con el objetivo de ejecutar un examen especial enfocado en la cartera de créditos de la COAC Indígenas Galápagos Ltda., durante el año 2021. Para llevar a cabo este proyecto, se recurrió a diversas técnicas de recopilación de información, como la observación, entrevista y aplicación de cuestionarios de control interno (COSO) tanto de manera general, como específica, dirigidos al gerente y al jefe del departamento de crédito y cobranza. Durante este proceso, se generaron papeles de trabajo que condujeron al descubrimiento de hallazgos significativos, debido al incumplimiento y la falta de responsabilidad por parte del personal del departamento de crédito. Se identificó que no cumplen adecuadamente con las políticas y procedimientos de adjudicación y gestión de cobranza estipulados en el Manual de Crédito, lo que resultó en un alto índice de morosidad en la cartera durante el año 2021.

De igual manera, Vega (2021) en su estudio realizó un examen especial enfocado en la cuenta de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., durante el período 2019, con el objetivo de verificar la robustez de las operaciones crediticias y proponer mejoras

en los procedimientos de concesión y recuperación de préstamos. Los resultados revelaron diversas áreas de mejora en la cooperativa, como la falta de aplicación ordenada del manual de crédito y cobranza por parte del personal de crédito, la escasa implementación de políticas para la recuperación y seguimiento de la cartera vencida, un alto índice de morosidad en la cartera de microcrédito y una necesidad evidente de capacitación continua para el personal de crédito y cobranza. Concluyendo, que el personal del área de crédito no seguía de manera estricta las directrices del manual de crédito y cobranza, lo que resultó en el rechazo del 7.14% de los créditos, debido a la presentación de documentos desactualizados por parte de los socios.

Por su parte, Romero (2019) realizó su trabajo de investigación titulado Evaluación del riesgo de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de octubre en la ciudad de Riobamba periodo 2017, con el objetivo de analizar los procesos crediticios de acuerdo con el COSO II e incrementar la eficiencia y eficacia referente a las metas propuestas. Por ende, utilizó los métodos inductivo y deductivo a través de indicadores y flujogramas que permitieron evaluar el nivel de riesgo que tiene la cartera de crédito, mediante la aplicación de cuestionario y entrevista. De este modo, identificó las debilidades como el índice de morosidad elevado 5.55%, incumplimiento a las políticas de crédito y desactualización de la misma, inexistencia de un reglamento interno al proceso crediticio de acuerdo a la realidad del entorno.

Según Vinuesa (2021) en su artículo científico titulado “El impacto del riesgo crediticio en rentabilidad de cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas en el periodo 2015-2018” realizó el estudio con el objetivo de analizar cómo ha desarrollado la cartera de crédito de las COAC del Ecuador, con el fin de aportar estrategias y políticas que ayuden a la colectividad. Para ello, aplicó el método deductivo mediante las normas y políticas de la SEPS, determinando que al dividir por segmento la morosidad y los gastos operativos y de personal resultan un 50% superior al segmento 2, mientras que la rentabilidad sobre el patrimonio del segmento 1 triplica a la de 2. Por otro lado, el índice de capitalización es de alrededor de 15%, el rendimiento de la cartera por vencer total es de 17%, la liquidez 33,5% y la vulnerabilidad del patrimonio es de 42%. De este modo las cooperativas deberían tener un enfoque especial sobre la gestión del riesgo crediticio.

En consecuencia, las cooperativas desempeñan un papel fundamental en Ecuador al incorporar a grupos vulnerables, que históricamente estaban excluidos del sistema financiero. Tienen una triple vocación: económica, empresarial y social, y destacan especialmente en zonas rurales, donde su enfoque solidario y su capacidad para integrar a la comunidad son evidentes. Son entidades que, se establecieron con objetivos como la autoayuda, autogestión y responsabilidad de los socios, operando en áreas geográficas limitadas, lo que permitía comprender a fondo, las necesidades tanto de los socios, como de la situación local, canalizando los recursos hacia proyectos productivos, en la misma región (Banco Central de Ecuador, 2021).

A este respecto, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, considera que las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador, deben estar clasificadas por segmentos, según algunos criterios como: el valor de los activos, el número de socios, ubicación geográfica y el alcance de sus servicios. Por tanto, esta segmentación ayuda a diferenciar las cooperativas más grandes, de las más pequeñas, permitiendo una regulación y supervisión adecuada, de acuerdo con sus características y necesidades. En la tabla 2, se muestra dicha clasificación.

Tabla 2
Clasificación de las COAC en Ecuador

SEGMENTACIÓN DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN ECUADOR		
SEGMENTOS	COAC	ACTIVOS (USD)
Segmento 1	32	Mayor a 80.000.000
Segmento 2	40	Mayor a 20.000.000 hasta 80.000.000
Segmento 3	79	Mayor a 5.000.000,00 hasta 20.000.000
Segmento 4	174	Mayor a 1.000.000,00 hasta 5.000.000
Segmento 5	258	Hasta 1.000.000 Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales
Total:	583	

Nota. Tomado de Luque y Peñaherrera (2021)

2.2 Contextualización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de Los Andes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de Los Andes, es una institución financiera creada por un grupo de líderes y dirigentes indígenas, ubicados en la provincia de Chimborazo, se enfoca en brindar servicios bancarios a sus socios y la comunidad en general, tiene como objetivo principal, promover el ahorro y otorgar créditos a tasas de interés competitivas, con el fin de contribuir al desarrollo económico y social de sus miembros. La entidad fomenta el ahorro entre sus socios, ya que, esta práctica es fundamental para el crecimiento financiero personal y familiar. A través de sus servicios de ahorro, la cooperativa ofrece opciones flexibles que se ajustan a las necesidades individuales de cada asociado, lo que les permite asegurar su futuro y alcanzar sus metas financieras (Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de Los Andes, 2023).

Según información recabada en la institución, la razón social es Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de Los Andes, Ltda., Chimborazo, inicio sus operaciones el 15 de diciembre de 2010, registrada como una sociedad con personería jurídica, identificada con el RUC N° 0691732584001, código CIU K641902. El estado actual como contribuyente, es activo y se encuentra ubicada en la calle Juan Montalvo y Chile de la parroquia Lizarzaburu, cantón Riobamba y provincia de Chimborazo.

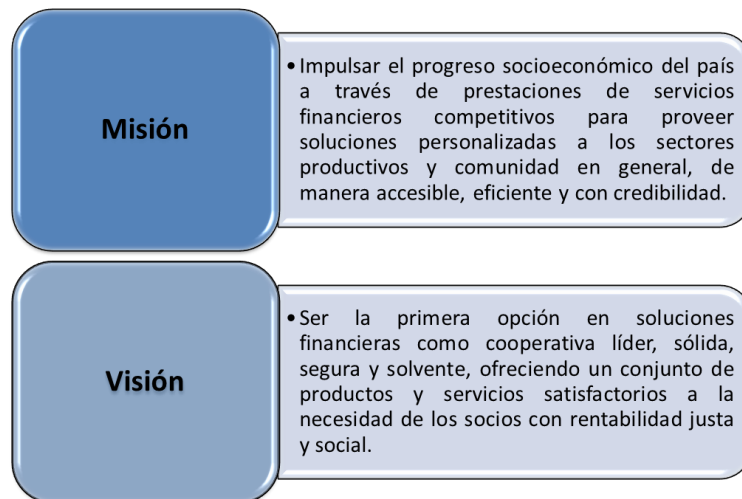
Por otra parte, la cooperativa brinda acceso a créditos en condiciones favorables, permitiendo a sus socios obtener financiamiento para emprender proyectos personales o comerciales. Dichos préstamos están diseñados para ser accesibles y flexibles, con plazos y tasas de interés que se adaptan a las capacidades y necesidades de los solicitantes. De esta manera, la cooperativa busca apoyar el crecimiento económico y fomentar el desarrollo de sus asociados y la comunidad en general, a través de sus servicios financieros, juega un papel importante en la inclusión financiera, permitiendo que personas de diferentes sectores y niveles socioeconómicos, tengan acceso a recursos para mejorar su calidad de vida (Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de Los Andes, 2023). De igual forma, la cooperativa promueve la educación financiera entre sus socios, brindando asesoría y acompañamiento, para que puedan gestionar de manera responsable sus recursos y tomar decisiones en materia financiera.

2.2.1 Misión y visión de la COAC Sol de Los Andes

A continuación, en la figura 2 se muestra la misión y visión establecida por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de Los Andes, con la finalidad de proporcionar una dirección clara y definida para la organización, fundamental para guiar sus acciones y decisiones estratégicas.

Figura 2

Misión y Visión de la COAC Sol de Los Andes



Nota. Tomado de la COAC Sol de Los Andes (2023)

2.2.2 Principios de la COAC Sol de Los Andes

De acuerdo con los estatutos internos de la COAC Sol de Los Andes, Ltda. Chimborazo, en el Capítulo III, artículo 5, señalan los principios que rigen la cooperativa, tal como se indican:

- **Asociación voluntaria y abierta:** Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capacitadas, para utilizar sus servicios y siempre dispuestas a aceptar las responsabilidades de ser socio, sin discriminación de raza, sexo, situaciones políticas, sociales o religiosas.
- **Gestión democrática por parte de los socios:** Las cooperativas son gestionadas por los socios, quienes participan de manera activa en la toma de decisiones y fijando sus propias políticas.
- **Participación económica de los socios:** Los socios contribuyen de forma equitativa sobre el capital de la cooperativa y lo gestionan democráticamente.
- **Autonomía e independencia:** La cooperativa es autónoma en cuanto al auto ayuda y gestionadas por los socios.

- **Educación, formación e información:** proporcionan educación a todos los actores, con la finalidad de que contribuyan de manera eficaz en el desarrollo cooperativo.
- **Cooperación entre cooperativas:** las cooperativas atienden a sus socios de manera eficaz, fortaleciendo el movimiento cooperativo, trabajando en conjunto.
- **Interés para la comunidad:** trabajan para el logro del desarrollo sostenible en las comunidades, a través de políticas que deben ser aprobadas por los socios.

2.2.3 *Valores de la COAC Sol de Los Andes*

Del mismo modo, los estatutos establecen los valores que le caracterizan como entidad financiera y que se contempla en el Capítulo III, del artículo 6:

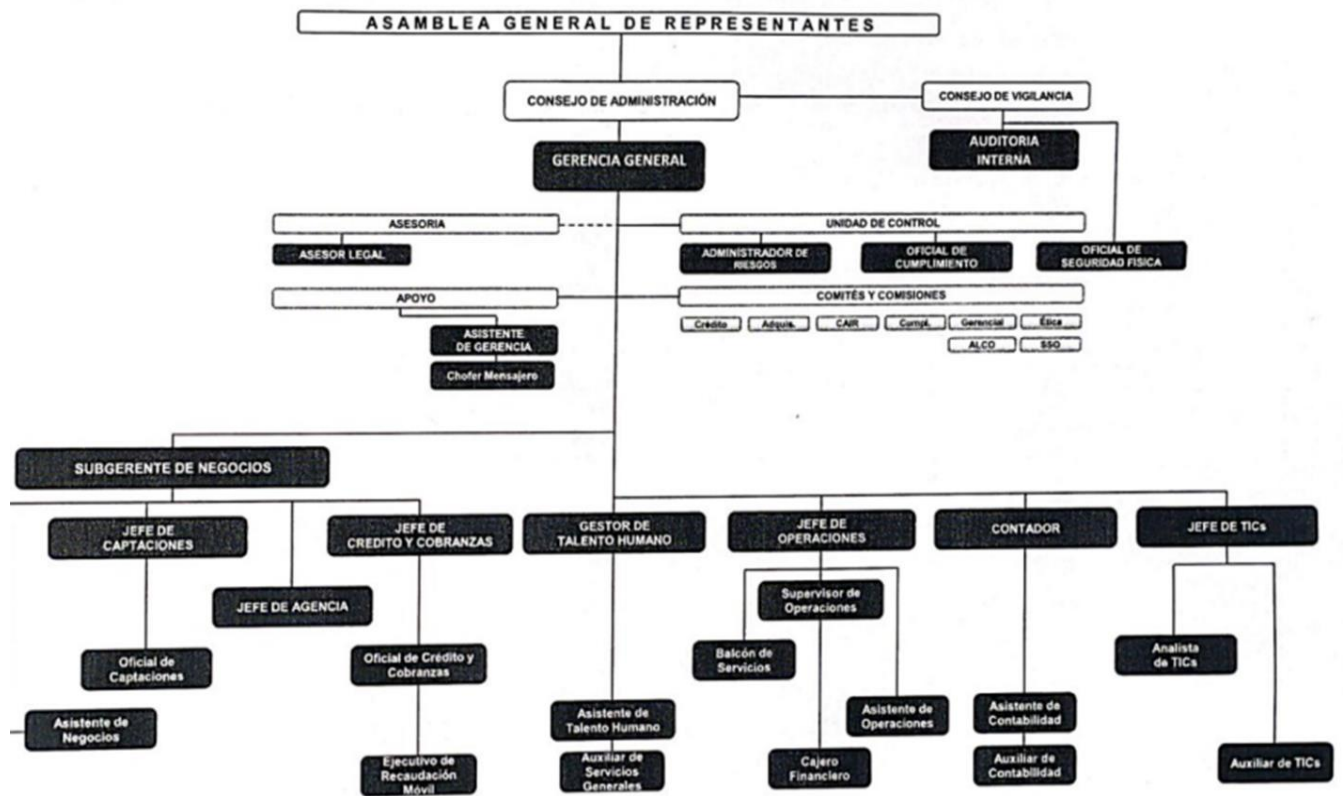
- **Integridad:** las conductas y actuaciones del personal de la cooperativa se deben realizar fundamentado en la honestidad, honradez y verdad.
- **Confidencialidad:** La información en relación a los fondos de los socios, se debe manejar de manera confidencial.
- **Transparencia:** Evidenciar un comportamiento integro y sincero, generando un ambiente de seguridad y confianza entre sus miembros.
- **Lealtad:** Actuación conjunta en defensa de los principios, valores y objetivos de la cooperativa, garantizando tanto los derechos individuales, como colectivos.
- **Pluralismo:** Fomentar el respeto a la libertad de expresión, desarrollando libremente la personalidad, ideología y doctrina con respeto a los derechos de los demás.
- **Respeto:** Promover las relaciones interpersonales sanas en un marco de reconocimiento y consideración hacia las demás personas, con un trato incluyente e igualitario
- **Efectividad:** Mantener una actitud orientada al servicio, logrando el cumplimiento de sus objetivos y desarrollo de la institución con eficiencia y eficacia.
- **Innovación:** Actuar con voluntad y capacidad para implementar soluciones y acciones fomentando los servicios de calidad hacia los socios.
- **Vocación de servicio:** Mantener una actitud de servicio hacia los demás, entregando productos y servicios de calidad, a fin de superar las expectativas, con un trato justo, igualitario, respetuoso, cordial, cálido y amable.
- **Colaboración:** Mantener una actitud de cooperación entre los diferentes departamentos, vinculando los conocimientos y experiencias para el alcance de los objetivos.
- **Solidaridad:** Procurar el bienestar de sus compañeros y colaboradores.

- **Liderazgo:** Deberán tener la capacidad para tomar decisiones, iniciativas, gestión y promoción de los valores institucionales y cumplimiento de sus políticas.

2.2.4 Estructura organizativa

Figura 3

Estructura organizativa de la COAC Sol de Los Andes



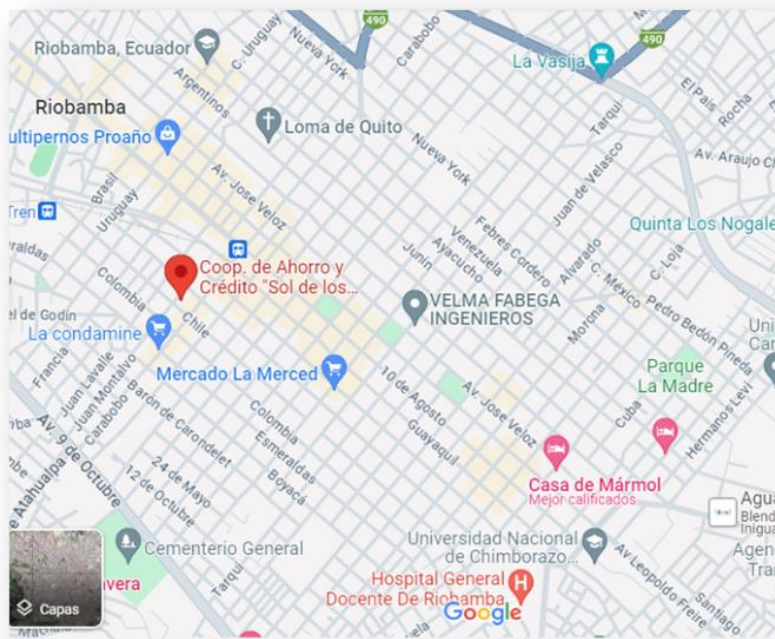
Nota. Tomado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de Los Andes (2023)

2.2.5 Ubicación geográfica de la COAC Sol de Los Andes

En cuanto a la ubicación geográfica de la COAC Sol de Los Andes, Ltda. Chimborazo, con oficina matriz en Riobamba, provincia de Chimborazo, con sucursal en el Cañar, de la ciudad de Guayaquil (ver figura 4).

Figura 4

Ubicación de la COAC Sol de Los Andes



Nota. Tomado de Google Maps (Google Maps, 2023)

2.3 Conceptualización del Examen Especial

2.3.1 Auditoría

Desde el contexto teórico de Elizalde (2018) la auditoría se conceptualiza como un proceso trascendental, en el mundo de los negocios y las finanzas, ya que, proporciona una evaluación independiente y objetiva de la información financiera, operativa y de cumplimiento de una empresa. Dicha evaluación, es realizada por un profesional conocido como auditor, que verifica la autenticidad y precisión de los registros financieros de una organización, quien debe actuar de manera imparcial y no tener conflictos de intereses que puedan afectar su objetividad. La auditoría se basa en principios contables y normas de información financiera para evaluar si una empresa cumple con los estándares establecidos. Por otra parte, la auditoría puede abarcar otros aspectos, como la eficiencia operativa, cumplimiento de las políticas y procedimientos internos, así como, el control interno.

Según la investigación redactado por Gutiérrez (2020) menciona lo siguiente al respecto de a la definición de la auditoría:

“Es un proceso sistemático de revisión, cuyo objetivo es evaluar y obtener pruebas, dentro de la operación de la empresa considerada como relevantes. Para llevar a cabo, esta disciplina de manera efectiva, es fundamental contar con una planificación estratégica, la cual, ayuda a estructurar cada una de las etapas del trabajo y las tareas que deben realizarse, incluyendo la gestión de recursos como: personal, tiempo, espacio y otros necesarios durante el proceso” (p. 56)

2.3.2 Auditoría financiera

Es el examen objetivo, sistemático y profesional de los registros, comprobantes, documentos y otras evidencias que, sustentan las operaciones que se deben reflejar en los estados financieros de la entidad, el cual es efectuado por un auditor profesional (Elizalde, 2018). Según la Asamblea Nacional del Ecuador (2015) la función principal de la auditoría financiera es evaluar la coherencia de las cifras presentadas en los estados financieros de una entidad pública, entidad contable, programa o proyecto durante un período específico. Luego de este proceso, elaborará un informe profesional de auditoría que contendrá sus conclusiones y opiniones pertinentes sobre la situación auditada.

Fases de la auditoría financiera

Según Espinosa et al. (2021), la auditoría debe cumplir una serie de fases para su desarrollo, a saber:

- **Fase de planificación:** Tiene como objetivo, determinar los procedimientos de auditoría que se aplicarán, cómo se ejecutarán y cuándo se llevarán a cabo de manera eficiente y efectiva. Esto comienza con la expedición de una orden de trabajo y culmina con la emisión del informe final de auditoría. Se recomienda, caracterizar la entidad que se va a examinar y conformar un equipo de trabajo dirigido por un auditor experimentado. La planificación se divide en dos momentos: planificación preliminar y planificación específica. La primera, establece una estrategia preliminar, basada en el conocimiento previo y la información obtenida de la entidad a auditar, mientras que la segunda, define los procedimientos específicos y la forma en que se llevará a cabo el trabajo en las siguientes fases.

- **Fase de ejecución:** Implica la aplicación de los procedimientos establecidos en los programas de auditoría y desarrollar los hallazgos significativos, relacionados con las áreas críticas. Se determinan los atributos de condición, criterio, efecto y causa que motivaron cada desviación identificada. Todos los hallazgos se sustentan en papeles de trabajo que contienen la evidencia necesaria. Por tanto, es esencial mantener una comunicación constante, con los funcionarios y empleados responsables durante la auditoría, para informar sobre los hallazgos y permitirles presentar justificativos o tomar acciones correctivas.
- **Fase de informe de auditoría:** Se refiere al producto final del trabajo realizado por el auditor, incluye la carta de dictamen, estados financieros, notas aclaratorias, información financiera complementaria y comentarios, conclusiones y recomendaciones sobre los hallazgos. El informe, también puede contener el dictamen, sobre la razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros y otros aspectos relevantes.

2.3.3 Tipos de auditoría

Para Claveria (2020) la auditoría, se pueden clasificar de diversas maneras según sus funciones, objetivos, alcance y origen de mandato, tal como se indica a continuación en la tabla 3:

Tabla 3
Tipos de auditoría

Funcionalidad	Tipo	Descripción
Según su función	Auditoría Interna	Realizada por un profesional que trabaja directamente para la empresa. Su objetivo, es revisar tanto los aspectos financieros, como operativos de la empresa, a su vez supervisar el control interno.
	Auditoría Externa	Llevada a cabo por un profesional independiente, contratado por la empresa, para realizar auditorías cuando lo considere necesario.
		Auditoría Gubernativa Pública: Realizada por entidades que supervisan empresas de propiedad estatal.

	Auditoría Gubernativa	Auditoría Gubernativa Privada: Realizada por entidades que supervisan empresas privadas.
Según el objetivo	Auditoría Financiera	Enfocada en evaluar los estados financieros de una empresa y emitir una opinión sobre su razonabilidad.
	Auditoría Administrativa	Examina el control interno de la empresa y se divide en: Operativa: Evalúa la eficiencia y eficacia de los sistemas de la empresa. Sistemas: Analiza los procedimientos administrativos de la empresa.
	Auditoría de Cumplimiento	Verifica que la empresa cumpla con los requisitos legales, normativos y regulatorios aplicables.
Según el alcance	Auditoría Completa	Realizada para evaluar la razonabilidad de las cuentas anuales en su totalidad de acuerdo con las normativas aplicables.
	Auditoría Parcial	Se enfoca en áreas o procesos específicos de la empresa y emite un informe especial sobre ellos.
Según el origen del mandato	Auditoría Obligatoria	Se realiza después de que la empresa cumple con requisitos legales o judiciales establecidos.
	Auditoría Voluntaria	Realizada por iniciativa propia de la empresa o según lo establecido en sus estatutos.

Nota. Adaptado de Claveria (Claveria, 2020)

2.4 Fundamento del Examen Especial

Consiste en la verificación, estudio y evaluación de aspectos limitados o de una parte de las operaciones, así como de las transacciones financieras o administrativas, con posterioridad a su ejecución, aplicando las técnicas y procedimientos de auditoría. Se ha implementado con el objeto de, evaluar el cumplimiento de políticas, normas, programas y formular el correspondiente informe que debe contener comentarios, conclusiones y recomendaciones (Luna et al. 2018). Por su parte, la Contraloría General del Estado (2020) establece que, su función consiste en verificar, estudiar y evaluar aspectos específicos o una parte de las actividades, relacionadas con la gestión financiera, administrativa, operativa y medioambiental después de que se han sido ejecutadas.

De acuerdo con, el estudio realizado por Gutiérrez et al. (2020) sobre el examen especial y su influencia, en la gestión de la cartera de crédito en empresas comerciales, se concluye que un examen visual, tiene un alcance limitado, ya que, se enfoca en un grupo específico de operaciones de la empresa. A este respecto, el propósito es mejorar la situación examinada y generar un informe que incluya comentarios, conclusiones o recomendaciones pertinentes.

2.4.1 Tipos de examen especial

Según Figueroa et al. (2019) el examen especial muestra la siguiente tipología

- **Examen especial financiero:** Es el análisis general o parcial de la información financiera y la correspondiente operacional y administrativa, así como los medios utilizados para identificar, medir, clasificar y reportar esa información.
- **Examen especial operacional:** Lo realiza el auditor en un organismo público o privado, con la intención de establecer el frado de eficiencia, efectividad y económica logrados por la dirección, relativos a su planificación, organización, dirección, control interno y la función apropiada de sus recursos, a través de la determinación de áreas críticas o aspectos definidos en los cuales se puede introducir mejoras, mediante la formulación de los comentarios, conclusiones y recomendaciones contenidas en el respectivo informe.
- **Examen especial de gestión:** Este tipo de control se respalda plenamente en el uso y análisis de los indicadores de gestión y se mide las metas, objetivos, el uso correcto de los recursos y la calidad del servicio, pero con alcance restringido.

2.4.2 Fases del examen especial

Para la realización del examen especial, se deben cumplir las siguientes fases, de acuerdo con lo señalado por Figueroa et al. (2019):

- **Planificación preliminar:** Es prever de una manera anticipada todas las actividades que se va realizar a futuro, por lo tanto, no es estática, es flexible y modificable como; Recopilar información general de la entidad, determinar el objeto general del examen y alcance o periodo hacer examinado.

- **Planificación específica:** Se desarrolla en base al programa planeado cuyo propósito es la evaluación del control interno para obtener información adicional, que faciliten la calificar de riesgos.
- **Ejecución:** En esta etapa de ejecución de trabajo, el auditor deberá aplicar los programas de auditoría, de acuerdo a la planificación misma que permitirá la obtención de evidencias que servirán para determinar los hallazgos significativos de ciertos puntos críticos. Todos los hallazgos encontrados por el auditor, deberán estar sustentados en papeles de trabajo, en estos se concretan las evidencias suficientes y competentes que respaldan la opinión y el informe.
- **Comunicación de resultados:** Una vez realizados todos los procedimientos de planificación y ejecución del examen especial se realiza un informe final en el cual se presenta de forma concisa y ordenada de cada uno de los aspectos más importantes de acuerdo a las normas de auditoria generalmente aceptadas finalizando así con conclusiones y recomendaciones adecuadas.

2.4.3 Importancia de la conceptualización del examen especial

En el mundo de la auditoría, es fundamental comprender la importancia del examen especial, este proceso puede marcar la diferencia entre una auditoría exitosa y una que no logra identificar adecuadamente posibles riesgos o fraudes dentro de una organización. Para Arauz (2022) es una herramienta importante porque permite establecer claramente los objetivos que se buscan alcanzar con la auditoría, los cuales están relacionados con la identificación de posibles fraudes, evaluación de controles internos o la revisión de determinadas transacciones.

La conceptualización del examen especial, también ayuda a establecer el alcance de la auditoría, es decir, define los límites y áreas específicas que serán revisadas durante proceso, garantizando de que no se obvien posibles riesgos o deficiencias en el sistema de control interno de la organización (Elizalde, 2018). De igual forma, implica la selección de la metodología que se utilizará durante la auditoría, es decir, los procedimientos y técnicas que se emplearán para recopilar evidencias y evaluar la efectividad del control interno, asegurando que la auditoría sea eficiente y que se obtengan resultados confiables, que puedan ser utilizados para la toma de decisiones.

2.4.4 Objetivos y propósitos del examen especial

Según Luna et al. (2018) los objetivos y propósitos del examen especial, son fundamentales para garantizar la transparencia e integridad en la ejecución de procesos de evaluación, el cual, se realiza con la finalidad de determinar información detallada, acerca de los aspectos específicos de una entidad, mediante un enfoque más exhaustivo, que en la auditoría tradicional. No obstante, para Claveria (2020) el objetivo es detectar posibles irregularidades, fraudes o malas prácticas en la gestión organizacional, esto se logra a través de, la identificación de transacciones sospechosas, análisis detallados de estados financieros y pruebas de control interno. De esta manera, se busca salvar los intereses de los accionistas, inversionistas y demás partes interesadas en la organización.

Asimismo, el examen especial permite evaluar el cumplimiento de normativas legales y reglamentarias, así como, de políticas internas de la entidad, esto implica verificar que las operaciones se hayan llevado a cabo, de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables, siguiendo los procedimientos establecidos por la empresa. De esta manera, se busca prevenir posibles sanciones y proteger la reputación y credibilidad de la entidad. Aunado a esto tiene como propósito proporcionar recomendaciones para mejorar la eficiencia, efectividad y transparencia en los procesos de la entidad (Tapia et al. 2019). Por tanto, a través de la identificación de debilidades y áreas de oportunidad, se brindan sugerencias para optimizar el uso de recursos, fortalecer los controles internos y mejorar la toma de decisiones, contribuyendo a la optimización de la gestión y al logro de los objetivos estratégicos de la organización.

2.4.5 Tipos de pruebas en un examen especial

Desde el enfoque de Espinoza et al. (2021) existen diferentes tipos de pruebas, utilizadas en el examen especial en auditoría, las cuales pueden variar de acuerdo con el objetivo y la información que se esté evaluando, dentro de las más comunes se encuentran:

- **Pruebas de transacciones:** Son pruebas que se centran en la revisión de transacciones específicas, para determinar si se han registrado de manera adecuada en los estados financieros. En este aspecto, se puede incluir la revisión de documentación de respaldo como: facturas, recibos y contratos, verificación de la autorización y aprobación de las transacciones.

- **Pruebas de saldo:** Se concentran en la revisión de los saldos de cuentas específicas en los estados financieros, lo cual, incluye la verificación de la existencia física de activos, confirmación de saldos con terceros y revisión de conciliaciones y ajustes contables.
- **Pruebas de cumplimiento:** Se enfocan en la evaluación del cumplimiento de la empresa con políticas, procedimientos y regulaciones aplicables, incluye la revisión de contratos y acuerdos para determinar el cumplimiento de términos y condiciones, así como la evaluación de controles internos y procedimientos operativos.
- **Pruebas de análisis:** Se utilizan para evaluar la razonabilidad y consistencia de la información financiera, dentro de esta prueba, se incluye la revisión de tendencias y comparaciones con resultados anteriores o con empresas similares, así como el análisis de indicadores financieros y relaciones entre cuentas.

2.4.6 Programas de auditoría

Son herramientas esenciales para asegurar la integridad y confiabilidad de la información financiera de una empresa. Estos programas se encargan de examinar y evaluar los procesos internos de una organización, así como, sus registros contables, con el fin de detectar y prevenir posibles errores, fraudes o irregularidades. Para Tapia et al. (2019) son técnicas fundamentales, para garantizar la precisión y veracidad de los estados financieros de una empresa, por cuanto, al realizar un análisis detallado de las transacciones, los auditores pueden identificar posibles discrepancias o inconsistencias, que podrían afectar la confiabilidad de la información presentada. De esta manera, los programas de auditoría, ayudan a fortalecer la confianza de los inversores y otras partes interesadas, en la solidez financiera de la organización.

Por otro lado, los programas de auditoría desempeñan un papel trascendental en la detección y prevención de fraudes y prácticas contables incorrectas, ya que, al evaluar el control interno y el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos, los auditores pueden identificar posibles vulnerabilidades o áreas de riesgo, que podrían ser explotadas por individuos deshonestos. En este sentido, esto no solo protege los activos y recursos de la empresa, sino que también, salvaguarda su reputación y credibilidad en el mercado, contribuyendo, además, al fortalecimiento de la empresa, dando así, cumplimiento a la normativa, leyes, regulaciones y estándares contables.

2.4.7 Papeles de trabajo

Los papeles de trabajo en auditoría, son un componente vital en el proceso de revisión y verificación de la información financiera de una compañía, estos documentos proporcionan un registro detallado de todas las pruebas, procedimientos y resultados realizados por el auditor durante el curso de su trabajo. Asimismo, se utilizan para respaldar las conclusiones y opiniones del auditor, sobre la integridad y precisión de la información financiera de la entidad auditada. Además, son fundamentales para demostrar el cumplimiento de las normas y estándares profesionales, en la realización de la auditoría.

Existen varios tipos de papeles de trabajo en auditoría, cada uno con un propósito específico. Los papeles de trabajo permanentes contienen información general sobre la empresa auditada, como su estructura organizativa, historia financiera y otros datos relevantes, proporcionando un contexto útil, para la comprensión y evaluación de la situación financiera de la entidad. Por otro lado, se encuentran los papeles actuales, son aquellos que se generan durante el proceso de auditoría y contienen la evidencia recopilada, procedimientos aplicados, pruebas realizadas y resultados obtenidos. Estos documentos son fundamentales para respaldar las conclusiones del auditor y proporcionar una justificación sólida, para sus opiniones sobre la situación financiera de la empresa.

2.4.8 Cédula sumaria

Se constituyen como un componente esencial, en el proceso de revisión y verificación de las actividades financieras de una empresa, estas cédulas representan un resumen de los hallazgos y conclusiones obtenidas durante el proceso de auditoría, y proporcionan una visión general de las áreas clave que han sido examinadas. De igual forma, sirven como una herramienta para resumir y organizar la información recopilada, durante la revisión de los estados financieros y otros documentos relevantes. Para Elizalde (2018) estas cédulas permiten a los auditores, presentar de manera clara y concisa los hallazgos más importantes, así como las recomendaciones para mejorar los controles internos y la gestión de riesgos, facilitando la comunicación de los hallazgos, a la dirección de la empresa y otros interesados, contribuyendo a una toma de decisiones oportuna.

2.4.9 Cédula analítica

Según Valderrama et al. (2021) consiste en una herramienta utilizada por los auditores, con la finalidad de llevar un registro detallado de las operaciones financieras y transacciones realizadas por una empresa. Asimismo, permite un análisis minucioso de cada uno de los elementos que componen los estados financieros, por lo que es esencial para detectar irregularidades, errores o fraudes contables.

La cédula analítica, se compone de una serie de columnas, que clasifican la información, de acuerdo con diferentes criterios, tales como: tipo de transacción, cuenta contable asociada, monto involucrado, fecha de la operación, entre otros. En este sentido, mediante esta clasificación, los auditores pueden identificar tendencias, patrones o desviaciones inusuales que requieren de mayor atención. Por tanto, resulta una herramienta relevante en términos de transparencia, confiabilidad y objetividad de los estados financieros, y por ende, adecuado para la toma de decisiones.

2.4.10 Hoja de hallazgos

Consiste en las evidencias determinadas, como resultado de la evaluación realizada a través de la auditoría, recopilada ante criterios previamente auditados, que servirán para evaluar si se cumple con lo requerido. A este respecto, Claveria (2020) menciona que, la normativa aplicable a los procesos de auditoría, indica que los hallazgos representan conformidad o no conformidad de la información, conduciendo a identificar oportunidades para el mejoramiento y buenas prácticas en los registros. Asimismo, sostiene que, si el criterio se selecciona, partiendo de la regulación legal y reglamentaria, los hallazgos se denominan de cumplimiento o no cumplimiento.

2.4.11 Informe de auditoría

Desde el contexto teórico de Cando et al. (2020) el informe de auditoría se caracteriza como un documento que el auditor presenta a una organización, con la evaluación de la información financiera. Dicho informe debe contener: una declaración que resume las responsabilidades tanto del auditor, como de la entidad auditada, descripción de la naturaleza y el alcance de la auditoría, así como, del marco normativo aplicable a la empresa.

Del mismo modo, se detalla la opinión del auditor, el cual expresa si los estados financieros presentados por la empresa auditada, reflejan de forma adecuada la situación financiera y económica, en conformidad con las normas aplicables y la forma en que han sido preparados. Cabe destacar que, la opinión del auditor también puede incluir comentarios adicionales acerca de aspectos relevantes relacionados con la fiabilidad y la exactitud de la información financiera.

2.5 Conceptualización de la variable dependiente: Cartera de crédito

2.5.1 Crédito

El crédito es una forma de préstamo de dinero en la que una entidad otorga fondos a otra persona o entidad, generando así una obligación de pago por parte del receptor del préstamo. Esta deuda puede pagarse gradualmente en cuotas o en un solo pago, y suele llevar consigo un interés adicional que compensa al prestamista por el uso del dinero y el tiempo que se tarda en pagar. Cuando se recibe un crédito, es fundamental cumplir con la obligación de pago, ya que la mayoría del dinero que los bancos prestan proviene de los depósitos de sus clientes. El incumplimiento de un préstamo puede tener consecuencias financieras negativas para ambas partes involucradas (Superintendencia de Bancos, 2022).

2.5.2 Cartera de crédito

Son documentos que sustentan y respaldan los activos financieros, de las operaciones de financiamiento hacia una tercera persona, es decir, que constituye la actividad principal de intermediación financiera, sin considerar el estado actual de recuperación. En este sentido, se considera como un contrato bancario mediante el cual, el banco se compromete directamente o por intermedio de un banco corresponsal, a pagar a un beneficiario, hasta una suma determinada de dinero, aceptar o negociar letras de cambio giradas por el beneficiario, contra la prestación de los documentos estipulados y de conformidad con los términos y condiciones establecidos (Contreras, 2020).

2.4.2.1 Tipos de cartera de crédito. Desde la perspectiva de Contreras (2020) la cartera de crédito se clasifica de la siguiente manera:

- **Cartera de crédito por vencer:** Es un aspecto crítico en la gestión financiera de las entidades financieras, ya que, representa un activo importante que puede influir significativamente en su rentabilidad y solvencia. Por tanto, implica una serie de actividades y procesos enfocados en garantizar que los clientes cumplan con sus compromisos financieros, lo cual incluye el monitoreo constante de los pagos, identificación temprana del riesgo de incumplimiento, implementación de estrategias de cobranza efectiva, así como, la recuperación de préstamos por impagos.
- **Cartera de crédito que no devenga intereses:** Se refiere a aquella cartera en la que los préstamos o créditos otorgados, no generan intereses para el prestatario durante un periodo determinado y puede estar respaldada por programas de apoyo financiero, iniciativas de inclusión financiera o promoción de préstamos sin intereses, para fomentar el desarrollo económico en algunas áreas o sectores.
- **Cartera de crédito vencida:** Hace referencia a los préstamos, que no han sido pagados en el plazo acordado y que han alcanzado su fecha de vencimiento, estos créditos, se consideran en mora y representan un riesgo para entidad financiera, ya que, existe la posibilidad de que no sean recuperados en su totalidad.
- **Cartera de crédito reestructurada:** Se refiere a los préstamos o créditos que han sido modificados en términos de plazos, tasas de interés y otras condiciones para facilitar su pago por parte del deudor, esta reestructuración se realiza con el objetivo de evitar la morosidad y permitir al deudor cumplir con sus obligaciones financieras.

2.5.3 Importancia de la gestión adecuada de la cartera de crédito

La gestión de la cartera de crédito es un aspecto fundamental para cualquier institución financiera, como bancos, cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas, entre otros. Según Masaquisa et al. (2021) permite a las instituciones financieras controlar y monitorear los préstamos otorgados, asegurando el cumplimiento de los pagos y minimizando el riesgo de morosidad. En este sentido, una gestión efectiva, ayuda a mantener la salud financiera de la entidad, garantiza el flujo de ingresos y contribuye a la rentabilidad a largo plazo, a su vez, permite identificar oportunidades de crecimiento y optimizar los recursos financieros disponibles.

2.6 Bases legales

La base legal que rige las auditorías en Ecuador, se encuentra establecida en la Constitución de la República del país, así como en diferentes leyes y normativas que regulan la actividad de los auditores, así como la realización de auditorías en empresas y entidades públicas y privadas. A este respecto, la carta magna en su artículo 212, establece que el sistema de control fiscal se sustenta en los principios de eficacia, eficiencia, economía, transparencia, publicidad y responsabilidad en la gestión pública. Este marco constitucional, instituye las bases para el desarrollo de auditorías, que permitan garantizar la correcta utilización de los recursos públicos y privados, así como para controlar la gestión de las entidades sujetas a auditores (Asamblea Nacional de la República, 2008).

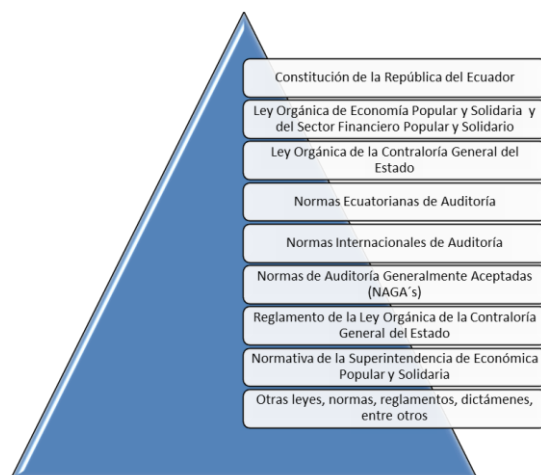
La normativa legal que rige a las auditorías en las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador, es de vital importancia para garantizar la transparencia, solidez y confianza en estas instituciones financieras. Por ello, es necesario entender que este tipo de entidades están reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cual se encarga de supervisar y regular el sistema financiero. En este sentido, la normativa legal que rige a las auditorías en las cooperativas de ahorro y crédito se encuentra en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, así como en las normativas emitidas por el organismo competente.

Asimismo, La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, establece que las cooperativas de ahorro y crédito deben someterse a auditorías externas e internas, las cuales deben ser realizadas por auditores independientes (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2011). Además de estas las leyes y normativas nacionales específicas, existen también regulaciones internacionales y normas de auditoría reconocidas a nivel mundial, como las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), que establecen los lineamientos y procedimientos que deben seguir los auditores en el ejercicio de su actividad, para garantizar la calidad y objetividad de sus informes. Asimismo, se encuentra las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA's), la cual establece los principios y procedimientos que los auditores deben seguir al realizar una auditoría, así como, los estándares de calidad y ética, en el cumplimiento del trabajo (Vara, 2021). En la figura 5, se

muestra a través de la Pirámide de Kelsen, la estructura que rige las auditorías en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas.

Figura 5

Bases legales que rigen las auditorías en las COAC's



Nota. Basamento legal según revisión documental

Normas Internacionales de Auditoría Financiera

Las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) son un conjunto de reglas, que rigen la presentación de los estados financieros y son emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB). Actualmente, existen 34 NIC vigentes, que abarcan diversos aspectos contables como: la presentación de estados financieros, existencias, flujos de efectivo, políticas contables, contratos de construcción, impuesto sobre las ganancias, entre otros (Cando et al., (2020).

Por otro lado, existen las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), también conocidas como International Financial Reporting Standard (IFRS), son estándares internacionales que guían la actividad contable a nivel global. Estas normas incluyen aspectos como la adopción por primera vez de las NIIF, pagos basados en acciones, combinaciones de negocios, contratos de seguro, activos no corrientes mantenidos para la venta, entre otros, y son emitidas por el IASB. Además, existen las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), que proporcionan los procedimientos y principios básicos para los auditores en el ejercicio de su función. Estas normas deben ser interpretadas considerando el contexto de la auditoría (Tapia et al. (2019).

CAPÍTULO III

3. METODOLOGIA

La metodología en la investigación es fundamental, por cuanto, proporciona el enfoque y procedimientos estructurados, para realizar un estudio y por ende, analizar los datos que se recopilan, garantizando que la investigación sea sistemática, rigurosa e imparcial. Tal como lo señala Cabezas et al. (2018) una metodología diseñada adecuadamente ayuda al investigador a organizar sus ideas y garantiza el cumplimiento de sus objetivos, a su vez, contribuye en la evaluación y reproducción del estudio, fomentando la fiabilidad y transparencia del tema que se investiga.

3.1 Método de la investigación

3.1.1 *Deductivo*

Según Hernández et al. (2018) definen al método deductivo de investigación, como aquel que emplea la teoría, es decir, el razonamiento lógico basado en proposiciones generales, para llegar a afirmaciones específicas comprobables y determinar una conclusión o descubrimiento. En cuanto al estudio, fue necesario tomar en cuenta los aspectos generales de la cartera de crédito, así como, los servicios prestados por la cooperativa, hacia terceros.

3.1.2 *Inductivo*

Se basa en la observación de casos particulares para llegar a conclusiones generales (Andrade et al. 2018). En el contexto, del examen especial al componente cartera de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito, el método inductivo se utilizó para analizar datos específicos de los préstamos y deducir patrones o tendencias en el comportamiento de la cartera de crédito en general.

3.2 Tipo de investigación

3.2.1 *Investigación de campo*

Según Cabezas et al. (2018) afirman que, la investigación de campo implica recopilar datos directamente de la realidad y obtener información directa en relación a un problema específico.

Sobre el tema que se aborda, referente al examen especial al componente cartera de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito, se analizaron los movimientos financieros, evaluando el impacto de factores externos y obteniendo resultados que permitieron evaluar la situación financiera de la cooperativa. Asimismo, se consideró la aplicación del cuestionario, con la finalidad de conocer la apreciación de los empleados en cuanto al control interno del área estudiada.

3.2.2 *Investigación Documental*

Consiste en la obtención de información, a través de la recopilación, organización y análisis de fuentes documentales, ya sean escritas, habladas o audiovisuales, recopiladas mediante libros, tesis, artículos científicos, páginas web, revistas, entre otros, para apoyar y complementar con el criterio de varios autores (Hernández et al. 2018). La investigación documental se relacionó con el estudio, por cuanto, proporcionó información relevante y actualizada sobre la gestión de la cartera de créditos. De esta manera se revisaron y analizaron documentos como políticas, procedimientos, informes financieros y registros contables, para obtener una comprensión más profunda, de la situación crediticia de la cooperativa y respaldar las conclusiones del examen especial

3.3 *Diseño de la investigación*

3.3.1 *Descriptiva*

Desde el contexto de Bernal (2018) este diseño, tiene como objetivo describir características, comportamientos o fenómenos tal y como son, sin manipular variables ni establecer relaciones causales. Aunado a esto, se utiliza para obtener una visión general y detallada de una situación o población en particular. La investigación descriptiva se relacionó con el tema en estudio, al proporcionar una descripción detallada y objetiva de la situación actual de la cartera de crédito, incluyendo su composición, riesgos asociados, calidad de los préstamos, entre otros.

3.3.2 *No experimental*

La investigación no experimental se enfoca en observar y describir fenómenos, tal como ocurren en su entorno natural, sin manipular variables o establecer causas y efectos, se manipula para explorar relaciones, patrones o tendencias en un contexto real (Cabezas et al. 2018). En la presente investigación se aplicó el diseño no experimental, debido a que la cartera

de crédito no fue elaborada por el investigador, sino por los mismos funcionarios de la cooperativa, que más adelante fueron analizados, por medio de un examen especial, lo que permitió conocer ciertas deficiencias existentes en dicha cuenta, para sustentar la opinión del investigador.

3.4 Enfoque de la investigación

Este estudio de investigación, utiliza una combinación de métodos tanto cualitativos, como cuantitativos.

3.4.1 Enfoque cualitativo

Según Hernández et al. (2018), afirman que se centra en comprender y explorar a profundidad las experiencias, percepciones y significados subjetivos de las personas, es una metodología aplicada en el ámbito de las ciencias sociales, enfocado en comprender y analizar fenómenos y procesos desde una perspectiva holística y contextualizada. Asimismo, está basado en la recolección y análisis de datos no numéricos, como entrevistas, observaciones y documentos, con el objetivo de obtener una comprensión profunda de la realidad social. En el contexto del estudio, el enfoque cualitativo fue fundamental, porque permitió analizar factores distintos a los financieros, que puedan estar afectando a la cartera de créditos de la cooperativa.

3.4.2 Enfoque cuantitativo

Por otro lado, Bernal (2018) afirma que el método cuantitativo se basa en la recopilación y análisis de datos numéricos, para obtener conclusiones generalizables y objetivas sobre un fenómeno. Para el análisis, considera técnicas como encuestas, experimentos y análisis estadístico para medir variables, establecer relaciones causales y realizar inferencias sobre una población más amplia. En el caso de la investigación que se aborda, el enfoque cuantitativo permitió analizar de manera objetiva y precisa la situación financiera de la cooperativa, a través de datos numéricos.

Asimismo, se analizaron la cantidad de créditos otorgados, el monto de los mismos, la tasa de interés aplicada, los plazos de financiamiento, la morosidad, entre otros aspectos relevantes. De esta manera, se identificaron patrones, tendencias, correlaciones y relaciones estadísticas entre variables, brindando información valiosa para la toma de decisiones, proporcionando una

base sólida para realizar proyecciones y estimaciones, sobre el comportamiento futuro de la cartera de créditos de la cooperativa.

3.5 Población y Muestra

3.5.1 Población

Según Zambrano et al. (2020) mencionan que la población, se refiere al grupo de individuos o elementos que son objeto de estudio, en un determinado proyecto de investigación. Cabe resaltar que la selección de la población en cualquier proyecto, dependerá en gran medida de la validez y la generalización de los resultados obtenidos. Por tanto, se debe considerar que la misma, sea representativa del fenómeno que se estudia, de lo contrario los resultados obtenidos no serán aplicables a la población en general.

En cuanto a la investigación, se consideró dos grupos de población, por una parte, un conjunto constituido por los empleados de la COAC Sol de Los Andes, que tienen estrecha relación con el área de créditos y a quienes se les aplicó la entrevista y cuestionario. De igual forma, se estableció un segundo grupo, conformado por la documentación requerida, para la ejecución del examen especial (ver tabla 4).

Tabla 4

Detalle de la población: personal de la COAC Sol de Los Andes

PERSONAL	POBLACIÓN
Asesor de crédito	3
Jefe de negocios	1
Asistente de negocio	1
Gerente	1
Jefe de recursos humano	1
Analista de riesgos	1
TOTAL DEL PERSONAL	8

Nota. Información suministrada por la cooperativa en relación al personal administrativo y de crédito

Tabla 5*Detalle de la población: recopilación de documentos*

DOCUMENTO	POBLACIÓN
Estados financieros	2
Libros mayores	1
Circularización de saldos	1
Lista de clientes	1
TOTAL DE DOCUMENTOS	5

Nota. Documentos de respaldo para la elaboración del examen especial, suministrados por la COAC Sol de Los Andes

3.5.2 Muestra

A partir de la población cuantificada para una investigación, se determina la muestra, es por ello que el autor Alegre (2022), la define como un elemento que determina la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos. Se refiere al grupo de individuos, elementos o unidades, que son seleccionados para participar en un estudio o experimento. La calidad de la muestra es fundamental, para garantizar que los hallazgos de la investigación, sean representativos de la población que se está estudiando. Asimismo, resaltan que, el tamaño de la muestra debe ser aleatorio, lo que significa que cada miembro de la población, debe tener la misma probabilidad de ser seleccionado para participar del contexto.

En relación al caso de estudio, para la realización del examen especial a la COAC Sol de Los Andes, se consideró la totalidad de población, por cuanto, el número de empleados que participan de manera directa en el área de crédito, es menor a 100.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnicas de recolección de datos

La recolección de datos es esencial en cualquier investigación, ya que, proporciona información confiable y relevante. Según Orozco (2018), existen diferentes técnicas para recopilar datos, cada una con sus propias características y usos específicos. En este sentido, las técnicas permiten obtener información directamente de los participantes o acceder a fuentes documentales, ya existentes. Para la recopilación de datos, se utilizan entrevistas, encuestas,

análisis comparativos y documentales, entre las variables objeto de estudio, considerando los objetivos de la investigación, el tipo de estudio y las características del tema, pues de esta manera se garantiza información precisa y relevante, para el análisis e interpretación de los resultados.

En cuanto al proyecto, se consideró tanto la encuesta, como la entrevista, con la finalidad de conocer la apreciación de los empleados, en cuanto al manejo del control interno de la cartera de crédito de la COAC Sol de Los Andes.

- **Entrevista:** Según, Alegre (2022) afirma que es una técnica de información ampliamente utilizada en diversos ámbitos, por cuanto, permite obtener información detallada y de primera mano sobre un tema o persona. Cuando se realiza de manera adecuada, la entrevista puede ser una herramienta poderosa, para recopilar información relevante y enriquecer el conocimiento sobre un tema específico. En cuanto al estudio, se aplicó al gerente general de la COAC Sol de Los Andes.
- **Encuesta.** Por su parte Borjas (2020) enfatiza que es una técnica de recolección de datos, que se utiliza en una amplia gama de disciplinas, como la sociología, la psicología, la economía, la salud pública, entre otras. Su objetivo principal es obtener información precisa y confiable sobre un tema específico a través de la recopilación de respuestas de una muestra representativa de la población de interés. Para el desarrollo de la investigación, se aplicó la encuesta al personal que labora en las áreas administrativas y de crédito de la COAC Sol de Los Andes.

3.6.2 Instrumentos de recolección de información

Para la ejecución del trabajo investigativo, se aplicaron los siguientes instrumentos, con los cuales se recopilaron los datos requeridos para el análisis de la situación actual de la COAC Sol de Los Andes.

- **Guía de entrevista:** Según De la Lama et al. (2021) una guía de entrevista, suele incluir una serie de preguntas preparadas de antemano, así como temas o áreas de interés que se desean abordar durante la entrevista. Las preguntas pueden variar dependiendo del propósito y el contexto del estudio, pero su función principal es garantizar que se cubran todos los aspectos relevantes obteniendo la información más completa posible.

La entrevista aplicada al gerente general de la COAC Sol de Los Andes, consistió en una guía de seis preguntas abiertas, relacionadas con el componente de la cartera de crédito.

- **Cuestionario:** Para Contreras y Campa (2022) este instrumento consiste en, una serie de preguntas estructuradas que son administradas a una muestra específica de personas, con el fin de recabar información relevante sobre el tema en estudio. El objetivo principal del cuestionario, es obtener datos cuantitativos y cualitativos para ser analizados y de esta manera emitir las conclusiones requeridas para la toma de decisiones.

La investigación consideró un cuestionario de ocho preguntas cerradas en la escala de Likert, aplicado al personal administrativo y de crédito, adscrito a la COAC Sol de Los Andes.

3.7 Técnicas de procesamiento e interpretación de los datos

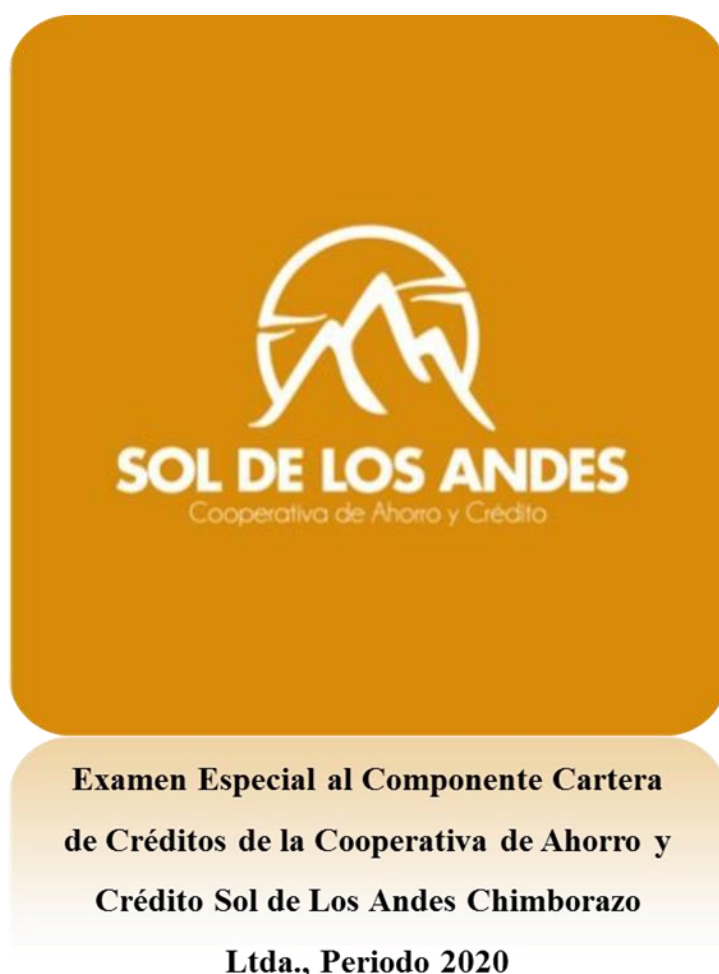
El procesamiento de datos implica el uso de herramientas y técnicas para limpiar, transformar y organizar datos, esto incluye la eliminación de datos duplicados o erróneos, la normalización de información, para que sean consistentes, así como, la creación de estructuras que permitan su análisis y visualización (Azuero, 2019). Por consiguiente, una de las técnicas más comunes para el procesamiento de datos es el uso de software de análisis y bases de datos, que pueden ayudar a automatizar gran parte del proceso. Son programas que permiten realizar tareas como la agrupación de datos, creación de modelos predictivos y generación de informes detallados.

Para la investigación, el investigador determinó que las técnicas para procesar e interpretar los datos, se realizará a través del Microsoft Excel.

4. CAPÍTULO IV


ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Examen especial al componente cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda. Chimborazo durante el periodo 2020, con el objetivo de medir el cumplimiento de las normas, estatutos y reglamentos vigentes de los créditos para un mejor enfoque del proceso crediticio.



Elaborado por: Edison Darío Pilamunga Caranqui	EDPC
Revisado por: Lorena Alexandra López Naranjo	LALN

FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

	COAC SOL DE LOS ANDES LTDA PROGRAMA DE EXAMEN ESPECIAL FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	PEE-PP 3/3
---	--	---------------------------------

Actividades de Planificación Preliminar

A continuación, en la tabla 6 se detallan las estrategias a seguir y definición de los procedimientos a implementar, durante el examen especial.

Tabla 6

Actividades a desarrollar en fase de planificación

Nº	Procedimiento	Ref. P/T	Responsable	Fecha
1	Elabore el contrato de servicio profesional	CSP	EDPC	09/10/2023
2	Notifique al Gerente del inicio del examen especial	NIEE		23/10/2023
3	Elabore la entrevista al Gerente de Créditos	EG		05/11/2023
4	Elabore y tabule la encuesta de vista preliminar	EVP		12/11/2023
5	Elabore memorándum de planificación preliminar	MPP		27/11/2023
6	Hoja de Marcas	HM		27/11/2023
7	Elabore informe preliminar	IP		10/12/2023

Nota. Procedimientos establecidos para la planificación preliminar

En diagnóstico preliminar, se determinó que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de Los Andes, Ltda., Chimborazo, inicio sus operaciones el 15 de diciembre de 2010, registrada legalmente como una sociedad con personería jurídica, su estado actual como contribuyente, es activo y está regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Asimismo, se rige por la normativa establecida en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, así como la Dirección Nacional de Cooperativas.



COAC SOL DE LOS ANDES LTDA
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

CPS-PP

1/2

Contrato de Trabajo N°001

Contrato de prestación de servicios que celebran, por una parte, el Licenciado Edwin Maza en calidad de Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda., Chimborazo, el cual se denominara CONTRATANTE y por otra parte el Señor Edison Pilamunga a quien en lo sucesivo se denominara AUDITOR, incorporados en el mismo las siguientes cláusulas.

PRIMERA: ANTECEDENTES. - De conformidad con las necesidades presentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes, se ha resultado contratar los servicios para un examen especial al componente cartera de créditos, para que determine la razonabilidad de los saldos presentados en los estados financieros del periodo 2020.

SEGUNDA: OBJETO. - El auditor acepta y compromete a proporcionar sus servicios a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes, por la cual la institución proporcionará los documentos necesarios para el buen desempeño de sus actividades, los cuales quedan bajo su custodia hasta la terminación de este contrato.

TERCERA: OBLIGACIONES DEL AUDITOR. - Por cumplir con el objeto del presente contrato el AUDITOR se obliga a:

- Cumplir oportuna y eficientemente con las actividades conforme a las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas, Normas Internacionales de Auditorias y las normativas y reglamentos emitidos por la SEPS.
- Emitir un informe donde conste los hallazgos, conclusiones y recomendaciones sobre el cumplimiento normativo de la cuenta cartera de crédito.
- Visualizar las problemáticas dentro del control interno presentes de la cooperativa de ahorro y crédito sol de los andes.
- Facilitar al gerente toda la información relacionada al examen especial de la cartera de crédito.

	NOMBRE	FECHA
Elaborado por:	EDPC	23/10/2023
Revisado por:	ALLN	28/11/2023



COAC SOL DE LOS ANDES LTDA
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

CPS-PP

2/2

CUARTA: OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE. - La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes se compromete a prestar toda la información, documentos, informes y registros que solicite el auditor para el correcto cumplimiento de las actividades.


QUINTA: DURACIÓN. - El plazo de ejecución de los trabajos no podrá exceder a los 90 días hábiles a partir de la entrega de los documentos de los estados financieros completos por parte de la COAC Sol de los Andes. El plazo fijado podrá ser prorrogado por causas inesperadas debidamente comprobadas.


SEXTA: HONORARIOS. - El personal que conforma la firma auditora no podrá percibir ninguna remuneración puesto que el trabajo se realiza con la finalidad de obtener el título de Licenciatura en Contabilidad y Autoría.

SEPTIMA: CONFIDENCIALIDAD. - La información proporcionada por la entidad auditada es considerada confidencial y de uso exclusivo para el desarrollo de la auditoria, exceptuando la información que sea de conocimiento público.

OCTAVA: SITUACIONES DE LAS PARTES. - Las partes reconocen que el presente contrato es negociado por aquellas de forma libre, consiente y razonable. Ninguna parte podrá hacer responsable al otro, de sus actos, deudas u obligaciones contraídas.

Riobamba, 9 de octubre de 2023


Lic. Edwin Maza
C.I: 0603922584
Gerente General


Sr. Edison Pilamunga
C.I: 0605264639
Auditor

	NOMBRE	FECHA
Elaborado por:	EDPC	09/10/2023
Revisado por:	ALLN	20/10/2023



COAC SOL DE LOS ANDES LTDA
NOTIFICACIÓN DE INICIO DE EXAMEN
ESPECIAL
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

NIEE-PP
1/1

Asunto: Notificación Inicio de Auditoría

Oficio N°001

Riobamba, 23 de octubre de 2023

Licenciado

Edwin Oswaldo Maza Camas

GERENTE GENERAL DE LA COAC SOL DE LOS ANDES

Su Despacho. -

De conformidad con el contrato de servicios profesionales N°001, suscrito el 9 de octubre del 2023, notifico a usted que se iniciara con el Examen Especial al componente de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda. Chimborazo, por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2020, cuyo objetivo es determinar el grado de razonabilidad del saldo de las cuentas de cartera de créditos.

Para el desarrollo de la auditoría el equipo de trabajo está conformado por:

Supervisora: Lorena López

Auditor: Edison Pilamunga

Esperando una colaboración total de su persona y confiando en la disposición de la documentación e información que se requiera para desarrollar el trabajo del examen especial.

Atentamente,

Sr. Edison Pilamunga

AUDITOR

	NOMBRE	FECHA
Elaborado por:	EDPC	23/10/2023
Revisado por:	ALLN	28/10/2023



COAC SOL DE LOS ANDES LTDA
MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

PEE-PP

1/3

Memorándum de Planificación Preliminar

Nombre de la empresa:

Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de Los Andes

Antecedentes:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de Los Andes, es una institución financiera creada el 15 de diciembre de 2010, por un grupo de líderes y dirigentes indígenas, ubicados en la provincia de Chimborazo. Se enfoca en brindar servicios bancarios a sus socios y la comunidad en general, tiene como objetivo principal, promover el ahorro y otorgar créditos a tasas de interés competitivas, con el fin de contribuir al desarrollo económico y social de sus miembros.

RUC

N° 0691732584001

Código:

CIU K641902

Tipo de examen:

Examen especial al componente cartera de crédito

Motivo de la auditoría:

El examen especial al componente de la cartera de crédito, correspondiente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de Los Andes, para el año 2020, se realiza para garantizar la precisión, integridad y legalidad de los registros financieros. En este sentido, se identifican posibles riesgos y áreas de mejora en el manejo de la cartera de crédito.

Periodo auditado:

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020



COAC SOL DE LOS ANDES LTDA
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

PEE-PP

2/3

Objetivo General

Conocer la integridad de las operaciones financiera y su cumplimiento con las regulaciones

Objetivos Específicos

- Analizar la efectividad de los controles internos en la gestión de riesgos financieros
- Verificar el cumplimiento de las normativas legales y regulatorias en materia financiera

Alcance

El alcance de la auditoría incluye la revisión de los procesos de otorgamiento de créditos, evaluación de la calidad de la cartera, análisis de la gestión de riesgos, así como, el cumplimiento de normas y regulaciones para el periodo 2020.

Base Legal

La normativa legal del examen especial para la COAC Sol de Los Andes, está regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, así como en las normativas emitidas por los organismos nacionales e internacionales competentes.

Dentro de las principales regulaciones se encuentran, las que se mencionan a continuación:

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
- Normas Ecuatorianas de Auditoría
- Normas Internacionales de Auditoría
- Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas



COAC SOL DE LOS ANDES LTDA
HOJA DE MARCAS
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

HM-PP

1/1

Hoja de Marcas

Signos para identificar el tipo de procedimientos aplicados.

Tabla 7

Determinación de marcas de auditoría

MARCAS	SIGNIFICADO
√	Verificado
⊙	Hallazgo
∑	Sumatoria
Ä	Saldo Auditado
<i>B</i>	Datos tomados del balance
N	No autorizado
⊖	No existe documentación
K	Deficiente control interno
T	Incumplimiento del proceso
D	Debilidad

Nota: Elaboración Propia

	COAC SOL DE LOS ANDES LTDA INFORME PRELIMINAR FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	IP-PP 1/2
---	---	--------------------------------

Informe Preliminar

De acuerdo con el procedimiento realizado, durante la planificación preliminar, se comunicó el resultado alcanzado en la primera fase del examen especial al departamento de crédito. A este respecto, se determinó que la cooperativa se encuentra ubicada en Juan Montalvo 1826, Chile, parroquia Lizarzaburu, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.



En este contexto, de inicio se aplicó una encuesta contentiva de 10 preguntas cerradas, realizada a ocho empleados administrativos adscritos al departamento de crédito. Asimismo, se efectuó una entrevista al gerente general, con la finalidad de conocer la apreciación de cada uno de ellos, en relación a las operaciones que se llevan a cabo como medidas de control interno para el componente cartera de crédito. A continuación, se resaltan los hallazgos de mayor relevancia durante su aplicación.

Encuesta

- El 88% del personal afirma que en la COAC Sol de Los Andes, existe un manual de funciones o reglamento interno que defina las responsabilidades y roles de los miembros del departamento de crédito.
- El 54% de los créditos otorgados por la cooperativa se corresponde a los microcréditos.
- Los criterios utilizados para evaluar la elegibilidad de un solicitante de crédito, están referidos al historial crediticio, capacidad de pago, estabilidad laboral, garantías crediticias, nivel de endeudamiento, así como el ingreso y flujo de efectivo.
- El 87% de los encuestados señalaron que la cooperativa, realiza un análisis de riesgo crediticio antes de aprobar un crédito.

	COAC SOL DE LOS ANDES LTDA INFORME PRELIMINAR FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	IP-PP 2/2
---	---	--------------------------------

- Para el 87% de los encuestados, en la cooperativa existen políticas o límites para la cantidad de crédito que se puede otorgar a un socio.
- El 87% afirmó que se lleva a cabo una revisión periódica de la cartera de crédito para identificar posibles riesgos.
- En la cooperativa existen estrategias para mejorar las operaciones y resultados del departamento de crédito en el futuro cercano, así lo afirmó el 75% de los encuestados.
(Ver anexo 1)

Entrevista

Luego de realizar la entrevista la COAC Sol de los Andes en el año 2020 tuvo varios inconvenientes para el cumplimiento de las operaciones de crédito, como la falta de actualización en la normativa interna por parte del jefe de crédito y cobranzas en lo referente al establecimiento de tiempo para realizar el seguimiento en los créditos. No obstante, incumpliendo con los procedimientos para comunicar oportunamente con los clientes, socio y los respectivos garantes sobre el vencimiento de las cuotas.

Por lo tanto, la cooperativa no posee una fuente de financiamiento para la recuperación de las carteras vencidas, lo que lleva a cambiar las políticas de crédito para salvaguardar los fondos de sus socios, por estas razones la cooperativa apoya la realización del examen especial previa autorización del consejo de administrativo por lo que esta información se mantiene altamente confidencial. (Ver Anexo 2)

Atentamente,



Edison Pilamunga

	NOMBRE	FECHA
Elaborado por:	EDPC	23/10/2023
Revisado por:	ALLN	25/10/2023

FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

	COAC SOL DE LOS ANDES LTDA PROGRAMA DE EXAMEN ESPECIAL FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	PEE-PE 1/1
---	--	-----------------------------

Actividades de Planificación Específica

A continuación, en la tabla 8 se detallan las estrategias a seguir y definición de los procedimientos a implementar, durante el examen especial.

Tabla 8

Actividades a desarrollar en fase de planificación

Nº	Procedimiento	Ref. P/T	Responsable	Fecha
1	Elabore el memorándum de planificación específica	MPE	EDPC	09/10/2023
2	Evalúe el control interno del componente cartera de crédito	CICC		23/10/2023
3	Califique el nivel de confianza y riesgo	NCR		05/11/2023
6	Elabore informe de la planificación específica	IPE		10/12/2023

Nota. Procedimientos establecidos para la planificación específica

En diagnóstico preliminar, se determinó que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de Los Andes, Ltda., Chimborazo, inicio sus operaciones el 15 de diciembre de 2010, registrada legalmente como una sociedad con personería jurídica, su estado actual como contribuyente, es activo y está regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Asimismo, se rige por la normativa establecida en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, así como la Dirección Nacional de Cooperativas.

	NOMBRE	FECHA
Elaborado por:	EDPC	23/10/2023
Revisado por:	ALLN	25/10/2023

	COAC SOL DE LOS ANDES LTDA MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	MPE-PE 1/1
---	--	---------------------------------

Memorándum de Planificación Específica

Nombre de la empresa:

Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de Los Andes Ltda. Matriz Riobamba

Antecedentes:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de Los Andes, es una institución financiera creada el 15 de diciembre de 2010, por un grupo de líderes y dirigentes indígenas, ubicados en la provincia de Chimborazo. Se enfoca en brindar servicios bancarios a sus socios y la comunidad en general, tiene como objetivo principal, promover el ahorro y otorgar créditos a tasas de interés competitivas, con el fin de contribuir al desarrollo económico y social de sus miembros.

RUC

N° 0691732584001

Código:

CIIU K641902

Tipo de examen:

Examen especial al componente cartera de crédito

Motivo de la auditoría:

Desarrollar el examen especial de auditoria financiera al componente de la cartera de crédito, correspondiente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de Los Andes, para el año 2020, mediante la correcta evaluación de la cartera de microcréditos para determinar la razonabilidad del Estado de Situación Financiera. En este sentido, se identifican posibles riesgos y áreas de mejora en el manejo de la cartera de crédito.

Periodo auditado:

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020

	NOMBRE	FECHA
Elaborado por:	EDPC	23/10/2023
Revisado por:	ALLN	25/10/2023



COAC SOL DE LOS ANDES LTDA
CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

CICC-PE

1/2

Proceso: Se realiza el cuestionario de control interno como una herramienta fundamental, para evaluar el componente de la cartera de crédito en la COAC Sol de Los Andes, a fin de garantizar la estabilidad financiera, así como, el cumplimiento de los objetivos de la institución. De esta manera, se podrán tomar medidas correctivas en caso de identificar deficiencias en la gestión de la cartera de crédito.

Tabla 9

Cuestionario de control interno a la cartera de crédito

Cuestionario de Control Interno							
COMPONENTE: CARTERA DE CRÉDITO							
Nº	Pregunta	RESPUESTA			PT	CT	Observación
		SI	NO	N/A			
1	¿La cooperativa cuenta con políticas y norma regulatorias para el otorgamiento de créditos?	X			10	10	
2	¿Se realizan evaluaciones periódicas de la cartera de crédito para identificar posibles riesgos y tomar medidas preventivas?	X			10	3	D1. Se identifican los riesgos, pero no se toman adecuadamente las medidas preventivas.
3	¿Existe un límite establecido para la concentración de créditos en un mismo sector o cliente?	X			10	10	
4	¿Se lleva a cabo un análisis exhaustivo de la capacidad de pago y el historial crediticio de los solicitantes de crédito?		X		10	2	D2. No se realiza análisis sobre la capacidad de pago
5	¿Se realizan visitas periódicas a los clientes para verificar el buen uso de los recursos otorgados y la situación de los créditos?		X		10	3	D3. Se realizan visitas, pero no de manera periódica, por lo que la verificación no es adecuada
6	¿La cooperativa cuenta con un sistema de monitoreo y seguimiento de la cartera de crédito para identificar atrasos o posibles incumplimientos?	X			10	10	

	COAC SOL DE LOS ANDES LTDA CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	CICC-PE 2/2
---	---	----------------------------------

7	¿Se han establecido mecanismos de recuperación de créditos en caso de morosidad?		X		10	2	D4. No existen mecanismos establecidos para la recuperación de la cartera
8	¿Existe un comité de crédito que evalúe de manera objetiva las solicitudes de crédito y apruebe aquellas que cumplan con los requisitos establecidos?	X			10	10	
9	¿Se realizan auditorías internas y externas de forma periódica para verificar el cumplimiento de los controles internos en el área de cartera de crédito?	X			10	3	D5. Se realizan auditorías, pero no de forma periódica
10	¿La cooperativa cuenta con un plan de contingencia en caso de crisis económica que afecta la cartera de crédito?		X		10	2	D6. No cuenta con plan de contingencia para enfrentar determinada crisis económica
	Σ TOTAL	6	4		100	55	

Nota. Cuestionario de control interno realizado al personal del área de cartera de crédito

	NOMBRE	FECHA
Elaborado por:	EDPC	22/12/2023
Revisado por:	ALLN	28/12/2023



**COAC SOL DE LOS ANDES LTDA
NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO
FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

NCR-PE
1/2

Determinar el nivel de confianza y de riesgo

A continuación, se determinó el nivel de riesgo y de confianza, con la finalidad de evaluar la solidez y fiabilidad de los préstamos otorgados por la cooperativa.

Fórmula para el Nivel de Confianza:

$$NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

Dónde:

NC = Nivel de Confianza

CT = Calificación Total = 55

PT = Ponderación Total = 100

$$NC = \frac{55}{100} * 100 \quad \mathbf{NC = 55\%}$$

Fórmula para el Nivel de Riesgo:

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 55\% \quad \mathbf{NR = 45\%}$$

Tabla 10

Ponderación del nivel de confianza y de riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
95% - 76%	75% - 51%	50% - 15%

Nota. Detalle del nivel de confianza y nivel de riesgo

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos y comparados con la ponderación de la tabla 9, se determinó un nivel de confianza moderado con un porcentaje del 55%; mientras que el nivel de riesgo se ubica en una escala baja, con una proporción del 45%. Dicho resultado de riesgo, obedece a que no se realiza análisis sobre la capacidad de pago, no existen mecanismos establecidos para la recuperación de la cartera, las auditorías se realizan, pero no de manera periódica y la cooperativa no cuenta con

un plan de contingencia para hacer frente a determinadas crisis económicas.

	NOMBRE	FECHA
Elaborado por:	EDPC	22/12/2023
Revisado por:	ALLN	28/12/2023

	COAC SOL DE LOS ANDES LTDA INFORME DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA FASE I: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	CRC-PE 1/2
---	--	---------------------------------

INFORME DE LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Detallando los procedimientos de la planificación específica se comunicó los resultados obtenidos en la primera fase de auditoría a la Cooperadora de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda., mediante el siguiente informe.

El análisis especializado ejecutado en la cartera de crédito se ha efectuado de manera habitual los procesos del otorgamiento de créditos durante el período comprendido 1 enero al 31 de diciembre del 2020.


Al efectuar el control Interno en la institución se identifica que los procedimientos no son implementados de manera correcta como establece la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el Artículo 4 de la Norma De Control para la Gestión del Riesgo de Crédito. Subsección II Gestión del Riesgo de Crédito, que se debe realizar todos los procedimientos de acuerdo a la capacidad de pago y de acuerdo a la calificación de riesgo que riesgo que tiene el socio.

Bajo estas circunstancias el objeto de dicho análisis fue establecer un nivel de confianza en lo que se refiere al cumplimiento de las operaciones efectuadas en la otorgación de créditos, así como también la aplicación de procedimientos financieros para emitir información adecuada y oportuna. Dando como resultado el nivel de confianza de 55% lo que representa un cumplimiento moderado a los procedimientos crediticios y un nivel de riesgo del 45% debido a que se incumplen ciertos parámetros de control entre los cuales no se realiza una evaluación y seguimiento de manera oportuna a la cartera.

- No existe una adecuada segregación de funciones
- Falta de gestión de cobro de la cartera de créditos
- Formulario de solicitudes de crédito no son llenados en su totalidad.

	NOMBRE	FECHA
Elaborado por:	EDPC	22/12/2023
Revisado por:	ALLN	28/12/2023

4.1 FASE II: EJECUCIÓN

	COAC SOL DE LOS ANDES LTDA PROGRAMA DE EXAMEN ESPECIAL FASE II: EJECUCIÓN	PEE-E 1/1
---	--	--------------------------------

Tipo de Auditoría: Examen Especial

Componente: Cartera de Crédito

Objetivo: Identificar los hallazgos de control interno que garanticen medidas correctivas para una adecuada gestión de la cartera de crédito, prevención de riesgos y protección de los activos la solidez financiera.

Actividades de Ejecución: En la tabla 11, se muestran los procedimientos a seguir durante la fase de ejecución.

Tabla 11

Actividades a desarrollar en la fase de ejecución

Nº	Procedimiento	Ref. P/T	Responsable	Fecha
3	Elabore la cédula sumaria	CS	EDPC	06/01/2024
4	Elabore la cédula analítica	CA		08/01/2024
5	Elabore la cedula subanalítica	CSA		15/01/2024
6	Analice el incremento de la cartera de crédito	ICC		26/01/2024
7	Elabore hoja de hallazgos	HH		08/02/2024
8	Verifique el cumplimiento de las normativas legales y regulatorias en el componente de la cartera de crédito	NLR		20/02/2024

Nota. Procedimientos establecidos para la ejecución

	NOMBRE	FECHA
Elaborado por:	EDPC	01/12/2023
Revisado por:	ALLN	22/12/2023



**COAC SOL DE LOS ANDES LTDA
CEDULA SUMARIA
FASE II: EJECUCIÓN**

CS-E

1/1

Cédula Sumaria

La cédula sumaria, permite realizar un seguimiento significativo, a la muestra de la cartera de crédito, conociendo así, el saldo al 31 de diciembre de 2020, tal como se indica en la tabla 12.

Tabla 12

Cédula sumaria al componente cartera de crédito

Índice	Código	Cuenta Contable	Saldo 31/12/2020	Reclasificaciones		Ajustes		Saldo al 31/12/2020 S/Auditoría
				Debe	Haber	Debe	Haber	
C.C.	1.4	Cartera de Crédito	4.139.668,43	0,00	52.290,35			4.087.376,08
Σ Total Suman								4.087.376,08

Nota. Cédula sumaria elaborada por el investigador, según información de la cooperativa

	NOMBRE	FECHA
Elaborado por:	EDPC	06/01/2024
Revisado por:	ALLN	10/01/2024

	COAC SOL DE LOS ANDES LTDA CEDULA ANALÍTICA FASE II: EJECUCIÓN	CA-E 1/1
---	---	-------------------------------

Cedula analítica

En el caso de la cartera de crédito, la cédula analítica permite analizar los distintos componentes de la cartera, a fin de conocer los posibles riesgos, estado actual y confiabilidad, fundamental para las decisiones financieras de la cooperativa (ver tabla 13).

Tabla 13

Cédula analítica al componente cartera de crédito

Código	Índice	Cuenta Contable	Saldo 31/12/2020 (\$)	Reclasificaciones		Ajustes		Saldo al 31/12/2020 S/Auditoría (\$)
				Debe	Haber	Debe	Haber	
14.02	CCCCP	Cartera de Crédito de Consumo Prioritario	20.000,00					20.000,00
14.04	CMPV	Cartera de Microcrédito por vencer	3.992.500,35✓					3.992.500,35
14.28	CMNDI	Cartera de Microcrédito que no devenga interés	52.290,82					52.290,82
14.52	CCM	Cartera de crédito para la microempresa	221.627,92					221.627,92
14.99	PCI	Provisiones para créditos incobrables	-146.750,66		52.290,82			-146.750,66
Σ Total Suman			4.139.668,43					4.139.668,43

Nota. Cédula analítica elaborada por el investigador, según información de la cooperativa

Análisis: Sobre la base de los resultados obtenidos de los estados financieros suministrados por la COAC Sol de Los Andes, se observó que, no existen diferencias, en el saldo de la empresa, comparado con el saldo de la auditoría. Asimismo, se determinó que, el mayor volumen de la cartera está concentrado en el microcrédito por vencer, misma que se realizó una reclasificación con un valor de \$ 52.290, 82 para el 31 de diciembre 2020.

	NOMBRE	FECHA
Elaborado por:	EDPC	06/01/2024
Revisado por:	ALLN	10/01/2024



**COAC SOL DE LOS ANDES LTDA
CEDULA SUBANALÍTICA
FASE II: EJECUCIÓN**

CSA-E

1/5

Cédula subanalítica del componente cartera de crédito de consumo prioritario

En la tabla 14, se muestra la cédula subanalítica correspondiente a la cartera de crédito de consumo prioritario, clasificado por los días de plazo. Cabe destacar que, para el 2019 este componente no presentó actividad. Sin embargo, para el 2020 se otorgaron préstamos que alcanzaron un monto de \$20.000,00.

Tabla 14

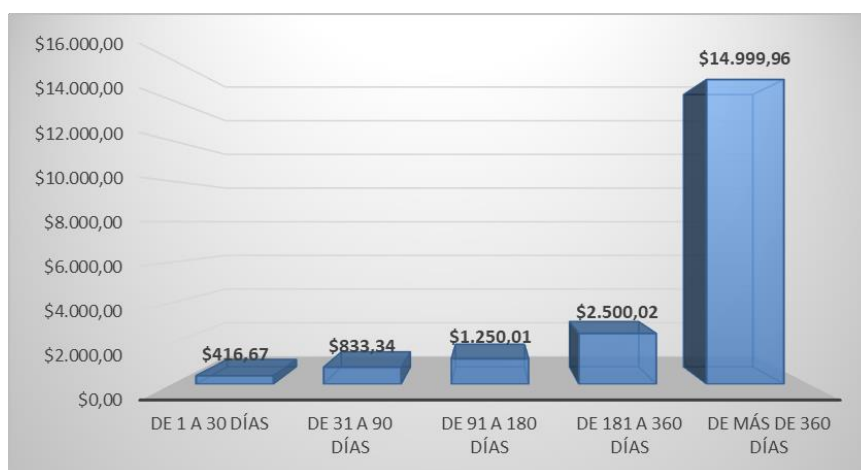
Subanalítico de la cartera de crédito de consumo prioritario

14.02 Cartera de créditos de consumo prioritario		
Código	Días de Plazo	Saldo (\$)
14.02.05	De 1 a 30 días	416,67✓
14.02.10	De 31 a 90 días	833,34✓
14.02.15	De 91 a 180 días	1.250,01✓
14.02.20	De 181 a 360 días	2.500,02✓
14.02.25	De más de 360 días	14.999,96✓
Σ Total Suman		20.000,00

Nota. Cédula subanalítica elaborada por el investigador, según información de la cooperativa

Figura 6

Subanalítico de la cartera de crédito de consumo prioritario



Nota. Los datos para el gráfico según información de la cooperativa

Como se puede apreciar en la figura 16, el crédito de consumo prioritario con plazos de más de 360 días, fue el de mayor demanda entre los socios, alcanzando un otorgamiento de \$14.999,96.

Símbolos: Suma verificada = ✓ Suma total = Σ



**COAC SOL DE LOS ANDES LTDA
CEDULA SUBANALÍTICA
FASE II: EJECUCIÓN**

CSA-E

2/5

Cédula subanalítica del componente de la cartera microcrédito por vencer

A continuación, en la tabla 15 se muestra información detallada del comportamiento de la cartera, sobre el componente referido al microcrédito por vencer, conociendo de esta manera, la probabilidad de morosidad y evolución de la cartera a lo largo del tiempo.

Tabla 15

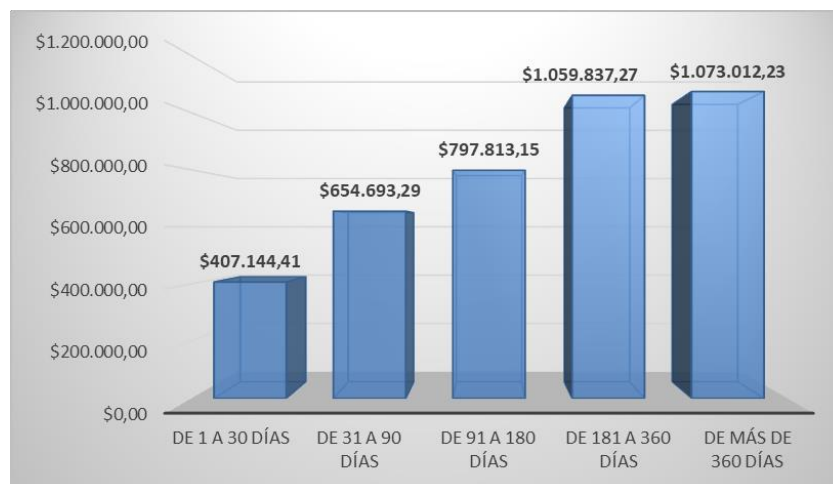
Subanalítico de la cartera de microcrédito por vencer

14.04 Cartera de microcrédito por vencer		
Código	Días de Plazo	Saldo (\$)
14.04.05	De 1 a 30 días	407.144,41 ✓
14.04.10	De 31 a 90 días	654.693,29 ✓
14.04.15	De 91 a 180 días	797.813,15 ✓
14.04.20	De 181 a 360 días	1.059.837,27 ✓
14.04.25	De más de 360 días	1.073.012,23 ✓
Σ Total Suman		3.992.500,35

Nota. Cédula subanalítica elaborada por el investigador, según información de la cooperativa

Figura 7

Subanalítico de la cartera de microcrédito por vencer



Nota. Los datos para el gráfico según información de la cooperativa

En el componente de la cartera de microcrédito por vencer, se observa en la figura 17, que la mayor concentración de la cartera, radica en el plazo de más de 360 días.



**COAC SOL DE LOS ANDES LTDA
CEDULA SUBANALÍTICA
FASE II: EJECUCIÓN**

CSA-E

3/5

Cédula subanalítica del componente de la cartera microcrédito que no devenga interés

En cuanto a la tabla 16, detalla el componente de la cartera de microcrédito que no devenga interés, otorgado a los socios sin cargo de interés, pero los plazos de pago son más cortos.

Tabla 16

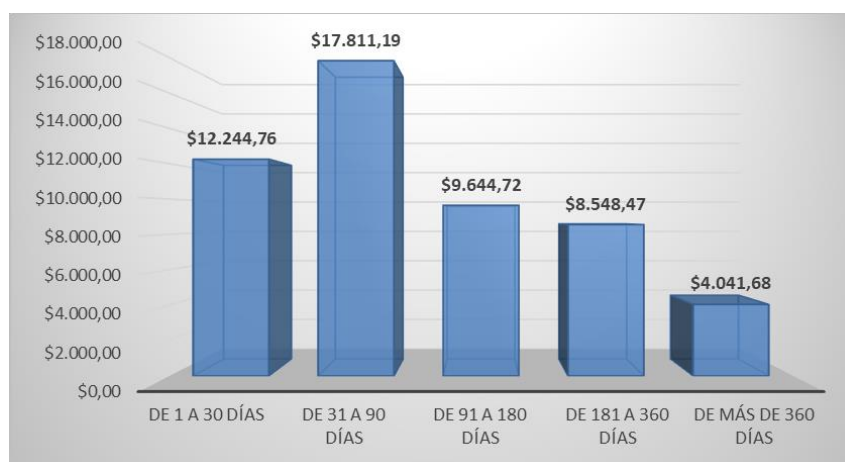
Subanalítico de la cartera que no devenga interés

14.28 Cartera de microcrédito que no devenga interés		
Código	Días de Plazo	Saldo (\$)
14.28.05	De 1 a 30 días	12.244,76
14.28.10	De 31 a 90 días	17.811,19
14.28.15	De 91 a 180 días	9.644,72
14.28.20	De 181 a 360 días	8.548,47
14.28.25	De más de 360 días	4.041,68
Σ Total Suman		52.290,82

Nota. Cédula subanalítica elaborada por el investigador, según información de la cooperativa

Figura 8

Subanalítico de la cartera que no devenga interés



Nota. Los datos para el gráfico según información de la cooperativa

Tal como se muestra en la figura 18, en el componente de la cartera que no devenga interés, el mayor valor otorgado asciendo a \$17.811,19, concediendo un plazo de 31 a 90 días. No obstante, le sigue los plazos de 1 a 30 días por \$12.244,76.



**COAC SOL DE LOS ANDES LTDA
CEDULA SUBANALÍTICA
FASE II: EJECUCIÓN**

CSA-E

4/5

Cédula subanalítica del componente de la cartera de crédito para la microempresa

La tabla 17, menciona la subanalítica del componente referido a la cartera de crédito para la microempresa, otorgado a los socios para iniciar o expandir sus negocios.

Tabla 17

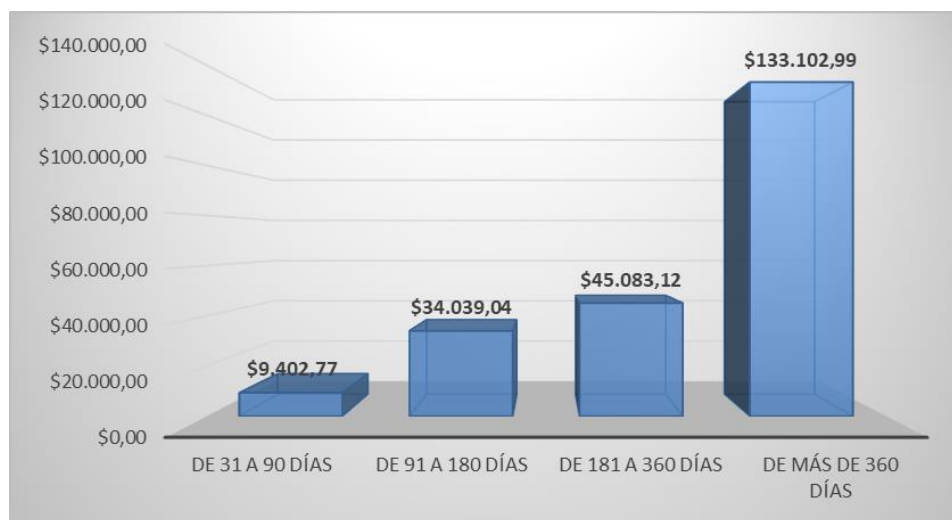
Subanalítico de la cartera de crédito para la microempresa

14.52 Cartera de créditos para la microempresa		
Código	Días de Plazo	Saldo (\$)
14.52.10	De 31 a 90 días	9.402,77
14.52.15	De 91 a 180 días	34.039,04
14.52.20	De 181 a 360 días	45.083,12
14.52.25	De más de 360 días	133.102,99
Σ Total Suman		221.627,92

Nota. Cédula subanalítica elaborada por el investigador, según información de la cooperativa

Figura 9

Subanalítico de la cartera de crédito para la microempresa



Nota. Los datos para el gráfico según información de la cooperativa

Como se puede observar, en la figura 19 se refleja que el mayor incremento en el componente de la cartera de crédito para la microempresa, se ubica en los plazos otorgados por más de 360 días, por un valor de \$133.102,09



**COAC SOL DE LOS ANDES LTDA
CEDULA SUBANALÍTICA
FASE II: EJECUCIÓN**

CSA-E

5/5

Cédula subanalítica del componente provisiones para créditos incobrables

A continuación, en la tabla 18, se expresan los valores correspondientes al componente de las provisiones para créditos incobrables, los cuales, son un mecanismo contable que la cooperativa utiliza para cubrir el riesgo, de no poder recuperar el dinero prestado a sus socios.

Tabla 18

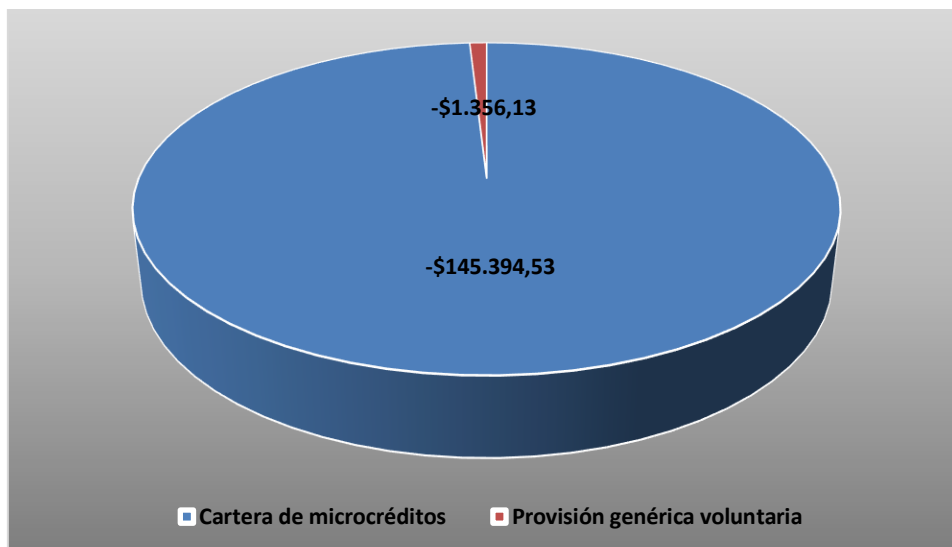
Subanalítica de las provisiones para créditos incobrables

14.99 Provisiones para créditos incobrables		
Código	Días de Plazo	Saldo (\$)
14.99.20	Cartera de microcréditos	-145.394,53
149.989	Provisión genérica voluntaria	-1.356,13
Σ Total Suman		-146.750,66

Nota. Cédula subanalítica elaborada por el investigador, según información de la cooperativa

Figura 10

Subanalítica de las provisiones para créditos incobrables



Nota. Los datos para el gráfico según información de la cooperativa

Tal como se muestra en la figura 20, la cooperativa, considera solo la provisión para créditos incobrables, en los rubros de cartera de microcréditos (-\$145.394,53) y provisión genérica voluntaria (-\$1.356,13), debido a que estos son los componentes que tienen un mayor riesgo de incobrabilidad.



**COAC SOL DE LOS ANDES LTDA
INCREMENTO DE LA CARTERA DE
CRÉDITO
FASE II: EJECUCIÓN**

ICC-E
1/2

Análisis Horizontal

Tomando la base de los saldos, de la cuenta cartera de crédito y sus diferentes sub cuentas, para los periodos 2019 y 2020, se presenta el análisis horizontal, por medio del cual, se identifican los patrones de comportamiento en la cartera de crédito, detectando potenciales tendencias que puedan afectar negativamente al futuro de la cooperativa. De esta manera, se aporta información acerca de la calidad de la cartera y sus índices de morosidad, que permitirían verificar si los préstamos y créditos están siendo recuperados en los tiempos establecidos.

Tabla 19

Análisis Horizontal de la COAC Sol de Los Andes Ltda. Chimborazo

COD	NOMBRE DE LA CUENTA	PERÍODO		ANÁLISIS HORIZONTAL	
		2019	2020	V. Absoluto	V. Relativo
14	CARTERA DE CRÉDITOS	\$2.581.995,17	\$4.139.668,43	\$1.557.673,26	60%
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	\$0,00	\$20.000,00	\$20.000,00	100%
14.02.05	De 1 a 30 días	\$0,00	\$416,67	\$416,67	2%
14.02.10	De 31 a 90 días	\$0,00	\$833,34	\$833,34	4%
14.02.15	De 91 a 180 días	\$0,00	\$1.250,01	\$1.250,01	6%
14.02.20	De 181 a 360 días	\$0,00	\$2.500,02	\$2.500,02	13%
14.02.25	De más de 360 días	\$0,00	\$14.999,96	\$14.999,96	75%
1404	Cartera de microcrédito por vencer	\$2.451.830,80	\$3.992.500,35	\$1.540.669,55	63%
14.04.05	De 1 a 30 días	\$337.086,39	\$407.144,41	\$70.058,02	3%
14.04.10	De 31 a 90 días	\$533.056,80	\$654.693,29	\$121.636,49	5%
14.04.15	De 91 a 180 días	\$586.675,44	\$797.813,15	\$211.137,71	9%
14.04.20	De 181 a 360 días	\$638.078,36	\$1.059.837,27	\$421.758,91	17%
14.04.25	De más de 360 días	\$356.933,81	\$1.073.012,23	\$716.078,42	29%

	NOMBRE	FECHA
Elaborado por:	EDPC	11/01/2024
Revisado por:	ALLN	25/01/2024



**COAC SOL DE LOS ANDES LTDA
INCREMENTO DE LA CARTERA DE
CRÉDITOS
FASE II: EJECUCIÓN**

ICC-E


2/2

1428	Cartera de microcrédito que no devengan interés	\$98.967,35	\$52.290,82	-\$46.676,53	-47%
14.28.05	De 1 a 30 días	\$29.465,96	\$12.244,76	-\$17.221,20	-17%
14.28.10	De 31 a 90 días	\$26.161,27	\$17.811,19	-\$8.350,08	-8%
14.28.15	De 91 a 180 días	\$19.454,05	\$9.644,72	-\$9.809,33	-10%
14.28.20	De 181 a 360 días	\$16.008,43	\$8.548,47	-\$7.459,96	-8%
14.28.25	De más de 360 días	\$7.877,64	\$4.041,68	-\$3.835,96	-4%
1452	Cartera de créditos para la microempresa	\$161.466,82	\$221.627,92	\$60.161,10	37%
14.52.10	De 31 a 90 días	\$25.833,52	\$9.402,77	-\$16.430,75	-10%
14.52.15	De 91 a 180 días	\$35.045,83	\$34.039,04	-\$1.006,79	-1%
14.52.20	De 181 a 360 días	\$54.573,33	\$45.083,12	-\$9.490,21	-6%
14.52.25	De más de 360 días	\$46.014,14	\$133.102,99	\$87.088,85	54%
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-\$130.269,80	-\$146.750,66	-\$16.480,86	13%
14.99.20	Cartera de microcréditos	-\$130.269,80	-\$145.394,53	-\$15.124,73	12%
149989	Provisión genérica voluntaria		-\$1.356,13	-\$1.356,13	1%

Nota. La información que se muestra fue recabada de los estados financieros suministrados por la cooperativa para los periodos 2019 – 2020.

Análisis: Como se puede apreciar en la tabla 19, la cartera de microcrédito por vencer, sostiene la mayor parte de los activos, incrementándose en un 63% del 2019 al 2020. Asimismo, se observa que para el 2020, se otorgó crédito a socios por concepto de consumo prioritario, por un valor de \$20.000,00

	NOMBRE	FECHA
Elaborado por:	EDPC	11/01/2024
Revisado por:	ALLN	20/01/2024

	COAC SOL DE LOS ANDES LTDA ÍNDICE DE MORCIDAD FASE II: EJECUCIÓN	ICC-E 1/2
---	---	--------------------------------

Índice de Morosidad

De igual forma, es importante determinar el índice de morosidad de la cartera de crédito, la cual permite evaluar el riesgo crediticio al que está expuesta la COAC Sol de Los Andes. Dicho índice refleja la cantidad de préstamos que no están siendo pagados en tiempo y forma, impactando de manera negativa en la rentabilidad y estabilidad financiera de la institución.

Formula

$$\text{Índice De Morosidad} = \frac{\text{Cartera en Riesgo}}{\text{Cartera Total}} \times 100$$

En la tabla se aprecia el porcentaje de morosidad, de acuerdo con el valor total de la cartera:

Tabla 20

Determinación del índice de morosidad mensual

Tipo de cartera	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Activa	3,125,450.23	3,225,450.23	3,350,819.23	3,225,330.23	3,099,843.23	3,057,296.23
Reclasificada	32,564.00	28,536.00	26,458.00	39,025.00	65,012.00	77,470.00
Vencida	185,257.00	175,459.00	174,569.00	190,048.00	202,595.00	207,182.00
Cartera en Riesgo	217,821.00	203,995.00	201,027.00	229,073.00	267,607.00	284,652.00
Cartera Total	3,343,271.23	3,429,445.23	3,551,846.23	3,454,403.23	3,367,450.23	3,341,948.23
% Morosidad	6.52%	5.95%	5.66%	6.63%	7.95%	8.52%

Tipo de cartera	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Activa	3,182,785.23	3,307,363.23	3,543,052.23	3,667,630.23	3,893,509.23	4,012,500.35
Reclasificada	78,715.00	91,173.00	77,604.00	82,192.00	76,503.00	52,290.82
Vencida	204,614.00	209,192.00	206,734.00	207,990.00	213,687.00	221,627.92
Cartera en Riesgo	283,329.00	300,365.00	284,338.00	290,182.00	290,190.00	273,918.74
Cartera Total	3,466,114.23	3,607,728.23	3,827,390.23	3,957,812.23	4,183,699.23	4,286,419.09
% Morosidad	8.17%	8.33%	7.43%	7.33%	6.94%	6.39%

Nota: Calculo del índice de morosidad de acuerdo a los estados financieros para el 2020.

Análisis: Como podemos notar el porcentaje del índice de morosidad varía cada mes, dando como un incremento máximo en el mes de agosto con 8,33% dando como resultado un gran impacto en el área crediticia, misma que se pone en riesgo la cartera de crédito.

	COAC SOL DE LOS ANDES LTDA ÍNDICE DE MOROSIDAD FASE II: EJECUCIÓN	ICC-E 1/2
---	--	--------------------------------

Tabla 21

Determinación del Índice de Morosidad Anual

Morosidad al 31/12/2020	
VARIABLES	VALORES
(expresado en \$)	
Activa	4.012.500,35
Reclasificada	52.290,82
Vencida	221.627,92
Cartera en Riesgo	273.918,74
Cartera Total	4.286.419,09
% MOROSIDAD	6,39%

Nota. Cálculo del índice de morosidad según los datos recabada de los estados financieros suministrados por la cooperativa para el 2020.

$$\text{Índice De Morosidad} = \frac{\$ 273.918,74}{\$ 4.286.419,09} = 0,063903 \times 100 = 6,39 \%$$

Análisis: En relación a la cartera total de \$4.286.419,09, aproximadamente el 6,39% de los préstamos se encuentran en situación de mora o riesgo de incumplimiento, este dato es importante, porque proporciona una visión clara del nivel de riesgo crediticio al que está expuesta la institución financiera. Por tanto, un porcentaje más alto de morosidad podría indicar problemas en la gestión de créditos o en la solvencia de los deudores, lo que requeriría acciones correctivas para mitigar el riesgo; mientras que el índice de morosidad determinado, indica que la cooperativa posee una cartera de crédito saludable y administrada de manera adecuada.

	NOMBRE	FECHA
Elaborado por:	EDPC	15/01/2024
Revisado por:	ALLN	20/01/2024

Hoja de hallazgos

De igual forma, se presenta la hoja de hallazgos en el cual, se registran las debilidades, o incumplimientos, detectados durante el examen especial. Sobre este documento (ver tabla 22) se incluye una descripción de los hallazgos, las condiciones, criterios de recomendación, así como las causas y efectos que lo origina, a fin de corregir o mitigar los hallazgos diagnosticados.

	COAC SOL DE LOS ANDES LTDA HOJA DE HALLAZGO FASE II: EJECUCIÓN	HH-E 1/1
---	---	-------------------------------

Tabla 22
Hoja de Hallazgos

Hallazgos	Condiciones	Criterio	Causa	Efecto
D1. Se identifican los riesgos, pero no se toman adecuadamente las medidas preventivas.	No realizan una revisión precisa y continua de toda la información receptada.	Según el Art. 16 del Manual Interno de la COAC “Sol de los Andes” nos menciona: <i>“Se deberá realizar llamadas telefónicas, correo electrónico, mensaje de texto y visitas en personal al domicilio del cliente en el horario de 8h00 a 20h00, salvo el pedido expreso del cliente.”</i>	Falta de control en la revisión de los requisitos que la institución establece para el cumplimiento oportuno y eficiente.	Dificulta el cumplimiento de los objetivos de la institución. Incrementa el riesgo en la cuenta por cobrar, incumplimiento las normas por parte de la SEPS.
D2. No se realiza análisis sobre la capacidad de pago	Falta de comprobación minuciosa de la documentación de los clientes	Según el Manual de control interno de la cooperativa el Art. 39. Revisión y Aplicación de Manuales menciona <i>“Comprobar la veracidad de los datos proporcionados por el solicitante y establecer su capacidad económica para efectuar los pagos acordes a los plazos que se les estipulo que</i>	1.Falta de información financiera y/o no financiera; 2.El análisis sobre la capacidad de pago no ha sido considerado importante por la empresa; 3.Falta de personal capacitado para realizar el análisis sobre la capacidad de pago; 4.Falta de conocimiento	1.Incapacidad de detectar potenciales riesgos financieros; 2.Incapacidad de tomar decisiones eficientes y efectivas; 3.Incapacidad de predecir resultados financieros adecuados; 4.Incapacidad de brindar información relevante y confiable a los socios.

		<i>serán confirmado por el asesor de crédito”</i>		
D3. Se realizan visitas, pero no de manera periódica, por lo que la verificación no es adecuada	Falta de un proceso sistemático y controlado de la verificación de las existencias físicas.	Según el Art. 16 del Manual Interno de la COAC “Sol de los Andes” nos menciona: <i>“Se deberá realizar llamadas telefónicas, correo electrónico, mensaje de texto y visitas en personal al domicilio del cliente en el horario de 8h00 a 20h00, salvo el pedido expreso del cliente.”</i>	1.Falta de recursos humano; 2.Poco conocimiento sobre la importancia de la verificación. 3.El proceso actual es ineficiente y no se logra la verificación de forma efectiva.	1.Mayores errores en la contabilización y valuación de los activos y/o pasivos, lo cual podría generar una imagen financiera errónea de la empresa; 2.Incorrectos cálculos de impuestos; 3.Incorrectos informes financieros a los usuarios interesados (inversionistas, proveedores, clientes)
D4. No existen mecanismos establecidos para la recuperación de la cartera	Falta de un proceso adecuado para recuperar la cartera vencida	Según el Manual de control interno de la COAC “Sol de los Andes” Ltda. Art. 18. Revisión y Aplicación de Manuales que menciona: <i>“el seguimiento y recuperación de los créditos será de responsabilidad exclusiva del Asesor de crédito según corresponda, quien deberá estar pendiente de los vencimientos, así mismo deberá planificar y ejecutar un plan de seguimiento”</i>	Inadecuada implementación de un plan de recuperación de cartera, así como falta de consenso entre las diferentes áreas involucradas, como la gerencia y el departamento de crédito	Pérdida de ingresos por la no recuperación de cartera; el pago de costos adicionales tales como gastos legales; así como un impacto negativo en el crédito de la empresa, ya que, las deudas podrían verse reportadas a burós y tener un impacto en la calificación crediticia de la cooperativa
D5. Se realizan auditorias, pero	No hay un plan de auditoría formalizado y coordinado, esto implica que la cooperativa no tiene claro cuándo, cómo y quién	Según el art. 27 de la Junta Política monetaria y Financiera en el cual nos menciona <i>“La cooperativa debe tener un lineamiento de control</i>	1.La ausencia de un control de calidad en las actividades de auditoría.	1.Incumplimientos no detectados, ya que la falta de auditorías frecuentes y

no de forma periódica	realiza las auditorías, lo cual podría llevar a una falta de efectividad y eficiencia en la detección de incumplimientos.	<i>interno para realizar un registro ordenado y actualizado de todos los socios de la entidad"</i>	2.La falta de un control de calidad 3.La falta de capacitación en auditoría de parte de los auditores, lo que podría hacer que no se realicen las auditorías de manera correcta.	periódicas hace que no se detecten oportunamente los errores. 2.Problemas oportunos no resueltos. 3.Dificultad para dar un seguimiento adecuado.
D6. No cuenta con plan de contingencia para enfrentar determinada crisis económica	La falta de un plan de contingencia de riesgos, específicamente, el riesgo económico, que permita a la cooperativa planificar y responder ante situaciones adversas que pueden ocurrir y afectar la entidad	Según la SEPS en la subsección VII de requerimientos Art. 22 menciona que <i>"Deben contar con el plan de continencia ordenado y sistemática y que deberá ser actualizado cada 9 meses de acuerdo a los lineamientos fijados por el consejo de administración"</i>	Falta de conocimiento y experiencia en la preparación de planes de contingencia Falta de un proceso formalizado para la gestión de riesgos.	Dificultad para predecir y manejar los efectos económicos en caso de crisis. Retraso en la toma de decisiones y medidas de protección necesarias para mitigar los efectos.

Nota. Elaboración Propia

	NOMBRE	FECHA
Elaborado por:	EDPC	08/02/2024
Revisado por:	ALLN	20/02/2024



**COAC SOL DE LOS ANDES LTDA
CUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS
LEGALES
FASE II: EJECUCIÓN**

NLR-E

1/3

Verificar el cumplimiento de las normativas legales y regulatorias en el componente de la cartera de crédito

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Chimborazo Ltda., cuenta con un reglamento de cobranza, la cual pretende establecer los procedimientos y la normativa para la aplicación de colocación y recuperación de la cartera de crédito, a fin de precautelar y controlar los recursos de los socios de la institución.

Análisis del cumplimiento de las disposiciones legales

Tabla 23

Cumplimiento de la normativa vigente

Normas y reglamentos	Si	No
Artículo 15. Supervisión y Monitoreo del Departamento de Talento Humano que menciona: “El jefe de Talento Humano está obligado a evaluar el desempeño de sus colaboradores utilizando los métodos y técnicas diseñado para el mismo, en coordinación con el fin de Recursos Humanos, se procederá a la calificación cualitativa y cuantitativa de la información obtenida y presentará el informe a agencias con sus conclusiones”	X	
Artículo 16. Revisión y Aplicación de Manuales menciona que: “Se deberá realizar llamadas telefónicas, correo electrónico, mensaje de texto y visitas en personal al domicilio del cliente en el horario del 8h00 a 20h00, salvo el pedido expreso del cliente”		X
Artículo 18. Revisión y Aplicación de Manuales que menciona: “el seguimiento y recuperación de los créditos será de responsabilidad exclusiva del Asesor de crédito según corresponda, quien deberá estar pendiente de los vencimientos, así mismo deberá planificar y ejecutar un plan de seguimiento”	X	
Artículo 25. Recuperación y seguimiento de los créditos que menciona: “la recuperación y seguimiento de la cartera de créditos, estarán bajo la responsabilidad del jefe de crédito y/o jefe de agencia, no obstante, esta gestión deberá tener una supervisión estricta por parte las instancias superiores. En el proceso de recuperación y seguimiento intervendrán las siguientes instancias de gestión” <ul style="list-style-type: none"> ■ Asesor de crédito ■ Jefe de Crédito / jefe de Agencia 	X	

■ Abogado (si los casos ameritan)		
Artículo 28. Recuperación de Cartera Vencida que menciona: “En caso de que el socio incurra en mora en tres meses o cuotas o fracciones de cuotas, la Cooperativa está facultada para dar por vencido el plazo del préstamo y exigir el pago de la totalidad del crédito tramitándose por vía legal.”		X
Artículo 39. Revisión y Aplicación de Manuales que menciona: “Comprobar la veracidad de los datos proporcionados por el solicitante y establecer su capacidad económica para efectuar los pagos acordes a los plazos que se les estipulo que serán confirmado por el asesor de crédito”		X
Artículo 101. Revisión y Aplicación de Manuales que menciona: “El jefe de crédito mensualmente, consolidara la información de la matriz y agencias, y entregara a Gerencia para su revisión y reporte al Consejo de Administración”	X	
Artículo 105. Administración de los créditos problemáticos que menciona: “el asesor de crédito hará llegar las notificaciones respectivas considerando el esquema de 1ra notificación 2da notificación 3ra notificación y trámite judicial”.	X	
Artículo 106. Recuperación de la cartera. Los créditos que pasa de 61 hasta 120 días pasan por un proceso extrajudicial. El abogado de la cooperativa iniciara las gestiones de recuperación extrajudicial.		X
Según el Artículo 76 del Reglamento de Trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sol de los Andes”. Plan Anual de Capacitación que menciona: “Preparar el Plan Anual de Capacitación, destinado a elevar el nivel profesional de los trabajadores y directivos de la cooperativa mismo que será aprobado por el Consejo de Administrado y Gerente General de acuerdo a los requerimientos institucionales en los formularios establecidos para tal efecto”	X	
Según el Artículo 27 de la Junta Política monetaria y Financiera en el cual nos menciona “La cooperativa debe tener un lineamiento de control interno para realizar un registro ordenado y actualizado de todos los socios de la entidad”	X	
Según el Artículo 22 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en la subsección VII de requerimientos menciona que “Deben contar con el plan de continencia ordenado y sistemática y que deberá ser actualizado cada 9 meses de acuerdo a los lineamientos fijados por el consejo de administración”		X

Nota. Normas de cumplimiento de la COAC Sol de los Andes en el área de Crédito.

4.2 FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

	COAC SOL DE LOS ANDES LTDA PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	ICC-E 1/1
---	--	----------------------------

Tipo de Auditoría: Examen Especial

Componente: Cartera de Crédito

Objetivo: Informar a las partes interesadas sobre los hallazgos, conclusiones y recomendaciones derivadas del proceso de examen especial.

Actividades de Comunicación: En la tabla 24, se muestran los procedimientos a seguir durante la fase de comunicación de resultados a la gerencia de la COAC Sol de Los Andes.

Tabla 24

Actividades a desarrollar en la fase de comunicación

N°	Procedimiento	Ref. P/T	Responsable	Fecha
1	Elaborar la carta de notificación	CN	EDPC	28/02/2024
2	Elaborar el informe final	IF		05/03/2024

Nota. Procedimientos establecidos para la comunicación de resultados

	NOMBRE	FECHA
Elaborado por:	EDPC	28/02/2024
Revisado por:	ALLN	30/02/2024

	COAC SOL DE LOS ANDES LTDA CARTA DE NOTIFICACIÓN FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	CN-CR 1/1
---	--	--------------------------------

Notificación sobre el borrador del informe

Riobamba, 28 de febrero de 2024

Licenciado

Edwin Maza

GERENTE GENERAL DE LA COAC SOL DE LOS ANDES

Su Despacho. -

Tengo a bien dirigirme a usted, en la oportunidad de notificarle que el día 08 de marzo de 2024, a las 15h00 horas, se realizará la reunión para dar a conocer el informe del Examen Especial, para el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre 2020. Dicha reunión, se llevará a cabo en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de Los Andes.

Atentamente,

Edison Pilamunga

Auditor

	NOMBRE	FECHA
Elaborado por:	EDPC	28/02/2024
Revisado por:	ALLN	03/03/2024



**COAC SOL DE LOS ANDES LTDA
BORRADOR DEL INFORME
FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

ICC-E

1/5

Informe del Examen Especial

Informe Introductorio

Motivo del Examen Especial

El motivo principal para realizar un examen especial al componente de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de Los Andes, periodo 2020, se enfoca en detectar irregularidades o potenciales riesgos crediticios en el manejo de la cartera; evaluar y monitorear la calidad de la cartera de crédito; valorar el nivel de cobertura de la cartera por coberturas de riesgo crediticio; así como, conocer la cobertura de riesgo crediticio referida a los instrumentos financieros y operaciones, que sirven para proteger a la cooperativa de los riesgos crediticios de la cartera. Asimismo, la finalidad del examen especial es asegurar la estabilidad financiera del futuro de la cooperativa, ya que, esta es una entidad que brinda servicios financieros. Del mismo modo, permite a la cooperativa tomar medidas preventivas efectivas para proteger a sus socios y mantener la confianza y el respaldo de los usuarios, por parte del gobierno y la confianza de los socios.

Objetivo General

Conocer la integridad de las operaciones financiera y su cumplimiento con las regulaciones a través del examen especial

Objetivos Específicos

- Analizar la efectividad de los controles internos en la gestión de riesgos financieros
- Verificar el cumplimiento de las normativas legales y regulatorias en materia financiera

Base Legal

El examen especial al componente de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de Los Andes, se realizó siguiendo lo establecido en las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) y las Normas de Auditoria Generalmente Acertadas.

	NOMBRE	FECHA
Elaborado por:	EDPC	05/03/2024
Revisado por:	ALLN	30/03/2024



**COAC SOL DE LOS ANDES LTDA
BORRADOR DEL INFORME
FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

ICC-E

2/5

Resultados del Examen Especial

Hallazgo N° 1.

Se identifican los riesgos, pero no se toman adecuadamente las medidas preventivas.

La falta de acción preventiva a la identificación de riesgos, puede estar relacionada a varios factores, como: poca conciencia sobre los riesgos; carencia de una cultura de control de riesgos; falta de acceso a información sobre los riesgos; pocos recursos o medios para aplicar medidas preventivas e insuficiencia de estrategias apropiadas para gestionar y mitigar los riesgos, así como escasos estándares de control de riesgos.

Conclusión N° 1

Se determinó una falta de eficacia en los controles existentes, lo que genera poca protección de los riesgos. Estas omisiones reflejan un rubro elevado en la cartera de microcrédito por vencer generando una mayor pérdida a la institución

Recomendación N° 1 - Gerente General

Implementar, conjuntamente con el jefe del departamento de crédito, un sistema de control más efectivo para la identificación y gestión de riesgos, así como la aplicación oportuna de medidas preventivas.

Hallazgo N° 2.

No se realiza análisis sobre la capacidad de pago

La falta de un análisis sobre la capacidad de pago, puede estar asociada a escasos sistemas y procesos, que permitan el análisis y evaluación de la capacidad de pago, o al hecho de que la cooperativa no considera esta tarea importante. No obstante, esta debilidad ocurre, porque la entidad no tiene los conocimientos y recursos adecuados, para hacer frente a dicha situación.

Conclusión N° 2

Se observó una falta de información financiera, poco interés por el análisis referente a la capacidad de pago, inadecuada capacitación al personal, generando como consecuencias,

	NOMBRE	FECHA
Elaborado por:	EDPC	05/03/2024
Revisado por:	ALLN	30/03/2024

incapacidad para detectar potenciales riesgos financieros, toma de decisiones efectivas, poca capacidad para brindar información relevante y confiable a los socios

Recomendaciones N° 2 - Jefe del Departamento de Crédito

Implementar un proceso de análisis riguroso y sistemático de la capacidad de pago, para evaluar adecuadamente la viabilidad financiera.

Hallazgo N° 3.

Se realizan visitas, pero no de manera periódica, por lo que la verificación no es adecuada

Se observó la falta de un proceso sistemático y controlado para la verificación de la cartera, debido a la ausencia de un control interno eficaz y efectivo en la cooperativa. Asimismo, la escasa cultura organizacional que no priorice el control de la cartera de crédito, así como la ausencia de procesos estandarizados y escritos.

Conclusión N° 3

El hallazgo se debe a la falta de recurso humano, poco conocimiento sobre la verificación de la cartera y procesos ineficientes, esto conlleva a mayores errores en la contabilidad, cálculos de impuestos incorrectos, información financiera poco confiable, entre otros.

Recomendación N° 3 - Gerente General

Establecer conjuntamente con el jefe del departamento de crédito, un proceso estandarizado mediante un programa de visitas regulares y periódicas con el objetivo de garantizar la eficiencia y efectividad en la verificación de la cartera de crédito

Hallazgo N° 4. No existen mecanismos establecidos para la recuperación de la cartera

La falta de un proceso adecuado para recuperar la cartera vencida, puede estar relacionada con la carencia de un sistema de control interno eficaz y eficiente en la cooperativa, así como un sistema de alerta, que detecte las carteras vencidas, o incluso poca capacitación para los trabajadores que se encargan de las tareas de recuperación de la cartera.

	NOMBRE	FECHA
Elaborado por:	EDPC	05/03/2024
Revisado por:	ALLN	30/03/2024

	COAC SOL DE LOS ANDES LTDA BORRADOR DEL INFORME FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	ICC-E 4/5
---	---	--------------------------------

Conclusión N° 4

Se determinó una inadecuada implementación del plan de recuperación de la cartera, poco consenso entre las diferentes áreas involucradas, lo que genera como consecuencia, pérdida de ingresos por no recuperar la cartera oportunamente, impacto negativo en la cartera de crédito de la empresa.

Recomendación N° 4 - Jefe del Departamento de Crédito

Crear un proceso establecido y documentado para la recuperación de la cartera; estableciendo responsabilidades, formando al personal involucrado e implementar un seguimiento regular y periódico del estado de la cartera, para detectar incumplimientos

Hallazgo N° 5.

Se realizan auditorias, pero no de forma periódica

La ausencia de un plan de auditoría formalizado y coordinado es un problema, porque podría significar que las auditorías no se realizan de manera sistemática, y que no hay una metodología estandarizada, lo cual alcanzaría inconsistencias y mayores riesgos para la empresa. Además, implica que no se establece un calendario de las auditorías, lo que conduce a que las auditorías se realicen de forma oportunista, no planificada y poco sistemática.

Conclusión N° 5

Se observó ausencia de control de calidad en las actividades de auditoría, falta de capacitación, lo que conduce a incumplimientos no detectados, problemas no resueltos y dificultad para brindar un seguimiento adecuado.

Recomendación N° 5 - Gerente General

Establecer un plan de auditoría formalizado y coordinado, este criterio consistiría en desarrollar y documentar un plan de auditoría con un periodo de ejecución, una metodología, responsables, actividades y control de cumplimiento, así como una calificación final y un registro de resultados.

	NOMBRE	FECHA
Elaborado por:	EDPC	05/03/2024
Revisado por:	ALLN	30/03/2024



**COAC SOL DE LOS ANDES LTDA
BORRADOR DEL INFORME
FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

ICC-E

5/5

Hallazgo N° 6.

No cuenta con plan de contingencia para enfrentar determinada crisis económica

La falta de un plan de contingencia de riesgos puede estar relacionada con la poca consciencia sobre los riesgos, ausencia de estrategias para minimizar estos riesgos y escasa una cultura de seguridad y de riesgos en la cooperativa. Es importante considerar estos riesgos ya que podrían afectar la viabilidad financiera de la entidad.

Conclusión N° 6

Falta de conocimiento y experiencia en la preparación de planes de contingencia y de un proceso formalizado para la gestión de riesgos, dificultando el manejo de los efectos económicos que se originan en caso de presentarse una crisis financiera.

Recomendación N° 6 - Gerente General

Se recomienda a la gerencia y a jefe de créditos diseñar inmediatamente un plan completo de mitigación de riesgos para un adecuado manejo crediticio que permita lograr a lo máximo los objetivos de la institución.

Recomendación final al Gerente

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda., debe mantener procesos específicos de control, mediante técnicas que permitan establecer mecanismo claros y eficientes para la recuperación de cartera, como la implementación de herramientas tecnológicas que faciliten el seguimiento y control de las deudas, la educación y concientización de clientes y deudores sobre la importancia del pago oportuno y la revisión de los procesos internos de cobranza para identificar los posibles áreas de mejora. Además, se debe asignar responsabilidades claras a los diferentes miembros del departamento de crédito para asegurar que se lleva a cabo una adecuada gestión de acuerdo al artículo 16 del Manual de Control Interno de la Institución.

	NOMBRE	FECHA
Elaborado por:	EDPC	05/03/2024
Revisado por:	ALLN	30/03/2024

5. CAPÍTULO V. CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- En el examen especial, una vez aplicado las fases de auditoría, logramos obtener la planificación mediante los instrumentos de evaluación como la observación, encuesta y entrevista al gerente y el departamento de crédito, iniciando con el contrato hasta la vista preliminar. Por ende, en la fase de ejecución se identificó varias debilidades al cumplir el manual y reglamento interno de la institución, dado como resultado una elevada cartera de crédito vencida, por lo cual se debe aplicar las estrategias de cobro para que pueda ser recuperada en el menor tiempo posible. Por lo tanto, se concluye que la institución no realizar un control y seguimiento de recuperación de cartera a tiempo, lo que representa un mayor riesgo para la institución.
- Al haber aplicado el examen especial, se verifica que no existe la correcta aplicación del sistema de control interno, lo que evidencia la falta de un enfoque integral para evaluar y mitigar los riesgos asociados a las actividades de crédito. Estas deficiencias incluyen la falta de una metodología para identificar y clasificar los riesgos, así como la carencia de un plan de contingencia para hacer frente a posibles situaciones de riesgo. Por tanto, es preocupante que no se realice un análisis adecuado sobre la capacidad de pago, ya que, esto pone en peligro la estabilidad financiera de la entidad y puede llevar a situaciones de insolvencia. Además, esta falta de análisis también puede afectar la toma de decisiones tanto de la entidad como de las partes interesadas, por cuanto, no se cuenta con información confiable y necesaria para evaluar la viabilidad financiera de la entidad.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda. que se realice fases de auditoria como se ha desarrollado hasta el momento, para encontrar un mejor control interno en la cooperativa utilizando herramientas y técnicas financieras, que permitan evaluar el nivel de endeudamiento de la entidad, su capacidad de generar flujo de efectivo, grado de cumplimiento de las obligaciones financieras, entre otros aspectos relevantes. Además, este análisis debe tener en cuenta tanto la situación actual, como las perspectivas futuras de la entidad, para poder anticiparse a posibles problemas financieros.
- Se recomienda, realizar un plan de capacitación y socializaciones de la normativa y reglamento interno para la adecuada recuperación de cartera de crédito a fin de lograr eficiencia en las actividades efectuadas. Además, la gerencia deberá establecer indicadores de desempeño para verificar el cumplimiento de sus funciones, incluso dentro de las posibles soluciones podrían incluir la contratación de personal especializado en gestión de cobros. Adicionalmente diseñar nuevas estrategias de análisis a los socios para dar un mejor tratamiento a la cartera vencida, revisando los juicios que están en abandono y darles el debido seguimiento.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Alegre, M. (junio de 2022). Aspectos relevantes en las técnicas e instrumentos de recolección de datos en la investigación cualitativa. Una reflexión conceptual. *Poblacion y desarrollo*, 28(54), 56-65.
- Andrade, F., Alejo, O., & Armendariz, C. (abril de 2018). Metodo inductivo y su refutacion deductista. *Conrado*, 14.
- Arauz, K. (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*. Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Asamblea Nacional de la República. (20 de Octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de Resolución N° 449: <http://www.chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.oas>.
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (10 de Mayo de 2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero*. Obtenido de Resolución N° 444: <http://www.chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.oas.org/juridico/pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2015). *Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado*.
- Azuero, A. (12 de noviembre de 2019). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación. *Fundacion Kainonia*, 4(8), 110-127.
- Banco Central de Ecuador. (2021). *Todo lo que no sabías sobre las cooperativas en Ecuador*.
- Bernal, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Bogota, Colombia: Pearson Educacion.
- Borjas, J. (01 de junio de 2020). Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. *Trascender, contabilidad y gestion*, 5(15), 79-97.
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introduccion a la metodologia de la investigacion cientifica*. Quito, Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Cando, J., Cunuhay, L., Tualombo, M., & Toaquiza, S. (2020). Impactos de las NIC y las NIIF en los estados financieros. *Revista Científica FIPCAEC*, 5(16), 328– 340.
- Claveria, A. (2020). La auditoría externa contable como herramienta para detectar problemas financieros en las empresas. *Polo del Conocimiento*, 5(9), 382-395.

- Contraloría General del Estado. (2020). *Auditoría Gubernamental*.
- Contreras, C., & Campa, R. (08 de noviembre de 2022). Diseño instrumental y validación de un cuestionario para la competencia informacional en estudiantes universitarios. *Sinectica*, 59.
- Contreras, L. (2020). Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 5(9), 121-149.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de Los Andes. (2023). *Historia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de Los Andes*. Obtenido de Cooperativa Sol de Los Andes: <https://coacsoldelosandes.fin.ec/historia/#:~:text=La%20misi%C3%B3n%20con%20a%20que,productivos%20y%20comunidad%20en%20general%2C>
- De la Lama, P., De la Lama, M., & De la Lama, A. (27 de junio de 2021). Los instrumentos de la investigación científica. Hacia una plataforma teórica que clarifique y gratifique. *Horizonte de la ciencia*, 12(22), 189-202.
- Elizalde, L. (2018). Auditoria financiera como proceso para la toma de decisiones gerenciales. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-14.
- Espinosa, M., Mayorga, M., Carangui, P., & Salazar, G. (2021). Aplicación de un procedimiento para la auditoría integral de la cartera de créditos de la CACEC LTDA-Ecuador. *Dilemas contemp. educ. política valores*, 8(3).
- Figueroa, D., Narváez, C., & Erazo, J. (2019). El examen especial como proceso de control fases y aplicación práctica en el sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 84-113.
- Google Maps. (2023). *Ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de Los Andes*. Obtenido de Chimborazo: <https://www.google.com/maps/place/Coop.+de+Ahorro+y+Cr%C3%A9dito+%22Sol+de+los+Andes%22+Chimborazo+Ltda./@-1>
- Gutiérrez, J., Narváez, C., Torres, M., & Erazo, J. (2020). El examen especial y su incidencia en la gestión de la cartera de crédito en empresas comerciales. *Dominio de las ciencias*, 6(1).

- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4). Ciudad de Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- López, A., & Naula, A. P. (2020). *Examen Especial al Componente Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Luis Felipe Duchicela XXVII, de La Ciudad de Riobamba, Período 2020*. Universidad Nacional de Chimborazo.
- Luna, G., Arizaga, F., & Zambrano, R. (2018). La auditoría financiera, una herramienta imprescindible para las empresas. *Revista Publicando*, 5(14), 386-399.
- Luque, A., & Peñaherrera, J. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 138(e73870).
- Masaquiza, K., Tite, G., & López, M. (2021). Estrategias financieras para la gestión de la cartera vencida en cooperativas de ahorro y crédito. *Visionario Digital*, 5(2), 49-69.
- Orozco, J. (julio de 2018). El marco metodológico en la investigación cualitativa. Experiencia de un trabajo de tesis doctoral. *Revista Científica de FAREM*, 7(27), 25-37.
- Quispealaya, M., & Valladolid, J. E. (2022). *La alta morosidad de la cartera de clientes en la empresa Exxis Perú S. A. C. del año 2020, Santiago de Surco*. Universidad Privada del Norte.
- Romero, J. P. (2019). *ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO*. Obtenido de EVALUACIÓN DEL RIESGO DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COAC “29 DE OCTUBRE” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PERÍODO 2017: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13450/1/82T01005.pdf>
- Sánchez, B., & Yanzapanta, R. (2022). *Examen especial a la cartera de créditos de la COAC Indígenas Galápagos Ltda*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.
- SEPS. (24 de Septiembre de 2020). *Oficio Nro. SEPS-SGD-2020-27046-OFC*. Obtenido de Atículo 445: <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/SEPS-SGD-2020-27046-OFC.pdf/7922d096-edf9-4d44-b987-cca5220ee790>
- Superintendencia de Bancos. (2022). *CRÉDITO DE LOS BANCOS*.
- Tapia, C., Mendoza, S., & Guevara, E. (2019). *Fundamentos de auditoría. Aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría* (Primera ed.). México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

- Vara, R. (2021). *Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas*. Universidad Peruana Los Andes.
- Vega, Z. (2021). *Examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., del cantón Chimbo, provincia Bolívar, período 2019*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Vinueza, M. C. (2021). El impacto del riesgo crediticio en rentabilidad de cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas. *Universidad y Sociedad*, 13(S3) 459-466.
- Zambrano, P., Bermeo, C., & Moreira, M. (28 de enero de 2020). *Metodología de la investigación*. (P. edición, Ed.) Brasilia, Brasil.

7. ANEXOS

Anexo 1 Entrevista

	COAC SOL DE LOS ANDES LTDA ENTREVISTA GERENTE FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	EG-PP 1/3
---	---	----------------------------

DATOS GENERALES

Nombre del entrevistado Lic. Edwin Maza
Cargo Gerente General COAC Sol de los Andes Ltda.

Análisis de la entrevista

A continuación, se presentan los resultados de la entrevista realizada al gerente general

1. ¿Cómo describiría el proceso de gestión de cartera de créditos en la cooperativa durante el año 2020?

Netamente, con el proceso de gestión de la cartera en el periodo 2020, se puede deducir que, en realidad por temas de pandemia, operaciones de crédito casi no se vendía por cuanto había poca afluencia de gente ya que, no podían salir, y para nosotros como entidad financiera, no contamos por parte con de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, con una resolución de cerrar las entidades. Por tanto, siempre se mantuvo abierto siguiendo los protocolos de seguridad, pero el ofrecer créditos o aceptar pagos de los mismos, fue muy débil, porque la economía a nivel mundial estaba muy baja, no hubo mucha corrida de crédito y menos retorno de capital, lo que conllevó a extender los plazos de pago, a 3 meses y donde solo se consideraba la tasa de interés y prolongar el capital.

2. ¿Cuáles fueron los principales desafíos que enfrentó el departamento de créditos en el manejo de la cartera durante ese período?

Los desafíos fueron controlar por lo menos las operaciones de crédito al menos de aquellas personas que tenían roles de pago, que si mantenían sus trabajos por los negocios operativos como farmacias, supermercados, hospitales, donde la cooperativa debía trasladarse para realizar las cobranzas, asumiendo los riesgos de contagio. En estos casos, la cooperativa contaba con plan de contingencia, con cambios en las políticas de crédito mediante un reglamento interno, para no dejar la cartera abierta, ya que, se corría el riesgo de que la morosidad se incrementará, siempre existirá un riesgo de control de capital. Asimismo, se

	COAC SOL DE LOS ANDES LTDA ENTREVISTA GERENTE FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	EG-PP 2/3
---	---	--------------------------------

consideró la voluntad de pago por parte de los socios, que aun en cantidades mínimas se consideraba la flexibilidad al cliente para acuerdos de pago.

3. ¿La cooperativa implementó estrategias o políticas específicas para la aprobación y seguimiento de créditos en 2020? Si es así, ¿cuáles fueron?

Durante este periodo, desde marzo 2019 cuando inicio la pandemia, al 2020 se establecieron políticas internas necesarias, se comenzó a trabajar solo con clientes que vivían del día a día, a través del Credi Impulso, evitando algunas exigencias como las garantías, otorgando créditos en menos de 24 horas, buscando siempre la manera de ayudar a los socios a recuperar sus trabajos, enfocados hacia aquellas personas que trabajaban en farmacias, supermercados, panaderías, donde los microempresarios requerían solventar su economía. Sin embargo, se ha mantenido el apoyo económico con comodidades de pago y bajas tasas de interés, con cobros personalizados. La entidad financiera, siempre ha ido cambiando las políticas de crédito en beneficio de la cooperativa y el resguardo de los fondos de sus socios.

Cuando los clientes no lograban cancelar, se consideraba un cliente con pago impuntual o socio moroso, pero la institución siempre busca la manera de llegar a un acuerdo con el socio, conocer el origen del pago impuntual y si los argumentos son válidos se consideran los plazos.

4. ¿Se realizaron evaluaciones periódicas de riesgo crediticio a los socios que solicitaron créditos? ¿Cómo se llevaron a cabo?

Durante la temporada del 2020, no se contaba aun con área de riesgo por cuanto la cartera no crecía significativamente, fue hasta el 2021 donde se inició las operaciones con este departamento, con la finalidad de frenar el crecimiento de la morosidad, con evaluaciones periódicas.

5. ¿Qué herramientas o sistemas se utilizaron para el seguimiento de los créditos y la identificación de situaciones de morosidad?

Como seguimiento de crédito, se tiene el departamento de cobranzas, y se realiza a las operaciones que conllevan altos montos de crédito, haciendo un seguimiento periódico a los clientes, a fin de conocer el estatus del socio, es decir, verificar si el destino del crédito fue utilizado para el objetivo que fue aprobado

	COAC SOL DE LOS ANDES LTDA ENTREVISTA GERENTE FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	EG-PP 3/3
---	---	--------------------------------

6. ¿La cooperativa llevó a cabo campañas o programas de educación financiera dirigidos a los socios en relación con el manejo responsable de sus créditos?

Si, se realizan campañas cada tres meses, por disposición de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Se hacen charlas a través de Zoom, en pocas oportunidades son presenciales, considerando los tiempos de los clientes, a cambio de esto, se otorga un certificado, que servirá como requisito para próximas operaciones financieras, concientizando al socio de la importancia de la administración de sus propios fondos.

7. ¿Qué medidas o acciones se tomaron para la recuperación de cartera en caso de morosidad?

La morosidad siempre será un factor para la entidad financiera, en este caso la cooperativa siempre evalúa la contratación de nuevo personal de cobranza, ya que, el factor país está obligando a los socios a caer en morosidad, producto de factores como la inflación y migración. Sin embargo, se ha duplicado el personal de abogados como medida de cobranza, ocupando el papel de mediador.

8. ¿Cuáles fueron los indicadores clave utilizados para evaluar el desempeño de la cartera de créditos en 2020?

Se midieron indicadores de morosidad, liquidez y cobertura patrimonial, fueron los más evaluados durante este periodo.

9. ¿Cómo se realizó el registro y seguimiento de los créditos en mora?

Se registra de acuerdo con la forma de trabajo de la entidad financiera, fundamentado en una hoja de ruta, que se realiza en los estudios de campos.

10. ¿Con que frecuencia se capacita al personal del departamento de crédito y cobranzas?

El personal de crédito se capacita anualmente, a través de cursos, aunque lo usual sería de manera periódica. La entidad realiza convenios para la formación, para el mejoramiento y fácil retorno del capital. No obstante, realizan actualizaciones semanales sobre noticias relacionadas con las entidades financieras, así como información internacional que se da a conocer de manera trimestral.

	NOMBRE	FECHA
Elaborado por:	EDPC	23/10/2023
Revisado por:	ALLN	23/10/2023



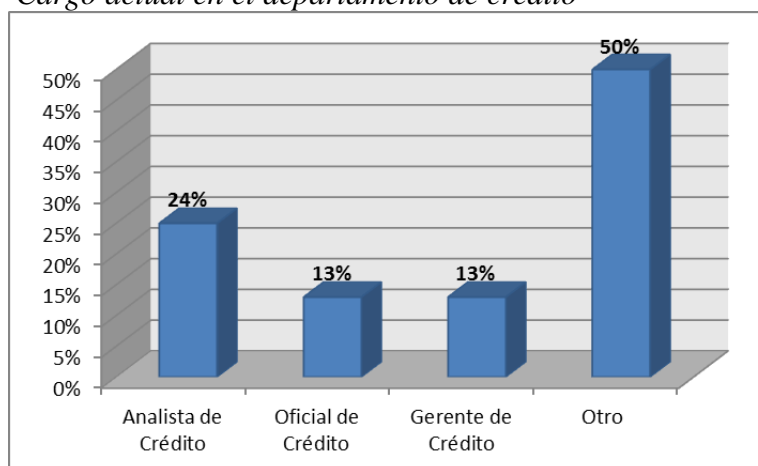
Análisis de la encuesta

Seguidamente, se muestran los resultados de la encuesta, realizada al personal de la COAC Sol de Los Andes, los cuales son relevantes para el avance del conocimiento sobre el tema que se aborda.

1. Cargo actual en el Departamento de Crédito

Figura 11

Cargo actual en el departamento de crédito



Nota. Datos recopilados en la encuesta

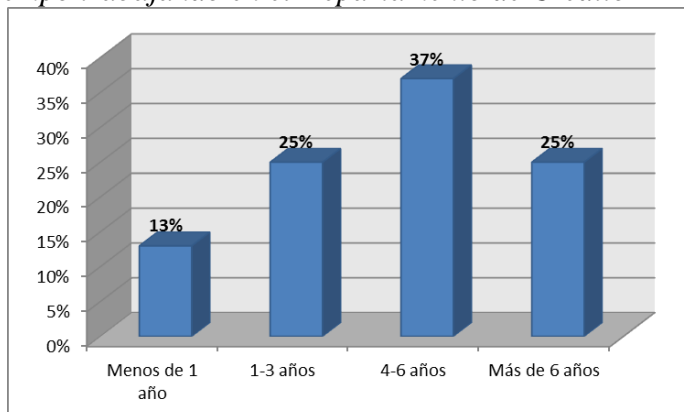
Análisis e Interpretación: En la figura 5, se observa que el 50% del personal se corresponden a otros cargos distintos a los señalados, los cuales ocupan puestos como contador, operador y balcón de servicios. Por su parte, el 24% señala que sus cargos son de analista de crédito y en igual proporción del 13% oficial de crédito y gerente de crédito. A este respecto, se destaca la importancia de los puestos de trabajo dentro del departamento de crédito de la COAC Sol de Los Andes, por cuanto, que las personas encargadas de evaluar, otorgar y supervisar los préstamos, garantizando la salud financiera de la cooperativa, así como, la satisfacción de sus socios.



2. Tiempo que has estado trabajando en el Departamento de Crédito

Figura 12

Tiempo trabajando en el Departamento de Crédito



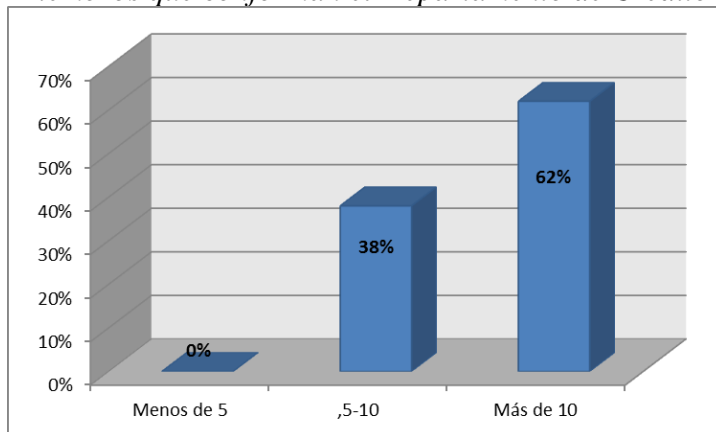
Nota. Datos recopilados en la encuesta

Análisis e Interpretación: En relación al tiempo que tiene laborando el personal dentro de la COAC Sol de Los Andes, se determinó que el 37% de los empleados tienen entre 4 – 6 años en sus cargos; mientras que en similitud de proporción del 25% algunos se ubican en 1 – 3 años y otros más de 6 años, seguido del 13% con menos de 1 año. A tales efectos, es fundamental conocer el tiempo de servicio de los empleados en el departamento de crédito de la institución, ya que, coadyuva a mantener la eficiencia en la evaluación de préstamos, gestión de riesgos y atención personalizada a los socios.

3. ¿Cuántos miembros conforman el Departamento de Crédito en tu cooperativa?

Figura 13

Miembros que conforman el Departamento de Crédito



Nota. Datos recopilados en la encuesta

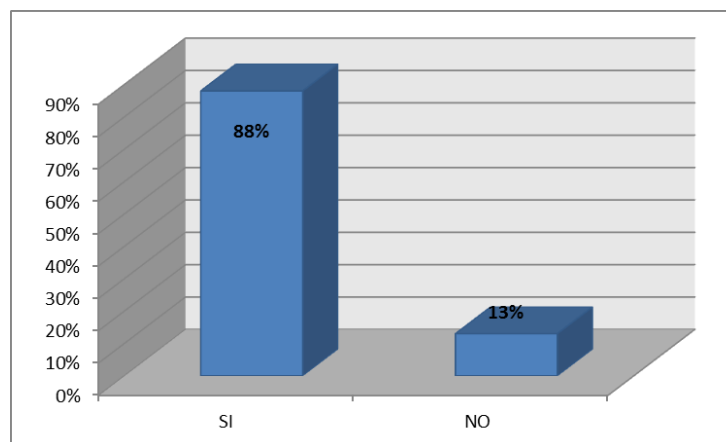


Análisis e Interpretación: Tal como se indica en la figura 7, el 62% de los encuestados sostienen que el departamento de crédito de la COAC Sol de Los Andes, tiene más de 10 empleados a su cargo; mientras que el 38% señalan que están constituido entre 5 y 10 personas. No obstante, el número de personas dentro del departamento, afecta la capacidad para atender de manera eficiente, las necesidades financieras de sus socios, por ello, la importancia de contar con personal suficiente y capacitado.

4. ¿Existe un manual de funciones o reglamento interno que defina las responsabilidades y roles de los miembros del Departamento de Crédito?

Figura 14

Manual de funciones en el Departamento de Crédito



Nota. Datos recopilados en la encuesta

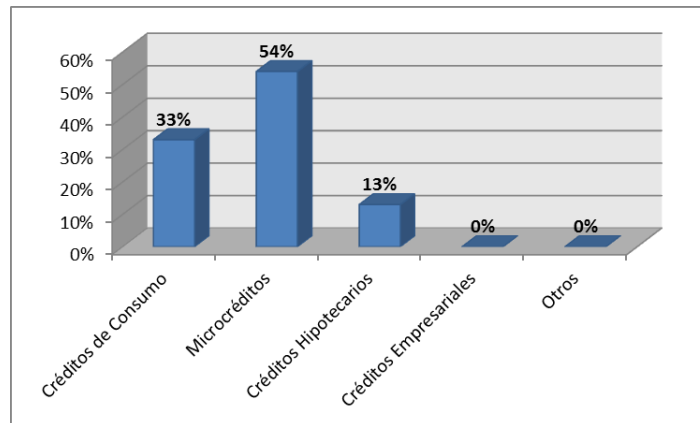
Análisis e Interpretación: Tal como se aprecia en la figura 7, el 88% del personal afirma que en la COAC Sol de Los Andes, existe un manual de funciones o reglamento interno que defina las responsabilidades y roles de los miembros del departamento de crédito. Sin embargo, 13% sostiene que la institución no cuenta con dicho manual, siendo una herramienta importante para garantizar la claridad en las responsabilidades y roles del departamento, lo que contribuye tanto a la eficiencia operativa, como a la transparencia en la toma de decisiones.



5. ¿Qué tipos de productos de crédito ofrece la cooperativa?

Figura 15

Productos que ofrece la cooperativa



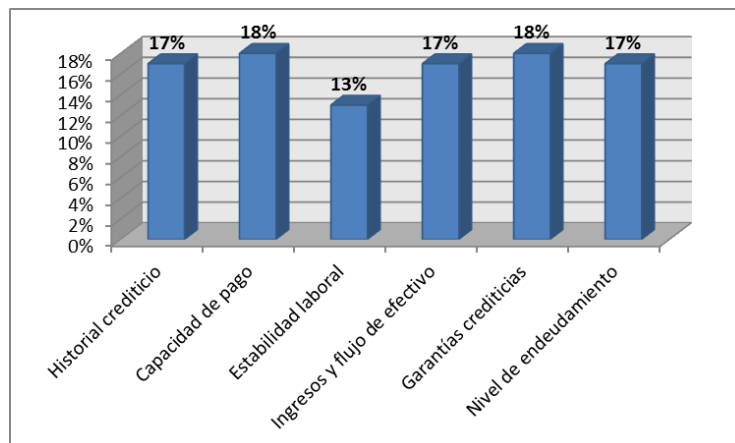
Nota. Datos recopilados en la encuesta

Análisis e Interpretación: Sobre los productos que ofrece la cooperativa, se determinó de acuerdo con la figura 8, que el 54% están relacionados con los microcréditos. Mientras que 33% señalan que también se ofrecen créditos de consumo y un 13% adiciona los créditos hipotecarios. No obstante, conocer los productos ofrecidos por institución, es fundamental, porque brinda acceso a servicios financieros inclusivos, fomentan el ahorro y la inversión, así como, el apoyo al desarrollo económico de la comunidad.

6. ¿Qué criterios se utilizan para evaluar la elegibilidad de un solicitante de crédito?

Figura 16

Criterios para la evaluación del solicitante de crédito



Nota. Datos recopilados en la encuesta

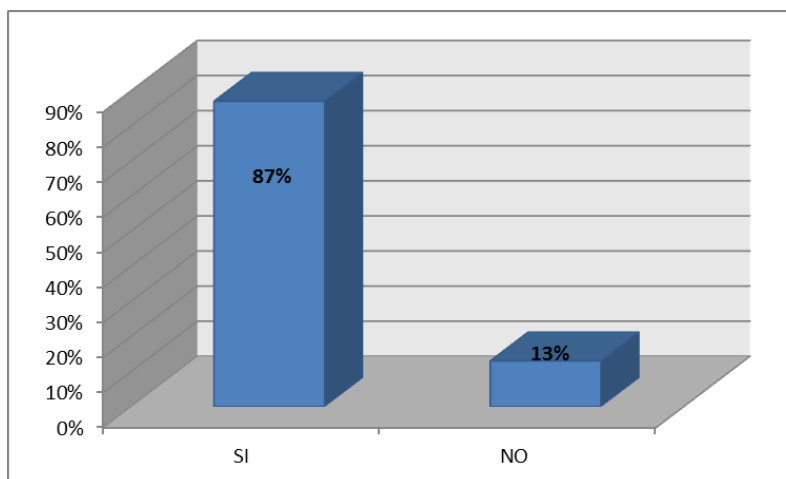


Análisis e Interpretación: En relación a este ítem de la encuesta, cabe resaltar que de los 8 encuestados, la mayoría respondió marcando todos los criterios. A este respecto, la figura 9 muestra como resultado que, el 18% afirma como criterio de evaluación la capacidad de pago y garantías crediticias. Para proporciones del 17%, señalan el historial crediticio, nivel de endeudamiento, así como, y los ingresos y flujos de efectivo, seguido de un 13% que indica la estabilidad laboral. La importancia de los criterios que utiliza la entidad para evaluar la elegibilidad de un solicitante de crédito, conlleva a garantizar la gestión responsable del riesgo crediticio, protección de los fondos y sostenibilidad financiera, lo cual, promueve la concesión responsable de préstamos a los socios.

7. ¿Se realiza un análisis de riesgo crediticio antes de aprobar un crédito?

Figura 17

Análisis de riesgo crediticio para la aprobación de crédito



Nota. Datos recopilados en la encuesta

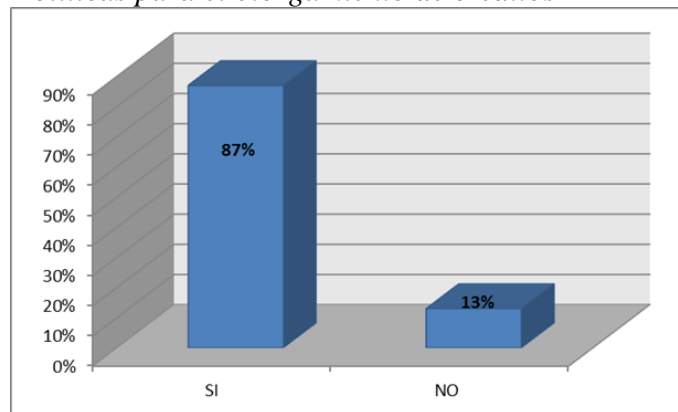
Análisis e Interpretación: Tal como se aprecia en la figura 10, el 87% de los encuestados señalan que la cooperativa, realiza un análisis de riesgo crediticio antes de aprobar un crédito; mientras que el 13% indican que no se ejecuta dicha acción. De acuerdo con los resultados, se reitera la importancia para la institución de evaluar la capacidad de pago de los socios, por cuanto le permite reducir el riesgo por incumplimiento.



8. ¿Existen políticas o límites establecidos para la cantidad de crédito que se puede otorgar a un socio?

Figura 18

Políticas para el otorgamiento de créditos



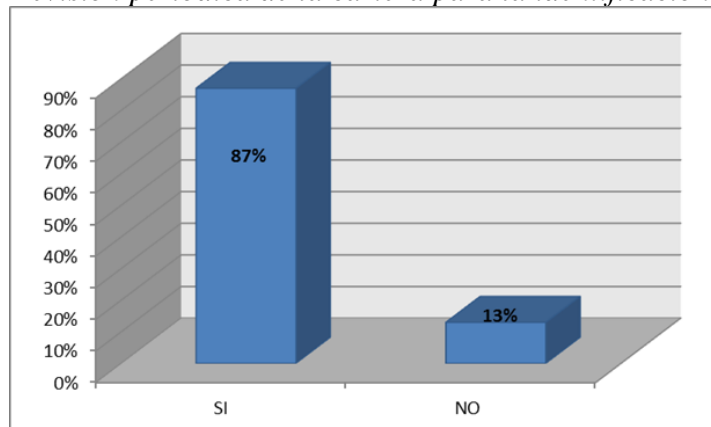
Nota. Datos recopilados en la encuesta

Análisis e Interpretación: En la figura 11, se observa que para el 87% de los encuestados en la cooperativa existen políticas o límites para la cantidad de crédito que se puede otorgar a un socio, seguido del 13% que sostiene de manera negativa. Por tanto, aun cuando la entidad tiene establecida estrategias sobre este ámbito, es fundamental resaltar que fijar tanto políticas, como límites de préstamos, ayuda a gestionar el riesgo crediticio, mantener un equilibrio financiero saludable, protegerse contra posibles pérdidas y garantizar la confianza de los socios.

9. ¿Se lleva a cabo una revisión periódica de la cartera de crédito para identificar posibles riesgos?

Figura 19

Revisión periódica de la cartera para la identificación de riesgos



Nota. Datos recopilados en la encuesta

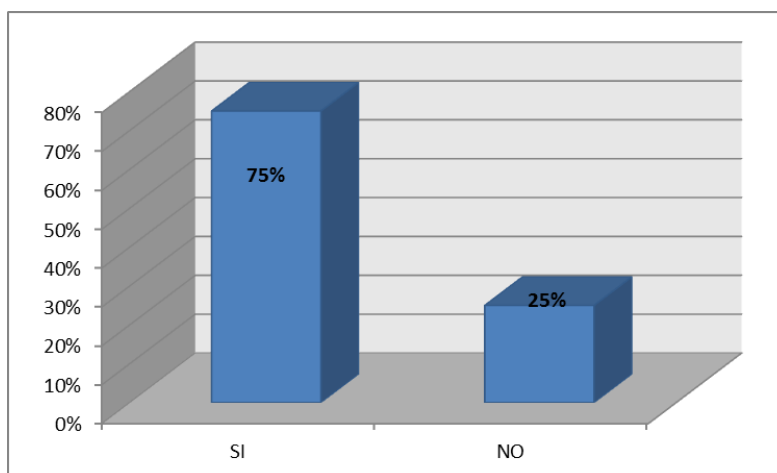


Análisis e Interpretación: En cuanto a la revisión periódica de la cartera de crédito para la identificación de posibles riesgos, la figura 12, muestra que el 87% de los encuestados afirma que este procedimiento se lleva a cabo; mientras que el 13% señala de manera negativa. No obstante, la revisión periódica de la cartera de crédito es importante para identificar posibles riesgos, tomar medidas preventivas y mantener la salud financiera de la cooperativa.

10. ¿Existe algún plan o estrategia para mejorar las operaciones y resultados del Departamento de Crédito en el futuro cercano?

Figura 20

Estrategias de mejora en las operaciones



Nota. Datos recopilados en la encuesta

Análisis e Interpretación: La figura 13, señala que en la cooperativa existen estrategias para mejorar las operaciones y resultados del departamento de crédito en el futuro cercano, así lo afirma el 75% de los encuestados, pero el 25% señalan que no se cuenta con esta herramienta. Cabe destacar que estos planes son fundamentales para la institución, por cuanto, coadyuvan a optimizar las operaciones, reducir riesgos y aumentar la rentabilidad a largo plazo, fortaleciendo la relación con los socios y por ende, fomentar un entorno de crédito más sostenible.

	NOMBRE	FECHA
Elaborado por:	EDPC	23/10/2023
Revisado por:	ALLN	23/10/2023

Anexo 3. Estados Financieros



COAC SOL DE LOS ANDES LTDA
BALANCE GENERAL
Expresado en DOLARES USA
Periodo: 2020-01-01 al 2020-12-31.

2019 2020

1	TOTAL ACTIVO	5025558.71
11	FONDOS DISPONIBLES	360466.32
1101	CAJA	80943.66
110105	Efectivo	80163.66
110110	CAJA CHICA	780
1103	Bancos y otras instituciones financi	279522.66
110305	Banco Central del Ecuador	46404.09
110310	Bancos e instituciones financieras	229335.14
110320	Instituciones del sector financiero	3783.43
13	INVERSIONES	125778.29
1305	Mantenidas hasta su vencimiento de e	125778.29
130550	DE 1 A 30 DIAS SECTOR FINANCIERO P	60000
130555	DE 31 A 90 DIAS SECTOR FINANCIERO	65778.29
14	CARTERA DE CREDITOS	4139668.43
1402	Cartera de creditos de consumo prior	20000
140205	DE 1 A 30 DIAS	416.67
140210	DE 31 A 90 DIAS	833.34
140215	DE 91 A 180 DIAS	1250.01
140220	DE 181 A 360 DIAS	2500.02
140225	DE MÁS DE 360 DIAS	14999.96
1404	Cartera de microcredito por vencer	3992500.35
140405	De 1 a 30 dias	407144.41
140410	De 31 a 90 dias	654693.29
140415	De 91 a 180 dias	797813.15
140420	De 181 a 360 dias	1059837.27
140425	De mas de 360 dias	1073012.23
1428	CARTERA DE MICROCREDITO QUE NO DEVEN	52290.82
142805	De 1 a 30 dias	12244.76
142810	De 31 a 90 dias	17811.19
142815	De 91 a 180 dias	9644.72
142820	De 181 a 360 dias	8548.47
142825	De mas de 360 dias	4041.68
1452	Cartera de créditos para la microemp	221627.92

1452	Cartera de créditos para la microemp	221627.92
145210	De 31 a 90 días	9402.77
145215	De 91 a 180 días	34039.04
145220	De 181 a 360 días	45083.12
145225	De más de 360 días	133102.99
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-146750.66
149920	(Cartera de microcréditos)	-145394.53
149989	(PROVISION GENERAL VOLUNTARIA)	-1356.13
16	CUENTAS POR COBRAR	72719.23
1603	Intereses por cobrar de cartera de c	46143.33
160310	Cartera de créditos de consumo pri	166.66
160320	Cartera de microcrédito	45976.67
1614	Pagos por cuenta de socios	5276.97
161430	Gastos judiciales	5276.97
1690	Cuentas por cobrar varias	22221.71
169005	Anticipos al personal	350
169090	Otras	21871.71
1699	(Provision para cuentas por cobrar)	-922.78
169905	(Provision para intereses y comisi	-922.78
18	ACTIVOS FIJOS	72635.61
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	42664.63
180505	Muebles, enseres y equipos de oficina	42664.63
1806	Equipos de computación	30872.23
180605	Equipos de computación	30872.23
1807	Unidades de transporte	58377.26
180705	UNIDADES DE TRANSPORTE	58377.26
1899	(Depreciación acumulada)	-59278.51
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	-28721.67
189920	(Equipos de computación)	-11902.1
189925	(Unidades de transporte)	-18654.74
19	OTROS ACTIVOS	254290.83
1901	Inversiones en acciones y participaciones	54.29
190110	En otras instituciones financieras	54.29
1904	Gastos y pagos anticipados	58751.1
190405	Intereses	26002.78
190410	Anticipos a terceros	32748.32
1905	GASTOS DIFERIDOS	13316.21
190520	Programas de computación	10993.36

Anexo 4. Hoja de ruta

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SOL DE LOS ANDES

HOJA DE RUTA / GESTION DE COBRANZA
CONTROL DE NOTIFICACIONES

Nº	NOMBRE DEL SOCIO/A	CÓDIGO	HORA DE VISITA	CONTACTOS	ACTIVIDAD	Fecha:	COMROMISO ADQUIRIDO	FIRMA-SOCIO/A
1	María Tuziway					30 de Noviembre 2023		
2	Johanna Cortés	1684	10:55		Multijoven		Se le avisó por texto	
3	Fernando Lopez	9540	18:00		Multijoven		Revisado el día	
4	Carly Delgado	11247	con el		PR - futbol		de la casa	
5	Juan Carlos Cortés	10988			PR - futbol		deportes	
6	Paqueline Hanco	8974			PR - futbol		deportes	
7	Georgette Anillo	8974			PR - futbol		deportes	
8	María Elena Torres	4270			deportes		deportes	
9	Priscilla Calchani	7068			deportes		deportes	
10	Melina Villa	11631			deportes		deportes	

OBSERVACIONES:
 Dió la información por medio de la casa

ING. Franklin Mullo / GESTION DE COBRANZAS
JEFE DE NEGOCIOS

Anexo 5. Notificación a los socios

SOL DE LOS ANDES

SEGUNDA NOTIFICACIÓN

Nº 0001546 NÚMERO DE OPERACIONES CIUDAD Y FECHA
 12 de noviembre de 2012

SEGUNDA NOTIFICACIÓN


Nombre: Erica Tavares
 Dirección: Yungas
 Garante: _____

De mi consideración:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda. Chimborazo, una vez más le solicita de manera **URGENTE** el cumplimiento de su obligación, en calidad de deudor principal; por lo que le invita a acudir a nuestras Oficinas de forma **INMEDIATA**, a fin de que cancele su obligación y en caso de cancelarla en fechas posteriores a la mencionada deberán asumir los rubros legalmente generados a la deuda que se encuentra vencida, le solicitamos acercarse a nuestras oficinas a cancelar su obligación, la misma que ya incluye intereses de mora y gastos de cobranza.

De mantenerse la operación vencida, según disposiciones legales, sus nombres serán incluidos en el **BURÓ DE INFORMACIÓN CREDITICIA** por el incumplimiento de su obligación, esto afectara a su historial crediticio para futuros préstamos por lo que se quedan imposibilitados de realizar cualquier tipo de operación crediticia en el **SISTEMA FINANCIERO NACIONAL**.

Por los motivos expuestos le solicitamos, la cancelación inmediata de su obligación vencida que se detalla a continuación:

DATOS DE MOROSIDAD		ATENCIÓN
Fecha de vencimiento		 ASESOR DE NEGOCIOS Teléfono: 032 948 545
Valor a pagar	\$ 230	
Días de mora	(7) 1 día	

Nota: En caso de no haber cancelado su crédito, se informará a sus garantes y se entregará la **TERCERA NOTIFICACIÓN**.

Recibido por: Se entregó a María Elena
 Nombre: _____
 Parentesco: _____
 Fecha compromiso de pago: 15 de Noviembre
 Abono \$: Cero

Firma: María Elena

www.coacsoldelosandes.fin.ec