



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

Examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito  
Riobamba Ltda., agencia matriz, período 2024.

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

**Autor:**

Bonifaz Bonifaz Verónica Lisbeth

**Tutor:**

Mgs. Iván Patricio Arias González

**Riobamba, Ecuador. 2025**

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, **Verónica Lisbeth Bonifaz Bonifaz**, con cédula de ciudadanía **060426451-5**, autora del trabajo de investigación titulado: **EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA., AGENCIA MATRIZ, PERÍODO 2024**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

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

En Riobamba, 20 de noviembre de 2025.



---

Verónica Lisbeth Bonifaz Bonifaz

C.I: 060426451-5

## **DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR**

Quien suscribe, ARIAS GONZÁLES IVÁN PATRICIO 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 A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA., AGENCIA MATRIZ, PERÍODO 2024, bajo la autoría de BONIFAZ BONIFAZ VERÓNICA LISBETH; 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 24 días del mes de noviembre de 2025.



---

Mgs. Iván Patricio Arias González  
CI 0602903924

## **CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL**

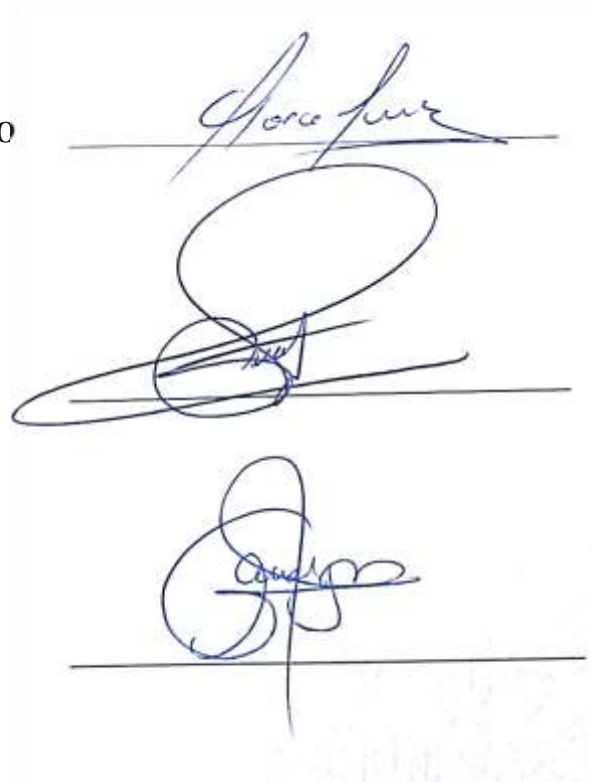
Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación **EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA., AGENCIA MATRIZ, PERÍODO 2024**, presentado por VERÓNICA LISBETH BONIFAZ BONIFAZ , con cédula de identidad número 060426451-5, bajo la tutoría de Mg. IVÁN PATRICIO ARIAS GONZÁLEZ, certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a los 20 días del mes de noviembre del 2025.

Mgs. Norma Patricia Jiménez Vargas  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Mgs. Jhonny Mauricio Coronel Sánchez  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Mgs. Gema Viviana Paula Alarcón  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**





# CERTIFICACIÓN

Que, **BONIFAZ BONIFAZ VERÓNICA LISBETH** con CC: **0604264515**, estudiante de la Carrera **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **"EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA., AGENCIA MATRIZ, PERÍODO 2024"**, cumple con el **9% (NUEVE POR CIENTO)**, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **COMPILATIO**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 22 de julio de 2025

  
Mgs. Iván Patricio Arias González  
TUTOR

## DEDICATORIA

En primer lugar, deseo dedicar este logro a Dios, por darme la fuerza, la salud y la voluntad necesarias para culminar un nuevo objetivo relevante en mi vida. A Él le ofrezco este logro, porque a pesar de las adversidades y obstáculos encontrados durante mi carrera, siempre estuvo a mi lado, enseñándome a perseverar y a confiar en que todo esfuerzo, por más doloroso que sea, al final tendrá su recompensa.

A mis padres, Norma Bonifaz y Cristóbal Bonifaz, pilares fundamentales en mi vida. A ellos también les dedico este logro, porque siempre me han apoyado incondicionalmente, tanto en lo emocional como en lo económico. Son las personas que más amo, y sin quienes este camino habría sido mucho más complejo. Les agradezco su confianza en mí, sus enseñanzas y todo el amor que me brindan día a día. Este logro es tan mío como suyo, y deseo demostrarles lo orgullosa que soy de ser su hija, así como lo orgullosos que quiero que se sientan de mí por todo lo alcanzado y por lo que aún alcanzaré.

A mis hermanos, Cristian, Marcelo, Cristóbal y José Luis, quienes han sido una parte esencial en mi formación y en mi vida. Siempre han estado presentes, apoyándome en todo, brindándome fuerzas para continuar y motivándome a dar siempre lo mejor. Gracias por ser el respaldo que toda hermana necesita; este logro también es suyo.

A mis tíos, tías, primos, primas, cuñadas y sobrinos, les dedico este logro porque forman parte importante de mi vida. Su apoyo incondicional, sus consejos y su compañía han sido fundamentales en los momentos en que más los necesité.

De igual manera, quiero dedicar este logro a mis familiares que ya descansan en el cielo, especialmente a mi Abuelita Luz. Hubiera querido tenerte a mi lado en este momento, pero sé que desde el cielo te sientes muy orgullosa de mí, de lo que he logrado y de todo lo que aún lograré. Te envío un beso hasta el cielo y te dedico este triunfo por haber cuidado de mí y ser una guía constante en mi vida.

Finalmente, dedico este logro a todas las personas maravillosas que conocí durante mi trayectoria universitaria. Gracias por permitirme descubrir amistades verdaderas, por acompañarme, enseñarme y compartir conmigo tanto momentos de esfuerzo como de alegría. Cada una de esas vivencias se queda guardada en mi corazón y cada una de esas personas es parte de este logro. Gracias por hacer que este proceso fuera tan especial como lo fue.

*Con mucho amor,  
Verónica Bonifaz*

## **AGRADECIMIENTO**

Empiezo agradeciendo a Dios por acompañarme en cada paso de mi trayectoria universitaria, por ser mi guía constante y la fortaleza que me permitió mantenerme firme aun en los días más difíciles. Culminar esta etapa representa uno de los logros más importantes de mi vida, y reconozco que su presencia me dio la determinación para no rendirme, avanzar con esperanza y confiar plenamente en su plan. Gracias, Dios, por cada bendición, por iluminar mi camino y recordarme siempre que contigo todo es posible.

A mis padres, por haberme dado la mejor herencia que un ser humano puede recibir: la educación. Gracias por su sacrificio, por todo lo que hicieron y continúan haciendo para que hoy pueda convertir mis sueños en realidad. Sus valores, su amor incondicional y su ejemplo han sido el pilar que me ha sostenido en este camino. Sin ustedes, este logro no sería posible.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., especialmente a la Ing. Verónica Morales y al Lcdo. Marcelo Calero, por su disposición, confianza y amabilidad al facilitar la información necesaria para el desarrollo de mi investigación. Su colaboración y apertura hicieron posible el cumplimiento riguroso de los objetivos planteados, lo cual se evidencia en los resultados finales de este proyecto académico.

A la Universidad Nacional de Chimborazo, por su compromiso con la formación integral de sus estudiantes, y de manera especial a la Carrera de Contabilidad y Auditoría, que me permitió adquirir conocimientos teóricos y prácticos fundamentales para mi futuro profesional. Cada docente dejó una huella valiosa en mi proceso académico.

A mi tutor, Mgs. Iván Arias, por su guía constante, su paciencia, su dedicación y sus valiosos conocimientos, que fueron determinantes para la construcción de este trabajo. Agradezco profundamente su acompañamiento, su confianza y su calidad humana, que hicieron que cada avance fuera posible y que este proceso se convirtiera en una experiencia enriquecedora.

Finalmente, expreso mi más sincero agradecimiento a todas las personas que me acompañaron a lo largo de este camino: mi familia, mis amigos y aquellos seres especiales que, con sus palabras de aliento, su apoyo incondicional en los momentos más desafiantes, se convirtieron en una fuente constante de motivación. Cada gesto, cada consejo y cada muestra de cariño aportaron luz y fuerza en este proceso. Este logro no me pertenece solo a mí, sino también a cada uno de ustedes, que hicieron posible que hoy cierre esta etapa con orgullo y gratitud.

***Verónica Lisbeth Bonifaz Bonifaz***

## ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA.....	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR .....	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL .....	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO .....	
DEDICATORIA .....	
AGRADECIMIENTO.....	
ÍNDICE GENERAL.....	
ÍNDICE DE TABLAS .....	
ÍNDICE DE FIGURAS.....	
RESUMEN .....	
ABSTRACT.....	
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN.....	16
1.1 Antecedentes .....	16
1.2 Planteamiento del Problema.....	17
1.3 Formulación del Problema .....	18
1.4 Justificación .....	18
1.5 Objetivos.....	19
1.5.1 Objetivo General .....	19
1.5.2 Objetivos Específicos .....	19
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	20
2.1 Estado del Arte.....	20
2.2 Marco Referencial.....	23
2.2.1 Auditoría .....	23
2.2.2 Examen Especial .....	23
2.2.3 Tipos de Examen Especial.....	23
2.2.4 Fases del Examen Especial .....	24
2.2.5 Cartera de Crédito.....	24
2.2.6 Riesgo de Crédito .....	25



2.2.7	Las 5 C de Crédito .....	25
2.2.8	Políticas .....	25
2.2.8.1	Políticas de Crédito.....	25
2.2.8.2	Políticas de Cobranza .....	26
2.2.9	Indicadores Financieros aplicables a la cartera de crédito .....	26
2.2.10	Clasificación de Riesgo en la cartera de crédito .....	27
CAPÍTULO III METODOLOGÍA .....		28
3.1	Método de Investigación .....	28
3.1.1	Deductivo .....	28
3.2	Diseño de investigación .....	28
3.2.1	No experimental .....	28
3.3	Tipo de investigación .....	28
3.3.1	Descriptiva .....	28
3.3.2	De Campo.....	28
3.3.3	Documental .....	29
3.4	Enfoque de Investigación .....	29
3.4.1	Cualitativo .....	29
3.5	Nivel de Investigación .....	29
3.5.1	Descriptivo .....	29
3.6	Población de Investigación .....	29
3.7	Técnica de Investigación.....	31
3.8	Observación .....	31
3.8.1	Entrevista.....	31
3.9	Instrumentos de Investigación.....	31
3.9.1	Guía de Observación .....	31
3.9.2	Guía de Entrevista .....	31
3.10	Técnicas de Procesamiento de Información .....	31
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN. ....		33
4.1	Fase I: PLANIFICACIÓN .....	34

4.1.1	Planificación Preliminar .....	34
4.2	Fase II: EJECUCIÓN .....	44
4.3	Fase III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS .....	74
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		82
5.1	Conclusiones .....	82
5.2	Recomendaciones .....	82
BIBLIOGRAFÍA .....		83
ANEXOS .....		85

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población del personal.....	30
Tabla 2 Población documental .....	30
Tabla 3 Actividades de la Fase Preliminar .....	34
Tabla 4 Equipo de Trabajo .....	41
Tabla 5 Duración del Proyecto de Investigación.....	41
Tabla 6 Programa Fase II.....	44
Tabla 7 Cuestionario Control Interno.....	45
Tabla 8 Evaluación de Control Interno.....	47
Tabla 9 Cédula Sumaria .....	48
Tabla 10 Cédula analítica al componente cartera de crédito .....	49
Tabla 11 Cédula analítica al componente cartera de crédito detallada.....	50
Tabla 12 Cédula analítica al componente cartera de crédito respecto a la provisión .....	52
Tabla 13 Cédula analítica al componente cartera de crédito respecto a la morosidad .....	53
Tabla 14 Cédula Subanalítica – crédito productivo por vencer.....	54
Tabla 15 Cédula Subanalítica – crédito consumo por vencer .....	54
Tabla 16 Cédula Subanalítica – crédito inmobiliario por vencer .....	55
Tabla 17 Cédula Subanalítica – crédito de microcrédito por vencer.....	55
Tabla 18 Cédula Subanalítica – crédito productivo refinanciada por vencer.....	56
Tabla 19 Cédula Subanalítica – crédito consumo refinanciada por vencer.....	56
Tabla 20 Cédula Subanalítica – crédito inmobiliario refinanciada por vencer .....	57
Tabla 21 Cédula Subanalítica – crédito de microcrédito refinanciada por vencer .....	57
Tabla 22 Cédula Subanalítica – crédito de microcrédito restructurado por vencer.....	58
Tabla 23 Cédula Subanalítica – crédito productivo que no devenga intereses .....	58
Tabla 24 Cédula Subanalítica – crédito consumo que no devenga intereses .....	59
Tabla 25 Cédula Subanalítica – crédito inmobiliario que no devenga intereses .....	59
Tabla 26 Cédula Subanalítica – crédito de microcrédito que no devenga intereses.....	60
Tabla 27 Cédula Subanalítica – crédito de microcrédito refinanciada que no devenga intereses .....	60
Tabla 28 Cédula Subanalítica – crédito de microcrédito restructurada que no devenga intereses .....	61
Tabla 29 Cédula Subanalítica – crédito productivo vencida .....	61
Tabla 30 Cédula Subanalítica – crédito de consumo vencida .....	62

Tabla 31 Cédula Subanalítica – crédito de inmobiliario vencida .....	62
Tabla 32 Cédula Subanalítica – crédito de microcrédito vencida .....	63
Tabla 33 Cédula Subanalítica – crédito productivo refinanciada vencida .....	63
Tabla 34 Cédula Subanalítica – crédito consumo refinanciada vencida .....	64
Tabla 35 Cédula Subanalítica – crédito de microcrédito refinanciada vencida .....	64
Tabla 36 Cédula Subanalítica – crédito de microcrédito restructurada vencida .....	65
Tabla 37 Calculo proporcional por línea de crédito .....	66
Tabla 38 Lista de socios de la línea de crédito de consumo aleatoriamente .....	66
Tabla 39 Lista de socios de la línea de crédito de consumo refinanciado aleatoriamente ..	67
Tabla 40 Lista de socios de la línea de crédito de inmobiliario aleatoriamente.....	67
Tabla 41 Lista de socios de la línea de crédito de inmobiliario refinanciado aleatoriamente .....	67
Tabla 42 Lista de socios de la línea de crédito de microcrédito aleatoriamente .....	68
Tabla 43 Lista de socios de la línea de crédito de microcrédito restructurado aleatoriamente .....	68
Tabla 44 Lista de socios de la línea de crédito de microcrédito refinanciado aleatoriamente .....	68
Tabla 45 Lista de socios de la línea de crédito productivo aleatoriamente .....	69
Tabla 46 Lista de socios de la línea de crédito productivo refinanciado aleatoriamente ....	69
Tabla 47 Hoja de Hallazgos.....	71
Tabla 48 Comunicación de Resultados .....	74

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Fases del Examen Especial .....	24
<b>Figura 2</b> Organigrama Estructural .....	40
<b>Figura 3</b> Ubicación de la Matriz de la Cooperativa .....	40

## **RESUMEN**

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo realizar un examen especial a la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia matriz, período 2024. La investigación comenzó con el planteamiento del problema para conocer los aspectos claves en su realización. Sin embargo, se definió el objetivo general y los específicos, el tipo de investigación utilizado fue una investigación de campo y documental, lo que permitió efectuar visitas a la cooperativa, así como de igual forma analizar la documentación e información de trabajos anteriormente realizados, con mi aspecto innovador demostrando la parte socioeconómica en los socios. El examen especial a la cartera de crédito, se desarrolló mediante las tres fases tradicionales, en la primera fase se realizó una planificación la cual se presentó la planificación preliminar en forma global, en donde se procedió a evaluar de igual forma el control interno de la cartera de crédito y en donde se obtuvo un nivel de confianza del 83% y un nivel de riesgo del 17%. En la fase de ejecución se procedió a realizar los papeles de trabajo como la cédula sumaria, descriptiva, analítica, y subanalítica. Finalmente, la fase de comunicación de resultados concluyó con el informe final del examen especial efectuado a la cooperativa, en dicho informe se establecieron las conclusiones y las respectivas recomendaciones y el mismo que fue entregado al gerente general, esperando sea de gran ayuda para la adecuada toma de decisiones con relación a los hallazgos encontrados en la realización de este proyecto.

**Palabras claves:** Examen especial, cooperativa, planificación, hallazgos.

## ABSTRACT

The present research project aims to conduct a special examination of the loan portfolio at the Riobamba Savings and Credit Cooperative Ltd., main branch, for the period 2024. The research began with the statement of the problem to understand the key aspects in its implementation. However, the general and specific objectives were defined, and the research used was field and documentary research, which allowed visits to the cooperative and the analysis of documentation and information from previously carried out work. My innovative aspect demonstrated the socio-economic aspects among the members. The special examination of the loan portfolio was developed through the three traditional phases. In the first phase, planning was carried out, resulting in a preliminary global plan in which the internal control of the loan portfolio was also evaluated, yielding confidence and risk levels of 83% and 17%, respectively. During the execution phase, working papers, including the summary, descriptive, analytical, and sub-analytical schedules, were prepared. Finally, the results communication phase concluded with the special audit report for the cooperative. This report, which included the conclusions and corresponding recommendations, was delivered to the general manager, with the expectation that it would be of great assistance in making sound decisions based on this project's findings.

**Keywords:** special examination, cooperative, planning, findings.

SONIA  
LLAQUELLI  
N GRANIZO  
LARA



Firmado  
digitalmente por  
SONIA LLAQUELLI  
N GRANIZO LARA  
Fecha: 2025.12.04  
23:00:07 -05'00'

Reviewed by:

Mgs. Sonia Granizo Lara.

**ENGLISH PROFESSOR.**

c.c. 0602088890

# **CAPÍTULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Antecedentes**

En el contexto financiero actual el examen especial a la cartera de crédito de las cooperativas de ahorro y crédito se ha convertido en un elemento crucial para garantizar la estabilidad y el crecimiento sostenible de estas instituciones, es fundamental entender que la gestión de la cartera de crédito no se limita únicamente a la evaluación de los créditos otorgados, sino que también incluye la implementación de políticas y procedimientos que aseguren la calidad y recuperación de estos.

Este enfoque integral no solo contribuye a minimizar los riesgos de impago y a optimizar los recursos, sino que también fomenta la transparencia y el cumplimiento normativo, siendo aspectos esenciales en el entorno regulatorio actual. Siendo el examen especial un estudio relevante de una parte de las operaciones financieras y administrativas efectuado con posterioridad a su ejecución mediante la utilización de técnicas y procedimientos con la finalidad de emitir un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones, para una mejor toma de decisiones.

Ante esta situación, un examen exhaustivo de la cartera de crédito permite identificar oportunidades de mejora y evaluar la efectividad de las estrategias implementadas, contribuyendo a la sostenibilidad financiera de la cooperativa. Este estudio se centra en analizar los factores que influyen en la calidad de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., Agencia Matriz, periodo 2024, y su relación con el desempeño financiero general de la institución. Las implicaciones de este examen son significativas, ya que no solo permitirán una mejor comprensión de la situación actual de la cartera, sino que también proporcionarán recomendaciones para optimizar la gestión crediticia y asegurar un crecimiento sostenible en el futuro. Dicho estudio no solo se fundamenta en normativas y criterios técnicos, sino que también posee un enfoque integral que considera las condiciones económicas y sociales de los socios deudores.



## **1.2 Planteamiento del Problema**

La morosidad creciente en las cooperativas plantea el desafío de gestionar los riesgos asociados con los incumplimientos de pago. Según la Resolución Nro. SEPS-IGT-IGJ-INFMR-INGINT-2024-0172, emitida el 19 de agosto de 2024, establece los principios y lineamientos de educación financiera que las entidades del sector financiero popular y solidario deben observar al planificar, desarrollar, implementar y evaluar iniciativas y programas de educación financiera, sin embargo, según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, las 402 cooperativas dejaron de percibir USD 1 800 millones, porque sus clientes no cumplieron con los pagos. Observando así que la morosidad alcanzó el 9%, un índice superior al registrado en pandemia. En agosto de 2024 este indicador se ubicó en 8,49%, un porcentaje superior a lo registrado en los mismos meses de 2022 y 2023, que estuvo en el 4,49% y 6,48%, respectivamente. Este nivel de morosidad ya se registró en la crisis económica del 2015 (ASOBANCA, 2024).

La Cooperativa Riobamba enfrenta un deterioro en la calidad de su cartera de crédito durante el 2024, uno de los factores críticos identificados es la inadecuada aplicación del reglamento de la cartera de crédito y cobranza, tanto en la evaluación previa al otorgamiento como en los mecanismos de recuperación de cartera vencida. Sin embargo, se ha observado que no se realiza una adecuada valoración integral del perfil socioeconómico de los socios deudores lo cual dificulta su capacidad de pago y nivel de riesgo.

La realización de un examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa Riobamba es fundamental para mitigar riesgos financieros y asegurar la sostenibilidad de la institución en un entorno económico desafiante. Por lo tanto, esta investigación proporcionará información valiosa para la toma de decisiones estratégicas, lo que facilitará la adaptación de las políticas crediticias y mejorará la competitividad de la cooperativa. Finalmente, este estudio contribuirá al ámbito académico y profesional al ofrecer un caso práctico que puede servir de referencia para futuras investigaciones sobre la gestión de carteras de crédito en cooperativas.

### **1.3 Formulación del Problema**

De esta forma el problema de investigación se formula a través de una pregunta de investigación: ¿Cómo el examen especial ayudará al desarrollo de la gestión del riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Matriz, periodo 2024?

### **1.4 Justificación**

El examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. en la Agencia Matriz durante el periodo 2024 es un análisis esencial ya que ayuda como herramienta indispensable que permite examinar, evaluar, identificar errores y debilidades de los procedimientos que utilizan en la entidad a través de dicho análisis, permitiendo corregirlos adecuadamente. Según el Reglamento de Cartera de Crédito y Cobranza y la más reciente Resolución SEPS-IGT-IGA-IGJ-INFMR-INSESF-INGINT-2024-0188, las cooperativas deben aplicar principios de control interno, ética y buen gobierno para garantizar la transparencia y eficiencia en la gestión de riesgos crediticios (SEPS, 2024).

La creciente morosidad detectada en la agencia matriz, alcanzó el 9,2% durante el primer trimestre de 2024, puesto que pone en evidencia el debilitamiento de los mecanismos de control interno, siendo una cifra que excede el porcentaje recomendado por la SEPS, el cual es del 5%. Esta situación refleja posibles debilidades en el cumplimiento del reglamento interno, deficiencia en los controles y seguimiento crediticio, y ausencia de mecanismos tecnológicos adecuados, afectando así la calidad de la cartera crediticia.

Es por ello que dicho problema requiere de la realización de un examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., Agencia Matriz, correspondiente al periodo 2024, ya que ayudará a analizar en profundidad los procesos de otorgamiento, seguimiento y recuperación de créditos de la cooperativa. De igual forma, permitirá verificar el cumplimiento de dichos procesos con el Reglamento de Cartera de Crédito y Cobranza, identificando áreas de conformidad y posibles desviaciones que podrían incidir en la calidad de la cartera.

Adicionalmente, se incorporó un enfoque socioeconómico en el análisis, reconociendo la importancia de comprender las condiciones en las que operan los socios de la cooperativa y cómo estas influyen en su capacidad de pago y en los niveles de morosidad (Molina, Córdova, & Panchi, 2020). Este enfoque permitirá obtener una visión más completa de los

factores que afectan la gestión del riesgo crediticio, yendo más allá de los aspectos puramente financieros (Jaramillo, 2021).

Por lo tanto, el presente estudio no solo contribuirá a identificar debilidades internas y fortalecer los procesos en la recuperación de créditos, sino que también brindará información valiosa para la toma de decisiones estratégicas, promoviendo una cultura de mejora continua y transparencia en línea con la normativa vigente (Cole, 2024).

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General**

Efectuar un examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Matriz, período 2024.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Aplicar las fases del examen especial.
- Verificar el cumplimiento de los procesos de acuerdo con el Reglamento de Cartera de Crédito y Cobranza.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

(Mautz, 1970) en su libro “Fundamentos de Auditoría”, define los conceptos claves de la auditoría, como la independencia, la objetividad y la planificación, lo cuales son elementos esenciales para llevar a cabo el examen especial. De acuerdo con el autor, estos conceptos facilitan la creación de métodos dirigidos y seguros para detectar riesgos financieros y operativos, tales como los que pueden surgir en la administración de la cartera de crédito. Su perspectiva posibilita evaluar la eficiencia de la institución y la confianza en los procedimientos de otorgamiento, supervisión y recuperación de créditos.

Por otra parte, (Whittington, 2013) en su libro “Auditoria: un enfoque integral”, contribuye al estudio del examen especial desde la óptica de la evaluación del control interno, la detección del riesgo en auditoría y la implementación de procedimientos de auditoría concretos. Adicionalmente, señala que la planificación de la auditoría debe centrarse en reducir los riesgos inherentes y de control, mediante la recopilación de evidencia suficiente y pertinente, lo que permite formular conclusiones válidas acerca de la razonabilidad de los saldos e informes financieros.

#### **2.1 Estado del Arte**

En los últimos años ha existido la relevancia del tema de dicha investigación, en el ámbito empresarial, financiera e incluso en aspectos durante crisis que ha pasado el país, por lo que encontré abundante información sobre la base teórica y la metodología, así como también varios trabajos de investigación relacionados con el tema de estudio como:

(Arias J. J., 2023) en su trabajo de investigación denominado “Examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., la cual menciona como objetivo general ejecutar un examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Usuarios del Agua “María Inmaculada” Ltda., periodo 2021, para determinar la razonabilidad de los saldos en la cuenta cartera de créditos, concluyendo que con la ejecución del examen especial mediante el empleo de las fases de Auditoría se logra identificar la falta de implementación de un plan de mitigación de riesgo de la Cartera de Crédito.

De acuerdo a la investigación de (Campos, 2024) en su trabajo denominado “Examen Especial al componente cartera de crédito “CREDI YA” Ltda. Ciudad de Ambato, periodo 2021-2022”, la cual menciona como objetivo general efectuar un examen especial del componente cartera de crédito en el crecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi

Ya Ltda., ciudad de Ambato, periodo 2021-2022, llegando a concluir el cumplimiento tanto del manual de procesos, normativa interna y disposiciones legales que se cumplen en un porcentaje del 83% el cual representa un nivel de confianza alto, y por otro lado el 17% se encuentra un riesgo inherente, de acuerdo a la matriz de nivel de confianza y riesgo es bajo.

Por otro lado (Paguay, 2020) menciona en su investigación denominada “Examen Especial a la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo”, durante el periodo 2016”, la cual se destaca como objetivo general realizar el examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo”, durante el periodo 2016, concluyendo que la dificultad en los tramites y la demora en la atención es un aspecto que los clientes consideran relevante para poder acceder a un crédito en la COAC..

De acuerdo con la investigación de (Padilla, 2023) en su trabajo denominado “Examen especial a la cuenta cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Focla del cantón Lago Agrio, periodo 2021”, la cual menciona como objetivo general realizar un examen especial a la cuenta Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Focla del Cantón Lago Agrio, periodo 2021, mediante la aplicación de procesos de auditoria para determinar las deficiencias que afectan en la COAC, llegando a concluir que la Cooperativa de ahorro y crédito “Focla” no cuenta con un manual de créditos por lo tanto no cumple con lo establecido en la Norma de Control interno N° 404-03.,

Por otro lado (Yanzapanta, 2022) menciona en su investigación denominada “Examen especial a la cartera de créditos de la COAC Indígenas Galápagos Ltda.”, la cual tiene como objetivo general Realizar un examen especial a la cartera de créditos de la COAC Indígenas Galápagos Ltda., período 2021, mediante la aplicación de procedimientos de auditoría que permitan la obtención de evidencia suficiente y competente; y la emisión del informe correspondiente, concluyendo que la planificación de la auditoría se obtiene información mediante la aplicación de las técnicas como son los cuestionarios de control interno, entrevista y la observación.

Con respecto a la investigación de (Llerena, 2021) denominada “Examen especial al componente cartera de crédito vencida de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. de la ciudad de Riobamba agencia matriz. periodo 2016”, con el objetivo general de aplicar un Examen especial al componente cartera de crédito vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. De la ciudad de Riobamba, Agencia Matriz, período 2016, en donde con una de sus conclusiones menciona que el área de crédito no ha cumplido con lo

establecido con la Junta de Regularización Monetaria y Financiera al no presentar un manual acorde a los hechos reales que vive hoy en día la Cooperativa.

En la investigación de (Sarmiento, 2020) denominada “Examen especial al rubro cartera de crédito aplicado a la Cooperativa Jardín Azuayo Agencia Cuenca, Periodo Fiscal 2013” en donde tiene como objetivo general determinar la razonabilidad de los saldos de la cartera de crédito prestados en los Estados Financieros de la oficina Cuenca al 31 de diciembre del 2013, concluyendo que las solicitudes de crédito de funcionarios y empleados de la oficina Cuenca no fueron aprobadas por las instancias que determina el Reglamento de Crédito en su artículo 3. Lo que ocasionó que se otorguen créditos a empleados y funcionarios por un monto de 179 830,00 USD, conllevando a un nivel de riesgo alto para la Cooperativa.

Por otro lado (Gualán, 2023) menciona en su investigación denominada “Examen especial a la cartera de crédito de la COAC Kullki Wasi Ltda. agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2021”, en donde tiene como objetivo general realizar un Examen Especial a la Cartera de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2021, mediante una adecuada aplicación del proceso de auditoría que permitirá determinar los nudos críticos que impiden la recuperación de cartera, en donde una de sus conclusiones es que dentro de la COAC se identifica la inexistencia de un plan de mitigación de riesgo crediticio.

En la investigación de (Yanez, 2024) denominada “Examen especial a la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora Ltda., en la agencia de Guaranda, provincia de Bolívar, período 2021”, en donde tiene como objetivo general realizar un examen especial a la cartera de crédito mediante la aplicación de las distintas fases del proceso de auditoría, tendiente a la determinación del nivel de cumplimiento de las obligaciones financieras, donde llega a una conclusión que no cuenta con un plan de mitigación de riesgos crediticios, no han realizado capacitaciones frecuentes al personal del crédito, no realiza evaluaciones frecuentes para identificar capacitaciones para identificar los niveles de riesgo de morosidad.

Y al concluir con otra investigación (Guallpa & Tegmasa, 2023) denominada "Examen especial a la cuenta cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Empleados Municipales de Latacunga Ltda. de la provincia de Cotopaxi año 2021”, con el objetivo general aplicar proceso de auditoría especializado a la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Empleados Municipales de Latacunga Ltda., en el periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2021, donde concluye con que la morosidad dentro de la cooperativa se evidenció en bajas cantidades; del 100% de la cartera, el 2% de la totalidad de la cartera

corresponde a este rubro, demostrando que posee políticas eficientes de cobro hacia los trabajadores activos.

Por ende, estas distintas investigaciones proporcionan múltiples similitudes a mi investigación sin embargo la mayoría se basa en presentación como tal de datos técnicos, pero esta investigación de mi proyecto también se basa en la realidad socioeconómica que poseen los socios al enfrentar con dichos pagos de crédito.

## **2.2 Marco Referencial**

### **2.2.1 Auditoría**

Auditoría es “el examen crítico y sistemático de la actuación y los documentos financieros y jurídicos en que se refleja, con la finalidad de averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los mismos” (Holmes, 1979)

Según un concepto ambiguo de lo que es auditoria se destaca que “es el examen objetivo y sistemático de las operaciones financieras y administrativas, realizado por profesionales, con posterioridad a su ejecución, con la finalidad de evaluarlas, verificar y elaborar un informe que contenga observaciones, conclusiones, recomendaciones y el correspondiente dictamen”. (Valeriano, 1997)

### **2.2.2 Examen Especial**

El examen especial consiste en analizar, evaluar y revisar aspectos específicos o una parte de las actividades relacionadas con la gestión financiera, administrativa, operativa y ambiental, una vez que estas han sido ejecutadas. El informe resultante debe incluir observaciones, conclusiones y sugerencias.

Se determina al examen especial como un proceso para evaluar la eficiencia, eficacia y el cumplimiento de normativas en áreas específicas de una entidad, siendo adaptado a las necesidades y objetivos concretos, en donde se detalla su metodología y los diferentes tipos de auditorías especiales, como las de gestión y cumplimiento.

Sin embargo, cabe recalcar que el examen es una auditoría específica que se centra en el análisis de áreas concretas de una entidad, con el propósito de identificar irregularidades, evaluar la eficiencia y el cumplimiento de normativas, y proponer recomendaciones que contribuyan a mejorar la gestión y optimizar el uso de los recursos.

### **2.2.3 Tipos de Examen Especial**

Según (Luna, 2012) afirma que existen cuatro tipos de examen especial y son los siguientes:

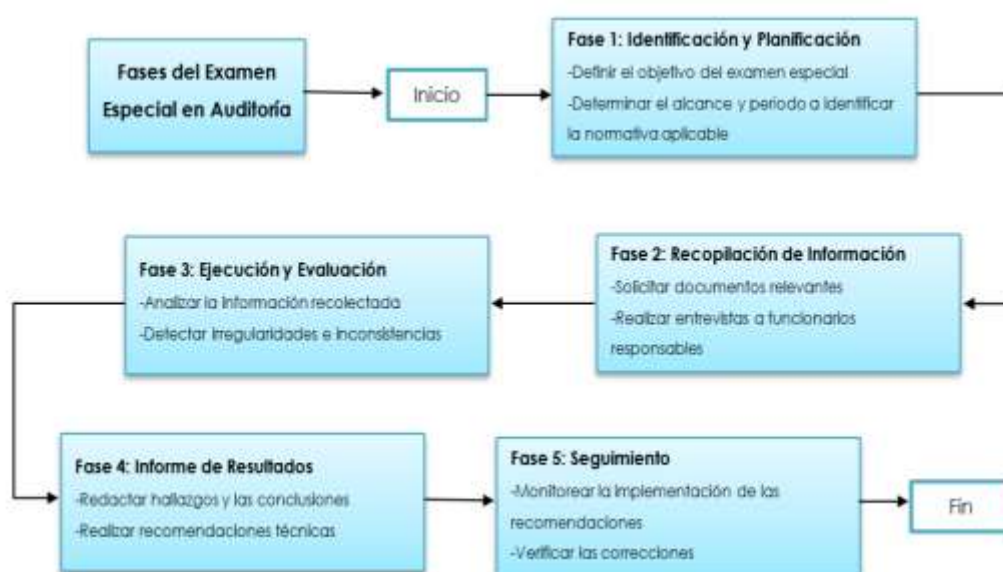
- **Financiero:** Es un examen total o parcial de la información financiera que permita evaluar, identificar, clasificar y reportar la información.
- **Operacional:** Lo realiza el auditor con la finalidad de establecer el grado de eficiencia, efectividad y economía mediante el respectivo informe donde contiene conclusiones y recomendaciones.
- **Gerencial:** Tiene la finalidad de evaluar el carácter ordenado e independiente, con el objetivo de desarrollar mejoras de rentabilidad y eficacia de las operaciones.
- **De Gestión:** Con la finalidad de dar apoyo en cuanto al uso y análisis de los indicadores de gestión y a la vez permitir medir metas, objetivos y el uso correcto de recursos y la calidad de servicios que prestan en las entidades.

## 2.2.4 Fases del Examen Especial

Las fases del examen especial son las siguientes:

**Figura 1**

Fases del Examen Especial



*Nota: Elaboración Propia, fases del examen especial.*

## 2.2.5 Cartera de Crédito

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



### 2.2.6 Riesgo de Crédito

El riesgo de crédito corresponde a una posible probabilidad de quebranto o pérdida que se produce en una entidad financiera, considerado un riesgo importante que enfrentan las cooperativas. Este riesgo se encuentra no sólo en préstamos sino también en otras exposiciones dentro y fuera de la hoja del balance como garantías, aceptaciones e inversiones en valores.

Los riesgos de crédito son una fuente notable de incumplimiento en las obligaciones por parte de los socios o clientes, lo que ha causado un grave problema en la organización al disminuir los niveles de liquidez y solvencia, mismos que no permiten a la institución seguir manteniendo altos niveles de rentabilidad y seguridad, ante todo. (Cabay, 2023)

### 2.2.7 Las 5 C de Crédito

Las 5 C de Crédito hacen referencia a la importancia de su aplicación en las instituciones financieras, para así asegurar la evaluación de riesgo crediticio contribuyendo a la salud del sistema financiero. Las mismas son:

- **Capacidad de Pago (Capacity):** se centra en verificar la exactitud y flexibilidad de la información financiera presentada por el socio al momento de solicitar el crédito.
- **Capital (Capital):** se enfoca en la evidencia de la inversión de capital propio del prestatario en el proyecto o negocio, además de analizar la estructura del capital si la misma es sana o posee políticas para la aprobación.
- **Condiciones (Conditions):** se centra en la evaluación de los términos y condiciones del préstamo, así como el impacto del entorno económico del socio, de igual forma evalúa los riesgos externos.
- **Carácter (Character):** se enfoca en evaluar la confiabilidad y la reputación del prestatario, basándose como prioridad en su historial crediticio.
- **Colateral (Collateral):** se centra en la existencia y valoración correcta de la gestión de las garantías que respaldan los créditos ya sea como hipotecas, prendas o fiducias conforme la ley.

### 2.2.8 Políticas

#### 2.2.8.1 Políticas de Crédito

Las políticas de crédito según (Pascual, 2023) menciona que se debe “adaptar a cada categoría de la clientela, por ejemplo, cuando más elevado sea el riesgo en un determinado segmento, más corto deberá ser el plazo de pago”.

Es por ello que las políticas de crédito son una forma de evolución comercial basada en la confianza que se da a los clientes al momento de generar un crédito a un tiempo determinado.

#### **2.2.8.2 Políticas de Cobranza**

Las políticas de cobranza son procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos otorgados a los clientes.

(Bernal, 2010) menciona que estos son los procesos de cobranza:

- Prevención
- Cobranza
- Recuperación
- Extinción

#### **2.2.9 Indicadores Financieros aplicables a la Cartera de Crédito**

Los indicadores financieros son esenciales para evaluar la calidad, el riesgo, la rentabilidad y la eficiencia de la gestión crediticia de las entidades que otorguen crédito. Por lo cual la más relevantes son:

➤ **Indicadores de Calidad de Cartera (Riesgo crediticio)**

Índices de Morosidad / Cartera Vencida: mide el porcentaje de la cartera de crédito que se encuentra en mora, si el porcentaje es alto indica un deterioro en la calidad de la cartera y un mayor riesgo de pérdidas.

➤ **Índice de Cartera Refinanciada y Reestructurada**

$(\text{Saldo de créditos refinanciados} + \text{saldo de créditos reestructurados}) / \text{Cartera bruta total}) * 100\%$

Mide la proporción de la cartera a la que se le han modificado las condiciones originales debido a las dificultades del prestatario.

➤ **Índice de Provisiones sobre Cartera Bruta**

$(\text{Total de provisiones para incobrables} / \text{cartera bruta total}) * 100\%$

Mide la suficiencia de las reservas que la entidad ha constituido para cubrir posibles pérdidas por créditos incobrables.

➤ **Índice de Cobertura de Cartera Vencida (o en Riesgo)**

$(\text{Provisiones para créditos morosos} / \text{saldo de capital de créditos atrasados por más de "x" días}) * 100\%$

Refleja que tan bien la entidad está provisionando para su cartera en mora y un valor superior al 100% significa que las provisiones superan el saldo de la cartera morosa.

#### **2.2.10 Clasificación de Riesgo en la cartera de crédito**

Por lo general, la mayoría de las instituciones clasifican sus créditos en diferentes categorías, que van de un riesgo normal hasta la pérdida y son los siguientes:

- **Cartera de Riesgo Normal:** pertenecen a esta categoría los deudores con excelente capacidad de pago, ya que poseen un historial crediticio impecable.
- **Cartera con Riesgo Potencial:** estos créditos reflejan un deterioro potencial en la capacidad de pago del socio, evidenciado por atrasos un poco prolongados.
- **Cartera Deficiente:** presentan un deterioro significativo en la capacidad de pago del deudor, demostrando una alta probabilidad de incumplimiento si la situación financiera no mejora.
- **Cartera de Dudoso Recaudo:** aquí los créditos otorgados tienen una muy baja probabilidad de recuperación.
- **Cartera de Pérdida:** se refiere a créditos que son considerados irrecuperables y por lo tanto, deben ser asumidos de los activos de la institución.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Método de Investigación**

##### **3.1.1 Deductivo**

La investigación se desarrolló bajo el enfoque deductivo, comenzando con un análisis general de la información proporcionada por la Cooperativa, para luego llegar a conclusiones más específicas sobre los problemas identificados en la cartera de crédito. A través de este proceso, se realizó un estudio detallado de los datos disponibles, con el fin de formular programas de auditoría adecuados y diseñar cuestionarios de control interno. Esto sirvió para profundizar en las causas que originan las irregularidades en la gestión del crédito, permitiendo así un examen exhaustivo y detallado.

#### **3.2 Diseño de investigación**

##### **3.2.1 No experimental**

Esta investigación contó con un diseño no experimental, ya que, según (Hernández, 2014) menciona que:

“Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”

Por lo tanto, es no experimental debido a que no se manipuló las variables durante el estudio de dicha cuenta, dando la veracidad de realizar el estudio con los datos reales de la Cooperativa.

#### **3.3 Tipo de investigación**

##### **3.3.1 Descriptiva**

Esta investigación es descriptiva ya que se describen hechos relevantes del examen especial y se centra a observar, analizar y detallar características sin manipular las variables.

##### **3.3.2 De Campo**

Se realizó directamente en el lugar donde nos proporcionen la información, con el objetivo de recolectar información verás, lo cual nos permitió recopilar evidencia verificable obtenida directamente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda Agencia Matriz.

### **3.3.3 Documental**

Es aquella porque se recopiló información mediante documentos (libros, revistas, periódicos, registros, constituciones, etc.)”. Dado que la recopilación y análisis de la información en dichas fuentes, nos proporcionó registros históricos, procesos, informes, políticas internas, actas, proporcionando bases sólidas para el desarrollo de dicha investigación.

### **3.4 Enfoque de Investigación**

Dicha investigación posee un enfoque cualitativo, ya que busca analizar aspectos relacionados a la cartera de crédito, en donde permita tener una información más detallada y veraz al momento de realizar el examen especial.

#### **3.4.1 Cualitativo**

Se utilizó el enfoque cualitativo porque tiene como finalidad buscar soluciones prácticas e ingresar a la realidad de área de créditos ya que por su naturaleza tiene alta incidencia en riesgo, verificando siempre la constatación física de los documentos.

### **3.5 Nivel de Investigación**

#### **3.5.1 Descriptivo**

(Arias J. , 2021) menciona que, “Esto tiene como principal función detallar las propiedades, características, perfiles, de grupos, comunidades, objeto o cualquier fenómeno. Se recopilan datos e información de la variable de estudio y se mide”

El nivel de esta investigación será descriptivo debido a que se detalló los procesos y fases del examen especial utilizados en el otorgamiento de los créditos a los socios de la COAC Riobamba en el periodo 2024 y dar a conocer los resultados en la recuperación de estos.

Se pretende describir en profundidad los procesos de otorgamiento y recuperación de crédito para identificar áreas en riesgo y emitir recomendaciones veraces y confiables.

### **3.6 Población de Investigación**

Se entiende como el conjunto de todos los elementos que se procura estudiar, por lo tanto, el examen especial se realizó a la cuenta cartera de crédito, mismo que su población se presenta de la siguiente manera:

**Tabla 1**  
*Población del personal*

PERSONAL	POBLACIÓN
Gerente General	1
Jefe de Crédito	1
Asesores de Crédito	14
Socios con Crédito corte a diciembre 2024	6.058
<b>TOTAL DEL PERSONAL</b>	<b>6.074</b>

*Nota:* Representa la población del trabajo de investigación.

**Tabla 2**  
*Población documental*

DOCUMENTO	POBLACIÓN
Estado de Situación Financiera	1
Estado de Resultados	1
Anexo de crédito al 31 de diciembre 2024	1
Reglamento de Crédito	1
<b>TOTAL DE DOCUMENTOS</b>	<b>4</b>

*Nota:* Representa los documentos fuentes del trabajo de investigación.

### 1.1. Muestra de Investigación

- La población no es extensa con respecto a los funcionarios del área de crédito, por lo tanto, la muestra es el número total de las personas que laboran en la cooperativa.
- El total de socios que accedieron a un crédito en la agencia matriz con corte a diciembre 2024 son: 6.058, por lo que se aplicó la fórmula de muestra para conocer la población hacer revisada el perfil de crédito utilizando un margen de error del 5%.

$$n = \frac{N}{E^2(N - 1) + 1}$$

$$n = \frac{6.058}{(0,05)^2(6.058 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{6.058}{16,14}$$

$$n = 375,34 \approx \mathbf{375}$$

### **3.7 Técnica de Investigación**

#### **3.8 Observación**

Según (Rodríguez, Flores, & Jiménez, 1996) menciona que “la observación consiste en utilizar los sentidos para observar hechos y realidades sociales presentes. Constituye un proceso deliberado y sistemático que ha de ser orientado con un propósito o problema”

Se utilizó esta técnica con el fin de observar directamente hechos o casos investigados a través de visitas planificadas con el propósito de obtener información real la cual se da con la visita en la agencia de la COAC Riobamba Ltda.

##### **3.8.1 Entrevista**

Según (Bernal, 2010) menciona que la entrevista es “una técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se considere fuente de información”

La entrevista se realizó al jefe del Área de Crédito de la COAC Riobamba Ltda. con la finalidad de recopilar información verídica y así poder efectuar dicho examen especial a la cartera de crédito.

### **3.9 Instrumentos de Investigación**

#### **3.9.1 Guía de Observación**

Se revisó los procesos contables de la COAC Riobamba Ltda. y a su vez para ver directamente cuales son las falencias que existe para que esto produzca un riesgo crediticio.

##### **3.9.2 Guía de Entrevista**

Se realizó preguntas a los socios designados, los mismos que aportarán con datos de interés en la investigación y ayudarán a dar respuesta a dicho examen especial y poder tener evidencia real de los mismos que forman parte de la COAC.

#### **3.10 Técnicas de Procesamiento de Información**

Las técnicas para procesar e interpretar los datos se llevó a cabo mediante el uso de Microsoft Word y Excel, dichas herramientas fueron empleadas con la finalidad de poder realizar tablas y gráficos, que serán plasmados en los papeles de trabajo.

Estas técnicas fueron aplicadas respecto a las fases del examen especial, las cuales en la planificación se aplicó la observación y revisión documental; en la ejecución, entrevistas estructuradas y verificación de evidencias; y en la comunicación de resultados, se dió el análisis de hallazgos que sustentan conclusiones y recomendaciones.

De igual forma se aplicaron indicadores relacionados a la cartera de crédito que ayuden al desarrollo del examen especial, los cuales serán relevantes para poder determinar las deficiencias, fortalezas y nivel de cumplimiento en la gestión de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Estos indicadores permitieron establecer un diagnóstico técnico y respaldado sobre los procesos auditados respecto a la morosidad de la cartera.




## **CAPÍTULO IV.**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

El examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., Agencia Matriz, Periodo 2024, se realizó con el objetivo de aplicar las fases al componente de la cartera de crédito y poder demostrar las deficiencias, las mismas que son plasmadas en las hojas de hallazgos, y su vez se incrementó un grado innovador, ya que la mayoría de exámenes especiales se basan en plasmar únicamente el riesgo que existe en dicho problema inicialmente, sin embargo, en esta investigación además de ello, se dará una relevancia al problema socioeconómico que va más allá de determinar la razonabilidad de la información económica y financiera. A continuación, se aplica las fases del proyecto de investigación.

## 4.1 Fase I: PLANIFICACIÓN

### 4.1.1 Planificación Preliminar

	COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024 <b>PROGRAMA DE EXAMEN ESPECIAL</b> FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	PA-PP 1/1
---	--	-----------

**Tipo de Auditoría:** Examen Especial

**Período:** Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024

**Objetivos:**

- Conocer las características de la cartera de crédito y sus niveles de morosidad.
- Identificar las causas sociales y económicas que inciden en la acumulación de la cartera.
- Emitir un informe de visita preliminar

**Tabla 3**

*Actividades de la Fase Preliminar*

Nº	Procedimiento	Ref. P/T	Responsable	Fecha
1	Realice el contrato de servicios profesionales	CSP	V.L.B.B.	05/05/2025
2	Realice la notificación del inicio del examen especial al Gerente	NIA	V.L.B.B.	06/05/2025
3	Solicite la información general de la compañía	IG	V.L.B.B.	07/05/2025
4	Realice y aplique la entrevista de visita preliminar al jefe de crédito	EJC	V.L.B.B.	12/05/2025
5	Elabora la guía de observación	GDO	V.L.B.B.	14/05/2025
6	Realice un informe de visita preliminar	IVP	V.L.B.B.	15/05/2025
7	Realice el Memorando de Planificación Preliminar	MPP	V.L.B.B.	17/05/2025

**Nota:** Representa los procedimientos ejecutados en la planificación preliminar. (Ver Anexo 1,2,3,4,5 y 7).

Una vez concluido el análisis preliminar de acuerdo a la tabla 3, se determinó que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., Agencia Matriz, se encuentra legalmente constituida y empieza sus funciones en el año de 1978, posterior, esta fase se realizó con el fin de recopilar necesaria para el desarrollo del examen especial.

<b>Elaborado por:</b> V.L.B.B.	<b>Fecha:</b> 05/05/2025
<b>Revisado por:</b> I.P.A.G.	<b>Fecha:</b> 05/05/2025

## Informe de Visita Preliminar



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
**INFORME DE VISITA PRELIMINAR**  
FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

IVP-PP 1/2

Licenciado

Segundo Pedro Morales Morocho

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
RIOBAMBA LTDA.**

Presente. –

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo de parte de quién realiza el examen especial al componente cartera de crédito, por lo que tengo a bien comunicarle que en el proceso del diagnóstico preliminar realizado a la COAC Riobamba Ltda., Agencia Matriz, se presenta las siguientes observaciones:

El 06 de mayo del 2025 se ratificó el inicio del examen especial, posterior a ello, el 12 de mayo del 2025 siendo las 10:00 a.m., se efectuó la visita preliminar a las instalaciones de la cooperativa en su agencia matriz ubicada en Riobamba en las calles, 10 de Agosto y Colón, observando un excelente ambiente laboral y la ubicación de sus respectivos departamentos de manera eficiente y eficaz.

Al desarrollar la primera fase del examen especial al Departamento de Crédito, específicamente a su representante como Jefe de Crédito, se realizó la entrevista de 10 preguntas, y posterior a ello se realizó una guía de observación, en donde se señalan dichos resultados:

### **ENTREVISTA:**

En la entrevista realizada al jefe de crédito de la COAC Riobamba Ltda., se obtuvo la siguiente información respecto al componente cartera de crédito:

<b>Elaborado por:</b> V.L.B.B.	<b>Fecha:</b> 15/05/2025
<b>Revisado por:</b> I.P.A.G.	<b>Fecha:</b> 15/05/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
**INFORME DE VISITA PRELIMINAR**  
FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

IVP-PP 2/2

- La Cooperativa presenta una gestión de crédito debidamente estructurada, con políticas y procedimientos actualizados, en donde utiliza la metodología IN SITU para mitigar el riesgo en la clasificación de los socios.
- Al ser el microcrédito un porcentaje alto de ingresos respecto a la cartera crediticia, requiere una atención continua en la evaluación de riesgos y estrategias de recuperación.
- Las estrategias de comunicación y seguimiento con los socios para la gestión de morosidad son un punto crucial y relevante que debe mantenerse y ser fortalecido.
- Las capacitaciones constantes al personal de crédito son fundamentales para asegurar una excelente aplicación de políticas y procedimientos que ayuden a no perder el contacto con los socios.

### GUÍA DE OBSERVACIÓN


En la guía de observación efectuada para el examen especial, se ha obtenido la siguiente información:

- La Cooperativa en base a los expedientes de crédito y existe información incompleta y desordenada.
- En cuanto al sistema informático existe una falta de implementación de herramientas en base a un scoring de generación de crédito.
- La Supervisión y seguimiento en base a la cartera general de crédito, debe poseer un mayor seguimiento, puesto a que solo posee un 20% de control.

Verónica Lisbeth Bonifaz Bonifaz  
**AUDITORA**

<b>Elaborado por:</b> V.L.B.B.	<b>Fecha:</b> 15/05/2025
<b>Revisado por:</b> I.P.A.G.	<b>Fecha:</b> 15/05/2025

## Memorando de Planificación Preliminar

	<b>COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024</b> <b>MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN</b> <b>PRELIMINAR</b> <b>FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b>	<b>MPP-PP 1/5</b>
---	--	-------------------

### ANTECEDENTES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., agencia matriz, inició sus operaciones el 12 de Octubre de 1978, fundamentada en los principios de cooperación y solidaridad, ubicada en sus inicios en la calle Primera Constituyente frente a la plaza román. Por consiguiente, en el año de 1985, luego de un proceso de intervención por parte del Ministerio de Bienestar Social, la Cooperativa inicia su fase de consolidación y expansión, y actualmente se encuentra bajo las SEPS, al mando del propio inventor Lic. Pedro Morales, asumiendo el mando en la organización y enfocando su acción hacia el bienestar de sus socios.

### MOTIVO DEL EXAMEN

El examen especial a la cartera de Crédito en la COAC Riobamba Ltda., agencia matriz, correspondiente al período 2024, se llevará a cabo conforme al contrato de servicios profesionales firmado el 05 de mayo del 2025 en conformidad para el cumplimiento de mi proyecto de investigación con el propósito de obtener el Título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, concedido por la Universidad Nacional de Chimborazo.

### OBJETIVOS DEL EXAMEN

#### General

- Efectuar un examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., Agencia Matriz en el período del 2024.

#### Específicos

- Aplicar las fases del examen especial
- Verificar el cumplimiento de los procesos de acuerdo con el reglamento de Cartera de Crédito y Cobranza.

<b>Elaborado por:</b> V.L.B.B.	<b>Fecha:</b> 17/05/2025
<b>Revisado por:</b> I.P.A.G.	<b>Fecha:</b> 17/05/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN  
PRELIMINAR**  
FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

MPP-PP 2/5

## ALCANCE DEL EXAMEN

El alcance del examen especial se basará en el análisis de la cartera de crédito, en el período del 2024, en donde la duración estimada es aproximadamente 90 días en los días laborables, previo lo establecido en el Contrato de Servicios Profesionales.

## INFORMACIÓN DE LA COOPERATIVA

### Datos Generales

**Ruc:** 0690045389001

**Razón Social:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

**Actividad Económica:** Actividades de recepción de depósitos y/o similares cercanos de depósitos y la concesión de créditos o préstamos de fondos. La concesión de crédito puede adoptar diversas formas, como préstamos, hipotecas, transacciones con tarjetas de crédito, etc. Esas actividades son realizadas en general por instituciones monetarias diferentes de los Bancos Centrales, como: Cooperativas de Crédito y actividades de giro Postal.

**Clasificación General de la Actividad Económica:** La clasificación superior de nivel 1, de esta actividad económica, se encuentra dentro de la sección K.

### Base Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., inició sus actividades el 12 de octubre de 1978, fundamentada en los principios de cooperación y solidaridad, con el objetivo de impulsar el desarrollo de los asociados y la comunidad.

### Misión

Brindar servicios financieros eficientes y oportunos, fomentando el desarrollo de nuestro cooperados y la comunidad, con honestidad y transparencia.

<b>Elaborado por:</b> V.L.B.B.	<b>Fecha:</b> 17/05/2025
<b>Revisado por:</b> I.P.A.G.	<b>Fecha:</b> 17/05/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN  
PRELIMINAR**  
FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

MPP-PP 3/5

### **Visión**

Consolidarnos en una Cooperativa con una estructura económica, tecnológica y administrativa adecuada a las normas de prudencia y solvencia financiera, orientada a la prestación de servicios especializados en Micro finanzas, con cobertura nacional, que cuenta con directivos y personal comprometidos, y consolidada como una alternativa de la Economía Popular y Solidaria en beneficio de nuestros Socios y la Comunidad.

### **Objetivos**

- Determinar la Estructura Orgánico Funcional de la Cooperativa, las funciones y responsabilidades de cada instancia directiva, gerencial y operativa, de acuerdo a las características y requerimientos institucionales;
- Definir el nivel de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes de las instancias de decisión y operativo, estableciendo las competencias de cada puesto organizacional;
- Estructurar el conjunto de funciones y roles que debe cumplir cada funcionario y empleado de la Cooperativa, determinando los criterios sobre los cuales se evaluará su desempeño;
- Conformar los niveles de reporte y supervisión de la Entidad, en concordancia con la normativa vigente y requerimientos de eficiencia y control internos.

### **Principales Servicios**

Los principales servicios que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. oferta a sus socios son:

- Cuenta de Ahorros
- Certificado de Depósito a plazo Fijo
- Manejo de Fondos – Ahorro de Cesantía
- Créditos Comerciales o Productivos
- Préstamo Bancarios, Hipotecarios, Créditos de Consumo
- Microcréditos, Pago del Bono de Desarrollo Humano

<b>Elaborado por:</b> V.L.B.B.	<b>Fecha:</b> 17/05/2025
<b>Revisado por:</b> I.P.A.G.	<b>Fecha:</b> 17/05/2025



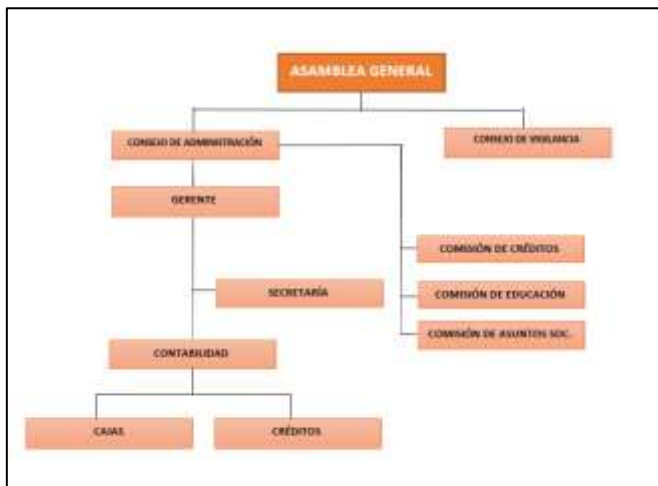
COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN  
PRELIMINAR**  
FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

MPP-PP 4/5

## Organigrama Estructural

**Figura 2**

*Organigrama Estructural*



*Nota:* Organigrama Estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda.

## Ubicación Matriz

La Cooperativa Riobamba Ltda., se encuentra ubicada en las calles 10 de Agosto y Colón, además las sucursales se encuentran ubicadas dentro y fuera de la ciudad ya que costa con sucursales en distintas partes.

**Figura 3**

*Ubicación de la Matriz de la Cooperativa*



*Nota:* Ubicación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Agencia Matriz.

<b>Elaborado por:</b> V.L.B.B.	<b>Fecha:</b> 17/05/2025
<b>Revisado por:</b> I.P.A.G.	<b>Fecha:</b> 17/05/2025





COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN  
PRELIMINAR**  
FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

MPP-PP 5/5

**Equipo de trabajo para el examen especial**

**Tabla 4**

*Equipo de Trabajo*

CARGO	NOMBRES COMPLETOS	SIGLAS
<b>Supervisor</b>	Iván Patricio Arias González	I.P.A.G.
<b>Auditora</b>	Verónica Lisbeth Bonifaz Bonifaz	V.L.B.B.

*Nota: Se identifica el equipo de trabajo del examen especial*

**Tabla 5**

*Duración del Proyecto de Investigación*

FASE	INICIO	CULMINACIÓN
<b>Fase I:</b> Planificación	05/05/2025	17/05/2025
<b>Fase II:</b> Ejecución	19/05/2025	06/06/2025
<b>Fase III:</b> Comunicación de resultados	09/06/2025	18/06/2025

*Nota: Se presenta la duración del proyecto de investigación*

Elaborado por:

Supervisado por:

Verónica Lisbeth Bonifaz Bonifaz  
CI: 0604264515  
**AUDITORA**

Mgs. Iván Patricio Arias González  
CI: 0602903924  
**SUPERVISOR**

<b>Elaborado por:</b> V.L.B.B.	<b>Fecha:</b> 17/05/2025
<b>Revisado por:</b> I.P.A.G.	<b>Fecha:</b> 17/05/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
**HOJA DE ÍNDICE**  
 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024

**HI 1/1**

**Período:** Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2024

ÍNDICE	SIGNIFICADO
<b>HI</b>	Hoja de Índices
<b>HM</b>	Hoja de Marcas
<b>PA</b>	Programa de Auditoría
<b>PP</b>	Planificación Preliminar
<b>CSP</b>	Contrato de servicios profesionales
<b>NIA</b>	Notificación del Inicio del Examen
<b>IG</b>	Información General
<b>EJC</b>	Entrevista Jefe de Crédito
<b>GDO</b>	Guía de Observación
<b>IVP</b>	Informe de Visita Preliminar
<b>MPP</b>	Memorando de Planificación Preliminar
<b>E</b>	Ejecución
<b>PE</b>	Programa de Ejecución
<b>CCI</b>	Cuestionario de Control Interno
<b>NCR</b>	Nivel de confianza y riesgo
<b>CS</b>	Cédula Sumaria
<b>CA</b>	Cédula Analítica
<b>CSA</b>	Cédula Subanalítica
<b>PCS</b>	Promedio de calificación de los socios
<b>CD</b>	Cédula Descriptiva
<b>HH</b>	Hoja de Hallazgos
<b>INF</b>	Informe Final

**Elaborado por:** V.L.B.B. **Fecha:** 17/05/2025

**Revisado por:** I.P.A.G. **Fecha:** 17/05/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
**HOJA DE MARCAS**  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024

**HM 1/1**


**Período:** Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2024

MARCAS	SIGNIFICADO
√	Verificado
Σ	Sumatoria
®	Referencia de Papeles de Trabajo
©	Cotejado el saldo con los Estados Financieros
¥	Cotejado con el índice de morosidad

**Elaborado por:** V.L.B.B. **Fecha:** 17/05/2025

**Revisado por:** I.P.A.G. **Fecha:** 17/05/2025

## 4.2 Fase II: EJECUCIÓN

	COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024 <b>PROGRAMA DE EXAMEN ESPECIAL</b> FASE II EJECUCIÓN	PE- 1/1
---	--	---------

**Tipo:** Examen Especial

**Componente:** Cartera de Crédito

**Objetivos:**

- Evaluar el control interno aplicado en la gestión de la cartera de crédito
- Analizar la información aplicando técnicas y procedimientos de auditoría para determinar posibles hallazgos.

**Tabla 6**

*Programa Fase II*

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF. P.T	RESPONSABLES	FECHA
1	Elabore y aplique el cuestionario de control interno	CCI	V.L.B.B.	19/05/2025
2	Califique y determine el nivel de confianza y el nivel de riesgo	NCR	V.L.B.B.	21/05/2025
3	Elabore la cédula sumaria	CS	V.L.B.B.	22/05/2025
4	Elabore la cédula analítica	CA	V.L.B.B.	23/05/2025
5	Elabore la cédula subanalítica	CSA	V.L.B.B.	26/05/2025
6	Verifique el promedio de calificación de los socios	PCS	V.L.B.B.	28/05/2025
7	Elabore la cédula descriptiva	CD	V.L.B.B.	29/05/2025
8	Elabore la hoja de hallazgos	HH	V.L.B.B.	06/06/2025

**Nota:** Representa los procedimientos ejecutados en la fase II Ejecución (Ver Anexo 8,

<b>Elaborado por:</b> V.L.B.B.	<b>Fecha:</b> 17/05/2025
<b>Revisado por:</b> I.P.A.G.	<b>Fecha:</b> 17/05/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
**CUESTIONARIO DE CONTROL  
 INTERNO DEL COMPONENTE  
 CARTERA DE CRÉDITO**  
 FASE II EJECUCIÓN

CCI-E 1/2

**Tipo de Auditoría:** Examen Especial

**Componente:** Cartera de Crédito

**Objetivos:** Examinar las consideraciones tomadas para mitigar los riesgos en el transcurso del tiempo en el Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

**Tabla 7**

*Cuestionario Control Interno*

Nº	Preguntas	Respuestas					Observación
		SI	NO	N/A	PT	CT	
1	¿La cooperativa oficina matriz cuenta con políticas y procedimientos actualizados para la gestión de créditos?	X			10	10	
2	¿Se califica la capacidad de pago de los solicitantes con criterios cualitativos y cuantitativo?	X			10	10	
3	¿Se usan herramientas específicas para evaluar el riesgo crediticio de los socios?		X		10	7	*No existe un scoring de crédito de generación más eficaz para la evaluación del riesgo en cada socio
4	¿Existe documentación completa y ordenada en todos los expedientes de crédito?		X		10	7	*Existe documentación desordenada que dificulta la revisión
5	¿Se actualiza la información de los socios de manera periódica?	X			10	10	
6	¿Se implementan estrategias efectivas para reducir la morosidad?		X		10	8	*Falta de comunicación con los socios para reducir la morosidad
7	¿Existen políticas definidas para el refinanciamiento de créditos morosos?	X			10	10	

**Elaborado por:** V.L.B.B.

**Fecha:** 19/05/2025

**Revisado por:** I.P.A.G.

**Fecha:** 19/05/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
CUESTIONARIO DE CONTROL  
INTERNO DEL COMPONENTE  
CARTERA DE CRÉDITO  
FASE II EJECUCIÓN

CCI-E 2/2

Nº	Preguntas	Respuestas					Observación
		SI	NO	N/A	PT	CT	
8	¿Realizan capacitaciones periódicas a todo el personal de crédito?		X		10	6	*Existe capacitaciones aisladas, solo a personal designado
9	¿Se realizan promociones adecuadas de los productos crediticios?		X		10	7	*Falta de promociones adecuadas a los socios, que cubra su interés
10	¿Las políticas de crédito están alineadas con las normativas vigentes del sector financiero popular y solidario?		X		10	8	*No se ajustan las políticas de crédito a las condiciones del mercado
ΣTOTAL		7	3		100	83	

**Nota:** Representa las falencias internas previo a un análisis más específico de las carpetas.

#### Análisis:

En la realización del cuestionario del control interno al componente de cartera de crédito, en base a las diez preguntas realizadas, se demuestran falencias en la utilización de herramientas para evaluar el riesgo crediticio ya que no existe un scoring de generación más eficaz, además demuestra falencias en la falta de comunicación con los socios para reducir el riesgo en la cartera de crédito, de igual forma existe la falta de capacitaciones ya que las mismas solo se realizan de formas aisladas. Por consiguiente, se analizó una falta en el aspecto del marketing lo que incluyen las promociones, y por último se observó que ciertas políticas de crédito no se ajustan a las condiciones del mercado en sus socios.

Elaborado por: V.L.B.B.	Fecha: 19/05/2025
Revisado por: I.P.A.G.	Fecha: 19/05/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
**NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO**  
FASE II EJECUCIÓN

**NCR-E 1/1**

Resultados de la Evaluación de Control Interno

**Tabla 8**

*Evaluación de Control Interno*

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
0% - 50%	51% - 70%	<b>71% - 100%</b>
NIVEL DE RIESGO		
RIESGO ALTO	MODERADO	RIESGO BAJO
50% - 100%	19% - 49%	<b>0% - 18%</b>

*Nota: Elaboración Propia*

**1.- Valoración**

**NC: Nivel de Confianza**

**NC:**  $(83/100) * 100$

**NC:** 83%

**2.- Determinación de los niveles de Riesgo**

**NR: Nivel de Riesgo**

**NR:** 100% - 83%

**NR:** 17%

**3.- Conclusión**

Una vez realizada la evaluación del control interno al componente cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., Agencia Matriz, período 2024, se concluye que luego de verificar toda la información, el nivel de confianza es alto con un 83%, mientras que el nivel de riesgo es bajo con un 17%, lo que indica que existen controles adecuados en el componente. No obstante, se indicaron las siguientes debilidades:

- No existe nuevas herramientas para la evaluación de riesgo crediticio
- Existe documentación desordenada
- Falta de comunicación con los socios
- Capacitaciones aisladas del personal de crédito
- Falta de promociones adecuadas en la parte crediticia
- Las políticas no se ajustan a las condiciones del mercado

<b>Elaborado por:</b> V.L.B.B.	<b>Fecha:</b> 19/05/2025
<b>Revisado por:</b> I.P.A.G.	<b>Fecha:</b> 19/05/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
CÉDULA SUMARIA  
FASE II EJECUCIÓN

CS-E 1/1

Tipo de Auditoría: Examen Especial  
Componente: Cartera de Crédito

Tabla 9  
Cédula Sumaria

CÓDIGO	CUENTA	SALDO CONTABLE AL 31/12/2024	RECLASIFICACIÓN		AJUSTE		SALDO SEGÚN EXAMEN ESPECIAL AL 31/12/2024
			DEBE	HABER	DEBE	HABER	
14	Cartera de Crédito	70.831.453,03®√	0	0	0	0	70.831.453,03√
TOTAL		Σ\$70.831.453,03					Σ\$70.831.453,03

Elaborado por: V.L.B.B.	Fecha: 22/05/2025
Revisado por: I.P.A.G.	Fecha: 22/05/2025

Nota: Representa la información de los Estados Financieros de la Oficina Matriz al 31 de Diciembre del 2024. (Ver Anexo)

Significado de marcas:


- √ Verificado
- ® Referencia a PT
- Σ Sumatoria

Análisis:

En la realización del examen especial, se verificó el saldo contable del componente correspondiente a la cartera de crédito con corte al 31 de diciembre del 2024, el cual corresponde a \$70.831.453,03 con el saldo registrado en el Estado de Situación Financiera correspondiente al mismo período. Como resultado, se concluyó que no es relevante realizar reclasificaciones ni ajustes en los saldos, ya que el saldo del componente coincidió con el Estado de Situación Financiera.

Elaborado por: V.L.B.B.	Fecha: 21/05/2025
Revisado por: I.P.A.G.	Fecha: 21/05/2025



	COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024 <b>CÉDULA ANALÍTICA</b> <b>FASE II EJECUCIÓN</b>	<b>CA-E 1/5</b>
---	--	-----------------

**Tipo de Auditoría:** Examen Especial  
**Componente:** Cartera de Crédito

**Tabla 10**  
*Cédula analítica al componente cartera de crédito*

CÓDIGO	ÍNDICE	CUENTAS CONTABLES	SALDO 31 DE DICIEMBRE DE 2024	RECLASIFI CACIÓN		AJUSTE S		SALDO AL 31 DE DICIEMBRE SEGÚN EXAMEN ESPECIAL
				DEB E	HAB ER	DE BE	HA BE R	
	CLC	Línea Comercial	\$3.923.255,46✓	0	0	0	0	\$3.923.255,46
	CLC	Línea de Consumo	\$11.842.411,43✓	0	0	0	0	\$11.842.411,43
	CLV	Línea de Vivienda	\$10.592.644,94✓	0	0	0	0	\$10.592.644,94
	CLM	Línea de Microcrédito	\$44.473.141,20✓	0	0	0	0	\$44.473.141,20
<b>ΣTOTAL</b>			<b>\$70.831.453,03</b>					<b>\$70.831.453,03</b>

**Nota:** *Presenta información de los Estados Financieros de la Oficina Matriz al 31 de Diciembre del 2024 (Ver Anexo).*

✓ Verificado

Σ Sumatoria

**Análisis:**

De acuerdo a los saldos presentados en la base de datos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, no se evidenciaron diferencias entre los saldos arrojados en el Departamento de Crédito y el Departamento de Contabilidad. La Cooperativa dispone en su matriz y sucursales; de 4 líneas de Crédito en donde su mayor fuente de ingreso corresponde a la de microcrédito.

<b>Elaborado por:</b> V.L.B.B.	<b>Fecha:</b> 23/05/2025
<b>Revisado por:</b> I.P.A.G.	<b>Fecha:</b> 23/05/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
CÉDULA ANALÍTICA  
FASE II EJECUCIÓN

CA-E 2/5

**Tipo de Auditoría:** Examen Especial

**Componente:** Cartera de Crédito

**Tabla 11**

*Cédula analítica al componente cartera de crédito detallada*

CÓDIGO	ÍNDICE	CUENTAS CONTABLES	LÍNEA			SALDO 31 DE DICIEMBRE DE 2024	RECLASIFICACIÓN		AJUSTES		SALDO AL 31 DE DICIEMBRE SEGÚN EXAMEN ESPECIAL
			VIGENTE	NO DEVENGA	VENCIDA		DEBE	HABER	DEBE	HABER	
	CP	Productivo	\$3.661.883,46	\$132.525,67	\$22.863,39	\$3.817.272,52✓	0	0	0	0	\$3.817.272,52✓
	CPR	Productivo Refinanciado	\$93.346,41	\$0,00	\$12.636,53	\$105.982,94✓	0	0	0	0	\$105.982,94✓
	CC	Consumo	\$11.558.316,98	\$77.749,82	\$129.758,02	\$11.765.824,82✓	0	0	0	0	\$11.765.824,82✓
	CCR	Consumo Refinanciado	\$76.585,61	\$0,00	\$1,00	\$76.586,61✓	0	0	0	0	\$76.586,61✓



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
CÉDULA ANALÍTICA  
FASE II EJECUCIÓN

CA-E 3/5

CÓDIGO	ÍNDICE	CUENTAS CONTABLES	LÍNEA			SALDO 31 DE DICIEMBRE DE 2024	RECLASIFICACIÓN		AJUSTES		SALDO AL 31 DE DICIEMBRE SEGÚN EXAMEN ESPECIAL
			VIGENTE	NO DEVENGA	VENCIDA		DEBE	HABER	DEBE	HABER	
CI		Inmobiliario	\$10.371.399,87	\$3.887,57	\$78.840,09	\$10.454.127,53✓	0	0	0	0	\$10.454.127,53✓
CIR		Inmobiliario Refinanciado	\$138.517,41	\$0,00	\$0,00	\$138.517,41✓	0	0	0	0	\$138.517,41✓
CM		Microcrédito	\$42.166.731,08	\$556.317,02	\$973.204,88	\$43.696.252,98✓	0	0	0	0	\$43.696.252,98✓
CMT		Microcrédito Reestructurado	\$29.836,94	\$10.552,06	\$751,39	\$41.140,39✓	0	0	0	0	\$41.140,39✓
CMR		Microcrédito Refinanciado	\$454.407,80	\$107.426,94	\$173.913,09	\$735.747,83✓	0	0	0	0	\$735.747,83✓
ΣTOTAL			\$68.551.025,56	\$888.459,08	\$1.391.968,39	\$70.831.453,03✓©					\$70.831.453,03✓©

**Nota:** Presenta información detallada de los Estados Financieros de la Oficina Matriz al 31 de diciembre del 2024. (Ver Anexo)

✓ Verificado

Σ Sumatoria

© Cotejado el saldo con los Estados Financieros

Elaborado por: V.L.B.B.	Fecha: 23/05/2025
Revisado por: I.P.A.G.	Fecha: 23/05/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
CÉDULA ANALÍTICA  
FASE II EJECUCIÓN

CA-E 4/5

**Tabla 12**

*Cédula analítica al componente cartera de crédito respecto a la provisión*

CÓDIGO	ÍNDICE	CUENTAS CONTABLES	PROVISIÓN	SALDO 31 DE DICIEMBRE DE 2024	RECLASIFICACIÓN		AJUSTES		SALDO AL 31 DE DICIEMBRE SEGÚN EXAMEN ESPECIAL
					DE BE	HABER	DE BE	HABER	
	CP	Productivo	\$104.333,12	\$104.333,12✓	0	0	0	0	\$104.333,12✓
	CPR	Productivo Refinanciado	\$13.542,52	\$13.542,52✓	0	0	0	0	\$13.542,52✓
	CC	Consumo	\$314.581,21	\$314.581,21✓	0	0	0	0	\$314.581,21✓
	CCR	Consumo Refinanciado	\$5.494,89	\$5.494,89✓	0	0	0	0	\$5.494,89✓
	CI	Inmobiliario	\$196.034,78	\$196.034,78✓	0	0	0	0	\$196.034,78✓
	CIR	Inmobiliario Refinanciado	\$7.142,20	\$7.142,20✓	0	0	0	0	\$7.142,20✓
	CM	Microcrédito	\$1.994.414,77	\$1.994.414,77✓	0	0	0	0	\$1.994.414,77✓
	CMT	Microcrédito Reestructurado	\$13.689,16	\$13.689,16✓	0	0	0	0	\$13.689,16✓
	CMR	Microcrédito Refinanciado	\$266.155,01	\$266.155,01✓	0	0	0	0	\$266.155,01✓
Σ TOTAL			\$2.915.387,66	\$2.915.387,66✓©					\$2.915.387,66✓©

**Nota:** Presenta la provisión según la información de los Estados Financieros de la Oficina Matriz al 31 de diciembre del 2024. (Ver Anexo).

✓ Verificado

Σ Sumatoria

© Cotejado el saldo con los Estados Financieros

**ANÁLISIS:**

**Tabla 11:** De acuerdo a la tabla 11, los saldos presentados por parte del Departamento de Crédito y el Departamento de Contabilidad, no se han presentado diferencias en los mismos, sin embargo, se ha detallado de una forma coherente y analítica.

**Tabla 12:** Respecto a la tabla 12, en donde se presenta la provisión dada para cada una de sus líneas de crédito, saldo que de igual forma no es diferente entre ambos departamentos.

Elaborado por: V.L.B.B.	Fecha: 23/05/2025
Revisado por: I.P.A.G.	Fecha: 23/05/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
CÉDULA ANALÍTICA  
FASE II EJECUCIÓN

CA-E 5/5

**Tabla 13**  
*Cédula analítica al componente cartera de crédito respecto a la morosidad*

CÓDIGO	ÍNDICE	CUENTAS CONTABLES	COMPOSICIÓN	MORA	RECLASIFICACIÓN		AJUSTES		MORA AL 31 DE DICIEMBRE SEGÚN EXAMEN ESPECIAL
					DE BE	H AB ER	DE BE	H AB ER	
	CP	Productivo	5,54%	4,28% ✓	0	0	0	0	4,28% ✓
	CC	Consumo	16,72%	1,75% ✓	0	0	0	0	1,75% ✓
	CI	Inmobiliario	14,95%	0,78% ✓	0	0	0	0	0,78% ✓
	CM	Microcrédito	62,79%	4,10% ✓	0	0	0	0	4,10% ✓
Σ TOTAL				3,22% ✓ ¥					3,22% ✓ ¥

**Nota:** Presenta la morosidad según la información de los Estados Financieros de la Oficina Matriz al 31 de diciembre del 2024. (Ver Anexo).

✓ Verificado

Σ Sumatoria

¥ Cotejado con el índice de morosidad

**ANÁLISIS:**

**Tabla 13:** De acuerdo a la tabla 13, representa la composición de toda la cartera de crédito, sin embargo, existe una relevancia al presentar el indicador de morosidad respecto a cada línea de crédito, por lo cual se observa un 3,22% de morosidad en la cartera de crédito.

Elaborado por: V.L.B.B.	Fecha: 23/05/2025
Revisado por: I.P.A.G.	Fecha: 23/05/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
CÉDULA SUBANALÍTICA  
FASE II EJECUCIÓN

CSA-E 1/12

**Tipo de Auditoría:** Examen Especial

**Componente:** Cartera de Crédito

**Tabla 14**

*Cédula Subanalítica – crédito productivo por vencer*

Cartera Productivo por vencer		
Nº cuenta	Días de plazo	Saldo
14.01.05	De 1 a 30 días	\$66.585,97✓
14.01.10	De 31 a 90 días	\$141.337,63✓
14.01.15	De 91 a 180 días	\$208.950,66✓
14.01.20	De 181 a 360 días	\$337.583,77✓
14.01.25	De más de 360 días	\$2.867.425,43✓
ΣTOTAL		\$3.661.883,46

**Nota:** Elaboración propia con la información del Balance General de la oficina Matriz al 31 de diciembre, 2024.

✓ Verificado

Σ Sumatoria

**Análisis:** La línea de productivo por vencer que se encuentra con mayor saldo es la de más de 360 días.

**Tabla 15**

*Cédula Subanalítica – crédito consumo por vencer*

Cartera Consumo por vencer		
Nº cuenta	Días de plazo	Saldo
14.02.05	De 1 a 30 días	\$416.350,88✓
14.02.10	De 31 a 90 días	\$864.885,07✓
14.02.15	De 91 a 180 días	\$1.083.274,58✓
14.02.20	De 181 a 360 días	\$1.933.906,95✓
14.02.25	De más de 360 días	\$7.259.899,50✓
ΣTOTAL		\$11.558.316,98

**Nota:** Elaboración propia con la información del Balance General de la oficina Matriz al 31 de diciembre, 2024.

✓ Verificado

Σ Sumatoria

**Análisis:** La línea de consumo por vencer que se encuentra con mayor saldo es la de más de 360 días.

<b>Elaborado por:</b> V.L.B.B.	<b>Fecha:</b> 26/05/2025
<b>Revisado por:</b> I.P.A.G.	<b>Fecha:</b> 26/05/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
CÉDULA SUBANALÍTICA  
FASE II EJECUCIÓN

CSA-E 2/12

**Tabla 16**

*Cédula Subanalítica – crédito inmobiliario por vencer*

Cartera Inmobiliario por vencer		
Nº cuenta	Días de plazo	Saldo
14.03.05	De 1 a 30 días	\$97.239,88✓
14.03.10	De 31 a 90 días	\$195.885,30✓
14.03.15	De 91 a 180 días	\$278.293,71✓
14.03.20	De 181 a 360 días	\$569.305,78✓
14.03.25	De más de 360 días	\$9.230.675,20✓
ΣTOTAL		\$10.371.399,87

**Nota:** Elaboración propia con la información del Balance General de la oficina Matriz al 31 de diciembre, 2024.

✓ Verificado

Σ Sumatoria

**Análisis:** La línea de inmobiliario por vencer que se encuentra con mayor saldo es la de más de 360 días.

**Tabla 17**

*Cédula Subanalítica – crédito de microcrédito por vencer*

Cartera Microcrédito por vencer		
Nº cuenta	Días de plazo	Saldo
14.04.05	De 1 a 30 días	\$1.023.469,94✓
14.04.10	De 31 a 90 días	\$1.936.400,82✓
14.04.15	De 91 a 180 días	\$2.678.571,62✓
14.04.20	De 181 a 360 días	\$5.366.663,45✓
14.04.25	De más de 360 días	\$31.161.625,25✓
ΣTOTAL		\$42.166.731,08

**Nota:** Elaboración propia con la información del Balance General de la oficina Matriz al 31 de diciembre, 2024.

✓ Verificado

Σ Sumatoria

**Análisis:** La línea de microcrédito por vencer que se encuentra con mayor saldo es la de más de 360 días.

Elaborado por: V.L.B.B.	Fecha: 26/05/2025
Revisado por: I.P.A.G.	Fecha: 26/05/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
CÉDULA SUBANALÍTICA  
FASE II EJECUCIÓN

CSA-E 3/12

**Tabla 18**

*Cédula Subanalítica – crédito productivo refinanciada por vencer*

Cartera Productivo Refinanciada por vencer		
Nº cuenta	Días de plazo	Saldo
14.09.05	De 1 a 30 días	\$789,53✓
14.09.10	De 31 a 90 días	\$1.677,57✓
14.09.15	De 91 a 180 días	\$2.485,23✓
14.09.20	De 181 a 360 días	\$5.204,12✓
14.09.25	De más de 360 días	\$83.189,96✓
ΣTOTAL		\$93.346,41

**Nota:** Elaboración propia con la información del Balance General de la oficina Matriz al 31 de diciembre, 2024.

✓ Verificado

Σ Sumatoria

**Análisis:** La línea de productivo refinanciada por vencer que se encuentra con mayor saldo es la de más de 360 días.

**Tabla 19**

*Cédula Subanalítica – crédito consumo refinanciada por vencer*

Cartera Consumo Refinanciada por vencer		
Nº cuenta	Días de plazo	Saldo
14.10.05	De 1 a 30 días	\$2.767,63✓
14.10.10	De 31 a 90 días	\$3.350,29✓
14.10.15	De 91 a 180 días	\$5.087,39✓
14.10.20	De 181 a 360 días	\$10.617,00✓
14.10.25	De más de 360 días	\$54.763,30✓
ΣTOTAL		\$75.585,61

**Nota:** Elaboración propia con la información del Balance General de la oficina Matriz al 31 de diciembre, 2024.

✓ Verificado

Σ Sumatoria

**Análisis:** La línea de consumo refinanciada por vencer que se encuentra con mayor saldo es la de más de 360 días.

Elaborado por: V.L.B.B.	Fecha: 26/05/2025
Revisado por: I.P.A.G.	Fecha: 26/05/2025





COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
CÉDULA SUBANALÍTICA  
FASE II EJECUCIÓN

CSA-E 4/12

**Tabla 20**

*Cédula Subanalítica – crédito inmobiliario refinanciada por vencer*

Cartera Inmobiliario Refinanciada por vencer		
Nº cuenta	Días de plazo	Saldo
14.11.05	De 1 a 30 días	\$1.962,93✓
14.11.10	De 31 a 90 días	\$2.718,87✓
14.11.15	De 91 a 180 días	\$3.341,36✓
14.11.20	De 181 a 360 días	\$7.000,57✓
14.11.25	De más de 360 días	\$123.493,68✓
ΣTOTAL		\$138.517,41

**Nota:** Elaboración propia con la información del Balance General de la oficina Matriz al 31 de diciembre, 2024.

✓ Verificado

Σ Sumatoria

**Análisis:** La línea de inmobiliario refinanciada por vencer que se encuentra con mayor saldo es la de más de 360 días.

**Tabla 21**

*Cédula Subanalítica – crédito de microcrédito refinanciada por vencer*

Cartera Microcrédito Refinanciada por vencer		
Nº cuenta	Días de plazo	Saldo
14.12.05	De 1 a 30 días	\$8.954,39✓
14.12.10	De 31 a 90 días	\$12.610,66✓
14.12.15	De 91 a 180 días	\$17.625,00✓
14.12.20	De 181 a 360 días	\$34.660,33✓
14.12.25	De más de 360 días	\$380.557,42✓
ΣTOTAL		\$545.407,80

**Nota:** Elaboración propia con la información del Balance General de la oficina Matriz al 31 de diciembre, 2024.

✓ Verificado

Σ Sumatoria

**Análisis:** La línea de microcrédito refinanciada por vencer que se encuentra con mayor saldo es la de más de 360 días.

Elaborado por: V.L.B.B.	Fecha: 26/05/2025
Revisado por: I.P.A.G.	Fecha: 26/05/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
CÉDULA SUBANALÍTICA  
FASE II EJECUCIÓN

CSA-E 5/12

**Tabla 22**

*Cédula Subanalítica – crédito de microcrédito restructurado por vencer*

Cartera Microcrédito Restructurado por vencer		
Nº cuenta	Días de plazo	Saldo
14.20.05	De 1 a 30 días	\$536,80✓
14.20.10	De 31 a 90 días	\$790,76✓
14.20.15	De 91 a 180 días	\$1.185,78✓
14.20.20	De 181 a 360 días	\$2.531,38✓
14.20.25	De más de 360 días	\$24.792,22✓
ΣTOTAL		\$29.836,94

**Nota:** Elaboración propia con la información del Balance General de la oficina Matriz al 31 de diciembre, 2024.

✓ Verificado

Σ Sumatoria

**Análisis:** La línea de microcrédito restructurado por vencer que se encuentra con mayor saldo es la de más de 360 días.

**Tabla 23**

*Cédula Subanalítica – crédito productivo que no devenga intereses*

Cartera Productivo que no devenga intereses		
Nº cuenta	Días de plazo	Saldo
14.25.05	De 1 a 30 días	\$6.338,94✓
14.25.10	De 31 a 90 días	\$6.522,88✓
14.25.15	De 91 a 180 días	\$9.225,21✓
14.25.20	De 181 a 360 días	\$16.588,02✓
14.25.25	De más de 360 días	\$93.850,62✓
ΣTOTAL		\$132.525,67

**Nota:** Elaboración propia con la información del Balance General de la oficina Matriz al 31 de diciembre, 2024.

✓ Verificado

Σ Sumatoria

**Análisis:** La línea de productivo que no devenga intereses que se encuentra con mayor saldo es la de más de 360 días.

Elaborado por: V.L.B.B.	Fecha: 26/05/2025
Revisado por: I.P.A.G.	Fecha: 26/05/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
CÉDULA SUBANALÍTICA  
FASE II EJECUCIÓN

CSA-E 6/12

**Tabla 24**

*Cédula Subanalítica – crédito consumo que no devenga intereses*

Cartera Consumo que no devenga intereses		
Nº cuenta	Días de plazo	Saldo
14.26.05	De 1 a 30 días	\$7.940,33✓
14.26.10	De 31 a 90 días	\$6.591,03✓
14.26.15	De 91 a 180 días	\$9.032,63✓
14.26.20	De 181 a 360 días	\$15.599,63✓
14.26.25	De más de 360 días	\$38.586,20✓
ΣTOTAL		\$77.749,82

**Nota:** Elaboración propia con la información del Balance General de la oficina Matriz al 31 de diciembre, 2024.

✓ Verificado

Σ Sumatoria

**Análisis:** La línea de consumo que no devenga intereses que se encuentra con mayor saldo es la de más de 360 días.

**Tabla 25**

*Cédula Subanalítica – crédito inmobiliario que no devenga intereses*

Cartera Inmobiliario que no devenga intereses		
Nº cuenta	Días de plazo	Saldo
14.27.05	De 1 a 30 días	\$530,13✓
14.27.10	De 31 a 90 días	\$802,39✓
14.27.15	De 91 a 180 días	\$549,58✓
14.27.20	De 181 a 360 días	\$1.709,49✓
14.27.25	De más de 360 días	\$295,98✓
ΣTOTAL		\$3.887,57

**Nota:** Elaboración propia con la información del Balance General de la oficina Matriz al 31 de diciembre, 2024.

✓ Verificado

Σ Sumatoria

**Análisis:** La línea de inmobiliario que no devenga intereses que se encuentra con mayor saldo es la de 181 días a 360.

Elaborado por: V.L.B.B.	Fecha: 26/05/2025
Revisado por: I.P.A.G.	Fecha: 26/05/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
CÉDULA SUBANALÍTICA  
FASE II EJECUCIÓN

CSA-E 7/12

**Tabla 26**

*Cédula Subanalítica – crédito de microcrédito que no devenga intereses*

Cartera Microcrédito que no devenga intereses		
Nº cuenta	Días de plazo	Saldo
14.28.05	De 1 a 30 días	\$54.786,58✓
14.28.10	De 31 a 90 días	\$49.792,10✓
14.28.15	De 91 a 180 días	\$63.012,07✓
14.28.20	De 181 a 360 días	\$107.785,39✓
14.28.25	De más de 360 días	\$280.940,88✓
ΣTOTAL		\$556.317,02

**Nota:** Elaboración propia con la información del Balance General de la oficina Matriz al 31 de diciembre, 2024.

✓ Verificado

Σ Sumatoria

**Análisis:** La línea de microcrédito que no devenga intereses que se encuentra con mayor saldo es la de más de 360 días.

**Tabla 27**

*Cédula Subanalítica – crédito de microcrédito refinanciada que no devenga intereses*

Cartera Microcrédito Refinanciada que no devenga intereses		
Nº cuenta	Días de plazo	Saldo
14.36.05	De 1 a 30 días	\$3.553,91✓
14.36.10	De 31 a 90 días	\$3.593,91✓
14.36.15	De 91 a 180 días	\$5.432,17✓
14.36.20	De 181 a 360 días	\$11.584,84✓
14.36.25	De más de 360 días	\$83.262,19✓
ΣTOTAL		\$107.426,94

**Nota:** Elaboración propia con la información del Balance General de la oficina Matriz al 31 de diciembre, 2024.

✓ Verificado

Σ Sumatoria

**Análisis:** La línea de microcrédito refinanciada que no devenga intereses que se encuentra con mayor saldo es la de más de 360 días.

Elaborado por: V.L.B.B.	Fecha: 26/05/2025
Revisado por: I.P.A.G.	Fecha: 26/05/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
CÉDULA SUBANALÍTICA  
FASE II EJECUCIÓN

CSA-E 8/12

**Tabla 28**

*Cédula Subanalítica – crédito de microcrédito restructurada que no devenga intereses*

Cartera Microcrédito Restructurada que no devenga intereses		
Nº cuenta	Días de plazo	Saldo
14.44.05	De 1 a 30 días	\$521,88✓
14.44.10	De 31 a 90 días	\$547,88✓
14.44.15	De 91 a 180 días	\$554,21✓
14.44.20	De 181 a 360 días	\$1.765,71✓
14.44.25	De más de 360 días	\$7.163,08✓
ΣTOTAL		\$10.552,06

**Nota:** Elaboración propia con la información del Balance General de la oficina Matriz al 31 de diciembre, 2024.

✓ Verificado

Σ Sumatoria

**Análisis:** La línea de microcrédito restructurada que no devenga intereses que se encuentra con mayor saldo es la de más de 360 días.

**Tabla 29**

*Cédula Subanalítica – crédito productivo vencida*

Cartera Productivo vencida		
Nº cuenta	Días de plazo	Saldo
14.49.05	De 1 a 30 días	\$642,29✓
14.49.10	De 31 a 90 días	\$7.523,64✓
14.49.15	De 91 a 180 días	\$6.871,15✓
14.49.20	De 181 a 360 días	\$4.165,53✓
14.49.25	De más de 360 días	\$3.660,78✓
ΣTOTAL		\$22.863,39

**Nota:** Elaboración propia con la información del Balance General de la oficina Matriz al 31 de diciembre, 2024.

✓ Verificado

Σ Sumatoria

**Análisis:** La línea de productivo vencida que se encuentra con mayor saldo es la de 31 a 90 días.

Elaborado por: V.L.B.B.	Fecha: 26/05/2025
Revisado por: I.P.A.G.	Fecha: 26/05/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
CÉDULA SUBANALÍTICA  
FASE II EJECUCIÓN

CSA-E 9/12

**Tabla 30**

*Cédula Subanalítica – crédito de consumo vencida*

Cartera de Consumo vencida		
Nº cuenta	Días de plazo	Saldo
14.50.05	De 1 a 30 días	\$5.191,13✓
14.50.10	De 31 a 90 días	\$15.412,83✓
14.50.15	De 91 a 180 días	\$17.296,25✓
14.50.20	De 181 a 270 días	\$16.847,25✓
14.50.25	De más de 270 días	\$75.010,56✓
ΣTOTAL		\$129.758,02

**Nota:** Elaboración propia con la información del Balance General de la oficina Matriz al 31 de diciembre, 2024.

✓ Verificado

Σ Sumatoria

**Análisis:** La línea de consumo vencida que se encuentra con mayor saldo es la de más de 270 días.

**Tabla 31**

*Cédula Subanalítica – crédito de inmobiliario vencida*

Cartera de Inmobiliario vencida		
Nº cuenta	Días de plazo	Saldo
14.51.05	De 1 a 30 días	\$1.114,95✓
14.51.10	De 31 a 90 días	\$2.488,02✓
14.51.15	De 91 a 270 días	\$6.628,85✓
14.51.20	De 271 a 360 días	\$3.352,74✓
14.51.25	De 361 a 720 días	\$9.295,97✓
14.51.30	De más de 720 días	\$55.959,56✓
ΣTOTAL		\$78.840,09

**Nota:** Elaboración propia con la información del Balance General de la oficina Matriz al 31 de diciembre, 2024.

✓ Verificado

Σ Sumatoria

**Análisis:** La línea de inmobiliario vencida que se encuentra con mayor saldo es la de más de 720 días.

Elaborado por: V.L.B.B.	Fecha: 26/05/2025
Revisado por: I.P.A.G.	Fecha: 26/05/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
CÉDULA SUBANALÍTICA  
FASE II EJECUCIÓN

CSA-E 10/12

**Tabla 32**

*Cédula Subanalítica – crédito de microcrédito vencida*

Cartera Microcrédito vencida		
Nº cuenta	Días de plazo	Saldo
14.52.05	De 1 a 30 días	\$32.037,15✓
14.52.10	De 31 a 90 días	\$109.324,17✓
14.52.15	De 91 a 180 días	\$114.179,65✓
14.52.20	De 181 a 360 días	\$190.703,16✓
14.52.25	De más de 360 días	\$526.960,75✓
ΣTOTAL		\$973.204,88

**Nota:** Elaboración propia con la información del Balance General de la oficina Matriz al 31 de diciembre, 2024.

✓ Verificado

Σ Sumatoria

**Análisis:** La línea de microcrédito vencida que se encuentra con mayor saldo es la de más de 360 días.

**Tabla 33**

*Cédula Subanalítica – crédito productivo refinanciada vencida*

Cartera Productivo Refinanciada vencida		
Nº cuenta	Días de plazo	Saldo
14.57.05	De 1 a 30 días	\$535,25✓
14.57.10	De 31 a 90 días	\$1.074,85✓
14.57.15	De 91 a 180 días	\$1.349,06✓
14.57.20	De 181 a 360 días	\$3.239,06✓
14.57.25	De más de 360 días	\$6.438,28✓
ΣTOTAL		\$12.636,53

**Nota:** Elaboración propia con la información del Balance General de la oficina Matriz al 31 de diciembre, 2024.

✓ Verificado

Σ Sumatoria

**Análisis:** La línea de productivo refinanciada vencida que se encuentra con mayor saldo es la de más de 360 días.

Elaborado por: V.L.B.B.	Fecha: 26/05/2025
Revisado por: I.P.A.G.	Fecha: 26/05/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
CÉDULA SUBANALÍTICA  
FASE II EJECUCIÓN

CSA-E 11/12

**Tabla 34**

*Cédula Subanalítica – crédito consumo refinanciada vencida*

Cartera Consumo Refinanciada vencida		
Nº cuenta	Días de plazo	Saldo
14.58.20	De 181 a 360 días	\$1,00✓
ΣTOTAL		\$1,00

**Nota:** Elaboración propia con la información del Balance General de la oficina Matriz al 31 de diciembre, 2024.

✓ Verificado

Σ Sumatoria

**Análisis:** La línea de consumo refinanciada vencida se encuentra con un valor establecido en la de 181 a 360 días.

**Tabla 35**

*Cédula Subanalítica – crédito de microcrédito refinanciada vencida*

Cartera Microcrédito Refinanciada vencida		
Nº cuenta	Días de plazo	Saldo
14.60.05	De 1 a 30 días	\$3.462,93✓
14.60.10	De 31 a 90 días	\$9.838,26✓
14.60.15	De 91 a 180 días	\$11.122,33✓
14.60.20	De 181 a 360 días	\$19.882,12✓
14.60.25	De más de 360 días	\$129.607,45✓
ΣTOTAL		\$173.913,09

**Nota:** Elaboración propia con la información del Balance General de la oficina Matriz al 31 de diciembre, 2024.

✓ Verificado

Σ Sumatoria

**Análisis:** La línea de microcrédito refinanciada vencida que se encuentra con mayor saldo es la de más de 360 días.

Elaborado por: V.L.B.B.	Fecha: 26/05/2025
Revisado por: I.P.A.G.	Fecha: 26/05/2025





COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
CÉDULA SUBANALÍTICA  
FASE II EJECUCIÓN

CSA-E 12/12

**Tabla 36**  
*Cédula Subanalítica – crédito de microcrédito restructurada vencida*

Cartera Microcrédito Restructurada vencida		
Nº cuenta	Días de plazo	Saldo
14.68.10	De 31 a 90 días	\$506,47✓
14.68.15	De 91 a 180 días	\$244,92✓
ΣTOTAL		\$751,39

**Nota:** Elaboración propia con la información del Balance General de la oficina Matriz al 31 de diciembre, 2024.

✓ Verificado

Σ Sumatoria

**Análisis:** La línea de microcrédito restructurada vencida que se encuentra con mayor saldo es la de 31 a 90 días.

Elaborado por: V.L.B.B.	Fecha: 26/05/2025
Revisado por: I.P.A.G.	Fecha: 26/05/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
**PROMEDIO DE CALIFICACIÓN DE LOS  
SOCIOS**  
FASE II EJECUCIÓN

PCS-E 1/4

Se presenta en esta sección la lista de socios respecto a las carpetas revisadas aleatoriamente de las distintas líneas de crédito según la muestra de 375, distribuidas con la siguiente fórmula:

$$\text{Muestra por línea de crédito} = \left( \frac{\text{Operaciones por línea}}{6.058} \right) * 375$$

**Tabla 37**

*Calculo proporcional por línea de crédito*

Línea de Crédito	Operaciones	Muestra Proporcional
Consumo	1.852	≈ 114
Consumo Refinanciado	7	≈ 1
Inmobiliario	339	≈ 21
Inmobiliario Refinanciado	5	≈ 1
Microcrédito	3.734	≈ 230
Microcrédito Reestructurado	3	≈ 1
Microcrédito Refinanciado	49	≈ 3
Productivo	66	≈ 3
Productivo Refinanciado	3	≈ 1
<b>TOTAL</b>		<b>375</b>

**Nota:** Elaboración propia respecto a la información proporcionada por el Jefe de crédito.

**Tabla 38**

*Lista de socios de la línea de crédito de consumo aleatoriamente*

Nº de socios	Nº de cédula	Capital	Promedio de Calificación
10046203	0912937734	\$250.000,00	AAA
10000013	1230370393	\$50.000,00	AA
10000126	1327052891	\$200.000,00	AAA
10000279	0785867761	\$100.000,00	AAA
10000410	0881163854	\$75.000,00	AA

**Nota:** Elaboración propia, calificación de los socios de la Oficina Matriz, período 2024. (Ver Anexo 8)

**Análisis:** Revisión de carpetas proporcional, mostrando datos de expedientes aleatorios.

<b>Elaborado por:</b> V.L.B.B.	<b>Fecha:</b> 28/05/2025
<b>Revisado por:</b> I.P.A.G.	<b>Fecha:</b> 28/05/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
**PROMEDIO DE CALIFICACIÓN DE LOS  
SOCIOS**  
FASE II EJECUCIÓN

PCS-E 2/4

**Tabla 39**

*Lista de socios de la línea de crédito de consumo refinanciado aleatoriamente*

Nº de socios	Nº de cédula	Capital	Promedio de Calificación
10000414	2302181845	\$30.000,00	AA

**Nota:** Elaboración propia, calificación de los socios de la Oficina Matriz, período 2024. (Ver Anexo 8).

**Análisis:** Revisión de carpetas proporcional, mostrando datos de algunos expedientes.

**Tabla 40**

*Lista de socios de la línea de crédito de inmobiliario aleatoriamente*

Nº de socios	Nº de cédula	Capital	Promedio de Calificación
10481040	0602783821	\$54.000,00	AAA
10476860	0201792736	\$27.800,00	AA
10475988	0604121715	\$72.000,00	AAA
10000026	1020620577	\$200.000,00	A
10000174	2177706237	\$10.000,00	AAA

**Nota:** Elaboración propia, calificación de los socios de la Oficina Matriz, período 2024. (Ver Anexo 8)

**Análisis:** Revisión de carpetas proporcional, mostrando datos de expedientes aleatorios.

**Tabla 41**

*Lista de socios de la línea de crédito de inmobiliario refinanciado aleatoriamente*

Nº de socios	Nº de cédula	Capital	Promedio de Calificación
1056743	0114797714	\$10.000,00	AAA

**Nota:** Elaboración propia, calificación de los socios de la Oficina Matriz, período 2024. (Ver Anexo 8).

**Análisis:** Revisión de carpetas proporcional, mostrando datos de expedientes aleatorios.

<b>Elaborado por:</b> V.L.B.B.	<b>Fecha:</b> 28/05/2025
<b>Revisado por:</b> I.P.A.G.	<b>Fecha:</b> 28/05/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
**PROMEDIO DE CALIFICACIÓN DE LOS  
SOCIOS**  
FASE II EJECUCIÓN

PCS-E 3/4

**Tabla 42**

*Lista de socios de la línea de crédito de microcrédito aleatoriamente*

Nº de socios	Nº de cédula	Capital	Promedio de Calificación
1034551	1000934149	\$100.000,00	AAA
10376548	0604744145	\$9.260,00	AA
1013253	0602731956	\$30.000,00	AAA
10457602	0602125429	\$10.000,00	A
10455766	0604561464	\$12.500,00	AAA

**Nota:** Elaboración propia, calificación de los socios de la Oficina Matriz, período 2024.(Ver Anexo 8).

**Análisis:** Revisión de carpetas proporcional, mostrando datos de expedientes aleatorios.

**Tabla 43**

*Lista de socios de la línea de crédito de microcrédito restructurado aleatoriamente*

Nº de socios	Nº de cédula	Capital	Promedio de Calificación
1056721	1001374198	\$30.000,00	AAA

**Nota:** Elaboración propia, calificación de los socios de la Oficina Matriz, período 2024.(Ver Anexo 8).

**Análisis:** Revisión de carpetas proporcional, mostrando datos de expedientes aleatorios.

**Tabla 44**


*Lista de socios de la línea de crédito de microcrédito refinanciado aleatoriamente*

Nº de socios	Nº de cédula	Capital	Promedio de Calificación
1039286	2481465354	\$10.000,00	AAA
1029387	0709588060	\$27.800,00	AA

**Nota:** Elaboración propia, calificación de los socios de la Oficina Matriz, período 2024.(Ver Anexo 8).

**Análisis:** Revisión de carpetas proporcional, mostrando datos de expedientes aleatorios.

<b>Elaborado por:</b> V.L.B.B.	<b>Fecha:</b> 28/05/2025
<b>Revisado por:</b> I.P.A.G.	<b>Fecha:</b> 28/05/2025

	<b>COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024</b> <b>PROMEDIO DE CALIFICACIÓN DE LOS SOCIOS</b> <b>FASE II EJECUCIÓN</b>	<b>PCS-E 4/4</b>
---	---	------------------

**Tabla 45**

*Lista de socios de la línea de crédito productivo aleatoriamente*

Nº de socios	Nº de cédula	Capital	Promedio de Calificación
<b>10299497</b>	0603355631	\$50.000,00	AAA
<b>10000109</b>	1441338876	\$25.000,00	AA
<b>10000266</b>	0605909884	\$9.260,00	AAA
<b>10000441</b>	0789593781	\$9.260,00	AAA

**Nota:** Elaboración propia, calificación de los socios de la Oficina Matriz, período 2024.(Ver Anexo 8).

**Análisis:** Revisión de carpetas proporcional, mostrando datos de expedientes aleatorios.

**Tabla 46**

*Lista de socios de la línea de crédito productivo refinanciado aleatoriamente*

Nº de socios	Nº de cédula	Capital	Promedio de Calificación
<b>10000043</b>	2183196267	\$10.000,00	AAA

**Nota:** Elaboración propia, calificación de los socios de la Oficina Matriz, período 2024.(Ver Anexo 8).

**Análisis:** Revisión de carpetas proporcional, mostrando datos de expedientes aleatorios.

<b>Elaborado por:</b> V.L.B.B.	<b>Fecha:</b> 28/05/2025
<b>Revisado por:</b> I.P.A.G.	<b>Fecha:</b> 28/05/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
**CÉDULA DESCRIPTIVA**  
FASE II EJECUCIÓN

CD-E 1/1

**Tipo de Auditoría:** Examen Especial

**Componente:** Cartera de Crédito

**Responsable:** Verónica Bonifaz

**Descripción:**

Al analizar la cartera de crédito, la misma representa préstamos otorgados por la cooperativa a sus socios, constituyendo uno de los activos más importantes para la misma. Por consiguiente, este componente incluye créditos vigentes, vencidos, refinanciados y algunos restructurados. Su adecuada gestión, es fundamental para garantizar la recuperación de los recursos financieros y mantener la liquidez institucional, evitando riesgos crediticios.

**Objetivo:**

Evaluar los procedimientos y controles internos aplicados en la gestión de la cartera de crédito, verificando el del Reglamento de crédito y Cobranza, así como la adecuada calificación del riesgo crediticio y el control de las obligaciones por parte de los socios.

**Fuente de Información:**

- Estados Financieros 2024
- Anexo de crédito de socios seleccionados
- Reglamento de Crédito y Cobranza
- Manuales de Procedimientos
- Entrevista al Jefe de Crédito

**Procedimientos Aplicados:**

- Revisión de documentos de créditos otorgados
- Aplicación de cuestionario de control interno
- Verificación de la existencia y actualización de las políticas de crédito
- Confirmación del cumplimiento del scoring o análisis de crédito

**Comentarios:**

- Algunas solicitudes de crédito no contienen análisis de riesgo actualizado.
- Existe documentación desordenada dificultando el análisis más eficiente
- Falta de estrategias específicas para la recuperación de cartera vencida
- Políticas de crédito no alineadas completamente a las condiciones del mercado, sobresaliendo la parte socioeconómica de los socios.

<b>Elaborado por:</b> V.L.B.B.	<b>Fecha:</b> 29/05/2025
<b>Revisado por:</b> I.P.A.G.	<b>Fecha:</b> 29/05/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
**HOJA DE HALLAZGOS**  
 FASE II EJECUCIÓN

HH-E 1/3

**Tabla 47**  
 Hoja de Hallazgos

TÍTULOS	CONDICIONES	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
<b>Expedientes sin sustento adecuado de capacidad de endeudamiento</b>	Se identificaron que 15 expedientes de crédito no contaban con el levantamiento de información financiera, pese a que los reportes del Buró de Crédito evidencian más de cuatro operaciones vigentes por socio, generando casos de sobreendeudamiento	Según el Manual de Crédito de la Cooperativa Riobamba Ltda. Y además el Art. 23 del Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF), establece que las entidades del sector financiero popular y solidario deben disponer de mecanismos efectivos para verificar la capacidad de pago del socio.	No existe una revisión detallada y documentación completa durante el proceso de análisis crediticio.	Otorgamiento de créditos a socios sobreendeudados, lo que ocasiona un aumento en el riesgo de mora e incobrabilidad afectando la cartera.
<b>Falta de herramientas de evaluación</b>	De la muestra establecida (375 carpetas), no se evidenció una aplicación de un modelo de Scoring de generación crediticia	La Norma de Control para la Gestión de Riesgo de Crédito emitida por las SEPS (Resolución SEPS-IGT-2016-019), recomienda a las entidades financieras aplicar herramientas como modelos estadísticos para una mejor calificación del socio.	Ausencia de una política formal que exija la aplicación de herramientas objetivas para el análisis crediticio del socio.	Mayor incremento de riesgo de crédito debido a evaluaciones subjetivas, ocasionando insostenibilidad en la cartera.
<b>Evaluación incompleta por parte del Comité de Crédito</b>	En 5 expedientes analizados, se evidenció que el Comité de Crédito se limita a considerar únicamente las condiciones generales de crédito, sin realizar una evaluación integral basada en el perfil de socio.	Según la Resolución SEPS-IGT-2017-014, el análisis crediticio debe considerar la naturaleza, capacidad y riesgo asociados al solicitante y el mismo debe estar documentado.	Ausencia de control y aplicación de modelos crediticios diferenciados por tipo de socio o actividad económica.	Inconsistencia en el proceso de aprobación ya que la misma se vuelve incompleta y riesgosa, ocasionando decisiones inadecuadas

<b>Elaborado por:</b> V.L.B.B.	<b>Fecha:</b> 06/06/2025
<b>Revisado por:</b> I.P.A.G.	<b>Fecha:</b> 06/06/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
**HOJA DE HALLAZGOS**  
FASE II EJECUCIÓN

HH-E 2/3

TÍTULOS	CONDICIONES	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
<b>Reprogramaciones sin sustento técnico ni normativo</b>	Se detectaron 6 reprogramaciones de crédito sin una debida política formal ni un informe técnico que justifique adecuadamente.	Según el Artículo 223 del Código Orgánico Monetario y Financiero, las operaciones de reprogramación deben estar debidamente documentadas y aprobadas conforme la normativa interna.	No existe un reglamento o política de reprogramaciones en la cooperativa.	Distorsión en los indicadores reales de a cartera de crédito, incrementando el riesgo financiero y afectación de solvencia a la entidad.
<b>Carencia de seguimiento a garantías hipotecarias</b>	No se encontró la debida evaluación periódica del estado y valor de las garantías hipotecarias, la misma que solo se realiza cuando el socio solicite un nuevo crédito.	Según las SEPS en su Resolución SEPS-IGT-2016-019, sugiere que se realice una revaluación de las garantías al menos una vez al año, especialmente en créditos con saldos altos.	Inexistencia de controles y cronogramas de revisión de garantías en el sistema de seguimiento crediticio.	Se pierde visibilidad del valor actualizado de las garantías, afectando la cobertura real del crédito ocasionando pérdidas en caso de incumplimiento.
<b>Expedientes incompletos para socios recurrentes</b>	En 8 expedientes analizados de socios recurrentes, no se encontró el formulario de levantamiento de información actualizada, debido a que se aplica únicamente a socios nuevos.	El Manual de Crédito de la Cooperativa Riobamba Ltda. establece que todo crédito aprobado debe contar con un expediente completo, además, las SEPS obliga poseer una documentación adecuada y conservar la trazabilidad en cada operación.	No existe un debido control en los procedimientos de verificación y actualización de información en créditos recurrentes.	Existencia de expedientes incompletos que dificulta una correcta evaluación de la situación actual de cada socio.

**Elaborado por:** V.L.B.B. **Fecha:** 06/06/2025

**Revisado por:** I.P.A.G. **Fecha:** 06/06/2025





COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
**HOJA DE HALLAZGOS**  
FASE II EJECUCIÓN

HH-E 3/3

TÍTULOS	CONDICIONES	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
<b>Falta de visitas de seguimiento a créditos vencidos</b>	El 40% de los casos vencidos no contaba con registro de visitas o gestiones documentadas.	Según el Manual de Crédito de la Cooperativa Riobamba Ltda. en su política de recuperación menciona que se deben realizar visitas domiciliarias a socios con más de 15 días de mora.	Carga laboral excesiva del personal de recuperación y falta de control del área jurídica.	Se dificulta la recuperación temprana y se incrementa los días de mora y el deterioro de cartera.
<b>Seguimiento insuficiente de la cartera de crédito</b>	Se evidenció que el área de crédito únicamente realiza seguimiento al 20% de la cartera vigente.	Según el Art. 12 de la Resolución SEPS-IGT-2017-014, las cooperativas deben implementar procedimientos de seguimiento continuo de los créditos otorgados, basándose en indicadores de riesgo y cumplimiento de condiciones contractuales.	No existe una correcta planificación operativa, y además no poseen herramientas que permitan abarcar de forma sistemática el control de toda la cartera de crédito.	La falta de seguimiento integral puede generar un incremento en la mora y en la cartera de difícil recuperación, afectando la sostenibilidad de la entidad.

**Elaborado por:** V.L.B.B.


**Fecha:** 06/06/2025

**Revisado por:** I.P.A.G.

**Fecha:** 06/06/2025

### 4.3 Fase III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Al desarrollar esta fase, se elaboró el informe final del examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., Agencia Matriz, período 2024, en el cual se detallan los hallazgos encontrados y el mismo es dado a conocer a las autoridades de la institución.

	COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024 <b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b> FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	PA-CR 1/1
---	--	-----------

**Tipo de Auditoría:** Examen Especial

**Componente:** Cartera de Crédito

**Período:** Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2024

**Objetivo:**

- Comunicar los resultados obtenidos al finalizar el proceso del examen especial.

**Tabla 48**

Comunicación de Resultados

N °	Procedimiento	Ref. P/T	Responsable	Fecha
1	Elabore la carta de Notificación de lectura del borrador del informe.	CNIF	VLBB	16/06/2025
2	Elabore el Informe Final	INF	VLBB	18/06/2025

<b>Elaborado por:</b> V.L.B.B.	<b>Fecha:</b> 09/06/2025
<b>Revisado por:</b> I.P.A.G.	<b>Fecha:</b> 09/06/2025



**INFORME FINAL  
EXAMEN ESPECIAL**

**EX – 001 – 2025**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA  
LTDA., AGENCIA MATRIZ, PERÍODO 2024.**

**INFORME FINAL**

**EXAMEN ESPECIAL A:**

**LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
RIOBAMBA LTDA., AGENCIA MATRIZ, PERÍODO 2024.**

**TIPO:**  
EXAMEN ESPECIAL

**PERÍODO:**  
2024



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
**INFORME FINAL DEL EXAMEN  
ESPECIAL**  
FASE III: COMUNICACIÓN DE  
RESULTADOS

INF-1/6

**INFORME DEL EXAMEN ESPECIAL**

**Componente:** Cartera de Crédito

**SECCIÓN I**

**Información Introductoria**

**Motivo del Examen**

La presente investigación tiene como propósito realizar un Examen Especial a la cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda., Agencia Matriz, correspondiente al período 2024, el mismo que se llevará a cabo conforme al Contrato de Servicios Profesionales firmado el 05 de mayo del 2025 en conformidad para el cumplimiento de mi proyecto de investigación con el propósito de obtener el Título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, concedido por la Universidad Nacional de Chimborazo, además proporcionando como una respuesta a la necesidad de obtener un mejor control a los diferentes procesos en el área crediticia, mitigando riesgos y enfatizando en la evaluación de la institución de manera interna y externa, lo que permita una mayor eficiencia en la realización de los procesos, y continúe brindando un servicio de calidad, manteniéndose como una de las mejores respecto a su segmento.

**Objetivo General**

Efectuar un examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Matriz, período 2024.

**Objetivos Específicos**

- Aplicar las fases del examen especial.
- Verificar el cumplimiento de los procesos de acuerdo con el Reglamento de Cartera de Crédito y Cobranza.

<b>Elaborado por:</b> V.L.B.B.	<b>Fecha:</b> 18/06/2025
<b>Revisado por:</b> I.P.A.G.	<b>Fecha:</b> 18/06/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
**INFORME FINAL DEL EXAMEN  
ESPECIAL**  
FASE III: COMUNICACIÓN DE  
RESULTADOS

INF-2/6

### Base Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., inició sus actividades el 12 de octubre de 1978, fundamentada en los principios de cooperación y solidaridad, con el objetivo de impulsar el desarrollo de los asociados y la comunidad.

## SECCIÓN II

### Resultados del Examen Especial

Durante el desarrollo del examen especial a la cartera de crédito, se aplicó diferentes técnicas e instrumentos de auditoría tales como: entrevista, guía de observación y cuestionario de control interno, con el objetivo de determinar posibles hallazgos en las carpetas analizadas.

#### Hallazgo 1: Expedientes sin sustento adecuado de capacidad de endeudamiento

Se identificaron que 15 expedientes de crédito no contaban con el levantamiento adecuado de información, pese a que los reportes del Buró de Crédito evidencian más de cuatro operaciones vigentes por socio, a pesar de lo que manda el Art. 23 del Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF), establece que las entidades del sector financiero popular y solidario deben disponer de mecanismos efectivos para verificar la capacidad de pago del socio.

### Conclusión

Existe un inadecuado proceso en el levantamiento de información ya que la misma no es sustentada debidamente, ni posee un análisis correspondiente del Buró de Crédito, proporcionando créditos a posibles socios sobreendeudados.

### Recomendación

A la: Unidad de Riesgos

Implementar controles estrictos para exigir el levantamiento completo de la información financiera, además el análisis respectivo del Buró de Crédito antes de aprobar los créditos, con capacitaciones periódicas al personal encargado.

#### Hallazgo 2: Falta de herramientas de evaluación

<b>Elaborado por:</b> V.L.B.B.	<b>Fecha:</b> 18/06/2025
<b>Revisado por:</b> I.P.A.G.	<b>Fecha:</b> 18/06/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
**INFORME FINAL DEL EXAMEN  
ESPECIAL**  
FASE III: COMUNICACIÓN DE  
RESULTADOS

INF-3/6

De la muestra establecida (375 carpetas), no se evidenció una aplicación de un modelo de Scoring de generación crediticia, y en donde las SEPS (Resolución SEPS-IGT-2016-019), recomienda a las entidades financieras aplicar herramientas como modelos estadísticos para una mejor calificación del socio.

### **Conclusión**

No existe evidencia de documentos que sustenten la aplicación de un Scoring de crédito de generación, lo cual muestra la falta de herramientas o modelos estadísticos para analizar la capacidad de pago del socio.

### **Recomendación:**

Al: Gerente General

Implementar o adquirir un software para la correcta evaluación crediticia de los socios basándose en puntajes lo cual es recomendable el “Score”, la misma que optimiza la objetividad del análisis de crédito y ayuda a mitigar el riesgo a la morosidad.

### **Hallazgo 3: Evaluación incompleta por parte del Comité de Crédito**

En 5 expedientes analizados, se evidenció que el Comité de Crédito se limita a considerar únicamente las condiciones generales de crédito, sin realizar una evaluación integral basada en el perfil de socio, lo cual la Resolución SEPS-IGT-2017-014, menciona que el análisis crediticio debe considerar la naturaleza, capacidad y riesgo asociados al solicitante y el mismo debe estar documentado.

### **Conclusión**

De acuerdo al perfil que el Comité determine, existen operaciones de crédito que el mismo no evalúa, sin una consideración integral de las condiciones del socio, omitiendo aspectos claves como su actividad económica y su capacidad real de pago, enfocándose únicamente a las condiciones de crédito.

### **Recomendación**

Al: Comité de Crédito

<b>Elaborado por:</b> V.L.B.B.	<b>Fecha:</b> 18/06/2025
<b>Revisado por:</b> I.P.A.G.	<b>Fecha:</b> 18/06/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
**INFORME FINAL DEL EXAMEN  
ESPECIAL**  
FASE III: COMUNICACIÓN DE  
RESULTADOS

INF-4/6

Implementar un modelo propio para este tipo de créditos, además de establecer parámetros rigurosos de evaluación en donde incluya los aspectos personales, financieros y contextuales del socio.

**Hallazgo 4: Reprogramaciones sin sustento técnico ni normativo**

Se detectaron 6 reprogramaciones de crédito sin una debida política formal ni un informe técnico que justifique adecuadamente, en donde el Artículo 223 del Código Orgánico Monetario y Financiero, menciona qué, las operaciones de reprogramación deben estar debidamente documentadas y aprobadas conforme la normativa interna.

**Conclusión**

Se evidenciaron reprogramaciones de créditos sin informes técnicos, ni políticas que respalden adecuadamente dichas operaciones, lo que genera inconsistencias en la información de la cartera.

**Recomendación**

A la: Unidad de Crédito

Aplicar un protocolo formal y documentado para realizar las reprogramaciones de créditos, en donde incluya la evaluación socioeconómica del socio ante eventos como crisis energéticas o inseguridad, lo cual han afectado a su capacidad de pago en el 2024.

**Hallazgo 5: Carencia de seguimiento a garantías hipotecarias**

No se encontró la debida evaluación periódica del estado y valor de las garantías hipotecarias, dando la contraria a las SEPS en su Resolución SEPS-IGT-2016-019, ya que sugiere que se realice una revaluación de las garantías al menos una vez al año, especialmente en créditos con saldos altos.

**Conclusión:**

Se determina que no existe una evaluación periódica de las garantías hipotecarias, ya que únicamente se realiza el seguimiento cuando el socio se acerca a las instalaciones para adquirir un nuevo crédito, lo que impide conocer su valor real.

**Elaborado por:** V.L.B.B.

**Fecha:** 18/06/2025

**Revisado por:** I.P.A.G.

**Fecha:** 18/06/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
**INFORME FINAL DEL EXAMEN  
ESPECIAL**  
FASE III: COMUNICACIÓN DE  
RESULTADOS

INF-5/6

**Recomendación**

Al: Gerente General

Implementar un cronograma obligatorio de reevaluaciones de garantías en el aspecto hipotecario con el debido soporte documental, en especial en créditos de largo plazo, la misma que ayude a mitigar riesgos respecto a todos los socios y no solo a los recurrentes.

**Hallazgo 6: Expedientes incompletos para socios recurrentes**

En 8 expedientes analizados de socios recurrentes, no se encontró el formulario de levantamiento de información actualizada, debido a que se aplica únicamente a socios nuevos y donde según el Manual de Crédito de la Cooperativa Riobamba Ltda. establece que todo crédito aprobado debe contar con un expediente completo.

**Conclusión**

Existe inconsistencias en los socios con historial crediticio previo a presentar expedientes incompletos por la falta de actualizaciones de la información.

**Recomendación**

Al: Jefe de Crédito

Implementar políticas de actualización obligatorias de datos para socios recurrentes, con una respectiva programación semestral y vincular al sistema de aprobación de créditos.

**Hallazgo 7: Falta de visitas de seguimiento a créditos vencidos**

El 40% de los casos vencidos no contaba con registro de visitas o gestiones documentadas, por lo cual da la contraria al Manual de Crédito de la Cooperativa Riobamba Ltda. en donde en su política de recuperación menciona que se deben realizar visitas domiciliarias a socios con más de 15 días de mora.

**Conclusión**

Se determina que no existe visitas documentas en el 40% de los créditos vencidos, lo que retrasa la gestión de recuperación y agrava la cartera vencida.

<b>Elaborado por:</b> V.L.B.B.	<b>Fecha:</b> 18/06/2025
<b>Revisado por:</b> I.P.A.G.	<b>Fecha:</b> 18/06/2025





COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
**INFORME FINAL DEL EXAMEN  
ESPECIAL**  
FASE III: COMUNICACIÓN DE  
RESULTADOS

INF-6/6

**Recomendación**

Al: Gerente General

Implementar registros exclusivos donde se documente la visita de recuperación de cartera vencida, priorizando sectores con mayores niveles de morosidad, además de plantear metas positivas en conjunto con el personal asignado a la debida operación.

**Hallazgo 8: Seguimiento insuficiente de la cartera de crédito**

Se evidenció que el área de crédito únicamente realiza seguimiento al 20% de la cartera vigente y en donde según el Art. 12 de la Resolución SEPS-IGT-2017-014, menciona que las cooperativas deben implementar procedimientos de seguimiento continuo de los créditos otorgados.

**Conclusión**

Se concluye que solo el 20% de la cartera en general recibe seguimiento, lo cual impide detectar a tiempo riesgos de incumplimiento.

**Recomendación**

Al: Gerente General

Implementar herramientas digitales o procesos de monitoreo continuo de la cartera en general, aumentando un seguimiento del 70% aproximadamente, al igual que segmentar la cartera en niveles de riesgo, asignando mayor seguimiento a perfiles de socios más vulnerables económicamente, como socios afectados respecto a las condiciones del mercado.

<b>Elaborado por:</b> V.L.B.B.	<b>Fecha:</b> 18/06/2025
<b>Revisado por:</b> I.P.A.G.	<b>Fecha:</b> 18/06/2025

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

- La aplicación del examen especial al componente de la cartera de crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda., agencia matriz, período 2024, permitió identificar deficiencias significativas en el control interno del proceso de crédito. De igual forma se reveló la falta de documentación, políticas claras y seguimiento adecuado en expedientes antiguos, en reprogramaciones y garantías hipotecarias. Además, se detectó un análisis insuficiente de la capacidad de pago de los clientes y una carencia de seguimiento efectivo a la cartera crediticia. Todos estos hallazgos críticos, detallados en el informe final, señalan áreas relevantes para fortalecer la gestión y mitigar riesgos en el proceso de otorgamiento de crédito.
- Se verificó el cumplimiento de los procesos de acuerdo con el Reglamento de Cartera de Crédito y Cobranza y demás normas aplicables a la cartera de crédito, lo que refleja un nivel de confianza alto con el 83%, mientras que el nivel de riesgo es bajo con un 17% , por lo que la cooperativa no aplica cierta política la cual se basan en la reprogramación de créditos y que las capacitaciones son aisladas lo que perjudica la planificación en conjunto de todo el personal, determinando objetivos claros y documentando el seguimiento de recuperación.

#### **5.2 Recomendaciones**

- A la comisión de Crédito reevaluar los elementos de análisis hasta ahora considerados en base a la aprobación de créditos, con la finalidad de que los créditos obtengan una alta posibilidad de recuperación y bajos niveles de riesgo de no pago, adicionalmente atender los expedientes en su totalidad para mitigar un riesgo en la presentación de información no actualizada.
- A los directivos de la institución socializar el manual y las políticas de crédito con el personal involucrado, para dar cumplimiento a todos los procedimientos que se establecen en la documentación y los mismos dispongan de conocimientos sólidos en las distintas instancias que deban aplicar.

## BIBLIOGRAFÍA


- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Peru: Enfoques consulting.
- Arias, J. J. (2023). Examen especial a la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y credito usuarios del agua “maria inmaculada” Ltda. Riobamba: ESPOCH.
- ASOBANCA. (2024). Evolución de las Cooperativas Financieras Ecuatorianas. Quito: Iconos- Flaticon.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación administración y economía. Colombia: Pearson.
- Cabay, E. N. (2023). *Examen especial a la cartera de crédito de la COAC Kullki Wasi Ltda.* Obtenido de Escuela Superior Politécnica de Chimborazo:  
[https://dspace.esPOCH.edu.ec/items/31107ce7-5589-4248-841f-26ea21422f5c?utm\\_source=chatgpt.com](https://dspace.esPOCH.edu.ec/items/31107ce7-5589-4248-841f-26ea21422f5c?utm_source=chatgpt.com)
- Campos, N. (2024). Examen especial al componente cartera de crédito. Unach.
- Cole, M. R. (2024). *Basel Committee Publications*. Obtenido de Basel Committee Publications: <https://www.bis.org/publ/bcbs40.pdf>
- Gualán, E. (2023). Examen especial a la cartera de crédito de la coac kullki wasi ltda. Riobamba: Espoch.
- Gualpa, & Tegmasa. (2023). Examen especial a la cuenta cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Empleados Municipales de Latacunga Ltda. de la provincia de Cotopaxi año 2021. Cotopaxi: Universidad de Cotopaxi.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw.
- Holmes, A. (1979). Auditoría: principios y procedimientos. México: Limusa.
- Jaramillo, P. (2021). Impacto del COVID-19 en el desarrollo de infraestructura en América Latina y el Caribe y el rol de las asociaciones público-privadas en tiempos de crisis en la región. Obtenido de BID: <file:///C:/Users/Servidor/Downloads/Impacto-del-COVID-19-en-el-desarrollo-de-infraestructura-en-America-Latina-y-el-Caribe-y-el-rol-de-las-asociaciones-publico-privadas-en-tiempos-de-crisis-en-la-region.pdf>
- Llerena, L. (2021). Examen especial al componente cartera de crédito vencida de la cooperativa de ahorro y crédito riobamba. Riobamba: Unach.
- Luna, B. (2012). *Auditoria Integral*. Colombia: ECOE.
- Mautz, R. K. (1970). *Fundamentos de Auditoría*. Cordova: Ediciones Macchii.
- Mera, J. X. (2023). *La cartera de crédito y la rentabilidad en las cooperativas del segmento 2 de la provincia de Tungurahua*. Obtenido de Tesis de licenciatura:

<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/35c70bc8-eca8-47e2-bd59-67c5a140894e/content>

- Molina, E. M., Córdova, J. F., & Panchi, E. P. (2020). *Impacto de los principios cooperativos en el sector financiero popular y solidario ecuatoriano*. Obtenido de Impacto de los principios cooperativos en el sector financiero popular y solidario ecuatoriano: <https://www.redalyc.org/journal/280/28063431016/>
- Padilla, V. (2023). Examen especial a la cuenta cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito focla del cantón lago agrio. Riobamba: Unach.
- Paguay, C. (2020). Examen especial a la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito “acción y desarrollo”,. Riobamba: Unach.
- Pascual, P. B. (2023). *Implantación de políticas de credit management para optimizar el riesgo de crédito de las ventas con aplazamiento de pago*. Dialnet / Universidad de La Rioja. Obtenido de [https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9165984&utm\\_source=chatgpt.com](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9165984&utm_source=chatgpt.com)
- Rodríguez, G., Flores, J. G., & Jiménez, E. G. (1996). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Malaga: Aljibe.
- Sarmiento, L. (2020). Examen especial al rubro cartera de crédito aplicado a la Cooperativa Jardín Azuayo Agencia Cuenca. Cuenca : UPS.
- SEPS. (2024). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/SEPS-IGT-IGS-IGJ-INFMR-INSESF-INGINT-2024-004-Derogatoria-Buen-Gobierno-2024-firmada.pdf>
- Valeriano, L. F. (1997). *Auditoría administrativa*. Lima, Perú: SM.
- Whittington, O. R. (2013). *Auditoria un enfoque integral*. Colombia: McGRAW-HILL INTERAMERICANA.
- Yanez, Y. (2024). Examen especial a la cartera de crédito de la coac kullki wasi ltda. Riobamba : Espoch.
- Yanzapanta, R. (2022). Examen especial a la cartera de créditos de la COAC Indígenas Galápagos Ltda. Ambato: UTA.

## ANEXOS

### Anexo 1: Contrato de servicios profesionales

	COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024 <b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES</b> FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	<b>CSP-PP 1/3</b>
---	--	-------------------

#### **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES ESPECIALIZADOS DE AUDITORÍA**

En la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo comparecen a la celebración del contrato, por una parte, el Abg. Marcelo Calero Gerente Subrogante de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., Agencia Matriz, el cual se denominará “CONTRATANTE” y por otra parte la señorita Verónica Lisbeth Bonifaz Bonifaz con cédula 0604264515, estudiante de la Universidad Nacional de Chimborazo en la carrera de Contabilidad y Auditoría que en adelante se denominará “AUDITOR” convienen celebrar el presente contrato contenido en las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: ANTECEDENTES.** – De conformidad con las necesidades presentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., Agencia Matriz, y la aceptación en respuesta del oficio enviado para la realización del examen especial.

**SEGUNDA: OBJETO.** – El presente contrato tiene como objeto establecer los términos y condiciones a la realización del Examen Especial a la cartera de crédito para determinar el manejo de la información financiera.

**TERCERA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES.** – En virtud del presente contrato, el “AUDITOR” se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones:

- Cumplir oportunamente y de forma eficientemente con las actividades descritas en el objeto del presente contrato.
- Presentar los informes ante los organismos directivos de la entidad, COAC RIOBAMBA LTDA., AGENCIA MATRIZ.

“El CONTRATANTE”

<b>Elaborado por:</b> V.L.B.B.	<b>Fecha:</b> 05/05/2025
<b>Revisado por:</b> I.P.A.G.	<b>Fecha:</b> 05/05/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE  
SERVICIOS PROFESIONALES**  
FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

CSP-PP 2/3

- Se compromete a entregar la información o documentación solicitada por el “AUDITOR” que sea un apoyo para el desarrollo de la investigación.

**CUARTA: METODOLOGÍA DEL TRABAJO.** – Dicho examen especial se efectuará tomando en cuenta las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, además de procesos selectivos para la realización de la auditoría, agregando el criterio profesional del “AUDITOR” considerando la importancia relativa de lo examinado.

**QUINTA: DURACIÓN.** – El plazo establecido para la entrega de los resultados, es de 90 días laborables aproximadamente, contados a partir de la fecha en que se firme dicho contrato.

**SEXTA: HONORARIOS.** – No se establece ningún valor económico debido a que el examen especial se lo realiza con el fin de cumplir con los requisitos para la obtención del título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Nacional de Chimborazo, sin embargo, se necesitará la colaboración de la entidad para acceder a la información y cumplir con el objeto del presente contrato.

**SÉPTIMA: CONFIDENCIALIDAD.** – La información presentada por la entidad auditada es considerada confidencial y de uso únicamente exclusivo para el desarrollo de la investigación, excluyendo aquella información que es de conocimiento público o la información autorizada para poder plasmarla en la auditoría.

**OCTAVA: SITUACIÓN DE LAS PARTES.** – Se entiende que, dentro de este contrato, las partes que constituyen no son, ni serán consideradas como socios, accionistas, o empresarios, por ende, ninguno de ellos podrá obligar al otro a comprometerse con ningún tipo de acuerdo, petición, obligación en general, o hacer responsable al otro de sus actos, deudas u obligaciones contraídas.

**Elaborado por:** V.L.B.B.

**Fecha:** 05/05/2025

**Revisado por:** I.P.A.G.

**Fecha:** 05/05/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE  
SERVICIOS PROFESIONALES**  
FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

**CSP-PP 3/3**

**NOVENA: GASTOS.** – Los gastos presentados como consecuencia de la presente celebración del contrato serán asumidos por parte del “AUDITOR”.

**DÉCIMA: ACEPTACIÓN.** – Las partes declaran aceptar el contenido de este contrato como constancia de lo acordado, dichas partes suscriben el presente contrato en la ciudad de Riobamba a los 05 días del mes de mayo de 2025.

**Srta. Verónica Bonifaz**

**CI: 0604264515**

**AUDITOR**

**CI: 0603324997**

**GERENTE SUBROGANTE**

<b>Elaborado por:</b> V.L.B.B.	<b>Fecha:</b> 05/05/2025
<b>Revisado por:</b> I.P.A.G.	<b>Fecha:</b> 05/05/2025

**Anexo 2:** Notificación de inicio de Auditoría

	<b>COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024</b> <b>NOTIFICACIÓN DE INICIO DE</b> <b>AUDITORÍA</b> <b>FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b>	<b>NIA-PP 1/1</b>
---	--	-------------------

Riobamba, 06 de mayo de 2025

Abogado

Marcelo Calero

**JEFE DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
RIOBAMBA LTDA.**

Presente. –

A través de la presente, reciba un cordial saludo, de conformidad con el Contrato de Servicios Profesionales, firmado el 05 de mayo de 2024, me permito notificar el inicio del examen especial al componente cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., Agencia Matriz, período 2024, por lo que se solicita la colaboración con la información necesaria para lograr con el cumplimiento de los objetivos planteados en mi investigación.

Para el desarrollo de dicha auditoría, el equipo de trabajo estará conformado por la Srta. Verónica Lisbeth Bonifaz Bonifaz quien desempeñará el rol de Auditora y el Mgs. Iván Patricio Arias Gonzales quién actuará como supervisor.

Atentamente,



Verónica Lisbeth Bonifaz Bonifaz

**CI:0604264515**

**AUDITORA**

<b>Elaborado por:</b> V.L.B.B.	<b>Fecha:</b> 06/05/2025
<b>Revisado por:</b> I.P.A.G.	<b>Fecha:</b> 06/05/2025



**Anexo 3:** Información general de la Cooperativa

	<b>COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024</b> <b>INFORMACIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA</b> <b>FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b>	<b>IG-PP 1/1</b>
---	--	------------------

Riobamba, 07 de mayo de 2025

Abogado

Marcelo Calero

**JEFE DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.**

Presenten. -

Reciba un cordial saludo de Verónica Lisbeth Bonifaz Bonifaz, me permito solicitarle a usted de manera cordial en base a la autorización otorgada el 22 de octubre de 2024 para realizar mi trabajo de investigación titulado “Examen Especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., Agencia Matriz, período 2024”, autorice a quien corresponda la entrega de la información detallada a continuación:

**Información General:**

- Base Legal
- Misión
- Visión
- Objetivos institucionales

**Información Financiera:**

- Estado de Situación Financiera corte 2024
- Estado de Resultados corte 2024
- Anexo de crédito al 31 de diciembre 2024
- Reglamento de Crédito 2024

Por la favorable atención que se brinde dar a la presente, anticipo mis agradecimientos.


Atentamente,



Verónica Lisbeth Bonifaz Bonifaz  
**AUDITORA**

<b>Elaborado por:</b> V.L.B.B.	<b>Fecha:</b> 07/05/2025
<b>Revisado por:</b> I.P.A.G.	<b>Fecha:</b> 07/05/2025

**Anexo 4:** Entrevista al jefe de Crédito

	COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024 <b>ENTREVISTA AL JEFE DE CRÉDITO</b> FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	<b>EJC-PP 1/3</b>
---	--	-------------------

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.**

**Entrevistado:** Abg. Marcelo Calero

**Cargo:** Jefe de Crédito

**Fecha:** 12/05/2025

**OBJETIVO:** Recopilar información relevante previa a la realización del examen especial a la cartera de crédito donde se determine posibles riesgos en dicho componente.

No	Pregunta	Respuesta
1	<b>¿Qué tipos de créditos son los más comunes que otorgan en la oficina Matriz de la Cooperativa?</b>	La oficina matriz al igual que toda la Cooperativa, financia las líneas de: microcrédito, consumo, comercial y vivienda.
2	<b>¿Cuál es el porcentaje de la composición de la cartera de crédito según el tipo de producto crediticio?</b>	Con corte a diciembre 2024, la composición de la cartera de la oficina matriz según la línea que atiende; microcrédito 62,79%, consumo 16,72%, comercial 5,54% y vivienda 14,95%.
3	<b>¿Cuenta la Institución con políticas y procedimientos actualizados para el análisis, aprobación, liquidación, seguimiento y recuperación de la cartera de crédito?</b>	Al ser la principal actividad la intermediación financiera, es muy dinámica en la revisión periódica de las políticas y procedimientos para la gestión crediticia.
4	<b>¿Qué criterios utilizan para calificar la capacidad de pago de las personas solicitantes?</b>	Para calificar la capacidad de pago, se valoran criterios cualitativos y cuantitativos, de tal manera que, ésta variable se enfoque de manera integral.

<b>Elaborado por:</b> V.L.B.B.	<b>Fecha:</b> 12/05/2025
<b>Revisado por:</b> I.P.A.G.	<b>Fecha:</b> 15/05/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
**ENTREVISTA AL JEFE DE CRÉDITO**  
FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

EJC-PP 2/3

No	Pregunta	Respuesta
5	<b>¿Qué herramientas utilizan para la calificación de riesgo de los socios?</b>	La Cooperativa utiliza la metodología IN SITU, que permite evaluar las 5C de crédito, con estos insumos el asesor, presenta su propuesta del expediente para la aprobación, y dentro de sus recomendaciones busca minimizar el riesgo de crédito.
6	<b>¿Existen políticas de reestructuración o refinanciamiento de créditos morosos?</b>	Al ser figuras normativas establecidas, la cooperativa si cuenta con políticas dentro del manual de crédito.
7	<b>¿Qué estrategias han implementado para reducir el índice de morosidad durante el 2024?</b>	La estrategia más eficaz es, no romper el diálogo con el socio, buscando alternativas de pago de forma consensuada y un seguimiento constante a los acuerdos.
8	<b>¿Todos los expedientes de crédito cuentan con la documentación de respaldo exigida por la normativa vigente?</b>	A la institución realizan revisiones periódicas, auditoría interna, auditoria externas y calificadoras de riesgo, dando fiel cumplimiento a los aspectos normativos, uno de ellos es tener los expedientes de crédito ordenados y con la documentación requerida.
9	<b>¿Con qué frecuencia se actualiza la información de los socios en la base de datos?</b>	Cada seis meses se solicita actualizar la información de nuestros socios, para ello el sistema genera alertas.

**Elaborado por:** V.L.B.B.

**Fecha:** 12/05/2025

**Revisado por:** I.P.A.G.

**Fecha:** 15/05/2025



COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024  
**ENTREVISTA AL JEFE DE CRÉDITO**  
FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

EJC-PP 3/3

No	Pregunta	Respuesta
10	¿Cada que tiempo se capacita al personal de manera periódica en temas de crédito (asesores de crédito)?	El área de recursos humanos, recepta las necesidades de capacitación de todo el personal, entre ellos del área de crédito, elaborando la programación, normalmente los asesores reciben capacitaciones cada dos meses o según el cronograma establecido.

**Foto 1**

Entrevista al Jefe de Crédito



**Nota:** Elaboración propia (2025).

**Jefe de Crédito**

**0603324997**


**Elaborado por:** V.L.B.B.

**Fecha:** 12/05/2025

**Revisado por:** I.P.A.G.

**Fecha:** 15/05/2025

## Anexo 5: Guía de Observación

	<p>COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024</p> <p><b>GUÍA DE OBSERVACIÓN</b></p> <p>FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</p>	<p><b>GDO-PP 1/1</b></p>
---	---	--------------------------

**Nombre de la Cooperativa:** COAC Riobamba Ltda., Agencia Matriz **Fecha:** 14/05/2025

**Nombre del Observador:** Srta. Verónica Bonifaz

**Puesto:** Auditora

**OBJETIVO:** Observar y obtener evidencia sobre el manejo, control y documentación de la cartera de crédito, con el fin de identificar fortalezas o debilidades respecto a la normativa vigente.

Nº	ELEMENTO A OBSERVAR	CRITERIO	CUMPLE		OBSERVACIONES
			SI	NO	
1	Expedientes de crédito	Documentos completos, firmados y actualizados		X	Existe información incompleta y desordenada
2	Políticas de crédito	Existencia y aplicación de políticas internas	X		
3	Sistemas informáticos	Se utiliza un sistema confiable y actualizado		X	Falta implementar un scoring de generación de crédito
4	Supervisión y seguimiento	Se evidencia seguimiento a los créditos vencidos		X	Existe un seguimiento del 20% de las carteras de crédito
5	Registro contable de créditos	Los créditos otorgados están debidamente registrados en los libros contables	X		
6	Cronograma de pagos	Los créditos cuentan con un cronograma de pago detallado	X		

**Nota:** Presenta la Guía de observación del control interno.




**Jefe de Crédito**

**0603324997**

<b>Elaborado por:</b> V.L.B.B.	<b>Fecha:</b> 14/05/2025
<b>Revisado por:</b> I.P.A.G.	<b>Fecha:</b> 14/05/2025

**Anexo 6:** Comunicación de Resultados

	<b>COAC RIOBAMBA LTDA. MATRIZ 2024</b> <b>COMUNICACIÓN DE RESUTADOS</b> FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	<b>CR 1/1</b>
---	---	---------------

Riobamba, 16 de Junio de 2025

Abg. Marcelo Calero

**GERENTE SUBROGANTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
RIOBAMBA LTDA.**

Presente.-

De mi consideración:

Por medio de la presente, me permito a notificar del informe de Examen Especial al componente cartera de crédito aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., Agencia Matriz, período 2024, dicha reunión se realizará el 18 de junio del 2025 a partir de las 15:00pm en la Oficina Matriz la misma que está ubicada en las calles 10 de Agosto y Colón.

Atentamente,



Verónica Lisbeth Bonifaz Bonifaz

**AUDITORA**

<b>Elaborado por:</b> V.L.B.B.	<b>Fecha:</b> 16/05/2025
<b>Revisado por:</b> I.P.A.G.	<b>Fecha:</b> 16/05/2025

## Anexo 7: Ruc de la Cooperativa

<b>SRI</b>		<b>Certificado</b> Registro Único de Contribuyentes
<b>Razón Social</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RIOBAMBA LTDA.		<b>Número RUC</b> 0690045389001
<b>Representante legal</b> • MORALES MOROCHO SEGUNDO PEDRO		
<b>Estado</b> ACTIVO	<b>Régimen</b> GENERAL	
<b>Fecha de registro</b> 15/05/1984	<b>Fecha de actualización</b> 17/05/2022	<b>Inicio de actividades</b> 12/10/1978
<b>Fecha de constitución</b> 12/10/1978	<b>Reinicio de actividades</b> No registra	<b>Cese de actividades</b> No registra
<b>Jurisdicción</b> ZONA 3 / CHIMBORAZO / RIOBAMBA		<b>Obligado a llevar contabilidad</b> SI
<b>Tipo</b> SOCIEDADES	<b>Agente de retención</b> SI	<b>Contribuyente especial</b> SI
<b>Domicilio tributario</b> <b>Ubicación geográfica</b> <b>Provincia:</b> CHIMBORAZO <b>Cantón:</b> RIOBAMBA <b>Parroquia:</b> LIZARZABURU <b>Dirección</b> <b>Calle:</b> 10 DE AGOSTO <b>Intersección:</b> COLON <b>Edificio:</b> COOPERATIVA DE AHORRO RIOBAMBA <b>Referencia:</b> A UNA CUADRA DEL MERCADO LA MERCED		
<b>Medios de contacto</b> <b>Celular:</b> 0998109867 <b>Email:</b> riobamba@cooprio.fin.ec <b>Apartado postal:</b> 000501		
<b>Actividades económicas</b> • K54190202 - ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INSTITUCIONES MONETARIAS DIFERENTES DE LOS BANCOS CENTRALES, COMO: COOPERATIVAS DE CRÉDITO Y ACTIVIDADES DE GIRO POSTAL.		
<b>Establecimientos</b>		
<b>Abiertos</b> 14	<b>Cerrados</b> 0	
<b>Obligaciones tributarias</b> • 2011 - DECLARACIÓN DE IVA • 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE • 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES		



**Razón Social**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO**  
**RIOBAMBA LTDA.**

**Número RUC**  
**0690045389001**

- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- 4590 - IMPUESTO A LOS ACTIVOS EN EL EXTERIOR
- ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS
- ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI
- 4150 CONTRIBUCIÓN ÚNICA Y TEMPORAL PARA SOCIEDADES CON INGRESOS MAYORES O IGUALES A USD 1 MILLON
- 4161 CONTRIBUCIÓN TEMPORAL PARA EL IMPULSO ECONOMICO POST COVID DE SOCIEDADES

**i** Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec).

### Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación:  
Fecha y hora de emisión:  
Dirección IP:

CATRCR2022002546801  
08 de noviembre de 2022 11:05  
186.3.29.162

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.



**Anexo 8:** Anexo de crédito (375 carpetas) corte diciembre 2024.

**ANEXO DE CRÉDITO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024**  
**COAC RIOBAMBA LTDA. AGENCIA MATRIZ**

Nº	# de socio	CÉDULA	CAPITAL		Consumo
1	10046203	0912937734	\$250.000,00		Consumo Refinanciado
2	1034551	1000934149	\$100.000,00		Inmobiliario
3	10376548	0604744145	\$9.260,00		Inmobiliario Refinanciado
4	1006512	0602567901	\$200.000,00		Microcrédito
5	1013253	0602731956	\$30.000,00		Microcrédito Restructurado
6	10457602	0602125429	\$10.000,00		Microcrédito Refinanciado
7	10299497	0603355631	\$50.000,00		Productivo
8	10481040	0602783821	\$54.000,00		Productivo Refinanciado
9	10476860	0201792736	\$27.800,00		
10	10455766	0604561464	\$12.500,00		
11	10475988	0604121715	\$72.000,00		
12	10305470	0605968363	\$110.000,00		
13	10000001	1819289804	\$100.000,00		
14	10000005	1357428668	\$25.000,00		
15	10000010	2071455053	\$30.000,00		
16	10000013	1230370393	\$50.000,00		
17	10000017	1385735694	\$75.000,00		
18	10000021	1020620577	\$200.000,00		
19	10000026	0593323343	\$150.000,00		
20	10000030	1594125562	\$125.000,00		
21	10000035	1446237482	\$54.000,00		
22	10000039	0354838279	\$27.800,00		
23	10000043	2183196267	\$10.000,00		
24	10000048	0157021842	\$250.000,00		
25	10000052	1336332567	\$9.260,00		
26	10000057	1162327322	\$72.000,00		
27	10000061	0888552135	\$30.000,00		
28	10000066	0601593373	\$50.000,00		
29	10000070	2346204274	\$100.000,00		
30	10000074	2186069074	\$54.000,00		
31	10000078	0499891182	\$125.000,00		
32	10000083	2173013311	\$200.000,00		
33	10000087	0438862093	\$30.000,00		
34	10000091	1427844662	\$75.000,00		
35	10000095	2269500640	\$150.000,00		
36	10000100	1500909148	\$54.000,00		
37	10000105	1847676679	\$72.000,00		
38	10000109	1441338876	\$25.000,00		
39	10000113	2144892332	\$100.000,00		
40	10000117	1961512271	\$125.000,00		
41	10000121	1415036759	\$9.260,00		
42	10000126	1327052891	\$200.000,00		


372		2481465354	\$10.000,00
373	1029483	1089369954	\$100.000,00
374	1053841	0861787188	\$125.000,00
375	1042836	1351311711	\$54.000,00

**MARCELO  
SANTIAGO CALERO  
RIVAS**

Firmado digitalmente por  
MARCELO SANTIAGO CALERO  
RIVAS  
Fecha: 2025.06.24 12:29:41 -0500

Msc. Marcelo Calero  
**GERENTE SUBROGANTE DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.**

## Anexo 9: Estados Financieros

<div>  <div> Cooperativa de Ahorro y Crédito "Riobamba Ltda"  Oficina Matriz  Al 31 de Diciembre 2024 </div> </div>		
FECHA	CUENTA CONTABLE	VALOR
1	ACTIVOS	206.699.675,13
11	FONDOS DISPONIBLES	918.053,70
1101	CAJA	918.053,70
110105	EFFECTIVO	918.053,70
110105000200	FONDO DE CAMBIO	918.053,70
14	CARTERA DE CREDITOS	66.874.978,55
1401	CARTERA PRODUCTIVO POR VENCER	3.661.883,46
140105	DE 1 A 30 DIAS	66.585,97
140105000100	DE 1 A 30 DIAS	66.585,97
140110	DE 31 A 90 DIAS	141.337,63
140110000100	DE 31 A 90 DIAS	141.337,63
140115	DE 91 A 180 DIAS	208.950,66
140115000100	DE 91 A 180 DIAS	208.950,66
140120	DE 181 A 360 DIAS	377.583,77
140120000100	DE 181 A 360 DIAS	377.583,77
140125	DE MAS DE 360 DIAS	2.867.425,43
140125000100	DE MAS DE 360 DIAS	2.867.425,43
1402	CARTERA CONSUMO POR VENCER	11.558.316,98
140205	DE 1 A 30 DIAS	416.350,88
140205000100	DE 1 A 30 DIAS	416.350,88
140210	DE 31 A 90 DIAS	864.885,07
140210000100	DE 31 A 90 DIAS	864.885,07
140215	DE 91 A 180 DIAS	1.083.274,58
140215000100	DE 91 A 180 DIAS	1.083.274,58
140220	DE 181 A 360 DIAS	1.933.906,95
140220000100	DE 181 A 360 DIAS	1.933.906,95
140225	DE MAS DE 360 DIAS	7.259.899,50
140225000100	DE MAS DE 360 DIAS	7.259.899,50
1403	CARTERA INMOBILIARIO POR VENCER	10.371.399,87

741402000100	PROVISIÓN CARTERA REFINANCIADA CONSUMO	5.494,89
741403	PROVISIÓN CARTERA REFINANCIADA INMOBILIARIA	7.142,20
741403000100	PROVISIÓN CARTERA REFINANCIADA INMOBILIARIA	7.142,20
741404	PROVISIÓN CARTERA REFINANCIADA MICROCRÉDITO	266.155,01
741404000100	PROVISIÓN CARTERA REFINANCIADA MICROCRÉDITO	266.155,01
741412	PROVISIÓN CARTERA REESTRUCTURADA MICROCRÉDITO	13.689,16
741412000100	PROVISIÓN CARTERA REESTRUCTURADA MICROCRÉDITO	13.689,16
741417	PROVISIÓN GENÉRICA POR TECNOLOGÍA CREDITICIA CARTERA DE I	58.467,99
741417000100	PROVISIÓN GENÉRICA POR TECNOLOGÍA CREDITICIA CARTERA DE I	58.467,99
741418	PROVISIÓN GENÉRICA POR TECNOLOGÍA CREDITICIA CARTERA DE I	430.106,43
741418000100	PROVISIÓN GENÉRICA POR TECNOLOGÍA CREDITICIA CARTERA DE I	430.106,43
741421	PROVISIÓN GENÉRICA VOLUNTARIA CARTERA CONSUMO	118.105,12
741421000100	PROVISIÓN GENÉRICA VOLUNTARIA CARTERA CONSUMO	118.105,12
741423	PROVISIÓN GENÉRICA VOLUNTARIA CARTERA MICROCRÉDITO	434.407,29
741423000100	PROVISIÓN GENÉRICA VOLUNTARIA CARTERA MICROCRÉDITO	434.407,29



Msc. Adriana Goyes

