



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DEL
AZUAY LTDA. PERIODO 2016”.**

Trabajo de Titulación Previo a la
obtención del Título de Contador
Público Auditor.

Modalidad: Proyecto Integrador

Autoras:

Katherine Andrea Salazar Guambaña
CI: 0105222988

Leonor Jeanneth Tenesaca Medisis
CI: 0106965569

Director:

Ing. Paul Adrián Ochoa Arévalo
CI: 0102598018

CUENCA-ECUADOR

2018



RESUMEN

El presente proyecto integrador titulado Auditoría de Gestión al Sistema de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores del Azuay” Ltda., período 2016, tiene como propósito evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía de las actividades u operaciones que se realizan durante el proceso de crédito en las etapas de otorgamiento, seguimiento y recuperación de esta manera se verifica el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en el sistema de crédito.

Esto se elaboró mediante la aplicación de técnicas en donde se empleó tanto el método deductivo como inductivo y procedimientos de auditoría basadas en pruebas selectivas, en las tres etapas del examen esto es en la planificación, ejecución y comunicación de resultados.

Con los resultados que se obtuvo se emitió un informe final de auditoría la misma que contiene conclusiones y recomendaciones que servirá como herramienta para el personal del área de crédito y directivos tengan un mejor control en las operaciones crediticias, mejorar el control interno y llevar un manejo prudente de los recursos financieros, garantizando así un crecimiento sano de la cartera para la sostenibilidad de la cooperativa.

PALABRAS CLAVES:

Auditoría de Gestión, Cooperativa, Crédito, Economía, Eficiencia, Eficacia, Hallazgo, Informe de auditoría.



ABSTRACT

The present integrative project titled Audit of Management to the Credit System of the Savings and Credit Cooperative "Educadores del Azuay" Ltda., Period 2016, has as purpose to evaluate the degree of efficiency, effectiveness and economy of the activities or operations that are made during the credit process in the stages of granting, monitoring and recovery to verify the compliance of the objectives and goals established in the credit system.

This was developed through the application of techniques in which both, the deductive and inductive method, and audit procedures based on selective tests, were used in the three stages of the exam: planning, execution and communication of results.

With the results obtained, a final audit report was issued which contains conclusions and recommendations. That will serve as a tool for the credit area staff and managers. They will have a better control in credit operations, improve internal control and manage prudent financial resources. In this way, a healthy growth of the portfolio is guaranteed for the sustainability of the cooperative.

Keywords:

Audit of Management, Cooperative, Credit, Economy, Efficiency, Effectiveness, Findings, Audit report.



ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
ÍNDICE DE CONTENIDOS	4
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	7
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE GRÁFICOS	8
ÍNDICE ANEXOS	9
RECONOCIMIENTO DE DERECHOS DE AUTOR	11
RECONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDADES	13
AGRADECIMIENTO	14
DEDICATORÍA	16
SIGLAS Y ABREVIATURAS	17
INTRODUCCIÓN	18
JUSTIFICACIÓN	19
PROBLEMATIZACIÓN	20
OBJETIVOS	21
DISEÑO METODOLÓGICO	21
CAPÍTULO I	24
ANTECEDENTES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DEL AZUAY” LTDA.	24
1.1 Datos Generales de la Cooperativa	24
1.1.1 Reseña Histórica	24
1.1.2 Localidad	26
1.1.3 Misión	26



1.1.4 Visión	26
1.1.5 Valores.....	26
1.1.6 Principios.....	26
1.1.7 Filosofía Empresarial.....	27
1.1.8 Mercado Objetivo.....	27
1.1.9 Objetivos	28
1.1.10 Análisis de la Matriz FODA	29
1.1.11 Organigrama Estructural.....	32
1.1.12 Productos	34
1.1.13 Servicios	35
1.1.14 Base Legal.....	35
1.1.15 Análisis del Sistema de Crédito	36
CAPÍTULO II	41
MARCO TEÓRICO DEL PROCESO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	41
2.1 AUDITORÍA DE GESTIÓN	41
2.1.1 Definición.....	41
2.1.2 Elementos	42
2.1.3 Importancia	42
2.1.4 Características	42
2.1.5 Objetivos	43
2.1.6 Beneficios	43
2.1.7 Naturaleza	43
2.1.8 Alcance.....	43
2.1.9 Enfoque	44
2.1.10 Riesgo de Auditoría	44
2.2 PROCESO METODOLÓGICO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	44
2.2.1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR.....	44



2.2.1.1 Definición	44
2.2.1.2 Objetivos	45
2.2.1.3 Orden de Trabajo	45
2.2.1.4 Plan Estratégico del Examen	45
2.2.1.5 Reporte de la Planificación Preliminar	45
2.2.2 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	46
2.2.2.1 Definición	46
2.2.2.2 Objetivos	46
2.2.2.3 Evaluación del Control Interno	46
2.2.2.4 Métodos para la Evaluación	50
2.2.2.5 Evaluación de Riesgos de Auditoría	51
2.2.2.6 Informe de Control Interno	52
2.2.3 EJECUCIÓN	52
2.2.3.1 Definición	52
2.2.3.2 Objetivos	52
2.2.3.3 Elementos de la Ejecución	53
2.2.3.3.1 Pruebas de Auditoría	53
2.2.3.3.2 Técnicas de Muestreo	53
2.2.3.3.3 Técnicas de Auditoría	53
2.2.3.3.4 Evidencia de Auditoría	54
2.2.3.3.5 Papeles de Trabajo	55
2.2.3.3.6 Hallazgos de Auditoría	55
2.2.3.4 Indicadores de Gestión	55
2.2.4 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	55
2.2.4.1 Definición	55
2.2.4.2 Objetivos	56
2.2.4.3 Redacción del Informe Final de Auditoría	56



CAPÍTULO III	57
APLICACIÓN DEL PROCESO METODOLÓGICO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DEL AZUAY” LTDA.	57
3.1 Orden de Trabajo	57
3.2 Plan Estratégico del Examen	60
3.3 Planificación Preliminar	68
3.4 Planificación Específica	78
3.5 Ejecución	91
3.6 Comunicación de Resultados	96
CAPÍTULO IV	139
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	139
4.1 CONCLUSIONES	139
4.2 RECOMENDACIONES	140
4.3 LIMITACIONES	141
BIBLIOGRAFÍA	142
ANEXOS	145

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1: Método de Investigación</i>	22
<i>Ilustración 2: Instalaciones COAC “Educadores del Azuay” Ltda.</i>	24
<i>Ilustración 3: Cantones de la Provincia del Azuay</i>	27
<i>Ilustración 4: Proceso del Crédito</i>	39
<i>Ilustración 5: Componentes del COSO III</i>	47



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Objetivos de la COAC “Educadores del Azuay” Ltda.	28
Tabla 2: Análisis Matriz FODA de la COAC “Educadores del Azuay” Ltda.	29
Tabla 3: Comisiones Especiales	33
Tabla 4: Productos Financieros	34
Tabla 5: Objetivo, Actividades y Metas del Área de Crédito	36
Tabla 6: Tipos de Créditos	38
Tabla 7: Cinco C de Crédito	40
Tabla 8: Diferencias entre la Auditoría de Gestión y Financiera	41
Tabla 9: Principios del COSO III	49
Tabla 10: Evaluación del Riesgo de Auditoría	51
Tabla 11: Equipo de Trabajo	59
Tabla 12: Tabla de Referenciación	65
Tabla 13: Marcas de Auditoría	66
Tabla 14: Recursos	67
Tabla 15: Cronograma de Trabajo	67
Tabla 16: Directivos y Personal de la COAC "Educadores del Azuay" Ltda.	152
Tabla 17: Rangos para establecer el Nivel de Confianza y Riesgo	205
Tabla 18: Resumen de los Componentes COSO III	209
Tabla 19: Simbología para determinar Riesgos	226

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Organigrama Estructural de la COAC “Educadores del Azuay” Ltda.	32
Gráfico 3: Modelo del Organigrama para el área de Crédito	181
Gráfico 4: Entorno de Control	206
Gráfico 5: Evaluación de Riesgo	206
Gráfico 6: Actividades de Control	207
Gráfico 7: Información y Comunicación	207
Gráfico 8: Actividades de Supervisión	208
Gráfico 9: Resultado Global del Cuestionario de Control Interno	209



ÍNDICE ANEXOS

Anexo 1: Notificación de Inicio de Examen.....	145
Anexo 2: Visita a las Instalaciones.....	146
Anexo 3: Síntesis del Plan Estratégico	151
Anexo 4: Normativa Legal.....	155
Anexo 5: Descripción del POA desde la Perspectiva del Socio.....	156
Anexo 6: Conocimiento de las Políticas de Crédito y Cobranza.....	158
Anexo 7: Estados Financieros de la COAC "Educadores del Azuay" Ltda..	165
Anexo 8: Presupuesto de la COAC "Educadores del Azuay" Ltda.....	176
Anexo 9: Informes de Auditorías Anteriores	180
Anexo 10: Responsables de la Gestión Crediticia.....	181
Anexo 11: Matriz FODA del Sistema de Crédito.....	184
Anexo 12: Cuestionario Narrativo.....	185
Anexo 13: Cuestionario Control Interno	191
Anexo 14: Promedio Global del Nivel de Confianza y Riesgo.....	205
Anexo 15: Flujograma de Otorgamiento del Crédito.....	210
Anexo 16: Descripción de Otorgamiento del Crédito.....	213
Anexo 17: Flujograma de Seguimiento del Crédito	216
Anexo 18: Descripción de Seguimiento del Crédito.....	218
Anexo 19: Flujograma de la Recuperación del Crédito.....	219
Anexo 20: Descripción de la Recuperación del Crédito	221
Anexo 21: Identificación de Riesgos y Controles del Proceso de Crédito... 	223
Anexo 22: Matriz de Identificación de Riesgos	227
Anexo 23: Análisis Concentración de la Cartera por Estructura	233
Anexo 24: Análisis del Crecimiento de la Cartera.....	237
Anexo 25: Análisis de los Intereses Ganados de la Cartera.....	245
Anexo 26 :Muestra.....	248
Anexo 27: Entrega del Material Promocional.....	249
Anexo 28: Satisfacción del Socio	251
Anexo 29: Revisión de la Documentación.....	253
Anexo 30: Verificación de Datos y Garantías	256
Anexo 31: Verificación de la Solicitud de Crédito.....	261



Anexo 32: Cumplimiento Informe de Verificación e Inspección	265
Anexo 33: Análisis de la Evaluación de la “5C” de Crédito	267
Anexo 34: Cumplimiento Informe Técnico	271
Anexo 35: Aprobación de Actas por el Nivel de Aprobación	273
Anexo 36: Condiciones Específicas del Acta de Resolución	275
Anexo 37: Tiempo de Aprobación del Crédito	277
Anexo 38: Ingreso de la Información al Sistema	279
Anexo 39: Formalización de Garantías	292
Anexo 40: Cálculo de Retenciones	294
Anexo 41: Desembolso	297
Anexo 42: Custodia de Valores	299
Anexo 43: Análisis de la Morosidad de la Cartera	301
Anexo 44: Monitoreo de Niveles de Morosidad	307
Anexo 45: Castigos	313
Anexo 46 : Análisis de las Provisiones	319
Anexo 47: Actualización de la Información	322
Anexo 48: Gestión Recuperación Normal	326
Anexo 49: Gestión de Cobranza Extrajudicial	331
Anexo 50: Gestión Pre-judicial y Judicial	341
Anexo 51: Hoja de Hallazgos	351
Anexo 52: Convocatoria para la Lectura del Borrador del Informe de Auditoría	364
Anexo 53: Acta de Conferencia Final de Comunicación de Resultados	365
Anexo 54: Capacitaciones realizadas a los Directivos y personal	366
Anexo 55: Actividades no Cumplidas en el POA 2016	368
Anexo 56: Oficios Realizados a Gerencia	378
Anexo 57: Documentos Entregados y Revisados	382

RECONOCIMIENTO DE DERECHOS DE AUTOR

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Katherine Andrea Salazar Guambaña en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DEL AZUAY LTDA. PERÍODO 2016", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, Mayo del 2018



Katherine Andrea Salazar Guambaña

C.I: 010522298-8



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Leonor Jeanneth Tenesaca Medisis en calidad de autor/a y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DEL AZUAY LTDA. PERÍODO 2016", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, Mayo del 2018

Leonor Jeanneth Tenesaca Medisis

C.I: 010696556-9

RECONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDADES

Cláusula de Propiedad Intelectual

Katherine Andrea Salazar Guambaña, autora del trabajo de titulación "AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DEL AZUAY LTDA. PERÍODO 2016", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, Mayo del 2018



Katherine Andrea Salazar Guambaña

C.I: 010522298-8



Cláusula de Propiedad Intelectual

Leonor Jeanneth Tenesaca Medisis, autora del trabajo de titulación "AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DEL AZUAY LTDA. PERÍODO 2016", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, Mayo del 2018

Leonor Jeanneth Tenesaca Medisis

C.I: 010696556-9



AGRADECIMIENTO

En primer lugar, estamos muy agradecidas con Dios porque nos dio la fortaleza necesaria para asumir con valentía cada batalla de nuestra vida universitaria para así culminar una etapa más de nuestros estudios.

Agradecemos a nuestros padres quienes fueron el motor principal para guiarnos, aconsejarnos y enseñarnos que el estudio es la herencia más valiosa que podemos recibir y con ello alcanzamos nuestros sueños y metas.

A la Universidad de Cuenca que gracias al compromiso y la gran experiencia de los docentes adquirimos conocimientos y nos formamos con valores éticos y morales que permiten desarrollarnos como buenos profesionales en el futuro.

No hay palabras para expresar nuestra gratitud hacia el Ing. Paúl Ochoa, nuestro director, por el tiempo, paciencia y dedicación en guiarnos con sus conocimientos en nuestro proyecto.

Finalmente agradecemos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Azuay Ltda., en particular CPA Elizabeth Andrade gerente de la cooperativa y al Ing. Manuel Calle jefe de crédito de la institución, quienes de la manera más amable nos facilitaron la información necesaria para realizar nuestro proyecto.



DEDICATORÍA

El presente trabajo de investigación, va dedicado, primeramente, a Dios por darme siempre salud, sabiduría y la fuerza necesaria para alcanzar una meta más en mi vida, luego de tanto esfuerzo y dedicación, estoy culminando mis estudios universitarios.

Les dedico a mis padres, a mis hermanas, a mi esposo y a mi hijo que forman parte importante en vida que con su apoyo incondicional me han dado la fuerza necesaria para llegar a cumplir mi meta anhelada.

Leonor Tenesaca

Dedico este proyecto primeramente a Dios quien ha guiado mi camino por el sendero de la sabiduría para alcanzar mis metas.

A Ramón, Aurora, Amalia, Norma, Xavier, Estefanía, Matías y Luis quienes han sabido apoyarme incondicionalmente en mis logros y fracasos siendo un pilar muy importante con su amor, consejos y valores para culminar un propósito más en mi vida.

Katherine Salazar



SIGLAS Y ABREVIATURAS

SIGLAS

BCE: Banco Central del Ecuador

COAC: Cooperativa de Ahorro y Crédito

COMF: Código Orgánico Monetario Financiero

COSO: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Comisión

CPA: Contador Público Auditor

FODA: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas

IESS: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

LOEPS: Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

RUC: Registro Único del Contribuyente

SEPS: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

SRI: Servicio de Rentas Internas

POA: Plan Operativo Anual

UCACME: Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Magisterio Ecuatoriano

Abreviaturas

Dr. Doctor

Ing. Ingeniero

Ltda. Limitada

Lcda. Licenciado

Mgs. Magister

Prof. Profesor



INTRODUCCIÓN

La auditoría de gestión es una herramienta básica para mejorar el rendimiento de las operaciones administrativas, financieras y operativas, es por ello que se ha realizado una auditoría de gestión al sistema de crédito para estudiar la planificación, organización y coordinación de todas las actividades relacionadas al proceso de crédito en sus etapas de otorgamiento, seguimiento y recuperación considerando los aspectos de eficiencia, eficacia y economía donde se analizará el óptimo manejo de sus recursos y logro de sus objetivos y metas del área de crédito.

Durante el desarrollo se abordará la información a través de cuatro capítulos específicos:

En el Capítulo I, se presenta todos los aspectos generales de la Cooperativa como: reseña histórica, localidad, misión, visión, principios, valores, mercado objetivo, filosofía empresarial, objetivos estratégicos, organigrama estructural, matriz F.O.D.A, base legal y el análisis del sistema de crédito.

En el Capítulo II, se define el marco teórico y conceptual de la auditoría de gestión que nos permite comprender el proceso metodológico de la auditoría en las fases de la planificación, ejecución y comunicación de resultados.

En el Capítulo III, se desarrolla el proceso metodológico de la auditoría de gestión al sistema de crédito aplicando técnicas y programas en cada fase, iniciando con la planificación preliminar que nos permite tener una visión global de la cooperativa, en la planificación específica se evalúa el control interno a través de diferentes métodos y se realiza una matriz de riesgo donde se establecen los procedimientos para la ejecución en la cual se obtiene evidencia suficiente para realizar los hallazgos y finalmente en la fase de comunicación de resultados se elabora el informe final de auditoría.

En el Capítulo IV, se establecen las conclusiones y recomendaciones obtenidas durante el desarrollo del proyecto.



JUSTIFICACIÓN

Por la gran importancia y el crecimiento continuo que tienen las cooperativas de ahorro y crédito en el país, según Hugo Jácome Estrella exsuperintendente de Economía Popular y Solidaria indico “que los datos estadísticos a octubre 2015, el Ecuador registra un total de 887 cooperativas de ahorro y crédito, que suman 4.700.000 socios y alcanzan en activos los 8.300 millones de dólares” (SEPS, 2015)., de los cuales un 75% es decir más de 6.225 millones han sido destinados a la colocación crediticia.

Debido a esto, para las cooperativas el área de crédito es el motor fundamental de sus actividades financieras, deben ser evaluadas tanto interna como externamente para conocer sus puntos críticos y disponer de herramientas técnicas para administrar y controlar los posibles riesgos, de esta forma se lleva un adecuado control en las operaciones de crédito.

Por esta razón la mayor preocupación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Azuay Ltda., se debe a que el personal de crédito actualiza la base de datos de los socios una vez al año y que no permite tener un seguimiento adecuado en la recuperación de la cartera en aquellos socios que han solicitado créditos, explorar al máximo nichos específicos y brindar seguimiento post venta de productos y servicios, además otro inconveniente es la falta de capacitación al personal de crédito para promover los ahorros y créditos que ofrece la cooperativa a los socios dificultando de esta forma a que no se incremente el índice de liquidez.

Es por esto que se ha decidido realizar la auditoría de gestión al sistema de crédito para mejorar el grado de eficiencia, eficacia y economía de las actividades que se realizan en el mismo y emitir a la gerencia un informe confiable y transparente en donde contenga recomendaciones y conclusiones necesarias para una adecuada toma de decisiones, contribuyendo así a la cooperativa a llevar un adecuado control del proceso de crédito, mejorar el control interno y alcanzar los objetivos y metas establecidas en el sistema de crédito.



PROBLEMATIZACIÓN

El manejo eficiente y eficaz de las actividades de crédito de la cooperativa es la base para su crecimiento, brindar satisfacción a los socios y cumplir con los requisitos normativos emitidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, a la cual se reporta todo tipo de información, según los directivos de la cooperativa han detectado como principal problema la falta de cumplimiento de los estándares establecidos en el área de crédito y su operación es lenta creando problemas con los socios.

Debido a que en el sistema de crédito no se ha actualizado los procesos técnicos para mejorar su rendimiento, esto acompañado a que el personal de crédito no actualiza de manera permanente la base de datos de los socios lo cual provoca que los rendimientos no sean los esperados por falta de un correcto procedimiento técnico en lo relativo, a la evaluación del desempeño y capacitación al personal que ha perjudicado a que no se incremente el nivel de liquidez porque no promueven acciones dirigidas a captar y colocar recursos financieros dentro del Sector Educativo del Azuay .



OBJETIVOS

DETERMINACIÓN DE LOS OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía de las operaciones que se realizan en el sistema de crédito, por medio de una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores del Azuay” Ltda., período 2016 con la finalidad de verificar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en el sistema de crédito y proporcionar información precisa para la toma de decisiones de sus directivos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer los aspectos generales de la cooperativa en especial del sistema de crédito y el entorno en el cual desarrolla sus actividades.
- Establecer un esquema de los aspectos básicos de la auditoría de gestión con la finalidad de aplicarlos para evaluar los problemas de gestión en el sistema de crédito.
- Realizar el proceso metodológico de la auditoría de gestión y en el informe establecer las respectivas conclusiones y recomendaciones que sirva para mejorar de manera eficiente y eficaz la gestión de las operaciones que se realizan en el sistema de crédito.

DISEÑO METODOLÓGICO

a) Tipos de investigación

Investigación explicativa: Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio , 2014, pág. 95)



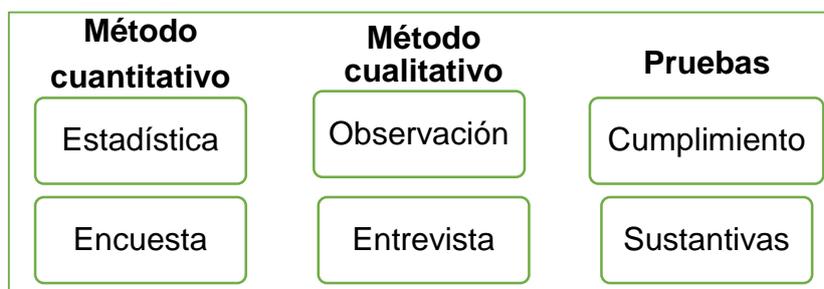
Investigación aplicada: La investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de la investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad. (Vargas Cordero, 2009)

En esta investigación nos permite conocer el sector en el que se desenvuelve la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Azuay” Ltda., mediante la aplicación de una auditoría de gestión al sistema de crédito, con el fin de detectar deficiencias en las operaciones crediticias mediante la relación de causa-efecto para formular recomendaciones encaminadas a mejorar el grado de eficiencia, eficacia y economía en sus actividades.

b) Método de investigación

Para desarrollar el proceso de la investigación se empleará tanto el método deductivo como inductivo.

Ilustración 1: Método de Investigación



c) Población

El proyecto integrador se desarrollará en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores del Azuay” Ltda., ubicada en la ciudad de Cuenca, relacionado con el sistema de crédito.



d) Métodos de recolección de la información

Fuentes primarias: Se tendrá información resultante de encuestas, entrevistas personales, cuestionarios, observación y datos estadísticos.

Fuentes secundarias: Consultaremos fuentes bibliográficas de libros, tesis, artículos académicos, revistas, internet, etc.

Fuentes terciarias: Obtendremos información de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Banco Central del Ecuador, Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera

e) Tratamiento de la información

Se utilizarán tablas, gráficos, diagramas de flujo e ilustraciones que contendrán información cuantitativa y cualitativa para la comprensión y entendimiento de la investigación. Para el procesamiento de la información se trabajará en el programa informático Excel que es una herramienta básica que permite clasificar, ordenar e interpretar los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DEL AZUAY” LTDA.

1.1 Datos Generales de la Cooperativa

1.1.1 Reseña Histórica

Ilustración 2: Instalaciones COAC “Educadores del Azuay” Ltda.



*Fuente: (Portada de la Página de la Cooperativa)
Elaborado por: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.*

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores del Azuay” Ltda., se encuentra domiciliada en la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay se constituyó jurídicamente el 30 de enero de 1968 mediante el Acuerdo Ministerial N° 10428, fue inscrita en el Registro General de Cooperativas el 1 de febrero de 1968 con el número de orden 208, declarándose fundada por un grupo de setenta maestros visionarios, quienes, convencidos de las bondades de los principios y prácticas cooperativas, constituyen los fundamentos para el desarrollo social e individual, a través del ahorro y del préstamo, que han sido gestionados con eficiencia, ética y transparencia en sus 50 años de existencia.



En la actualidad la cooperativa cuenta con 4310 socios y están convencidos de haber logrado una consolidación económica, financiera y haberse convertido en un modelo de equidad y desarrollo social en la ciudad de Cuenca y en el Ecuador y forma parte de la Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Magisterio Ecuatoriano (Planificación Estratégica , 2016)

La institución se encuentra controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria desarrollando sus actividades bajo las siguientes Normativas; por la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Popular y Solidario, su Reglamento, del Código Orgánico Monetario y Financiero, de las Resoluciones de la Junta de Política Monetaria y Financiera y de la SEPS y su normativa interna.

Según la Ley Organica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero (2011): Sección 1, de las Cooperativas de ahorro y crédito indica en el **artículo 101.-Segmentación**. - Las cooperativas de ahorro y crédito serán ubicadas en segmentos, con el propósito de generar políticas y regulaciones de forma específica y diferenciada atendiendo a sus características particulares, de acuerdo con los siguientes criterios:

- a) Participación en el sector
- b) Volumen de operaciones que desarrollen;
- c) Número de socios;
- d) Número y ubicación geográfica de oficinas operativas a nivel local, cantonal, provincial, regional o nacional
- e) Monto de activos;
- f) Patrimonio; y,
- g) Productos y servicios financieros (pág. 18)

Es por ello que La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establece en la resolución N°038-2015-F la segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos, ubicando a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores del Azuay” Ltda., en el segmento 2 con un total general de activos \$26.833.173.



1.1.2 Localidad

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores del Azuay” Ltda., se encuentra ubicada en la ciudad de Cuenca, Provincia del Azuay, en la Av. 12 de abril 2-47 entre Arirumba y Av. Paucarbamba (A 100mts del redondel José Peralta, vía a la iglesia de el Vergel).

1.1.3 Misión

Ser una cooperativa de Ahorro y Crédito que orienta su gestión a mejorar la calidad de vida de sus socios, satisfaciendo sus necesidades y expectativas a través de productos y servicios financieros oportunos, competitivos, contando con una estructura financiera sólida, talento humano con visión de servicio y responsabilidad social. (Planificación Estratégica , 2016)

1.1.4 Visión

“Ser un referente de gestión cooperativista sostenible, solidaria e innovadora del sector educativo ecuatoriano” (Planificación Estratégica , 2016).

1.1.5 Valores

En la (Planificación Estratégica , 2016) han definido tanto directivos y talento humano de la cooperativa alinear su accionar diario a los siguientes valores:

- Honestidad
- Confianza
- Vocación de servicio
- Solidaridad
- Compromiso (pág. 71)

1.1.6 Principios

Los principios cooperativos son una serie de lineamientos generales por lo que se rige la cooperativa y constituye la base filosófica de su accionar, a continuación, se menciona:

- Membresía abierta y voluntaria
- Control democrático de los miembros

- Participación económica de los miembros
- Autonomía e independencia
- Educación, formación e información
- Cooperación entre cooperativas
- Compromiso con la comunidad. (Planificación Estratégica , 2016)

1.1.7 Filosofía Empresarial

- Total, apego a las leyes, regulaciones, políticas.
- Justicia y equilibrio entre socios, empleados y proveedores.
- Acciones encaminadas al cumplimiento de la ética, moral y buenas costumbres.
- Disciplina y entrega, sentir el negocio como propio, actitud positiva y profesionalismo.
- Retroalimentación permanente.
- Respuesta inmediata a requerimientos de servicio de los socios.
- Desempeño excelente.
- Orientación comercial en base a resultados.
- Reconocimiento y recompensa.
- Competitividad con honestidad e integridad. (Planificación Estratégica , 2016)

1.1.8 Mercado Objetivo

Ilustración 3: Cantones de la Provincia del Azuay

CANTONES: Cuenca, Ponce Enríquez, Pucará, Santa Isabel, San Fernando, Girón, Nabón, Oña, Sigsig, Chordeleg, Guacaleo, El Pan, Guachapala, Paute, Sevilla de Oro.



Fuente: (Ecured, 2014)
Elaborado por: Ecured



La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria distingue a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores del Azuay” Ltda., como cerrada, entendiéndose que se aceptan como socios únicamente a quienes pertenecen a un grupo determinado en razón de un vínculo común como profesión, relación laboral o gremial. (Estatuto Social, 2013)

Es por ello que el mercado potencial objetivo para la Cooperativa es el sector educativo integrado por docentes públicos y privados, jubilados docentes, personal administrativo o de servicios de las instituciones educativas públicas y privadas de todos los niveles primaria, secundaria y superior de los diferentes cantones de la provincia del Azuay; y, los trabajadores de la cooperativa. (Planificación Estratégica , 2016)

1.1.9 Objetivos

La cooperativa ha definido sus objetivos en su plan estratégico para el período 2016-2018 y los cuales se agrupan en cinco perspectivas y se detallan a continuación:

Tabla 1: Objetivos de la COAC “Educadores del Azuay” Ltda.

Perspectivas	Objetivos Estratégicos
Perspectiva gobierno y responsabilidad social	<ul style="list-style-type: none"> ○ Generar una sinergia de Asambleaístas, Directivos y Talento Humano para el fortalecimiento, consolidación y sostenibilidad en el tiempo de la Cooperativa, interrelacionados con el cumplimiento de la planificación estratégica Institucional y normativa de Control. ○ Lograr la adhesión y ejecución efectiva de principios y buenas prácticas del Gobierno Corporativo en todos los niveles de la Cooperativa. ○ Potencializar el sistema de responsabilidad social que genere valor para nuestros grupos de interés y Cooperativa con reciprocidad.
Perspectiva financiera	<ul style="list-style-type: none"> ○ Promover una adecuada gestión financiera referente del Segmento 2 que fortalezca la solidez, solvencia, rentabilidad y permanencia en el tiempo de la Cooperativa.
Perspectiva socio	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aumentar la cobertura en el mercado objetivo en un 15%.
Perspectiva procesos internos	<ul style="list-style-type: none"> ○ Contar con sólido sistema de administración de riesgos y lavados de activos alineado a la normativa legal de segmento 2.



Perspectiva crecimiento y aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> ○ Fortalecer la Cultura Organizacional orientado al crecimiento de la Cooperativa y mejora de la satisfacción del socio, promoviendo el desarrollo de competencias y sentido de pertenencia del Talento Humano. ○ Mantener un adecuado clima laboral que promueve el compromiso y sentido de pertenencia de la Cooperativa. ○ Contar con una adecuada plataforma tecnológica que maximice la gestión de negocios y operativa con seguridad e innovación.
--	--

Fuente: (Planificación Estratégica , 2016)

Elaborado por: Las Autoras

1.1.10 Análisis de la Matriz FODA

El análisis FODA es un método de estudio de los factores internos (fortalezas debilidades) y los factores externos (oportunidades y amenazas.) para saber cuál es la situación actual de la cooperativa.

Tabla 2: Análisis Matriz FODA de la COAC “Educadores del Azuay” Ltda.

Factores Internos		Factores Externos	
Fortalezas		Oportunidades	
F1	Fuerte compromiso de la Dirección y la Alta Gerencia para asumir responsabilidades y acatar la normativa de los órganos de control.	O1	Aumentar el crecimiento de asociados en la zona de cobertura.
F2	Alto nivel de profesionalización en el nivel directivo y talento humano.	O2	Fortalecer las competencias del personal.
F3	Existe consenso al interior de los consejos- Buen Gobierno Cooperativo.	O3	Generar procesos estandarizados para mejorar la competitividad de la cooperativa y aumentar las barreras de entrada al sector.
F4	Cuentan con convenio de recaudación de servicios que permite generar mayores beneficios.	O4	Desarrollar aplicaciones tecnológicas para automatización de procesos para el beneficio del asociado y Cooperativa.
F5	Clima laboral satisfactorio que permite un buen trabajo en la Cooperativa.	O5	Generar mayores alianzas estratégicas para servicios.
F6	Adecuado indicador de satisfacción del socio.	O6	Diversificación de los productos y servicios que ofertan la COAC. para segmentos específicos.



F7	Bajo indicador de morosidad.	O7	Posibilidad de incrementar los servicios financieros mediante alianzas estratégicas.
F8	Infraestructura física acorde a las necesidades de la cooperativa.	O8	Incrementar el uso de los productos y servicios de la Cooperativa en socios actuales y potenciales.
		O9	Generación de mayores oportunidades de negocio vía web.
		O10	Aumentar la retención de socios incrementar la fidelidad y sentido de pertenencia de los asociados.
		O11	Aprovechamiento del enfoque social para atraer a más socios.
		O12	Diversificación de créditos considerando la ubicación de las oficinas
		O13	Aumentar el posicionamiento de la Cooperativa en su zona de cobertura.
		O14	Existencia de ofertantes de software para cumplir con las exigencias de los organismos de control.
Debilidades		Amenazas	
D1	No se cuenta con captaciones a plazo fijo.	A1	Nuevas exigencias por parte de los organismos de control que comprometan los ingresos de la COAC.
D2	Personal con enfoque a la venta de créditos no promueven las captaciones.	A2	Ingreso de nuevos competidores al mercado.
D3	No cuentan con un área de marketing, poca promoción en su zona de cobertura.	A3	Cierre de entidades que genera desconfianza en el sector cooperativo.
D4	Falta de actualización de la normativa interna de la Cooperativa.	A4	Existencia de Instituciones Financieras que operan con mayores recursos internacionales, con mayor posibilidad colocación y fondeo.
D5	No existe una clara definición de responsabilidades y las mismas no son adecuadamente conocidas por todos los responsables de ciertos cargos.	A5	Desastres naturales



D6	No se cuenta con manuales y procedimientos para la creación de nuevos productos y servicios.	A6	Eliminación del buró de crédito que puede debilitar la calidad de la cartera.
D7	Falta de sistemas de evaluación y sistemas de monitoreo y cumplimiento de POAS.	A7	Inestabilidad política e incremento en el nivel de desempleo afectan directamente a la morosidad de la Institución y por ende al incremento de provisiones.
D8	No se ha trabajado en los subsistemas de Talento Humano.	A8	Intervención del estado para la fijación de tasas de interés evitando que estas tasas sean determinadas por el mercado.
D9	No se cuenta con un plan de continuidad del negocio.	A9	Mayor intervención del estado para limitar la generación de ingresos financieros.
D10	No se cuenta con políticas y procedimientos de seguridad integral.	A9	Elevados costos para contribuciones a entidades del estado.
D11	Productos crediticios por mejorar su competitividad.	A10	Asaltos y estafas
D12	Falta de comunicación y mayor compromiso y actitud con el socio.		Deterioro de la situación económica y social del entorno.
D13	Falta de un proceso adecuado de cobranza judicial y extrajudicial.	A11	Fuga de información.
D14	Bases de datos no actualizados que no permiten explorar al máximo nichos específicos y brindar seguimiento post venta de productos y servicios.	A12	Profesores con problemas de sobreendeudamiento.
D15	No se cuenta con manuales específicos para contratación, inducción del personal.		
D16	No se cuenta con un procedimiento técnico para desarrollar una evaluación de desempeño.		
D17	Falta de capacitación al personal.		

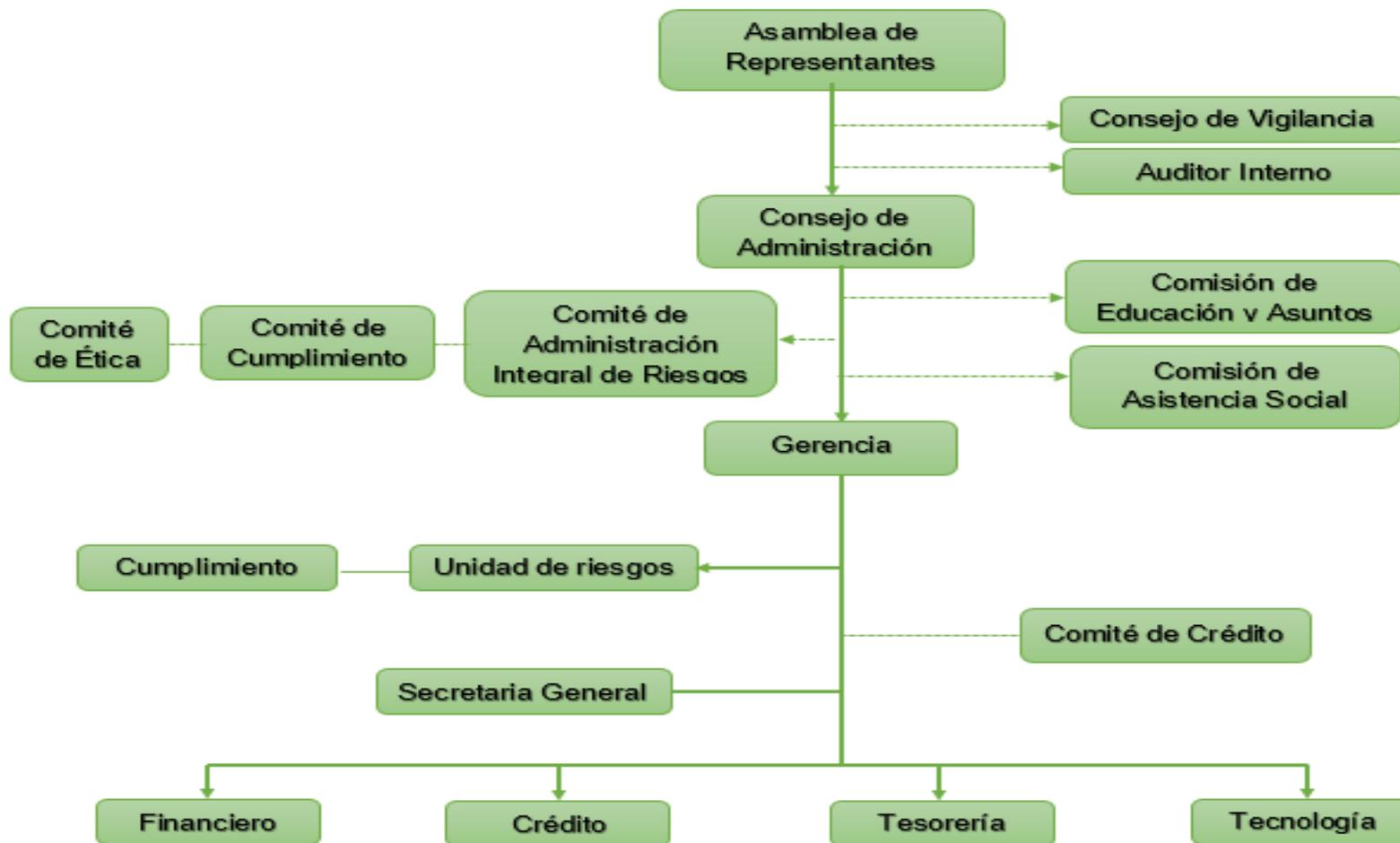
Fuente: (Planificación Estratégica , 2016)

Elaborado por: COAC "Educadores del Azuay "Ltda.



1.1.11 Organigrama Estructural

Gráfico 1: Organigrama Estructural de la COAC “Educadores del Azuay” Ltda.



Fuente: (Planificación Estratégica , 2016)

Elaborado por: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.



Según el (Estatuto Social, 2013), la **Asamblea General** es la máxima autoridad de gobierno de la cooperativa y sus decisiones obligan a todos los socios y al personal que conforma la misma, siempre que no sean contrarias a las normas jurídicas que rigen la organización, funcionamiento y actividades de la institución. Considerando que la cooperativa supera los 200 socios, la asamblea general se efectuará con 50 representantes.

Consejo de Administración: “Es el órgano de dirección de la cooperativa y estará integrado por 9 vocales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General por votación secreta, previo cumplimiento de los requisitos que constarán en el Reglamento Interno de la Cooperativa” (pág. 9).

Consejo de Vigilancia: “Es el órgano de control de los actos y contratos que autorizan el Consejo de Administración y la Gerencia. Estará integrado por 5 Vocales con sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General, en votación secreta” (pág. 11).

Comisiones Especiales: Las comisiones especiales serán permanentes u ocasionales. Las designará el Consejo de Administración con tres vocales que durará un año en sus funciones, pudiendo ser reelegidos por una sola vez y removidos en cualquier tiempo. Es por ello que la cooperativa para su buen funcionamiento ha establecido comisiones y comités. (pág. 14)

Tabla 3: Comisiones Especiales

Comisiones	Comités
Comisión de Educación y Asuntos Sociales	Comité de Crédito
Comisión de Asistencia Social	Comité de Cumplimiento
	Comité de Ética
	Comité de Administración Integral de Riesgos

Fuente: (Reglamento General Interno, 2017)

Elaborado por: Las Autoras



Presidente: El Presidente del Consejo de Administración, lo será también de la Cooperativa y de la Asamblea General, durará 2 años en sus funciones, pudiendo ser reelegido por una sola vez, mientras mantenga la calidad de vocal en dicho Consejo y su responsabilidad es hacer cumplir las disposiciones generales y resoluciones de la Asamblea General y Consejo de Administración. (pág. 14)

Secretarios: Los secretarios de los Consejos y Comisiones serán elegidos obligatoriamente entre los vocales de dichos organismos, con excepción del secretario del Consejo de Administración, quien será o no socio, pudiendo actuar también como Secretario de la cooperativa, formando parte de la nómina de sus empleados. (pág. 15)

Gerente: “Es el administrador de la Cooperativa, y deberá acreditar experiencia en gestión administrativa preferentemente acorde con el objeto social de la entidad y capacitación en economía social y solidaria y cooperativismo” (pág. 16).

1.1.12 Productos

Los productos financieros que ofrece la cooperativa son: Ahorros y Créditos

Tabla 4: Productos Financieros

Ahorros	Créditos
Ahorro Corriente	Crédito de Consumo Prioritario
Ahorro Solidario	Crédito de Consumo Ordinario
Ahorro Especial	Crédito Inmobiliario
Ahorro Programo Jubilación	Crédito Educativo
Ahorro Encaje/ Colateral	
Ahorro Preventivo	
Ahorro Programado Beneficio	
Ahorro Garantía	

Fuente: (Reglamento General Interno, 2017)

Elaborado por: Las Autoras



1.1.13 Servicios

La cooperativa brinda a sus distinguidos socios los servicios de carácter social que son:

Asistencial social: Brindan este servicio en beneficio de: socios, cónyuges, convivientes en unión de hecho legalmente reconocida, e hijos en caso de enfermedades.

Mausoleo: Tiene por objeto propiciar el acceso de los socios al servicio funeral en el Mausoleo “Jardín de la Paz” de propiedad de la cooperativa en el Camposanto Santa Ana de la ciudad de Cuenca con las mejores facilidades de pago.

Salón social: Los socios de la cooperativa pueden solicitar el alquiler del salón social para cualquier evento con precios especiales. (Reglamento General Interno, 2017)

1.1.14 Base Legal

La cooperativa se rige bajo las principales disposiciones legales

Externa

- Banco Central del Ecuador.
- Constitución de la República del Ecuador.
- Código de Trabajo
- Código Orgánico Monetario Financiero.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y su Reglamento General.
- Resoluciones emitidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria Financiera y SEPS.
- Servicios de Rentas Internas

Interna

- Estatuto Social, Reglamento General Interno, Código de Ética
- Manual de Elecciones
- Manual de Políticas y Procedimientos Contables



- Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas
- Manual de Políticas y Procedimientos de Captaciones
- Manual de Políticas y Procedimientos de Talento Humano
- Manual de Procedimientos de Inversiones
- Manual para el Manejo de Equipos de Cómputo, Oficina y Software
- Manual de Administración Integral de Riesgos
- Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos incluido el Terrorismo

1.1.15 Análisis del Sistema de Crédito

Se ha establecido en el POA 2016 el objetivo y las metas que se desea alcanzar en el área de crédito el cual se refleja en la siguiente tabla:

Tabla 5: Objetivo, Actividades y Metas del Área de Crédito

Objetivos a alcanzar	Actividad	Meta
Renovar los productos de ahorro y crédito y servicios de la cooperativa mejorando su competitividad y promoción	Actualizar el manual de crédito y cobranzas definiendo nueva metodología y políticas de competitividad para el año 2016.	Contar con nueva metodología de colocación de créditos que fortalezca la concesión.
	Redefinir el manual de captaciones con proceso de apertura, certificaciones y cierre de cuentas con enfoque a reducción de trámites internos.	Optimizar proceso de captaciones para la reducción de tiempo de trámites.
	Adquisición de sistema de inteligencia de negocios "ESTRATEGIA" para la precalificación de socios y otorgamiento de líneas de crédito y recompra de cartera en base a información interna y externa.	Contar con base de datos de socios pre calificados para otorgamiento de créditos a menor riesgo.
	Generar una capacitación in house para todo personal en venta cruzada y generación de negocios.	Mejorar las competencias de venta de personal.
Renovar los productos de ahorro y crédito y servicios de la Cooperativa mejorando su competitividad y promoción	Definir metodología y campaña de promoción en campo para reaperturas de cuenta y solicitudes de crédito-recepción de documentación en instituciones para motivar las captaciones y colocaciones.	Cumplimiento del presupuesto de captaciones y colocaciones.
	Realizar campañas de call center con personal de negocios y crédito para promover nuevos servicios y beneficios para los socios.	



	Potencializar el uso de transferencia interbancarias para motivar el ahorro en los socios, poniendo publicidad en la página web y publicidad en la oficina.	
	Implementar tarjetas de débito en la cooperativa.	
	Llevar una estadística en Excel de los créditos recibidos, aprobados, suspendidos por fecha de recepción de crédito y fecha de resolución.	Contar con un control de tiempos de concesión y aprobación de crédito.
	Generar un afiche promocional de créditos con detalle de beneficios motivando el acceso a créditos y desprendible donde el socio llevar a la cooperativa el volante registra sus datos y recibe un promocional por la visita.	Contribuir a mejorar la colocación de cartera de crédito durante el período.
	Realizar la entrega de volantes y afiches promocionales en las instituciones educativas - 3 campañas por año.	
	Revisar la base de datos de cartera verificar que existen los correos electrónicos de los socios y proceder a enviar afiche promocional por mail motivando la colocación vendiendo la tasa de interés baja que tiene cooperativa.	
	Desarrollar ficha de producto de crédito para financiamiento de viajes , paseo , tours, "CREDITO MIS VACACIONES SOÑADAS" gracias a mi cooperativa "Educadores del Azuay".	
	Promocionar en los socios mediante afiche los beneficios del crédito "mis vacaciones soñadas" y sus facilidades.	

Fuente: (Plan Operativo Anual)

Elaborado por: Las Autoras

Los responsables dentro de la gestión crediticia son:

- Consejo de Administración
- Consejo de Vigilancia
- Gerente
- Unidad de Riesgos
- Comité de Crédito
- Jefe de Crédito
- Oficial de Crédito



Productos y condiciones específicas de los créditos

La Cooperativa otorgará los siguientes tipos de crédito por segmento; para cada uno de los segmentos la cooperativa define sub líneas de producto el mismo que se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 6: Tipos de Créditos

CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO (Tasa activa 12%)			
Línea de Productos			
Montos	Plazos	Garantías	Encaje
Consumo General (Con garantías personales)			
De \$100.00 hasta \$1,000.00	Hasta 12 meses	Un garante	10%
De \$1,001.00 hasta \$2,000.00	Hasta 24 meses	Un garante	
De \$2,001.00 hasta \$4,000.00	Hasta 36 meses	Un garante	
De \$4,001.00 hasta \$6,000.00	Hasta 48 meses	Un garante	
De \$6,001.00 hasta \$8,000.00	Hasta 60 meses	Un garante	
De \$8,001.00 hasta \$12,000.00	Hasta 72 meses	Un garante	
De \$12,001.00 hasta \$15,000.00	Hasta 84 meses	Un garante	15%
De \$15,001.00 hasta \$20,000.00	Hasta 96 meses	Dos garantes	
Consumo General (Con garantía real- hipotecaria)			
De \$20,001.00 hasta \$35,000.00	Hasta 180 meses	Bien inmueble	10%
Consumo Extra (Con garantías personales)			
De \$100.00 hasta \$4,000.00	Hasta 36 meses	Un garante	10%
Consumo Especial (Con garantías ahorros)			
De \$100.00 hasta \$20,000.00	Hasta 96 meses	Sus ahorros	Sin encaje
Consumo Emergente (Con garantías personales)			
De \$100.00 hasta \$2,000.00	Hasta 24 meses	Un garante	10%
Préstamo de Anticipo Sueldo (Con garantías ahorros)			
De \$50.00 hasta \$300.00	Hasta 1 mes	Sus ahorros	Sin encaje
Préstamos para la Adquisición de Bóvedas (Con garantía personal)			
Hasta \$1,500.00	15 meses	Un garante	Sin encaje
Hasta \$1,500.00	36 meses	Un garante	
Préstamos para la Adquisición de Nichos (Con garantía personal)			
Hasta \$700.00	15 meses	Un garante	Sin encaje
Hasta \$700.00	36 meses	Un garante	
Préstamos por Convenios de Terceros (Con garantía ahorros)			
De \$20.00 hasta \$100.00	Hasta 2 meses	Sus ahorros	Sin encaje
Préstamos Vacacional o Turismo (Con garantía personal)			



De \$100.00 hasta \$4,000.00	Hasta 48 meses	Un garante	Sin encaje
CRÉDITO DE CONSUMO ORDINARIO (Tasa activa 12%)			
Montos	Plazos	Garantías	Encaje
Consumo Ordinario (Con garantías personales)			
De \$1,000.00 hasta \$15,000.00	Hasta 60 meses	Un garante	10%
De \$15,001.00 hasta \$20,000.00	Hasta 84 meses	Dos garantes	
CRÉDITO INMOBILIARIO (Tasa activa 9%)			
Línea de Productos			
Montos	Plazos	Garantías	Encaje
Inmobiliario Individual			
De \$20,000.00 Hasta \$60,000.00	Hasta 300 meses	Bien inmueble	Mínimo \$2000
Inmobiliario Solidario			
De \$20,000.00 hasta \$80,000.00	Hasta 300 Meses	Bien inmueble	Mínimo \$2000
CRÉDITO EDUCATIVO Tasa activa (8.5%)			
Montos	Plazos	Garantías	Encaje
Educativo			
De \$1,000.00 hasta \$15,000.00	Hasta 84 meses	Un garante	Sin encaje
De \$15,001.00 hasta \$20,000.00	Hasta 96 meses	Dos garantes	

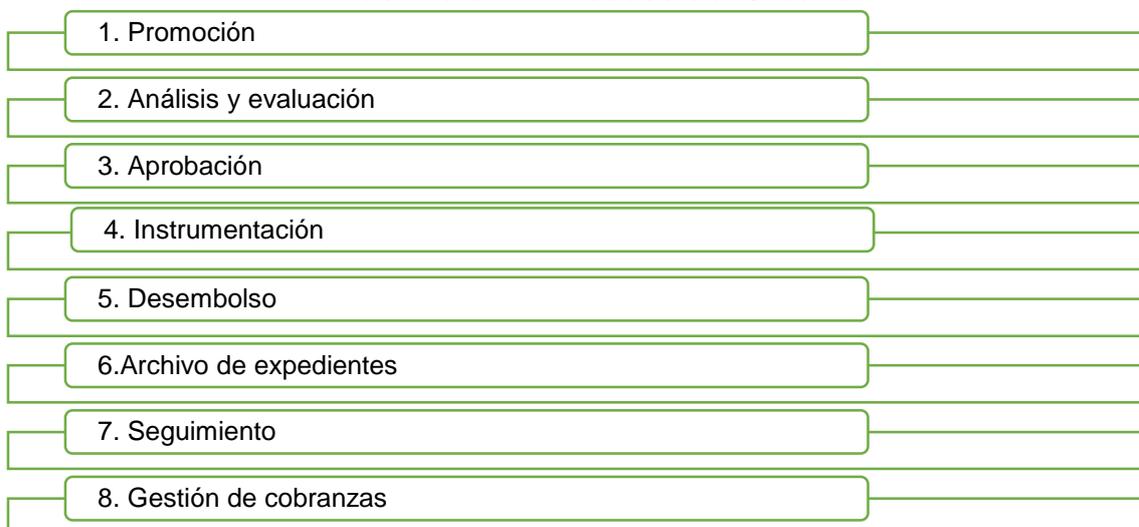
Fuente: (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016)

Elaborado por: Las Autoras

Proceso del crédito

El proceso general de crédito se define conceptualmente en las siguientes etapas, que intervienen en el proceso de otorgamiento de créditos.

Ilustración 4: Proceso del Crédito



Fuente: (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016)

Elaborado por: Las autoras



Cinco C de crédito

La cooperativa analizará, evaluará y calificará el riesgo crediticio sobre la base de las cinco C (5C) de crédito.

Tabla 7: Cinco C de Crédito

Carácter	Integridad, deseo de pagar, características morales y éticos de los socios, capital social.
Capacidad	Capacidad de pago como primera fuente de repago.
Capital	Solvencia económica y financiera.
Condiciones	Situación económica macro y micro, situación de mercado, situación política.
Colateral	Garantías adecuadas y suficientes que respalden la recuperación de los créditos cuando no exista capacidad de pago.

Fuente: (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016)

Elaborado: Las autoras



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DEL PROCESO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

2.1 AUDITORÍA DE GESTIÓN

2.1.1 Definición

La auditoría de gestión es la revisión sistemática de las actividades de una organización o de un segmento de ella en relación con objetivos específicos. Tal revisión tiene tres propósitos esenciales: estimar el funcionamiento, identificar oportunidades de perfeccionamiento y desarrollar recomendaciones de mejoras o fomentar acciones. Dicho en otras palabras, es un proceso para examinar y evaluar las actividades realizadas, en una entidad, programa, proyecto u operación, con el fin de determinar su grado de eficiencia, eficacia y economía, y por medio de las recomendaciones que al efecto se formulen, promover la correcta administración del patrimonio público o privado. (Armas García & Cáceres Malagón, 2008, pág. 7)

Se presentan diferencias entre la auditoría de gestión y la auditoría financiera

Tabla 8: Diferencias entre la Auditoría de Gestión y Financiera

Aspecto	Auditoría de gestión	Auditoría financiera
Estados financieros	Son un medio.	Constituyen un fin.
Objetivos	Ayudar a la administración a mejorar su economía, su eficiencia y su efectividad.	Emite una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros.
Insumos	Emplea los planes estratégicos y los presupuestos.	Emplea los estados financieros y los principios y normas de contabilidad generalmente aceptados .
Control interno	Estudia y evalúa el control interno en forma integral, relacionado con el cumplimiento de metas y objetivos.	Está orientado a lograr estados financieros confiables en el marco legal.
Personas que lo realizan	Pueden participar en su ejecución profesionales de cualquier especialidad afines a la actividad que se audite.	Lo realizan solo profesionales del área económica.
Recomendaciones orientan a	Eliminar las causas de las desviaciones y al logro de las metas y los objetivos de la entidad.	Mejorar el sistema contable.

Fuente: (Auditoría de Gestión: Conceptos y Métodos, 2008, pág. 9)

Elaborado por: (Armas García & Cáceres Malagón, 2008)



2.1.2 Elementos

Los elementos de la auditoría de gestión son:

Economía: “Se refiere a los términos y condiciones conforme a los cuales se adquieren bienes y servicios en cantidad y calidad apropiadas, en el momento oportuno y al menor costo posible” (Maldonado Espinoza, 2006, pág. 20).

Eficiencia: “Grado óptimo y racional con que se utilizan los recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales y el tiempo” (Maldonado Espinoza, 2006, pág. 20).

Eficacia: “Es el grado en que los programas están consiguiendo los objetivos propuestos” (Maldonado Espinoza, 2006, pág. 20).

2.1.3 Importancia

La auditoría de gestión es importante porque se basa en verificar el cumplimiento de metas y objetivos establecidos en la entidad y evaluar las actividades o procesos que realiza la organización con el fin de determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía para así lograr y mantener una buena gerencia en general.

2.1.4 Características

Las características de la auditoría de gestión son:

- **Estratégicas:** Se enfocan en los aspectos que señale la resolución y en otros criterios o relevantes del prestador que se identifiquen en el desarrollo de la auditoría.
- **Objetivas:** Al desarrollar la auditoría se debe asegurar que los hallazgos y las conclusiones se fundamenten en la evidencia verificable.
- **Confiables:** La información que presente y reporte la auditoría debe ser veraz y exacta, de manera que minimice los riesgos detectados.
- **Diligentes:** Se deben atender, con rapidez y oportunidad, los requerimientos del organismo competente de control.
- **Efectivas:** Recomendar en las conclusiones acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento a aplicar, respecto de las situaciones detectadas. (IsoTools, 2017)



2.1.5 Objetivos

Los objetivos de la auditoría de gestión son:

- Evaluar la economía, la eficiencia y la eficacia de las entidades.
- Evaluar el cumplimiento de las políticas gubernamentales.
- Verificar el cumplimiento de objetivos y metas planteadas por la entidad.
- Analizar el costo de la actividad y el correcto uso dado a los recursos aprobados. (Armas García & Cáceres Malagón, 2008, pág. 8)

2.1.6 Beneficios

- Permite identificar las áreas problemáticas, las causas relacionadas y las soluciones para mejorar.
- Identificar los criterios para medir el logro de las metas y objetivos de la organización.
- Habilitar un canal adicional de la comunicación entre los niveles de operación y la alta gerencia.
- Emitir una evaluación independiente y objetiva de las operaciones. (Armas García & Cáceres Malagón, 2008, pág. 9)

2.1.7 Naturaleza

La naturaleza de la auditoría de gestión es de enfoque gerencial y sirve como una herramienta para mejorar las acciones encaminadas por la administración, debido a esto se evalúa los procesos y se plantea soluciones que permita el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos en la entidad a ser auditada.

2.1.8 Alcance

La auditoría de gestión “puede alcanzar un sector de la economía, todas las operaciones de la entidad, inclusive las financieras o puede limitarse a cualquier operación, programa, sistema o actividad específica”. (Maldonado Espinoza, 2006, pág. 26)



2.1.9 Enfoque

“La auditoría está enfocada en obtener mejores resultados, con más eficiencia, efectividad y economía en las operaciones de la entidad” (Maldonado Espinoza, 2006, pág. 27).

2.1.10 Riesgo de Auditoría

Los riesgos de auditoría son:

Riesgo inherente: “Es aquel riesgo propio del objeto auditado, de manera que no puede ser eliminado y se mantendrá permanente en la empresa, por lo cual existe la probabilidad a que este sujeto a errores” (Acosta Padilla, Benavides Echeverría, Lozada Orejuela, & Terán Herrera, 2015, pág. 27).

Riesgo de control: “Aquí influye de manera muy importante los sistemas de control interno que estén implementados en la empresa y que en circunstancias lleguen a ser insuficientes o inadecuadas para la aplicación y detección oportuna de irregularidades” (Acosta Padilla, Benavides Echeverría, Lozada Orejuela, & Terán Herrera, 2015, pág. 27).

Riesgo detección: “Este tipo de riesgo está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría por lo que se trata de la no detección de la existencia de errores en el proceso realizado” (Acosta Padilla, Benavides Echeverría, Lozada Orejuela, & Terán Herrera, 2015, pág. 28).

2.2 PROCESO METODOLÓGICO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

2.2.1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

2.2.1.1 Definición

En esta fase se obtiene la máxima cantidad de información posible acerca de la entidad y en especial del sistema que se va auditar, para ello, es necesario solicitar la documentación que se considera necesaria, para lo cual se debe elaborar previamente una lista de aquellos documentos que serán requeridos, esto para conseguir un visón de la situación general de la empresa, que permita al auditor



obtener un indicio de posibles desviaciones. (Acosta Padilla, Benavides Echeverría, Lozada Orejuela, & Terán Herrera, 2015, pág. 21)

2.2.1.2 Objetivos

- Obtener la respectiva información y conocimiento necesario de la cooperativa dando mayor énfasis al sistema auditado.
- Familiarizar al equipo de auditoría con las operaciones administrativas, financieras y operativas de la entidad y en especial del sistema auditado.
- Proporcionar al equipo de auditoría la información necesaria como: estatuto, reglamento interno, manuales, planificación estratégica, plan operativo anual, presupuestos y estados financieros etc.

2.2.1.3 Orden de Trabajo

La orden de trabajo es un documento escrito que contiene el enfoque de la auditoría (motivo del examen, objetivo general, alcance, objetivos específicos), además se detalla quienes forman parte del equipo de auditoría, los materiales a ser utilizados y el jefe de la unidad de auditoría autorizará su ejecución.

2.2.1.4 Plan Estratégico del Examen

Es el proceso metodológico del examen a realizar, especificando detalladamente el proceso de la auditoría de gestión y otros puntos importantes como: terminología del examen, plan de índice o referencias, marcas de auditoría, evaluación de riesgos, recursos y el cronograma de trabajo.

2.2.1.5 Reporte de la Planificación Preliminar

Es el resultado del análisis durante la planificación preliminar, en donde se detalla una visión global de la entidad en cuanto a la misión, visión, objetivos estratégicos, organigrama estructural, matriz FODA, marco legal, principales políticas de crédito etc. y es de uso exclusivo del equipo de auditoría y deberá ser aprobado por el supervisor.



2.2.2 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

2.2.2.1 Definición

La planificación específica se refiere a la evaluación del control interno para cada componente, para esto se utiliza la información recolectada en la planificación preliminar, se determinan las áreas y procesos a evaluar, se realizan diversas pruebas para probar el funcionamiento de los controles diseñados por la empresa, se establecen niveles de confianza y los riesgos de control, finalmente se diseñan los programas de auditoría. (Acosta Padilla, Benavides Echeverría, Lozada Orejuela, & Terán Herrera, 2015, pág. 23)

2.2.2.2 Objetivos

Los objetivos fundamentales de la planificación específica son:

- Evaluar la estructura del control interno
- Calificar el nivel de confianza y el nivel de riesgo.
- Identificar las áreas críticas

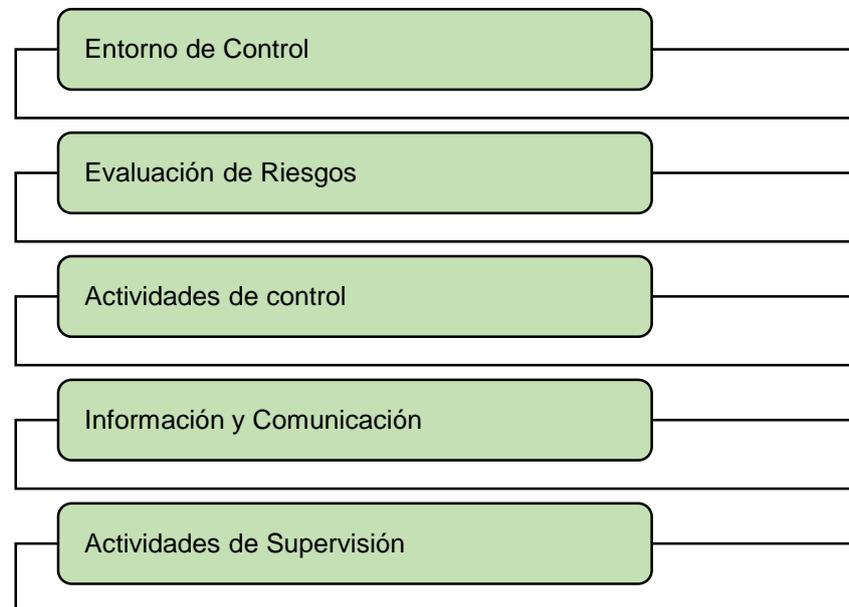
2.2.2.3 Evaluación del Control Interno

Es el estudio, revisión y análisis de los procedimientos de control interno y los sistemas con los que cuentan las entidades, para el control e información de las actividades realizadas y los resultados obtenidos; con el objetivo de establecer si se están aplicando correctamente los métodos, políticas y procedimientos determinados por la dirección para proteger sus activos y de esta manera hacer eficientes sus operaciones.. (Acosta Padilla, Benavides Echeverría, Lozada Orejuela, & Terán Herrera, 2015, pág. 24)

Antes de iniciar con la evaluación del control interno es necesario comprender que es el control interno Según el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (2013) define al control interno como un proceso que es llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una organización, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de aseguramiento razonable para la consecución de objetivos relativos a las operaciones, la información y al cumplimiento. (pág. 1)

Para evaluar el control interno se deben considerar los componentes del COSO que se detallan a continuación:

Ilustración 5: Componentes del COSO III



Fuente: (COSO , 2013)

Elaborado por: Las Autoras

Entorno de Control: “Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen las bases para llevar a cabo el sistema de control interno de la organización” (COSO , 2013, pág. 15).

Evaluación de Riesgos: “Es un proceso dinámico e iterativo para identificar y analizar los riesgos asociados a la consecución de los objetivos de la organización, constituyendo así la base para determinar cómo se deben gestionar dichos riesgos” (COSO , 2013, pág. 15).

Actividades de Control: “Son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos que incidan en la consecución de los objetivos” (COSO , 2013, pág. 15).

Información y Comunicación: La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno en soporte de conseguir sus objetivos. La comunicación ocurre tanto interna como externamente



y proporciona a la organización la información necesaria para llevar a cabo los controles necesarios en su día a día. La comunicación permite a las personas comprender sus responsabilidades dentro del sistema de control interno y su importancia para el logro de los objetivos. (COSO , 2013, pág. 16)

Actividades de Supervisión: Las evaluaciones continuas, las evaluaciones separadas o una combinación de ambas son utilizadas para determinar si cada uno de los cinco componentes del sistema de control interno-incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente están presentes y funcionan adecuadamente. Los hallazgos se evalúan y las deficiencias se comunican de forma oportuna, al tiempo que los asuntos más graves se reportan a la alta dirección y al consejo. (COSO , 2013, pág. 16)



Tabla 9: Principios del COSO III

Componentes	Principios
Entorno de Control	Principio 1: La organización demuestra compromiso con la integridad y valores éticos.
	Principio 2: El Consejo de Administración ejerce supervisión del desempeño del sistema de control interno.
	Principio 3: La dirección establece la estructura, autoridad y responsabilidad.
	Principio 4: La organización demuestra compromiso para la competencia en alineación con los objetivos.
	Principio 5: La organización define responsabilidades de las personas a nivel del control interno para la consecución de objetivos.
Evaluación de Riesgos	Principio 6: La organización especifica objetivos relevantes para identificar y evaluar riesgos.
	Principio 7: La organización identifica y analiza riesgos.
	Principio 8: La organización evalúa el riesgo de fraude.
	Principio 9: La organización identifica y analiza los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.
Actividades de control	Principio 10: La organización define y desarrolla actividades de control para mitigar riesgos hasta niveles aceptables para el logro de los objetivos.
	Principio 11: La organización define y desarrolla controles sobre la tecnología para apoyar a la consecución de los objetivos.
	Principio 12: La organización establece actividades de control a través de políticas y procedimientos.
Información y comunicación	Principio 13: La organización genera y usa información relevante.
	Principio 14: La organización comunica información internamente
	Principio 15: La organización comunica información externamente
Actividades de supervisión	Principio 16: La organización realiza evaluaciones continuas y/o independientes .
	Principio 17: La organización evalúa y comunica oportunamente las deficiencias del control interno.

Fuente: (COSO , 2013)
Elaborado por: Las autoras



2.2.2.4 Métodos para la Evaluación

Componentes	Principios
Entorno de Control	Principio 1: La organización demuestra compromiso con la integridad y valores éticos.
	Principio 2: El Consejo de Administración ejerce supervisión del desempeño del sistema de control interno.
	Principio 3: La dirección establece la estructura, autoridad y responsabilidad.
	Principio 4: La organización demuestra compromiso para la competencia en alineación con los objetivos.
	Principio 5: La organización define responsabilidades de las personas a nivel del control interno para la consecución de objetivos.
Evaluación de Riesgos	Principio 6: La organización especifica objetivos relevantes para identificar y evaluar riesgos.
	Principio 7: La organización identifica y analiza riesgos.
	Principio 8: La organización evalúa el riesgo de fraude.
	Principio 9: La organización identifica y analiza los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.
Actividades de control	Principio 10: La organización define y desarrolla actividades de control para mitigar riesgos hasta niveles aceptables para el logro de los objetivos.
	Principio 11: La organización define y desarrolla controles sobre la tecnología para apoyar a la consecución de los objetivos.
	Principio 12: La organización establece actividades de control a través de políticas y procedimientos.
Información y comunicación	Principio 13: La organización genera y usa información relevante.
	Principio 14: La organización comunica información internamente
	Principio 15: La organización comunica información externamente
Actividades de supervisión	Principio 16: La organización realiza evaluaciones continuas y/o independientes .
	Principio 17: La organización evalúa y comunica oportunamente las deficiencias del control interno.

El control interno puede ser evaluado a través de los siguientes métodos:

Método narrativo o descriptivo: Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y



empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema. El relevamiento se realiza mediante entrevistas y observaciones de cada uno de los principales documentos y registros que intervienen en el proceso. (Estupiñán Gaitán, 2006, pág. 161)

Método cuestionario control interno: Consiste en diseñar cuestionarios con base en preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la entidad bajo examen. Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en el sistema de control interno y una respuesta negativa indique una debilidad o un aspecto no muy confiable. (Estupiñán Gaitán, 2006, pág. 160)

Método flujograma o diagrama de flujo: Son la representación gráfica de los procedimientos o rutinas, siendo la secuencia sistemática de acciones que hay que cumplir para alcanzar las distintas finalidades de la administración, constituyéndose además en una herramienta fundamental para la simplificación y normalización de las tareas administrativas. (Estupiñán Gaitán, 2006, pág. 174)

2.2.2.5 Evaluación de Riesgos de Auditoría

La evaluación de riesgo de auditoría es el proceso por el cual, a través del análisis de la existencia e intensidad de los factores de riesgo, se mide el nivel de riesgo que presente en cada caso y se miden en cuatro grados posibles estos son: mínimo, bajo, medio y alto. La evaluación de estos niveles de riesgo depende exclusivamente del criterio, capacidad y experiencia del auditor, por lo tanto, debe ser un proceso cuidadoso y realizado por quienes posean la mayor capacidad y experiencia en un equipo de trabajo. (Maldonado Espinoza, 2006, pág. 60)

Tabla 10: Evaluación del Riesgo de Auditoría

Nivel de riesgo	Significatividad	Factores de riesgo	Probabilidad de ocurrencia de errores
Mínimo	No significativo	No existen	Remota
Bajo	Significativo	Existen algunos pero poco importantes	Improbable
Medio	Muy significativo	Existen algunos relevantes	Posible
Alto	Muy significativo	Existen varios y son importantes	Probable

Fuente: (Auditoría de Gestión, 2006)

Elaborado por: (Maldonado Espinoza)



Una vez que se conoce los riesgos se establecen en una matriz en donde la calificación de riesgo de auditoría requiere la siguiente información tabulada y referenciada con los documentos de respaldo y contiene lo siguiente:

- **Componente:** Se detalla los componentes a ser evaluados.
- **Riesgo:** Se especifica el nivel de riesgo inherente y de control, que serán calificados en: alto, medio, bajo o mínimo.
- **controles claves:** Identificación de controles potenciales que proporcionen satisfacción de auditoría.
- **Plan de muestreo:** Se establecen las pruebas de auditoría que utilizara el auditor que pueden ser: pruebas de cumplimiento o pruebas sustantivas.

2.2.2.6 Informe de Control Interno

Es el resultado obtenido de la revisión, análisis y evaluación del sistema de control interno de la entidad auditada, mediante la aplicación de métodos de evaluación como: descriptivo, cuestionario y flujograma.

2.2.3 EJECUCIÓN

2.2.3.1 Definición

En la fase de ejecución es donde el auditor desempeña la estrategia planificada en la fase anterior y que se concreta en el plan y los programas de auditoría, se recopila la evidencia necesaria para que el auditor emita un juicio sobre la gestión de la entidad, referida a los criterios previamente seleccionados y del cumplimiento de las metas y objetivos institucionales. (Armas García & Cáceres Malagón, 2008, pág. 28)

2.2.3.2 Objetivos

- Aplicar programas de auditoría.
- Evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía.
- Identificar y desarrollar los hallazgos.



2.2.3.3 Elementos de la Ejecución

2.2.3.3.1 Pruebas de Auditoría

Las pruebas de auditoría son métodos que establece el auditor para identificar y evaluar riesgos y así obtener evidencia suficiente de cualquier operación, actividad, área o proyecto y se clasifican en:

- **Pruebas de cumplimiento o control:** Se aplican para obtener evidencia sobre la efectividad del control interno.
- **Pruebas sustantivas:** Permite confirmar la efectividad del funcionamiento del sistema de control interno, también para comprobar y recopilar evidencias relacionadas con el objeto de la auditoría. (Armas García & Cáceres Malagón, 2008, pág. 32)

2.2.3.3.2 Técnicas de Muestreo

“El muestreo es utilizado para la selección de un porcentaje o un valor representativo del universo a ser examinado empleando métodos estadísticos y no estadísticos” (Cubero Abril, 2009, pág. 88).

El muestreo de auditoría se define como la aplicación de procedimientos de auditoría a menos del 100% de la población, con el fin de evaluar la evidencia de auditoría sobre ciertas características de los elementos seleccionados para llegar a una conclusión respecto a la población. (Cubero Abril, 2009, pág. 88)

2.2.3.3.3 Técnicas de Auditoría

Las técnicas de auditoría son procedimientos especiales utilizados por los auditores, para obtener las evidencias necesarias y suficientes que le permitan formarse un juicio profesional y objetivo sobre la materia examinada y se aplican de acuerdo a las características y condiciones del trabajo que se realiza. (Armas García & Cáceres Malagón, 2008, pág. 38)

Las técnicas de auditoría se clasifican en:

Técnicas de verificación verbal: Consiste en obtener información oral mediante la indagación, encuesta y cuestionarios dentro o fuera de la entidad, sobre posibles puntos débiles en la aplicación de los procedimientos, prácticas de control interno



u otras situaciones que el auditor considere relevantes para su trabajo. (Armas García & Cáceres Malagón, 2008, pág. 38)

Técnicas de verificación ocular: Consiste en verificar en forma directa y paralela, la manera en que los responsables desarrollan y documentan los procesos mediante los cuales la entidad auditada ejecuta las actividades objeto de control a través de la observación, comparación, revisión selectiva y rastreo. (Armas García & Cáceres Malagón, 2008, pág. 39)

Técnicas de verificación documental: “Consiste en obtener información escrita para soportar las afirmaciones, análisis o estudios por auditores por medio de la comprobación, computación, revisión analítica y estudio general” (Armas García & Cáceres Malagón, 2008, pág. 39).

Técnicas de verificación física: “Es el reconocimiento real sobre hechos y situaciones dadas en el tiempo y espacio determinado que se emplea mediante la técnica de inspección” (Armas García & Cáceres Malagón, 2008, pág. 40).

Técnicas de verificación escrita: “Consiste en reflejar la información importante, para el trabajo del auditor a través del análisis, conciliación, confirmación, cálculo y tabulación” (Armas García & Cáceres Malagón, 2008, pág. 40).

2.2.3.3.4 Evidencia de Auditoría

La evidencia se define como aquella información o hechos que utiliza el auditor para comprobar si las actividades que se están auditando, se presentan o no de acuerdo con los estándares y criterios establecidos; o también, como los hechos que se obtienen durante el trabajo de campo para documentar y justificar las observaciones y conclusiones. (Armas García & Cáceres Malagón, 2008, pág. 94)

Los Atributos de la evidencia son:

- **Suficiente:** Debe ser necesaria para sustentar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones del auditor.
- **Competente:** Debe ser consistente, convincente, confiable y haber sido validada.
- **Relevante:** Debe aportar elementos de juicio para demostrar un hecho en forma lógica y convincente.



- **Pertinente:** Debe existir congruencia entre las observaciones, conclusiones y recomendaciones de la auditoría. (Benjamín F, 2007, pág. 89)

2.2.3.3.5 Papeles de Trabajo

Es el conjunto de cédulas, documentos y medios magnéticos elaborados u obtenidos por el auditor durante el curso del examen, sirven para evidenciar en forma suficiente, competente y pertinente el trabajo realizado por los auditores y respaldar sus opiniones, constantes en los hallazgos, las conclusiones y las recomendaciones presentadas en los informes. (Cubero Abril, 2009, pág. 112)

2.2.3.3.6 Hallazgos de Auditoría

Un hallazgo se refiere a cualquier situación deficiente y relevante que se determine por medio de la aplicación de los procedimientos de auditoría en los diferentes componentes; que, además se encuentre estructurado de acuerdo a sus atributos (criterio: lo que debe ser, condición: lo que es, causa: por qué sucede y efecto: la consecuencia) y, sea de interés para la entidad auditada. (Armas García & Cáceres Malagón, 2008, pág. 87)

2.2.3.4 Indicadores de Gestión

“Se define como indicador la relación entre variables cuantitativas o cualitativas que permite observar la situación y tendencia de cambios generados en el objeto o fenómeno observado, en relación con los objetivos y metas previstas y los impactos generados” (Armas García & Cáceres Malagón, 2008, pág. 73).

Los indicadores que se utilizará en nuestra investigación son de: eficiencia, eficacia y economía.

2.2.4 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

2.2.4.1 Definición

El propósito de esta fase es poder comunicar a la entidad auditada los resultados encontrados, coadyuvar a la formulación por parte de esta en un plan de acción correctiva, que permita mejoras en su eficiencia, eficacia y economía. (Armas García & Cáceres Malagón, 2008, pág. 121)



2.2.4.2 Objetivos

- Comunicar los resultados
- Terminar el examen
- Entregar el informe final de auditoría

2.2.4.3 Redacción del Informe Final de Auditoría

El informe final de la auditoría de gestión requiere de una exposición detallada de sus resultados en cuanto al alcance, contenido, hallazgos y otros aspectos de interés. Este informe debe ser completo, exacto, objetivo y convincente, así como lo suficientemente claro y conciso sobre los asuntos que trata. Para que sea completo, el informe debe contener toda la información necesaria para cumplir los objetivos de la auditoría, permitir una comprensión adecuada y correcta de los asuntos que se informan y satisfacer los requisitos de “contenido”. También debe incluir antecedentes necesarios. (Armas García & Cáceres Malagón, 2008, pág. 109)



CAPÍTULO III

APLICACIÓN DEL PROCESO METODOLÓGICO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DEL AZUAY” LTDA.

3.1 Orden de Trabajo

FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	
ORDEN DE TRABAJO	
Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.	PPOT 1/3
Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión	
Componente Examinado: Sistema de crédito	
Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016	
Orden de Trabajo N° 0.001	
Fecha: 1 de diciembre del 2017	
De: Ing. Paúl Ochoa “Auditor Supervisor”	
Para: Katherine Salazar “Jefe de Equipo” Leonor Tenesaca “Auditora”	
Asunto	
Examen al sistema de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores del Azuay” Ltda.	
Motivo del examen	
Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores del Azuay” Ltda., en la ciudad de Cuenca, aplicado al sistema de crédito mediante una solicitud a gerencia según oficio N°0.001.	
Objetivo general	
Evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía de las operaciones que se realizan en el sistema de crédito, por medio de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores del Azuay” Ltda., período 2016	



PPOT
2/3

con la finalidad de verificar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en el sistema de crédito y proporcionar información precisa para la toma de decisiones de sus directivos.

Alcance

En la auditoría de gestión al sistema de crédito se estudiará la planificación, organización y coordinación de todas las actividades relacionada al proceso de crédito en la etapa de otorgamiento todo lo referente a la evaluación, estructuración, aprobación, instrumentación y desembolso, en la etapa de seguimiento lo relacionado con el monitoreo de los niveles de morosidad, castigos y actualización de la información, en la etapa de recuperación lo referente a los procesos de recuperación normal, extrajudicial y judicial.

Objetivos específicos

- Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y políticas que rigen en el proceso de crédito.
- Comprobar que los procedimientos que establece el área de crédito en su manual faciliten la otorgación, seguimiento y la recuperación de los créditos.
- Evaluar el sistema de control interno con la finalidad de determinar las fortalezas y debilidades.
- Verificar si la estructura organizacional está de acuerdo a las funciones designadas a los responsables dentro de la gestión.
- Evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía a través de indicadores de gestión.
- Comprobar si se han alcanzado las metas y objetivos establecidos en el área de crédito.
- Establecer conclusiones, recomendaciones al sistema auditado mediante un informe de auditoría de gestión.



PPOT
3/3

Para la realización de la auditoría de gestión se ha destinado el siguiente grupo de trabajo:

Tabla 11: Equipo de Trabajo

Nombre	Cargo	Días/Horas
CPA. Andrea Salazar	Auditor jefe de equipo	180 días
CPA. Leonor Tenesaca	Auditor	180 días

La supervisión será efectuada por: Ing. Paúl Ochoa

Al final se presentará el informe de auditoría de gestión con sus respectivas conclusiones y recomendaciones

Fecha aproximada

El examen al Sistema de Crédito se realizará a partir del 15 de septiembre del 2016 al 15 de mayo del 2017.

Atentamente,

**ING. PAÚL OCHOA
AUDITOR SUPERVISOR**



3.2 Plan Estratégico del Examen

FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

PLAN ESTRATÉGICO DEL EXAMEN

PPPEE
1/8

Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.

Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión

Componente Examinado: Sistema de crédito

Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016

Motivo del Examen

Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Créditos “Educadores del Azuay” Ltda., en la ciudad de Cuenca, aplicado al sistema de crédito mediante una solicitud a gerencia según oficio N°001.

Objetivo General

Evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía de las operaciones que se realizan en el sistema de crédito, por medio de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores del Azuay” Ltda., período 2016 con la finalidad de verificar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en el sistema de crédito y proporcionar información precisa para la toma de decisiones de sus directivos.

Alcance

En la auditoría de gestión al sistema de crédito se estudiará la planificación, organización y coordinación de todas las actividades relacionada al proceso de crédito en la etapa de otorgamiento todo lo referente a la evaluación, estructuración, aprobación, instrumentación y desembolso, en la etapa de seguimiento lo relacionado con el monitoreo de los niveles de morosidad, castigos y actualización de la información, en la etapa de recuperación lo referente a los procesos de recuperación normal, extrajudicial y judicial.



PPPEE
2/8

Objetivos específicos

- Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y políticas que rigen en el proceso de crédito.
- Comprobar que los procedimientos que establece el área de crédito en su manual faciliten la otorgación, seguimiento y la recuperación de los créditos.
- Evaluar el sistema de control interno con la finalidad de determinar las fortalezas y debilidades.
- Verificar si la estructura organizacional está de acuerdo a las funciones designadas a los responsables dentro de la gestión.
- Evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía a través de indicadores de gestión.
- Comprobar si se han alcanzado las metas y objetivos establecidos en el área de crédito.
- Establecer conclusiones, recomendaciones al sistema auditado mediante un informe de auditoría de gestión.

Proceso Metodológico del Examen

Fase 1: Planificación

Conocer los aspectos generales de la cooperativa en especial del sistema de crédito y el entorno en el cual desarrolla sus actividades y evaluar el control interno, la misma que está dividida en dos subfases:

1.1 Planificación preliminar

objetivos

- Obtener la respectiva información y conocimiento necesario de la cooperativa dando mayor énfasis al sistema de crédito.
- Familiarizar al equipo de auditoría con las operaciones administrativas, financieras y operativas de la entidad y en especial del sistema de crédito.



PPPEE
3/8

- Proporcionar al equipo de auditoría la información necesaria como: estatuto, reglamento interno, manuales, planificación estratégica, plan operativo anual, presupuestos y estados financieros etc.

Resultados

Reporte de la planificación preliminar

- En el reporte se detallará una visión global de la cooperativa en cuanto a la misión, visión, objetivos estratégicos, organigrama estructural, matriz FODA, productos y servicios, marco legal, principales políticas de crédito etc.
- El reporte será de uso exclusivo del equipo de auditoría deberá ser aprobado por el supervisor.

1.2 Planificación específica

Objetivos

Los objetivos que se perciben en la planificación específica son los siguientes:

- Evaluar la estructura del control interno
- Calificar el nivel de confianza y el nivel de riesgo.
- Identificar las áreas críticas

Resultados

Para la cooperativa

- Se entregará a la cooperativa el informe de evaluación del control interno el mismo que contiene los respectivos hallazgos y a su vez se considera las recomendaciones que le permitirá mejorar la eficiencia y eficacia de sus operaciones administrativas, operativas y financieras.

Para uso del equipo de auditoría

- Informe de la planificación específica.
- Matriz específica de riesgos: En la cual se detalla los componentes a ser evaluados especificando el nivel de riesgo inherente y de control, que serán calificados en: alto, medio, bajo.



PPPEE
4/8

- Definir en el plan de muestreo las pruebas de auditoría que utilizará el auditor que pueden ser: pruebas de cumplimiento o pruebas sustantivas.
- Elaboración de procedimientos para la ejecución

Fase 2: Ejecución

En esta fase se aplica los procedimientos establecidos en la planificación específica y se desarrollan los hallazgos respectivos para la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía del sistema de crédito.

Objetivos

- Aplicar los procedimientos y pruebas de auditoría.
- Evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía.
- Identificar y desarrollar los hallazgos.

Resultados

- Los hallazgos encontrados en la auditoría.

Fase 3: Comunicación de Resultados

Esta fase estará dirigida a comunicar los resultados y mediante la presentación del informe.

Objetivos

- Comunicar los resultados
- Terminar el examen
- Entregar el informe final de auditoría

Resultados

- Redactar y consolidar el borrador del informe
- Dar a conocer los resultados en una conferencia
- Redacción final del informe
- Entregar el informe



PPPEE
5/8

Terminología del Examen

Administradores: serán considerados administradores el consejo de administración, sus representantes legales y los responsables involucrados en el proceso de crédito.

Proceso de crédito: Hace referencia a las actividades que se desarrollan durante las etapas de otorgamiento, seguimiento y recuperación del crédito.

Crédito: Es el activo que la cooperativa dispone para realizar colocaciones de recursos a socios, el mismo que debe ser recuperado por la entidad en un tiempo determinado según el monto del crédito otorgado.

Línea de crédito: Es el cupo de crédito aprobado a un socio por el monto solicitado y plazo correspondiente el mismo que es desembolsado.

Garantía: Es una segunda vía de pago en caso de que el deudor no cancele el monto de su deuda es por ello que las garantías deben ser adecuadas y suficientes que respalden la recuperación cuando no existe la capacidad de pago.

Encaje: Es un valor inmovilizado durante toda la operación crediticia y la cooperativa podrá solicitar un colateral para acceder al crédito dependiendo de la situación financiera y del mercado.

Nivel de aprobación: Son los responsables de aprobar o negar las solicitudes de crédito de acuerdo a la información recibida y a los montos asignados por el consejo de administración y normativa legal vigente.

Pagaré: Título de valor que contiene una promesa incondicional de pago con los términos y condiciones pactadas.

Desembolso: Es la entrega del dinero a la cuenta del socio o del cheque o girado a nombre del socio, después de pasar por el análisis y la aprobación del mismo.

Riesgo de crédito: Es la probabilidad de pérdida que asume la cooperativa por el incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte.



PPPEE
6/8

Índices o Referencias

Tabla 12: Tabla de Referenciación

Índice	Referencia
P	Planificación
PP	Planificación Preliminar
PPOT	Planificación Preliminar Orden de Trabajo
PPPEE	Planificación Preliminar Plan Estratégico del Examen
PPPG	Planificación Preliminar Programa General
PPNE	Planificación Preliminar Notificación de Examen
PPVI	Planificación Preliminar Visita de Instalaciones
PPPE	Planificación Preliminar Plan Estratégico
PPN	Planificación Preliminar Normativa
PPAP	Planificación Preliminar Archivo Permanente
PPAC	Planificación Preliminar Archivo Corriente
PPR	Planificación Preliminar Reporte
PE	Planificación Específica
PEPG	Planificación Específica Programa General
PEO	Planificación Específica Organización
PEMF	Planificación Específica Matriz FODA
PECN	Planificación Específica Cuestionario Narrativo
PECCI	Planificación Específica Cuestionario Control Interno
PEFPC	Planificación Específica Flujograma Proceso de Crédito
PEIR	Planificación Específica Identificación de Riesgos
PEMIR	Planificación Específica Matriz de Identificación de Riesgos
PEICI	Planificación Específica Informe Control Interno
EJ	Ejecución
EJPG	Ejecución Programa General
EJPT	Ejecución Papeles de Trabajo
EJHH	Ejecución Hoja de Hallazgos
CR	Comunicación Resultados
CRPG	Comunicación Resultados Programa General
CRCBI	Comunicación de Resultados Borrador del Informe
CRCF	Comunicación de resultados Conferencia Final
K.A.S.G	Katherine Andrea Salazar Guambaña
L.J.T. M	Leonor Jeanneth Tenesaca Medisis

Fuente: Investigación

Elaborado por: Las Autoras



Marcas Utilizadas en la Auditoría de Gestión

Tabla 13: Marcas de Auditoría

**PPPEE
7/8**

Símbolo	Significado
*	Observado
Δ	Incumplimiento
$\sqrt{\quad}$	Verificado/tomado físicamente
Σ	Cálculos
£	Requisito entregado
x	Requisito no entregado
-	Requisito no necesario
¶	Información completa
↑	Información incompleta
⊘	Información no necesaria
¥	Información no llenada
©	Revisado
∅	No revisado
$\sqrt{\quad}$	Verificación Física
□	No constatado físicamente
M	Monto correcto
^	Indagado
⊗	Analizado

Fuente: Investigación

Elaborado por: Las Autoras

Evaluación Global de Riesgo

- Falta de cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos en el sistema de crédito.
- No se actualiza la base de datos de los socios y que no permiten tener un seguimiento adecuado en la recuperación de la cartera, explorar al máximo nichos específicos y brindar seguimiento post venta de productos y servicios.
- Falta de un correcto procedimiento técnico en lo relativo, a la evaluación del desempeño y capacitación del personal de crédito para que promueva acciones dirigidas a captar y colocar recursos financieros dentro del Sector Educativo del Azuay.



PPPEE
8/8

Recursos

Tabla 14: Recursos

Talento Humano	Materiales
Auditor jefe de equipo CPA. Andrea Salazar Auditor CPA. Leonor Tenesaca La supervisión será efectuada por el Ing. Paúl Ochoa	Equipos 2 Laptops 1 Impresora 2 Memory Flash Materiales Agenda Esferos Resma papel bond A4 Carpetas

Anexo

Tabla 15: Cronograma de Trabajo

Proceso Metodológico/Actividades	Fase	Desarrollo	Comunicación de resultados	Total
Planificación	65	60	5	65
Preliminar	25			
Específica	40			
Ejecución	70	60	10	70
Conclusiones	45			
Total	180	120	60	180



3.3 Planificación Preliminar

Esta fase se conocerá a la cooperativa y se recopilará la información necesaria para realizar la auditoría al sistema de crédito.

FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR			
PROGRAMA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR			
<p style="text-align: right;">PPPG 1/2</p> <p>Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.</p> <p>Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión</p> <p>Componente Examinado: Sistema de crédito</p> <p>Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016</p>			
Objetivos			
<ul style="list-style-type: none"> ○ Obtener la respectiva información y conocimiento necesario de la cooperativa dando mayor énfasis al sistema de crédito. ○ Familiarizar al equipo de auditoría con las operaciones administrativas, financieras y operativas de la cooperativa y en especial del sistema de crédito. ○ Proporcionar al equipo de auditoría la información necesaria tales como: estatuto, reglamento interno, manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranza, plan estratégico, plan operativo anual, estados financieros y presupuesto. 			
Nº	Procedimientos	Referencia	Realizado
1	Elabore una carta de notificación para el gerente de la cooperativa con el objetivo de dar a conocer el inicio de la auditoría.	PPNE 1/1	K. A. S. G L. J. T. M
2	Realice una visita a las instalaciones de la Cooperativa para: <ul style="list-style-type: none"> ○ Conocer la infraestructura y la distribución de los respectivos departamentos. 	PPVI 1/5	K. A. S. G L. J. T. M
3	Solicite al gerente de la cooperativa el plan estratégico del año 2016 con el objetivo de conocer: Misión, visión, objetivos estratégicos, matriz FODA, organigrama estructural, productos y servicios.	PPPE 1/4	K. A. S. G L. J. T. M



PPPG
1/2

4	Indague con el presidente de la cooperativa sobre el marco legal con el objetivo de: <ul style="list-style-type: none"> o Conocer la normativa que controla y rige el buen funcionamiento de la cooperativa. 	PPN 1/1	K. A. S. G L. J. T. M
5	Solicite al gerente de la cooperativa el POA 2016 con la finalidad de conocer: <ul style="list-style-type: none"> o Los objetivos, actividades y metas establecidas para el área de crédito. 	PPAP 1/2	K. A. S. G L. J. T. M
6	Solicite al Jefe de crédito el manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas con el fin de conocer: <ul style="list-style-type: none"> o Objetivos del manual o Políticas de créditos y cobranza 	PPAP 1/7	K. A. S. G L. J. T. M
7	Solicite a la contadora de la cooperativa lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> o Los estados financieros del período 2016 con el fin de obtener información del balance general y del estado de resultados sobre la cartera de crédito. 	PPAP 1/11	K. A. S. G L. J. T. M
8	Solicite al gerente de la cooperativa el presupuesto del año 2016 con el objetivo de: <ul style="list-style-type: none"> o Analizar lo presupuestado en los interés ganados por las colocaciones. 	PPAP 1/4	K. A. S. G L. J. T. M
9	Solicite al jefe de crédito las auditorias anteriores realizadas al sistema de crédito con el fin: De identificar las recomendaciones hechas para el sistema de crédito.	PPAC 1/1	K. A. S. G L. J. T. M
10	Elabore el reporte de la planificación preliminar.	PPR 1/9	K. A. S. G L. J. T. M

Elaborado por: Andrea Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha: 05/12/2017



PPR
1/9

REPORTE DE LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Cuenca, 26 de diciembre del 2017

El examen de auditoría de gestión al sistema de crédito se realizará de acuerdo a la orden de trabajo N° 0.001 emitida el 1 de diciembre del 2017.

INFORMACIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA

MISIÓN

Ser una cooperativa de Ahorro y Crédito que orienta su gestión a mejorar la calidad de vida de sus socios, satisfaciendo sus necesidades y expectativas a través de productos y servicios financieros oportunos, competitivos, contando con una estructura financiera sólida, talento humano con visión de servicio y responsabilidad social. (Planificación Estratégica , 2016)

VISIÓN

“Ser un referente de gestión cooperativista sostenible, solidaria e innovadora del sector educativo ecuatoriano” (Planificación Estratégica , 2016).

VALORES

En la (Planificación Estratégica , 2016) han definido tanto directivos y talento humano de la cooperativa alinear su accionar diario a los siguientes valores:

- Honestidad
- Confianza
- Vocación de servicio
- Solidaridad
- Compromiso (pág. 71)



PPR
2/9

PRINCIPIOS

Los principios cooperativos son una serie de lineamientos generales por lo que se rige la cooperativa y constituye la base filosófica de su accionar, a continuación, se menciona:

- Membresía abierta y voluntaria
- Control democrático de los miembros
- Participación económica de los miembros
- Autonomía e independencia
- Educación, formación e información
- Cooperación entre cooperativas
- Compromiso con la comunidad. (Planificación Estratégica , 2016)

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

La cooperativa ha definido sus objetivos en su plan estratégico para el período 2016-2018 se agrupan en cinco perspectivas y se detallan a continuación:

Perspectivas	Objetivos Estratégicos
Perspectiva gobierno y responsabilidad social	<ul style="list-style-type: none"> ○ Generar una sinergia de Asambleaístas, Directivos y Talento Humano para el fortalecimiento, consolidación y sostenibilidad en el tiempo de la Cooperativa, interrelacionados con el cumplimiento de la planificación estratégica Institucional y normativa de control. ○ Lograr la adhesión y ejecución efectiva de principios y buenas prácticas del Gobierno Corporativo en todos los niveles de la Cooperativa. ○ Potencializar el sistema de responsabilidad social que genere valor para nuestros grupos de interés y Cooperativa con reciprocidad.
Perspectiva financiera	<ul style="list-style-type: none"> ○ Promover una adecuada gestión financiera referente del Segmento 2 que fortalezca la solidez, solvencia, rentabilidad y permanencia en el tiempo de la Cooperativa.
Perspectiva socio	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aumentar la cobertura en el mercado objetivo en un 15%.
Perspectiva procesos internos	<ul style="list-style-type: none"> ○ Contar con sólido sistema de administración de riesgos y lavados de activos alineado a la normativa legal de segmento 2.



PPR
3/9

Perspectiva crecimiento y aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> ○ Fortalecer la Cultura Organizacional orientado al crecimiento de la Cooperativa y mejora de la satisfacción del socio, promoviendo el desarrollo de competencias y sentido de pertenencia del Talento Humano. ○ Mantener un adecuado clima laboral que promueve el compromiso y sentido de pertenencia de la Cooperativa. ○ Contar con una adecuada plataforma tecnológica que maximice la gestión de negocios y operativa con seguridad e innovación.
---------------------------------------	--

Fuente: (Planificación Estratégica , 2016)

Elaborado por: Las Autoras

ANÁLISIS DE LA MATRIZ FODA

La cooperativa ha realizado un análisis de los aspectos positivos y negativos que favorecen y perjudican la situación actual de la entidad y se presentan a continuación:

Factores Internos		Factores Externos	
Fortalezas		Oportunidades	
F1	Fuerte compromiso de la Dirección y la Alta Gerencia para asumir responsabilidades y acatar la normativa de los órganos de control.	O1	Aumentar el crecimiento de asociados en la zona de cobertura.
F2	Alto nivel de profesionalización en el nivel directivo y talento humano.	O2	Fortalecer las competencias del personal.
F3	Existe consenso al interior de los consejos- Buen Gobierno Cooperativo.	O3	Generar procesos estandarizados para mejorar la competitividad de la cooperativa y aumentar las barreras de entrada al sector.
F4	Cuentan con convenio de recaudación de servicios que permite generar mayores beneficios.	O4	Desarrollar aplicaciones tecnológicas para automatización de procesos para el beneficio del asociado y Cooperativa.
F5	Clima laboral satisfactorio que permite un buen trabajo en la Cooperativa.	O5	Generar mayores alianzas estratégicas para servicios.
F6	Adecuado indicador de satisfacción del socio.	O6	Diversificación de los productos y servicios que ofertan la COAC. para segmentos específicos.



**PPR
4/9**

F7	Bajo indicador de morosidad.	O7	Posibilidad de incrementar los servicios financieros mediante alianzas estratégicas.
F8	Infraestructura física acorde a las necesidades de la cooperativa.	O8	Incrementar el uso de los productos y servicios de la Cooperativa en socios actuales y potenciales.
		O9	Generación de mayores oportunidades de negocio vía web.
		O10	Aumentar la retención de socios incrementar la fidelidad y sentido de pertenencia de los asociados.
		O11	Aprovechamiento del enfoque social para atraer a más socios.
		O12	Diversificación de créditos considerando la ubicación de las oficinas
		O13	Aumentar el posicionamiento de la Cooperativa en su zona de cobertura.
		O14	Existencia de ofertantes de software para cumplir con las exigencias de los organismos de control.
Debilidades		Amenazas	
D1	No se cuenta con captaciones a plazo fijo.	A1	Nuevas exigencias por parte de los organismos de control que comprometan los ingresos de la COAC.
D2	Personal con enfoque a la venta de créditos no promueven las captaciones.	A2	Ingreso de nuevos competidores al mercado.
D3	No cuentan con un área de marketing, poca promoción en su zona de cobertura.	A3	Cierre de entidades que genera desconfianza en el sector cooperativo.
D4	Falta de actualización de la normativa interna de la Cooperativa.	A4	Existencia de Instituciones Financieras que operan con mayores recursos internacionales, con mayor posibilidad colocación y fondeo.
D6	No se cuenta con manuales y procedimientos para la creación de nuevos productos y servicios.	A6	Eliminación del buró de crédito que puede debilitar la calidad de la cartera.



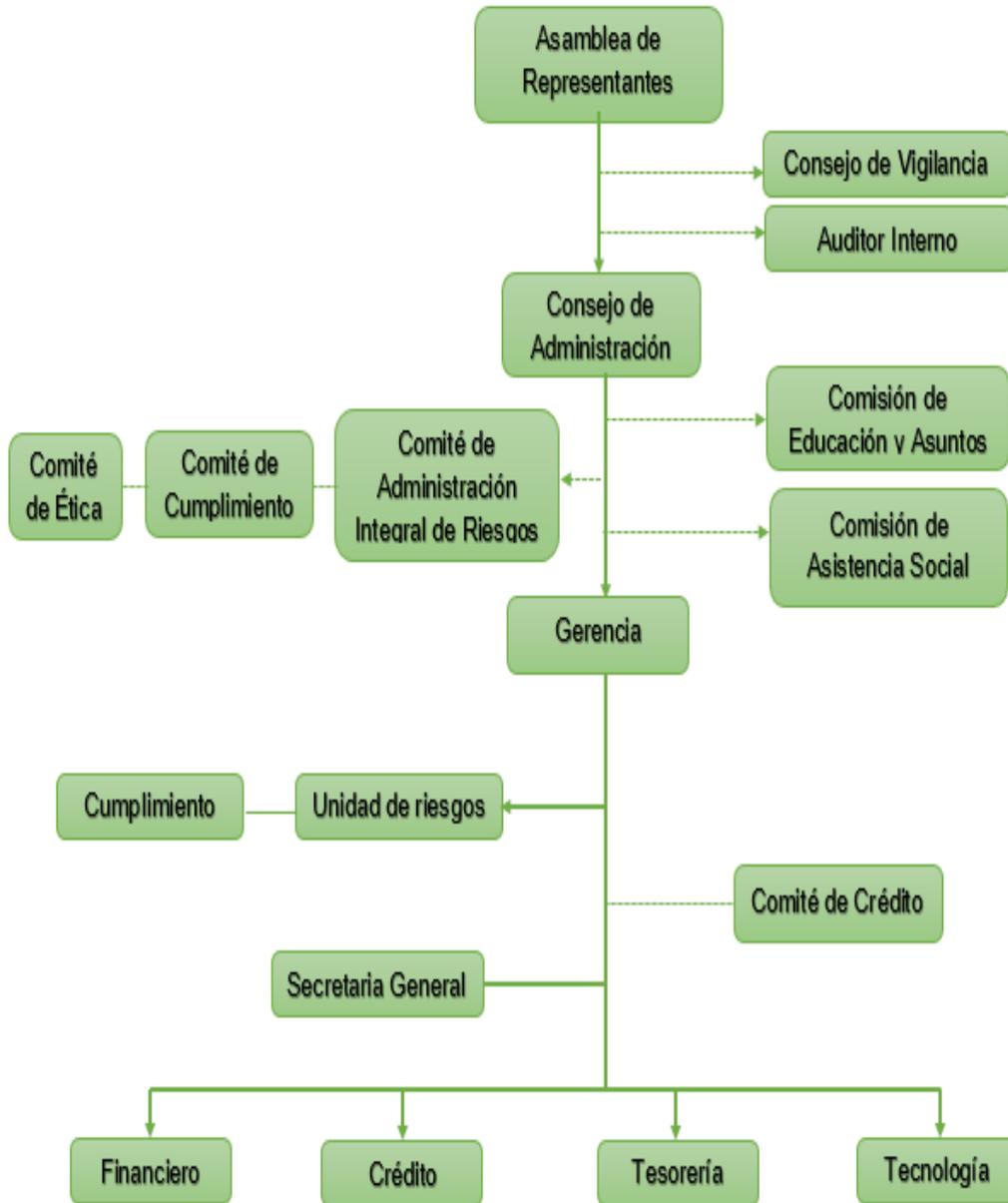
PPR
5/9

D7	Falta de sistemas de evaluación y sistemas de monitoreo y cumplimiento de POAS.	A7	Inestabilidad política e incremento en el nivel de desempleo afectan directamente a la morosidad de la institución y por ende al incremento de provisiones.
D8	No se ha trabajado en los subsistemas de Talento Humano.	A8	Intervención del estado para la fijación de tasas de interés evitando que estas tasas sean determinadas por el mercado.
D9	No se cuenta con un plan de continuidad del negocio.	A9	Mayor intervención del estado para limitar la generación de ingresos financieros.
D10	No se cuenta con políticas y procedimientos de seguridad integral.	A9	Elevados costos para contribuciones a entidades del estado.
D11	Productos crediticios por mejorar su competitividad.	A10	Asaltos y estafas
D12	Falta de comunicación y mayor compromiso y actitud con el socio.		Deterioro de la situación económica y social del entorno.
D13	Falta de un proceso adecuado de cobranza judicial y extrajudicial.	A11	Fuga de información.
D14	Bases de datos no actualizados que no permiten explorar al máximo nichos específicos y brindar seguimiento post venta de productos y servicios.	A12	Profesores con problemas de sobreendeudamiento.
D15	No se cuenta con manuales específicos para contratación, inducción del personal.		
D16	No se cuenta con un procedimiento técnico para desarrollar una evaluación de desempeño.		
D17	Falta de capacitación al personal.		

Fuente: (Planificación Estratégica , 2016)
Elaborado por. COAC "Educadores del Azuay "Ltda.

PPR
6/9

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Fuente: (Planificación Estratégica , 2016)
Elaborado por: COAC "Educadores del Azuay "Ltda.

Se detalla lo nómina de los directivos y personal de la cooperativa que ocupan los diferentes departamentos.



PPR
7/9

DIRECTIVOS Y PERSONAL DE LA COOPERATIVA	
Nivel Directivo	
<p>Asamblea de Representantes Considerando que la cooperativa supera los 200 socios, la asamblea general se efectuará con 50 representantes.</p>	<p>Consejo de Administración Presidente: Lic. Romeo Arturo Vintimilla Pacheco Vicepresidente: Ing. Raúl Bolívar Sinche Rosales Secretario: Ing. Jacqueline Johanna Carrillo Suárez Vocales: Dr. César Raúl Mora Peralta Dr. Víctor Oswaldo Merchán Peñafiel Ing. Mario Rigoberto Vintimilla Ordoñez Dr. Hugo Humberto Montero Toral Dr. Humberto Benjamín Tola Brito Lic. Guillermo Segundo Sempértegui</p>
Nivel de Control	
<p>Consejo de Vigilancia Presidente: Ing. Alejandro Vimos Vanegas Vicepresidente: Ing. Edgar Auquilla Terán Secretario: Ing. Jorge Teodoro Naula vocales Mgs. Inés Machuca Morales Mgs. Luis Néstor Saavedra</p>	<p>Auditor Interno Auditor Interno .Jorge Darwin Ortega Vivanco</p>
<p>Unidad de Riesgos/Oficial de Cumplimiento Ing. Andrés Toledo Guaraca</p>	
Nivel de Apoyo	
<p>Comisión de educación y asuntos sociales Presidente: Dr. Hugo Humberto Montero Toral Secretario: Dr. César Raúl Mora Peralta Vocal: Dr. Humberto Benjamín Tola Brito</p>	<p>Comisión de Asistencia Social Presidente: Dr. Víctor Oswaldo Merchán Peñafiel Secretario: Ing. Raúl Bolívar Sinche Rosales Vocal: Ing. Mario Rigoberto Vintimilla Ordoñez</p>
<p>Comité de crédito Presidente: Prof. Guillermo Segundo Sempértegui Jaramillo Secretario: MSc. Romeo Arturo Vintimilla Pacheco Vocal: Dr. Efrén Bolívar Vallejo Picón</p>	<p>Comité de cumplimiento Dr. Humberto Benjamín Tola Brito Comité de administración integral de riesgos (CAIR) Ing. Mario Rigoberto Vintimilla Ordoñez</p>



PPR
8/9

Nivel Ejecutivo

Gerente

Gerente: CPA. Elizabeth Esther Andrade Nieto

Gerente subrogante: Ing. Manuel Ulises Calle

Nivel Administrativo /Operativo

Departamento Financiero

Contadora: CPA Verónica morocho

Asistente administrativo: Ing. Lurdes Morocho

Departamento de Crédito

Oficial de crédito: Ing. Claudia Santin

Jefe de Crédito: Ing. Manuel Calle

Departamento de Tesorería

CPA. Fanny Brito

Ing. Zoila Rodas

Departamento de Tecnología

Ing. Silvio Regalado

Secretaría General

Secretario: Ing. Jacqueline Johanna Carrillo

Suárez

Fuente: Entrevista a Jefes Departamentales

Elaborado por: Las Autoras

PRODUCTOS

Los productos financieros que ofrece la cooperativa son: Ahorros y Créditos

Ahorros	Créditos
Ahorro Corriente	Crédito de Consumo Prioritario
Ahorro Solidario	Crédito de Consumo Ordinario
Ahorro Especial	Crédito Inmobiliario
Ahorro Programa Jubilación	Crédito Educativo
Ahorro Encaje/ Colateral	
Ahorro Preventivo	
Ahorro Programado Beneficio	
Ahorro Garantía	

Fuente: (Reglamento General Interno, 2017)

Elaborado por: Las Autoras

SERVICIOS

La cooperativa brinda a sus distinguidos socios los servicios de carácter social que son:

- Asistencial social
- Mausoleo
- Salón social



PPR
9/9

NORMATIVA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Azuay Ltda., se rige sus actividades bajo las siguientes disposiciones: Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y su Reglamento General, Código Orgánico Monetario Financiero y Resoluciones emitidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria Financiera y SEPS.

También para el buen funcionamiento de la cooperativa cuenta con la siguiente normativa interna: Estatuto Social, Reglamento Interno, Código de Ética y sus respectivos manuales.

OBJETIVOS Y METAS DEL ÁREA DE CRÉDITO

Objetivo

Renovar los productos de ahorro y crédito y servicios de la Cooperativa mejorando su competitividad y promoción. (Plan Operativo Anual, 2015)

Metas

- Contar con nueva metodología de colocación de créditos que fortalezca la concesión.
- Contar con base de datos de socios pre calificados para otorgamiento de créditos a menor riesgo.
- Mejorar las competencias de venta de personal.
- Cumplimiento del presupuesto de captaciones y colocaciones.
- Contar con un control de tiempos de concesión y aprobación de crédito.
- Contribuir a mejorar la colocación de cartera de crédito durante el período. (Plan Operativo Anual, 2015)

3.4 Planificación Específica

Esta fase se realizará la evaluación del control interno y se aplicarán diferentes métodos, se califica el nivel de confianza y riesgo con el objetivo de emitir un



informe de control interno y finalmente se diseñarán los programas de auditoría para llevar a cabo la ejecución.

FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA			
PROGRAMA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA			
<p>Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.</p> <p>Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión</p> <p>Componente Examinado: Sistema de crédito</p> <p>Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016</p>			
<p>Objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Evaluar la estructura del control interno ○ Evaluar y calificar el nivel de riesgo. ○ Identificar las áreas críticas 			
Nº	Procedimientos	Referencia	Realizado
1	Analice la estructura organizacional del área de crédito con el propósito: <ul style="list-style-type: none"> ○ De conocer a los integrantes y sus funciones dentro de la gestión crediticia. 	PEO 1/3	K. A. S. G L. J. T. M
2	Elabore la matriz FODA del área de crédito con el fin: <ul style="list-style-type: none"> ○ De identificar los aspectos positivos y negativos dentro del área. 	PEMF 1/1	K. A. S. G L. J. T. M
3	Realice una entrevista al jefe de crédito con el objetivo de conocer: <ul style="list-style-type: none"> ○Cuál es la normativa interna para el departamento de crédito. ○ Las actividades y controles durante el proceso de crédito en sus etapas de otorgamiento, seguimiento y recuperación del crédito. 	PECN 1/6	K. A. S. G L. J. T. M

**PEPG
1/2**



			PEPG 2/2
4	Mediante la aplicación de un cuestionario evalúe los componentes del COSO III y determinar el promedio global del nivel confianza y el nivel de riesgo.	PECCI 1/19	K. A. S. G L. J. T. M
5	Elabore mediante flujogramas el proceso de crédito de las etapas de otorgamiento, seguimiento y recuperación del crédito. Describa las actividades correspondientes en cada una de las etapas.	PEFPC 1/13	K. A. S. G L. J. T. M
6	Realice un cuadro de la identificación de riesgos y controles del proceso de crédito.	PEIR 1/4	K. A. S. G L. J. T. M
7	Resuma la información obtenida ,analice en la matriz de riesgos, detallando cada uno de los procedimientos a seguir durante la ejecución.	PEIR 1/6	K. A. S. G L. J. T. M
8	Elabore el informe de control interno	PEICI 1/10	K. A. S. G L. J. T. M
<p>Elaborado por: Andrea Salazar, Leonor Tenesaca Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa Fecha:10/01/2018</p>			



PEICI
1/10

**INFORME DE EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DEL AZUAY”
LTDA.**

Cuenca, a 18 de febrero del 2018

C.P.A

Elizabeth Andrade Nieto,

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES
DEL AZUAY” LTDA.**

Presente.

De nuestra consideración:

En atención al oficio emitido el 5 de diciembre del 2017 en la cual se nos autoriza efectuar una Auditoría de Gestión aplicado al sistema de crédito y como parte de esto se ha realizado la revisión, análisis y evaluación del control Interno.

En base al mismo se ha tratado de identificar las desviaciones referentes a las políticas y procedimientos determinados por el nivel directivo para verificar si es eficiente en sus operaciones, también se logró verificar los componentes con debilidades respecto a sus controles, estableciendo la naturaleza y alcance de los procedimientos de auditoría necesarios para expresar nuestro criterio sobre las diferentes operaciones que se realizan en el sistema auditado.

Los resultados obtenidos contienen conclusiones y recomendaciones se adjuntan a la presente para que sea consideradas por la Cooperativa.

Atentamente;

.....

Katherine Salazar
Jefe de Equipo

.....

Leonor Tenesaca
Auditor



PEICI
2/10

INEXISTENCIA DE UN MANUAL DE FUNCIONES INTEGRAL

De acuerdo con el componente del COSO III del entorno de control en el principio 3 establece que: “La Dirección y Consejo de Administración delegan facultades, definen las funciones y utilizan tecnologías y procesos apropiados para asignar las responsabilidades y segregar funciones en los diferentes niveles operativos”.

La cooperativa no ha implementado en la actualidad un manual de funciones integral que establezcan las tareas, funciones y procesos que deben realizar las unidades operativas, solo disponen por escrito las tareas específicas para pocas unidades operativas como base para el cumplimiento, por ejemplo: para la gerencia, contabilidad, tesorería y asistente tecnológico.

Situación encontrada por las múltiples tareas que desempeña la gerencia y la falta de recursos necesarios para levantar las tareas, funciones y procesos que deben realizar en cada unidad operativa.

Esto provoca que exista segregación y asignación de funciones inadecuadas para cada puesto de trabajo afectando la labor en equipo y el desinterés para el cumplimiento con los objetivos y metas establecidos.

Conclusión

No existe un manual de funciones integral que permita al personal conocer sus tareas específicas, que debe desempeñar dificultando inconvenientes en sus labores y provocando que existe segregación de funciones en las diferentes áreas de la cooperativa.



Recomendación

PEICI
3/10

A la Gerencia

1. Diseñar y presentar al Consejo de Administración el manual de funciones para su respectiva aprobación y dar a conocer las funciones que se establecieron para cada nivel operativo.
2. Contratar a una persona que se encargue con lo relacionado al talento humano en cuanto los procesos técnicos para establecer funciones, selección, evaluación, contratación, inducción y entrenamiento del personal de la cooperativa evitando así que exista sobrecarga de funciones para la gerencia.

Al Consejo de Administración

3. Revisar si la función o responsabilidades establecidas en el manual están dadas para cada nivel operativo y dar la aprobación.

INEXISTENCIA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN

De acuerdo al Reglamento General Interno de la Cooperativa, Capítulo V de la Comisión de Educación y Asuntos Sociales en el Art. 74 indica que: “Se debe realizar un plan anual de capacitación con prioridad a la Educación Cooperativa y de Economía Popular y Solidaria, dirigido a socias, socios, directivos y empleados”.

La cooperativa ha venido ejecutando sin ningún plan escrito ni formalizado las capacitaciones durante el año 2016, sin dar el seguimiento respectivo sobre cómo están contribuyendo eficazmente al desarrollo de la institución. Las capacitaciones que ha recibido el nivel directivo y personal durante este año no han sido suficientes para mejorar la competencia profesional el mismo que se puede ver (Anexo 54) por la falta de este plan.



PEICI
4/10

Situación encontrada debido a que la Comisión de Educación ha llevado a cabo aleatoriamente pocas actividades de capacitación por medio de organismos de integración que han ofrecido cursos y seminarios, pero no han establecido un plan de acuerdo a la normativa que ayuden a fortalecer adecuadamente las competencias de directivos y trabajadores.

Al no existir un plan de capacitación para los directivos y trabajadores provoca que no tengan las competencias necesarias para desempeñar sus funciones de manera adecuada.

Conclusión

Se concluye que no dispone de un plan de capacitación provocando que los diferentes niveles de la cooperativa no se encuentren totalmente capacitados para desempeñar sus funciones de forma eficiente y eficaz.

Recomendación

A la Comisión de Educación y Asuntos Sociales

4. Proponer al Consejo de Administración para su respectiva aprobación un diseño de un plan anual de capacitación sobre los temas de interés para la cooperativa en función de sus estrategias y que beneficie las competencias de los Directivos y empleados apoyando así a la gestión de control y prevención de las actividades que realizan en cada área.
5. Impulsar el cumplimiento de los programas de capacitación propuestos para los directivos y empleados.

Consejo de administración

6. Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos ayudando así a fortalecer las competencias del personal.



**PEICI
5/10**

7. Dar seguimiento mediante informes mensuales sobre las actividades desarrolladas en los cursos y seminarios.

A la Gerencia

8. Dar el seguimiento a lo dispuesto en el plan de capacitación, acorde a las fechas previstas para verificar si están cumpliendo con las actividades que se han planificado en cada fecha.

CUMPLIMIENTO PARCIAL DE LAS ACTIVIDADES ESTABLECIDAS EN EL POA PARA EL LOGRO DE METAS Y OBJETIVOS

En la Planificación Estratégica 2016-2018 se define en el Direccionamiento Estratégico los objetivos y actividades a realizarse en el POA 2016 y también en base al Reglamento Interno de la Cooperativa se establece en el art.103 literal i) de las atribuciones del Gerente: “Cumplir y hacer cumplir a los trabajadores las políticas, procesos y metas establecidas en el Plan Estratégico y en el POA aprobado por el Consejo de Administración.”

En la evaluación realizada se determinó que el personal de la cooperativa cumple con 49 actividades de las 86 establecidas en el POA 2016, desde las diferentes perspectivas, realizando una comparación con el POA 2017, que prevalecen nuevamente estas actividades y revisado en el informe de cumplimiento y seguimiento por parte de la gerencia el mismo que se puede observar en el (Anexo 55)

Situación presentada debido a la falta de control y seguimiento en las actividades establecidas en el POA por parte del Consejo de Vigilancia y la Gerencia.



PEICI
6/10

Al no realizar un seguimiento adecuado provoca que no se esté alcanzando con los objetivos operativos, tácticos y estratégicos afectando así a la consecución de la misión y visión de la Cooperativa.

Conclusión

Se concluye que las actividades establecidos en el POA 2016 se han cumplido en un 61.25% y no se alcanzando en un 43.02%, debido a que no existe un seguimiento adecuado por parte del Consejo de Vigilancia y la Gerencia provocando que no se lleguen a cumplir los objetivos y metas que se establecieron para cada perspectiva.

Recomendación

A la Gerencia

9. Generar un cronograma de trabajo en donde se detalle el objetivo a alcanzar, la actividad, los responsable directos e indirectos, las metas, medios de verificación del cumplimiento de la meta que permita dar seguimiento a las actividades definidas en cada uno de los POA's.
10. Presentar de manera trimestral al Consejo de Administración la evaluación al cumplimiento del Plan Operativo Anual.

Al Consejo de Vigilancia

11. Controlar periódicamente que se esté dando cumplimiento a los POA's mediante los informes de gestión y actas de resolución que son entregados por los responsables a la Gerencia.
12. Contar son sistemas de evaluación y monitoreo para el cumplimiento de los POA's.



PEICI
7/10

FALTA DE INFORMACIÓN EN LOS INDICADORES DE GESTIÓN

De acuerdo a la Planificación Estratégica de la COAC se basa en la herramienta de Tablero o Cuadro de Mando Integral (BSC), que está orientado a maximizar la planificación y dirección de la entidad, en donde se entrelaza las estrategias con los objetivos es por ello que una buena práctica para medir su cumplimiento es la aplicación de indicadores de gestión con su respectiva estructuración que permita evaluar la eficiencia y eficacia del cumplimiento de estos objetivos.

Se han definido ciertos indicadores de gestión sin embargo no existe la fórmula que permita calcular el indicador, impidiendo de esta manera no obtener información sobre el desempeño de la cooperativa y por ende no se puede tomar decisiones oportunas.

En el plan estratégico no se define la fórmula de cálculo de los indicadores debido a que no se han establecido los parámetros adecuados para la respectiva determinación de las fórmulas de indicadores de gestión.

Al no contar con las respectivas fórmulas de los indicadores de gestión no permite realizar la medición de eficiencia y la eficacia de cumplimiento de los objetivos y tomar decisiones adecuadas.

Conclusión

Los indicadores de gestión deben estar bien estructurados puesto que es una herramienta fundamental para medir el cumplimiento objetivos y permite obtener información sobre el desempeño de la cooperativa.



PEICI
8/10

Recomendación

A la Gerencia

13. En la Planificación Estratégica definir la forma de cálculo, unidad de medida, frecuencia de medición y la fuente de verificación de los indicadores de gestión que se establezcan.

Al Consejo de vigilancia

14. Dar seguimiento a los objetivos propuestos para controlar el cumplimiento de los mismos.

FALTA DE PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD A LOS SOCIOS SOBRE LOS PRODUCTOS QUE OFERTA LA COOPERATIVA

En el Manual de Políticas y Procedimientos de Créditos y Cobranzas en su capítulo III sobre la metodología de la promoción y publicidad de los productos, establece que: “Las promociones se realizarán en la Cooperativa y en Instituciones Educativas de la zona de cobertura lo cual se deben entregar folletos, volantes y afiches promocionales mientras que la publicidad se hará a través de la página web y envíos de mensajes a los correos electrónicos”.

El personal encargado de realizar la promoción y publicidad de los diferentes productos que oferta la cooperativa no está llevando el proceso conforme indica la normativa interna.

Situación presentada debido al desconocimiento del manual y falta de compromiso por parte del personal encargado de promover las captaciones y colocaciones a través de las páginas web y hacer promociones dentro de la cooperativa y en el sector educativo de la provincia del Azuay.



PEICI
9/10

Al no realizar las respectivas promociones y publicidad dentro de la cooperativa y en sector educativo de la provincia del Azuay provoca que no se incremente el número de socios y no conozcan adecuadamente los productos a los que pueden acceder y de esa manera recurrir a buscar otras alternativas en diferentes instituciones financieras.

Conclusión

Por falta de una promoción y publicidad apropiada de los productos que oferta la cooperativa por parte del personal encargado provoca que los actuales y futuros socios no se incentiven a realizar actividades de intermediación financiera que puedan favorecer el crecimiento y la sostenibilidad de la cooperativa.

Recomendación

A la Gerencia

15. Crear un plan de promoción estableciendo el alcance, objetivos estratégicos y los instrumentos de promoción a utilizar.
16. Contratar a comisionistas para que promocioe los productos que oferta la cooperativa en el sector educativo de la provincia del Azuay.

Atención al socio

17. Solicitar al jefe de crédito que le entregue material promocional a tiempo cada vez que se termine.
18. Realizar la entrega de volantes y afiches promocionales en las instituciones educativas

Asistente tecnológico

19. Realizar la publicidad de los productos a través de la página web de la cooperativa para que conozcan toda la gama de productos con sus respectivas tasas de interés, además actualizar la información cada vez que haya cambios en los productos.



PEICI
10/10

INEXISTENCIA DE UN ORGANIGRAMA PARA EL ÁREA DE CRÉDITO

En el Reglamento Interno de la Cooperativa Capítulo VII del Gerente y trabajadores en el art. 103 de las atribuciones del Gerente establece: “Elaborar el organigrama funcional de la Cooperativa inclusive si es el caso para cada departamento y ponerlo a consideración del Consejo de Administración para su aprobación”

No existe un organigrama propio para el área de crédito, que permita identificar cual es la jerarquía de los responsables de la gestión crediticia y las líneas de reporte.

Falta de interés por parte del nivel ejecutivo en elaborar el organigrama para el área de crédito al indicar que no es necesario porque dispone de pocos empleados.

Al no contar con un organigrama propio esto genera que el personal no conozca quien es su jefe inmediato superior, que naturaleza de trabajo tiene que realizar y principalmente como aporta con su trabajo para alcanzar los objetivos de la Cooperativa.

Conclusión

El área de crédito no cuenta con un organigrama propio que le permita conocer niveles de jerarquía, comunicación, responsabilidad en sus funciones y relación entre el personal responsable de la gestión crediticia.

Recomendación

A la Gerente y Jefe de Crédito

20. Elaborar y presentar para su respectiva aprobación un diseño de un organigrama para el área de crédito que defina claramente las líneas de autoridad y responsabilidad



3.5 Ejecución

En esta fase se aplica los procedimientos establecidos en la planificación específica y se desarrollan los hallazgos respectivos para la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía del sistema de crédito.

FASE III: EJECUCIÓN			
PROGRAMA DE EJECUCIÓN			
<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; display: inline-block; color: red; font-weight: bold;">EJPG 1/4</div>			
Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.			
Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión			
Componente Examinado: Sistema de crédito			
Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016			
Objetivos			
<ul style="list-style-type: none"> ○ Aplicar pruebas de auditoría. ○ Evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía. ○ Identificar y desarrollar los hallazgos. 			
Nº	Procedimientos	Referencia	Realizado
Otorgamiento			
1	Realice un análisis de la concentración de la cartera por estructura y verifique mediante indicadores de gestión si están cumpliendo con la correcta concentración de la cartera según la meta establecida.	EJ 1/4	K. A. S. G L. J. T. M
2	Analice el crecimiento de la cartera y verifique si cumple con la meta establecida mediante un indicador de gestión.	EJ 1/8	K. A. S. G L. J. T. M
3	Analice los intereses ganados de la cartera si cumplen con lo presupuestado mediante indicadores de gestión.	EJ 1/3	K. A. S. G L. J. T. M
4	Mediante una observación verifique que se entregue la información y publicidad respectiva al socio sobre los tipos de créditos que ofrece la cooperativa durante una semana.	EJ 2/2	K. A. S. G L. J. T. M



EJPG 2/4			
5	Mediante una encuesta realice la medición de la satisfacción de los socios sobre la atención brindada por el personal de crédito.	EJ 1/2	K. A. S. G L. J. T. M
6	Determine con un muestreo que las carpetas del socio contenga el Check list, que se revisa durante la entrega de la documentación.	EJ 1/3	K. A. S. G L. J. T. M
7	Revise mediante una muestra si los socios han presentados los requisitos necesarios para acceder al crédito y las garantías correspondientes según el tipo de crédito.	EJ 1/5	K. A. S. G L. J. T. M
8	Verifique que las solicitudes de crédito están debidamente llenadas mediante la muestra.	EJ 1/4	K. A. S. G L. J. T. M
9	De acuerdo a una revisión selectiva determine si los créditos otorgados cumplen con el informe de verificación e informe de inspección según el tipo de crédito.	EJ 1/2	K. A. S. G L. J. T. M
10	Verifique mediante muestreo que los créditos que se concedieron fueron ejecutados con integridad tomando en cuenta si se analizó la 5 c de crédito.	EJ 1/4	K. A. S. G L. J. T. M
11	Mediante una revisión selectiva verificar los créditos que se otorgaron cuenten con el informe técnico.	EJ 1/2	K. A. S. G L. J. T. M
12	Determine que los créditos solicitados fueron aprobados por el nivel correspondiente según el monto solicitado con el número de carpetas que se tomó de la muestra.	EJ 1/2	K. A. S. G L. J. T. M
13	Mediante una revisión selectiva verifique que las actas de aprobación cumplen con las condiciones específicas.	EJ 1/2	K. A. S. G L. J. T. M
14	Determine mediante una muestra el tiempo para la aprobación o negación del crédito.	EJ 1/2	
15	Verifique que la información que consta en la solicitud de crédito se ha cargado al sistema informático con el número de carpetas que se tomó de la muestra.	EJ 1/13	K. A. S. G L. J. T. M



			EJPG 3/4
16	Mediante la técnica de observación verifique que el proceso de formalización sea completo.	EJ 1/2	K. A. S. G L. J. T. M
17	Realice un recálculo de las retenciones realizadas de los créditos concedidos de la muestra que se está analizando.	EJ 1/3	K. A. S. G L. J. T. M
18	Verifique con la muestra seleccionada anteriormente que los créditos que se aprobaron fueron acreditados a la cuenta del socio .	EJ 1/2	K. A. S. G L. J. T. M
19	Verificar la integridad de los documentos que se custodian mediante una revisión selectiva.	EJ 1/3	K. A. S. G L. J. T. M
Seguimiento			
20	Realice un análisis sobre la morosidad de la cartera y mediante indicadores de gestión verifique que no sobrepasan al límite de morosidad establecido por la cooperativa y la SEPS.	EJ 1/6	K. A. S. G L. J. T. M
21	Mediante una revisión selectiva verifique que estén cumpliendo con el monitoreo de los niveles de morosidad.	EJ 1/6	K. A. S. G L. J. T. M
22	Mediante una revisión selectiva verifique si están castigando los créditos conforme indica su normativa.	EJ 1/6	K. A. S. G L. J. T. M
23	Realice un análisis sobre las provisiones que han establecido para los diferentes tipos de crédito.	EJ 1/3	K. A. S. G L. J. T. M
24	Mediante una muestra verifique si cumplen con la actualización de la información del socio.	EJ 1/4	K. A. S. G L. J. T. M
Recuperación			
25	Mediante una revisión selectiva verifique aquellos socios que han estado en la categoría A1, si se ha realizado la gestión preventiva conforme indica la normativa interna.	EJ 1/5	K. A. S. G L. J. T. M



			EJPG 4/4
26	Mediante una revisión selectiva verifique que las acciones que realizan para la recuperación de la cartera es como indica la normativa interna para aquellos socios que se encuentran en la categoría A2, A3, B1, B2 y C1.	EJ 1/10	K. A. S. G L. J. T. M
27	Mediante una revisión selectiva verifique si se está dando seguimiento aquellos socios que se encuentran en categoría C2, D y E por ser créditos que están catalogados como riesgo deficiente, dudoso recaudo y pérdida conforme lo establecido en normativa interna.	EJ 1/10	K. A. S. G L. J. T. M
28	Realice la hoja de hallazgos.	EJHH 1/13	K. A. S. G L. J. T. M
<p>Elaborado por: Andrea Salazar, Leonor Tenesaca Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa Fecha:20/02/2018</p>			



Durante la fase de la ejecución se encontraron los siguientes hallazgos más relevantes en lo referente a:

- Concentración de la Cartera.
- Crecimiento de la Cartera en un 4%
- Entrega del Material Promocional
- Requisitos Generales para Solicitar el Crédito
- Solicitudes de Crédito
- Informes Técnicos de Evaluación
- Tiempo de Aprobación del Crédito
- Castigos
- Actualización de la Información
- Gestión de Cobranza Extrajudicial
- Gestión de Cobranza Judicial

El detalle de estos hallazgos se puede ver en el (**Anexo 51**)



3.6 Comunicación de Resultados

Esta fase estará dirigida a comunicar los resultados y mediante la presentación del informe final de auditoría la misma que contiene información útil y necesaria para una adecuada toma de decisiones por parte del nivel directivo.

FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS PROGRAMA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS			
Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda. Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión Componente Examinado: Sistema de crédito Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016			CRPG 1/1
Objetivos <ul style="list-style-type: none"> ○ Comunicar los resultados ○ Terminar el examen ○ Entregar el informe final de auditoría 			
Nº	Procedimientos	Referencia	Realizado
1	Realice una convocatoria para la lectura del borrador del informe de auditoría solicitando la asistencia del personal que labora en la cooperativa, así como los interesados en la misma que forma parte del departamento de crédito.	CRCBI1/1	K. A. S. G L. J. T. M
2	En la conferencia final de comunicación de resultados, de lectura del borrador del informe de auditoría.	CRCF 1/1	K. A. S. G L. J. T. M
3	Considere los puntos de vista de los auditados y elabore el informe final de auditoría para su respectiva entrega.		K. A. S. G L. J. T. M
Elaborado por: Andrea Salazar, Leonor Tenesaca Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa Fecha: 09/05/2018			



Cuenca, 9 de mayo del 2018

C.P.A

Elizabeth Andrade Nieto,

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DEL AZUAY” LTDA.

Presente.

Me dirijo a usted de la manera mas amable y respetuosa, deseándole éxitos en sus actividades laborales. A nombre del Equipo de Auditoría se procede a la entrega del Informe Final de Auditoría de Gestión aplicado al sistema de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores del Azuay” Ltda., período 2016.

En el presente informe se establecen las respectivas conclusiones y recomendaciones como resultado de la evaluación dirigidas para los Directivos y Personal que labora en la cooperativa

Dejamos constancia que nuestra responsabilidad es evaluar la información proporcionada por la cooperativa, el seguimiento y corrección de las observaciones es la responsabilidad de la misma.

Atentamente;

CPA. Leonor Tenesaca

Auditora General



COOPERATIVA DE AHORO Y CRÉDITO “EDUCADORES DEL AZUAY” LTDA.



AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITO

INFORME FINAL DE AUDITORÍA

PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

CUENCA - ECUADOR



INFORME FINAL

Cuenca, 9 de mayo del 2017

C.P.A
Elizabeth Andrade Nieto,
GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DEL AZUAY” LTDA.
Presente.

De mi consideración:

Hemos efectuado la Auditoría de Gestión al Sistema de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores del Azuay” Ltda., período 2016.

Nuestra auditoría de gestión fue realizada de acuerdo con la Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. Estas normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable que la información y documentación examinada, no tengan exposiciones erróneas de carácter significativo.

Consideremos que el establecimiento de los objetivos institucionales, mantenimiento del control interno, ejecución de las operaciones, transacciones, cumplimiento de la normativa interna y externa, resoluciones y disposiciones establecidas por el organismo de control y consejos de la cooperativa, son responsabilidad de la administración de la cooperativa. Nuestra responsabilidad consiste en examinar y evaluar estos aspectos, para informar sobre el adecuado funcionamiento y cumplimiento normativo, acorde como disponen las Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento.

Es por ello que se analizó las actividades u operaciones durante el proceso de crédito en las etapas de otorgamiento, seguimiento y recuperación del crédito con el fin de verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos que se han establecido para el sistema de crédito.

Debido a la naturaleza especial de la auditoría, los resultados se encuentran expresados en conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Atentamente,

Ing. Paúl Ochoa Arévalo
AUDITOR SUPERVISOR



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

ENFOQUE DE AUDITORÍA

Motivo del Examen

Objetivos

Alcance

Enfoque

Componentes auditados

Indicadores utilizados

CAPÍTULO II

INFORMACIÓN DE LA COOPERATIVA

Reseña histórica

Misión

Visión

Objetivos estratégicos

Organigrama estructural

Matriz FODA

Principales productos y servicios

Marco legal

CAPÍTULO III

INFORME DE CONTROL INTERNO

CAPÍTULO IV

RESULTADO DE GESTIÓN



CAPÍTULO I

ENFOQUE DE AUDITORÍA

1.1 Motivo del examen

Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores del Azuay” Ltda., en la ciudad de Cuenca, aplicado al sistema de crédito mediante una solicitud a gerencia según oficio N° 0.001.

1.2 Objetivos

General

Evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía de las operaciones que se realizan en el sistema de crédito, por medio de una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores del Azuay” Ltda., período 2016 con la finalidad de verificar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en el sistema de crédito y proporcionar información precisa para la toma de decisiones de sus directivos.

Específicos

- Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y políticas que rigen en el proceso de crédito.
- Comprobar que los procedimientos que establece el área de crédito en su manual faciliten la otorgación, seguimiento y la recuperación de los créditos.
- Evaluar el sistema de control interno con la finalidad de determinar las fortalezas y debilidades.
- Verificar si la estructura organizacional está de acuerdo a las funciones designadas a los responsables dentro de la gestión.
- Evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía a través de indicadores de gestión.
- Comprobar si se han alcanzado las metas y objetivos establecidos en el área de crédito.
- Establecer conclusiones, recomendaciones al sistema auditado mediante un informe de auditoría de gestión.



1.3 Alcance

En la auditoría de gestión al sistema de crédito se estudiará la planificación, organización y coordinación de todas las actividades relacionada al proceso de crédito en la etapa de otorgamiento todo lo referente a la evaluación, estructuración, aprobación, instrumentación y desembolso, en la etapa de seguimiento lo relacionado con el monitoreo de los niveles de morosidad, castigos y actualización de la información, en la etapa de recuperación lo referente a los procesos de recuperación normal, extrajudicial y judicial.

1.4 Enfoque

El enfoque de la auditoría de gestión está orientado a evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía de las operaciones o actividades que se realizan en el sistema de crédito.

1.5 Componentes auditados

Otorgamiento:

- Información al socio
- Recepción de la documentación que entrega el socio
- Verificación de los datos y garantías
- Análisis, evaluación y calificación del riesgo crediticio
- Resolución del crédito
- Ingreso de la información al sistema
- Formalización de la garantía
- Desembolso
- Custodia de valores

Seguimiento:

- Monitoreo de los niveles de morosidad
- Castigos
- Actualización de la información



Recuperación:

- Normal
- Extrajudicial
- Judicial

1.6 Indicadores utilizados

Durante la ejecución de la Auditoría se aplicaron los siguientes indicadores:

- Indicadores de eficiencia
- Indicadores eficacia
- Indicadores de economía



INDICADORES DE GESTIÓN	
Eficiencia	
Créditos aprobados	$\frac{\text{Solicitudes de créditos aprobadas}}{\text{Solicitudes de créditos recibidas}}$
Entrega del material promocional	$\frac{\text{Número de socios que recibieron completo el material promocional}}{\text{Número de socios atendidos}}$
Control de tiempo en la aprobación del crédito	$\frac{\text{Tiempo real del número de días de aprobación del crédito}}{\text{Tiempo programado del número de días de aprobación del crédito}}$
Eficacia	
Concentración del crédito consumo prioritario	$\frac{\text{Total crédito consumo prioritario}}{\text{Total de la cartera}}$
Concentración del crédito consumo ordinario	$\frac{\text{Total crédito consumo ordinario}}{\text{Total de la cartera}}$
Concentración del crédito inmobiliario	$\frac{\text{Total crédito inmobiliario}}{\text{Total de la cartera}}$
Concentración del crédito educativo	$\frac{\text{Total crédito educativo}}{\text{Total de la cartera}}$
Crecimiento de la cartera ejecutada	$\frac{\text{Total de cartera 2016} - \text{Total de cartera 2015}}{\text{Total de cartera 2015}}$
Cumplimiento del crecimiento de la cartera	$\frac{\text{Cartera colocada}}{\text{Cartera proyectada}}$
Cumplimiento otorgación de crédito	$\frac{\text{Número de créditos otorgados 2016}}{\text{Número de créditos proyectos 2016}}$
Interés ganado del crédito consumo prioritario	$\frac{\text{Interés real crédito consumo prioritario}}{\text{Interés proyectado crédito consumo prioritario}}$



Interés ganado del crédito consumo ordinario	$\frac{\text{Interés real crédito consumo ordinario}}{\text{Interés proyectado crédito consumo ordinario}}$
Interés ganado del crédito inmobiliario	$\frac{\text{Interés real crédito inmobiliario}}{\text{Interés proyectado crédito inmobiliario}}$
Interés ganado total de la cartera	$\frac{\text{Total interés real}}{\text{Total interés proyectado}}$
Cumplimiento de la satisfacción del socio planificada	$\frac{\text{Satisfacción obtenida por el socio}}{\text{Satisfacción del socio planificada}}$
Cumplimiento con el check List	$\frac{\text{Número carpetas que contienen el check list}}{\text{Número de carpetas analizadas}}$
Cumplimiento con los requisitos completos de datos	$\frac{\text{Número de socios que cumplen con sus requisitos completos}}{\text{Número de socios analizados}}$
Cumplimiento con los requisitos completos de garantía	$\frac{\text{Número de socios que cumplen con los requisitos de las garantías completos}}{\text{Número de socios analizados}}$
Cumplimiento con las solicitudes llenadas	$\frac{\text{Número de solicitudes llenadas correctamente}}{\text{Número de solicitudes revisadas}}$
Cumplimiento de verificación de informes	$\frac{\text{Número de carpetas que cumplen con los informes}}{\text{Número de carpetas revisadas}}$
Cumplimiento con la condición carácter	$\frac{\text{Número de socios que cumplen con la condición carácter}}{\text{Número de solicitudes analizadas}}$
Cumplimiento con la condición capacidad	$\frac{\text{Número de socios que cumplen con la condición capacidad}}{\text{Número de solicitudes analizadas}}$
Cumplimiento con la condición capital	$\frac{\text{Número de socios que cumplen con la condición capital}}{\text{Número de solicitudes analizadas}}$
Cumplimiento con la condición colateral	$\frac{\text{Número de socios que cumplen con la condición colateral}}{\text{Número de solicitudes analizadas}}$



Cumplimiento con la condición	$\frac{\text{Número de socios que cumplen con la condición}}{\text{Número de solicitudes analizadas}}$
Cumplimiento del informe técnico	$\frac{\text{Número de carpetas que cumplen con el informe técnico}}{\text{Número de carpetas revisadas}}$
Cumplimiento del nivel de aprobación de créditos	$\frac{\text{Número de créditos aprobados por el nivel correspondiente}}{\text{Número de carpetas analizadas}}$
Cumplimiento de las condiciones específicas actas de resolución	$\frac{\text{Número de actas de resolución que cumplen con las condiciones específicas}}{\text{Número de las actas revisadas}}$
Cumplimiento de la información ingresada al sistema	$\frac{\text{Número de socios con información digitalizada en el sistema}}{\text{Número de socios observados}}$
Cumplimiento del proceso de formalización de garantías	$\frac{\text{Número de socios que cumplen con el proceso de formalización de garantías}}{\text{Número de socios observados}}$
Cumplimiento del desembolso de la operación a los socios	$\frac{\text{Número de socios que se acreditó correctamente el desembolso de la operación}}{\text{Número de carpetas revisadas}}$
Cumplimiento con la integridad de los expedientes	$\frac{\text{Número de expedientes completos}}{\text{Número de expedientes analizados}}$
Morosidad del crédito consumo prioritario	$\frac{\text{Cartera improductiva consumo prioritario}}{\text{Total de la cartera bruta}}$
Morosidad del crédito consumo ordinario	$\frac{\text{Cartera improductiva consumo ordinario}}{\text{Total de la cartera bruta}}$
Morosidad crédito inmobiliario	$\frac{\text{Cartera improductiva crédito inmobiliario}}{\text{Total de la cartera bruta}}$
Morosidad crédito Educativo	$\frac{\text{Cartera improductiva crédito educativo}}{\text{Total de la cartera bruta}}$
Morosidad de la cartera total	$\frac{\text{Total cartera improductiva 2016}}{\text{Total cartera bruta 2016}}$



Cumplimiento con el monitoreo de los socios en morosidad	$\frac{\text{Número de socios con los créditos vencidos que se han monitoreado}}{\text{Número de socios analizados}}$
Cumplimiento de créditos castigados	$\frac{\text{Número de créditos castigados}}{\text{Total créditos que debían castigarse}}$
Cumplimiento con el formulario actualización de datos	$\frac{\text{Número carpetas que contienen el formulario de actualización de datos}}{\text{Número de carpetas analizadas}}$
Cumplimiento con la gestión de cobranza normal	$\frac{\text{Total de notificaciones realizadas a los socios en categoría (A1)}}{\text{Número de socios analizados}}$
Cumplimiento con la gestión de cobranza extrajudicial	$\frac{\text{Total de acciones realizadas a los socios en categoría (A2, A3, B1, B2 y C1)}}{\text{Número de socios analizados}}$
Cumplimiento con la gestión de cobranza judicial	$\frac{\text{Total de reportes realizados a los socios en categoría (C2, D y E)}}{\text{Número de socios analizados}}$
ECONOMÍA	
Cobertura de la provisión crédito consumo prioritario	$\frac{\text{Provisión consumo prioritario}}{\text{Cartera improductiva crédito consumo prioritario}}$
Cobertura de la provisión crédito consumo ordinario	$\frac{\text{Provisión crédito consumo ordinario}}{\text{Cartera improductiva crédito consumo ordinario}}$
Cobertura de la provisión crédito Inmobiliario	$\frac{\text{Provisión crédito inmobiliario}}{\text{Cartera improductiva crédito inmobiliario}}$
Cobertura de la provisión total de la cartera	$\frac{\text{Provisión total de la cartera}}{\text{Cartera improductiva total de la cartera}}$
Porcentaje de socios satisfechos	$\frac{\text{Número de socios satisfechos}}{\text{Número de socios encuestados}}$



CAPÍTULO II

INFORMACIÓN DE LA COOPERATIVA

RESEÑA HISTÓRICA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores del Azuay” Ltda., se encuentra domiciliada en la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay se constituyó jurídicamente el 30 de enero de 1968 mediante el Acuerdo Ministerial N° 10428, fue inscrita en el Registro General de Cooperativas el 1 de febrero de 1968 con el número de orden 208, declarándose fundada por un grupo de setenta maestros visionarios, quienes, convencidos de las bondades de los principios y prácticas cooperativas, constituyen los fundamentos para el desarrollo social e individual, a través del ahorro y del préstamo, que han sido gestionados con eficiencia, ética y transparencia en sus 50 años de existencia.

En la actualidad la cooperativa cuenta con 4310 socios y están convencidos de haber logrado una consolidación económica, financiera y haberse convertido en un modelo de equidad y desarrollo social en la ciudad de Cuenca y en el Ecuador y forma parte de la Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Magisterio Ecuatoriano (Planificación Estratégica , 2016)

MISIÓN

Ser una cooperativa de Ahorro y Crédito que orienta su gestión a mejorar la calidad de vida de sus socios, satisfaciendo sus necesidades y expectativas a través de productos y servicios financieros oportunos, competitivos, contando con una estructura financiera sólida, talento humano con visión de servicio y responsabilidad social. (Planificación Estratégica , 2016)

VISIÓN

“Ser un referente de gestión cooperativista sostenible, solidaria e innovadora del sector educativo ecuatoriano (Planificación Estratégica , 2016).

VALORES

En la (Planificación Estratégica , 2016) han definido tanto directivos y talento humano de la cooperativa alinear su accionar diario a los siguientes valores:



- Honestidad
- Confianza
- Vocación de servicio
- Solidaridad
- Compromiso (pág. 71)

PRINCIPIOS

Los principios cooperativos son una serie de lineamientos generales por lo que se rige la cooperativa y constituye la base filosófica de su accionar, a continuación, se menciona:

- Membresía abierta y voluntaria
- Control democrático de los miembros
- Participación económica de los miembros
- Autonomía e independencia
- Educación, formación e información
- Cooperación entre cooperativas
- Compromiso con la comunidad. (Planificación Estratégica , 2016)

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

La cooperativa ha definido sus objetivos en su plan estratégico para el período 2016-2018 se agrupan en cinco perspectivas y se detallan a continuación:

Perspectivas	Objetivos Estratégicos
Perspectiva gobierno y responsabilidad social	<ul style="list-style-type: none"> ○ Generar una sinergia de Assembleístas, Directivos y Talento Humano para el fortalecimiento, consolidación y sostenibilidad en el tiempo de la Cooperativa, interrelacionados con el cumplimiento de la planificación estratégica Institucional y normativa de Control. ○ Lograr la adhesión y ejecución efectiva de principios y buenas prácticas del Gobierno Corporativo en todos los niveles de la Cooperativa. ○ Potencializar el sistema de responsabilidad social que genere valor para nuestros grupos de interés y Cooperativa con reciprocidad.
Perspectiva financiera	<ul style="list-style-type: none"> ○ Promover una adecuada gestión financiera referente del Segmento 2 que fortalezca la solidez, solvencia, rentabilidad y permanencia en el tiempo de la Cooperativa.
Perspectiva socio	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aumentar la cobertura en el mercado objetivo en un 15%.
Perspectiva procesos internos	<ul style="list-style-type: none"> ○ Contar con sólido sistema de administración de riesgos y lavados de activos alineado a la normativa legal de segmento 2.
Perspectiva crecimiento y aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> ○ Fortalecer la Cultura Organizacional orientado al crecimiento de la Cooperativa y mejora de la satisfacción del socio, promoviendo el



	desarrollo de competencias y sentido de pertenencia del talento humano. <ul style="list-style-type: none"> ○ Mantener un adecuado clima laboral que promueve el compromiso y sentido de pertenencia de la Cooperativa. ○ Contar con una adecuada plataforma tecnológica que maximice la gestión de negocios y operativa con seguridad e innovación.
--	---

Fuente: (Planificación Estratégica , 2016)

Elaborado por: Las Autoras

ANÁLISIS DE LA MATRIZ FODA

La cooperativa ha realizado un análisis de los aspectos positivos y negativos que favorecen y perjudican la situación actual de la entidad y se presentan a continuación:

Factores Internos		Factores Externos	
Fortalezas		Oportunidades	
F1	Fuerte compromiso de la Dirección y la Alta Gerencia para asumir responsabilidades y acatar la normativa de los órganos de control.	O1	Aumentar el crecimiento de asociados en la zona de cobertura.
F2	Alto nivel de profesionalización en el nivel directivo y talento humano.	O2	Fortalecer las competencias del personal.
F3	Existe consenso al interior de los consejos- Buen Gobierno Cooperativo.	O3	Generar procesos estandarizados para mejorar la competitividad de la cooperativa y aumentar las barreras de entrada al sector.
F4	Cuentan con convenio de recaudación de servicios que permite generar mayores beneficios.	O4	Desarrollar aplicaciones tecnológicas para automatización de procesos para el beneficio del asociado y cooperativa.
F5	Clima laboral satisfactorio que permite un buen trabajo en la Cooperativa.	O5	Generar mayores alianzas estratégicas para servicios.
F6	Adecuado indicador de satisfacción del socio.	O6	Diversificación de los productos y servicios que ofertan la COAC. para segmentos específicos.
F7	Bajo indicador de morosidad.	O7	Posibilidad de incrementar los servicios financieros mediante alianzas estratégicas.
F8	Infraestructura física acorde a las necesidades de la cooperativa.	O8	Incrementar el uso de los productos y servicios de la cooperativa en socios actuales y potenciales.
		O9	Generación de mayores oportunidades de negocio vía web.
		O10	Aumentar la retención de socios incrementar la fidelidad y sentido de pertenencia de los asociados.



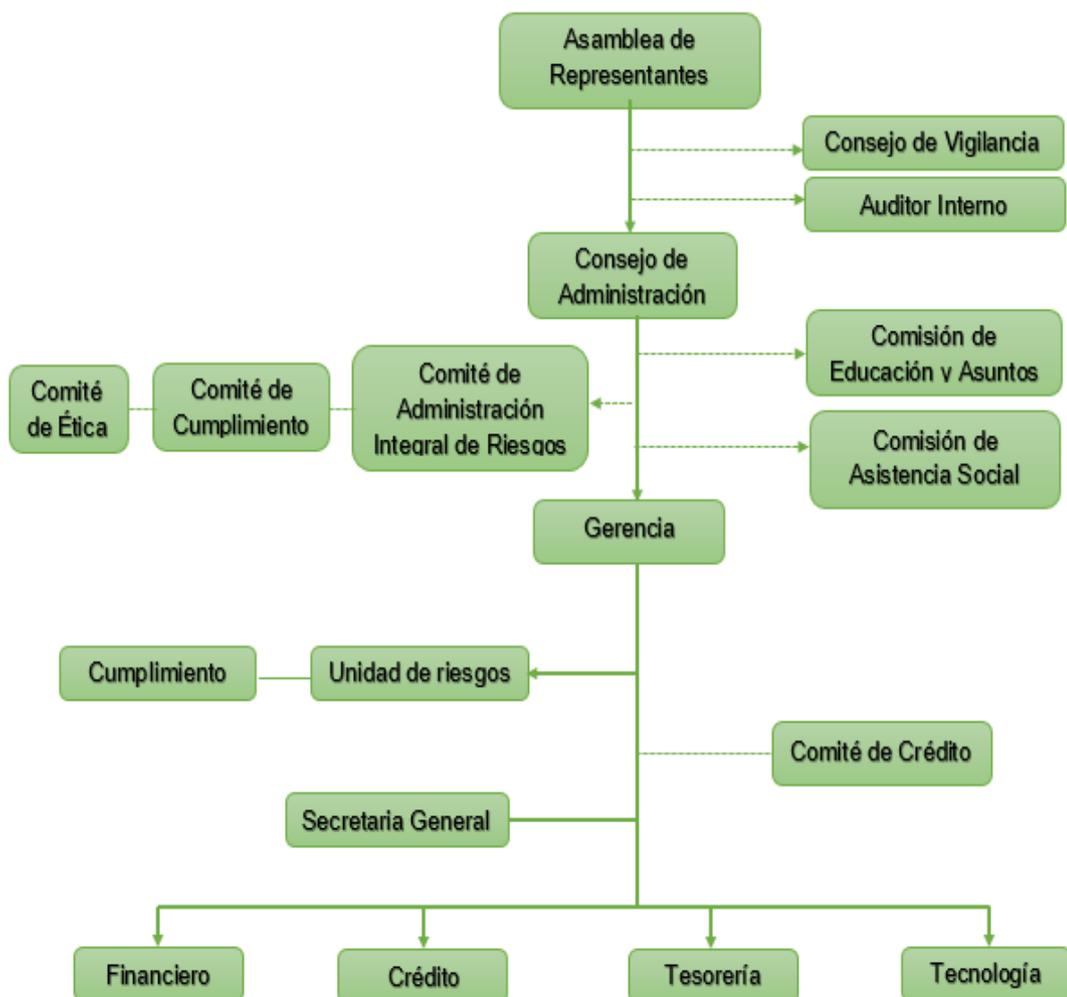
		O11	Aprovechamiento del enfoque social para atraer a más socios.
		O12	Diversificación de créditos considerando la ubicación de las oficinas
		O13	Aumentar el posicionamiento de la Cooperativa en su zona de cobertura.
		O14	Existencia de ofertantes de software para cumplir con las exigencias de los organismos de control.
Debilidades		Amenazas	
D1	No se cuenta con captaciones a plazo fijo.	A1	Nuevas exigencias por parte de los organismos de control que comprometan los ingresos de la COAC.
D2	Personal con enfoque a la venta de créditos no promueven las captaciones.	A2	Ingreso de nuevos competidores al mercado.
D3	No cuentan con un área de marketing, poca promoción en su zona de cobertura.	A3	Cierre de entidades que genera desconfianza en el sector cooperativo.
D4	Falta de actualización de la normativa interna de la Cooperativa.	A4	Existencia de Instituciones Financieras que operan con mayores recursos internacionales, con mayor posibilidad colocación y fondeo.
D5	No existe una clara definición de responsabilidades y las mismas no son adecuadamente conocidas por todos los responsables de ciertos cargos.	A5	Desastres naturales
D6	No se cuenta con manuales y procedimientos para la creación de nuevos productos y servicios.	A6	Eliminación del buró de crédito que puede debilitar la calidad de la cartera.
D7	Falta de sistemas de evaluación y sistemas de monitoreo y cumplimiento de POAS.	A7	Inestabilidad política e incremento en el nivel de desempleo afectan directamente a la morosidad de la Institución y por ende al incremento de provisiones.
D8	No se ha trabajado en los subsistemas de talento humano.	A8	Intervención del estado para la fijación de tasas de interés evitando que estas tasas sean determinadas por el mercado.
D9	No se cuenta con un plan de continuidad del negocio.	A9	Mayor intervención del estado para limitar la generación de ingresos financieros.
D10	No se cuenta con políticas y procedimientos de seguridad integral.	A9	Elevados costos para contribuciones a entidades del estado.
D11	Productos crediticios por mejorar su competitividad.	A10	Asaltos y estafas
D12	Falta de comunicación y mayor compromiso y actitud con el socio.		Deterioro de la situación económica y social del entorno.



D13	Falta de un proceso adecuado de cobranza judicial y extrajudicial.	A11	Fuga de información.
D14	Bases de datos no actualizados que no permiten explorar al máximo nichos específicos y brindar seguimiento post venta de productos y servicios.	A12	Profesores con problemas de sobreendeudamiento.
D15	No se cuenta con manuales específicos para contratación, inducción del personal.		
D16	No se cuenta con un procedimiento técnico para desarrollar una evaluación de desempeño.		
D17	Falta de capacitación al personal.		

Fuente: (Planificación Estratégica , 2016)
Elaborado por: COAC "Educadores del Azuay "Ltda.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Fuente: (Planificación Estratégica , 2016)
Elaborado por: COAC "Educadores del Azuay "Ltda.



Se detalla lo nómina de los directivos y personal de la cooperativa que ocupan los diferentes departamentos.

DIRECTIVOS Y PERSONAL DE LA COOPERATIVA	
Nivel Directivo	
<p>Asamblea de Representantes Considerando que la cooperativa supera los 200 socios, la asamblea general se efectuará con 50 representantes.</p>	<p>Consejo de Administración Presidente: Lic. Romeo Arturo Vintimilla Pacheco Vicepresidente: Ing. Raúl Bolívar Sinche Rosales Secretario: Ing. Jacqueline Johanna Carrillo Suárez Vocales: Dr. César Raúl Mora Peralta Dr. Víctor Oswaldo Merchán Peñafiel Ing. Mario Rigoberto Vintimilla Ordoñez Dr. Hugo Humberto Montero Toral Dr. Humberto Benjamín Tola Brito Lic. Guillermo Segundo Sempértegui</p>
Nivel de Control	
<p>Consejo de Vigilancia Presidente: Ing. Alejandro Vimos Vanegas Vicepresidente: Ing. Edgar Auquilla Terán Secretario: Ing. Jorge Teodoro Naula vocales Mgs. Inés Machuca Morales Mgs. Luis Néstor Saavedra</p>	<p>Auditor Interno Auditor Interno .Jorge Darwin Ortega Vivanco</p>
<p>Unidad de Riesgos/Oficial de Cumplimento Ing. Andrés Toledo Guaraca</p>	
Nivel de Apoyo	
<p>Comisión de educación y asuntos sociales Presidente: Dr. Hugo Humberto Montero Toral Secretario: Dr. César Raúl Mora Peralta Vocal: Dr. Humberto Benjamín Tola Brito</p>	<p>Comisión de Asistencia Social Presidente: Dr. Víctor Oswaldo Merchán Peñafiel Secretario: Ing. Raúl Bolívar Sinche Rosales Vocal: Ing. Mario Rigoberto Vintimilla Ordoñez</p>
<p>Comité de crédito Presidente: Prof. Guillermo Segundo Sempértegui Jaramillo Secretario: MSc. Romeo Arturo Vintimilla Pacheco Vocal: Dr. Efrén Bolívar Vallejo Picón</p>	<p>Comité de cumplimiento Dr. Humberto Benjamín Tola Brito Comité de administración integral de riesgos (CAIR) Ing. Mario Rigoberto Vintimilla Ordoñez</p>
Nivel Ejecutivo	
<p>Gerente Gerente: CPA. Elizabeth Esther Andrade Nieto Gerente subrogante: Ing. Manuel Ulises Calle</p>	
Nivel Administrativo /Operativo	
<p>Departamento Financiero Contadora: CPA Verónica Morocho Asistente administrativo: Ing. Lourdes Morocho</p>	<p>Departamento de Crédito Oficial de crédito: Ing. Claudia Santin Jefe de Crédito: Ing. Manuel Calle</p>
<p>Departamento de Tesorería</p>	<p>Departamento de Tecnología</p>



CPA. Fanny Brito Ing. Zoila Rodas	Ing. Silvio Regalado
Secretaría General Secretario: Ing. Jacqueline Johanna Carrillo Suárez	

Fuente: *Entrevista a Jefes Departamentales*

Elaborado por: *Las Autoras*

PRODUCTOS

Los productos financieros que ofrece la cooperativa son: Ahorros y Créditos

Ahorros	Créditos
Ahorro Corriente	Crédito de Consumo Prioritario
Ahorro Solidario	Crédito de Consumo Ordinario
Ahorro Especial	Crédito Inmobiliario
Ahorro Programa Jubilación	Crédito Educativo
Ahorro Encaje/ Colateral	
Ahorro Preventivo	
Ahorro Programado Beneficio	
Ahorro Garantía	

Fuente: *(Reglamento General Interno, 2017)*

Elaborado por: *Las Autoras*

SERVICIOS

La cooperativa brinda a sus distinguidos socios los servicios de carácter social que son:

- Asistencial social
- Mausoleo
- Salón social

NORMATIVA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Azuay Ltda., se rige sus actividades bajo las siguientes disposiciones: Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y su Reglamento General, Código Orgánico Monetario Financiero y Resoluciones emitidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria Financiera y SEPS.

También para el buen funcionamiento de la cooperativa cuenta con la siguiente normativa interna: Estatuto Social, Reglamento Interno, Código de Ética y sus respectivos manuales.



OBJETIVOS Y METAS DEL ÁREA DE CRÉDITO

Objetivo

Renovar los productos de ahorro y crédito y servicios de la Cooperativa mejorando su competitividad y promoción. (Plan Operativo Anual, 2015)

Metas

- Contar con nueva metodología de colocación de créditos que fortalezca la concesión.
- Contar con base de datos de socios pre calificados para otorgamiento de créditos a menor riesgo.
- Mejorar las competencias de venta de personal.
- Cumplimiento del presupuesto de captaciones y colocaciones.
- Contar con un control de tiempos de concesión y aprobación de crédito.
- Contribuir a mejorar la colocación de cartera de crédito durante el período. (Plan Operativo Anual, 2015)

POLÍTICAS DE CRÉDITO

La cooperativa ha establecido las siguientes políticas para el área de crédito en su respectivo manual y se detallan a continuación:

1. Sujetos de crédito
2. Requisitos generales para solicitar un crédito
3. Modalidades de crédito (productos y condiciones específicas)
4. Monto
5. Plazos
6. Referente a los encajes
7. Garantías



CAPÍTULO III

INFORME DE CONTROL INTERNO

INEXISTENCIA DE UN MANUAL DE FUNCIONES INTEGRAL

De acuerdo con el componente del COSO III del entorno de control en el principio 3 establece que: “La Dirección y Consejo de Administración delegan facultades, definen las funciones y utilizan tecnologías y procesos apropiados para asignar las responsabilidades y segregar funciones en los diferentes niveles operativos”.

La cooperativa no ha implementado en la actualidad un manual de funciones integral que establezcan las tareas, funciones y procesos que deben realizar las unidades operativas, solo disponen por escrito las tareas específicas para pocas unidades operativas como base para el cumplimiento, por ejemplo: para la gerencia, contabilidad, tesorería y asistente tecnológico.

Situación encontrada por las múltiples tareas que desempeña la gerencia y la falta de recursos necesarios para levantar las tareas, funciones y procesos que deben realizar en cada unidad operativa.

Esto provoca que exista segregación y asignación de funciones inadecuadas para cada puesto de trabajo afectando la labor en equipo y el desinterés para el cumplimiento con los objetivos y metas establecidos.

Conclusión

No existe un manual de funciones integral que permita al personal conocer sus tareas específicas, que debe desempeñar dificultando inconvenientes en sus laborales y provocando que existe segregación de funciones en las diferentes áreas de la cooperativa.

Recomendación

A la Gerencia

1. Diseñar y presentar al Consejo de Administración el manual de funciones para su respectiva aprobación y dar a conocer las funciones que se establecieron para cada nivel operativo.
2. Contratar a una persona que se encargue con lo relacionada al talento humano en cuanto los procesos técnicos para establecer funciones, selección, evaluación, contratación, inducción y entrenamiento del personal



de la cooperativa evitando así que exista sobrecarga de funciones para la gerencia.

Al Consejo de Administración

3. Revisar si las funciones o responsabilidades establecidas en el manual están dadas para cada nivel operativo y dar la aprobación.

INEXISTENCIA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN

De acuerdo al Reglamento General Interno de la Cooperativa, Capítulo V de la Comisión de Educación y Asuntos Sociales en el Art. 74 indica que: “Se debe realizar un plan anual de capacitación con prioridad a la Educación Cooperativa y de Economía Popular y Solidaria, dirigido a socias, socios, directivos y empleados”.

La cooperativa ha venido ejecutando sin ningún plan escrito ni formalizado las capacitaciones durante el año 2016, sin dar el seguimiento respectivo sobre cómo están contribuyendo eficazmente al desarrollo de la institución. Las capacitaciones que ha recibido el nivel directivo y personal durante este año no han sido suficientes para mejorar la competencia profesional el mismo que se puede ver (Anexo 54) por la falta de este plan.

Situación encontrada debido a que la Comisión de Educación ha llevado acabo aleatoriamente pocas actividades de capacitación por medio de organismos de integración que han ofrecido cursos y seminarios, pero no han establecido un plan de acuerdo a la normativa que ayuden a fortalecer adecuadamente las competencias de directivos y trabajadores.

Al no existir un plan de capacitación para los directivos y trabajadores provoca que no tengan las competencias necesarias para desempeñar sus funciones de manera adecuada.

Conclusión

Se concluye que no dispone de un plan de capacitación provocando que los diferentes niveles de la cooperativa no se encuentren totalmente capacitados para desempeñar sus funciones de forma eficiente y eficaz.



Recomendación

A la Comisión de Educación y Asuntos Sociales

4. Proponer al Consejo de Administración para su respectiva aprobación un diseño de un plan anual de capacitación sobre los temas de interés para la cooperativa en función de sus estrategias y que beneficie las competencias de los Directivos y empleados apoyando así a la gestión de control y prevención de las actividades que realizan en cada área.
5. Impulsar el cumplimiento de los programas de capacitación propuestos para los directivos y empleados.

Al Consejo de administración

6. Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos ayudando así a fortalecer las competencias del personal.
7. Dar seguimiento mediante informes mensuales sobre las actividades desarrollada en los cursos y seminarios.

A la Gerencia

8. Dar el seguimiento a lo dispuesto en el plan de capacitación, acorde a las fechas previstas para verificar si están cumpliendo con las actividades que se han planificado en cada fecha.

CUMPLIMIENTO PARCIAL DE LAS ACTIVIDADES ESTABLECIDAS EN EL POA PARA EL LOGRO DE METAS Y OBJETIVOS

En la Planificación Estratégica 2016-2018 se define en el Direccionamiento Estratégico los objetivos y actividades a realizarse en el POA 2016 y también en base al Reglamento Interno de la Cooperativa se establece en el art.103 literal i) de las atribuciones del Gerente: “Cumplir y hacer cumplir a los trabajadores las políticas, procesos y metas establecidas en el Plan Estratégico y en el POA aprobado por el Consejo de Administración”.

En la evaluación realizada se determinó que el personal de la cooperativa cumple con 49 actividades de las 86 establecidas en el POA 2016, desde las diferentes perspectivas, realizando una comparación con el POA 2017, que prevalecen nuevamente estas actividades y revisado en el informe de cumplimiento y



seguimiento por parte de la gerencia el mismo que se puede observar en el (Anexo 55)

Situación presentada debido a la falta de control y seguimiento en las actividades establecidas en el POA por parte del Consejo de Vigilancia y la Gerencia.

Al no realizar un seguimiento adecuado provoca que no se esté alcanzando con los objetivos operativos, tácticos y estratégicos afectando así a la consecución de la misión y visión de la Cooperativa.

Conclusión

Se concluye que las actividades establecidos en el POA 2016 se han cumplido en un 61.25% y no se alcanzando en un 43.02%, debido a que no existe un seguimiento adecuado por parte del Consejo de Vigilancia y la Gerencia provocando que no se lleguen a cumplir los objetivos y metas que se establecieron para cada perspectiva.

Recomendación

A la Gerencia

9. Generar un cronograma de trabajo en donde se detalle el objetivo a alcanzar, la actividad, los responsable directos e indirectos, las metas, medios de verificación del cumplimiento de la meta que permita dar seguimiento a las actividades definidas en cada uno de los POA's.
10. Presentar de manera trimestral al Consejo de Administración la evaluación al cumplimiento del Plan Operativo Anual.

Al Consejo de Vigilancia

11. Controlar periódicamente que se esté dando cumplimiento a los POA's mediante los informes de gestión y actas de resolución que son entregados por los responsables a la Gerencia.
12. Contar con sistemas de evaluación y monitoreo para el cumplimiento de los POA's.

FALTA DE INFORMACIÓN EN LOS INDICADORES DE GESTIÓN

De acuerdo a la Planificación Estratégica de la COAC se basa en la herramienta de Tablero o Cuadro de Mando Integral (BSC), que está orientado a maximizar la planificación y dirección de la entidad, en donde se entrelaza las estrategias con



los objetivos es por ello que una buena práctica para medir su cumplimiento es la aplicación de indicadores de gestión con su respectiva estructuración que permita evaluar la eficiencia y eficacia del cumplimiento de estos objetivos.

Se han definido ciertos indicadores de gestión sin embargo no existe la fórmula que permita calcular el indicador, impidiendo de esta manera no obtener información sobre el desempeño de la cooperativa y por ende no se puede tomar decisiones oportunas.

En el plan estratégico no se define la fórmula de cálculo de los indicadores debido a que no se han establecido los parámetros adecuados para la respectiva determinación de las fórmulas de indicadores de gestión.

Al no contar con las respectivas fórmulas de los indicadores de gestión no permite realizar la medición de eficiencia y la eficacia de cumplimiento de los objetivos y tomar decisiones adecuadas.

Conclusión

Los indicadores de gestión deben estar bien estructurados puesto que es una herramienta fundamental para medir el cumplimiento objetivos y permite obtener información sobre el desempeño de la cooperativa.

Recomendación

A la Gerencia

13. En la Planificación Estratégica definir la forma de cálculo, unidad de medida, frecuencia de medición y la fuente de verificación de los indicadores de gestión que se establezcan.

Al Consejo de Vigilancia

14. Dar seguimiento a los objetivos propuestos para controlar el cumplimiento de los mismos.

FALTA DE PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD A LOS SOCIOS SOBRE LOS PRODUCTOS QUE OFERTA LA COOPERATIVA

En el Manual de Políticas y Procedimientos de Créditos y Cobranzas en su capítulo III sobre la metodología de la promoción y publicidad de los productos, establece



que: “Las promociones se realizarán en la Cooperativa y en Instituciones Educativas de la zona de cobertura lo cual se deben entregar folletos, volantes y afiches promocionales mientras que la publicidad se hará a través de la página web y envíos de mensajes a los correos electrónicos”.

El personal encargado de realizar la promoción y publicidad de los diferentes productos que oferta la cooperativa no está llevando el proceso conforme indica la normativa interna.

Situación presentada debido al desconocimiento del manual y falta de compromiso por parte del personal encargado de promover las captaciones y colocaciones a través de las páginas web y hacer promociones dentro de la cooperativa y en el sector educativo de la zona de cobertura.

Al no realizar las respectivas promociones y publicidad dentro de la cooperativa y en sector educativo de la provincia del Azuay provoca que no se incremente el número de socios y no conozcan adecuadamente los productos a los que pueden acceder y de esa manera recurrir a buscar otras alternativas en diferentes instituciones financieras.

Conclusión

Por falta de una promoción y publicidad apropiada de los productos que oferta la cooperativa por parte del personal encargado provoca que los actuales y futuros socios no se incentiven a realizar actividades de intermediación financiera que puedan favorecer el crecimiento y la sostenibilidad de la cooperativa.

Recomendación

A la Gerencia

15. Crear un plan de promoción estableciendo el alcance, objetivos estratégicos y los instrumentos de promoción a utilizar.
16. Contratar a comisionistas para que promocionen los productos que oferta la cooperativa en el sector educativo de la provincia del Azuay.

Atención al socio

17. Solicitar al jefe de crédito que le entregue material promocional a tiempo cada vez que se termine.
18. Realizar la entrega de volantes y afiches promocionales dentro de la cooperativa y en las instituciones educativas.



Asistente tecnológico

19. Realizar la publicidad de los productos a través de la página web de la cooperativa para que conozcan toda la gama de productos con sus respectivas tasas de interés, además actualizar la información cada vez que haya cambios en los productos.

INEXISTENCIA DE UN ORGANIGRAMA PARA EL ÁREA DE CRÉDITO

En el Reglamento Interno de la Cooperativa Capítulo VII Del Gerente y trabajadores en el art. 103 de las atribuciones del Gerente establece: “Elaborar el organigrama funcional de la Cooperativa inclusive si es el caso para cada departamento y ponerlo a consideración del Consejo de Administración para su aprobación”

No existe un organigrama propio para el área de crédito, que permita identificar cual es la jerarquía de los responsables de la gestión crediticia y las líneas de reporte.

Falta de interés por parte del nivel ejecutivo en elaborar el organigrama para el área de crédito al indicar que no es necesario porque dispone de pocos empleados.

Al no contar con un organigrama propio esto genera que el personal no conozca quien es su jefe inmediato superior, que naturaleza de trabajo tiene que realizar y principalmente como aporta con su trabajo para alcanzar los objetivos de la Cooperativa.

Conclusión

El área de crédito no cuenta con un organigrama propio que le permita conocer niveles de jerarquía, comunicación, responsabilidad en sus funciones y relación entre el personal responsable de la gestión crediticia.

Recomendación

A la Gerente y Jefe de Crédito

20. Elaborar y presentar para su respectiva aprobación un diseño de un organigrama para el área de crédito que defina claramente las líneas de autoridad y responsabilidad



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA GESTIÓN

CONCENTRACIÓN DE LA CARTERA

La cooperativa ha establecido en el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas en el Capítulo I Políticas de Crédito, numeral 1: políticas generales y en el literal c) se establece: “La colocación de crédito deberá evitar la concentración en pocos socios/as, en sectores o actividades susceptibles al riesgo de incumplimiento, será importante la diversificación de la cartera tanto en monto, plazo y destino”, también en el numeral 7: límites normativos y en el literal f) se establece: La concentración de la estructura de la cartera por colocar en el año 2016 y se detalla a continuación:

Concentración de la Cartera por Estructura Año 2016		
Tipos de Crédito	Valores	%
Cartera de Crédito Consumo Prioritario	\$ 11,058,268.97	60%
Cartera de Crédito Consumo Ordinario	\$ 737,217.93	4%
Cartera de Crédito Inmobiliario	\$ 5,897,743.45	32%
Cartera de Crédito Educativo	\$ 737,217.93	4%
TOTAL	\$ 18.430.448,28	100%

A través de indicadores de gestión ver (**Anexo 23**) se verificó que la concentración de los diferentes tipos de créditos fue la siguiente:

Estructura de la Cartera de Crédito Año 2016		
Tipos de Créditos	Valores	%
Cartera de Crédito Consumo Prioritario	\$ 11,798,801.38	64%
Cartera de Crédito Consumo Ordinario	\$ 321,914.73	2%
Cartera de Crédito Inmobiliario	\$ 6,113,314.40	34%
Cartera de Crédito Educativo	\$ 0,00	0%
TOTAL	\$ 18,234,030.51	100%

Con este análisis se observó que el crédito de consumo prioritario e inmobiliario sobrepasa la meta planificada en un 4% y 2% respectivamente, en cambio, el crédito de consumo ordinario y el educativo no alcanza la meta planificada del 4%.



Situación presentada debido que el crédito de consumo prioritario e inmobiliario no se ha diversificado la cartera de una manera adecuada provocando que el riesgo para estos créditos sea alto, mientras que para el crédito ordinario y educativo se debe a la falta de promoción y publicidad, complejidad de los requisitos que solicita la cooperativa, el encaje es alto, la competencia, etc.

Al no diversificar la concentración de la estructura de la cartera según lo establecido en el manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas provoca que se incremente el riesgo en el crédito del consumo prioritario e Inmobiliario y no se enfoquen en los otros tipos de créditos afectando de esta manera a que no cumplan con las metas propuestas.

Conclusión:

En el manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranza se establecieron los valores y porcentajes de la concentración de la cartera por colocar en año 2016, sin embargo, con el análisis que se realizó se pudo determinar que el crédito de consumo prioritario e inmobiliario sobrepasa la meta planificada, en cambio, el crédito de consumo ordinario y el educativo no alcanzaron lo establecido, debido a varios factores tales como : la falta de promoción, la competencia ,el encaje es alto etc. que han dificultado que no se alcancen las metas propuestas.

Recomendación:

A la Gerencia

21. Buscar nuevas estrategias que ayuden a fomentar los diferentes tipos de créditos especialmente el crédito consumo ordinario y el crédito educativo, con el fin que lleguen al cumplir los niveles de concentración conforme indica su normativa interna.

Jefe de Crédito

22. Gestionar, planificar y controlar el negocio crediticio de la Cooperativa y el establecimiento y monitoreo del cumplimiento de metas de créditos y cobranzas

CRECIMIENTO DE LA CARTERA EN UN 4%

En la Planificación Estratégica en su capítulo de Proyecciones 2016-2018 establecen para el año 2016 la proyección de crecimiento anual para la cartera del



4% que sirva para verificar el crecimiento del negocio y cubrir con los aspectos relativos al control interno institucional.

En la evaluación realizada se obtuvo que no cumplen con lo propuesto en el Plan Estratégico 2016-2018 que era incrementar la cartera para el año 2016 en un 4%, alcanzando solo el 2,89% con una diferencia del 1.1%, en base al resultado obtenido a través del indicador de gestión ver (**Anexo 24**) se puede verificar que la cartera colocada fue \$18,234,030.51 menor a lo proyectado que fue \$ 18,430,448.28 con una diferencia negativa del \$ 196,417.77, lo que indican que llegan a cumplir en un 98.93% con una diferencia del 1.1% que no se logró alcanzar.

Se podría atribuir muchos factores a esta condición entre ellos la competencia, falta de promoción y publicidad dentro de la institución como en el sector educativo de la provincia del Azuay, los créditos colocados disminuyeron con diferencia del año anterior porque el personal de crédito no promueve las colocaciones que se proyectaron alcanzar para este año, la nueva gestión de políticas empleadas por parte de la cooperativa, por ejemplo: que los pagarés deben estar estampados las firmas del deudor y sus garantes con sus respectivos cónyuges si el estado de éstos es casado o en unión de hecho legalmente reconocida, el encaje requerido incluso realizar depósitos para poder cubrir este encaje y para acceder a un crédito debe haber transcurrido tres meses de afiliación a la cooperativa con aportaciones continuas.

Al no cumplir con el crecimiento de la cartera provoca que los ingresos disminuyan y su rentabilidad no sea lo esperado en cuanto a los intereses ganados de la cartera debido que para el año 2016 los intereses proyectados por ganar fueron de \$2,363,000.00 y solo alcanzaron \$ 2,022,540.17 con una diferencia negativa \$340,459.83, esto se debe porque no cumplen con el objetivo propuesto de incrementar la cartera.

Conclusión:

No se cumple con lo propuesto en el Plan Estratégico 2016-2018 que era incrementar el crecimiento de la cartera para el año 2016 en un 4%, alcanzando solo el 2,89% con una diferencia del 1.1%, debido a varios factores que causa el incumplimiento como la competencia, falta de promoción y publicidad, la nueva gestión de políticas empleadas por parte de la cooperativa, el encaje requerido



entre otros, afectando de esta manera que no se alcance sus ingresos en intereses ganados de la cartera de crédito reales en relación con lo presupuestado.

Recomendación

Jefe de Crédito

23. Analice y proponga ajustes en manual de políticas y procedimientos de crédito en lo referente a la posibilidad de disminuir el porcentaje del encaje requerido, para brindar mayor accesibilidad a los créditos que oferta la cooperativa.

Consejo de Administración

24. Actualice los ajustes del manual de políticas y procedimientos de crédito

ENTREGA DEL MATERIAL PROMOCIONAL

En el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranza en el capítulo III en la metodología del proceso de crédito establece en la primera etapa que se deben entregar el material promocional al socio.

De la evaluación realizada sobre la entrega del material promocional durante una semana a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores del Azuay” Ltda., se verificó a través del indicador de gestión ver (**Anexo 27**) que existe incumplimiento con la entrega de folletos, volantes y afiches promocionales, de los 40 socios que fueron atendidos, solo 19 socios se les entregó el material promocional completo que representa el 48% y con una diferencia del 52% que no se les entregó.

Falta de supervisión por la gerencia de controlar si están entregado el material promocional al socio.

Este incumplimiento ha provocado que el socio no disponga de toda la información necesaria de los productos que ofrece la cooperativa y recurra a otras instituciones financieras afectando de esta manera a no cumplir con los objetivos establecidos para el área de crédito.



Conclusión:

Existe incumplimiento con la primera etapa del proceso de crédito que es entregar documentación y material promocional al socio cuando lo solicite, el 48% representa al número de socios que recibieron el material promocional completo y el 52% no recibieron provocando que el socio no conozca los productos que oferta la cooperativa.

Recomendación:

Al Gerente

25. Supervisar una vez a la semana que el personal encargado de realizar las promociones este entregando al socio el material respectivo.
26. Presentar propuestas al jefe de crédito sobre el material promocional cuando existan cambios en la normativa interna y externa.

Jefe de crédito

27. Analizar la propuesta de material informativo que le entrega el gerente con el fin de que concuerde con la promoción.

Atención al Socio

28. Mejorar la comunicación, tener mayor compromiso y actitud con el socio entregándole el material informativo al momento que solicite de esta manera promueve las colocaciones y captaciones aumentado así la cobertura en el mercado.
29. Revisar la base de datos y verificar que existen los correos electrónicos de los socios y proceder a enviar afiche promocional por mail motivando la colocación vendiendo la tasa de interés baja que tiene cooperativa.

REQUISITOS GENERALES PARA SOLICITAR EL CRÉDITO

En el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas en su Capítulo I: Políticas de Crédito indica los requisitos generales para solicitar un crédito, los mismos que se detalla:

- Haber realizado el curso de cooperativismo.
- Solicitud de crédito debidamente llenada y firmada.
- Copia a colores de la cédula y certificado de votación.
- Presentar la partida de matrimonio (en caso de disolución conyugal)



- Último rol de pagos debidamente legalizado (sellado y firmado), o rol de pensiones en caso de socios jubilados.
- Copia de facturas de servicio básico (Últimos tres meses).
- Copia de matrículas de vehículos (en caso de tenerlo).
- Evidenciar por lo menos tres meses de aportes normales a la Institución.
- Estar al día en el pago de ahorros y cuotas crediticias.

En la revisión aleatoria que se realizó con una muestra de 12 carpetas de los socios que adquirieron crédito en el período 2016, aplicando el indicador de gestión ver (**Anexo 30**) se constató que 4 socios presentaron completa sus requisitos representando el 33.33% y en cuanto a los requisitos de sus garantías completas solo presentaron 8 socios representado el 66.67%, lo que indica que existe incumplimiento en cuanto a los requisitos de datos y garantías presentados por el socio deudor para solicitar el crédito entre ellos: no presentan el certificado del curso de cooperativismo, cedula de identidad, certificado de votación, copia de las planillas de servicios básicos.

Situación presentada debido a las modificaciones que realizan en el manual durante el año, falta de supervisión por parte de los niveles de aprobación de revisar que la documentación este completa conforme indica el manual antes de otorgar el crédito.

Al no contar con la documentación completa del socio provoca que no se realice un seguimiento adecuado en la recuperación de la cartera afectando de esta manera que se incremente la cartera en riesgo.

Conclusión

Los requisitos de los datos y garantías presentada por los socios no están completas conforme indica el manual de políticas de crédito, debido a la falta de una supervisión adecuada en la verificación de la misma, provocando no tener un seguimiento adecuado en la recuperación de la cartera.

Recomendación

Oficial de crédito

30. Comunicar y revisar que el socio presente todos los requisitos generales para solicitar el crédito conforme indique el manual.
31. No analizar créditos con información incompleta.



Niveles de aprobación (Jefe de Crédito, Gerente, Comité de Crédito y Consejo de Administración)

32. Verificar que se cumpla con los requisitos establecidos para la concesión de créditos dependiendo del segmento y productos de crédito antes de realizar las aprobaciones de crédito.

Consejo de Vigilancia

33. Verificar de manera mensual todos los créditos aprobados que contenga la existencia física de la documentación en el expediente de cada uno de los socios.

SOLICITUDES DE CRÉDITO

En el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas en el Capítulo I Políticas de Crédito, numeral 2: Condiciones a cumplir en la concesión de créditos y en el literal a) se establece: “Contar con la solicitud de crédito debidamente llena y firmada por el solicitante de crédito su cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida, y sus garantes si los tuviere”.

En la evaluación realizada de una muestra de 12 carpetas se verifico mediante el indicador de gestión ver (Anexo 31) que el 42% de las solicitudes de crédito han sido entregadas y llenadas en su totalidad por el socio deudor, con una brecha del 58%, y para el socio garante se muestra un 38% de solicitudes llenadas correctamente con una diferencia del 62% lo que representa que no están revisando adecuadamente el contenido de la solicitud para otorgar un crédito conforme indica la normativa.

La falta de supervisión por parte del personal encargado en analizar que las solicitudes de crédito estén debidamente llenadas en los campos correspondientes

Esto provoca que no cumplan con el objetivo de asegurar la recuperación oportuna de la cartera y no poder determinar posibles riesgos al momento de realizar el análisis del crédito.

Conclusión

No están llenando debidamente las solicitudes de crédito los socios deudores y garantes debido a la falta de control por parte del oficial de crédito en revisar que las solicitudes estén llenadas conforme indica el manual de crédito, provocando de esta manera que no se determine el riesgo del crédito.



Recomendaciones

Oficial Crédito

34. Explicar al solicitante de crédito los campos a llenarse en la solicitud de crédito con el fin de que valide el contenido de la información declarada con el respaldo de toda la documentación que presenta el solicitante.
35. No elaborar el informe de verificación si no cuenta con el formulario de la solicitud de crédito debidamente llenada y con el respaldo de información respectiva.

INFORMES TÉCNICOS DE EVALUACIÓN

En el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas en el Capítulo IV metodología del proceso de crédito, numeral 1 procedimiento de crédito establece como: “Parte del proceso de concesión de crédito esta la realización de la evaluación de los créditos el cual se ve reflejado en un informe técnico de evaluación que tiene que ser elaborado y enviado por el oficial de crédito a los respectivos niveles de aprobación según el monto solicitado”.

De la muestra seleccionada se pudo constatar mediante el indicador de gestión ver (Anexo 34) que solo 10 de las 12 carpetas contiene el informe técnico de evaluación representando el 83.33% y las 2 carpetas restantes no contiene el respectivo informe representando el 16.67%, por el cual está incumpliendo con el proceso de concesión de crédito

Situación presentada por los nuevos cambios que se han dado en la normativa interna para el área de crédito ya que el personal de crédito no llego a conocer a cabalidad estas modificaciones que se dieron en la normativa también esto se debe a la falta de control por el nivel de aprobación al momento de tomar la decisión para la respectiva aprobación o negación del crédito.

Al no contar con los informes técnicos de evaluación en las respectivas carpetas provoca que no se pueda controlar no mitigar el riesgo crediticio y esto se vea reflejado en la recuperación de la cartera.

Conclusión

El informe técnico de evaluación es un documento importante que contiene un análisis detallado sobre la evaluación del crédito por lo tanto debe ser elaborado con eficiencia con el fin de identificar y controlar posibles riesgos futuros.



Recomendaciones

Gerencia

36. Controlar que las operaciones de crédito cumplan con la normatividad, las políticas y procedimientos de crédito vigentes.

Niveles de aprobación (Jefe de Crédito, Gerencia, Comité de Crédito y Consejo de Administración)

37. Verificar que en el expediente de crédito presentado por el oficial de crédito contenga en cada uno de ellos el informe técnico de evaluación para determinar su aprobación o negación del crédito.

TIEMPO EN LA APROBACIÓN DEL CRÉDITO

En el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas en el Capítulo I y numeral 2 políticas generales se establece: “La concesión de créditos en un plazo de 1 a 3 días dependiendo del tipo de crédito, a partir de la presentación de toda la documentación”.

En base al análisis realizado se puede apreciar que 8 de los 12 créditos son aprobados en 6 días y 4 de 12 son aprobados en 7 días, teniendo como resultado un promedio de aprobación de 6 días en cada crédito y mediante el indicador de gestión ver (Anexo 37) se demuestra que el tiempo de otorgar un crédito demora 3 días para dar respuesta a la resolución del crédito.

Al existir demora en la aprobación de los préstamos se atribuye a la falta de seguimiento en lo referente al control del tiempo que se toman los niveles de aprobación para el análisis y su respectiva aprobación.

Esto provoca que los socios se sientan molestos al no tener una respuesta inmediata a sus necesidades y recurran a otras instituciones con mayor eficiencia en sus procesos para adquirir un crédito, afectando así que no cumplan objetivos propuestos para el área de crédito.

Conclusión

Existe demora en la aprobación de los préstamos lo que indica que no están cumpliendo con el tiempo que se ha establecido en el manual causando que los socios se sientan insatisfechos y por ende reduce la demanda de créditos y la pérdida de socios.



Recomendación:

Jefe de crédito

38. Verificar que los niveles de aprobación cumplan con la concesión del crédito en el tiempo establecido en el manual.
39. Llevar una estadística en Excel de los créditos recibidos, aprobados, suspendidos por fecha de recepción de crédito y fecha de resolución con el objetivo de que controle el tiempo de la aprobación del crédito.

Niveles de aprobación (Jefe de Crédito, Gerencia, Comité de Crédito y Consejo de Administración)

40. Realizar el respectivo análisis de toda la documentación de los socios que solicitan crédito en menor tiempo posible y dar respuesta inmediata sobre la resolución del crédito al solicitante.

CASTIGOS

En el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas en el Capítulo III en el numeral 1 castigo del crédito menciona acatar la normativa establecida por la (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015) en la resolución No. 130-2015-F en el Capítulo IV. Del Castigo de Activos de Riesgo y Contingentes en su Art. 13 del Castigo de las Obligaciones establece: “Las entidades castigarán contablemente todo préstamo, descuento o cualquier otra obligación irre recuperable que mantenga en favor de la entidad con calificación E, que se encuentre provisionada en la entidad en un 100% de su valor registrado en libros, y se hayan efectuado las acciones necesarias para su recuperación, debiendo reportarlas a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Las obligaciones a favor de la entidad que hubiere permanecido vencidas por un período de más de tres años serán castigadas inmediatamente.

De la muestra revisada a 22 socios que se encontraban en la categoría E, durante los meses de febrero, marzo, abril, mayo y junio se determinó mediante el indicador de gestión ver (**Anexo 45**) que de esto 22 socios había 4 créditos que pasaban los 1080 días solo han castigo 1 que representa el 25% con una diferencia en castigar el 75% con un monto de \$4,132.16.

Falta de autorización y control para castigar aquellas operaciones vencidas por más 1080 días por parte de la gerencia, debido a que manifiesta que se debe esperar



cumplir los 5 años para poder dar de baja estos valores porque se han retirado algunos socios y otros están en proceso de demanda.

Al no castigar los créditos vencidos según el tiempo establecido en la normativa para el siguiente año tendrá que incrementar más la provisión afectando esto en los estados financieros.

Recomendación

Jefe de crédito

41. Entregar a gerencia reportes de aquellas operaciones vencidas por 1080 días con las respectivas gestiones que se han efectuado para la recuperación de la cartera.

Gerencia

42. Recibir el informe de las operaciones vencidas por 1080 días y notificar al Consejo de Administración sobre los datos y detalles de la operación a castigar.
43. Notificar a la contadora sobre la resolución del castigo y autorizar que realicen el castigo conforme la normativa vigente.

Consejo de Administración

44. Autorizar el castigo de las operaciones vencidas como indica la normativa y en ningún caso debe negarse a castigar las operaciones con vencimientos superiores a 1080 días; en caso de que no se hayan realizado las gestiones de cobro respectivas resolver al respecto.

ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

En el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de los delitos incluidos el terrorismo en su Capítulo 6: controles y procedimientos departamentales y en su numeral 6.4 préstamos se establece que: “para tener un seguimiento adecuado en la recuperación de la cartera se debe actualizar los datos de los socios de manera semestral, la actualización se realiza en un formulario y la información que consta en este documento se modifica en el sistema informático y se guarda el formulario en la carpeta de cada socio para el respectivo control”.

Mediante la evaluación que se realizó con una muestra de 20 carpetas de los socios que han solicitado crédito se determinó a través de un indicador de gestión ver (**Anexo 47**) que de estos 20 socios solo a 12 se les actualizó la información que



representa el 60% con una diferencia del 40% que no están cumpliendo con la actualización de la información del socio.

Falta de control al personal encargado de verificar si están realizando el proceso sobre la actualización de la información de los socios conforme indica el respectivo manual.

Al no mantener los datos actualizados de los socios esto provoca que no permita explorar al máximo nichos específicos y brindar seguimiento post venta de productos y servicios, en caso de que los socios caigan en mora dificulta realizar las gestiones respectivas para el cobro debido a que muchos socios se cambian de domicilio, números de teléfonos etc.

Conclusión

No se está actualizando los datos de los socios y por ende no cumplen con el procedimiento que se ha establecido en el manual, lo que provoca no realizar un seguimiento respectivo en la gestión de cobranza y enviar comunicaciones de promociones de los productos y servicios.

Recomendaciones

A la Gerencia y Jefe de Crédito

45. Controlar que estén actualizando la información de los socios tanto físicamente como en la base de datos del sistema informático.

Oficial de Crédito

46. Actualizar los datos de los socios en el respectivo formulario cada semestre.

Asistente Tecnológico

47. Recibir y revisar los formularios y proceder a modificar la base de datos de los socios que actualizaron la información.

GESTIÓN DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL

En el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas en el Capítulo III procedimiento en caso de mora, numeral 1: políticas para cobranzas y en el literal b) se establece: “La cobranza extrajudicial hará uso de los medios necesarios para la gestión de cobranza como: vía telefónica, notificaciones domiciliarias o negocio, entrevista personal, mensajes a celular y notificaciones a direcciones electrónicas y esta información debe estar en el documento soporte de gestión”.



De la muestra seleccionada se pudo constatar mediante el indicador de gestión ver (**Anexo 49**) que de los 52 socios analizados los cuales se encontraban en las distintas categorías (A2, A3, B1, B2 y C1) durante los meses de marzo, abril, mayo y junio solo a 40 socios han realizado las acciones respectivas como llamadas telefónicas, notificaciones a domicilio, envíos de mensajes a correos electrónicos para la recuperación de la cartera que representa el 76.92% y los otros 12 socios restantes no se ha realizado estas gestiones que representa el 23.08% .

Falta de seguimiento por parte de personal encargado de realizar las respectivas gestiones inherentes a la recuperación de las cuotas vencidas de aquellos socios que se encuentran atrasados en el pago.

Al no realizar las respectivas acciones sobre las gestiones de cobranza en aquellos socios que su cuota esta vencida, esto provoca que el índice de morosidad se alto y por ende el nivel de riesgo de la cartera aumente afectando de esta manera que no se alcance los objetivos propuestos para el área de crédito.

Conclusión

Falta del seguimiento en cuanto a la gestión de cobranza con respecto a las cuotas vencidas por el no pago del socio, ocasionado que se incremente el nivel de riesgo de la cartera y por ende el nivel de la morosidad llegue a ser alto.

Recomendación

Jefe de Crédito

48. Controlar a través de los informes mensuales que tanto el oficial de crédito y la empresa recuperadora este realizando las gestiones de cobranza ya que cuando las operaciones vencidas son menores a 36 días es la responsabilidad del oficial de crédito realizar acciones respectivas y si es mayor a 36 días se encarga la empresa recuperadora.
49. Reportar a la gerencia aquellas operaciones que están vencidas con el documento soporte de gestión para que verifique que acciones han realizado para recuperar la cartera.

Oficial de crédito

50. Realizar el seguimiento de aquellos socios que sus créditos están vencidos y reportar al jefe de crédito el informe respectivo sobre la gestión realizada.



GESTIÓN DE COBRANZA JUDICIAL

En el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas en el Capítulo III procedimientos en caso de mora, numeral 1: políticas para cobranzas y en el literal c) cobranza judicial se establece: Los abogados externos presentarán un informe mensual de su gestión de recuperación de la cartera de aquellos socios que se encuentran en la categoría (C2, D y E) a gerencia.

De la muestra seleccionada se pudo verificar mediante el indicador de gestión ver (**Anexo 50**) de los 37 socios analizados los cuales se encontraban entre las diferentes categorías (C2,D y E) durante los meses de febrero, marzo, abril, mayo y junio por ser créditos que están catalogados como riesgo deficiente, dudoso recaudo y pérdida se constató que se han entregado informes mensuales sobre la gestión que están realizando para la recuperación de la cartera por parte del abogado de los 31 socios que representan el 83.78% y de los 6 socios restantes no existía estos informes de gestión que representa el 16.21%.

Falta de control y seguimiento al abogado para que le reporte a través de informes mensuales la gestión que está realizando para la recuperación de la cartera de todos los socios que se encuentran en estas categorías.

A no contar con los respectivos informes provoca que no se conozca cómo están llevando a cabo los procesos de demanda, afectando así a que no se recupera la cartera y tenga que castigarse estos créditos en el tiempo que exige la normativa vigente.

Conclusión

Por falta de seguimiento no cuentan con todos los informes mensuales sobre las gestiones que están realizando para la recuperación de la cartera en aquellos socios que se encuentra en estas categorías, provocando que no se conozca los procesos de demanda y afectado así a la no recuperación de la cartera.



Recomendación

Gerencia

51. Solicitar al abogado los informes mensuales de todos los socios que se encuentra en las categorías (C2, D y E) para verificar que gestiones están realizando para la recuperación de la cartera.

Abogado Externo

52. Presentar a la gerencia los informes mensuales de la gestión sobre la recuperación judicial de toda la lista de los socios que se le entrega para su recuperación.



CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

- Con la información proporcionada por la cooperativa se llegó a obtener una visión global sobre la institución y especial conocer todo lo referente a las operaciones o actividades que se realizan dentro del sistema de crédito.
- Mediante la elaboración de un esquema de marco teórico de los aspectos básicos de la auditoría de gestión se llegó a evaluar problemas de gestión en el sistema de crédito.
- Con la aplicación de proceso metodológico de la auditoría en sus fases se desarrolló la Auditoría de Gestión al Sistema de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores del Azuay” Ltda., de esta manera se llegó a cumplir el objetivo general establecido que fue evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía de las operaciones que se realizan en el sistema de crédito enmarcados dentro de un marco ético y profesional.
- A través de la evaluación del control interno se encontró deficiencias en cuanto: inexistencia de un manual de funciones integral, no existe un plan de capacitación, cumplimiento parcial de las actividades establecidas en el POA para el logro de metas y objetivos, falta de información en los indicadores de gestión, falta de promoción y publicidad de productos y servicios que oferta la cooperativa, inexistencia de un organigrama para el área de crédito.
- Durante la etapa de ejecución se aplicó pruebas de cumplimiento y sustantivas, con el fin verificar y analizar que las actividades y procedimientos que se realizan durante el proceso de crédito se lleven a cabo de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos por el área de crédito.
- Se utilizaron indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de objetivos y metas establecidas en el sistema de crédito y mediante esto se logró determinar los hallazgos.



- Finalmente se elaboró un informe de auditoría donde constan los resultados obtenidos con sus respectivas conclusiones y recomendaciones para la proporcionar información precisa para la toma de dediciones de sus directivos.

4.2 RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se dan a continuación son de una manera general, para el mejoramiento de las actividades y procedimientos que se desarrollan dentro de la cooperativa, ya que en el informe de auditoría se describen otras de forma específica de los componentes evaluados

- Utilizar la información obtenida en el presente proyecto como medio de consulta y referencia económica.
- Considerar como modelo nuestra tesis cuando se realice una auditoría de gestión al proceso de crédito.
- Diseñar de un plan anual de capacitación sobre los temas de interés para la cooperativa en función de sus estrategias y que beneficie las competencias de los Directivos y empleados apoyando así a la gestión de control y prevención de las actividades que realizan en cada área.
- Generar un cronograma de trabajo en donde se detalle el objetivo a alcanzar, la actividad, los responsable directos e indirectos, las metas, medios de verificación del cumplimiento de la meta que permita dar seguimiento a las actividades definidas en cada uno de los POA's.
- Crear un plan de promoción estableciendo el alcance, objetivos estratégicos y los instrumentos de promoción a utilizar, para que promueva de manera efectiva los productos y servicios que ofrece la cooperativa.
- Buscar nuevas estrategias que ayuden a fomentar los diferentes tipos de créditos especialmente el crédito consumo ordinario y el crédito educativo, con



el fin que lleguen al cumplir los niveles de concentración conforme indica su normativa interna.

- Gestionar, planificar y controlar el negocio crediticio de la cooperativa para llevar una adecuada administración en las operaciones que se realizan en las diferentes áreas.

4.3 LIMITACIONES

Durante el desarrollo del proyecto no se pudo examinar ciertos procesos durante la auditoría entre ellos: no se analizó las reestructuraciones y refinanciamientos de los créditos que se han realizado durante el período 2016, no se llegó a conocer el monto de la cartera que se proyectaron recuperar versus la cartera que realmente se recuperó, debido que la gerencia de la cooperativa no aprobó dicha petición.



BIBLIOGRAFÍA

- Benjamín F, E. (2007). *Auditoría Administrativa: Gestión Estratégica del Cambio* (Segunda ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/1a85f884ea1f890592bdd5f941f5b715.pdf>
- Acosta Padilla, C. P., Benavides Echeverría, I., Lozada Orejuela, M. C., & Terán Herrera, M. B. (2015). *Auditoría Financiera aplicada a los sectores público y privado* (Primera ed.). (D. Andrade Aguirre, Ed.) Sangolquí, Pichincha, Ecuador. Obtenido de <file:///C:/Users/INTEL/Desktop/Documentos/Libros%20utilizados%20en%20el%20diseño/libros/Auditoria%20Financiera%20aplicada%20a%20los%20sectores%20público%20y%20privado.pdf>
- Armas García, R., & Cáceres Malagón, M. (2008). *Auditoría de Gestión: Conceptos y Métodos*. Vedado, Habana, Cuba: Félix Varela. Obtenido de file:///C:/Users/INTEL/Downloads/Auditoria%20de%20gestion_%20conceptos%20-%20Armas%20Garcia,%20Raul%20de.pdf
- COAC "Educadores del Azuay "Ltda. (1 de Junio de 2016). Planificación Estratégica . Cuenca, Azuay, Ecuador. Recuperado el 5 de julio de 2017, de http://coopeducadoresdelazuay.com/index.php?option=com_content&view=article&id=54&Itemid=62
- COAC "Educadores del Azuay Ltda. (11 de Febrero de 2017). Portada. *Boletín Anual N° 56*. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- COAC "Educadores del Azuay" Ltda. (11 de Febrero de 2017). *Boletín Anual N°56*. Cuenca, Azuay , Ecuador.
- COAC "Educadores del Azuay"Ltda. (22 de Abril de 2013). Estatuto Social. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- COAC "Educadores del Azuay"Ltda. (25 de Febrero de 2015). Plan Operativo Anual. *Boletín Anual N° 55*. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- COAC "Educadores del Azuay"Ltda. (7 de julio de 2016). Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- COAC "Educadores del Azuay"Ltda. (22 de Abril de 2017). Reglamento General Interno. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- COSO . (Mayo de 2013). *Control Interno: Marco Integrado*. España: PWC.



- Cubero Abril, T. (2009). *Manual Específico de Auditoría de Gestión*.
Obtenido de https://carmas.wikispaces.com/file/view/manual_auditoria_gestion.pdf
- Ecured. (25 de Abril de 2014). Recuperado el 11 de Octubre de 2017, de https://www.ecured.cu/Archivo:Azuay_mapa.JPG
- Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes. con base en los ciclos transaccionales. Análisis de Informe COSO I y II* (segunda ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Obtenido de <http://www.pilgroupconsulting.com/wp-content/uploads/2016/09/Control-Interno-y-Fraudes-2da-edici%C3%B3n.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación Sexta Edición*. México: Interamericana Editores S.A.
- IsoTools. (21 de Junio de 2017). *Blog Calidad y Excelencia*. Recuperado el 21 de Octubre de 2017, de <https://www.isotools.org/2017/06/21/caracteristicas-auditoria-de-gestion/>
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (23 de Septiembre de 2015). *Resolución N° 127-2015-F*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Resol127.pdf/4169d5e9-6458-4884-a9f1-0a380b578697>
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (23 de Septiembre de 2015). *Resolución N° 129-2015-F*. Recuperado el 19 de Marzo de 2017, de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Resol129.pdf/3e459b17-7585-4953-8447-6936ea56b462>
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (23 de Septiembre de 2015). *Resolución N° 130-2015-F*. Recuperado el 10 de Abril de 2018, de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Resol130.pdf/6d8cba6d-5c31-4e2a-b612-132af693907e>
- Lucano Solano, J. L., & Pineda Inga, M. A. (2017). *Repositorio de la Universidad de Cuenca*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/27442>
- Maldonado Espinoza, M. K. (2006). *Auditoría de Gestión* (Tercera ed.). Quito, Pichincha, Ecuador: Luz de América.
- SEPS. (11 de Mayo de 2011). *Ley Organica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero*. Obtenido de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_econ.pdf



- SEPS. (11 de Diciembre de 2015). *Noticias*. Recuperado el 24 de Julio de 2017, de <http://www.seps.gob.ec/noticia?ecuador-tiene-un-total-de-887-cooperativas-de-ahorro-y-credito#>
- SEPS. (2016). *Boletines Financieros*. Recuperado el 20 de Febrero de 2018, de *Boletines Financieros mensuales* : <http://www.seps.gob.ec/estadistica?boletines-financieros-mensuales>
- Vargas Barrera, R. (Noviembre de 2008). *Estadística II-ESAP*. Recuperado el 2 de Febrero de 2018, de <http://www.esap.edu.co/portal//wp-content/uploads/2017/10/6-Estadstica-ii.pdf>
- Vargas Cordero, Z. (2009). La Investigación Aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 155-165. Recuperado el 17 de Agosto de 2017, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44015082010>



ANEXOS

Anexo 1: Notificación de Inicio de Examen

FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Nombre de la Cooperativa: COAC "Educadores del Azuay" Ltda.

Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión

Componente Examinado: Sistema de crédito

Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016

Nombre del Papel de Trabajo: Notificación de inicio de examen

PPNE
1/1

Cuenca, 2 de diciembre del 2017

C.P.A

Elizabeth Andrade Nieto,

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EDUCADORES DEL AZUAY" LTDA.

Presente.

De nuestra consideración:

Reciba un cordial saludo y esperando que tenga éxito en sus actividades laborables, el motivo de la presente es para comunicarle que se dará inicio al proceso de la auditoría gestión al sistema de crédito período 2016 desde el 5 de diciembre del presente año, la misma que días antes fue notificada mediante un oficio y fue aprobada por su parte.

Esperando contar con su colaboración, nos despedimos.

Atentamente;

Katherine Salazar
JEFE DE EQUIPO

Leonor Tenesaca
AUDITORA

Anexo 2: Visita a las Instalaciones

FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.

Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión

Componente Examinado: Sistema de crédito

Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016

Nombre del Papel de Trabajo: Vista a las instalaciones

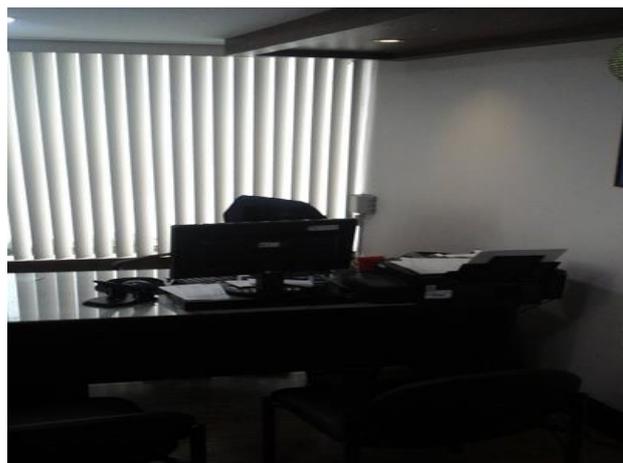
PPVI
1/5

El día 12 de diciembre del año 2017 con la autorización de la gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Azuay Ltda., procedimos a conocer las instalaciones de la cooperativa

Presidencia

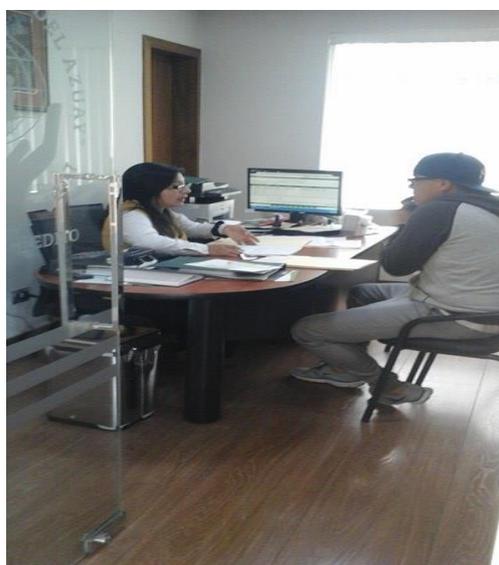


Gerencia

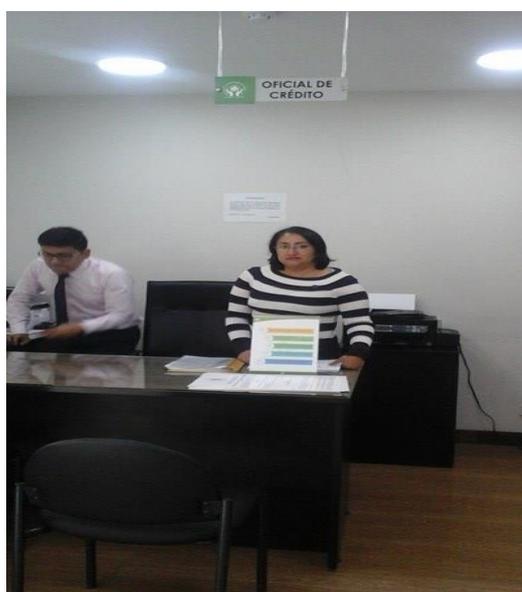


PPVI
2/5

Departamento Financiero



Departamento de Crédito



PPVI
3/5

Departamento de Tesorería



Departamento de Tecnología



Secretaría



Atención al Socio



Auditoría y Riesgos



Sala de Reuniones





PPVI
4/5

Este informe obtiene los resultados de la visita que se realizó a las instalaciones de la cooperativa mediante la aplicación de las técnicas como la constatación ocular y física.

INSTALACIONES DE LA COOPERATIVA

Matriz

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Educadores del Azuay" Ltda., tiene su única matriz y se encuentra ubicada en la ciudad de Cuenca, Provincia del Azuay, en la Av. 12 de abril 2-47 entre Arirumba y Av. Paucarbamba (A 100mts del redondel José Peralta, vía a la iglesia del Vergel).

Horario

El horario de atención de la cooperativa es de lunes a viernes de 8:30 a 13:00 y de 14:30 a 18:00 y los días sábados, solamente atendiendo en la ventanilla, de 9:00 a 13:00.

Recursos utilizados por la cooperativa

La cooperativa cuenta con una infraestructura moderna con un edificio en la parte inferior la misma que se encuentra arrendada y sus oficinas están ubicadas en la parte delantera que consta de dos plantas:

PRIMERA PLANTA

Vigilancia: Al ingresar a la cooperativa se encuentra la caseta del guardia que se encarga de la seguridad.

Atención al Socio: Cuentan con una persona encarga de atender al socio en cuanto a los productos y servicios que ofrece la cooperativa.

Departamento de Crédito: Está conformado por un oficial y jefe de crédito encargados de la gestión crediticia y este departamento cuenta con un cuarto de archivo en donde se custodia las carpetas de crédito de los socios y cuenta con una caja fuerte para el resguardo de los pagarés y las escrituras.

Departamento de Tesorería: Cuentan con dos ventanillas de cajas la misma que se encargan dos personas de realizar aperturas de cuentas, depósitos y cobros etc.



PPVI
5/5

SEGUNDA PLANTA

Presidencia: Está a cargo de la máxima autoridad que se encarga de hacer cumplir las disposiciones generales y resoluciones de la Asamblea General y Consejo de Administración.

Sala de Reuniones: En esta sala se realiza las sesiones ordinarias y extraordinarias del nivel directivo para la toma de decisiones.

Secretaria: En esta oficina labora una persona que realizan varias funciones como: Archivación de documentos, llamadas telefónicas, atención al socio entre otras tareas.

Gerencia: Está a cargo de una persona que tiene la responsabilidad de organizar la administración de la cooperativa y a la vez cuenta con un subrogante en caso de su ausencia.

Auditoría Riesgos: En esta área se encuentra el oficial de cumplimiento y el auditor interno los mismo que ayudan a mitigar los riesgos que atraviesa la cooperativa.

Departamento Financiero: Está a cargo de una persona que lleva la administración financiera de la institución apoyado de un asistente administrativo.

Departamento de Tecnología: Labora una persona que realizan todo lo referente a la parte tecnológica dentro de la institución.

Identificación de la institución

- Razón social: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores del Azuay” Ltda.
- Ruc: 0190021513001
- Representante Legal: CPA. Elizabeth Esther Andrade Nieto
- Actividad principal: Realiza actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios.
- Fecha de inicio de actividades: 1 de febrero de 1968

Conclusión:

Con la visita realizada a las instalaciones de COAC Educadores del Azuay Ltda., se logró obtener conocimiento de la estructura física y administrativa, conocer quiénes son los encargados de las diferentes áreas y las actividades que desarrollan en la misma.

Elaborado por: Andrea Salazar – Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha:08/12/2017



Anexo 3: Síntesis del Plan Estratégico

FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.

Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión

Componente Examinado: Sistema de crédito

Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016

Nombre del Papel de Trabajo: Síntesis del plan estratégico

PPPE
1/4

De la revisión física del documento de la planificación estratégica 2016 -2018 que nos entregó la gerencia de COAC “Educadores del Azuay” Ltda., se realizó un resumen de los siguientes temas:

MISIÓN

Ser una cooperativa de Ahorro y Crédito que orienta su gestión a mejorar la calidad de vida de sus socios, satisfaciendo sus necesidades y expectativas a través de productos y servicios financieros oportunos, competitivos, contando con una estructura financiera sólida, talento humano con visión de servicio y responsabilidad social. (Planificación Estratégica , 2016)

VISIÓN

“Ser un referente de gestión cooperativista sostenible, solidaria e innovadora del sector educativo ecuatoriano” (Planificación Estratégica , 2016).

VALORES

En La (Planificación Estratégica , 2016) han definido tanto directivos y talento humano de la cooperativa alinear su accionar diario a los siguientes valores:

- Honestidad
- Confianza
- Vocación de servicio
- Solidaridad
- Compromiso

PRINCIPIOS

Los principios cooperativos son una serie de lineamientos generales por lo que se rige la cooperativa y constituye la base filosófica de su accionar, a continuación, se menciona:

- Membresía abierta y voluntaria
- Control democrático de los miembros
- Participación económica de los miembros
- Autonomía e independencia
- Educación, formación e información
- Cooperación entre cooperativas
- Compromiso con la comunidad. (Planificación Estratégica , 2016)

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

La cooperativa ha definido sus objetivos en su plan estratégico para el período 2016-2018 se agrupan en cinco perspectivas y se puede ver en la **Tabla 1:** Objetivos de la COAC “Educadores del Azuay” Ltda.

ANÁLISIS DE LA MATRIZ FODA

La cooperativa ha realizado un análisis de los aspectos positivos y negativos que favorecen y perjudican la situación actual de la entidad , se puede ver en la **Tabla 2:** Análisis Matriz FODA de la COAC “Educadores del Azuay” Ltda.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

El organigrama de la cooperativa se puede ver en el **Gráfico 1:** Organigrama Estructural de la COAC “Educadores del Azuay” Ltda.

Se detalla lo nómina de los directivos y personal de la cooperativa que ocupan los diferentes departamentos.

Tabla 16: Directivos y Personal de la COAC "Educadores del Azuay" Ltda.

DIRECTIVOS Y PERSONAL DE LA COOPERATIVA	
Nivel Directivo	
<p>Asamblea de Representantes Considerando que la cooperativa supera los 200 socios, la asamblea general se efectuará con 50 representantes.</p>	<p>Consejo de Administración Presidente: Lic. Romeo Arturo Vintimilla Pacheco Vicepresidente: Ing. Raúl Bolívar Sinche Rosales Secretario: Ing. Jacqueline Johanna Carrillo Suárez Vocales: Dr. César Raúl Mora Peralta Dr. Víctor Oswaldo Merchán Peñafiel Ing. Mario Rigoberto Vintimilla Ordoñez Dr. Hugo Humberto Montero Toral Dr. Humberto Benjamín Tola Brito Lic. Guillermo Segundo Sempértegui</p>
Nivel de Control	
<p>Consejo de Vigilancia Presidente: Ing. Alejandro Vimos Vanegas Vicepresidente: Ing. Edgar Auquilla Terán Secretario: Ing. Jorge Teodoro Naula vocales Mgs. Inés Machuca Morales Mgs. Luis Néstor Saavedra</p>	<p>Auditor Interno Auditor Interno .Jorge Darwin Ortega Vivanco</p>
<p>Unidad de Riesgos/Oficial de Cumplimento Ing. Andrés Toledo Guaraca</p>	



PPPE
3/4

Nivel de Apoyo	
Comisión de educación y asuntos sociales Presidente: Dr. Hugo Humberto Montero Toral Secretario: Dr. César Raúl Mora Peralta Vocal: Dr. Humberto Benjamín Tola Brito	Comisión de Asistencia Social Presidente: Dr. Víctor Oswaldo Merchán Peñafiel Secretario: Ing. Raúl Bolívar Sinche Rosales Vocal: Ing. Mario Rigoberto Vintimilla Ordoñez
Comité de crédito Presidente: Prof. Guillermo Segundo Sempértegui Jaramillo Secretario: Lic. Romeo Arturo Vintimilla Pacheco Vocal: Dr. Efrén Bolívar Vallejo Picón	Comité de cumplimiento Dr. Humberto Benjamín Tola Brito Comité de administración integral de riesgos (CAIR) Ing. Mario Rigoberto Vintimilla Ordoñez
Nivel Ejecutivo	
Gerente Gerente: CPA. Elizabeth Esther Andrade Nieto Gerente subrogante: Ing. Manuel Ulises Calle	
Nivel Administrativo /Operativo	
Departamento Financiero Contadora: CPA Verónica morocho Asistente administrativo: Ing. Lourdes Morocho	Departamento de Crédito Oficial de crédito: Ing. Claudia Santin Jefe de Crédito: Ing. Manuel Calle
Departamento de Tesorería CPA. Fanny Brito Ing. Zoila Rodas	Departamento de Tecnología Ing. Silvio Regalado
Secretaría General Secretario: Ing. Jacqueline Johanna Carrillo Suárez	

Fuente: Entrevista a Jefes Departamentales
Elaborado por: Las Autoras

Principales Productos
 La cooperativa ofrece los principales productos que son

Créditos:

- Crédito de Consumo Prioritario
- Crédito de Consumo Ordinario
- Crédito Inmobiliario
- Crédito Educativo.



PPPE
4/4

Ahorros

- Ahorro Corriente
- Ahorro Solidario
- Ahorro Especial
- Ahorro Programa Jubilación
- Ahorro Encaje/ Colateral
- Ahorro Preventivo
- Ahorro Programado Beneficio
- Ahorro Garantía. (Reglamento General Interno, 2017)

SERVICIOS

La cooperativa brinda a sus distinguidos socios los servicios de carácter social que son:

Asistencial social: Brindan este servicio en beneficio de: socios, cónyuges, convivientes en unión de hecho legalmente reconocida, e hijos en caso de enfermedades.

Mausoleo: Tiene por objeto propiciar el acceso de los socios al servicio funeral en el Mausoleo "Jardín de la Paz" de propiedad de la cooperativa en el Camposanto Santa Ana de la ciudad de Cuenca con las mejores facilidades de pago.

Salón social: Los socios de la cooperativa pueden solicitar el alquiler del salón social para cualquier evento con precios especiales. (Reglamento General Interno, 2017)

CONCLUSIÓN:

Con la revisión del documento de la planificación estratégica, se llegó a tener una visión global de la cooperativa en cuanto a la misión, visión, objetivos estratégicos, la matriz FODA, productos y servicios que ofrece a los socios.

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha: 12/12/2017



Anexo 4: Normativa Legal

FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.

Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión

Componente Examinado: Sistema de crédito

Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016

Nombre del Papel de Trabajo: Normativa legal

**PPN
1/1**

Mediante la técnica de verificación verbal indagamos con el presidente de la cooperativa para tratar sobre las disposiciones que se rige el buen funcionamiento de la entidad y nos informó lo siguiente:

La Cooperativa de Ahorro y “Crédito Educadores del Azuay” Ltda., se rige sus actividades bajo las siguientes disposiciones: Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y su Reglamento General, Código Orgánico Monetario Financiero y Resoluciones emitidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria Financiera y SEPS.

También para el buen funcionamiento de la cooperativa cuenta con la siguiente normativa interna:

- Estatuto Social
- Reglamento Interno,
- Código de Ética
- Manual de Elecciones
- Manual de Política y Procedimientos Contables
- Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas
- Manual de Políticas y Procedimientos de Captaciones
- Manual de Políticas y Procedimientos de Talento Humano
- Manual de Procedimientos de Inversiones
- Manual para el Manejo de Equipos de Cómputo, Oficina y Software
- Manual de Administración Integral de Riesgos
- Manual de Prevención de Lavado de Activo y Financiamiento de Delitos incluido el Terrorismo

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha: 14/12/2017



Anexo 5: Descripción del POA desde la Perspectiva del Socio

FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.

Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión

Componente Examinado: Sistema de crédito

Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016

Nombre del Papel de Trabajo: Objetivos, actividades y metas del área de crédito

**PPAP
1/2**

La información que se presenta se obtuvo del plan operativo anual del año 2016 desde la perspectiva del socio, y mediante la constatación de la técnica de revisión documental, se determinó las respectivas actividades y metas con el fin de cumplir el objetivo propuesto dentro del área de crédito.

Los responsables directos de dar cumplimiento a las metas del área de crédito son:

- Gerencia
- Jefe de créditos y cobranzas
- Jefe de negocios y operaciones
- Asistente de crédito

Además, los medios de verificación de cumplimiento de metas se establecen en los siguientes documentos:

- Acta de resolución del Consejo de Administración
- Acta de aprobación del Consejo de Administración
- Factura de Adquisición buró de crédito
- Informe de gestión

Objetivos a alcanzar

“Renovar los productos de ahorro y crédito y servicios de la Cooperativa mejorando su competitividad y promoción” (Plan Operativo Anual, 2015).

Actividades

- Actualizar el manual de crédito y cobranzas definiendo nueva metodología y políticas de competitividad para el año 2016.
- Redefinir el manual de captaciones con proceso de apertura, certificaciones y cierre de cuentas con enfoque a reducción de trámites internos.
- Adquisición de sistema de inteligencia de negocios "ESTRATEGIA" para la precalificación de socios y otorgamiento de líneas de crédito y recompra de cartera en base a información interna y externa.
- Generar una capacitación in house para todo personal en venta cruzada y generación de negocios.



PPAP
2/2

- Definir metodología y campaña de promoción en campo para reaperturas de cuenta y solicitudes de crédito-recepción de documentación en instituciones para motivar las captaciones y colocaciones.
- Realizar campañas de call center con personal de negocios y crédito para promover nuevos servicios y beneficios para los socios.
- Potencializar el uso de transferencia interbancarias para motivar el ahorro en los socios, poniendo publicidad en la página web y publicidad en la oficina.
- Implementar tarjetas de débito en la cooperativa.
- Llevar una estadística en Excel de los créditos recibidos, aprobados, suspendidos por fecha de recepción de crédito y fecha de resolución.
- Generar un afiche promocional de créditos con detalle de beneficios motivando el acceso a créditos y desprendible donde el socio llevar a la Cooperativa el volante registra sus datos y recibe un promocional por la visita.
- Realizar la entrega de volantes y afiches promocionales en las instituciones educativas – 3 Campañas por año.
- Revisar la base de datos de cartera verificar que existen los correos electrónicos de los socios y proceder a enviar afiche promocional por mail motivando la colocación vendiendo la tasa de interés baja que tiene cooperativa.
- Desarrollar ficha de producto de crédito para financiamiento de viajes, paseo, tours, "CREDITO MIS VACACIONES SOÑADAS" gracias a mi cooperativa Educadores del Azuay.
- Promocionar en los socios mediante afiche los beneficios del crédito “mis vacaciones soñadas” y sus facilidades. (Plan Operativo Anual, 2015)

Metas

- Contar con nueva metodología de colocación de créditos que fortalezca la concesión.
- Optimizar proceso de captaciones para la reducción de tiempo de trámites.
- Contar con base de datos de socios pre calificados para otorgamiento de créditos a menor riesgo.
- Mejorar las competencias de venta de personal.
- Cumplimiento del presupuesto de captaciones y colocaciones.
- Contar con un control de tiempos de concesión y aprobación de crédito.
- Contribuir a mejorar la colocación de cartera de crédito durante el período. (Plan Operativo Anual, 2015)

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha: 18/12/2017



Anexo 6: Conocimiento de las Políticas de Crédito y Cobranza

FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.

Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión

Componente Examinado: Sistema de crédito

Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016

Nombre del Papel de Trabajo: Conocimiento de las políticas de crédito y cobranza

**PPAP
1/7**

Mediante la técnica de la verificación documental se revisó el manual de políticas de crédito con el objetivo de conocer algunas políticas que tienen para la gestión crediticia.

OBJETIVO DE MANUAL

Objetivo general

Establecer y normar políticas y procedimientos para mitigar el riesgo de la gestión de crédito y cobranzas garantizando un crecimiento sano de la cartera y un manejo prudente de los recursos financieros para el beneficio de los socios y sostenibilidad de la cooperativa dentro de una administración integral de riesgos. (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016)

Objetivos específicos

- Establecer la políticas y procedimientos de crédito y cobranzas para la cooperativa.
- Definir las condiciones de competitividad que tendrá la cooperativa para ofertar sus productos.
- Establecer políticas para calificar a los sujetos de crédito.
- Delimitar los diferentes niveles de aprobación
- Fijar políticas en cuanto a los montos, garantías, plazos, encajes y ahorro.
- Establecer el proceso de crédito sobre una base legal y ética.
- Contar con mecanismos de autorregulación para un saludable control interno.
- Controlar y mitigar el riesgo de crédito.
- Promover el desarrollo socioeconómico de los socios y de la comunidad, mediante la prestación de servicios financieros a socios y clientes.
- Estandarizar los procesos de crédito en la cooperativa.
- Definir productos de crédito adaptados a las necesidades del mercado objetivo.
- Definir y formalizar la metodología de concesión crediticia de la cooperativa.
- Asegurar el logro de objetivos institucionales, otorgando crédito sobre una base sólida y recuperable.
- Facilitar los organismos de control evaluar la gestión crediticia
- Fortalecer la coordinación del personal relacionado con la colocación de crédito
- Definir criterios metodológicos para un manejo eficiente de la cartera. (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016)



PPAP
2/7

POLÍTICAS DE CRÉDITO

La cooperativa de ahorro y crédito educadores del Azuay Ltda., ha establecido las siguientes políticas para el área de crédito que se detallan a continuación:

1. Sujetos de crédito

Serán considerados como sujetos de crédito los que cumplan las siguientes condiciones:

- Ser ecuatoriano por nacimiento o por naturalización
- Personal natural vinculado con vínculo común de ser miembro activo o pasivo del magisterio, personal administrativo o de servicios de Instituciones Educativas de la Provincia del Azuay y, trabajadores de la cooperativa.
- Estar en pleno goce de sus derechos civiles y de los que le corresponde como socio.
- Ser socio con cuenta activa de cooperativa.
- Estar al día en el pago de aportaciones y otros compromisos derivados de su calidad de socio.
- Llenar la solicitud de crédito, la misma que debe estar firmada por el deudor y su cónyuge.
- Presentar la copia del contrato o nombramiento de trabajo.
- Autorizar con su firma el descuento mensual de débito de rol para pago de préstamo correspondiente a través de la Dirección Distrital, Unidad Educativa donde cobra sus haberes o agencia donde ordene la nota de débito respectiva.
- Contar con capacidad de pago debidamente comprobada.
- Contar con garantías satisfactorias y suficientes.
- Contar con un historial crediticio adecuado, si lo tuviere.
- No constar en las listas del CONSEP, sindicatos, coactivas y otras establecidas por la institución para precalificación.
- Poseer solvencia económica y moral.
- Residir en la zona de influencia de la cooperativa, o zonas declaradas como interés de operación para la cooperativa.
- Estabilidad laboral en caso de consumo de al menos 1 año consecutivo.
- Estabilidad domiciliaria de mínimo 1 año.
- Garantía con cobertura de al menos el 100% del monto solicitado de acuerdo a la normativa vigente.
- El garante debe cumplir con las mismas condiciones. (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016)



PPAP
3/7

2. Requisitos generales para solicitar un crédito

Los requisitos que deberá presentar el garante serán los mismo de titular para todo tipo de crédito que requiera de garante.

Solicitante – Garante

- Haber realizado el curso de cooperativismo.
- Solicitud de crédito debidamente llena y firmada.
- Copia a colores de la Cédula y Certificado de votación.
- Presentar la Partida de Matrimonio en caso de disolución conyugal o separación de bienes (copia original).
- Último Rol de pagos debidamente legalizado (sellado y firmado). O rol de pensiones en caso de socios jubilados.
- Copia de facturas de servicio básico (Últimos tres meses).
- Copia de Matrículas de vehículos (en caso de tenerlo).
- Evidenciar por lo menos tres meses de aportes normales a la Institución.
- Estar al día en el pago de ahorros y cuotas crediticias. (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016)

3.Modalidades de crédito (productos y condiciones específicas)

Para cada uno de los segmentos la cooperativa define líneas de producto orientado a personalizar las necesidades de montos, garantías y condiciones de los productos y se detallan a continuación:

Crédito de Consumo Prioritario

Líneas de productos en este segmento son:

Consumo general con garantía personal: “Crédito orientado a socios que requieran de recursos para satisfacer sus necesidades de consumo con garantía personal hasta el monto autorizado” (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016).

Consumo general con garantía real: “Crédito orientado a socios que requieran de recursos para satisfacer sus necesidades de consumo con garantía real (hipotecaría) hasta el monto autorizado” (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016) .

Consumo Extra: Producto de crédito orientado a socios que, habiendo obtenido un crédito de consumo común, opta por otro que le permita la satisfacción de sus necesidades. El socio demostrará tener la capacidad de pago de las cuotas mensuales hasta el monto establecido. (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016)



PEAP
4/7

Consumo Especial: Producto de crédito concedido hasta por el monto equivalente a sus ahorros a la vista, los cuales serán transferidos al ahorro garantía. No requiere garante, por disponer de una garantía auto-liquidable, ni encaje, ni la firma de Contrato de Ahorro Programado Beneficio. Puede renovarse una vez que se haya pagado el 25% del crédito vigente. (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016)

Crédito Emergente: Producto de crédito orientado a socios con necesidades de financiamiento emergentes dados por calamidades domésticas, salud o problemas debidamente comprobados, siempre y cuando la capacidad de pago del solicitante lo permita, hasta el monto y plazo establecido por la Cooperativa a través del Consejo de Administración. (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016)

Préstamo anticipo de sueldo: Producto de crédito concedido hasta por el monto equivalente a \$300,00, los cuales serán con un plazo de un mes, no requiere encaje, ni garante, por disponer de una garantía auto liquidable, tampoco la firma del Contrato de Ahorro Programado Beneficio. (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016)

Préstamo para la adquisición de bóvedas: “Producto de crédito de la cooperativa orientado a socios que requieran monto de recursos para la adquisición de bóvedas ofertadas por la cooperativa, con garantía personal, un garante” (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016).

Préstamo para la adquisición de nichos: “Producto de crédito de la cooperativa orientado a socios que requieran monto de recursos para la adquisición de nichos ofertados por la cooperativa, con garantía personal, un garante” (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016).

Préstamos por convenios de terceros: Producto de crédito concedido hasta por el monto equivalente a \$100.00, los cuales serán con un plazo de hasta tres meses. No requerir de garante, por disponer de una garantía auto liquidable. No requiere encaje y no requiere la firma del Contrato de Ahorro Programado Beneficio. (COAC "Educadores del Azuay"Ltda., 2016)



PEAP
5/7

Préstamo vacacional o turismo: “Producto de crédito de la cooperativa orientado a socios que requieran monto de recursos para viajes, vacaciones, turismo, este crédito es con garantía personal sin encaje” (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016).

Crédito de Consumo Ordinario

Es el otorgado a socios que requieren comprar un vehículo liviano nuevo o usado

Crédito Inmobiliario

Líneas de productos en este segmento son:

crédito inmobiliario individual: Producto de crédito destinado a la adquisición de vivienda nueva o usada, construcción de vivienda, compra de terreno, remodelación, ampliación, reparación o mejoramiento de vivienda, compra de terreno y construcción de vivienda, así como para la adquisición remodelación, ampliación, reparación o mejoramiento de oficinas, locales comerciales, consultorios, galpones naves industriales y otros de uso comercial e industrial. (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016)

Crédito inmobiliario solidario: “Se concede este crédito en caso de que los cónyuges solicitantes sean socios de la cooperativa, se hipoteca el mismo bien y se otorga dos créditos diferentes con los pagarés debidamente legalizados” (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016).

Crédito educativo

“Es otorgado para el financiamiento de formación y capacitación profesional de los socios y sus hijos en relación las cuales deberán ser debidamente acreditados por los órganos competentes” (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016).

4. Montos

“El Consejo de Administración por sugerencia de la gerencia, podrá establecer montos de créditos referenciales por año, según el tipo de crédito, sin exceder el monto establecido” (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016)

5. Plazos

Los plazos máximos para cada producto de otorgamiento crediticio, serán revisados permanentemente por Gerencia, quien será el responsable de determinar y disponer los plazos apropiados aplicados en la institución, el cual deberá estar respaldado en



PEAP
6/7

un análisis técnico, siempre que estos no superen a los establecidos. (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016)

6. Referente a los encajes

Los préstamos de consumo general, extra, emergente, inmobiliario, bóvedas, nichos y vacacionales o turismo requerirán de un encaje determinados por el Consejo de Administración.

Los préstamos: Especial, Anticipo de sueldo y convenios con terceros, no requieren de encaje, puesto que tiene como garantías sus ahorros. (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016)

7. Garantías

La garantía es una segunda vía de pago, ya que la cancelación del crédito será establecida por la capacidad de pago o por la generación propia de recursos de la actividad o negocio del socio, sin embargo, si éstos no se dan, la cooperativa deberá recurrir a estas garantías para recuperar el monto adeudado. (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016)

La cooperativa contará con las siguientes garantías para respaldar la operación crediticia:

Garantías auto liquidables: constituyen la garantía sobre depósitos de dinero en efectivo de los productos de ahorro garantía.

Garantía personal: Es la obligación contraída por el socio para responder por una obligación de un tercero.

Garantía solidaria: Es la obligación civil que contraen tanto el cónyuge del deudor como de los garantes.

Garantía de grupo: Es aquella constituida por los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones de acuerdo a la vinculación.

Garantía hipotecaria: Es aquella constituida a favor de la cooperativa sobre bienes inmuebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor. (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016)

Resumen de los respectivos montos, plazos, garantía y encajes se puede ver en la

Tabla 6: Tipos de **Créditos**



PEAP
7/7

Políticas de cobranza

El personal de Crédito es 100% responsable de la gestión de recuperación de la cartera que haya colocado o se le haya heredado. Para la gestión de campo el personal usará una hoja de ruta de cobranzas para reportar la gestión realizada.

Todas las gestiones de recuperación y sus hojas de reporte de notificaciones serán adjuntadas en cada carpeta de crédito del socio. (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016)

Los Niveles de gestión de recuperación establecidos por la Cooperativa son:

- Gestión preventiva:
- Gestión extrajudicial
- Gestión Judicial

Descripción de la gestión:

- La responsabilidad de la gestión de cobranza estará en este orden: personal de crédito, Jefe de Crédito, la empresa contratada para la gestión de cobranzas extrajudicial y gerencia.
- El personal de Crédito será responsable de efectuar el análisis de la situación económica actual del sujeto de crédito y de su evolución durante el plazo de la operación a fin de precautelar el riesgo de crédito por deterioro de su capacidad de pago.
- Cuando la operación de crédito entre en morosidad, el personal de Crédito realizará todas las gestiones inherentes a la recuperación de la cuota vencida hasta por 180 días posterior al vencimiento. luego de lo cual en los subsiguientes días el abogado externo que contrate la Cooperativa ejecutará las acciones extrajudiciales. De no haber respuesta del deudor, se procederá a la recuperación del crédito por la vía judicial siempre y cuando los saldos disponibles del socio deudor no cubran los valores adeudados, o cuando los valores vencidos adeudados sean mayores a \$800.00USD.
- Independientemente de los días establecidos para la gestión de cobranza, el Comité de Crédito podrá autorizar las acciones extrajudiciales y Judiciales en caso de riesgo de incobrabilidad. (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016)

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha:20/11/2017



Anexo 7: Estados Financieros de la COAC "Educadores del Azuay" Ltda.

FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR				
Nombre de la Cooperativa: COAC "Educadores del Azuay" Ltda.				PPAP 1/11
Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión				
Componente Examinado: Sistema de crédito				
Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016				
Nombre del Papel de Trabajo: Estados financieros				
Se solicitó a la contadora de la cooperativa los estados financieros del período 2016 con el fin de obtener información del estado de situación financiera y del estado de resultados al momento que se analice la cartera de crédito en la etapa de la ejecución.				
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EDUCADORES DEL AZUAY" LTDA				
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA				
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016				
Cuenta	Nombre	Parcial	Subtotal	Total
	ACTIVO			
11	FONDOS DISPONIBLES			3,634,954.62
1101	CAJA		1,180.00	
110105	EFFECTIVO	780.00		
110110	CAJA CHICA	400.00		
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS		3,633,774.62	
110305	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	7,824.27		
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS	2,314,810.72		
110320	INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO	1,311,139.63		
13	INVERSIONES			1,048,120.81
1305	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO Y SECTOR FINANCEIRO POPULAR Y SOLIDARIO		1,048,120.81	
130505	De 1 a 30 días sector privado	50,000.00		
130555	De 31 a 90 días sector financiero popular y solidario	998,120.81		
14	CARTERA DE CRÉDITOS			18,234,030.51
1402	CARTERA DE CRÉDITOS CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER		11,821,698.55	
140205	De 1 a 30 días	52,350.08		



**PPAP
2/11**

140210	De 31 a 90 días	853,580.89		
140215	De 91 a 180 días	609,861.08		
140220	De 181 a 360 días	1,633,611.30		
140225	De más de 360 días	8,672,295.20		
1403	CARTERA DE CREDITO IMOBILIARIO POR VENCER		6,147,613.49	
140305	De 1 a 30 días	3,650.62		
140310	De 31 a 90 días	89,286.49		
140315	De 91 a 180 días	63,073.98		
140320	De 181 a 360 días	188,021.19		
140325	De más de 360 días	5,803,581.21		
1407	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO ORDINARIO POR VENCER		319,689.96	
140705	De 1 a 30 días	1,265.09		
140710	De 31 a 90 días	16,057.96		
140715	De 91 a 180 días	11,998.00		
140720	De 181 a 360 días	32,722.85		
140725	De más de 360 días	257,646.06		
1426	CARTERA DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES		252,940.00	
142605	De 1 a 30 días	6,415.01		
142610	De 31 a 90 días	19,106.14		
142615	De 91 a 180 días	12,968.91		
142620	De 181 a 360 días	35,995.56		
142625	De más de 360 días	178,454.38		
1427	CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO QUE NO DEVENGA INTERESES		79,412.71	
142705	De 1 a 30 días	356.94		
142710	De 31 a 90 días	1,070.82		
142715	De 91 a 180 días	713.88		
142720	De 181 a 360 días	2,141.64		
142725	De más de 360 días	75,129.43		
1431	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO ORDINARIO QUE NO DEVENGA INTERESES		11,166.66	
143105	De 1 a 30 días	166.67		
143110	De 31 a 90 días	500.01		



**PPAP
3/11**

143115	De 91 a 180 días	333.34		
143120	De 181 a 360 días	1,000.02		
143125	De más de 360 días	9,166.62		
1450	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA		28,499.57	
145005	De 1 a 30 días	138.89		
145010	De 31 a 90 días	8,897.88		
145015	De 91 a 180 días	3,384.48		
145020	De 181 a 270 días	2,599.89		
145025	De más de 270 días	13,478.43		
1451	CARTERA DE CREDITOS INMOBILIARIO VENCIDA		1,374.35	
145110	De 31 a 90 días	713.88		
145115	De 91 a 270 días	660.47		
1455	CARTERA DE CREDITOS CONSUMO ORDINARIO VENCIDA		640.01	
145510	De 31 a 90 días	473.34		
145515	De 91 a 180 días	166.67		
1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)		-429,004.79	
149910	(Cartera de créditos de consumo prioritario)	-304,336.74		
149915	(Cartera de crédito inmobiliario)	-115,086.15		
149920	(Cartera de crédito de consumo ordinario)	-9,581.90		
16	CUENTAS POR COBRAR			84,182.96
1602	INTERESES POR COBRAR INVERSIONES		5,413.87	
160215	Mantenidas hasta el vencimiento	5,413.87		
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CREDITOS		25,444.43	
169310	Cartera de créditos consumo prioritario	16,990.26		
169315	Cartera de crédito inmobiliario	7,814.24		
169320	Cartera de crédito de consumo ordinario	639.93		
1614	PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS		7,605.31	



				PPAP 4/11
161420	SEGUROS	7,605.31		
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS		87,997.02	
169020	ARRENDAMIENTOS	13,280.92		
169090	OTRAS	74,716.10		
1699	(PROVISIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR)		-42,277.67	
169910	(PROVISIÓN PARA OTRAS CUENTAS POR COBRAR)	-42,277.67		
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN			289,780.76
1706	BIENES NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN		289,780.76	
170605	Terrenos	70,157.31		
170690	Otros	219,623.45		
18	PROPIEDADES Y EQUIPO			3,483,384.62
1801	TERRENOS		1,256,387.97	
180101	TERRENOS	1,256,387.97		
1802	EDIFICIOS		2,466,487.02	
180201	EDIFICIOS	2,466,487.02		
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA		93,632.58	
180505	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	93,632.58		
1806	Equipos de computación		61,113.48	
1807	Unidades de transporte		38,590.35	
1890	OTROS		4,441.56	
189005	OTROS	4,441.56		
1899	(DEPRECIACIÓN ACOMULADA)		-437,268.34	
	(Edificios)	-316,751.03		
	(Muebles enseres y equipos de oficina)	-47,170.60		
	(Equipo de computación)	-39,193.97		
	(unidades de Transporte)	-34,152.74		
19	OTROS ACTIVOS			58,719.59
1901	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES		16,910.51	



PPAP
5/11

190110	EN OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	894.00		
190125	EN OTROS ORGANISMOS DE INTEGRACIÓN	16,016.51		
1990	OTROS		41,809.08	
199010	impuestos al valor agregado	55.94		
199010	OTROS IMPUESTOS	41,753.14		
	TOTAL GENERAL DEL ACTIVO			26,833,173.87
	PASIVO			
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO			18,421,788.12
2101	DEPÓSITOS A LA VISTA		13,304,131.01	
210135	DÉPOSITOS DE AHORRO	13,304,131.01		
2104	DÉPOSITOS EN GARANTÍA		604,563.92	
210405	DÉPOSITOS EN GARANTÍA	604,563.92		
2105	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS		4,513,093.19	
210505	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	4,513,093.19		
25	CUENTAS POR PAGAR			258,840.66
2503	Obligaciones patronales		107,497.46	
250310	BENEFICIOS SOCIALES	2,796.25		
250315	Aportes al IESS	2,881.77		
250325	Participación a empleados	55,990.00		
250390	OTRAS	45,829.44		
2504	RETENCIONES		4142.54	
250405	RETENCIONES FISCALES	4142.54		
2505	Contribuciones, impuestos y multas		116,789.18	
250505	Impuesto a la renta	100,166.25		
250590	OTRAS CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS	16,622.93		
2590	Cuentas por pagar varias		30,411.48	
259015	CHEQUES GIRADOS NO COBRADOS	572.77		
259090	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	29,838.71		
29	OTROS PASIVOS			82,972.23
2901	INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO		125.07	



**PPAP
6/11**

290190	OTROS	125.07		
2902	CONSIGNACIÓN PARA EL PAGO DE OBLIGACIONES		82,771.61	
290205	CONSIGNACIÓN PARA EL PAGO DE OBLIGACIONES	82,771.61		
290190	OTROS		75.55	
299005	sobrantes del caja	75.55		
	TOTAL GENERAL DEL PASIVO			18,763,601.01
	PATRIMONIO			
31	CAPITAL SOCIAL			5,488,583.96
3103	APORTE A LOS SOCIOS		5,488,583.96	
310305	Certificados de aportación	5,488,583.96		
33	RESERVAS			1,010,257.15
3301	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL		467074.68	
330105	Reserva Legal Irrepartible	467074.68		
3303	ESPECIALES		490,045.87	
330305	A DISPOSICIÓN DE ASAMBLEA DE REPRESENTANTES	198,936.11		
330390	OTRAS	291,109.76		
3305	Revaloración del patrimonio		53,136.60	
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES			48,290.00
3401	Otros aportes patrimoniales		48,290.00	
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES			1,417,059.30
3501	SUPERÁVIT POR VALUACIONES PROPIEDADES		1,417,059.30	
350105	Superávit por valuación Terrenos	760,656.31		
350110	Superávit por valuación Edificios	656,402.99		
36	RESULTADOS			105,382.44
3603	Utilidad o excedente del ejercicio		105,382.44	
	TOTAL GENERAL DEL PATRIMONIO			8,069,572.85
	TOTAL GENERAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO			26,833,173.86

Fuente: Balance General de la COAC "Educadores del Azuay" Ltda.

Elaborado por: C.P.A Verónica Morocho



**PPAP
7/11**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EDUCADORES DEL AZUAY" LTDA					
ESTADO DE RESULTADOS					
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016					
Cuenta	Nombre	Subtotal	Parcial	Subtotal	TOTAL
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS				2,181,187.56
5101	DÉPOSITOS			26,357.21	
510110	DÉPOSITOS EN INSTITUCIONES FINANCIERAS		26,357.21		
51011010	Cuenta de ahorros	25,981.65			
51011030	Otros intereses	375.56			
5103	INTERESES Y DESCUENTOS DE INVERSIÓN			130,513.36	
510315	Mantenido hasta el vencimiento		130,513.36		
5104	INTERESES Y DESCUENTOS DE CARTERA DE CRÉDITO			2,024,316.99	
510410	Cartera de créditos de consumo prioritario		1,763,643.20		
510415	cartera de crédito inmobiliario		247,810.11		
510426	cartera de crédito de consumo ordinario		11,086.86		
510450	De mora		1,776.82		
52	COMISIONES GANADAS				106.27
5201	CARTERA DE CRÉDITOS			106.27	
520110	Cartera de créditos de consumo		106.27		
54	INGRESOS POR SERVICIOS				1,942.29
5490	OTROS SERVICIOS			1,942.29	
549010	TARIFADOS DIFERENCIADOS		1,942.29		
54901005	Certificados de cuentas	312.39			
54901010	Estados de cuenta	61.10			
54901015	Libreta de reposición	405.27			
54901020	Gestión de cobranza	40.00			
54901025	Servicios de recaudación	1,123.53			
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES				3,163.19
5590	OTROS			3,163.19	
559005	OTROS		3,163.19		
55900505	Otros	3,163.19			
56	OTROS INGRESOS				212,177.55
5601	UTILIDAD EN VENTAS DE BIENES			74,775.95	



**PPAP
8/11**

560105	UTILIDAD EN VENTAS DE BIENES		74,775.95		
56010505	Utilidad de venta de bienes	74,775.95			
5603	ARRENDAMIENTOS			127,265.60	
560305	ARRENDAMIENTOS		127,265.60		
56030505	Arrendamientos Simón Bolívar	46,174.27			
56030510	Arrendamiento Av.12 de abril	81,091.33			
5690	OTROS			10,136.00	
569005	OTROS		10,136.00		
56900505	otros	10,136.00			
	TOTAL DE INGRESOS				2,398,576.86
41	INTERESES CAUSADOS				898,706.12
4101	Obligaciones con el público			898,706.12	
410115	DÉPOSITOS A LA VISTA		869,489.22		
4101150	Ahorro Corriente	541,404.97			
4101150	Ahorro Especial	64,925.06			
4101150	Ahorro de jubilación	41,832.33			
4101150	Ahorro Solidario	2,884.86			
4101150	Ahorro Encaje	191,074.40			
410150	Ahorro Preventivo	27,367.60			
410135	Depósitos de Garantía		29,216.90		
44	PROVISIONES				112,517.29
4402	Cartera de Crédito			84,572.39	
440220	Crédito de Consumo prioritario		48,196.86		
440225	Crédito de consumo ordinario		7,114.10		
440230	Crédito inmobiliario		29,261.43		
4403	Cuentas por cobrar			27,944.9	
45	GASTOS DE OPERACIÓN				1,012,310.51
4501	GASTOS DE PERSONAL			156,684.10	
450105	REMUNERACIONES MENSUALES		99,276.14		
45010505	salarios	81,652.30			
45010510	BONIFICACIONES ADICIONALES	17,453.17			
45010515	Salario Pasantes	170.67			
450110	BENEFICIOS SOCIALES		12,579.60		
45011005	Décimo Tercer Sueldo	9,128.95			
	Décimo Cuarto Sueldo	3,450.65			
450120	Aportes al IESS		13,224.40		
450130	PENSIONES Y JUBILACIONES		3,456.11		
45013005	Jubilación Patronal -Bonificación	3,456.11			



**PPAP
9/11**

450135	Fondo de reserva IESS		8,347.67		
450190	OTROS		19,800.18		
45019005	Horas extras	6,663.15			
45019015	Bonos	3,201.53			
45019020	Uniformes	5,330.73			
45019025	Vacaciones	958.53			
45019040	Capacitación	2,714.95			
45019045	Bonificación -Desahucio	931.29			
4502	HONORARIOS			164,838.27	
450205	DIRECTORES		73,135.67		
45020505	Consejo de Administración	39,658.11			
45020510	Consejo de Vigilancia	23,537.01			
45020515	Gastos se Representación - Presidencia	9,940.55			
450210	HONORARIOS PROFESIONALES		91,702.60		
45021005	Honorarios Programador	12,629.40			
45011010	Trabajos Eventuales	13,240.90			
45021015	Auditoría Externa	5,549.60			
45021020	Auditoría Interna	16,997.67			
45021025	Honorarios Gerente	30,358.94			
45021030	Otros Honorarios	5,286.09			
45021035	Servicios Profesionales- Elaboración	7,640.00			
4503	SERVICIOS VARIOS			285,615.29	
450305	MOVILIZACIÓN ,FLETES Y EMBLAJES		11,804.37		
45030505	MOVILIZACIÓN	833.24			
45030510	Movilización Interna	922.79			
45030515	Gastos de viajes	659.83			
45030520	Gastos de Viajes DIRECTIVOS	6,547.42			
45030525	Gastos de Viaje Gerente	2,841.09			
450310	Servicios de Guardiana		33,584.00		
450315	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA		186,212.46		
45031505	Publicidad Ahorrista	182,999.83			
45031510	Publicidad Cooperativa	3,212.63			
450320	SERVICIOS BÁSICOS		21,612.64		
45032005	Agua potable y Alcantarillado	5,225.64			
45032010	Energía Eléctrica	7,334.48			
45032015	Teléfono, Internet	9,052.52			
450325	SEGUROS		10,094.45		



**PPAP
10/11**

45032505	Seguro de Fidelidad	272.16			
45032520	Seguro de Vida Directivos - Empleados	1,890.94			
45032525	Seguro de Activos	7,931.35			
450390	OTROS SERVICIOS		22,307.37		
45039005	Diarios	232.81			
45039010	Limpieza	2,023.75			
45039015	Gastos Bancarios	2,788.27			
45039020	Publicaciones	1,317.15			
45039025	Seguridad -Valores	5,374.81			
45039030	Buro de Crédito	598.50			
45039035	Estudio Actuarial	353.40			
45039040	Refrigerio	5,308.51			
45039045	Otros	2,353.71			
45039055	Base Datos Coactivas	1,513.60			
45039060	Información CONSEP	442.86			
4504	IMPUESTOS,CONTRIBUCIONES Y MULTAS			183,248.49	
450405	IMPUESTOS FISCALES		12,914.35		
45040505	Impuesto a la Renta	1.67			
45040510	Impuesto al Valor Agregado	29.15			
45040515	Contribución solidaria sobre Utilidad	12,883.53			
450410	IMPUESTO MUNICIPALES		31,173.34		
45041005	Predio Urbano	2,427.17			
45041010	Permiso de Funcionamiento	25,022.37			
45041015	Contribución Especial para Mejoras	3,723.80			
450415	Aportes a la SEPS		23,851.09		
45041505	Contribución Semestral SEPS	23,851.09			
450420	Aportes al IESS COSEDE PRIMA FIJA		114,130.63		
450490	IMPUESTOS Y APORTES PARA OTROS ORGANISMOS E INSTITUCIONES		1,179.08		
45049005	Cuerpo de Bomberos	470.18			
45049015	Matriculación y Rodaje	292.90			
4504920	IEPY(INSTITUTO PROPIEDAD INTELECTUAL)	416.00			
4505	DEPRECIACIONES			127,542.76	
450515	Edificios		109,124.75		
450525	Muebles y Enceres y Equipos de Oficina		7,396.74		
450530	Equipos de Computación		11,021.27		
4507	OTROS GASTOS			94,381.60	



**PPAP
11/11**

450705	Suministros diversos		17,777.61		
450710	Donaciones		719.04		
450715	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES		26,958.79		
45071505	Mantenimiento Mobiliario y Equipo	6,135.78			
45071510	Mantenimiento Edificio	20,181.06			
45071515	Mantenimiento Vehículo	375.95			
45071520	Página Web	266.00			
450790	OTROS		48,926.16		
45079005	Promociones	250.00			
45079010	Gastos Jornadas Deportivas	6,657.82			
45079015	Gastos Asambleas Generales	9,206.92			
45079025	Sistema de la Cooperativa	22,984.03			
45079030	Estimulo Navideño Dirigentes	2,612.43			
4507950	Seguridad Laboral	2,449.07			
45079055	OTROS GATOS GERENCIA	1,408.00			
45079065	Adecuaciones de oficinas y salón de Eventos	3,357.89			
47	OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS				1776.27
4701	PÉRDIDA EN VENTA DE BINES			1497.62	
470105	PERDIDA EN VENTAS DE BIENES		1497.62		
47010505	Pérdida en ventas de bienes	1497.62			
4790	OTROS			278.65	
479010	Otros		278.65		
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS				156,156.25
4810	Participación a empleados			55,990.00	
4815	Impuesto a la Renta			100,166.25	
	TOTAL DE GASTOS				2,181,466.44
	EXEDENTE/PÉRDIDA				217,110.42

Fuente: Balance General de la COAC "Educadores del Azuay" Ltda.

Elaborado por: C.P.A Verónica Morocho

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha:22/12/2017



Anexo 8: Presupuesto de la COAC "Educadores del Azuay" Ltda.

FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR		
Nombre de la Cooperativa: COAC "Educadores del Azuay" Ltda.		PPAP 1/4
Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión		
Componente Examinado: Sistema de crédito		
Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016		
Nombre del Papel de Trabajo: Presupuesto		
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DEL AZUAY LTDA		
PRESUPUESTO		
Cuenta	Nombre	Presupuestado
51011005	Cuentas de Ahorro	8,000.00
51011015	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO	180,000.00
510410	Interés Cartera de Crédito Consumo Prioritario	2,060,000.00
510415	Interés Cartera de Crédito Consumo Inmobiliario	185,000.00
510426	Interés Cartera de Crédito Consumo Ordinario	118,000.00
510428	Interés Cartera de Crédito Consumo Educativo	7,000.00
510430	Interés Cartera de Crédito Refinanciada	82,000.00
510435	Interés Cartera de Crédito Consumo Restructurada	15,000.00
510450	De mora	14,400.00
51900505	Intereses Arriendos	158.00
51900510	Intereses Bóveda Camposanto	102.00
520110	Comisiones Cartera de Crédito de Consumo	800.00
52900505	Otras Comisiones	400.00
54040505	Manejo y Cobranzas	620.00
5490505	Certificación de Cuenta	600.00
5490510	Estados de Cuenta	200.00
5490515	Libreta reposición	500.00
5490520	Otros servicios financieros	300.00
54901025	Servicios de recaudación	1,600.00
55900505	Otros ingresos operacionales	5,000.00
55900510	Afiliaciones	2,000.00
5601	Utilidad en Venta de Bienes	60,000.00
56030505	Arrendamientos Bolívar 2-54	44,000.00
5603	Arrendamientos Av. 12 de Abril 2-54	86,000.00
5690	Otros	5,000.00
	TOTAL INGRESOS	2,876,680.00
4101505	Ahorro Corriente 5%	653,000.00
41011510	Ahorro Especial 4%	92,000.00
41011520	Ahorro Solidario 3,5%	10,000.00
41011530	Ahorro Preventivo 3,5%	27,600.00



**PPAP
2/4**

41019015	Ahorro de jubilación 5,5%	58,000.00
41019010	Ahorro Encaje 5%	223,000.00
410135	Ahorro Depósitos de Garantía	40,000.00
41019015	Ahorro Restringido F/N 6%	66,350.00
44	Provisiones Inversiones	25,000.00
440220	Crédito de Consumo prioritario	110,000.00
440225	Crédito de Consumo ordinario	30,000.00
440230	Crédito Inmobiliario	50,000.00
4403	Provisiones Cuentas por Cobrar	28,000.00
45010505	Salarios	110,000.00
4501051005	Antigüedad	19,100.00
4501051010	Familiar	1,296.00
4501051015	Educación	1,000.00
45010515	salarios pasantes	780.00
45011005	Décimo Tercer Sueldo	11,465.89
45011010	Décimo Cuarto Sueldo	4,570.00
450120	Aportes al IESS	18,685.26
45013005	Jubilación Patronal –Bonificación	3,700.00
450135	Fondo de reserva IESS	11,465.89
45019005	Horas extras	7,000.00
4501901501	Bonos Navideño Empleados	4,200.00
45019020	Uniformes	6,000.00
45019025	Vacaciones	1,000.00
45019040	Capacitación empleados	5,000.00
45019045	Bonificación –Desahucio	3,500.00
45020505	Consejo de Administración	40,800.00
45020510	Consejo de Vigilancia	25,500.00
45020515	Gastos se Representación –Presidencia	10,200.00
45021005	Honorarios Programador	18,000.00
45011010	Trabajos Eventuales	19,880.00
45021015	Auditoría Externa	6,000.00
45021020	Auditoría Interna	18,000.00
45021025	Honorarios Gerente	31,663.00
45021040	Honorarios Gerente Subrogante	2,000.00
45021030	Otros Honorarios	6,000.00
45021035	Servicios Profesionales-Elaboración Manuales	10,500.00
45030505	Movilización Empleados	1,000.00
45030510	Movilización Interna	2,500.00



**PPAP
3/4**

45030515	Gastos de viajes empleados	2,000.00
4503052005	Gastos de Viajes DIRECTIVOS – viáticos	8,000.00
4503052010	Movilización Directivos	2,500.00
4503052505	Gastos viajes Gerente- Viáticos	3,120.00
4503052510	Gastos movilización Gerente	1,400.00
450310	Servicios de Guardianía	33,600.00
45031505	Publicidad Ahorrista	190,000.00
45031510	Publicidad Cooperativa	18,000.00
45032005	Agua potable y Alcantarillado	12,000.00
45032010	Energía Eléctrica	15,000.00
45032015	Teléfono, Internet	8,000.00
45032505	Seguro de Fidelidad	400.00
45032520	Seguro de Vida Directivos –Empleados	4,000.00
45032525	Seguro de Activos	8,000.00
45039005	Diarios	600.00
45039010	Limpieza	7,200.00
45039015	Gastos Bancarios	3,040.00
45039020	Publicaciones	5,000.00
45039025	Seguridad –Valores	12,500.00
45039030	Buro de Crédito	1,200.00
45039035	Estudio Actuarial	480.00
45039040	Refrigerio	7,000.00
45039045	Otros	4,000.00
45039055	Base Datos Coactivas	1,600.00
45039060	Información CONSEP	2,000.00
45039060	Calificación de Riesgos	7,500.00
45040505	Impuesto a la Renta	10,020.00
45040510	Impuesto al Valor Agregado	1,000.00
45041015	Contribución Solidaria	14,000.00
45041005	Predio Urbano	2,500.00
45041010	Permiso de Funcionamiento	30,000.00
45041015	Contribución Especial para Mejoras	3,800.00
450415	Aportes a la SEPS	27,000.00
450420	Aportes al IESS COSEDE PRIMA FIJA	120,000.00
450421	Aportes al IESS PRIMA FIJA AJUSTADA	2,400.00
450430	Multas y Otras Sanciones	720.00
45049005	Cuerpo de Bomberos	720.00
45049010	Dirección Provincial De Salud	100.00



**PPAP
4/4**

45049015	Matriculación y Rodaje	600.00
45049020	IEPY (Instituto de propiedad intelectual)	450
450515	Depreciación de Edificios	112,000.00
450520	Depreciación de Otros Locales	14,544.00
450525	Depreciación Muebles y Enseres y equipos de oficina	9,000.00
450530	Depreciación Equipos de Computación	12,000.00
450535	Depreciación Unidades de Transporte	2,500.00
450705	Suministros diversos	18,000.00
450710	Donaciones	720.00
45071505	Mantenimiento Mobiliario y Equipo	10,000.00
45071510	Mantenimiento Edificio	20,200.00
45071515	Mantenimiento Vehículo	1,500.00
45071520	Página Web	3,000.00
45071525	Mantenimiento Moto	700.00
45079005	Promociones	408.00
45079010	Gastos Jornadas Deportivas	7,500.00
45079015	Gastos Asambleas Generales	10,000.00
45079025	Sistema de la Cooperativa	38,710.00
45079030	Estimulo Navideño Dirigentes	3,720.00
45079035	Reconocimiento Ex-Directivos	1,000.00
450795001	Seguridad y Salud Laboral	2,000.00
4507904002	Capacitación Seguridad y Salud Laboral	1,500.00
4507904003	Exámenes Salud Funcionarios	1,000.00
4507904004	Otros Seguridad Laboral	500.00
4507905505	Otros Aporte Instituto Seguridad Social- Gerencia	1,760.00
45079055	Otros Gastos Limpieza	2,800.00
45079060	Adecuaciones Oficinas y Salón de Eventos	9,800.00
45079065	Gastos por arriendo	1,000.00
47900505	Otros	4,000.00
4701	PÉRDIDA EN VENTA DE BIENES	1,600.00
	TOTAL DE GASTOS	2,676,668.04

Fuente: Presupuesto de la COAC "Educadores del Azuay" Ltda.

Elaborado por: C.P.A Elizabeth Andrade

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha: 24/12/2017

Anexo 9: Informes de Auditorías Anteriores

FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay LTDA”

Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión

Componente Examinado: Sistema de crédito

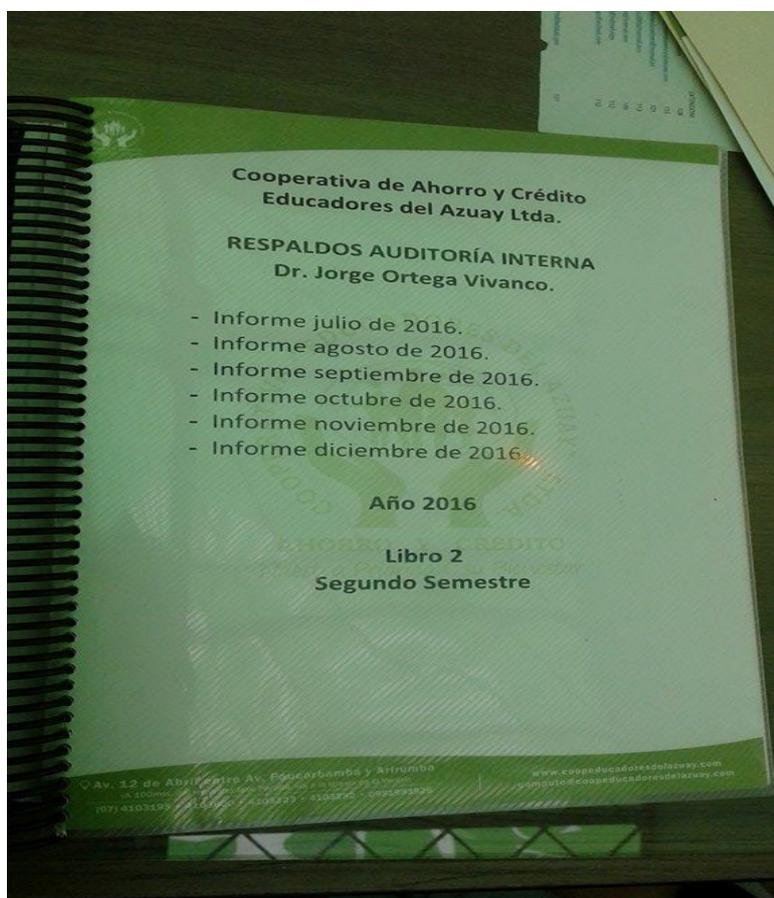
Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016

Nombre del Papel de Trabajo: Informes de auditorías anteriores

PPAP
1/1

Se solicitó al jefe de crédito los informes de la auditoría que se han realizaron en el año 2016, con el objetivo de ver las recomendaciones para el área de crédito, nos ayudó solo con los respaldos de la auditoría interna del segundo semestre.

se revisó los diferentes informes desde el mes de julio al mes de diciembre del año 2016 pero no encontramos ninguna recomendación que le da el auditor interno al área de crédito



Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha: 25/12/2017

Anexo 10: Responsables de la Gestión Crediticia

FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.

Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión

Componente Examinado: Sistema de crédito

Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016

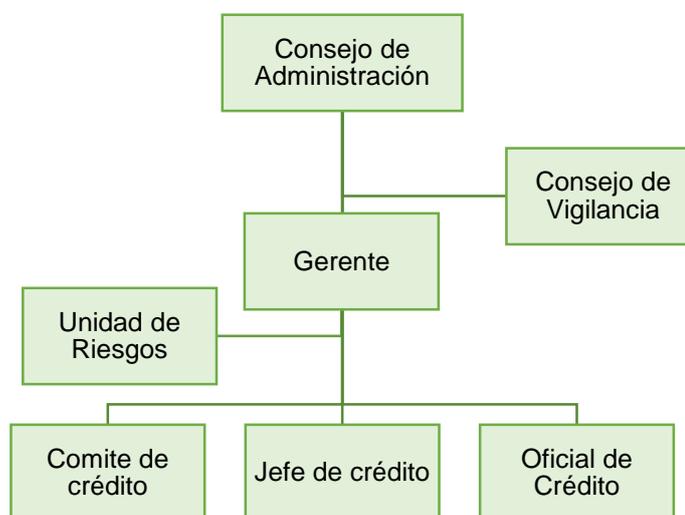
Nombre del Papel de Trabajo: Responsables de la gestión crediticia

PEO
1/3

Estructura orgánica del área de crédito

Se elaboró la estructura orgánica del área de crédito, con el objetivo de tener una visión clara sobre las líneas de comunicación que existe entre los responsables de la gestión crediticia.

Gráfico 2: Modelo del Organigrama para el Área de Crédito



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Las autoras

Funciones de los responsables del área de crédito:

Consejo de Administración

1. Aprobar las operaciones de crédito y contingentes con socios o personas vinculadas.
2. Aprobar refinanciamientos y restructuraciones.
3. Reportar al Consejo de Vigilancia las operaciones de crédito y contingentes con personas vinculadas, el estado de los mismos y el cumplimiento del cupo establecido.
4. Conocer el informe de gestión de crédito presentado por el área de crédito.
5. Conocer y disponer la implementación de las observaciones y recomendaciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016)



PEO
2/3

Consejo de Vigilancia

1. “Controlar que las políticas y procedimientos establecidos para la actividad crediticia sean aplicados por el personal involucrado en este proceso” (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016).

Gerente

1. Proponer las tasas de interés de los créditos que otorgue la Cooperativa, en función a un análisis técnico realizado, con la frecuencia que defina el Consejo de Administración, tomando en consideración las tasas de interés efectivas vigentes que se encuentran publicadas en la página web del Banco Central.
2. Normar por el cumplimiento normativo de las tasas de interés en los créditos vigentes y nuevos de la cooperativa.
3. Vigilar la adecuada administración de la cartera de crédito y la gestión de cobranza.
4. Velar porque los documentos de crédito estén actualizados, cumplan con la normativa legal vigente y las políticas de la cooperativa.
5. Velar para que los funcionarios de crédito cuenten con los medios suficientes para cumplir con el seguimiento y recuperación de la cartera.
6. Vigilar que el proceso de avalúo en los créditos inmobiliarios, se realice de forma adecuada, cumpliendo con las condiciones establecidas en la normativa legal vigente y dentro de los plazos previstos. (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016)

Unidad de Riesgos/ Oficial de Cumplimiento

1. Analizar la gestión crediticia, mercado objetivo, productos crediticios y concentración de cartera entre otros aspectos de riesgo de crédito, con la finalidad de identificar y mitigar los riesgos en los que incurría la entidad por la implementación de nuevas políticas y procedimientos, y de ser el caso recomendar estrategias que permitan mitigarlos. (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016)

Comité de Crédito

1. Analizar la información crediticia presentada por el personal de Crédito de la Cooperativa, de acuerdo al monto asignado, para determinar su aprobación, suspensión o recomendación al Consejo de Administración, en caso de vinculados.
2. Aprobar las operaciones de crédito, ciñéndose a los cupos y a los montos fijados por el Consejo de Administración.
3. Revisar que cada operación de crédito esté respaldada con la documentación establecida en el manual.



PEO
3/3

4. Controlar que las operaciones cumplan con la normativa, las políticas y los procedimientos de crédito vigentes
5. Controlar permanentemente la calidad del riesgo inherente al portafolio del prestatario y la gestión de cobranza.
6. Informar mensualmente al Consejo de Administración de los créditos concedidos y el cumplimiento de las políticas de crédito. (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016)

Jefe de Crédito

1. Evaluar las solicitudes de crédito y aprobar, suspender o negar aquellas dentro de su cupo asignado.
2. Administrar adecuadamente la cartera y gestionar con su equipo la cobranza, con el fin de mantener un bajo nivel de morosidad.
3. Llevar un control de las posibles excepciones y los plazos en que deben ser regularizadas, sin prórroga
4. Velar para que los empleados de crédito ejecuten las acciones pertinentes y oportunas para cumplir con el seguimiento y recuperación de la cartera.
5. Establecer un sistema permanente de análisis de su cartera, bajo conocimiento del Gerente, con el fin de determinar potenciales riesgos e implementar correctivos inmediatos que permitan limitar la exposición de riesgo de cartera. (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016)

Oficial de Crédito

1. Analizar las solicitudes de crédito y el entorno, con el objetivo de asegurar la recuperación oportuna y determinar los posibles riesgos.
2. Demostrar la capacidad de pago del solicitante de crédito y de sus garantes si los tuviere.
3. Analizar el destino de crédito, de acuerdo a la política y segmento de atención de la Cooperativa.
4. Respalda cada operación con la documentación completa.
5. Recomendar la aprobación, suspensión o negación de las operaciones, sustentando técnicamente su recomendación. (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016)

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha: 14/01/2018



Anexo 11: Matriz FODA del Sistema de Crédito

FASE 1: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA			
Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda. Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión Componente Examinado: Sistema de crédito Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016 Nombre del Papel de Trabajo: Matriz FODA del sistema de crédito			PEMF 1/1
Se llegó a elaborar la matriz FODA con el objetivo de conocer los aspectos positivos y negativos que existe en el área de crédito.			
Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Adecuado indicador de satisfacción del socio.	Aumentar el crecimiento de asociados en la zona de Cobertura.	No se cuenta con captaciones a plazo fijo	Ingreso de nuevos competidores al mercado con mejores condiciones de competitividad.
Bajo indicador de morosidad.	Diversificación de los productos y servicios que ofertan la COAC. para segmentos específicos.	Personal con enfoque a la venta de créditos no promueven las captaciones.	Cierre de entidades que genera desconfianza en el sector cooperativo.
	Incrementar el uso de los productos y servicios de la Cooperativa en socios actuales y potenciales.	Productos crediticios por mejorar su competitividad.	Eliminación del buró de crédito que puede debilitar la calidad de la cartera.
	Generación de mayores oportunidades de negocio vía web.	Falta de comunicación, mayor compromiso y actitud del personal con el asociado.	
	Aumentar la retención de socios incrementar la fidelidad y sentido de pertenencia de los asociados.	Falta de un proceso adecuado de cobranza judicial y extrajudicial.	
	Diversificación de créditos considerando la ubicación de las oficinas.	Bases de datos no actualizados que no permiten explorar al máximo nichos específicos y brindar seguimiento post venta de productos y servicios.	
Fuente: (Planificación Estratégica , 2016)			
Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa Fecha: 17/01/2018			



Anexo 12: Cuestionario Narrativo

FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.

Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión

Componente Examinado: Sistema de crédito

Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016

Nombre del Papel de Trabajo: Cuestionario Narrativo

Realizado : Ing. Manuel Calle Jefe de créditos

PECN
1/6

El objetivo de realizar la entrevista al jefe de crédito fue para conocer todas las actividades que realizan durante el proceso de crédito en las etapas de otorgamiento, seguimiento y recuperación de la cartera.

1. ¿Cuenta la cooperativa con un manual de funciones donde se establecen las respectivas tareas específicas para cada área?

No existe un manual de funciones Integral aprobado por el consejo de administración, pero se ha establecido por escrito algunas funciones que le corresponde realizar además otras funciones se establecen también en manual de políticas de crédito y cobranzas.

2. ¿Usted realiza algunas actividades diferentes a las que le corresponde?

Si, Además de encargarme de la colocación y recuperación de la cartera realizo otras actividades como brindar atención al socio, aperturas de cuenta a los socios, esto se debe muchas veces a que no existe una clara definición de responsabilidades y las mismas no son adecuadamente conocidas por todos los responsables en ciertos cargos.

3. ¿La cooperativa cuentan con un plan de capacitación para que personal de la cooperativa adquiera o desarrollo sus conocimientos y habilidades específicas relativas a sus actividades durante todo un año?

La cooperativa no cuenta con plan de capacitación, pero la comisión de educación y asuntos sociales comunica a los titulares de los diferentes departamentos sobre temas importantes que debemos capacitarnos durante el año.

4. ¿Cuál es el sistema informático de la cooperativa y los módulos para el área de crédito?

El sistema informativo que dispone la cooperativa se llama Fit Bank 2 y la área de crédito cuenta con los siguientes módulos para: la información consolidada del cliente, ingreso y mantenimiento de solicitudes préstamos, Ingreso y mantenimiento de garantías, verificación de información, consulta de solicitudes por autorizar, valores adicionales asociados al préstamo, emisión de documentos habilitantes, forma de desembolso del préstamo, transferencias entre cuentas del titular y emisión de reportes.



PECN
2/6

5. ¿La cooperativa ha establecido políticas de crédito y son aplicadas con exactitud?

Si, si tenemos políticas de créditos establecidas en el manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas las mismas que son conocidas y aplicadas por los responsables dentro de la gestión crediticia.

6. ¿Cuál es la normativa interna que existe para el área de crédito?

El manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas.

7. ¿La cooperativa elabora un plan operativo anual únicamente para el área de crédito y se verifica el cumplimiento del mismo?

No existe un plan operativo anual solo para el área de crédito, sino que lo diseñan para toda la cooperativa especificando los objetivos, actividades o estrategias, responsables, metas y cronograma para cada una de las perspectivas bajo la metodología del Balance Score Card, el cual está involucrado dentro de la perspectiva del socio verificando así el cumplimiento por medio de los informes de gestión.

9. ¿Se ha cumplido satisfactoriamente en el periodo 2016 la metas y objetivos que decidieron alcanzar según lo establecido en el POA?

No se cumplieron en su totalidad por la falta de inversión en diferentes actividades y el tiempo por el cual se ha establecido para el periodo 2017.

10. ¿El Departamento de Crédito cuenta con indicadores que le permita medir su grado de eficiencia y eficacia?

No existe muchos indicadores de gestión para el área de crédito y falta información para realizar sus cálculos.

OTORGAMIENTO

11. ¿Comunican y entregan los respectivos folletos sobre los productos y servicios que ofrece la cooperativa cuando el socio lo solicita?

Si, el oficial de crédito es el encargado de entregar al socio los diferentes folletos cuando el socio lo solicita.

12. ¿Indique brevemente los requisitos generales para solicitar un crédito?

- Haber realizado el curso de cooperativismo.
- Solicitud de crédito debidamente llena y firmada.
- Copia a colores de la Cédula y Certificado de votación.
- Presentar la Partida de Matrimonio en caso de disolución conyugal o separación de bienes (copia original).
- Último Rol de pagos debidamente legalizado (sellado y firmado). O rol de pensiones en caso de socios jubilados.
- Copia de facturas de servicio básico (Últimos tres meses).
- Copia de Matrículas de vehículos (en caso de tenerlo).



PECN
3/6

13. ¿Existen un control al momento que el socio entrega toda la documentación para solicitar el crédito?

Si, el oficial de crédito se encarga de receptar la información y mediante un Check va verificando si la información está completa de acuerdo al tipo de crédito que ha solicitado.

14. ¿Cuáles son los parámetros que utiliza para la evaluación del sujeto de crédito?

Para la evaluación del sujeto de crédito, se utiliza los siguientes mecanismos de verificación dependiendo el tipo de crédito que solicite:

- **Verificación 1:** Comprende la verificación telefónica del solicitante o garante sobre referencias personales, familiares, comerciales y otros ingresos, apoyado de una verificación a través de bases de datos complementarias, actualizadas o históricas: buró de crédito, Empresa Eléctrica, Registro Civil, IESS, Sistema GPS, Antecedentes, Vehículos, Catastro, CNT, etc.
- **Verificación 2:** Incluye la verificación 1, para el consumo y vivienda se verifica domicilio del solicitante.
- **Verificación 3:** Incluye verificación 2 y verificación del garante.

15. ¿Qué aspectos principales se deben evaluar para conceder un crédito y quien es el encargado?

La cooperativa analizará, evaluará y calificará el riesgo crediticio sobre la base de las cinco C (5C)

- **Carácter:** Historial crediticio en la cooperativa y en el sistema financiero.
- **Capacidad:** Estabilidad del socio y de la actividad que constituye la fuente de pago.
- **Capital:** Solvencia económica y financiera del socio
- **Condiciones:** Destino del crédito
- **Colateral:** Garantías adecuadas y suficientes que respalden la recuperación de los créditos cuando no exista capacidad de pago.

El encargado de realizar todo este proceso es el oficial de crédito una vez que evalúa el crédito en base a las 5 c procede a preparar la carpeta de crédito y elabora el informe técnico para envía a los niveles de aprobación según el monto solicitado para resolución de crédito.

16. ¿Cuáles son los niveles de aprobación de créditos?

Para el área de crédito se establece los siguientes niveles de aprobación dependiendo del monto del crédito

Jefe de crédito: Montos hasta \$300

Gerencia y jefe de créditos: Montos desde a\$301 hasta \$2.000

Comité de crédito: Montos superiores a \$2.001-\$80.000



**PECN
4/6**

Consejo de Administración: Monto desde \$100 hasta \$80.000 créditos vinculados los mismo que son analizados por el comité de crédito.

17. ¿Cuánto tiempo se demora para la aprobación de los diferentes tipos de créditos?

El tiempo para la aprobación del crédito es de 48 solo,

18. ¿Qué información ingresa al sistema informático cuando el crédito es aprobado?

Una vez que el crédito es aprobado procede a ingresar al sistema la información que contiene la solicitud de crédito y posibles cargas al sistema.

19. ¿Cómo es la formalización de la garantía?

Dependiendo del tipo de crédito se solicita los documentos de identificación a todos los niveles involucrados (solicitante, garante y conyugues si corresponde) y se procede hacerles firma el respectivo pagaré o contrato de crédito. En caso de un crédito hipotecario se revisa si el socio ha entregado la minuta o la constitución de la hipoteca a favor de la Cooperativa., en caso de una garantía auto liquidable solicita al socio la autorización de transferencia de los valores depositados en la cuenta de ahorro corriente y ahorro programado beneficio según el monto del crédito solicitado que serán transferidos a ahorros en garantía.

20. ¿cómo se realiza el desembolso?

Se acredita el dinero a la cuenta del socio para posterior emisión de ser el caso de cheque girado a nombre del socio o un tercero previa autorización escrita del deudor, el deudor puede optar por hacer transferencia interbancaria previa solicitud al gerente de la Cooperativa.

21. ¿Quién es el responsable de la custodia de los pagarés y el expediente de crédito?

El jefe de crédito es el encargado de Archivar y custodiar el pagare físico o minutas de hipoteca en caso de haber en la caja fuerte por orden numérico y de Organizar y archivar los expedientes de crédito por el número de cuenta del socio en la respectiva bóveda.

22. ¿Qué información debe contener el expediente o carpeta de crédito?

El expediente de crédito contiene la siguiente información:

- Información financiera
- documentos personales
- justificación de ingresos
- documentos legales
- varios y correspondencia.

SEGUIMIENTO

23. ¿Cómo realizan el monitoreo de los niveles de morosidad y que informes reportan?

Realiza el monitoreo clasificando a la cartera de crédito según la morosidad de acuerdo a los criterios que se establece en la normativa vigente en este caso Junta de política y regulación Monetaria financiera.

Se reporta a la gerencia informes de aquellos créditos que se encuentran vencidos según el nivel de riesgo. riesgo normal (A1, A2, A3) Riesgo potencial (B1, B2) Riesgo deficiente (C1, C2) Dudoso recaudo (D), Pérdida (E). para que procedan a realizar las gestiones de cobranza.

24. ¿Qué procedimiento siguen para el castigo de los créditos?

Notificar a unidad de riesgos y gerencia respecto a operaciones vencidas si son mayores a 1080 días debe presentar el informe respecto a las gestiones efectuadas con dichas operaciones para que se procedan a castigar y si es menor a los 1080 días informa el seguimiento que se está realizando.

El Consejo de Administración es quien recibe el informe de aquellos créditos a castigar y aprueba el castigo de las operaciones indicadas en el informe.

25. ¿Quién es el encargado de aprobar los refinanciamientos y reestructuraciones?

El encargo de aprobar aquellos créditos de refinanciamientos y reestructuraciones es el Consejo de Administración.

26. ¿Reportan informes sobre aquellos créditos que se han refinanciado y se ha reestructurado?

Si, se reporta de manera mensual aquellos créditos con refinanciamiento y reestructurado a la gerencia

26. ¿Cada que tiempo deben actualizar la documentación del socio y que información actualizan?

Actualizan la documentación del socio cada año en un formulario físicamente para luego modificar en sistema informático y la información que actualiza como mimo es:

- Domicilio
- Dirección del trabajo
- Teléfonos
- Correo electrónico
- Estado civil y cargas familiares
- Referencias personales en caso de emergencia
- Situación patrimonial



**PECN
6/6**

RECUPERACIÓN

27. ¿Cuáles son los niveles de gestión que ha establecido el departamento de crédito para recuperar la cartera?

los niveles que se ha establecido para recuperar la cartera son:

- o Gestión preventiva:
- o Gestión extrajudicial
- o Gestión Judicial

28. ¿En qué consiste la gestión preventiva, extrajudicial y judicial y cuáles son los responsables de realizar cada gestión?

Gestión preventiva

- o El Oficial de Crédito realiza llamadas telefónicas, envió de mensajes masivos al correo electrónico de recordatorios al deudor/codeudor para el pago de la cuota correspondiente hasta tres días antes vencimiento.

Gestión extrajudicial

- o El jefe de Crédito informa los reportes de los créditos vencidos si es menor los 36 días envía al oficial de crédito para que realice la gestión de cobranza mediante los siguientes medios necesarios como: vía telefónica, notificaciones domiciliarias o negocio, entrevista personal, mensajes a celular y notificaciones a direcciones electrónicas. Y si es mayor a los 36 días envía a la empresa recuperadora par que proceda a realizar la gestión de cobranza

Gestión judicial

- o El jefe de crédito informe los reportes de los créditos vencidos a la gerencia y Trata de que los socios que están en mora realicen convenios de pagos y si cancelan envía el reporte al jefe de crédito y si no cancela envía el reporte de los créditos vencidos al abogado externo para que procedan a la demanda.

29. ¿Cada que tiempo realiza informes sobre la situación de la cartera y cuando son presentados?

Los informes de la situación de la cartera son presentados mensualmente a la gerencia

Riesgo de control: Moderado

Nivel de confianza: Moderado

Comentario

Se constató que el jefe de crédito tiene conocimiento de las actividades que se desarrolla en el proceso de crédito y que además de sus funciones establecidas desempaña otras tareas, pero existe también un desconocimiento de ciertas políticas de crédito.

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha:26/01/2018



Anexo 13: Cuestionario Control Interno

FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

**PECCI
1/19**

Nombre de la Cooperativa: COAC "Educadores del Azuay" Ltda.

Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión

Componente Examinado: Sistema de crédito

Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016

Nombre del Papel de Trabajo: Cuestionario de control interno

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			EVALUACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/C	PON.	CAL.	
COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL							
PRINCIPIO 1							
1	¿Existe un código de ética donde se han definido los valores éticos y de conducta institucional que deben observarse de manera obligatoria por parte de los integrantes de la entidad?	X			10	10	El código de ética fue aprobado por el Consejo de Administración el 6 de mayo del 2015.
2	¿Son comunicados estos valores a través de un documento como: un manual, un instructivo o un memorando y ha sido difundido a todo el personal verificando su comprensión?	X			10	9	Son comunicados a través de un manual para que el personal cumpla con lo dispuesto.
3	¿Se comunican dentro de la entidad las acciones disciplinarias que se toman, de manera que los empleados entiendan que si son sorprendidos violando las normas de comportamiento sufrirán las consecuencias?	X			10	9	En caso de no cumplir correctamente con sus obligaciones, estará sujeto a las disipaciones legales del reglamento interno de los trabajadores.
4	¿El trato con empleados socios, proveedores, o auditores es abierto y se realiza de forma honesta y equitativa?	X			10	8	Mantienen una buena armonía dentro de la entidad.



**PECCI
2/19**

PRINCIPIO 2							
5	¿Se supervisa y se cuestiona objetivamente el trabajo que realizan en las diferentes áreas de la cooperativa?	X			10	9	
6	¿Controlan el cumplimiento de las políticas y procedimientos para la consecución de los objetivos establecidos?	X			10	8	Falta mejorar el cumplimiento debido que no realizan evaluaciones continuas.
7	¿Promueve el cumplimiento de las leyes y la normativa aplicable?	X			10	9	
8	¿Monitorean de cerca el cumplimiento de los objetivos estratégicos, así como de la normativa aplicable?	X			10	8	Se verifica el cumplimiento de los objetivos y la normativa bajo la responsabilidad del gerente.
PRINCIPIO 3							
9	¿Existe un Manual de Funciones?	X			10	5	Inexistencia de un manual de funciones integral de todo el personal de la cooperativa.
10	¿Existe un organigrama de la entidad donde se define claramente las relaciones jerárquico, funcionales que a su vez permita el flujo de información entre las distintas áreas y prevea un nivel de descentralización?	X			10	9	
11	¿Se encuentra actualizado el organigrama de la entidad?	X			10	8	En el año 2016 realizaron una reestructuración administrativa referente al decreto ejecutivo N°1733, sin embargo, carecen de ciertos departamentos.



**PECCI
3/19**

12	¿Existe un organigrama para el área de crédito?		X		10	0	No cuenta con un organigrama para el área de crédito porque no cuentan con mucho personal.		
13	Existe un departamento de cobranza?		X		10	0	Solo existe el departamento de crédito que se involucra de todo el proceso de crédito.		
14	¿Existe un departamento de recursos humanos?		X		10	0	No cuentan con este departamento y todo lo racionado al talento humano se encarga la gerente de la cooperativa.		
PRINCIPIO 4									
15	¿Se efectúan procesos técnicos para la selección, evaluación, contratación, inducción y entrenamiento para el personal de la cooperativa?	X			10	6	La Gerencia cuenta con un manual de talento humano a partir del mes de mayo del 2016, lo cual antes no se trabaja con subsistemas de talento humano.		
16	¿Están claramente definidos los puestos de trabajo en las diferentes áreas ?	X			10	7	No existe una clara definición de responsabilidades y las mismas no son adecuadamente conocidas por todos los responsables en ciertos cargos.		
17	¿Corresponden las tareas desempeñadas a la naturaleza de los cargos?	X			10	9			
18	¿Se tienen cubiertas en forma adecuada las suplencias en caso de ausencia temporal por vacaciones, enfermedad, maternidad o retiro de personal?	X			10	6	Se encargan de reemplazar al personal titular de las diferentes áreas sea el asistente administrativo o el asistente tecnológico.		



							PECCI 4/19
19	¿Los reemplazos se realizan con personas que desempeñan funciones que son compatibles con el cargo que asumen temporalmente?		X		10	0	
20	¿Reciben capacitación los directivos y empleados de la cooperativa?	X			10	6	Inasistencia de un plan de capacitación para mejorar la competencia del personal.
21	¿La Cooperativa se preocupa de la formación profesional del personal a través de seminarios y congresos?	X			10	8	Solo reciben seminarios.
PRINCIPIO 5							
22	¿Las remuneraciones se encuentran en un nivel competitivo en el sector cooperativo ?	X			10	8	Se ha estimulado al empleado en base a su rendimiento.
23	¿Se han definido por escrito políticas de estímulos y motivación para el personal?	X			10	7	No todos tienen conocimiento de estas políticas.
24	¿Se controla el trabajo realizado en horas adicionales a la jornada normal?	X			10	9	
25	¿Se pagan las horas extras de acuerdo con la Ley Laboral?	X			10	9	La contadora lleva un registro de todo el personal la misma que se encarga de realizar estos cálculos.



**PECCI
5/19**

26	¿Se justifican razonablemente el trabajo en horas extras?	X			10	9	
27	¿De acuerdo a los méritos que tiene el personal suben de ascenso en la jerarquía dentro de la organización ?	X			10	5	
TOTAL		23	4		270	181	
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS							
PRINCIPIO 6							
28	¿La cooperativa ha establecido metas y objetivos para distintas áreas y se han cumplido?	X			10	6	No se cumplen en su totalidad.
29	¿Los directivos y empleados participan en el establecimiento de los objetivos de las actividades de la cual son responsables?	X			10	6	No todo el personal interviene en la fijación de objetivos.
30	¿Dentro de la cooperativa se establecen y calculan indicadores de gestión para medir el cumplimiento de las metas y objetivos ?	X			10	6	Faltan indicadores para ciertos departamentos.
PRINCIPIO 7							
31	¿La legislación de la normativa que ampara la actividad de la entidad es actual y facilita la labor institucional?	X			10	9	
32	¿Se ha constituido un comité de evaluación de riesgos?	X			10	9	Se ha establecido un Comité para la Administración Integral de riesgos (CAIR).
33	¿Se ha realizado una investigación de mercado sobre el nivel de satisfacción, las necesidades y expectativas de clientes sobre la cooperativa?	X			10	7	Se ha realizado una investigación de mercado con un muestra de 70 socios de la cooperativa.



**PECCI
6/19**

34	¿Se ha desarrollado un plan de contingencia en el caso de que la cooperativa se vea expuesta a un desastre natural?	X			10	8	Para la seguridad de información y de sistemas.
35	¿Se conoce el nivel de desarrollo de la tecnología que existe en otras entidades similares?	X			10	7	
36	¿Son las instalaciones adecuadas para prestar los servicios en forma eficiente?	X			10	5	Los socios no están conformes con la ubicación.
37	¿La información requerida por la Auditoría es entregada con suficiencia y oportunidad?	X			10	5	No se entrega pronto la información que pide al auditor.
38	¿Se ha designado un comité de crédito?	X			10	9	La misma que está conformada por un presidente, secretario y vocal.
39	¿Se han fijado niveles de aprobación para los créditos?	X			10	9	Dentro de los niveles de aprobación están: el Consejo de Administración, Comité de Crédito, Gerencia y jefe de crédito.
40	¿El manual de crédito define los límites normativos para los montos de créditos?	X			10	9	Los montos mínimos y máximos se establecen de acuerdo al tipo de crédito.
41	¿Cada expediente de crédito cuenta con un informe de análisis de la operación donde se exprese claramente las principales características del cliente, condición de la operación?	X			10	6	No todas las carpetas de crédito están completas.
42	¿Se analiza el riesgo de crédito mediante la evaluación y calificación del riesgo crediticio sobre la base de las cinco (5c) de crédito?	X			10	6	Falta mejorar el análisis del sujeto de crédito mediante los parámetros, que han establecido y así evaluar el riesgo crediticio en base de las cinco (5c) de crédito.



**PECCI
7/19**

43	¿Se han requerido las correspondientes garantías y seguros?	X			10	9	Se solicitan las garantías y seguros según el tipo de crédito que solicite.
44	¿Se ha determinado quienes aprueban los créditos vinculados, refinanciamientos y reestructuraciones?	X			10	9	Consejo de Administración.
45	¿Existen niveles de gestión para la recuperación de la cartera?	X			10	8	Los niveles de gestión son Preventiva, Extrajudicial, Judicial y Cobranza Externa
46	¿Se preparan reportes sobre los créditos vencidos y su estado de recuperación?	X			10	5	Jefe de crédito se demora en entregar los reportes al gerente.
PRINCIPIO 8							
47	¿Existe un manual de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido terrorismo y es difundido a los integrantes de la entidad?	X			10	9	
48	¿Existe un manual de administración integral de riesgos y es difundido a los integrantes de la entidad?	X			10	8	el mismo que ha sido aprobado en el año 2015 .
49	¿Se identifica, mide, prioriza, controla, mitiga y monitorea eventos de riesgos que puedan afectar a la sostenibilidad operativa financiero de la institución?	X			10	8	La unidad de Riesgo se encarga de evaluar los posibles riesgos que puede incurrir la Institución en la incursión de nuevos productos y servicios ,operaciones y actividades ,e informales el CAIR



PECCI
8/19

PRINCIPIO 9

50	¿Los riesgos y las oportunidades relacionadas con los cambios son dirigidos por los niveles más altos de la organización?	X			10	8	Dirigidos por el Consejo de Administración y la Gerencia .
51	¿Existe un mecanismo que permita identificar y reaccionar con oportunidad a los cambios que tienen implicaciones en los objetivos institucionales?	X			10	8	
52	¿Se dispone de una fuente de información oportuna sobre los cambios en la legislación aplicable a la entidad?	X			10	8	Se dispone de información actual en los sitios web de la SEPS, Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera .
53	¿Se adoptan procedimientos prudentes para mantener en funcionamiento el sistema de información anterior, cuando se opta por uno nuevo, durante un tiempo razonable, hasta estar completamente seguro de que este último funciona correctamente?	X			10	8	
TOTAL		26			260	195	

COMPONENTE:ACTIVIDADES DE CONTROL

PRINCIPIO 10

54	¿Los procedimientos de control son aplicados apropiadamente y comprendidos por los empleados de la cooperativa ?	X			10	7	No son comprendidos en su totalidad por responsables de las diferentes áreas.
----	--	---	--	--	----	---	---



**PECCI
9/19**

55	¿Los archivos están debidamente ordenados y clasificados para un adecuado control y dispone de los medios necesarios y espacio físico para el archivo y conservación de la documentación que tiene la cooperativa en las diferentes áreas?	X			10	8	Cada área tiene su propio espacio para conservar la documentación respectiva.
56	¿Se actualizan la base de datos de cada uno de los socios?	X			10	7	Base de datos de los socios se actualiza una vez al año.
57	¿Los niveles de aprobación realizan un análisis minucioso de la documentación presentada por el socio antes de otorgar un crédito?	X			10	7	Cada nivel de aprobación revisa la documentación del socio de acuerdo al monto que ha solicitado.
58	¿Los pagarés son llenados completos y correctamente?	X			10	9	
59	¿Se verifica la firma del deudor y garantes en todos los documentos relacionados al crédito?	X			10	8	
60	¿Se realiza el desembolso del crédito a la cuenta del socio?	X			10	8	
61	¿ Se lleva una estadística en Excel de los créditos recibidos, aprobados, suspendidos por fecha de recepción del crédito y fecha de resolución?	X			10	5	No se lleva un registro de los créditos recibidos ni de los negados
62	¿Se mantiene un control permanente sobre la recuperación de la cartera?	X			10	7	
63	¿Se revisa ocasionalmente los créditos otorgados para verificar si el personal de crédito cumple con lo establecido en el manual de políticas y procedimientos de Crédito y Cobranzas?	X			10	7	El Consejo de Vigilancia se encarga de verificar el cumplimiento.



**PECCI
10/19**

PRINCIPIO 11							
64	¿La entidad dispone de planes de desarrollo de sistemas, cambio en hardware y software para el siguiente año?	X			10	8	Para el año 2017 han cambiado de sistema informático .
65	¿Existe control del Inventario de Hardware?(computadoras)	X			10	8	Cada año realizan un inventario para verificar la existencias de las computadoras.
66	¿Los equipos se encuentran asignados por escrito mediante un acta entrega recepción a las personas que los utilizan?	X			10	9	
67	¿Se han establecido restricciones para la utilización de programas no autorizados por la entidad?	X			10	8	Se prohíbe el ingreso de páginas sociales y entretenimiento.
68	¿Se han definido procedimientos para la creación y recuperación de respaldos de la información?	X			10	9	
69	¿Se han establecido políticas generales de seguridad y políticas de seguridad de los datos y la información?	X			10	5	A partir del año 2017 ha empezado a implementar las políticas de seguridad.
70	¿Se usan claves e identificadores personales para restringir el acceso a los comandos del sistema operativo?	X			10	8	
71	¿Se cambian las claves periódicamente?	X			10	6	Cambian las claves cada semestre.
72	¿Se han definido estándares para el uso de software antivirus en computadores personales y servidores?	X			10	8	



**PECCI
11/19**

PRINCIPIO 12							
73	¿La entidad cuenta con políticas y procedimientos para el proceso de crédito ?	X			10	9	Se ha establecido en el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas.
74	¿El personal encargado del área de crédito conoce las políticas establecidas en este manual?	X			10	6	Falta más conocimiento del Manual por parte del personal.
75	¿El personal encargado del área de crédito cumplen con las políticas y procedimientos que se han establecido durante las etapas de otorgamientos, seguimiento y recuperación ?	X			10	8	
TOTAL		22			220	165	

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PRINCIPIO 13							
76	¿Se les informa al personal de la cooperativa los principales objetivos alcanzar que se establecen el plan estratégico ?	X			10	8	
77	¿Las líneas de comunicación entre los socios y personal de la cooperativa son oportunas, de manera que le permitan la adopción de decisiones oportunas?	X			10	7	Faltar mejorar la comunicación con los socios.
78	¿Se comunica a los organismos de control la información que requieran sobre las administración de la cooperativa?	X			10	8	



**PECCI
12/19**

PRINCIPIO 14							
79	¿Cuenta con un estatuto actualizado para el conocimiento del personal?	X			10	5	Tienen el estatuto desde el año 2013 y no se actualizado en los últimos años.
80	¿Se dispone de distintos manuales para el buen funcionamiento de la cooperativa y son comunicados al personal de cada área para su conocimiento?	X			10	8	
81	¿El software FitBank que se utiliza la cooperativa posee las herramientas y aplicaciones suficientes que facilite y agilice el procesos de la cooperativa?	X			10	9	
82	¿El personal de crédito orienta al socio el tipo de crédito de acuerdo a la necesidad y comunica tipo de garantías, encaje, monto ,plazo y tasa de interés?	X			10	6	Falta más comunicación, mayor compromiso y actitud del personal con el asociado para promover los créditos.
83	¿Se entrega informes mensuales detallados a la gerencia sobre los créditos solicitados?	X			10	7	El Jefe de Crédito es el encargado.
84	¿Se Informa mensualmente al Consejo de Administración de los créditos concedidos y el cumplimiento de las políticas de crédito?	X			10	8	El Consejo de Vigilancia es el encargado de comunicar.
85	¿Se informa al socio que se encuentra en mora y el valor que debe cancelar?	X			10	9	El Oficial de crédito le informa al socio mediante llamadas telefónicas y envío de mensajes al correo electrónico.
86	Se comunica al gerente mediante informes mensuales, sobre gestiones de cobros de la cartera vencida?	X			10	8	El Jefe de Crédito se encarga de comunicar a la Gerencia



**PECCI
13/19**

PRINCIPIO 15							
87	¿Se comunican a los organismos de control mediante reportes, sobre las gestiones de cobros de la cartera vencida que se tiene que dar baja?	X			10	8	
88	¿Existe una difusión adecuada de los productos y servicios que ofrece la cooperativa a través de la página web ?	X			10	5	No actualizan la información cuando se presentan modificaciones.
89	¿Se mantienen canales de comunicación con terceros relacionados (competencia) ?	X			10	8	
TOTAL		14			140	104	
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN							
PRINCIPIO 16							
90	¿Se realiza un seguimiento continuo al personal de las distintas áreas con fin de verificar el cumplimiento de las actividades que desempeñan?	X			10	7	La Gerencia realiza el seguimiento al personal.
91	¿Auditor interno realiza seguimientos en cuanto a la operaciones financieras, administrativas y operativas ?	X			10	8	
92	¿Se realiza evaluaciones continuas sobre las gestiones que aplican en el seguimiento y recuperación de la cartera ?	X			10	7	La Gerencia y el Jefe de Crédito realizan el seguimiento sobre la gestión de cobranza.
93	¿Se realiza evoluciones al personal de créditos sobre cómo están llevando a cabo los procedimientos en cuanto al proceso de crédito?	X			10	8	



**PECCI
14/19**

PRINCIPIO 17

94	¿El auditor interno facilita periódicamente recomendaciones para reforzar la gestión de riesgos de la cooperativa?	X			10	8	Mediante informes mensuales comunican al nivel Directivo y a la Gerencia.
95	¿Los reclamos de los clientes en relación con el producto son atendidas con solvencia y prontitud?	X			10	5	No cuentan con el buzón de quejas y reclamos para mejorar los reclamos de los socios.
96	¿El nivel directivo recibe, discute y se pronuncia sobre los informes de la Gerencia?	X			10	8	Mediante reuniones.
97	¿El nivel Directivo analiza las recomendaciones de los auditores interno y externo; y, promueve su cumplimiento?	X			10	8	
98	¿Las recomendaciones que realiza el auditor interno para el área de crédito dan cumplimiento los responsables de la gestión crediticia?	X			10	8	
99	¿El nivel Directivo recibe, discute y se pronuncia sobre los informes del Comité de crédito?	X			10	7	A través de reuniones.
100	¿La supervisión de la cartera se realiza periódicamente?	X			10	8	
	TOTAL	11			110	82	

Fuente: Entrevista a los jefes de los departamentos de la COAC "Educadores del Azuay" Ltda.

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca
Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa
Fecha: 30/01/2018



Anexo 14: Promedio Global del Nivel de Confianza y Riesgo

FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

**PECCI
15/19**

Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.

Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión

Componente Examinado: Sistema de crédito

Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016

Nombre del Papel de Trabajo: Nivel de confianza y el nivel de riesgo

Para determinar los rangos del nivel de confianza y el nivel de riesgo no basaremos en la siguiente tabla:

Tabla 17: Rangos para establecer el Nivel de Confianza y Riesgo

MATRIZ PONDERACIÓN			
Calificación Porcentual	Nivel de Confianza	Calificación porcentual	Nivel de riesgo
15% - 50%	Bajo	5% - 24%	Bajo
51% - 75%	Moderado	25% - 49%	Moderado
76% - 95%	Alto	50% - 85%	Alto

Fuente: (Auditoría Financiera aplicada a los sectores público y privado, 2015)

Elaborado por: (Acosta Padilla, Benavides Echeverría, Lozada Orejuela, & Terán Herrera)

Para evaluar el control interno aplicaremos la siguiente formula:

Nivel de confianza

$$NC = \left(\frac{CT}{PT} \right) * 100$$

En donde:

NC: Nivel de confianza

CT: Calificación total

PT: Ponderación total

Nivel de riesgo

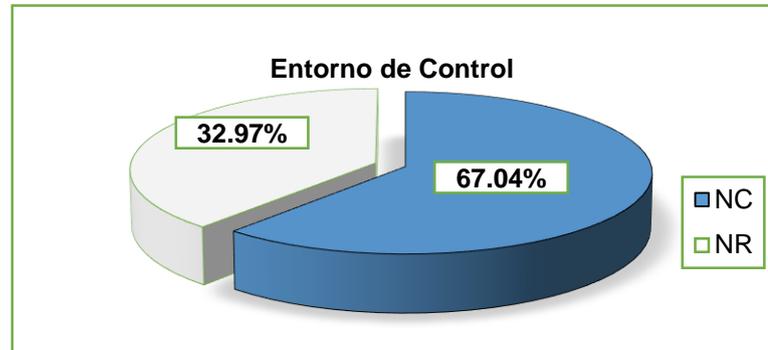
$$NR = 100 - NC$$

Entorno de Control

$$NC = \left(\frac{181}{270} \right) * 100 = 67.04\% \text{ Moderado}$$

$$NR = 100 - 67.04\% = 32.96\% \text{ Moderado}$$

Gráfico 3: Entorno de Control



Fuente: Cuestionario Control Interno Aplicado a la COA Educadores del Azuay Ltda.
Elaborado por: Las Autoras

Luego de aplicación del cuestionario del control interno al componente entorno de control se puede observar que existe un nivel de confianza moderado del 67.04% y nivel de riesgo moderado del 32.96%, esto significa que no tiene mayor problema y lo más recomendable es tratar de solucionar los problemas encontrados para mantenerse en un nivel estable.

Evaluación de Riesgos

$$NC = \left(\frac{195}{260} \right) * 100 = 75\% \text{ Moderado}$$

$$NR = 100 - 75 = 25\% \text{ Moderado}$$

Gráfico 4: Evaluación de Riesgo



Fuente: Cuestionario Control Interno Aplicado a la COA Educadores del Azuay Ltda.
Elaborado por: Las Autoras

En base a aplicación del cuestionario de control interno al componente de la evaluación de riesgos señala que presenta un nivel de confianza moderado del 75% y un nivel de riesgo moderado del 25%, lo que indica que se encuentra en un nivel estable, pero debe tomar en consideración las deficiencias encontradas y buscar controles que mejoren este nivel.

Actividades de control

$$NC = \left(\frac{165}{220}\right) * 100 = 75 \% \text{ Moderado}$$

$$NR = 100 - 75 = 25\% \text{ Moderado}$$

Gráfico 5: Actividades de Control



Fuente: Cuestionario Control Interno Aplicado a la COA Educadores del Azuay Ltda.

Elaborado por: Las Autoras

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno al componente de actividades de control se puede observar un nivel confianza moderado del 75% y un nivel de riesgo moderado de 25%, lo cual indica que no hay mucha dificultad y debería mejor algunas deficiencias encontradas para mantenerse en un nivel más óptimo.

Información y Comunicación

$$NC = \left(\frac{104}{140}\right) * 100 = 74.29\% \text{ Moderado}$$

$$NR = 100 - 74.29 = 25.71\% \text{ Moderado}$$

Gráfico 6: Información y Comunicación



Fuente: Cuestionario Control Interno Aplicado a la COA Educadores del Azuay Ltda

Elaborado por: Las Autoras

PECCI
18/19

En base a la aplicación del cuestionario del control interno al componente de información y comunicación señala un nivel de confianza moderado del 74.29% y un nivel de riesgo del 25.71%, lo que significa que se encuentra en un nivel estable, pero debe mejorar algunos problemas que se presenten.

Actividades de Supervisión

$$NC = \left(\frac{82}{110} \right) * 100 = 74.55\% \text{ Moderado}$$

$$NR = 100 - 74.55 = 25.45\% \text{ Moderado}$$

Gráfico 7: Actividades de Supervisión



Fuente: Cuestionario Control Interno Aplicado a la COA Educadores del Azuay Ltda.
Elaborado por: Las Autoras

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno al componente de actividades de supervisión se puede observar un nivel de confianza moderado del 74.55% y un nivel de riesgo moderado del 25.45%, lo cual indica que se encuentra en un nivel estable.

Resultado global del Cuestionario del Control Interno

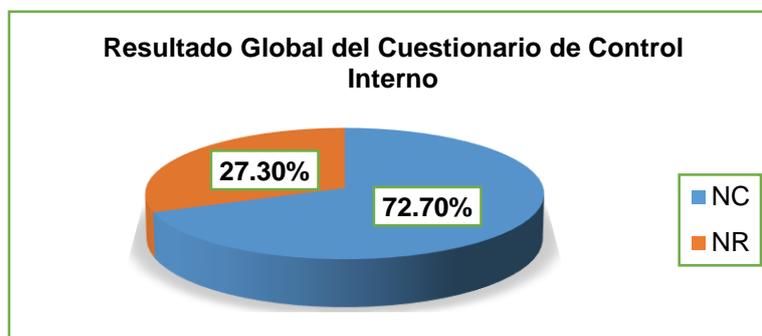
Calificación total = 727

Ponderación total = 1000

$$NC = \left(\frac{484}{700} \right) * 100 = 72.70\% \text{ Moderado}$$

$$NR = 100 - 72.70 = 27.30\% \text{ Moderado}$$

Gráfico 8: Resultado Global del Cuestionario de Control Interno



Fuente: Cuestionario Control Interno Aplicado a la COA Educadores del Azuay Ltda.
Elaborado por: Las Autoras

Interpretación

Al analizar el resultado global del cuestionario de control interno podemos observar que la cooperativa muestra un nivel de confianza moderado de un 72.70%, lo cual representa un nivel de riesgo moderado del 27.30%, demostrando que la cooperativa se encuentra estable, pero debería en lo posible mejorar los problemas que puedan presentarse en los diferentes departamentos y así lograr el cumplimiento de sus objetivos establecidos.

La presente tabla indica el resumen de los componentes del coso III que fueron evaluados en el cuestionario del control interno:

Tabla 18: Resumen de los Componentes COSO III

Resumen de los Componentes Evaluados				
Componente	Porcentaje	Nivel de confianza	Porcentaje	Nivel de riesgo
Entorno de Control	67.04%	Moderado	32.96%	Moderado
Evaluación de Riesgos	75.00%	Moderado	25.00%	Moderado
Actividades de Control	75.00%	Moderado	25.00%	Moderado
Información y Comunicación	74.29%	Moderado	25.71%	Moderado
Actividades de Supervisión	74.55%	Moderado	25.45%	Moderado

Fuente: Cuestionario Control Interno Aplicado a la COA Educadores del Azuay Ltda.

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha: 30/01/2018

Anexo 15: Flujoograma de Otorgamiento del Crédito

FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.

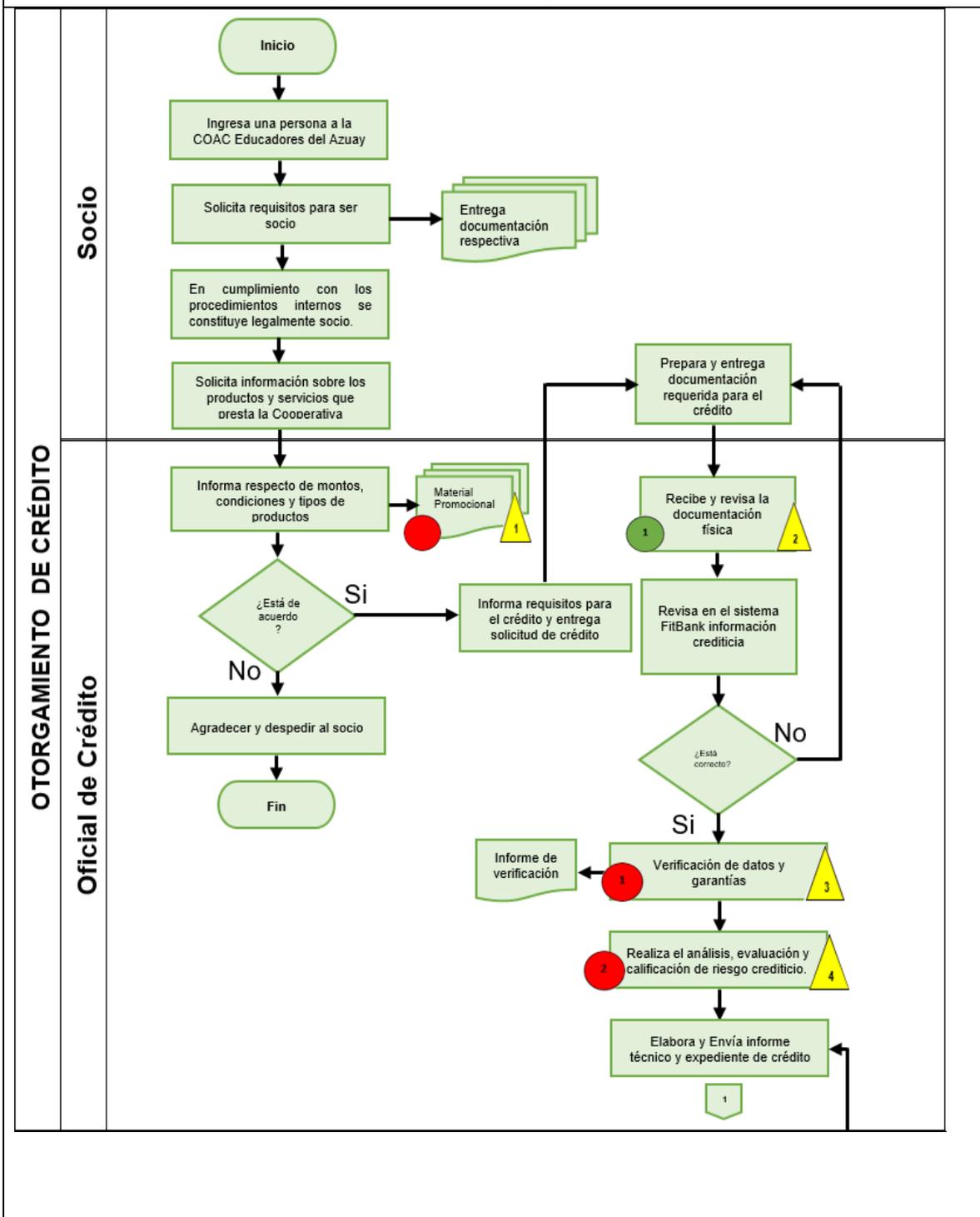
Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión

Componente Examinado: Sistema de crédito

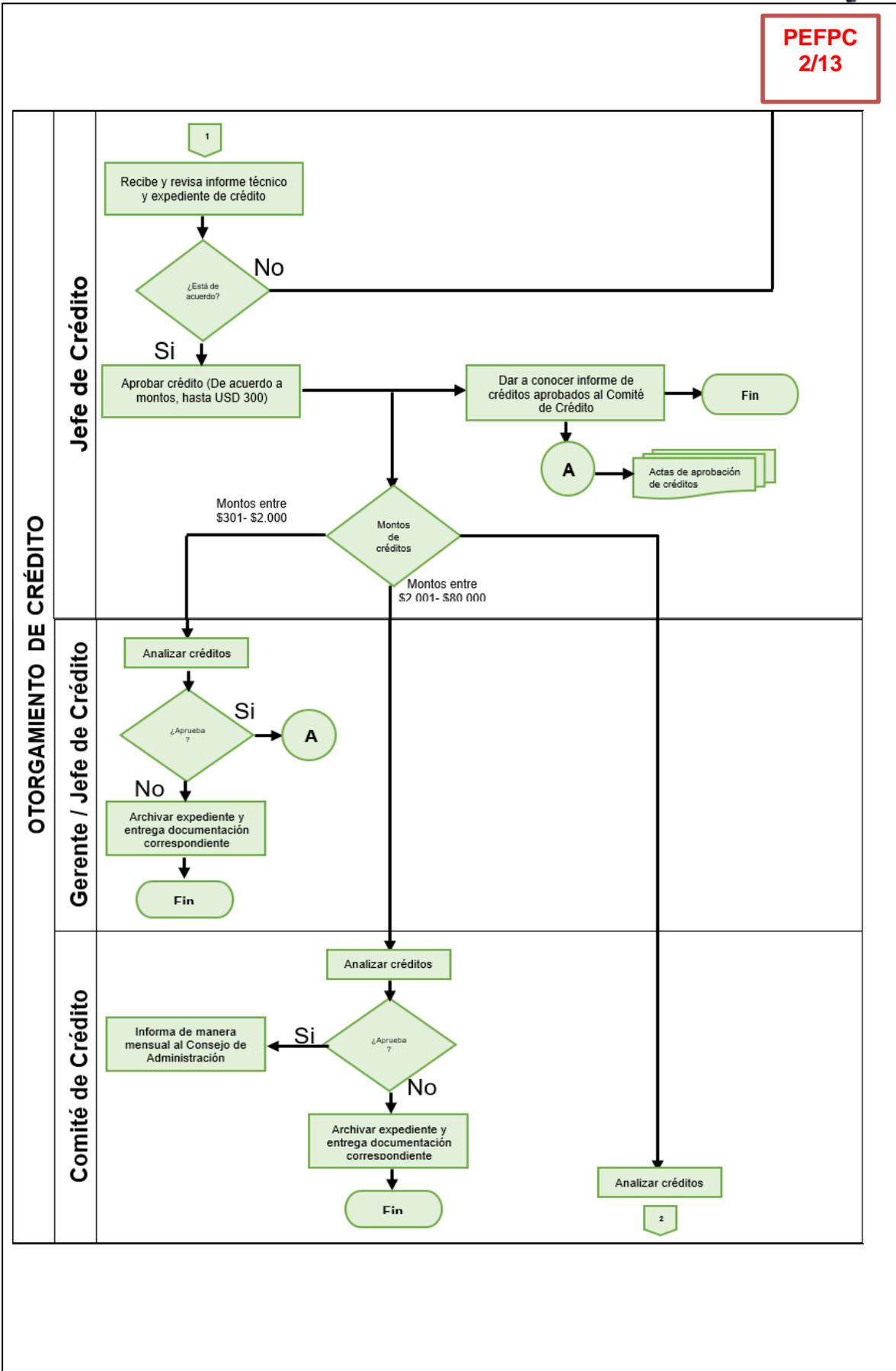
Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016

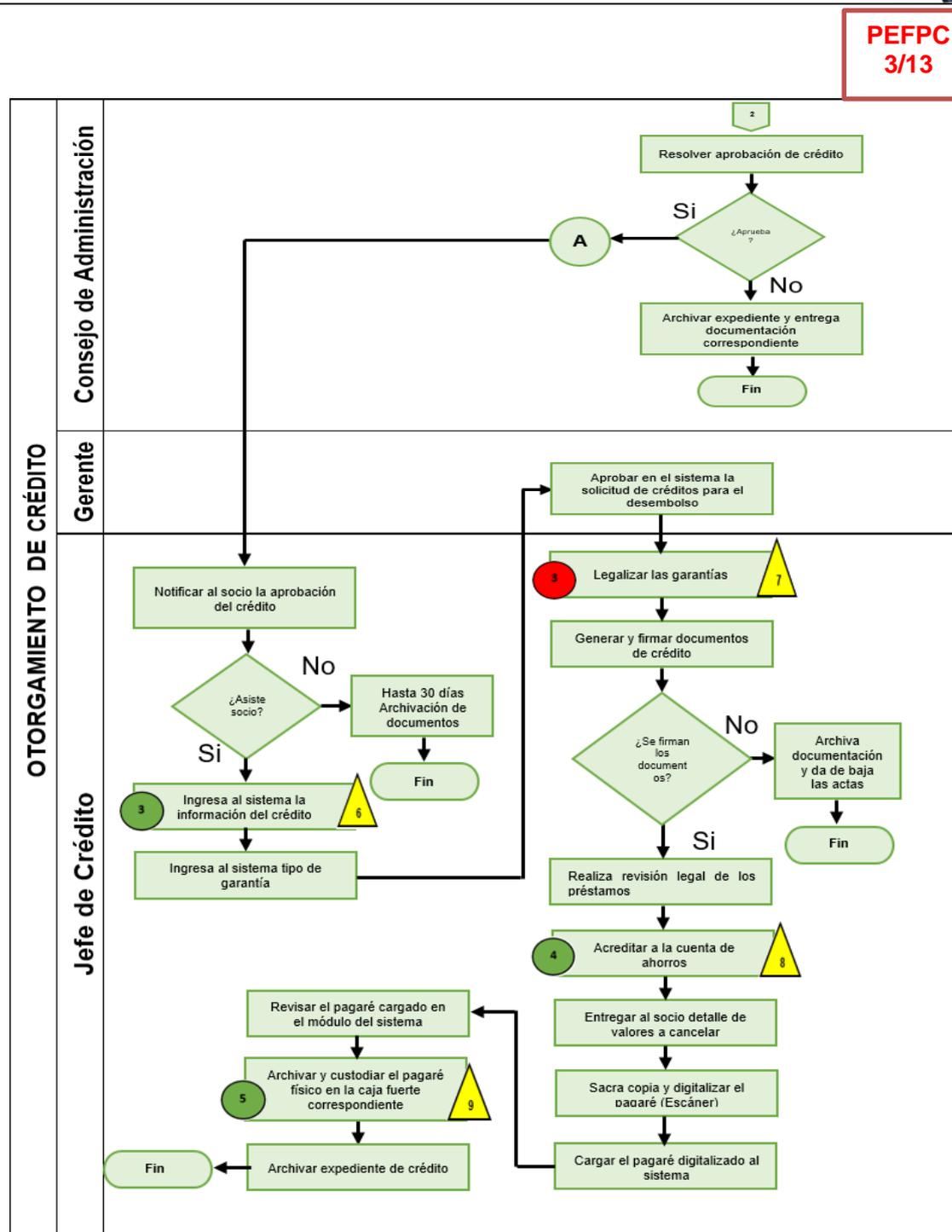
Nombre del Papel de Trabajo: Proceso de otorgamiento de crédito

**PEFPC
1/13**



**PEFPC
2/13**





Fuente: (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016)

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca
 Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa
 Fecha: 10/02/2018



Anexo 16: Descripción de Otorgamiento del Crédito

FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.

Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión

Componente Examinado: Sistema de crédito

Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016

Nombre del Papel de Trabajo: Descripción del proceso de otorgamiento del crédito

**PEFPC
4/13**

Responsable	Actividades
Socio	<p>Solicita información de créditos</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Una vez que el socio ha presentado los requisitos necesarios para formar parte de la cooperativa y evidencia por lo menos tres meses de aportes normales a la institución puede solicitar información referente a los productos de crédito.
Oficial de Crédito	<p>Comunica los productos de crédito</p> <p>Antes de entregar los requisitos para solicitar el crédito revisa primeramente el historial crediticio del socio tanto en la cooperativa como en la central de riesgos y si no existe ningún inconveniente procede a realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Orienta al socio sobre los tipos de crédito con sus respectivas condiciones como: monto, plazo, garantías, encaje y las tasas de interés de acuerdo a la necesidad y la fuente de ingresos. ○ Comunica los requisitos para el crédito ○ Entrega solicitud de crédito y explica los campos a llenarse ya que mediante este documento se formaliza la solicitud de un crédito en forma escrita y con la firma del solicitante y codeudores o garantes, previo análisis y decisión del tipo de producto de crédito que solicita. ○ Informa que la solicitud debe indicar como mínimo las condiciones del crédito (monto, tasa de interés, plazo, tipo de garantía, formas de pago, etc.) y que la información declarada en el formulario de Solicitud de Crédito debe estar respaldada por toda la documentación que presenta el solicitante y/o garantes con el fin de validar la información declarada.
Socio	<ul style="list-style-type: none"> ○ Entrega toda la documentación solicitada por el oficial de crédito.
Oficial de Crédito	<p>Revisa la conformidad de la documentación</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Recepta la documentación solicitada. ○ Revisa la documentación física que los requisitos y las garantías que presenta el socio para el crédito sean correctos. ○ Revisa en el sistema FitBank información crediticia como: saldos, garantías, ahorros, prestamos vigentes, asistencia a curso, (deudor y garante). ○ Revisa la solicitud de crédito que todos los campos sean correctos, de ser el caso el croquis lo realiza nuevamente. ○ Registra la fecha de recepción, sello y firma en los campos correspondientes de la solicitud de crédito. ○ Coloca el trámite en espera de verificación.



**PEFPC
5/13**

Oficial de Crédito	<p>Al no cumplir con todos los requisitos comunica al socio que regularice la documentación.</p> <p>Verificación de datos y garantías presentada por el socio</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Realiza la verificación de la información y las garantías que ha presentado el socio dependiendo del tipo de crédito mediante los parámetros de verificación establecidas en el manual. ○ Elabora el informe de verificación <p>Realiza el análisis evaluación y calificación de riesgo crediticio</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Analiza la información obtenida en la verificación y levantamiento de información mediante la evaluación y calificación del riesgo crediticio sobre la base de las cinco (5c) de crédito. ○ De no cumplir con los requisitos para el monto solicitado, recomienda un monto en base a la evaluación. ○ Registra el sello y firmas en documentación correspondiente. ○ Arma la carpeta de crédito colocando adhesivos identificando cada pestaña del file en el siguiente orden: número de socio, información financiera, documentos personales, justificativos de ingresos, documentos legales, varios y correspondencia. ○ Elabora el informe técnico
Niveles de aprobación: Jefe de crédito Gerencia, Comité de Crédito Consejo de Administración	<p>Resolución de crédito</p> <p>Una vez que el oficial de crédito ha elaborado el informe técnico y la carpeta de crédito entrega a los niveles de aprobación dependiendo del monto del crédito:</p> <p>Jefe de Crédito: Monto desde \$20.00 hasta \$300.00 Gerencia: Monto desde a\$301.00 hasta \$2,000.00 Comité de Crédito: Monto desde a \$2,001.00 hasta \$80.000.00 Consejo de Administración: Monto desde \$100.00 hasta \$80,000.00 para créditos vinculado.</p> <p>Se encargan de realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Revisión de la documentación en base al análisis, evaluación y calificación del riesgo crediticio. ○ El nivel correspondiente de aprobación aprueba o niega el crédito ○ La resolución determinada es comunicada al jefe de crédito mediante el acta de resolución para que proceda según corresponda.
Jefe de Crédito	<p>Ingresar la información al sistema</p> <p>Una vez que recibe los informes de créditos aprobados por cada nivel de aprobación procede a realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Comunica al comité de crédito el informe de los créditos aprobados por el nivel de aprobación correspondiente. ○ Ingresar al sistema la información del crédito y garantías respectivas que constan en la solicitud de crédito.



**PEFPC
6/13**

Jefe de Crédito	<p>Formalización de la garantía</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Comunica al socio se acerque a la cooperativa para formalizar el crédito una vez aprobado. ○ Dependiendo del tipo de crédito que ha solicitado el socio revisa contenido de documentos legales: <p>Garantía auto liquidable Cash Colateral</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicita al socio la autorización de transferencia de los valores depositados en la cuenta de ahorro corriente y ahorro programado beneficio según el monto del crédito solicitado que serán transferidos a ahorros en garantía. ✓ Solicita documentos de identificación a todos los niveles involucrados (solicitante, garante y cónyuges si corresponde) y procede hacerles firmar el respectivo pagaré o contrato de crédito. <p>Garantías personales o solidarias</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicita documentos de identificación a todos los niveles involucrados (solicitante, garante y cónyuges si corresponde) y proceden hacerles firma el respectivo pagaré o contrato de crédito. <p>Garantía hipotecaria</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisa si el socio ha entregado la minuta o la constitución de la hipoteca a favor de la Cooperativa. ✓ Solicita documentos de identificación a todos los niveles involucrados (solicitante, garante y cónyuges si corresponde) y procede hacerles firma el respectivo pagaré o contrato de crédito. <ul style="list-style-type: none"> ○ Entrega al solicitante la tabla de amortización <p>Desembolso</p> <p>Se acredita el dinero a la cuenta del socio para posterior emisión de ser el caso de cheque girado a nombre del socio o un tercero previa autorización escrita del deudor, el deudor puede optar por hacer transferencia interbancaria previa solicitud al gerente de la Cooperativa.</p> <p>Custodia de valores</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Archivar y custodiar el pagare físico o minutas de hipoteca en caso de haber en la caja fuerte por orden numérico. ○ Organizar y archivar los expedientes de crédito por el número de cuenta del socio en la respectiva bóveda.
<p>Fuente: (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016)</p>	
<p>Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa Fecha: 10/02/2018</p>	

Anexo 17: Flujoograma de Seguimiento del Crédito

FASE III: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.

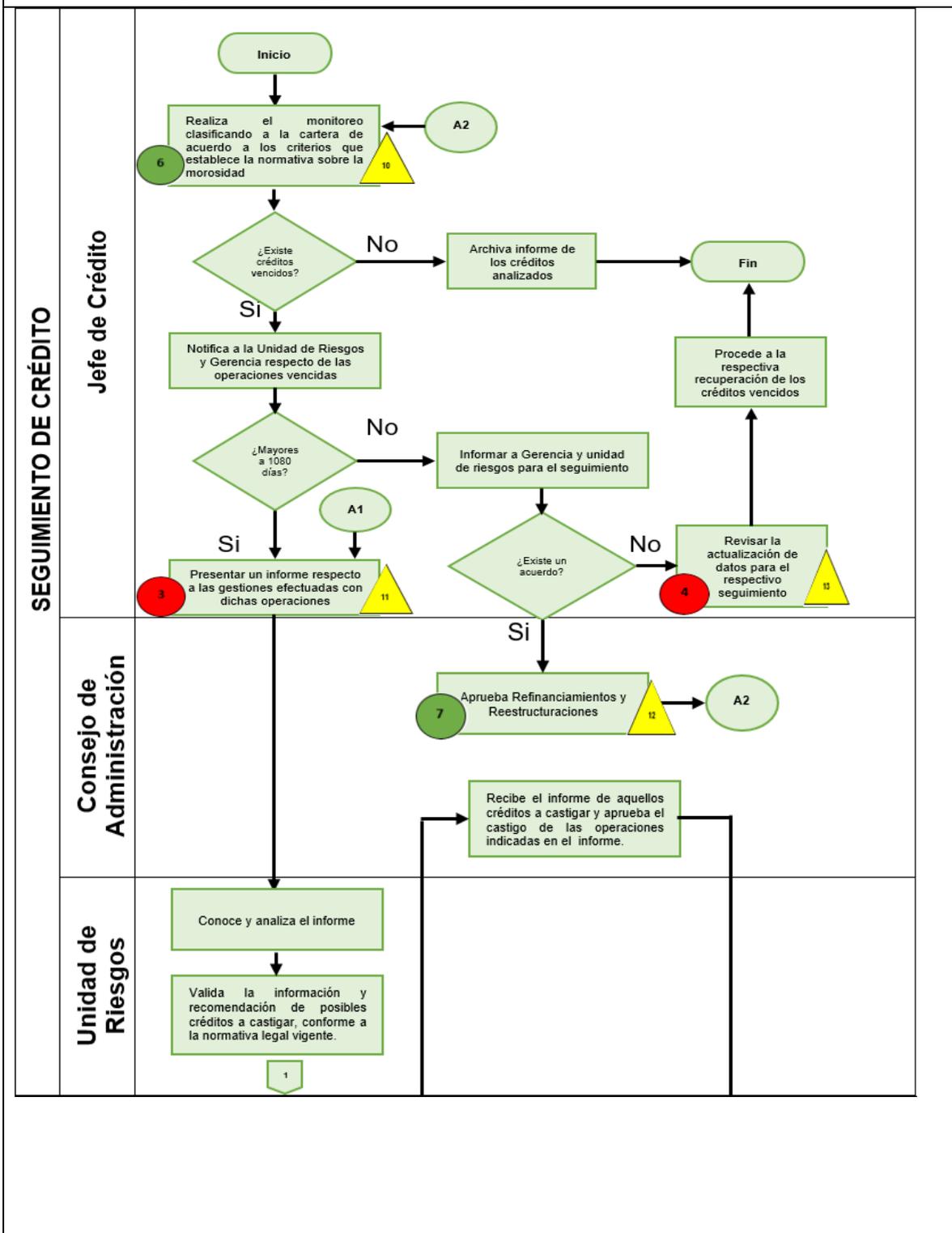
Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión

Componente Examinado: Sistema de crédito

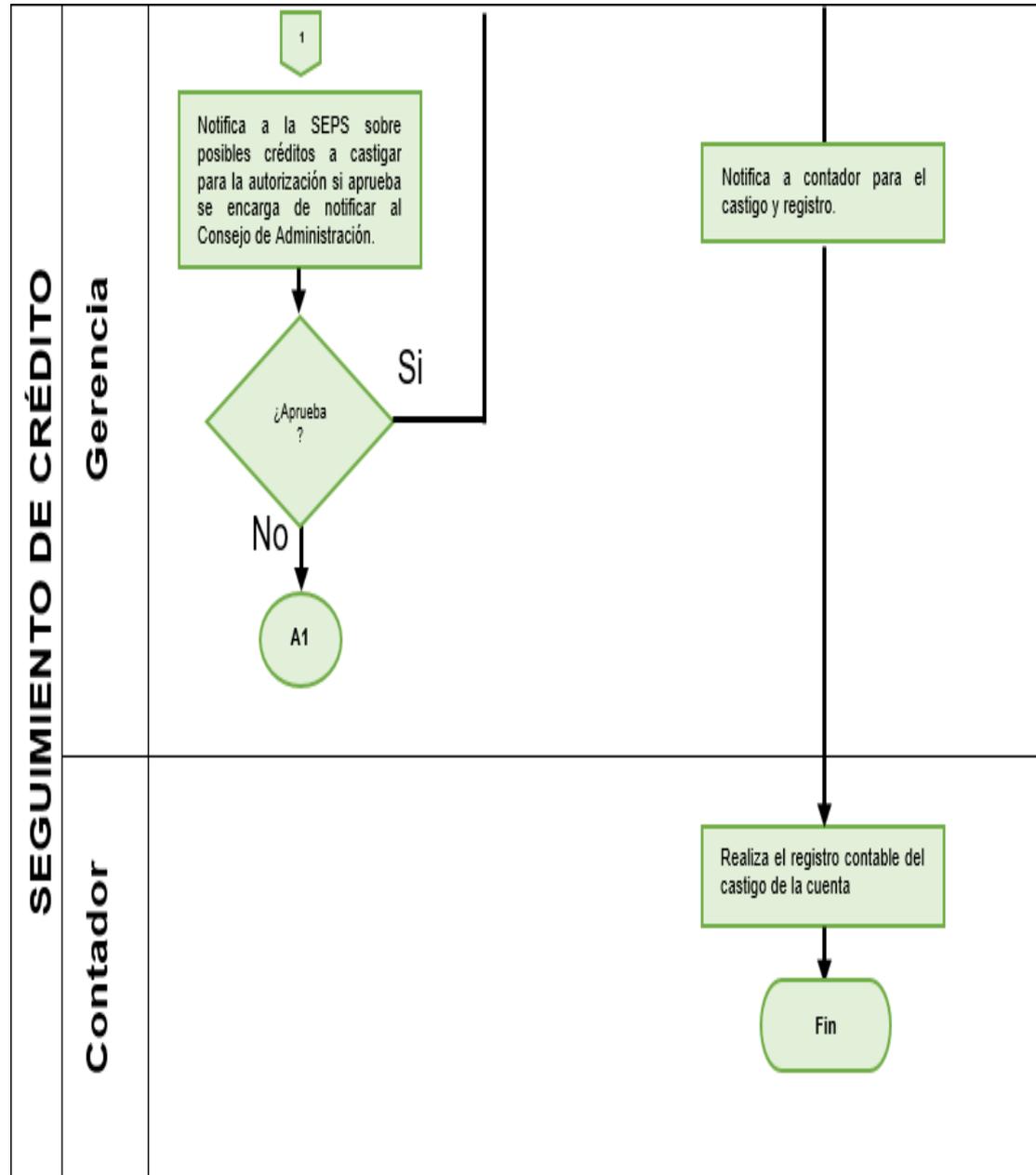
Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016

Nombre del Papel de Trabajo: Proceso de seguimiento del crédito

**PEFPC
7/13**



**PEFPC
8/13**



Fuente: (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016)

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca
Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa
Fecha: 10/02/2018



Anexo 18: Descripción de Seguimiento del Crédito

FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.

Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión

Componente Examinado: Sistema de crédito

Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016

Nombre del Papel de trabajo: Descripción del proceso de seguimiento del crédito

**PEFPC
9/13**

Responsable	Actividades
Jefe crédito	<ul style="list-style-type: none"> ○ Realiza el monitoreo clasificando a la cartera de crédito según la morosidad de acuerdo a los criterios que se establece en normativa vigente. ○ Reporta a gerencia informes de aquellos créditos que se encuentran vencidos según el nivel de riesgo. riesgo normal (A1, A2, A3) Riesgo potencial (B1, B2) Riesgo deficiente (C1, C2) Dudoso recaudo (D), Pérdida (E). ○ Notifica a unidad de riesgos y gerencia respecto a operaciones vencidas si son mayores a 1080 días debe presentar el informe respecto a las gestiones efectuadas con dichas operaciones para que se procedan a castigar y si es menor a los 1080 días informa el seguimiento que se está realizando. ○ Realiza la actualización de datos del socio para dar el seguimiento respectivo.
Consejo de Administración	<ul style="list-style-type: none"> ○ Recibe y revisa el informe de los créditos vencidos para toma medidas preventivas para su recuperación. ○ Recibe el informe de aquellos créditos a castigar y aprueba el castigo de las operaciones indicadas en el informe. ○ Aprueba refinanciamiento y reestructuraciones.
Unidad de Riesgo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Conoce y analiza el informe de los créditos a castigar. ○ Valida la información y recomendación de posibles créditos a castigar, conforme a la normativa legal vigente.
Gerente	<ul style="list-style-type: none"> ○ Recibe y revisa los informes de los créditos vencidos según el nivel de riesgo para que el personal de crédito tome las acciones respectivas para la recuperación de la cartera. ○ Entregar el informe de los créditos vencidos al Consejo de Administración. ○ Notifica a la SEPS sobre posibles créditos a castigar para la autorización si aprueba notifica al consejo de administración. ○ Notifica a contador para el castigo y registro.
Contador	<ul style="list-style-type: none"> ○ Realiza el registro contable del castigo de la cuenta.

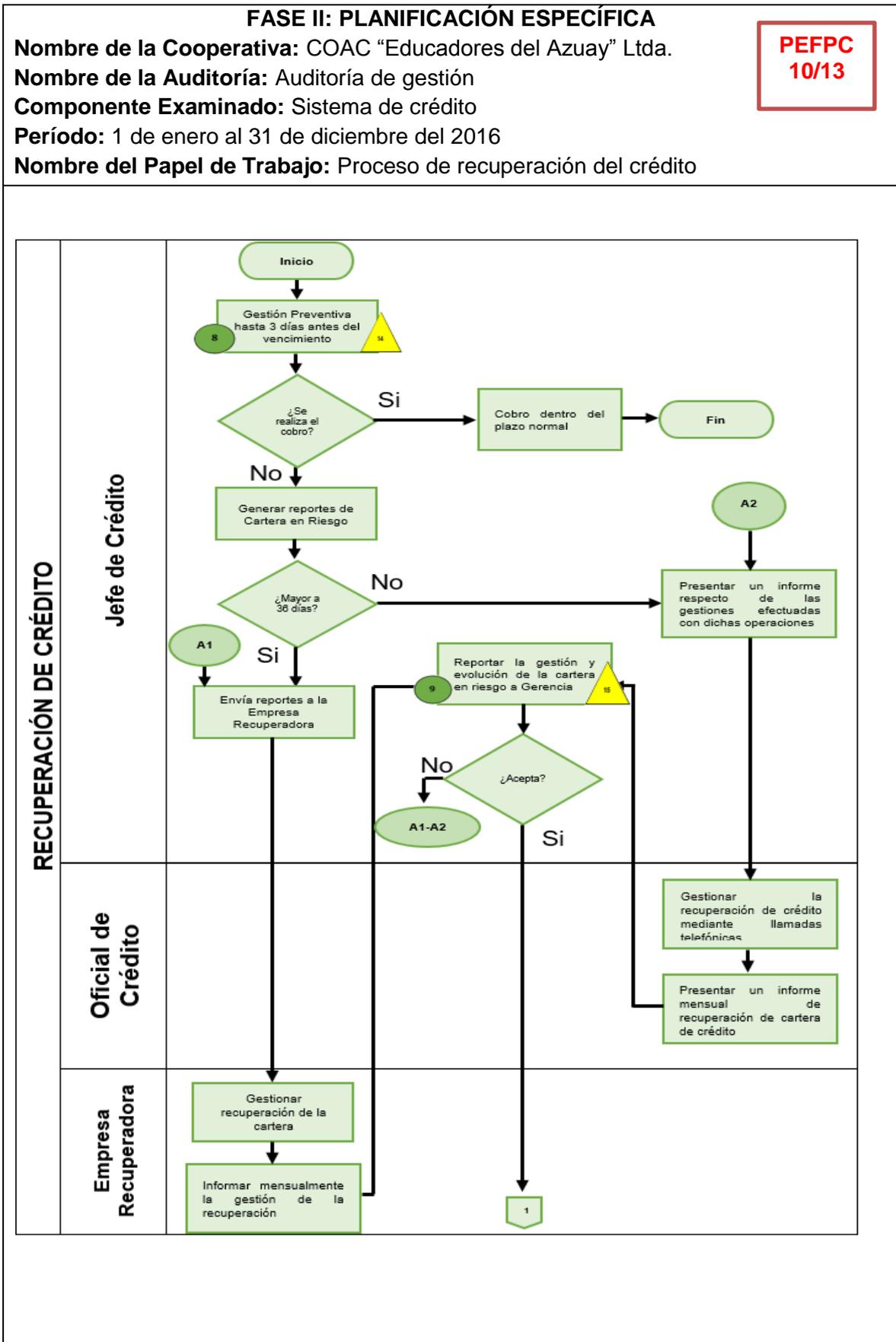
Fuente: (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016)

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

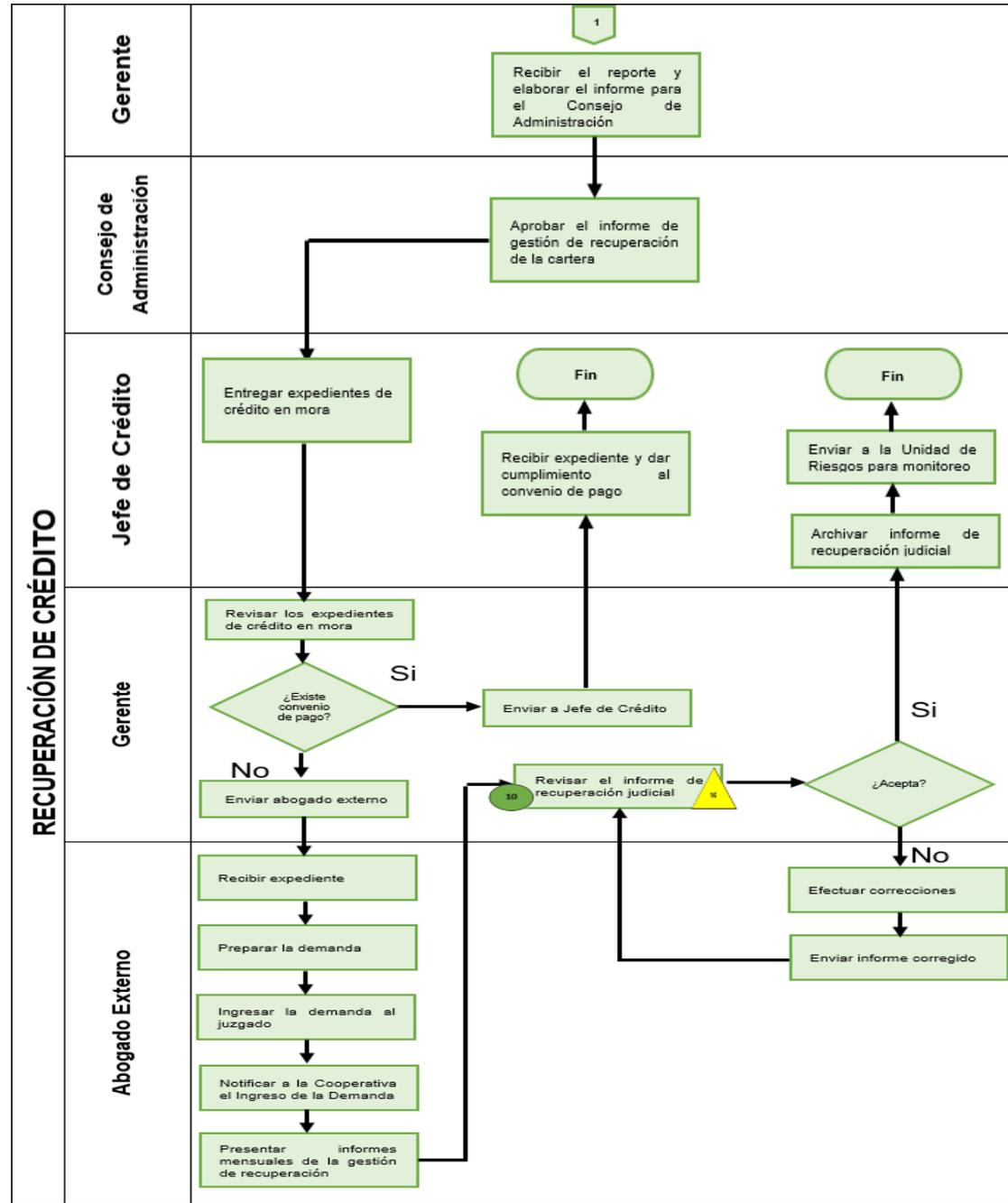
Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha: 10/02/2018

Anexo 19: Flujoograma de la Recuperación del Crédito



PEFPC
11/13



Fuente: (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016)

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca
Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa
Fecha: 10/02/2018



Anexo 20: Descripción de la Recuperación del Crédito

FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	
<p>Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda. Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión Componente Examinado: Sistema de crédito Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016 Nombre del Papel de trabajo: Proceso de la gestión de cobranzas</p>	
<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; display: inline-block; color: red; font-weight: bold;"> PEFPC 12/13 </div>	
Responsable	Actividades
Gestión Preventiva	
Oficial de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> ○ Realiza llamadas telefónicas, envió de mensajes masivos al correo electrónico de recordatorios al deudor/codeudor para el pago de la cuota correspondiente hasta tres días antes vencimiento. ○ Reporta al jefe de crédito la gestión que ha realizado la misma que debe estar respaldado en el documento de soporte de gestión (hoja de ruta)
Gestión de Cobranza Extrajudicial	
Jefe de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> ○ Genera diariamente reportes de la cartera en riesgo. ○ Si la cartera en riesgo es menor a los 36 días, envía el reporte de las operaciones vencidas al oficial de crédito. ○ Si la cartera en riesgo es mayor a 36 días, envía reportes de las operaciones vencidas a la empresa recuperadora. ○ Recibe mensualmente el informe de la recuperación de la cartera presentado por el oficial de crédito y la empresa recuperadora. ○ Reporta al Gerente la gestión y evolución de la cartera en riesgo.
Oficial de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> ○ Recibe reporte de la cartera en riesgo de las operaciones vencidas menores a 36 días. ○ Gestiona la recuperación de crédito mediante los siguientes medios necesarios como: vía telefónica, notificaciones domiciliarias o negocio, entrevista personal, mensajes a celular y notificaciones a direcciones electrónicas. ○ Presenta un informe mensual de la recuperación de cartera al Jefe de Crédito.
Empresa recuperadora	<ul style="list-style-type: none"> ○ Recibe el reporte de la cartera en riesgo de las operaciones vencidas mayor a 36 días. ○ Gestiona la recuperación de la cartera. ○ Informa mensualmente sobre la gestión de recuperación de la cartera al Jefe de Crédito.
Gerente	<ul style="list-style-type: none"> ○ Recibe el reporte de recuperación de la cartera o las gestiones que se ha realizado por parte del Oficial de Crédito y la empresa recuperadora, el mismo que es entregado por el Jefe de Crédito. ○ Elaborar el informe para presentar al Consejo de Administración.
Consejo de Administración	<ul style="list-style-type: none"> ○ Revisa y aprueba el informe de gestión de la recuperación de la cartera.



**PEFPC
13/13**

Gestión de cobranza judicial

Jefe de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> ○ Entrega expedientes de crédito en mora al gerente. ○ Recibe el expediente y da cumplimiento al convenio de pago. ○ Archiva el informe de recuperación judicial y envía a la unidad de riesgos para el monitoreo.
Gerente	<ul style="list-style-type: none"> ○ Revisa los expedientes de crédito en mora. ○ Trata de que los socios que están en mora realicen convenios de pagos y si cancelan envía el reporte al jefe de crédito y si no cancela envía el reporte de los créditos vencidos al abogado externo. ○ Revisa el informe de recuperación judicial y envía al Jefe de Crédito.
Abogado Extremo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Revisa los reportes de los créditos vencidos. ○ Prepara la demanda e ingresa la demanda al juzgado. ○ Notifica a la cooperativa el ingreso de la demanda ○ Presenta al gerente los informes mensuales de la gestión de recuperación judicial.

Fuente: (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016)

Leyenda:

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	Inicio / Fin Indica el inicio y el fin del proceso.
	Proceso Para determinar procesos.
	Documento Presentación de un documento.
	Multidocumento Se utiliza para identificar varios documentos.
	Decisión Está sujeta a ciertas alternativas que pueden presentarse antes de continuar el proceso.
	Conector Indica la relación de una o más partes del flujograma en la misma página.
	Línea de flujo o comunicación Representa la comunicación o el movimiento a través de operaciones o documentos.
	Conector de página Enlaza entre hojas la continuación del flujograma.

Fuente: (Estupiñán Gaitán, 2006)

Elaborado por: Las Autoras

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha: 10/02/2018



Anexo 21: Identificación de Riesgos y Controles del Proceso de Crédito

FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.

Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión

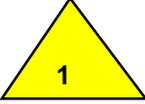
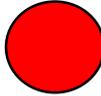
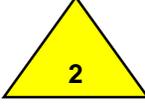
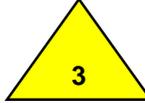
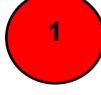
Componente Examinado: Sistema de crédito

Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016

Nombre del Papel de Trabajo: Identificación de riesgos y controles del proceso de crédito

**PEIR
1/4**

Se realiza una identificación de los riesgos y controles del proceso del crédito en sus etapas de otorgamiento, seguimiento y recuperación del crédito.

Actividad	Identificación de Riesgo	Riesgo	Identificación de Control	Control
Otorgamiento				
Información al socio		Que no se entregue la información necesaria referente a los productos de crédito que ofrece la cooperativa.		Control inexistente, debido que no se cuenta con un registro de los folletos que son entregados diariamente a los socios.
Recepción de la documentación		Que la documentación no sea completa .		Existe un control que mediante un Check list se revisa que la documentación entregada por el socio este completa.
Verificación de los datos y garantías.		Riesgo que no se detecte la información falsa presentada por el socio.		Control débil, porque en el informe de verificación de datos y garantías que se presente no se realice correctamente la veracidad de la información.



**PEIR
2/4**

Análisis, evaluación y calificación del riesgo crediticio		Riesgo que el socio no pueda pagar el crédito por una mala evaluación en cuanto a la capacidad de pago.		Control débil, debido que no se valida la información que contiene el informe técnico por parte de un superior al ser un proceso manual.
Resolución del crédito		Riesgo de que los créditos solicitados no pasen por los respectivos niveles de aprobación.		Existe control mediante la emisión de las actas de resoluciones de aprobación o negación del crédito, el mismo que contiene la fecha, hora y los responsables de su análisis.
Ingreso de la información al sistema		Riesgo que exista errores en la digitación de los datos al momento que ingresa la información al sistema.		Existe control en la digitalización de los datos y posibles cargas en el sistema.
Formalización de las garantías		Riesgo que no cuenten con las garantías adecuadas y suficientes que respalden la recuperación del crédito.		Control débil, debido a la falta de evaluación de la garantías como: avalúos, condición financiera de los garantes y cuentas de ahorros de los socio.
Desembolso		Riesgo que el dinero se transfiera a otra cuenta.		Existe control, mediante los comprobantes de depósitos que evidencia que se ha transferido automáticamente el dinero en la cuenta del socio que se encuentra registrada en el sistema desde meses atrás.
Custodia de valores		Perdida de documentación por una gestión inadecuada.		Existe un control, mediante un registro en Excel se lleva el inventario de las actas de resolución, los pagarés y files de crédito lo mismos que se encuentran en una bóveda además están ordenados y clasificados por el número del socio.



PEIR
3/4

Seguimiento				
Monitoreo de los niveles de morosidad		Riesgo de que no se recupere la cartera por no realizar el respectivo monitoreo de los socios, de acuerdo a la calificación de la cartera en riesgo.		Existe Control, mediante informes mensuales sobre el monitoreo de morosidad.
Castigos		Riesgo de que no estén dando de bajo aquellos créditos con vencimientos superiores a 1080 días.		Control débil, debido a la falta de supervisión en informes mensuales de aquellos créditos que deben castigar.
Refinanciamientos Reestructuraciones		Riesgo de que se estén realizando refinanciamiento y reestructuraciones a socios que no tengan mucha capacidad de pago.		Existe control, mediante informes de los créditos que están con refinanciamiento y reestructuraciones con su respectivo análisis.
Actualización de la información		Riesgo al no actualizar la información de los socios ocasiona no tener una adecuada gestión en cuanto a la cobranza.		Control débil, debido a la falta de control en las hojas de registro (Formulario) que garantiza que la información que actualizo físicamente le están modificó en el sistema informático y están actualizando la información de todos los socio que solicitaron crédito.
Recuperación				
Gestión de cobranza normal		Riesgo de que los socios no cancelen las cuotas de crédito hasta la fecha del vencimiento.		Existe control, mediante el documento soporte de gestión (Hoja de ruta) en base de registro de llamadas telefónicas y envió de mensajes masivos a las direcciones electrónicas.



PEIR
4/4

Gestión de cobranza extrajudicial		Riesgo de que no se aplique las medidas de gestión de cobranza para la recuperación de los créditos vencidos con calificación de A2, A3 y C1.		Existe control, por medio informes mensuales de socios que están en mora con sus respectivas acciones que se están tomando para recuperar los créditos vencidos y pueden ser verificado en la hoja de planificación.
Gestión de cobranza judicial		Riesgo de que los créditos que se encuentran en mora no se recupere por falta del establecimiento de procesos judiciales y su respectivo seguimiento.		Existe control, mediante informes mensuales los mismos que son presentados por el abogado externo a gerencia.

Leyenda:

Tabla 19: Simbología para determinar Riesgos

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Triángulo amarillo con número: Representa la identificación de un riesgo en una actividad.
	Círculo verde con número: Indica un control que se encuentra funcionando adecuadamente.
	Círculo rojo con número: Indica un control que está débil o no está funcionando adecuadamente.
	Círculo rojo sin número. Indica la inexistencia de un control en el proceso.

Fuente: (Lucano Solano & Pineda Inga, 2017)

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha: 13/02/2018



Anexo 22: Matriz de Identificación de Riesgos

FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.

Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión

Componente Examinado: Sistema de crédito

Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016

Nombre del Papel de Trabajo: Matriz de identificación de riesgos

**PEMIR
1/6**

Componente	Subcomponente	Riesgo y Fundamento	Controles Claves	Pruebas de Cumplimiento	Pruebas Sustantivas
Otorgamiento	Información al socio	<p>Riesgo Inherente: Alto Al no brindar una buena comunicación y entregar el material respectivo sobre los productos que ofrece la entidad a los socios ocasiona que no puedan tener acceso a estos productos y buscan otras instituciones financieras.</p> <p>Riesgo de Control: Alto No existe una supervisión adecuada que guíe como proporcionar información a los socios sobre los diferentes créditos.</p>	Contar con un manual de negocios.	Mediante la técnica de observación verificar que se entregue el material promocional respectivo al socio sobre los productos que ofrece la cooperativa durante una semana.	A través de una encuesta realice la medición de la satisfacción de los socios sobre la atención brindada por el personal de crédito.
	Recepción de la documentación que entrega el socio.	<p>Riesgo Inherente: Bajo Que la documentación del socio no se encuentre completa.</p> <p>Riesgo de Control: Bajo Supervisión al momento de recibir la información del socio.</p>	Check list	Determine con un muestreo que las carpetas del socio contenga el Check list, que se revisa durante la entrega de la documentación.	



PEMIR
2/6

	Verificación de los datos y garantías	<p>Riesgo Inherente: Medio No se detecta el cien por ciento la veracidad de la información.</p> <p>Riesgo de Control: Medio Los parámetros para validar la información del socio no se estén utilizando adecuadamente.</p>	Informe de verificación e Inspección	De acuerdo a una revisión selectiva determinar si los créditos otorgados cumplen con el informe de verificación e informe de inspección según el tipo de crédito.	Mediante la muestra de las carpetas seleccionadas anteriormente: Revise si los socios han presentados los requisitos necesarios para acceder al crédito y las garantías correspondientes según el tipo de crédito. Verifique que las solicitudes de crédito están debidamente llenadas.
	Análisis, evaluación y calificación del riesgo crediticio	<p>Riesgo Inherente: Medio Complejidad en realizar un análisis profundo en base al 5 C de crédito con toda la información obtenida del socio.</p> <p>Riesgo de Control: Medio Falta de supervisión por un nivel superior durante el proceso de la evaluación al sujeto de crédito.</p>	Informe Técnico	De acuerdo a una revisión selectiva verificar los créditos que se otorgaron cuenten con el informe técnico.	Verificar que los créditos que se concedieron fueron ejecutados con integridad tomando en cuenta si se analizó en base a la 5 c de crédito.



PEMIR
3/6

Resolución del crédito	<p>Riesgo Inherente: Bajo Los créditos que se aprueben o se niegan no sean analizados por el nivel correspondiente.</p> <p>Riesgo de Control: Bajo Se lleva un control mediante la elaboración de actas de resolución con sus respectivas firmas de los niveles de aprobación.</p>	Actas de resolución	Mediante una revisión selectiva verifique que las actas de aprobación cumplen con las condiciones específicas.	<p>Con la muestra de la carpeta analizada determine:</p> <p>Que los créditos fueron aprobados por el nivel correspondiente según el montón solicitado.</p> <p>Que los créditos fueron aprobados en el tiempo establecido.</p>
Ingreso de la información al sistema	<p>Riesgo Inherente: Bajo Que la información que se ingrese al sistema contenga errores al momento que digitan.</p> <p>Riesgo de Control: Bajo Supervisión de la información que ingresan a sistema.</p>	Reportes generados del sistema	Verificar que la información que consta en la solicitud de crédito se ha cargado al sistema informático utilizando la muestra que se seleccionó	
Formalización de la garantía	<p>Riesgo Inherente: Medio Que no estén solicitando los documentos de identificación a todos los niveles involucrados (solicitante, garante y conyugues si corresponde) dependiendo el tipo de crédito, ocasionando que no firmen el pagaré como esta en su cédula de identidad.</p> <p>Riesgo de Control: Medio</p>	Pagaré y la tabla de amortización	Mediante la técnica de observación verificar que el proceso de formalización sea completo.	



		Falta supervisión en los documentos legales.			PEMIR 4/6
	Desembolso	Riesgo Inherente: Bajo Con el desembolso se asume el riesgo crediticio generado en la colocación Riesgo de Control: Bajo Existe una supervisión adecuada de la acreditación del dinero a la cuenta del socio.	Comprobantes de depósito a la cuenta del socio.	Verificar con la muestra seleccionada anteriormente que los créditos que se aprobaron se acreditaron a la cuenta del socio.	Realizar un recálculo de las retenciones realizadas de los créditos concedidos de la muestra que se está analizando
	Custodia de valores	Riesgo Inherente: Bajo Pérdida de documentos por ciertas eventualidades. Riesgo de Control: Bajo El documento se archiva de acuerdo al orden establecido y se guarda en la bóveda.	Registro en Excel de la documentación que ingresa a la bóveda.	Verificar la integridad de los documentos que se custodian mediante una revisión selectiva.	
Seguimiento	Monitoreo de los niveles de morosidad	Riesgo Inherente: Medio Que no estén realizando de una manera correcta la calificación de la cartera en riesgo. Riesgo de Control: Medio Falta de supervisión en los informes mensuales sobre el monitoreo de morosidad si lo están realizando conforme indica la normativa.	Reportes mensual del monitoreo de los niveles de morosidad	Mediante una revisión selectiva verificar que estén cumpliendo con el monitoreo de los niveles de morosidad.	Realice un análisis sobre la morosidad de la cartera y mediante indicadores de gestión verifique que no sobrepasan al límite de morosidad establecido por la cooperativa y la SEPS.



PEMIR
5/6

	Castigos	<p>Riesgo Inherente: Bajo Que no estén dando de baja los créditos que hay están vencidos por más de 1080 días.</p> <p>Riesgo de control: Bajo Existe control en cuanto a las operaciones que deben darse de baja conforme indica su normativa.</p>	Informes de los créditos a castigar.	Mediante un revisión selectiva verificar si están castigando los créditos conforme indica la normativa.	
	Actualización de la información	<p>Riesgo Inherente: Medio Que no se esté actualizando la información de socio</p> <p>Riesgo de Control: Medio Falta de supervisión en verificar si en la base de datos de los socios esta carga la información respalda en la hoja de registro al sistema.</p>	Hoja de registro de los socios que actualizan la información	Mediante una revisión selectiva verifique si cumplen con la actualización de la información del socio.	
Recuperación	Normal	<p>Riesgo Inherente: Bajo El personal de crédito no esté realizando las llamadas o envíos de mensajes a correos electrónicos de recordatorio al deudor/codeudor para el pago de la cuota que le corresponde.</p> <p>Riesgo de Control: Bajo Para el respaldo de la gestión contarán con el documento de soporte de gestión en base al registro de llamadas telefónicas.</p>	Documento soporte de gestión	Mediante una Revisión selectiva verificar aquellos socios que han estado en la categoría A1, si el personal de crédito ha realizado la gestión preventiva conforme indica la normativa interna.	



PEMIR
6/6

	Extrajudicial	<p>Riesgo Inherente: Bajo Los créditos que se encuentran vencidos no tengan un proceso de gestión adecuado.</p> <p>Riesgo de Control: Bajo Utilizan los medios necesarios para la gestión de cobranza como: vía telefónica, notificaciones domiciliarias, entrevista personal, mensajes a celular y notificaciones a direcciones electrónicas.</p>	<p>Informes mensuales del jefe de crédito y empresa recuperadora</p>	<p>Mediante una revisión selectiva verificar que se esté dando el seguimiento respectivo para aquellos socios que se encuentran en la categoría A2, A3, B1, B2 y C1. conforme indica la normativa interna.</p>	
	Judicial	<p>Riesgo Inherente: Bajo Que no se un seguimiento adecuado de los créditos que se encuentran en demanda</p> <p>Riesgo de Control: Bajo Se está supervisando mediante informes que entrega el abogado externo sobre la situación de los créditos que están en demanda.</p>	<p>Informes trimestrales del Abogado Externo</p>	<p>Mediante una revisión selectiva verificar si se está dando seguimiento aquellos socios que se encuentran en categoría C2, D y E por ser créditos que están catalogados como riesgo deficiente, dudoso recaudo y pérdida conforme lo establecido en la normativa interna.</p>	

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha: 17/02/2018



Anexo 23: Análisis Concentración de la Cartera por Estructura

FASE III: EJECUCIÓN

EJ
1/4

Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.

Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión

Componente Examinado: Sistema de crédito

Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016

Nombre del papel de trabajo: Concentración de la cartera por estructura

Análisis de la concentración de cartera por Estructura

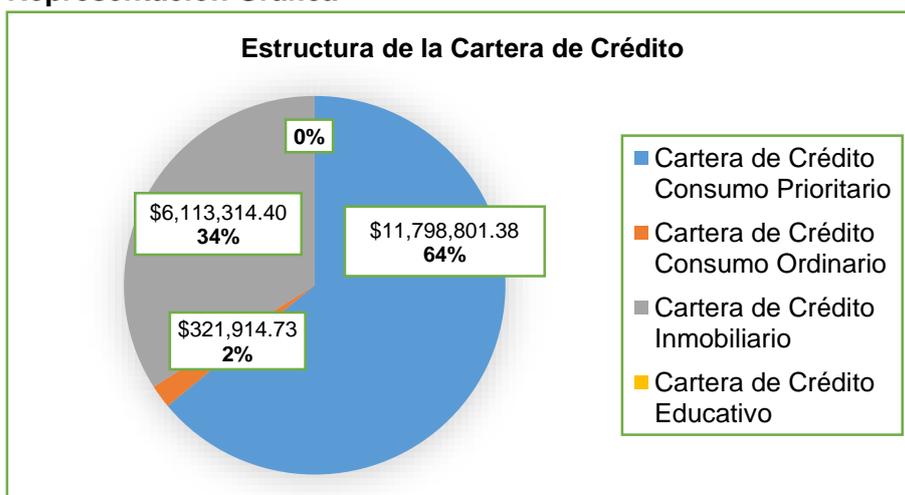
La COAC “Educadores del Azuay” Ltda., posee una cartera de créditos al 31 de diciembre del 2016 de un saldo de USD 18,234,030.51 que representa el 67.95% del total de los activos siendo el motor fundamental para el funcionamiento y sostenibilidad de la cooperativa.

En el estado de situación financiera del período 2016 refleja los valores de los diferentes tipos de crédito y se presenta a continuación:

ESTRUCTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITO AÑO 2016			
Tipos de Créditos	Valores	%	
Cartera de Crédito Consumo Prioritario	\$ 11,798,801.38	64%	✗
Cartera de Crédito Consumo Ordinario	\$ 321,914.73	2%	✗
Cartera de Crédito Inmobiliario	\$ 6,113,314.40	34%	✗
Cartera de Crédito Educativo	\$ 0,00	0%	✗
TOTAL	\$ 18,234,030.51	100%	✗

Fuente: Balance General 2016 COAC “Educadores del Azuay”

Representación Gráfica

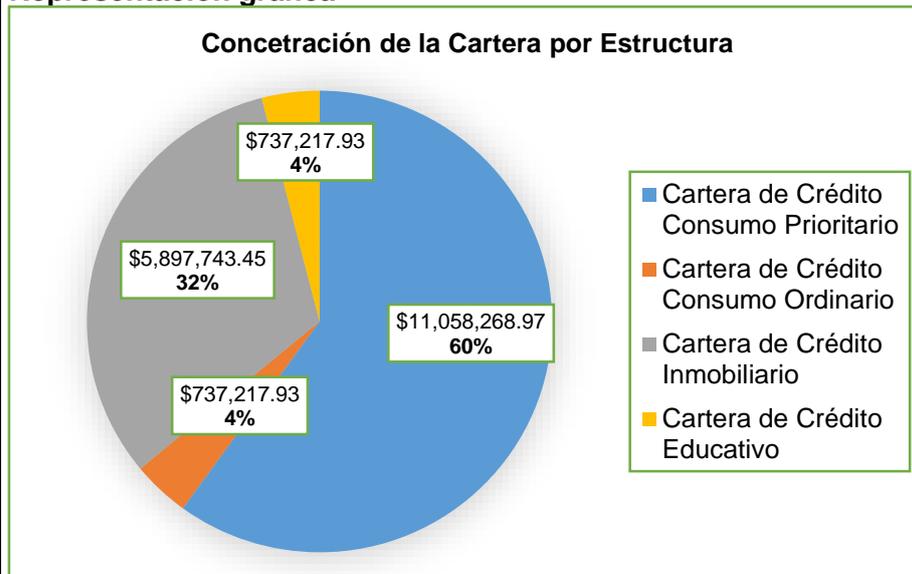


La Cooperativa ha establecido en el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas la concentración de la estructura de la cartera por colocar en el año 2016 y se detalla a continuación:

CONCENTRACIÓN DE LA CARTERA POR ESTRUCTURA AÑO 2016		
Tipos de Crédito	Valores	%
Cartera de Crédito Consumo Prioritario	\$ 11,058,268.97	60%
Cartera de Crédito Consumo Ordinario	\$ 737,217.93	4%
Cartera de Crédito Inmobiliario	\$ 5,897,743.45	32%
Cartera de Crédito Educativo	\$ 737,217.93	4%
TOTAL	\$ 18.430.448,28	100%

Fuente: Manual de políticas y Procedimientos Crédito y Cobranzas

Representación gráfica



Para verificar si la cooperativa está logrando con eficacia la adecuada concentración de la estructura de la cartera por colocar en el año 2016, para esto se aplicó indicadores de gestión que permita medir el grado de cumplimiento y verificar si llevan un adecuado manejo en los recursos económicos



EJ
3/4

Indicadores de Gestión para la Estructura de la Cartera de Crédito Año 2016

Nombre del Indicador	Cálculo del indicador	unidad de medida	Frecuencia	Valor	Meta	Tipo de Indicador	Fuente
Concentración del Crédito Consumo Prioritario	$\frac{\text{Total Crédito Consumo Prioritario}}{\text{Total de la Cartera}}$	%	Anual	64%	60%	Eficacia	Estado de Situación Financiera 2016 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Educadores del Azuay" Ltda. Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas
Concentración del Crédito Consumo Ordinario	$\frac{\text{Total Crédito Consumo Ordinario}}{\text{Total de la Cartera}}$	%	Anual	2%	4%	Eficacia	
Concentración del Crédito Inmobiliario	$\frac{\text{Total Crédito Inmobiliario}}{\text{Total de la Cartera}}$	%	Anual	34%	32%	Eficacia	
Concentración del Crédito Educativo	$\frac{\text{Total Crédito Educativo}}{\text{Total de la Cartera}}$	%	Anual	0%	4%	Eficacia	



EJ
4/4

Fuente: Información tomada del estado de situación financiera del año 2016 y del manual de políticas y procedimientos de crédito.

Marca:  Analizado

Comentario:

A través de indicadores de gestión se analizó que la concentración de los diferentes tipos de créditos fue la siguiente: el crédito de consumo prioritario representa el 64%, el crédito de consumo ordinario el 4%, el crédito de consumo inmobiliario el 34% y el crédito de educativo representa el 0%.

Lo que indica que el crédito de consumo prioritario y el crédito de consumo inmobiliario sobrepasa la meta planificada del 60% y el 32% según lo estableció en manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranza, esto se debe a que no se ha diversificado la cartera de una manera adecuada como indica el manual provocando que el riesgo para estos créditos sea alto.

En cambio, el crédito de consumo ordinario y el crédito educativo no ha alcanzado la meta planificada del 4% según lo establecido en el manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranza, esto debido a la falta de promoción y publicidad, complejidad de los requisitos que solicita la cooperativa, el encaje del crédito es alto, la competencia etc.

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha:23/02/2018



Anexo 24: Análisis del Crecimiento de la Cartera

FASE III: EJECUCIÓN

Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.

Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión

Componente Examinado: Sistema de crédito

Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016

Nombre del papel de trabajo: Crecimiento de la cartera

**EJ
1/8**

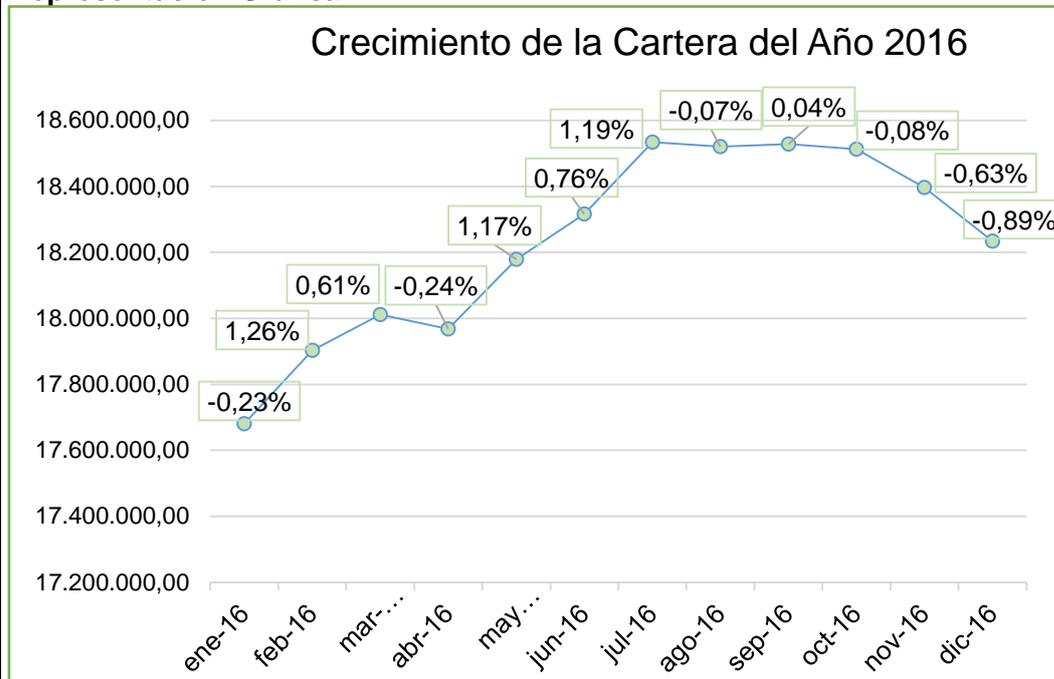
Análisis del crecimiento de la cartera de crédito año 2016

Para un mejor análisis primero es necesario conocer como varia el crecimiento mensual para analizar la incidencia del crecimiento anual de la cartera y se presenta lo siguiente:

CRECIMIENTO DE LA CARTERA DE CRÉDITOS				
Período	Valor	Saldo Crecimiento	% Crecimiento	
dic-15	17,721,584.88			
ene-16	17,680,483.06	-41,101.82	-0.23%	✗
feb-16	17,902,908.19	222,425.13	1.26%	✗
mar-16	18,011,896.52	108,988.33	0.61%	✗
abr-16	17,968,035.80	-43,860.72	-0.24%	✗
may-16	18,178,627.39	210,591.59	1.17%	✗
jun-16	18,316,647.89	138,020.50	0.76%	✗
jul-16	18,534,081.32	217,433.43	1.19%	✗
ago-16	18,520,382.22	-13,699.10	-0.07%	✗
sep-16	18,528,514.96	8,132.74	0.04%	✗
oct-16	18,513,168.45	-15,346.51	-0.08%	✗
nov-16	18,397,084.13	-116,084.32	-0.63%	✗
dic-16	18,234,030.50	-163,053.63	-0.89%	✗
TOTAL		512,445.62	2.89%	Σ

Fuente: (SEPS, 2016)

Representación Gráfica



La cartera de créditos 2016 de la cooperativa, mantiene una tendencia de crecimiento positiva y negativa de mes a mes siendo irregular su crecimiento.

Durante, los meses de enero, abril, agosto, octubre, noviembre y diciembre tienen un decrecimiento que varía del 0.07% al 0.89% respectivamente, debido que en estos meses no se ha colocado muchos créditos en la cartera y en los meses de febrero, marzo, mayo, junio, julio y septiembre tiene un crecimiento que varía del 0,04% al 1.26% respectivamente, lo que indica que en estos meses se incrementó el nivel de colocación de los créditos.

El crecimiento total de la cartera en el año 2016 se ha verificado mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Crecimiento de la cartera ejecutada 2016} = \frac{\text{Total de cartera 2016} - \text{Total de cartera 2015}}{\text{Total de cartera 2015}}$$

$$\text{Crecimiento de la cartera ejecutada 2016} = \frac{18,234,030.50 - 17,721,584.88}{17,721,584.88} * 100$$

$$\text{Crecimiento de la cartera ejecutada 2016} = 2.89\%$$



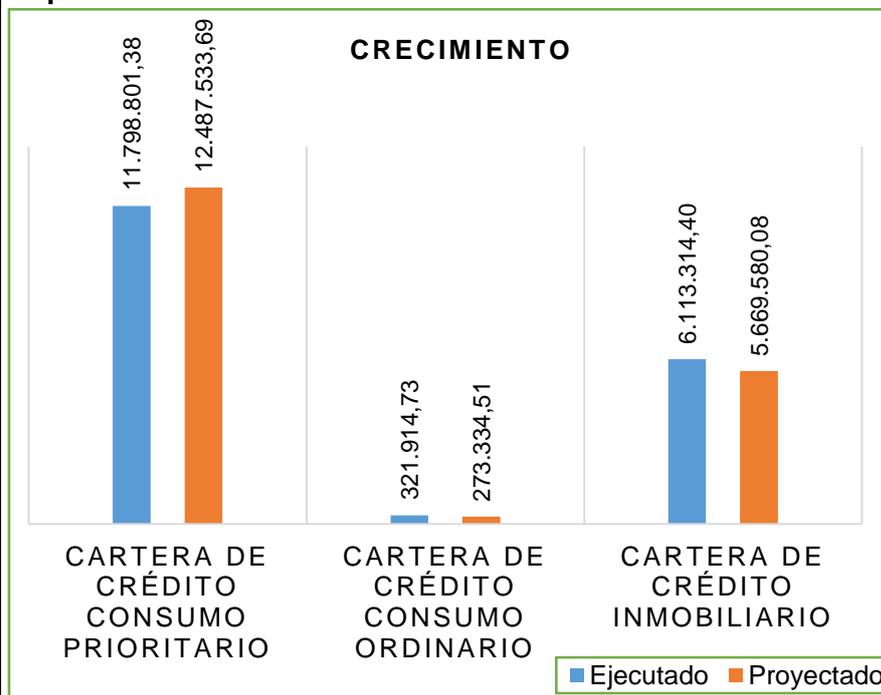
EJ
3/8

En la Planificación Estratégica en su capítulo de Proyecciones 2016-2018, establecen la proyección de crecimiento anual para la cartera del 4% que sirva para verificar el crecimiento del negocio y cubrir con los aspectos relativos al control interno institucional, pero se puede verificar que no cumplen con lo propuesto en el Plan Estratégico 2016-2018 que era incrementar el crecimiento de la cartera para el año 2016 en un 4%, alcanzando solo el 2,89% con una diferencia del 1.1%

En la siguiente tabla se puede observar lo que realmente se logró con lo que se proyectó para el crecimiento de la cartera.

CRECIMIENTO DE LA CARTERA AÑO 2016			
	Ejecutado	Proyectado	Diferencia
Cartera de Crédito Consumo Prioritario	\$ 11,798,801.38	\$ 12,487,533.69	\$ (688,732.31)
Cartera de Crédito Consumo Ordinario	\$ 321,914.73	\$ 273,334.51	\$ 48,580.22
Cartera de Crédito Inmobiliario	\$ 6,113,314.40	\$ 5,669,580.08	\$ 443,734.32
TOTAL	\$ 18,234,030.51	\$ 18,430,448.28	\$ (196,417.77)

Representación Gráfica





EJ
4/8

Es necesario medir el cumplimiento de esta meta establecida en lo cual se basa en el siguiente indicador de gestión:

Indicador de gestión para el crecimiento de la cartera

Nombre del Indicador	Cumplimiento del crecimiento de la cartera
Cálculo del indicador	$\frac{\text{Cartera Colocada}}{\text{Cartera Proyectada}} \times 100$
Unidad de medida	%
Frecuencia	Anual
Valor	98.93%
Meta	100%
Tipo de indicador	Eficacia
Fuente	Planificación Estratégica 2016-2018

Fuente: Información tomada de los boletines financieros mensuales de la SEPS, del estado de situación financiera año 2015-2016 y la planificación estratégica.

Marca: ✗ Analizado

Comentario

En base a este resultado su pueda analizar que la cartera colocada fue \$18,234,030.51 menor a lo proyectado que fue \$18,430,448.28 con una diferencia negativa del \$196,417.77, lo que indican que llegan a cumplir en un 98.93% con una diferencia por cumplir del 1.1%.

Esto se debe que en la cartera de crédito de consumo prioritario se llegó a colocar \$11,798,801.38 menor a lo presupuestado que fue \$ 12,487,533.69 con una diferencia negativa del \$688,732.31, el crédito de consumo ordinario se colocó \$321,914.73 sobrepasando a lo presupuestado que fue \$273,334.51 con una diferencia positiva de \$48,580.22 y por último el crédito inmobiliario se llegó a colocar \$ 6,113,314.40 sobrepasando lo presupuestado que fue \$ 5,669,580.08 con una diferencia positiva de \$443,734.32.



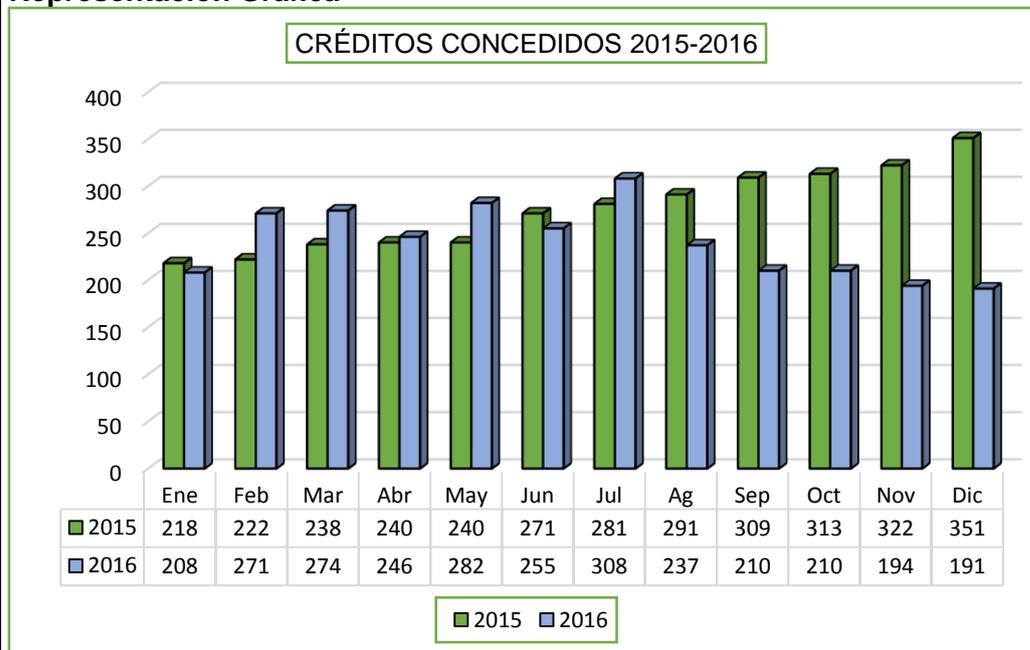
EJ
5/8

Se presenta el detalle de la prestación de créditos en el año 2015-2016, el cual han sido calificados, aprobados y otorgados durante estos períodos:

CRÉDITOS CONCEDIDOS		
Meses	2015	2016
Enero	218	208
Febrero	222	271
Marzo	238	274
Abril	240	246
Mayo	240	282
Junio	271	255
Julio	281	308
Agosto	291	237
Septiembre	309	210
Octubre	313	210
Noviembre	322	194
Diciembre	351	191
Total	3296	2886

Fuente: (Boletín Anual N°56, 2017)

Representación Gráfica





EJ
6/8

Se realizó un análisis de los créditos concedidos a los socios en el año 2015-2016, para enero del año 2015 se registró un volumen de créditos de 218 inicialmente, luego ha ido crecimiento desde febrero hasta diciembre respectivamente.

En este análisis se denota que para el año 2016 el crecimiento de los créditos concedidos es variante que inicia de forma negativa y positiva sucesivamente el número mayor de créditos que se otorgaron fueron en los meses de febrero, marzo, mayo y julio que varía de 271 a 308 créditos otorgados respectivamente, a partir de mes de agosto los créditos concedidos fueron disminuyendo hasta el mes de diciembre con 191créditos.

Lo que significa que está de baja la otorgación de créditos el cual es necesario incrementar el número de créditos mediante más promoción, publicidad y otros factores que ayuden al fortalecimiento de la cartera.

En la siguiente tabla se detalla el número de créditos concedidos por cada producto con sus respectivos montos.

CRÉDITOS COLOCADOS 2015-2016				
Productos	N° Créditos		Valores	
	2015	2016	2015	2016
Crédito de Consumo Prioritario				
Consumo General (1.00 A 14,999.00)	679	679	\$ 5,002,741.92	\$ 5,408,725.00
Consumo General (15,000.00 A 20,000.00)	99	53	\$ 1,900,900.00	\$ 1,001,900.00
Consumo Extra	306	297	\$ 681,780.00	\$ 669,150.00
Consumo Especial	192	154	\$ 471,352.00	\$ 369,874.00
Préstamo Anticipo de Sueldo	221	228	\$ 37,670.00	\$ 35,866.00
Consumo Emergente	8	4	\$ 10,704.00	\$ 7,650.00
Préstamo Vacacional o Turismo	0	3	0	\$ 8,000.00
Préstamo Adquisición Bóvedas	0	2	0	\$ 3,000.00
Préstamo por Convenios con Terceros	1757	1417	\$ 114,579.51	\$ 97,894.49
Total del Consumo Prioritario	3262	2837	\$ 8,219,727.43	\$ 7,602,059.49
Crédito de Consumo Inmobiliario				
Inmobiliario	34	49	\$ 1,401,899.62	\$ 1,518,911.61
Total de créditos concedidos	3296	2886	\$ 9,621,627.05	\$ 9,120,971.10

Fuente: (Boletín Anual N°56, 2017)



Composición de la cartera año 2015

$$\frac{\text{Número de créditos de Consumo Prioritario 2015}}{\text{Número de créditos colocados en el año 2015}} = \frac{3262}{3296} = 99\%$$

$$\frac{\text{Número de créditos de Consumo Inmobiliario 2015}}{\text{Número de créditos colocados en el año 2015}} = \frac{34}{3296} = 1\%$$

EJ
7/8

Composición de la cartera año 2016

$$\frac{\text{Número de créditos de Consumo Prioritario 2016}}{\text{Número de créditos colocados en el año 2016}} = \frac{2837}{2886} = 98\%$$

$$\frac{\text{Número de créditos de Consumo Inmobiliario 2016}}{\text{Número de créditos colocados en el año 2016}} = \frac{49}{2886} = 2\%$$

En cuanto a la composición de la cartera se puede observar que en año 2016 el de crédito de consumo prioritario representa un 98%, lo que indica que habido una disminución del 1% con referente al crédito de consumo prioritario del año 2015 que era del 99%, en cambio el crédito inmobiliario del año 2016 representa 2%, lo que indica que ha existido un incremento del 1% en comparación del crédito inmobiliario del año 2015 que era del 1%.

Esto refleja que durante el año 2015 y 2016 el crédito de consumo prioritario representa casi la totalidad de la cartera en un 99% y 98% y su diferencia se concentra en el crédito inmobiliario con el 1% y el 2%.

Se puede observar que habido una disminución con respecto a los créditos colocados en el año 2016 y se calculó mediante el siguiente indicador

Crecimiento de Créditos Colocados:

$$\frac{\text{Total de créditos colocados 2016} - \text{Total de créditos colocados 2015}}{\text{Total de créditos colocados 2015}} = \frac{9,120,971.10 - 9,621,627.05}{9,621,627.05} = -5.20\%$$

En base a este resultado se puede decir que para el año 2015 han dado un total de créditos por el valor de \$9,621,627.05 atendiendo un total de 3296 peticiones, en cambio para el año 2016 se han dado un total de créditos por el valor \$9,120,971.10 y se han atendido un total de 2886 peticiones, lo que indican que para el año 2016 han disminuido en un 5.20% que representa \$500,655.95 en las colocaciones y por ende han disminuido las peticiones en 410.



EJ
8/8

Por otro lado, es necesario conocer que para el año 2016, los socios presentaron alrededor de 4000 solicitudes para adquirir un crédito, sin embargo, solo se concedieron 2886, representando en el siguiente indicador de eficiencia:

$$\text{Créditos aprobados} = \frac{\text{Solicitudes de créditos aprobadas}}{\text{Solicitudes de créditos recibidas}} = \frac{2886}{4000} = 72,15\%$$

Esto indica, que se han aprobado un 72,15% de solicitudes y un 27,85% no se aprobado debido a los siguientes motivos: Los solicitantes del crédito no presentaban una buena capacidad de pago, demora en tiempo de aprobación del crédito porque en el momento que el personal encargado le comunica la resolución de crédito, los solicitantes desistían del préstamo debido que ya acudían a otras instituciones financieras.

También cabe recalcar que una de las metas que ha establecido el jefe de crédito para el año 2016 es llegar colocar 3428 créditos para verificar este cumplimiento se aplicado el siguiente indicador de gestión:

Indicador de gestión para el cumplimiento en la otorgación de crédito

Nombre del Indicador	Cumplimiento Otorgación de Crédito
Cálculo del indicador	$\frac{\text{Número de Créditos Otorgados 2016}}{\text{Número de Créditos Proyectos 2016}} \times 100$
Unidad de medida	%
Frecuencia	Anual
Valor	84.19%
Meta	100%
Tipo de indicador	Eficacia
Fuente	Departamento de Crédito

Este indicador nos muestra que no se cumple con la meta que ha establecido el jefe de crédito que era llegar a colocar 3428 créditos en al año 2016, sin embargo solo se alcanzó a colocar 2886 crédito lo que representa el 84.19 % de cumplimiento, esto ha provocado que la cartera total no cumplan con el objetivo propuesto de tener un crecimiento del 4%.Es importante mencionar que no existe la suficiente promoción de los productos de crédito para obtener las suficientes colocaciones y lleguen a cumplir con lo proyectado.

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha:25/02/2017



Anexo 25: Análisis de los Intereses Ganados de la Cartera

FASE III: EJECUCIÓN

Nombre de la Cooperativa: COAC "Educadores del Azuay" Ltda.
Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión
Componente Examinado: Sistema de crédito
Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016
Nombre del papel de trabajo: Intereses Ganados de la Cartera

**EJ
1/3**

Análisis de los Intereses Ganados de la Cartera

En el Estado de Resultados del período 2016 refleja los valores de los intereses ganados en los diferentes segmentos de crédito y se presenta a continuación:

INTERESES GANADOS		
Tipos de Crédito	Interés	Real
Cartera de Crédito Consumo prioritario	\$1,763,643.20	α
Cartera de Crédito Consumo Ordinario	\$ 11,086.86	α
Cartera de Crédito Inmobiliario	\$ 247,810.11	α
TOTAL	\$ 2,022,540.17	Σ

Fuente: Estados de resultados de la COAC "Educadores del Azuay" Ltda.

En el presupuesto del estado de resultados establecen los valores de los intereses que se proyectaron en ganar para el año 2016 y se detalla a continuación:

INTERESES PROYECTADOS		
Tipos de Crédito	Interés Proyectado	
Cartera de Crédito Consumo prioritario	\$2,060,000.00	α
Cartera de Crédito Consumo Ordinario	\$ 118,000.00	α
Cartera de Crédito Inmobiliario	\$ 185,000.00	α
TOTAL	\$2,363,000.00	Σ

Fuente: Presupuesto de la COAC "Educadores del Azuay" Ltda.

Para verificar el cumplimiento de lo real con lo presupuestado se determinó mediante los siguientes indicadores de gestión:



**EJ
2/3**

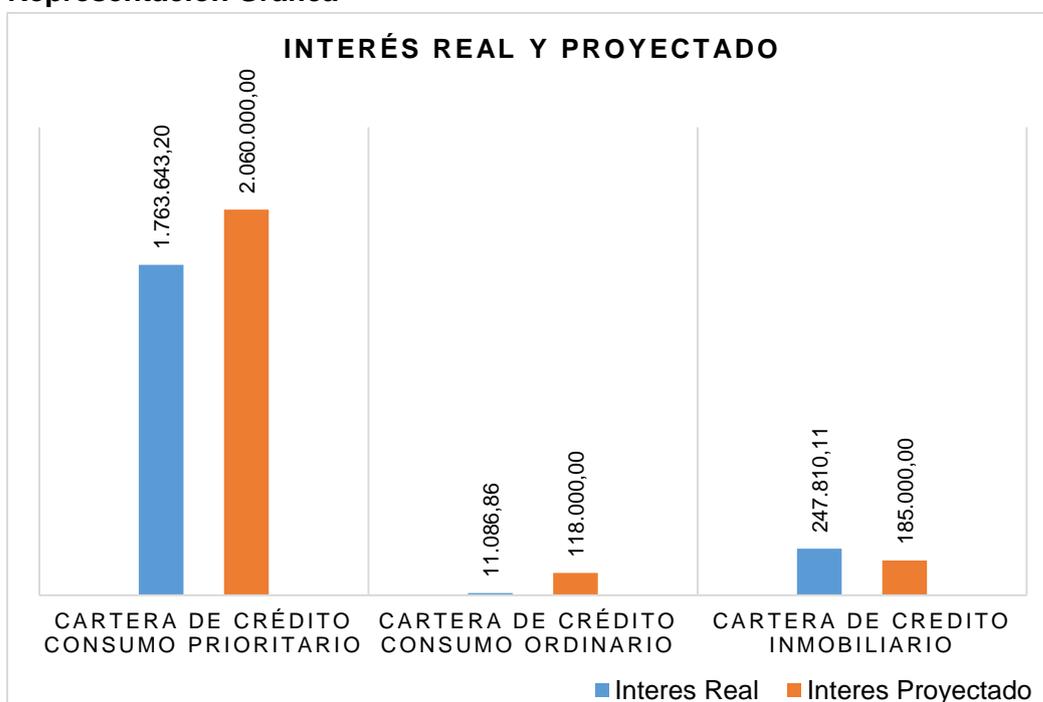
Indicadores de Gestión para los Intereses Ganados Año 2016

Nombre del indicador	Cálculo del indicador	Unidad de medida	Frecuencia	Valor	Meta	Tipo de indicador	Fuente
Interés Ganado del Crédito Consumo Prioritario	$\frac{\text{Interés Real Crédito Consumo Prioritario}}{\text{Interés Proyectado Crédito Consumo Prioritario}}$	%	Anual	86%	100%	Eficacia	Estado de Resultados 2016 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Azuay Ltda. Presupuesto 2016
Interés Ganado del Crédito Consumo Ordinario	$\frac{\text{Interés Real Crédito Consumo Ordinario}}{\text{Interés Proyectado Crédito Consumo Ordinario}}$	%	Anual	9%	100%	Eficacia	
Interés Ganado del Crédito Inmobiliario	$\frac{\text{Interés Real Crédito Inmobiliario}}{\text{Interés Proyectado Crédito Inmobiliario}}$	%	Anual	134%	100%	Eficacia	
Interés Ganado Total de la Cartera	$\frac{\text{Total Interés Real}}{\text{Total Interés Proyectado}}$	%	Anual	86%	100%	Eficacia	

El resumen se obtiene en la siguiente tabla:

INTERESES REALES Y PROYECTADOS AÑO 2016				
Tipos de Crédito	Interés Real	Interés proyectado	%	Diferencia
Cartera de Crédito Consumo prioritario	\$ 1,763,643.20	\$ 2,060,000.00	86%	\$(296,356.80)
Cartera de Crédito Consumo Ordinario	\$ 11,086.86	\$ 118,000.00	9%	\$(106,913.14)
Cartera de Crédito Inmobiliario	\$ 247,810.11	\$ 185,000.00	134%	\$ 62,810.11
TOTAL	\$ 2,022,540.17	\$ 2,363,000.00	86%	\$(340,459.83)

Representación Gráfica



Comentario

Esto demuestra que la cooperativa no alcanza con lo presupuestado en intereses del crédito de consumo prioritario con una diferencia de \$296,356.80, y el crédito de consumo ordinario con una diferencia de \$106,913.14. Mientras que para el crédito inmobiliario sobrepasa lo presupuestado con una diferencia de \$62,810.11 siendo eficiente en esta operación.

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha: 25/02/2017



Anexo 26: Muestra

FASE III: EJECUCIÓN

Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.

Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión

Componente Examinado: Sistema de crédito

Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016

Nombre del papel de trabajo: Muestra

Se Determinó el total de los créditos otorgados durante el año 2016

Meses	Nro. Créditos
Enero	208
Febrero	271
Marzo	274
Abril	246
Mayo	282
Junio	255
Julio	308
Agosto	237
Septiembre	210
Octubre	210
Noviembre	194
Diciembre	191
Total	2886

Se Aplicó la fórmula para encontrar la muestra

$$n = \frac{NPQZ^2}{Nd^2 + Z^2PQ}$$

(Estadística II-ESAP, 2008)

$$n = \frac{(2886) \times (0.05) \times (0.95) \times (1.64)^2}{(2886) \times (0.1)^2 + (1.64)^2 \times (0.05) \times (0.95)} = 12$$

En donde:

n= Tamaño de la muestra

N=Tamaño de los créditos que se otorgaron en el año 2016 **(2886)**

P=Porcentajes de defectos **(5%)**

Z= Nivel de confianza 95%.....**(1.64)**

e= error de estimación **(10%)**

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha:26/02/2018



Anexo 27: Entrega del Material Promocional

FASE III: EJECUCIÓN

**EJ
1/2**

Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.
Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión
Componente Examinado: Sistema de crédito
Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016
Nombre del papel de trabajo: Entrega del material promocional

Verificar que se entregue el material promocional respectivo al socio sobre los tipos de créditos que ofrece la cooperativa durante una semana mediante la técnica de observación.

Tipo de material	Catálogo de los productos	Requisitos para ser socio	Requisitos para solicitar un crédito	Total de socios atendidos
Día 1	3 *	3 *	6*	6
Día 2	Δ	4 *	9*	9
Día 3	6	6	6 *	6
Día 4	3 *	3 *	7 *	7
Día 5	Δ	4 *	12 *	12
				40

Fuente: Información obtenida de los resultados observados al personal de crédito durante la entrega del material.

Marcas: * Observado
 Δ Incumplimiento

Comentario:

Se realizó la visita a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Azuay” Ltda., desde el día 5 hasta el 9 de marzo del 2017, se pudo observar un total de 40 solicitantes de un crédito el cual se detalla de la siguiente manera:

Primer día: Seis personas fueron atendidas por la persona encargada de la atención al cliente, de los cuales a tres personas se les entregó el folleto de productos y los requisitos para ser socios.

Segundo día: Nueve personas fueron atendidas por el jefe de crédito debido a que la persona encargada de la atención al socio se encontraba desempeñando otra función como cajera, de los cuales a las cuatro personas a ninguna se les facilitó el folleto de productos, pero fueron informados sobre el tema.



EJ
2/2

Tercer día: Seis personas recibieron atención por parte del oficial de crédito sobre requisitos para solicitar un crédito y no se les entregó el folleto de productos debido que hay eran catalogadas como socios de la cooperativa.

Cuarto día: Siete personas fueron comunicados por parte de la persona encargada de la atención al socio sobre los requisitos para ser socio y de igual manera se le entregó los folletos de productos.

Quinto día: Doce personas fueron atendidas por la secretaria sobre requisitos para ser socios de la cooperativa y no se les entregó los folletos de productos debido que no encontraba los folletos.

Indicador:

Se aplica el siguiente indicador de eficiencia para verificar el cumplimiento de la entrega del material promocional.

Cumplimiento con la entrega del material promocional:

$$\frac{\text{Número de socios que recibieron completo el material promocional}}{\text{Número de socios atendidos}} = \frac{19}{40} = 48\%$$

Con el resultado obtenido del 48% representa al número de socios que recibieron el material promocional completa y el 52% no recibieron el material promocional, lo que indica que existe incumplimiento con la primera etapa del proceso de crédito que es entregar la documentación y material promocional al socio cuando lo solicite.

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha: 11/03/2018



Anexo 28: Satisfacción del Socio

FASE III: EJECUCIÓN

Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.

Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión

Componente Examinado: Sistema de crédito

Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016

Nombre del papel de trabajo: Satisfacción del socio

EJ
1/2

Se realizó una encuesta a los socios de la cooperativa sobre la atención que reciben por parte del personal de crédito con el fin de verificar el nivel de satisfacción del socio.

Encuesta

¿Cómo califica usted la atención recibida por parte del personal de crédito de la cooperativa?

Socio	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala	
1		x				✓
2	x					✓
3			x			✓
4	x					✓
5			x			✓
6	x					✓
7				x		✓
8					x	✓
9	x					✓
10					x	✓
11	x					✓
12		x				✓
13			x			✓
14	x					✓
15		x				✓
16			x			✓
17	x					✓
18		x				✓
19	x					✓
20			x			✓
Total	8	4	5	1	2	Σ

Fuente: Información obtenida de las encuestas realizadas a 20 socios de la cooperativa

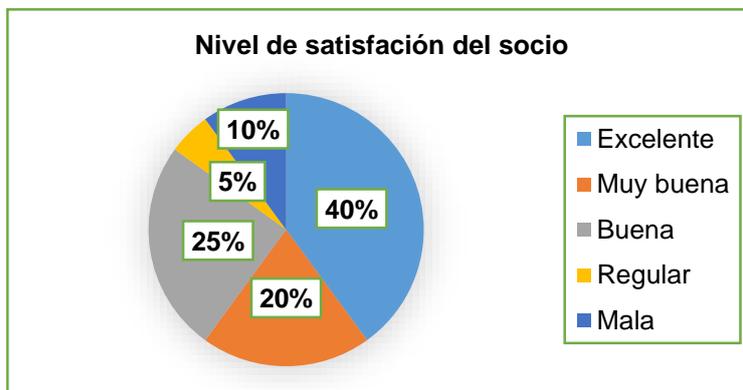
Marcas: ✓ Verificado

Σ Cálculos

Comentario:

Se realizó una encuesta los días 13 y 14 de marzo del 2018 a 20 socios que fueron atendidos por el personal de créditos de la Cooperativa “Educadores del Azuay” Ltda., la pregunta fue: ¿Cómo califica usted la atención recibida por parte del personal de crédito de la cooperativa? y se obtuvieron los siguientes resultados: el 40% de los socios califica la atención como excelente, el 20% muy buena, el 25% buena, el 5% regular y el 10% mala.

Representación Gráfica



Indicador:

Con los resultados obtenidos de la encuesta realizada a 20 socios se aplica el siguiente indicador de calidad para verificar el nivel de satisfacción del socio.

$$\text{Socios satisfechos} = \frac{\text{Número de socios satisfechos}}{\text{Número de socios encuestados}} = \frac{17}{20} = 85\%$$

Con este resultado obtenido del 85% nos sirve para ver si cumplen con la satisfacción del socio que han planificado para el área de crédito y se analiza mediante un indicador de eficacia

$$\text{Satisfacción del socio planifica} = \frac{\text{Satisfacción obtenida por el socio}}{\text{Satisfacción del socio planificada}} = \frac{85\%}{92\%} = 92.39\%$$

Según en el plan estratégico establece que la satisfacción del socio planificada para el área de crédito es del 92% lo cual se puede constatar que si se alcanzó el nivel de satisfacción del socio.

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha: 17/03/2018



Anexo 29: Revisión de la Documentación

FASE III: EJECUCIÓN		
Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda. Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión Componente Examinado: Sistema de crédito Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016 Nombre del papel de trabajo: Revisión de la documentación		EJ 1/3
El Oficial de Crédito para revisar la documentación que entrega el socio se basa mediante la siguiente plantilla la misma que debe constar en la carpeta del socio.		
Check list		
Documentos de información básica solicitante		
Control	DESCRIPCION	
<input type="checkbox"/>	Certificado del curso del cooperativismo	
<input type="checkbox"/>	Solicitud de crédito	
<input type="checkbox"/>	Copia a color de la cédula de identidad del deudor y cónyuge	
<input type="checkbox"/>	Copia a color del certificado de votación del deudor y cónyuge	
<input type="checkbox"/>	Copia de la Partida de Matrimonio en caso de disolución conyugal o separación de bienes .	
<input type="checkbox"/>	Rol de pagos legalizado con vínculo con el sector educativo del Azuay	
<input type="checkbox"/>	Planilla de servicios básicos (últimos tres meses).	
<input type="checkbox"/>	Copia de la matrícula del vehículo	
<input type="checkbox"/>	Copia de estados de cuenta de los últimos tres meses en cuenta de ahorro corriente en la institución.	
<input type="checkbox"/>	Estar al día en el pago de ahorros y cuotas crediticias	
Adicionalmente si el solicitante dispone de otros ingresos deberá presentar		
<input type="checkbox"/>	En caso de tener ingresos como arriendos, deberá presentar contratos legalmente reconocidos.	
<input type="checkbox"/>	Copia de RUC o RISE; Estabilidad mínimo de 2 años.	
<input type="checkbox"/>	Copia de declaración del IVA de los últimos 3 meses.	
<input type="checkbox"/>	Declaración del Impuesto a la Renta del último año (si cumple con la base imponible). Como independiente o Negocio a título personal.	
<input type="checkbox"/>	Si los ingresos provienen de Compañías donde mantiene participación adicional debe incluir: Soporte de los pagos de los dividendos como accionista, valor que debe ser declarado en el Impuesto a la Renta como persona natural.	



EJ
2/3

Requisitos para garantías según el tipo de crédito	
Garantías auto liquidables	
<input type="checkbox"/>	Tener valores depositados en la cuenta de ahorro corriente y ahorro programado beneficio de los cuales serán transferidos en ahorro garantía.
Garantías personales	
Un garante para montos de \$100 HASTA \$15.000,00	
<input type="checkbox"/>	Certificado del curso de cooperativismo
<input type="checkbox"/>	Solicitud de crédito debidamente llenada y firmada por el garante y cónyuge.
<input type="checkbox"/>	Copia a colores de la Cédula y Certificado de votación del garante y cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida.
<input type="checkbox"/>	Presentar la Partida de Matrimonio en caso de disolución conyugal o separación de bienes (copia original).
<input type="checkbox"/>	Copia de factura de servicio básico del garante (Últimos tres meses).
Dos garantes para montos de \$15.001,00 HASTA \$20.000,00	
<input type="checkbox"/>	Certificado curso de cooperativismo.
<input type="checkbox"/>	Solicitud de crédito debidamente llena y firmada por los dos garantes y sus cónyuges.
<input type="checkbox"/>	Copia a colores de la Cédula y Certificado de votación los dos garantes y sus respectivos cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocida.
<input type="checkbox"/>	Presentar la Partida de Matrimonio en caso de disolución conyugal o separación de bienes (copia original).
<input type="checkbox"/>	Copia de Matrículas de vehículos (en caso de tenerlo).
<input type="checkbox"/>	Evidenciar por lo menos tres meses de aportes normales a la Institución.
<input type="checkbox"/>	Último Rol de pagos debidamente legalizado (sellado y firmado).
Garantía hipotecaria	
<input type="checkbox"/>	Escritura de Propiedad original y copia
<input type="checkbox"/>	Copia de Inscripción en el Registro de la propiedad actualizada
<input type="checkbox"/>	Certificado del avalúo
<input type="checkbox"/>	Certificado de gravámenes
<input type="checkbox"/>	Certificado de no estar afectado por el plan de regulador – línea de fabrica



EJ
3/3

Se obtuvo una muestra de 12 carpetas la misma que se calculó anteriormente con el fin de verificar la existencia en las carpetas: el Check list

Carpetas	Nombre del socio	Número del socio	Número de operación	Check List	Observación
1	León Josefina	1419	01182980	✓	
2	Galarza Yolanda	1968	01181523	✓	
3	Tepan Hilda	4370	01182622	✓	
4	Auquilla María	6238	01183412	✓	
5	Arévalo Paquita	849	01182364	✓	
6	Uyaguari Julio	530	01182524	✓	
7	Zhañay Yolanda	983	01182378	✓	
8	Quevedo Luisa	2952	01181472	✓	
9	Torres Ángeles	2461	01181664	✓	
10	León Johnny	3527	01180732	✓	
11	Roblez Franklin	3362	01182051	✓	
12	Arizaga Hilda	3481	01182757	✓	

Fuente: Información verificada en los 12 expedientes físicos de los socios que solicitarían créditos durante el año 2016.

Marca: ✓ Verificación física

Comentario:

En las 12 carpetas de los socios que se revisó se constató la existencia de las plantillas del Check list, por lo cual se puede indicar que el oficial de crédito está cumpliendo con esta actividad al momento de la recepción de la documentación que entrega el socio.

Indicador:

Se ha establecido un indicador de eficacia para verificar lo siguiente:

Cumplimiento con el Check List

$$\frac{\text{Número carpetas que contienen el Check list}}{\text{Numero de carpetas analizadas}} = \frac{12}{12} = 100\%$$

Esto indica que el oficial de crédito este revisando la documentación mediante el Check list el mismo que consta en el expediente de crédito.

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha: 19/03/2018



Anexo 30: Verificación de Datos y Garantías

FASE III: EJECUCIÓN

**EJ
1/5**

Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.

Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión

Componente Examinado: Sistema de crédito

Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016

Nombre del papel de trabajo: Verificación de los datos y garantías

Verificar el cumplimiento de los requisitos que presento el socio para acceder al crédito mediante la muestra que se calculada anteriormente.

Carpetas	Nombre del Socio	Número del Socio	Número de Operación	Certificado Curso del Cooperativismo	Solicitud Crédito	Cédula Identidad	Certificado Votación	Rol de Pagos Legalizado	Panilla Servicios Básicos	Observación
1	León Josefina	1419	01182980	x	£	£	£	£	£	
2	Galarza Yolanda	1968	01181523	x	£	x	£	£	£	
3	Tepan Hilda	4370	01182622	x	£	£	x	£	£	
4	Auquilla María	6238	01183412	£	£	£	£	£	£	
5	Arévalo Paquita	849	01182364	£	£	£	£	£	x	
6	Uyaguari Julio	530	01182524	£	£	£	£	£	£	
7	Zhañay Yolanda	983	01182378	£	£	£	x	£	£	
8	Quevedo Luisa	2952	01181472	x	£	£	£	£	x	
9	Torres Ángeles	2461	01181664	£	£	£	£	£	£	
10	León Johnny	3527	01180732	£	£	£	£	£	£	
11	Roblez Franklin	3362	01182051	x	£	x	x	£	£	
12	Arizaga Hilda	3481	01182757	£	£	x	x	£	£	



EJ
2/5

N° Carpetas	Número de Socio	Número de Operación	Tipo de crédito	Monto	Tipo de Garantía	Requisitos de las Garantías							
						a)		b)					
1	1419	01182980	Consumo Especial	\$ 6,000.00	Auto liquidable	£		£					
2	1968	01181523	Consumo Especial	\$10,000.00	Auto liquidable	£		£					
						a)	b)	c)	d)	e)			
3	4370	01182622	Consumo Extra	\$ 1,900.00	Personal 1 garante	x	£	£	-	£			
4	6238	01183412	Consumo General	\$10,000.00	Personal 1 garante	£	£	£	£	£			
5	849	01182364	Consumo General	\$14,999.00	Personal 1 garante	x	£	£	-	£			
6	530	01182524	Consumo General	\$14,000.00	Personal 1 garante	£	£	£	£	£			
7	983	01182378	Consumo General	\$ 5,300.00	Personal 1 garante	x	£	£	-	x			
						a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)
8	2952	01181472	Consumo General	\$15,500.00	Personal 2 garantes	x	£	£	-	x	£	£	£
9	2461	01181664	Consumo General	\$20,000.00	Personal 2 garantes	£	£	£	-	£	-	£	£
10	3527	01180732	Consumo General	\$20,000.00	Personal 2 garantes	£	£	£	-	£	£	£	£
						a)	b)	c)		d)		e)	
11	3361	01182051	Inmobiliario	\$60,000.00	Hipotecaria	£	£	£		£		£	
12	3481	01182757	Inmobiliario	\$60,000.00	Hipotecaria	£	£	£		£		£	

Fuente: Información revisada en los expedientes de crédito



EJ
3/5

- Marcas:** £ Requisito entregado
X Requisito no entregado
- Requisito no necesario

Tipos de garantías

Garantías auto liquidables

- Tener valores depositados en la cuenta de ahorro corriente y ahorro programado beneficio de los cuales serán transferidos en ahorro garantía.
- certificado de los depósitos

Garantías personales

- Un garante para montos de \$100 hasta \$15.000,00
 - Certificado del curso de cooperativismo.
 - Solicitud de crédito debidamente llenada y firmada por el garante y cónyuge.
 - Copia a colores de la cédula y certificado de votación del garante y cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida.
 - Presentar la partida de matrimonio en caso de disolución conyugal o separación de bienes (copia original).
 - Copia de factura de servicio básico del garante (Últimos tres meses).

- Dos garantes para montos de \$15.001,00 hasta \$20.000,00
 - Certificado curso de cooperativismo.
 - Solicitud de crédito debidamente llena y firmada por los dos garantes y sus cónyuges
 - Copia a colores de la cédula y certificado de votación los dos garantes y sus respectivos cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocida.
 - Presentar la partida de matrimonio en caso de disolución conyugal o separación de bienes (copia original).
 - Último rol de pagos debidamente legalizado (sellado y firmado).
 - Copia de matrículas de vehículos (en caso de tenerlo).
 - Evidenciar por lo menos tres meses de aportes normales a la Institución.
 - Estar al día en el pago de ahorros y cuotas crediticias.

Garantía hipotecaria

- Escritura de propiedad original y copia
- Copia de inscripción en el registro de la propiedad actualizada



- c) Original del avalúo
- d) Certificado de gravámenes
- e) Certificado de no estar afectado por el plan de regulador – línea de fabrica

EJ
4/5

Comentario:

Se tomó una muestra de 12 carpetas de los socios que recibieron créditos en el año 2016, con el objetivo revisar si los socios han presentado la documentación completa para acceder al crédito.

Mediante una revisión documental de los expedientes de crédito los mismos que fueron entregados por el jefe de crédito se verifico que la mayoría de los socios no han presentados los requisitos completos que se establece el manual de políticas de crédito entre ello se explican a continuación:

Requisitos de socio deudor

- o Los socios con número 1419,1968,4370,2952,3362 no presentan el certificado del curso del cooperativismo.
- o El socio con número 1968, 3362 y 3481 no presenta la copia de color de la cedula de identidad
- o El socio 983, 3362 y 1068 no presenta el certificado de votación
- o Los socios 849 y 2952 no han presentado las copias de la planilla de los servicios básicos

Requisito de las garantías

- o Los socios 4370,849,983 y2952 no presentaron el certificado del curso del cooperativismo
- o El socio 983 no presento la copia de la planilla básica de los servicios básicos
- o El socio 2952 no presento el rol de pagos.



Indicador:

Mediante indicadores de eficacia se determinó lo siguiente:

**EJ
5/5**

Cumplimiento con los requisitos completos del socio

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con los requisitos completos}}{\text{Numero de socios analizados}} = \frac{4}{12} = 33.33\%$$

El número de socios deudores que presentaron completa sus requisitos para acceder al crédito fueron 4 de las 12 carpetas que se revisó esto representa el 33.33% lo que indica que no están revisando la información conforme indica el manual de políticas de crédito cuando el socio entrega la documentación.

Cumplimiento con los requisitos completos de garantías

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con los requisitos de las garantías completos}}{\text{Numero de socios analizados}} = \frac{8}{12} = 66.67\%$$

El número de socios deudores que presentaron completa los requisitos de las garantías para acceder al crédito fueron 8 de las 12 carpetas que se revisó esto representa el 66.67% lo que indica que no están revisando los requisitos de las garantías.

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha:21/03/2018



Anexo 31: Verificación de la Solicitud de Crédito

FASE III: EJECUCIÓN

EJ
1/4

Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.
Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión
Componente Examinado: Sistema de crédito
Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016
Nombre del papel de trabajo: Verificación de la solicitud de crédito

Verificar que las solicitudes de crédito se encuentren debidamente llenadas tanto del socio deudor como el socio garante según el tipo de crédito solicitado de la muestra seleccionada.

N° carpeta	Número del Socio	Número de Operación	Deudor/ Garante	Tipo de Crédito	Monto	Plazo	Tipo de Garantía	Datos Personales	Datos Cónyuge	Ingresos y Gastos	Referencia	Activos y Propiedades	Croquis	Firmas y Fechas	Observación
1	1419	01182980	Deudor	Consumo Especial	\$ 6,000.00	24 meses	Auto liquidable	¶	≠	¶	≠	¶	¶	≠	
2	1968	01181523	Deudor	Consumo Especial	\$10,000.00	36 meses	Auto liquidable	¶	¶	¶	¶	¶	¶	¶	
3	4370	01182622	Deudor	Consumo Extra	\$ 1,900.00	24 meses	Personal 1 garante	¶	♀	¶	¶	¶	¶	¶	
			Garante					¶	¶	¶	¶	¶	¶	¶	
4	6238	01183412	Deudor	Consumo General	\$10,000.00	60 meses	Personal 1 garante	¶	≠	↑	≠	¶	↑	¶	
			Garante					¶	¶	¶	↑	¶	¶	≠	
5	849	01182364	Deudor	Consumo General	\$14,999.00	60 meses	Personal 1 garante	¶	♀	¶	¶	¶	¶	¶	
			Garante					↑	♀	¶	↑	↑	¶	¶	



EJ
2/4

6	530	01182524	Deudor	Consumo General	\$14,000.00	72 meses	Personal 1 garante	¶	¶	¶	¶	¶	¶	¶	
			Garante					¶	¶	¶	¶	¶	¶	¶	
7	983	01182378	Deudor	Consumo General	\$ 5,300.00	48 meses	Personal 1 garante	↑	¶	↑	↑	¶	¶	¶	
			Garante					¶	♀	¶	↑	¶	↑	¶	
8	2952	01181472	Deudor	Consumo General	\$15,500.00	60 meses	Personal 2 garante	↑	♀	↑	↑	¶	¶	¶	≠
			Garante					↑	♀	¶	≠	¶	↑	¶	≠
9	2461	01181664	Deudor	Consumo General	\$20,000.00	96 meses	Personal 2 garante	¶	♀	↑	↑	¶	↑	¶	
			Garante					¶	♀	¶	≠	↑	↑	¶	
10	3527	01180732	Deudor	Consumo General	\$20,000.00	96 meses	Personal 2 garante	¶	¶	¶	¶	¶	¶	¶	
			Garante					¶	¶	¶	¶	¶	¶	¶	
11	3362	01182051	Deudor	Inmobiliario	\$60,000.00	300 meses	Hipotecario	¶	¶	¶	≠	¶	¶	¶	
12	3481	01182757	Deudor	Inmobiliario	\$60,000.00	300 meses	Hipotecario	¶	♀	↑	≠	¶	¶	¶	

Fuente: Información revisada en los expedientes de crédito

Marcas: ¶ Información completa

↑ Información incompleta

♀ Información no necesaria

≠ Información no llenada



EJ
3/4

Comentario:

Se tomó una muestra de 12 carpetas de los socios que recibieron créditos en el año 2016, con el propósito de revisar si los socios deudores y socios garantes entregaron la solicitud de crédito debidamente llenada al momento de solicitar el crédito.

A través de la entrega de los expedientes de crédito por parte del Jefe de Crédito se realizó una revisión documental de las solicitudes entregadas, el cual se verificó que la mayoría de los deudores y garantes no han llenado completamente los campos que se exige en la solicitud de crédito y la normativa que se establece en el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas “Condiciones a cumplir en la concesión de créditos” debido a esto se ha encontrado lo siguiente:

Solicitud de crédito socio deudor

- Los socios con número 983, 2952 presentan la información incompleta en los datos personales.
- El socio con número 6238 no presenta la información llenada en los datos del conyugue considerando que en los documentos entregados presenta la cédula constatando que su estado civil es casado.
- El socio 6238, 983, 2952, 2461, 3481 presentan la información incompleta en el detalle de ingresos y gastos mensuales.
- Los socios 1419, 6238, 3362, 3481 presentan la información no llenada y los socios 983, 2952, 2461 presentan la información incompleta en cuanto a las referencias.
- Los socios 6238, 6421 presentan la información incompleta en cuanto al croquis del domicilio.
- Los socios 1419, 2952 no presentan la información llenada en cuanto a las firmas y fechas correspondientes.

Solicitud de crédito socio garante

- Los socios garantes 849, 2952 presentan la información incompleta en cuanto a los datos personales.
- Los socios 6238, 849, 983 presentan la información incompleta y los socios 2952, 2461, 3362, 3481 no presenta la información llenada acerca de las referencias en cuentas bancarias, comerciales y personales.
- Los socios 849 y 2461 presentan la información incompleta en cuanto al llenado de activos y propiedades que poseen los socios.
- Los socios 983, 2952, 2461 presentan la información incompleta en cuanto al croquis del domicilio.
- El socio 6238, 2952 no presentan la información llenada en las firmas y fechas solicitadas.



Indicador

EJ
4/4

Mediante indicadores de eficacia se determinó lo siguiente:

Cumplimiento de solicitudes de crédito llenadas correctamente por el socio

$$\frac{\text{Número de solicitudes llenadas correctamente}}{\text{Numero de solicitudes revisadas}} = \frac{5}{12} = 42\%$$

Cumplimiento de solicitudes de crédito llenadas correctamente por el socio garante

$$\frac{\text{Número de solicitudes llenadas correctamente}}{\text{Numero de solicitudes revisadas}} = \frac{3}{8} = 38\%$$

Este indicador muestra que el 42% de las solicitudes de crédito han sido entregadas y llenadas en su totalidad por el socio deudor, con una brecha del 58%, y para el socio garante se muestra un 38% de solicitudes llenadas correctamente con una diferencia del 62% lo que representa que no están revisando adecuadamente el contenido de la solicitud para otorgar un crédito conforme indica la normativa de contar con la solicitud de crédito debidamente llenada y firmada por el solicitante y garante.

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha: 23/03/2018

Anexo 32: Cumplimiento Informe de Verificación e Inspección

FASE III: EJECUCIÓN

Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.

Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión

Componente Examinado: Sistema de crédito

Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016

Nombre del papel de trabajo: Cumplimiento informe de verificación e inspección

**EJ
1/2**

Determinar mediante una revisión selectiva si los créditos otorgados cumplen con el informe de verificación e informe de inspección según el tipo de crédito correspondiente en los respectivos expedientes crediticios.

N° Carpetas	Número del Socio	Número de Operación	Tipo de Crédito	Monto	Tipo de garantía	Informe de Verificación			Informe de Inspección
						V1	V2	V3	
1	1419	01182980	Consumo Especial	\$ 6,000.00	Auto liquidable	✓			
2	1968	01181523	Consumo Especial	\$10,000.00	Auto liquidable	✓			
3	4370	01182622	Consumo Extra	\$ 1,900.00	Personal 1 garante	✓			
4	6238	01183412	Consumo General	\$10,000.00	Personal 1 garante	✓			
5	849	01182364	Consumo General	\$14,999.00	Personal 1 garante	✓			
6	530	01182524	Consumo General	\$14,000.00	Personal 1 garante	✓			
7	983	01182378	Consumo General	\$ 5,300.00	Personal 1 garante	✓			
8	2952	01181472	Consumo General	\$15,500.00	Personal 2 garantes		✓		
9	2461	01181664	Consumo General	\$20,000.00	Personal 2 garantes		✓		
10	3527	01180732	Consumo General	\$20,000.00	Personal 2 garantes		✓		
11	3362	01182051	Inmobiliario	\$60,000.00	Hipotecaria				✓
12	3481	01182757	Inmobiliario	\$60,000.00	Hipotecaria				✓

Fuente: Información verificada en los expedientes físicos

Marca: ✓ Verificación física

Comentario

Según lo establecido en manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranza indica que, para la verificación del sujeto de crédito, la cooperativa a través del personal de crédito utilizará los siguientes mecanismos de verificación según el tipo de crédito que ha solicitado.

Verificación 1: Comprende la verificación telefónica del solicitante o garante sobre referencias personales, familiares, comerciales y otros ingresos, apoyado de una verificación a través de bases de datos complementarias, actualizadas o históricas: buró de crédito, Empresa Eléctrica, Registro civil, IESS, Sistema GPS, Antecedentes, Vehículos, Catastro, CNT, y revisión del comportamiento del crédito en la cooperativa etc.

Verificación 2: Incluye la verificación 1, para el consumo y vivienda se verifica domicilio del solicitante.

Verificación 3: Incluye verificación 2 y verificación del garante.

De la revisión selectiva realizada se determinó que todos los informes de verificación del segmento de consumo prioritario se encuentran en el expediente de crédito lo que indica que se ha realizado el informe correspondiente, por otro lado, los dos créditos del segmento de vivienda si presentan su respectivo informe de inspección considerando que la garantía es hipotecaria el cual el informe de avalúo entregado equivale al informe de inspección.

Indicador

Se aplica el siguiente indicador de eficacia para verificar el cumplimiento del informe de verificación e inspección:

Cumplimiento de verificación de informes

$$\frac{\text{Número de carpetas que cumplen con los informes}}{\text{Numero de carpetas revisadas}} = \frac{12}{12} = 100\%$$

Esto indica que el personal encargado cumple con la elaboración de los informes respectivos y por ende está evaluando al sujeto de crédito de una manera eficiente conforme señala en el Manual de crédito.

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha:26/03/2018



Anexo 33: Análisis de la Evaluación de la “5C” de Crédito

FASE III: EJECUCIÓN

**EJ
1/4**

Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.
Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión
Componente Examinado: Sistema de crédito
Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016
Nombre del papel de trabajo: Análisis de la evaluación de la “5C” de crédito

Verificar si los créditos que se concedieron fueron ejecutados con integridad tomando en cuenta si se analizó en base a las “5 C” de crédito.

N° Carpetas	Socio	Tipo de Crédito	Evaluación de la “5C”											
			Historial Crediticio		Historial de Pago		Referencias			Actividad Económica	Estabilidad	Activos y Propiedades	Garantías Adecuadas y Suficientes	Destino del Crédito
			Sistema Financiero	Cooperativa	Servicios Básicos	Otras Deudas	Bancarias	Comerciales	Personales					
1	1419	Consumo Especial	⊙	⊙	⊙	⊙	⊘	⊘	⊘	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
2	1968	Consumo Especial	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
3	4370	Consumo Extra	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
4	6238	Consumo General	⊙	⊙	⊙	⊙	⊘	⊘	⊘	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙



EJ
2/4

5	849	Consumo General	¢	©	¢	¢	©	©	©	©	©	©	©	¢
6	530	Consumo General	©	©	©	©	©	©	©	©	©	©	©	©
7	983	Consumo General	¢	©	©	¢	¢	¢	©	©	©	©	©	¢
8	2952	Consumo General	©	©	¢	©	¢	¢	©	©	©	©	©	©
9	2461	Consumo General	©	©	©	©	¢	¢	©	©	©	©	©	©
10	3527	Consumo General	©	©	©	©	©	©	©	©	©	©	©	©
11	3362	Inmobiliario	©	©	©	©	¢	¢	¢	©	©	©	©	©
12	3481	Inmobiliario	©	©	©	©	¢	¢	¢	©	©	©	©	©

Fuente: Información revisada de los reportes del buro del crédito, en la solicitud de crédito los mismos que se encontraron en el expediente de crédito.

Marcas: © Revisado
 ¢ No revisado

Comentario

De las 12 carpetas se llegó a verificar que solo 10 cumplen con el correcto análisis, evaluación y calificación del riesgo crediticio sobre la base de las 5 “C” de crédito y 2 carpetas no han realizado el correcto análisis del crédito.

Indicadores

Se aplica los siguientes indicadores de eficacia para verificar el correcto análisis, evaluación y calificación del riesgo crediticio:

CARÁCTER		
Nombre	N° socios cumplen	Eficacia
Historial financiero	10	83.33%
Historial crediticio dentro de la cooperativa	12	100%
Historial de pago de cuentas de servicios básicos	10	83.33%
Historial de pago otras deudas	10	83.33%
Referencias bancarias	5	41.67%
Referencias comerciales	5	41.67%
Referencias personales	8	66.67%

Cumplimiento con la condición carácter

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con la condición carácter}}{\text{Número de solicitudes analizadas}} = 71.43\%$$

CAPACIDAD		
Nombre	N° socios cumplen	Eficacia
Actividad Económica	12	100%
Estabilidad	12	100%

Cumplimiento con la condición capacidad

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con la condición capacidad}}{\text{Número de solicitudes analizadas}} = 100\%$$

CAPITAL		
Nombre	N° socios cumplen	Eficacia
Activos y Propiedades	12	100%

Cumplimiento con la condición capital

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con la condición capital}}{\text{Número de solicitudes analizadas}} = 100\%$$



EJ
4/4

COLATERAL		
Nombre	N° socios cumplen	Eficacia
Garantías	12	100%

Cumplimiento con la condición colateral

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con la condición colateral}}{\text{Número de solicitudes analizadas}} = 100\%$$

CONDICIÓN		
Nombre	N° socios cumplen	Eficacia
Destino del crédito	10	83.33%
Σ		83.33%

Cumplimiento con la condición

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con la condición}}{\text{Numero de solicitudes analizadas}} = 83.33\%$$

Según en el manual de crédito y cobranzas en su capítulo III sobre la metodología del crédito establece: que se debe cumplir con el análisis, evaluación y calificación del riesgo crediticio sobre la base de las "5C" de crédito.

Como primer lugar de importancia en la evaluación del crédito es la voluntad de pago, seguida la capacidad del pago del socio o la capacidad de generación del flujo de efectivo que permita recuperar el capital y los intereses en el plazo acordado.

A través de estos indicadores de eficacia obtuvo para el criterio del carácter el 71.43%, la capacidad de pago el 100%, capital 100%, colateral 100% y condición en un 83.33% lo que indica que el personal de crédito es eficiente realizando la evaluación del sujeto de crédito y por ende asegura una recuperación de la cartera de crédito.

Todo este análisis se ve reflejado en el informe técnico el mismo que debe constar en los expedientes crediticios de los socios que solicitaron crédito.

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha: 28/03/2018



Anexo 34: Cumplimiento Informe Técnico

FASE III: EJECUCIÓN						EJ 1/2
Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.						
Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión						
Componente Examinado: Sistema de crédito						
Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016						
Nombre del papel de trabajo: Cumplimiento informe técnico						
Determinar mediante una revisión selectiva si los créditos otorgados cumplen con el informe técnico en los respetivos expedientes de crédito.						
N° Carpetas	Número del Socio	Número de Operación	Tipo de Crédito	Monto	Tipo de Garantía	Informe Técnico
1	1419	01182980	Consumo Especial	\$ 6.000.00	Auto liquidable	✓
2	1968	01181523	Préstamo Sueldo	\$10,000.00	Auto liquidable	✓
3	4370	01182622	Consumo Extra	\$ 1,900.00	Personal 1 garante	✓
4	6238	01183412	Consumo General	\$10,000.00	Personal 1 garante	✓
5	849	01182364	Consumo General	\$14,999.00	Personal 1 garante	□
6	530	01182524	Consumo General	\$14,000.00	Personal 1 garante	✓
7	983	01182378	Consumo General	\$ 5,300.00	Personal 1 garante	□
8	2952	01181472	Consumo General	\$15,500.00	Personal 2 garantes	✓
9	2461	01181664	Consumo General	\$20,000.00	Personal 2 garantes	✓
10	3527	01180732	Consumo General	\$20,000.00	Personal 2 garantes	✓
11	3362	01182051	Inmobiliario	\$60,000.00	Hipotecaria	✓
12	3481	01182757	Inmobiliario	\$60,000.00	Hipotecaria	✓

Fuente: Información tomada de los expedientes de Crédito.

Marcas: ✓ Verificación Física
 □ No constatado físicamente



EJ
2/2

Comentario

De la muestra seleccionada anteriormente se pudo constatar que solo 10 de las 12 carpetas contiene el informe técnico de evaluación y las 2 carpetas restantes no contiene el respectivo informe, según el procedimiento de crédito el oficial de crédito es el encargado de elaborar y enviar este informe a los respectivos niveles de aprobación según el monto solicitado por lo cual está incumpliendo con el proceso de concesión de crédito.

Indicador

Se aplica el siguiente indicador de eficacia para verificar el cumplimiento del informe técnico de evaluación:

Cumplimiento del informe técnico

$$\frac{\text{Número de carpetas que cumplen con el informe técnico}}{\text{Número de carpetas revisadas}} = \frac{10}{12} = 83.33\%$$

Esto indica que solo 83.33% de los expedientes crediticios analizados contienen el informe técnico de evaluación, mientras el 16.67% no poseen este informe, debido a los nuevos cambios que se han dado en la normativa interna para el área de crédito, ya que el personal de crédito no llegó a conocer a cabalidad estas modificaciones que se dieron en la normativa también esto, se debe a la falta de control por el nivel de aprobación al momento de tomar la decisión para la respectiva aprobación o negación del crédito.

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha:30/03/2017



Anexo 35: Aprobación de Actas por el Nivel de Aprobación

FASE III: EJECUCIÓN					EJ 1/2			
Nombre de la Cooperativa: COAC "Educadores del Azuay" Ltda.								
Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión								
Componente Examinado: Sistema de crédito								
Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016								
Nombre del papel de trabajo: Aprobación de actas por el nivel de aprobación								
Verificar que los créditos solicitados fueron aprobados por el nivel correspondiente según el monto con el número de carpetas que se tomó de la muestra anterior.								
N° carpetas	N° Operación	N° de Resolución de Acta	Tipo de Crédito	Monto	Nivel de Aprobación			
					Jefe de Crédito \$100-\$300	Gerencia \$301-\$2,000	Comité de Crédito \$2,001-\$80,000	Consejo de Administración Créditos Vinculados \$100- \$80,000
1	01182980	1622	Consumo Especial	\$ 6,000.00			√	
2	01181523	1548	Consumo Especial	\$10,000.00			√	
3	01182622	1606	Consumo Extra	\$ 1,900.00		√		
4	01183412	1634	Consumo General	\$10,000.00			√	
5	01182364	1597	Consumo General	\$14,999.00			√	√
6	01182524	1600	Consumo General	\$14,000.00			√	
7	01182378	1598	Consumo General	\$ 5.300.00			√	
8	01181472	1536	Consumo General	\$15,500.00			√	
9	01181664	1562	Consumo General	\$20,000.00			√	
10	01180732	1505	Consumo General	\$20,000.00			√	
11	01182051	1520	Inmobiliario	\$60,000.00			√	
12	01182757	1580	Inmobiliario	\$60,000.00			√	



EJ
2/2

Fuente: Información revisada en el expediente de crédito.

Marcas: ✓ Verificado

Comentario:

De la revisión selectiva realizada se determinó que todos los créditos solicitados fueron aceptados por el nivel correspondiente de aprobación, es decir se verificó que en los expedientes de crédito analizados 10 de las 12 peticiones de crédito solicitadas fueron aprobados por el Comité de Crédito con montos de \$2,001 a \$80,000, el crédito de consumo extra fue aprobado por Gerencia con un monto solicitado de \$1.900 y el crédito de consumo general con la operación N° 01182364 fue aprobado por el Comité de crédito y el Consejo de Administración con un monto solicitado de \$14.999, debido a que se trataba de un crédito vinculado.

Indicador:

Mediante el siguiente indicador de eficacia se verificó el cumplimiento de los créditos solicitados fueron aprobados por el nivel correspondiente:

Cumplimiento de créditos aprobados por el nivel correspondiente

$$\frac{\text{Número de créditos aprobados por el nivel correspondiente}}{\text{Número de carpetas analizadas}} = \frac{12}{12} = 100\%$$

Esto indica que se está cumpliendo con el 100% de aceptación de créditos según los niveles de aprobación correspondiente, lo cual muestra que la decisión de la resolución de un crédito se realiza conforme indica el Manual de Crédito y Cobranzas.

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha: 01/04/2018



Anexo 36: Condiciones Específicas del Acta de Resolución

FASE III: EJECUCIÓN

**EJ
1/2**

Nombre de la Cooperativa: COAC "Educadores del Azuay" Ltda.

Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión

Componente Examinado: Sistema de crédito

Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016

Nombre del papel de trabajo: Condiciones específicas del acta de resolución

Verificar que las actas de resolución cumplen con las condiciones específicas conforme indica el manual de políticas y procedimientos de crédito con la muestra de los socios que se están analizando.

N° Carpetas	Número de Operación	N° Acta de Resolución	Actas de Resolución			
			Fecha, Hora y Responsables	Descripción	Comentarios	Firmas Participantes
1	01182980	1622	✓	✓	✓	✓
2	01181523	1548	✓	✓	✓	✓
3	01182622	1606	✓	✓	✓	✓
4	01183412	1634	✓	✓	✓	✓
5	01182364	1597	✓	✓	✓	✓
6	01182524	1600	✓	✓	✓	✓
7	01182378	1598	✓	✓	✓	✓
8	01181472	1536	✓	✓	✓	✓
9	01181664	1562	✓	✓	✓	✓
10	01180732	1505	✓	✓	✓	✓
11	01182051	1520	✓	✓	✓	✓
12	01182757	1580	✓	✓	✓	✓



EJ
2/2

Fuente: Información revisa en las actas de resolución que se encuentran en la caja fuerte y bajo la custodia del jefe de crédito.

Marcas: ✓ Verificado

Comentario

Se solicitó al jefe de crédito las actas de resolución de las carpetas que se han esto analizando de la muestra anterior con la finalidad de verificar si cumplen con las condiciones específicas

Indicador

Mediante el siguiente indicador de eficacia se verificó el cumplimiento:

Cumplimiento de las condiciones específicas en las actas de resolución

$$\frac{\text{Número de actas de resolución que cumplen con las condiciones específicas}}{\text{Número de las actas revisadas}} = \frac{12}{12} = 100\%$$

Esto indica que todas las actas de aprobación cumplen en un 100% con las condiciones específicas solicitadas en el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, valiendo como constancia de las actuaciones de los niveles de aprobación y así como la decisión adoptada frente a las solicitudes de crédito además han sido realizadas, numeradas, foliadas y custodiadas por el Jefe de Crédito las mismas que se guardan en una caja fuerte o archivo de seguridad.

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha:03/04/2018



Anexo 37: Tiempo de Aprobación del Crédito

FASE III: EJECUCIÓN							EJ 1/2	
Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.								
Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión								
Componente Examinado: Sistema de crédito								
Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016								
Nombre del papel de trabajo: Tiempo de aprobación del crédito								
<p>Con la muestra que se está analizando verificar el tiempo que se han demorado para la aprobación del crédito mediante la revisión de la solicitud de crédito y el acta de resolución.</p>								
N° Carpetas	N° Socio	Número de Operación	Tipo de Crédito	Fecha de entrega de documentación (Solicitud de crédito)	Fecha de Aprobación	N° de días Aprobados		
1	1419	01182980	Consumo Especial	1/10/2016 ✓	7/10/2016 ✓	6	Σ	
2	1968	01181523	Préstamo Sueldo	20/04/2016 ✓	27/04/2016 ✓	7	Σ	
3	4370	01182622	Consumo Extra	16/08/2016 ✓	22/08/2016 ✓	6	Σ	
4	6238	01183412	Consumo General	8/12/2016 ✓	14/12/2016 ✓	6	Σ	
5	849	01182364	Consumo General	21/07/2016 ✓	27/07/2016 ✓	6	Σ	
6	530	01182524	Consumo General	28/07/2016 ✓	3/08/2016 ✓	6	Σ	
7	983	01182378	Consumo General	22/07/2016 ✓	28/07/2016 ✓	6	Σ	
8	2952	01181472	Consumo General	8/04/2016 ✓	14/04/2016 ✓	6	Σ	
9	2461	01181664	Consumo General	29/04/2016 ✓	2/05/2016 ✓	7	Σ	
10	3527	01180732	Consumo General	21/01/2016 ✓	27/01/2016 ✓	6	Σ	
11	3362	01182951	Inmobiliario	16/06/2016 ✓	22/06/2016 ✓	7	Σ	
12	3481	01182757	Inmobiliario	30/05/2016 ✓	5/09/2016 ✓	7	Σ	

EJ
2/2

Fuente: Información revisada en las solicitudes de crédito y actas de resolución

Marcas: ✓ Verificación física

Σ Cálculos

Comentario:

Con la información obtenida de las carpetas de crédito de los socios se puede verificar la fecha de entrega de toda la documentación en la solicitud de crédito y la fecha de aprobación en el acta de resolución, en donde se puede apreciar que 8 de los 12 créditos son aprobados en 6 días y 4 de 12 son aprobados en 7 días, teniendo como resultado un promedio de aprobación de 6 días en cada crédito.

Indicador

Mediante el siguiente indicador de eficiencia se verificó el tiempo de otorgación del crédito:

Control de tiempo de créditos aprobados

$$\frac{\text{Tiempo real del N° de días de aprobación del crédito}}{\text{Tiempo programado del N° de días de aprobación del crédito}} = \frac{6}{2} = 3$$

Esto indica que el tiempo de otorgar un crédito demora 3 días en dar respuesta a la aprobación o negación del crédito, lo cual existe demora debido a que los niveles de aprobación se reúnen una vez por semana para el análisis de los créditos, provocando que los socios se sientan molestos al no tener una respuesta inmediata a sus necesidades.

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha: 04/04/2018



Anexo 38: Ingreso de la Información al Sistema

FASE III: EJECUCIÓN

**EJ
1/13**

Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay LTDA”
Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión
Componente Examinado: Sistema de crédito
Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016
Nombre del papel de trabajo: Ingreso de la información al sistema

Verificar que la información que consta en la solicitud de crédito se ingresó al sistema informático al módulo correspondiente de la muestra de los socios que se está analizando.

CLIENTES.EXE

DATOS GENERALES DEL CLIENTE [Actualización]

Número de Socio:..... 1419
 Cédula Identidad / RUC 0100927771
 Apellidos y Nombres:.. LEON MOROCHO NEYMA JOSEFINA
 Realizo Curso Cooperativismo ?.. S Es reingreso: (S/N)
 Desea Certificado de ROL ?..... N Estado Socio (A)ctivo (R)etirado A
 Es Socio calificado ?..... S Sueldo Mensual: 675.00
 Estado Civil: (S, C, V, D, U) C Otros Ingresos: 0.00
 Sexo: M / F / X F Gastos Basicos: 284.05
 Fecha de Nacimiento:.. 1950-10-11 Otros Egresos: 0.00
 Fecha de Afiliacion:.. 1988-02-15 Código Banco para Cobros 0
 Fecha de Curso:..... 1996-07-20 Nro. Socio si lo es... 0
 Fec.Aprobacion Consejo 2016-03-30 Cónyuge ALVAREZ RODRIGUEZ NESTOR RUBEN
 Fec.de Registro:..... 2016-03-31 Cédula:
 Fec.Aprobacion Salida. 1111-11-11 Representante Asamblea S/N N
 Fec.de Salida:..... 1111-11-11
 Descuentos por rol de pagos ? S
 Código Institución:.. 200 Código Anterior: 200
 Dirección Domicilio: AVDA.10 DE AGOSTO Y JACINTO FL
 Teléfono Domicilio: 2815923 Celular
 Dir.Electrónica(Mail)
 Dirección de Trabajo: SAN JOSE DE BALZAY Tlf: 2815923
 Institución q'trabaja ESC.REYNALDO CHICO Cargo PROFESORA

CARTERA.EXE

Reclasificación Anterior 2 Tipo de Préstamo: 1
 (1) Consumo Ordinario Destino 1
 (2) Consumo Prioritario Valor que solicita: 6,000.00
 (4) Inmobiliario Total Ptmo Hipotecar. 0.00
 NUEVA RECLASIFICACION ==> 2 Saldo Inicial del Ptmo 6,000.00
 Valor de la CUOTA:.... 250.00
 Número de Cuenta:... 1419 Tasa de interés Normal 12.00
 Número de Préstamo:.. 182980 Tasa de Extraprima:.. 0.00
 Nro. x Tipo de Ptmo: 19,892 Fecha de Adjudicación: 2016-10-07
 Valor a Certificados: 60.00 Frecuencia entre Pagos 30
 Valor por Seguro:.... 1.61 Número de Cuotas: 24
 Valor Comisión:..... 0.00 Pago por transf.Bancaria N
 FECHA PROXIMO PAGO... 2016-10-07 Saldo Actual Préstamo: 4,250.00
 FECHA VENCIMIENTO:.. 2018-09-27 Saldo Activo:..... 4,500.00
 FECHA ULTIMO PAGO:.. 2017-05-31 Saldo por vencer:.... 0.00
 Estado:..... ACTIVO Saldo Vencido:..... 0.00
 Comprobante:..... 91515 Valor Interés Normal:.. 0.00
 Pagaré:..... 39978 Valor Interés Mora:.. 0.00
 Número Última Transacción: 15 Saldo que debería Tenr 6,000.00
 Código Oficial de Crédito: 294
 Descuento por rol ? N

[Enter] Consulta detallada [F2] Consultar pagos [F5] Amortización



EJ
2/13

CLIENTES.EXE

DATOS GENERALES DEL CLIENTE [Actualización]

Número de Socio:..... 1968
 Cédula Identidad / RUC 0101159291
 Apellidos y Nombres:.. GALARZA CARDOSO MARTHA YOLANDA
 Realizo Curso Cooperativismo ?.. S Es reingreso: (S/N)
 Desea Certificado de ROL ?..... N Estado Socio (A)ctivo (R)etirado A
 Es Socio calificado ?..... S Sueldo Mensual: 1,535.93
 Estado Civil: (S, C, V, D, U) C Otros Ingresos: 0.00
 Sexo: M / F / X F Gastos Basicos: 38.36
 Fecha de Nacimiento:.. 1955-02-05 Otros Egresos: 0.00
 Fecha de Afiliación:.. 1988-03-15 Código Banco para Cobros 35
 Fecha de Curso:..... 1988-11-05 Nro. Socio si lo es... 0
 Fec.Aprobación Consejo 2016-03-30 Cónyuge MORALES PEREZ PEDRO CAVETANO
 Fec.de Registro:..... 2016-03-31 Cédula:
 Fec.Aprobación Salida. 1111-11-11 Representante Asamblea S/N N
 Fec.de Salida:..... 1111-11-11
 Descuentos por rol de pagos ? N
 Código Institución: 210 Código Anterior: 200
 Dirección Domicilio: CIUADELA CALDERON 3-62
 Teléfono Domicilio: 2805551 Celular
 Dir.Electrónica(Mail)
 Dirección de Trabajo:OCHOA LEON Tlf: 2365085
 Institución q'trabajaE. DORA CANELOS Cargo PROFESORA

F3_Imprime Saldos F4_MasDatos

✓

CARTERA.EXE

Reclasificación Anterior 2 Tipo de Préstamo: 1
 (1) Consumo Ordinario Destino 1
 (2) Consumo Prioritario Valor que solicita: 10,000.00
 (4) Inmobiliario Total Ptmo Hipotecar. 0.00
 NUEVA RECLASIFICACION ==> 2 Saldo Inicial del Ptmo 10,000.00
 Valor de la CUOTA:.... 277.78
 Número de Cuenta:... 1968 Tasa de interés Normal 12.00
 Número de Préstamo:.. 181523 Tasa de Extraprime:... 0.00
 Nro. x Tipo de Ptmo: 19,544 Fecha de Adjudicación: 2016-04-27
 Valor a Certificados: 100.00 Frecuencia entre Pagos 30
 Valor por Seguro:.... 2.42 Número de Cuotas: 36
 Valor Comisión:..... 0.00 Pago por transf.Bancaria S
 FECHA PROXIMO PAGO... 2016-04-27 Saldo Actual Préstamo: 6,388.86
 FECHA VENCIMIENTO:... 2019-04-12 Saldo Activo:..... 6,388.86
 FECHA ULTIMO PAGO:... 2017-04-30 Saldo por vencer:..... 0.00
 Estado:..... ACTIVO Saldo Vencido:..... 0.00
 Comprobante:..... 86481 Valor Interés Normal:.. 23.43
 Pagaré:..... 39177 Valor Interés Mora:... 0.00
 Número Última Transacción: 14 Saldo que debería Tenr 6,388.86
 Código Oficial de Crédito: 294
 Descuento por rol ? N

✓



EJ
3/13

CLIENTES.EXE

DATOS GENERALES DEL CLIENTE [Actualización]

Número de Socio:..... 4370
 Cédula Identidad / RUC 0102354305
 Apellidos y Nombres:.. TEPAN TACURI HILDA NARCISA
 Realizo Curso Cooperativismo ?.. S Es reingreso: (S/N) S
 Desea Certificado de ROL ?..... N Estado Socio (A)ctivo (R)etirado A
 Es Socio calificado ?..... S Sueldo Mensual: 675.00
 Estado Civil: (S, C, V, D, U) C Otros Ingresos: 0.00
 Sexo: M / F / X F Gastos Basicos: 384.69
 Fecha de Nacimiento:.. 1971-05-01 Otros Egresos: 0.00
 Fecha de Afiliación:.. 2010-01-22 Código Banco para Cobros 0
 Fecha de Curso:..... 2003-10-29 Nro. Socio si lo es... 0
 Fec.Aprobacion Consejo 2016-03-30 Cónyuge GUIÑANSACA ABRIL MAURO OSWALDO
 Fec.de Registro:..... 2016-03-31 Cédula:
 Fec.Aprobacion Salida. 1111-11-11 Representante Asamblea S/N N
 Fec.de Salida:..... 1111-11-11
 Descuentos por rol de pagos ? S
 Código Institución: 200 Código Anterior: 200
 Dirección Domicilio: ESTACION DE CUMBE
 Teléfono Domicilio: 2878089 Celular 094161126
 Dir.Electrónica(Mail)
 Dirección de Trabajo:GIRON Tlf: 00
 Institución q'trabajaE.27 DE FEBRERO Cargo PROFESORA

F3_Imprime Saldos
F4_MasDatos

✓

CARTERA.EXE

Reclasificación Anterior 2 (1) Consumo Ordinario (2) Consumo Prioritario (4) Inmobiliario NUEVA RECLASIFICACION ==> 2	Tipo de Préstamo: 2 Destino 1 Valor que solicita: 1,900.00 Total Ptmo Hipotecar. 0.00 Saldo Inicial del Ptmo 1,900.00 Valor de la CUOTA:.... 79.17 Tasa de interés Normal 12.00 Tasa de Extraprime:.. 0.00 Fecha de Adjudicación: 2016-08-29 Frecuencia entre Pagos 30 Número de Cuotas: 24 Pago por transf.Bancaria N
Número de Cuenta:... 4370 Número de Préstamo: 182622 Nro. x Tipo de Ptmo: 19,800 Valor a Certificados: 19.00 Valor por Seguro:.... 0.45 Valor Comisión:..... 0.00 FECHA PROXIMO PAGO... 2016-08-29 FECHA VENCIMIENTO:.. 2018-08-19 FECHA ULTIMO PAGO:.. 2017-05-31 Estado:..... ACTIVO Comprobante:..... 90356 Pagaré:..... 39820 Número Última Transacción: 19 Código Oficial de Crédito: 283	Saldo Actual Préstamo: 1,187.47 Saldo Activo:..... 1,266.64 Saldo por vencer:.... 0.00 Saldo Vencido:..... 0.00 Valor Interés Normal:.. 0.00 Valor Interés Mora:... 0.00 Saldo que debería Tenr 1,900.00

Descuento por rol ? N

✓



EJ
4/13

CLIENTES.EXE

DATOS GENERALES DEL CLIENTE [Actualización]

Número de Socio:.....	6238
Cédula Identidad / RUC	0101755080
Apellidos y Nombres:..	AUQUILLA PACURUCU MARIA FANNY DEL P
Realizo Curso Cooperativismo ?..	S
Es reingreso: (S/N)	
Desea Certificado de ROL ?.....	N
Estado Socio (A)ctivo (R)etirado	A
Es Socio calificado ?.....	S
Sueldo Mensual:	817.00
Estado Civil: (S, C, V, D, U)	D
Otros Ingresos:	201.40
Sexo: M / F / X	F
Gastos Basicos:	375.97
Fecha de Nacimiento:..	1961-04-24
Otros Egresos:	18.83
Fecha de Afiliación:..	2013-03-27
Código Banco para Cobros	0
Fecha de Curso:.....	2013-09-21
Nro. Socio si lo es...	0
Fec.Aprobación Consejo	2013-04-26
Cónyuge	
Fec.de Registro:.....	2016-03-31
Cédula:	
Fec.Aprobación Salida.	1111-11-11
Representante Asamblea S/N	N
Fec.de Salida:.....	1111-11-11
Descuentos por rol de pagos ?	S
Código Institución:..	200
Código Anterior:	0
Dirección Domicilio:	ARB. MACHANGARA II
Teléfono Domicilio:	4175117
Celular	0997770644
Dir.Electrónica(Mail)	
Dirección de Trabajo:	AV. DON BOSCO Y FELIPE II
Tlf:	2814274
Institución q'trabaja	UE TECNICO SALESIANO
Cargo	PSICOLOGA CLINICA

F3_Imprime Saldos F4_MasDatos

✓

CARTERA.EXE

Reclasificación Anterior 2	Tipo de Préstamo: 1
(1) Consumo Ordinario	Destino 1
(2) Consumo Prioritario	Valor que solicita: 10,000.00
(4) Inmobiliario	Total Ptmto Hipotecar. 0.00
NUEVA RECLASIFICACION ==>	2
Saldo Inicial del Ptmto	10,000.00
Número de Cuenta:...	6238
Valor de la CUOTA:...	166.67
Número de Préstamo:..	183412
Tasa de interés Normal	12.00
Nro. x Tipo de Ptmto:	19,997
Tasa de Extraprima:...	0.00
Valor a Certificados:	100.00
Fecha de Adjudicación:	2016-12-14
Valor por Seguro:....	3.47
Frecuencia entre Pagos	30
Valor Comisión:.....	0.00
Número de Cuotas:	60
FECHA PROXIMO PAGO...	2016-12-14
Pago por transf.Bancaria	N
FECHA VENCIMIENTO:...	2021-11-18
Saldo Actual Préstamo:	9,166.65
FECHA ULTIMO PAGO:...	2017-05-31
Saldo Activo:.....	9,333.32
Estado:.....	ACTIVO
Saldo por vencer:....	0.00
Comprobante:.....	93394
Saldo Vencido:.....	0.00
Pagaré:.....	40197
Valor Interés Normal:..	0.00
Número Ultima Transacción:	11
Valor Interés Mora:...	0.00
Código Oficial de Crédito:	283
Saldo que debería Tenr	10,000.00
Descuento por rol ?	N

✓



EJ
5/13

CLIENTES.EXE

DATOS GENERALES DEL CLIENTE [Actualización]

Número de Socio:.....	849	Es reingreso: (S/N)	
Cédula Identidad / RUC	0100074160	Estado Socio (A)ctivo (R)etirado	A
Apellidos y Nombres:..	AREVALO OCHOA PAQUITA DE LAS MERCED	Sueldo Mensual:	1,031.34
Realizo Curso Cooperativismo ?..	S	Otros Ingresos:	0.00
Desea Certificado de ROL ?.....	S	Gastos Basicos:	221.87
Es Socio calificado ?.....	S	Otros Egresos:	0.00
Estado Civil: (S, C, V, D, U)	S	Codigo Banco para Cobros	0
Sexo: M / F / X	F	Nro. Socio si lo es...	0
Fecha de Nacimiento:..	1941-07-28	Cónyuge	
Fecha de Afiliación:..	1972-06-15	Cédula:	
Fecha de Curso:.....	2003-10-07	Representante Asamblea S/N	N
Fec.Aprobacion Consejo	2016-03-30		
Fec.de Registro:.....	2016-03-31		
Fec.Aprobacion Salida.	1111-11-11		
Fec.de Salida:.....	1111-11-11		
Descuentos por rol de pagos ?	S		
Código Institución:..	210	Código Anterior:	210
Dirección Domicilio:	RAFAEL M. ARIZAGA 11-44		
Teléfono Domicilio:	2860699	Celular	096207612
Dir.Electrónica(Mail)			
Dirección de Trabajo:00		Tlf:	00
Institución q'trabaja	JUBILADA	Cargo	00

F3_Imprime Saldos F4_MasDatos

✓

CARTERA.EXE

Reclasificación Anterior 2	Tipo de Préstamo: 1
(1) Consumo Ordinario	Destino 1
(2) Consumo Prioritario	Valor que solicita: 14,999.00
(4) Inmobiliario	Total Ptmo Hipotecar. 0.00
NUEVA RECLASIFICACION ==> 2	Saldo Inicial del Ptmo 14,999.00
Número de Cuenta:...	Valor de la CUOTA:.... 249.98
Número de Préstamo: 182364	Tasa de interés Normal 12.00
Nro. x Tipo de Ptmo: 19,754	Tasa de Extraprima:.. 0.00
Valor a Certificados: 149.99	Fecha de Adjudicación: 2016-07-27
Valor por Seguro:.... 4.74	Frecuencia entre Pagos 30
Valor Comisión:..... 0.00	Número de Cuotas: 60
FECHA PROXIMO PAGO... 2016-07-27	Pago por transf.Bancaria N
FECHA VENCIMIENTO:.. 2021-07-01	Saldo Actual Préstamo: 12,499.20
FECHA ULTIMO PAGO:.. 2017-05-22	Saldo Activo:..... 12,499.20
Estado:..... ACTIVO	Saldo por vencer:.... 0.00
Comprobante:..... 89326	Saldo Vencido:..... 0.00
Pagaré:..... 39674	Valor Interés Normal:.. 37.50
Número Última Transacción: 12	Valor Interés Mora:... 0.00
Código Oficial de Crédito: 283	Saldo que debería Tenr 14,999.00
Descuento por rol ? N	

✓



EJ
6/13

CLIENTES.EXE

DATOS GENERALES DEL CLIENTE [Actualización]

Número de Socio:..... 530
 Cédula Identidad / RUC 0101258291
 Apellidos y Nombres:.. UYAGUARI GUARTATANGA JULIO
 Realizo Curso Cooperativismo ?.. S Es reingreso: (S/N)
 Desea Certificado de ROL ?..... N Estado Socio (A)ctivo (R)etirado A
 Es Socio calificado ?..... S Sueldo Mensual: 986.00
 Estado Civil: (S, C, V, D, U) C Otros Ingresos: 0.00
 Sexo: M / F / X M Gastos Basicos: 439.31
 Fecha de Nacimiento:.. 1955-02-28 Otros Egresos: 0.00
 Fecha de Afiliación:.. 1990-07-15 Código Banco para Cobros 0
 Fecha de Curso:..... 1990-06-02 Nro. Socio si lo es... 535
 Fec.Aprobación Consejo 2016-03-30 Cónyuge CASTILLO VALDEZ MARTHA BEATRIZ
 Fec.de Registro:..... 2016-03-31 Cédula: 0101754240
 Fec.Aprobación Salida. 2000-01-01 Representante Asamblea S/N N
 Fec.de Salida:..... 2000-01-01
 Descuentos por rol de pagos ? S
 Código Institución: 58 Código Anterior: 200
 Dirección Domicilio: CALLE RIO ORINOCO, COL.BORJA
 Teléfono Domicilio: 2400619 Celular 0997402392
 Dir.Electrónica(Mail)
 Dirección de Trabajo:MIRAFLORES Tlf: 2390065
 Institución q'trabajaE. JUAN BAUTIS AGUIR Cargo PROFESOR

F3_Imprime Saldos F4_MasDatos

✓

CARTERA.EXE

Reclasificación Anterior 2 Tipo de Préstamo: 1
 (1) Consumo Ordinario Destino 1
 (2) Consumo Prioritario Valor que solicita: 14,000.00
 (4) Inmobiliario Total Ptmto Hipotecar. 0.00
 NUEVA RECLASIFICACION ==> 2 Saldo Inicial del Ptmto 14,000.00
 Valor de la CUOTA:.... 194.44
 Número de Cuenta:... 530 Tasa de interés Normal 12.00
 Número de Préstamo:.. 182524 Tasa de Extraprima:... 0.00
 Nro. x Tipo de Ptmto: 19,772 Fecha de Adjudicación: 2016-08-03
 Valor a Certificados: 140.00 Frecuencia entre Pagos 30
 Valor por Seguro:.... 4.63 Número de Cuotas: 72
 Valor Comisión:..... 0.00 Pago por transf.Bancaria N
 FECHA PROXIMO PAGO... 2016-08-03 Saldo Actual Préstamo: 12,250.04
 FECHA VENCIMIENTO:... 2022-07-03 Saldo Activo:..... 12,444.48
 FECHA ULTIMO PAGO:... 2017-05-31 Saldo por vencer:.... 0.00
 Estado:..... ACTIVO Saldo Vencido:..... 0.00
 Comprobante:..... 89586 Valor Interés Normal:.. 0.00
 Pagaré:..... 39714 Valor Interés Mora:... 0.00
 Número Última Transacción: 19 Saldo que debería Tenr 14,000.00
 Código oficial de Crédito: 294
 Descuento por rol ? N

✓



EJ
7/13

CLIENTES.EXE

DATOS GENERALES DEL CLIENTE [Actualización]

Número de Socio:..... 983
 Cédula Identidad / RUC 0101308575
 Apellidos y Nombres:.. ZHANAY CARDENAS YOLANDA
 Realizo Curso Cooperativismo ?.. S Es reingreso: (S/N)
 Desea Certificado de ROL ?..... N Estado Socio (A)ctivo (R)etirado A
 Es Socio calificado ?..... S Sueldo Mensual: 986.00
 Estado Civil: (S, C, V, D, U) D Otros Ingresos: 0.00
 Sexo: M / F / X F Gastos Basicos: 284.17
 Fecha de Nacimiento:.. 1958-04-11 Otros Egresos: 0.00
 Fecha de Afiliacion:.. 1978-10-15 Código Banco para Cobros 0
 Fecha de Curso:..... 1988-09-10 Nro. Socio si lo es... 0
 Fec.Aprobacion Consejo 2016-03-30 Cónyuge
 Fec.de Registro:..... 2016-03-31 Cédula:
 Fec.Aprobacion Salida. 1111-11-11 Representante Asamblea S/N N
 Fec.de Salida:..... 1111-11-11
 Descuentos por rol de pagos ? S
 Código Institución: 200 Código Anterior: 200
 Dirección Domicilio: YANAHURCO 413
 Teléfono Domicilio: 2800571 Celular
 Dir.Electrónica(Mail)
 Dirección de Trabajo:CIUDADELA LOS EUCALIPTOS Tlf: 2863702
 Institución q'trabajaE. IGNACIO ANDRADE Cargo PROFESORA

F3_Imprime Saldos F4_MasDatos

✓

CARTERA.EXE

Reclasificación Anterior 2 Tipo de Préstamo: 1
 (1) Consumo Ordinario Destino 1
 (2) Consumo Prioritario Valor que solicita: 5,300.00
 (4) Inmobiliario Total Ptmto Hipotecar. 0.00
 NUEVA RECLASIFICACION ==> 2 Saldo Inicial del Ptmto 5,300.00
 Valor de la CUOTA:.... 110.42
 Número de Cuenta:... 983 Tasa de interés Normal 12.00
 Número de Préstamo: 182378 Tasa de Extraprima:.. 0.00
 Nro. x Tipo de Ptmto: 19,763 Fecha de Adjudicación: 2016-07-28
 Valor a Certificados: 53.00 Frecuencia entre Pagos 30
 Valor por Seguro:.... 1.59 Número de Cuotas: 48
 Valor Comisión:..... 0.00 Pago por transf.Bancaria N
 FECHA PROXIMO PAGO... 2016-07-28
 FECHA VENCIMIENTO:... 2020-07-07 Saldo Actual Préstamo: 4,195.80
 FECHA ULTIMO PAGO:... 2017-05-31 Saldo Activo:..... 4,306.22
 Estado:..... ACTIVO Saldo por vencer:.... 0.00
 Comprobante:..... 89368 Saldo Vencido:..... 0.00
 Pagaré:..... 39689 Valor Interés Normal:.. 0.00
 Número Ultima Transacción: 21 Valor Interés Mora:... 0.00
 Código Oficial de Crédito: 283 Saldo que debería Tener 5,300.00
 Descuento por rol ? N

✓



EJ
8/13

CLIENTES.EXE

DATOS GENERALES DEL CLIENTE [Actualización]

Número de Socio:.....	2952
Cédula Identidad / RUC	0101480507
Apellidos y Nombres:..	QUEVEDO MOSCOSO LUISA MERCEDES
Realizo Curso Cooperativismo ?..	N
Desea Certificado de ROL ?.....	N
Es Socio calificado ?.....	S
Estado Civil: (S, C, V, D, U)	S
Sexo: M / F / X	F
Fecha de Nacimiento:..	1959-03-12
Fecha de Afiliación:..	1997-01-01
Fecha de Curso:.....	1996-10-19
Fec.Aprobación Consejo	2016-03-30
Fec.de Registro:.....	2016-03-31
Fec.Aprobación Salida.	1111-11-11
Fec.de Salida:.....	1111-11-11
Descuentos por rol de pagos ?	S
Código Institución:..	58
Dirección Domicilio:	JUAN DE SALINAS 1-51 Y LUIS CO
Teléfono Domicilio:	2826568
Dir.Electrónica(Mail)	0987550105
Dirección de Trabajo:	C. TECNICO RICAURTE
Institución q'trabaja	RICAURTE-CUENCA
Es reingreso: (S/N)	
Estado Socio (A)ctivo (R)etirado	A
Sueldo Mensual:	817.00
Otros Ingresos:	0.00
Gastos Basicos:	603.48
Otros Egresos:	0.00
Código Banco para Cobros	0
Nro. Socio si lo es...	0
Cónyuge	
Cédula:	
Representante Asamblea S/N	N
Código Anterior:	32
Celular	085481270
Tlf:	2890571
Cargo	SECRETARIA

F3_Imprime Saldos F4_MasDatos

✓

CARTERA.EXE

Reclasificación Anterior 2	Tipo de Préstamo: 10
(1) Consumo Ordinario	Destino 1
(2) Consumo Prioritario	Valor que solicita: 15,500.00
(4) Inmobiliario	Total Ptmo Hipotecar. 0.00
NUEVA RECLASIFICACION ==>	2
Número de Cuenta:...	2952
Número de Préstamo:..	181472
Nro. x Tipo de Ptmo:	1,218
Valor a Certificados:	155.00
Valor por Seguro:....	4.59
Valor Comisión:.....	0.00
FECHA PROXIMO PAGO...	2016-04-14
FECHA VENCIMIENTO:...	2021-03-19
FECHA ULTIMO PAGO:...	2017-05-31
Estado:.....	ACTIVO
Comprobante:.....	86062
Pagaré:.....	39118
Número Última Transacción:	27
Código Oficial de Crédito:	283
Saldo Inicial del Ptmo	15,500.00
Valor de la CUOTA:...	258.33
Tasa de interés Normal	12.00
Tasa de Extraprima:...	0.00
Fecha de Adjudicación:	2016-04-14
Frecuencia entre Pagos	30
Número de Cuotas:	60
Pago por transf.Bancaria	N
Saldo Actual Préstamo:	12,141.71
Saldo Activo:.....	12,400.04
Saldo por vencer:....	0.00
Saldo Vencido:.....	0.00
Valor Interés Normal:..	0.00
Valor Interés Mora:...	0.00
Saldo que debería Tenr	15,500.00
Descuento por rol ? N	

✓



EJ
9/13

CLIENTES.EXE

DATOS GENERALES DEL CLIENTE [Actualización]

Número de Socio:.....	2461		
Cédula Identidad / RUC	0100816875		
Apellidos y Nombres:..	TORRES FALCONI ANGELES MERCEDES		
Realizo Curso Cooperativismo ?..	S	Es reingreso: (S/N)	
Desea Certificado de ROL ?.....	N	Estado Socio (A)ctivo (R)etirado	A
Es Socio calificado ?.....	S	Sueldo Mensual:	817.00
Estado Civil: (S, C, V, D, U)	V	Otros Ingresos:	595.57
Sexo: M / F / X	F	Gastos Basicos:	349.11
Fecha de Nacimiento:..	1952-08-02	Otros Egresos:	229.02
Fecha de Afiliación:..	1992-12-02	Codigo Banco para Cobros	0
Fecha de Curso:.....	1993-09-11	Nro. Socio si lo es...	0
Fec.Aprobacion Consejo	2016-03-30	Cónyuge	
Fec.de Registro:.....	2016-03-31	Cédula:	
Fec.Aprobación Salida.	1111-11-11	Representante Asamblea S/N	N
Fec.de Salida:.....	1111-11-11		
Descuentos por rol de pagos ?	N		
Código Institución:..	210	Código Anterior: 200	
Dirección Domicilio:	INAQUITO 108		
Teléfono Domicilio:	2861472	Celular	
Dir.Electrónica(Mail)			
Dirección de Trabajo:	BENIGNO MALO 1148	Tlf:	2827815
Institución q'trabaja	SANTA MARIANA DE J.	Cargo	PROFESORA

F3_Imprime Saldos F4_MasDatos

✓

CARTERA.EXE

Reclasificación Anterior 2	Tipo de Préstamo: 10
(1) Consumo Ordinario	Destino 1
(2) Consumo Prioritario	Valor que solicita: 20,000.00
(4) Inmobiliario	Total Ptmo Hipotecar. 0.00
NUEVA RECLASIFICACION ==> 2	Saldo Inicial del Ptmo 20,000.00
Número de Cuenta:...	2461
Número de Préstamo:..	181664
Nro. x Tipo de Ptmo: 1,221	Valor de la CUOTA:.... 333.33
Valor a Certificados: 200.00	Tasa de interés Normal 12.00
Valor por Seguro:.... 6.12	Tasa de Extraprima:... 0.00
Valor Comisión:..... 0.00	Fecha de Adjudicación: 2016-05-02
FECHA PROXIMO PAGO... 2016-05-02	Frecuencia entre Pagos 30
FECHA VENCIMIENTO:... 2021-04-06	Número de Cuotas: 60
FECHA ULTIMO PAGO:... 2017-03-27	Pago por transf.Bancaria N
Estado:..... ACTIVO	Saldo Actual Préstamo: 5,333.48
Comprobante:..... 86590	Saldo Activo:..... 5,333.48
Pagaré:..... 39186	Saldo por vencer:.... 0.00
Número Última Transacción: 50	Saldo Vencido:..... 0.00
Código Oficial de Crédito: 283	Valor Interés Normal:.. 115.56
	Valor Interés Mora:... 0.00
Descuento por rol ? N	Saldo que debería Tenr 20,000.00

✓



EJ
10/13

CLIENTES.EXE

DATOS GENERALES DEL CLIENTE [Actualización]

Número de Socio:..... 3527
 Cédula Identidad / RUC 1708860158
 Apellidos y Nombres:.. LEON ROSERO JOHNNY GUILLERMO
 Realizo Curso Cooperativismo ?.. S Es reingreso: (S/N)
 Desea Certificado de ROL ?..... N Estado Socio (A)ctivo (R)etirado A
 Es Socio calificado ?..... S Sueldo Mensual: 817.00
 Estado Civil: (S, C, V, D, U) C Otros Ingresos: 0.00
 Sexo: M / F / X M Gastos Basicos: 742.58
 Fecha de Nacimiento:.. 1966-12-02 Otros Egresos: 0.00
 Fecha de Afiliación:.. 1999-08-01 Código Banco para Cobros 0
 Fecha de Curso:..... 2000-01-22 Nro. Socio si lo es... 3217
 Fec.Aprobacion Consejo 2016-03-30 Cónyuge ORDONEZ JARA ESTHELA DEL CARMEN
 Fec.de Registro:..... 2016-03-31 Cédula: 0102943479
 Fec.Aprobacion Salida. 1111-11-11 Representante Asamblea S/N N
 Fec.de Salida:..... 1111-11-11
 Descuentos por rol de pagos ? S
 Código Institución: 200 Código Anterior: 33
 Dirección Domicilio: CRISTOBAL COLON Y G.LORCA
 Teléfono Domicilio: 2818285 Celular
 Dir.Electrónica(Mail)
 Dirección de Trabajo:SANTA ANA Tlf: 2851183
 Institución q'trabaja:RED DE SANTA ANA Cargo PROFESOR

F3_Imprime Saldos F4_MasDatos

✓

CARTERA.EXE

Reclasificación Anterior 2 (1) Consumo Ordinario (2) Consumo Prioritario (4) Inmobiliario NUEVA RECLASIFICACION ==> <input checked="" type="checkbox"/> 2	Tipo de Préstamo: 10 Destino 1 Valor que solicita: 20,000.00 Total Ptmo Hipotecar. 0.00 Saldo Inicial del Ptmo 20,000.00 Valor de la CUOTA:.... 208.33 Tasa de interés Normal 12.00 Tasa de Extraprima:... 0.00 Fecha de Adjudicación: 2016-01-27 Frecuencia entre Pagos 30 Número de Cuotas: 96 Pago por transf.Bancaria <input checked="" type="checkbox"/> N
Número de Cuenta:... 3527 Número de Préstamo: 180732 Nro. x Tipo de Ptmo: 1,195 Valor a Certificados: 200.00 Valor por Seguro:.... 6.30 Valor Comisión:..... 0.00 FECHA PROXIMO PAGO... 2016-01-27 FECHA VENCIMIENTO:... 2023-12-16 FECHA ULTIMO PAGO:... 2017-05-31 Estado:..... ACTIVO Comprobante:..... 83477 Pagaré:..... 38718 Número Ultima Transacción: 33 Código Oficial de Crédito: 283	Saldo Actual Préstamo: 16,666.72 Saldo Activo:..... 16,875.05 Saldo por vencer:..... 0.00 Saldo Vencido:..... 0.00 Valor Interés Normal: 0.00 Valor Interés Mora:... 0.00 Saldo que debería Tenr 20,000.00

Descuento por rol ? N

✓



EJ
11/13

CLIENTES.EXE

DATOS GENERALES DEL CLIENTE [Actualización]

Número de Socio:.....	3362
Cédula Identidad / RUC	0101236149
Apellidos y Nombres:..	ROBLEZ PACHECO FRANKLIN GUILLERMO
Realizo Curso Cooperativismo ?..	S
Es reingreso: (S/N)	
Desea Certificado de ROL ?.....	S
Estado Socio (A)ctivo (R)etirado	A
Es Socio calificado ?.....	S
Sueldo Mensual:	563.77
Estado Civil: (S, C, V, D, U)	C
Otros Ingresos:	0.00
Sexo: M / F / X	M
Gastos Basicos:	392.98
Fecha de Nacimiento:..	1956-03-11
Otros Egresos:	0.00
Fecha de Afiliación:..	1998-10-01
Codigo Banco para Cobros	91
Fecha de Curso:.....	2003-10-30
Nro. Socio si lo es...	0
Fec.Aprobacion Consejo	2016-03-30
Cónyuge	VIDAL ALVEAR MARTA ROSARIO
Fec.de Registro:.....	2016-03-31
Cédula:	0102796042
Fec.Aprobacion Salida.	2000-01-01
Representante Asamblea S/N	S
Fec.de Salida:.....	2000-01-01
Descuentos por rol de pagos ?	S
Código Institución:..	210
Código Anterior: 30	
Dirección Domicilio:	UNCOVIA
Teléfono Domicilio:	2900978
Celular	0996508060
Dir.Electrónica(Mail)	
Dirección de Trabajo:	UNIDAD NACIONAL Y ESMERALDAS
Tlf:	2881360
Institución q'trabaja	UNEDID
Cargo	PROFESOR

F3_Imprime Saldos F4_MasDatos

✓

CARTERA.EXE

Reclasificación Anterior 4	Tipo de Préstamo: 12
(1) Consumo Ordinario	Destino 1
(2) Consumo Prioritario	Valor que solicita: 60,000.00
(4) Inmobiliario	Total Ptmo Hipotecar. 60,000.00
NUEVA RECLASIFICACION ==>	Saldo Inicial del Ptmo 60,000.00
	Valor de la CUOTA:.... 200.00
Número de Cuenta:...	3362
Número de Préstamo:..	182051
Nro. x Tipo de Ptmo:	3
Valor a Certificados:	600.00
Valor por Seguro:....	21.86
Valor Comisión:.....	0.00
FECHA PROXIMO PAGO...	2016-06-22
FECHA VENCIMIENTO:...	2041-02-11
FECHA ULTIMO PAGO:...	2017-04-30
Estado:.....	ACTIVO
Comprobante:.....	88058
Pagaré:.....	39468
Número Ultima Transacción:	12
Código Oficial de Crédito:	283
Descuento por rol ? N	
	Saldo Actual Préstamo: 57,800.00
	Saldo Activo:..... 57,800.00
	Saldo por vencer:..... 0.00
	Saldo Vencido:..... 0.00
	Valor Interés Normal:.. 158.95
	Valor Interés Mora:... 0.00
	Saldo que debería Tenr 57,800.00

✓



EJ
12/13

CLIENTES.EXE

DATOS GENERALES DEL CLIENTE [Actualización]

Número de Socio:.....	3481		
Cédula Identidad / RUC	0102698321		
Apellidos y Nombres:..	ARIZAGA ABAD HILDA JANETH		
Realizo Curso Cooperativismo ?..	S	Es reingreso: (S/N)	
Desea Certificado de ROL ?.....	N	Estado Socio (A)ctivo (R)etirado	A
Es Socio calificado ?.....	S	Sueldo Mensual:	842.56
Estado Civil: (S, C, V, D, U)	C	Otros Ingresos:	0.00
Sexo: M / F / X	F	Gastos Basicos:	408.95
Fecha de Nacimiento:..	1967-07-31	Otros Egresos:	0.00
Fecha de Afiliación:..	1999-04-01	Codigo Banco para Cobros	30
Fecha de Curso:.....	2003-10-15	Nro. Socio si lo es...	0
Fec.Aprobacion Consejo	2016-03-30	Cónyuge	RODAS FLORES FABIAN
Fec.de Registro:.....	2016-03-31	Cédula:	0101802551
Fec.Aprobacion Salida.	1111-11-11	Representante Asamblea S/N	N
Fec.de Salida:.....	1111-11-11		
Descuentos por rol de pagos ?	N		
Código Institución:..	213	Código Anterior: 213	
Dirección Domicilio:	GABRI.CEVALLOS 2-144/FCO/ORELL		
Teléfono Domicilio:	2385078	Celular	0992272164
Dir.Electrónica(Mail)	hjaa1967@gmail.com		
Dirección de Trabajo:	VIA BAÑOS	Tlf:	2893481
Institución q'trabaja	COLEGIO BORJA	Cargo	PROFESORA

F3_Imprime Saldos F4_MasDatos

✓

CARTERA.EXE

Reclasificación Anterior 4	Tipo de Préstamo: 12
(1) Consumo Ordinario	Destino 1
(2) Consumo Prioritario	Valor que solicita: 60,000.00
(4) Inmobiliario	Total Ptmo Hipotecar. 60,000.00
NUEVA RECLASIFICACION ==> 2	Saldo Inicial del Ptmo 60,000.00
Número de Cuenta:...	3481
Número de Préstamo:..	182757
Nro. x Tipo de Ptmo: 12	Valor de la CUOTA:.... 200.00
Valor a Certificados: 600.00	Tasa de interés Normal 9.00
Valor por Seguro:.... 22.09	Tasa de Extraprime:.. 0.00
Valor Comisión:..... 0.00	Fecha de Adjudicación: 2016-09-05
FECHA PROXIMO PAGO... 2016-09-05	Frecuencia entre Pagos 30
FECHA VENCIMIENTO:.. 2041-04-27	Número de Cuotas: 300
FECHA ULTIMO PAGO:.. 2017-04-30	Pago por transf.Bancaria S
Estado:..... ACTIVO	Saldo Actual Préstamo: 58,400.00
Comprobante:..... 90503	Saldo Activo:..... 58,400.00
Pagaré:..... 39837	Saldo por vencer:.... 0.00
Número Última Transacción: 9	Saldo Vencido:..... 0.00
Código Oficial de Crédito: 283	Valor Interés Normal:.. 160.60
	Valor Interés Mora:... 0.00
Descuento por rol ? N	Saldo que debería Tenr 58,400.00

✓



EJ
13/13

Fuente: Información tomada del sistema informativo FIT BANK de los módulos del área de crédito y verificado con la solicitud de crédito.

Marca: ✓ verificado

Comentario:

Se solicitó al Jefe de Crédito la autorización para tener acceso al sistema con el fin de verificar que la información digitalizada es la misma que consta en la solicitud de crédito y se pudo constatar que de los 12 socios que han solicitado crédito la información que contiene en la solicitud de crédito se ha cargado al sistema.

Indicador

Cumplimiento de la información ingresada al sistema informático

$$\frac{\text{Número de socios con información digitalizada en el sistema}}{\text{Número de socios observados}} = \frac{12}{12} = 100\%$$

Esto indica que los personales de crédito cumplen con esta actividad que se establece dentro del proceso de crédito en un 100%.

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha:06/04/2018



Anexo 39: Formalización de Garantías

FASE III: EJECUCIÓN														
Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda. Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión Componente Examinado: Sistema de crédito Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016 Nombre del papel de trabajo: Formalización de las garantías														EJ 1/2
Mediante la técnica de observación se verifico como realizan el proceso de formalización de garantías.														
Carpetas	N° Socio	Tipo de Crédito	Monto	Tipo de Garantía	N° Pagare	Formalización de las garantías								
						Comunica al Socio	Documentos de Identificación			Documentos Legales	Firmas Pagaré/tabla Amortización			Tabla de Amortización
							Deudor	Garante	Cónyuges		Deudor	Garante	Cónyuges	
1	1559	Consumo Especial	\$ 1,200.00	Auto liquidable	38925	*	*	*	*	*	*	*	*	*
2	1111	Consumo Especial	\$20,000.00	Auto liquidable	39749	*	*	*	*	*	*	*	*	*
3	2111	Préstamo sueldo	\$ 300,00	Auto liquidable	39111	*	*	*	*	*	*	*	*	*
4	1867	Convenios Terceros	\$ 100,00	Auto Liquidable	39153	*	*	*	*	*	*	*	*	*
5	494	Consumo Extra	\$ 2,000.00	Personal 1 garante	38886	*	*	*	*	*	*	*	*	*
6	1578	Consumo Extra	\$ 4,000.00	Personal 1 garante	38889	*	*	*	*	*	*	*	*	*
7	1242	Consumo General	\$ 6,500.00	Personal 1 garante	39131	*	*	*	*	*	*	*	*	*
8	2258	Consumo General	\$19,600.00	Personal 2 garante	40189	*	*	*	*	*	*	*	*	*
9	6776	Consumo General	\$15,100.00	Personal 2 garante	39634	*	*	*	*	*	*	*	*	*
10	6212	Inmobiliario	\$30.000.00	Hipotecaria	40007	*	*	*	*	*	*	*	*	*



EJ
2/2

Fuente: Información obtenida del expediente de crédito

Marcas: * Observado

Comentario

Se realizó la visita a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores del Azuay Ltda., durante dos días con el objetivo de observar como el Jefe de Crédito realiza el proceso de formalización de garantías y se obtuvo lo siguiente:

Primero: Comunica mediante llamadas telefónicas sobre la respectiva aprobación o negación del crédito.

Segundo: Verifica los documentos de identificación de todos los involucrados (solicitante, garante y cónyuges si corresponde)

Tercero: Revisa los documentos legales dependiendo el tipo de crédito (autorización de transferencia a depósitos de garantía, copia del pagaré y minuta legalizada).

Cuarto: Solicita registro de firmas de todos los involucrados en los campos correspondientes (pagaré y tabla de amortización).

Quinto: Entrega al socio la tabla de amortización.

En base a esta observación se pudo verificar que los 10 socios que asistieron a la formalización de la garantía durante estos días de análisis fueron atendidos por el Jefe de crédito y realizo este proceso de forma adecuada cumpliendo con las políticas de crédito vigentes que se establecen en el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas.

Indicador

Mediante el siguiente indicador de eficacia verificar que se cumpla con el proceso de formalización de garantías.

Cumplimiento del proceso de formalización de garantías

$$\frac{\text{Número de socios que cumplen con el proceso de formalización}}{\text{Número de socios observados}} = \frac{12}{12} = 100\%$$

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha:07/04/2018



Anexo 40: Cálculo de Retenciones

FASE III: EJECUCIÓN

**EJ
1/3**

Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay LTDA”
Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión
Componente Examinado: Sistema de crédito
Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016
Nombre del papel de trabajo: Cálculo de Retenciones

Con la muestra que se está analizando realice un recalcu de las retenciones realizadas a los créditos concedidos en año 2016 comprobando la exactitud conforme indica las políticas de crédito en lo referente a los encajes y limites normativos en cuanto al fortalecimiento del fondo irrepartible de reserva legal.

Carpetas	N° Socio	Tipo de Crédito	Monto	Encaje				Fondo Irrepartible Reserva Legal			
				Cooperativa		Auditor		Cooperativa		Auditor	
1	1419	Consumo Especial	\$ 6,000.00	\$ 0.00	✓	\$ 0.00	Σ M	\$ 60.00	✓	\$ 60.00	Σ M
2	1968	Consumo Especial	\$ 10,000.00	\$ 0.00	✓	\$ 0.00	Σ M	\$ 100.00	✓	\$ 100.00	Σ M
3	4370	Consumo Extra	\$ 1,900.00	\$ 190.00	✓	\$ 190.00	Σ M	\$ 19.00	✓	\$ 19.00	Σ M
4	6238	Consumo General	\$ 10,000.00	\$ 1,000.00	✓	\$ 1,000.00	Σ M	\$ 100.00	✓	\$ 100.00	Σ M
5	849	Consumo General	\$ 14,999.00	\$ 1,499.90	✓	\$ 1,499.90	Σ	\$ 149.99	✓	\$ 149.99	Σ M
6	530	Consumo General	\$ 14,000.00	\$ 1,400.00	✓	\$ 1,400.00	Σ M	\$ 140.00	✓	\$ 140.00	Σ M
7	983	Consumo General	\$ 5,300.00	\$ 530.00	✓	\$ 530.00	Σ M	\$ 53.00	✓	\$ 53.00	Σ M



EJ
2/3

8	2952	Consumo General	\$ 15,500.00	\$ 2325.00	✓	\$ 2,325.00	Σ M	\$ 155.00	✓	\$ 155.00	Σ M
9	2461	Consumo General	\$ 20,000.00	\$ 3000.00	✓	\$ 3,000.00	Σ M	\$ 200.00	✓	\$ 200.00	Σ M
10	3527	Consumo General	\$ 20,000.00	\$ 3,000.00	✓	\$ 3,000.00	Σ M	\$ 200.00	✓	\$ 200.00	Σ M
11	3362	Inmobiliario	\$ 60,000.00	\$ 2,000.00	✓	\$ 2,000.00	Σ M	\$ 400.00	✓	\$ 400.00	Σ M
12	3481	Inmobiliario	\$60,000.00	\$ 2,000.00	✓	\$2,000.00	Σ M	\$600.00	✓	\$600.00	Σ M

Fuente: Información obtenida de los expedientes físicos de crédito y verificado con el documento detalle sustento.

Marcas: ✓ Tomado y/o Verificado
 Σ Cálculos
 M Monto correcto

Comentario:

De los doce créditos analizados se obtuvo lo siguiente: Dos créditos de consumo especial no requieren de encaje, puesto que tiene como garantía sus ahorros, un crédito de consumo extra el encaje fue del 10%, cinco créditos de consumo general de montos (\$100.00 hasta \$ 15,000.00) el encaje fue del 10%, dos créditos de consumo general de montos (\$15,000.01 hasta \$20,000.00) el encaje es del 15% y dos créditos inmobiliarios el encaje mínimo es de \$2,0000.00 , lo cual se pudo verificar que el jefe de crédito ha calculado correctamente los valores del encaje dependiendo del monto y el tipo de crédito conforme indica la política de crédito en cuanto al encaje.



EJ
3/3

En lo referente a la política de límites normativos en cuanto al fortalecimiento del fondo irrepatriable de reserva legal la cooperativa se ha apegado conforme indica la (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015) ,que lo define en la Resolución N°127-2015-F **NORMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO** en el Artículo 1.-Las cooperativas de ahorro y crédito, previa aprobación de sus respectivos Consejos de administración, podrán requerir de sus socios hasta un 3% del monto de crédito desembolsado a su favor que se destinará a fortalecer el fondo irrepatriable de Reserva Legal.

Ante esta resolución el Consejo de Administración ha Resuelto que el 1% del monto del crédito desembolsado a favor de los socios sea destinado fortalecer el fondo irrepatriable de reserva legal, de esta manera se calculó los doce créditos del monto que solicitaron por el 1% y se obtuvieron los mismos valores que el jefe de crédito ha calculado, lo que indica que está cumpliendo con normativa tanto interna como externa.

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha:09/04/2017



Anexo 41: Desembolso

FASE III: EJECUCIÓN

Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.

Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión

Componente Examinado: Sistema de crédito

Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016

Nombre del papel de trabajo: Desembolso del crédito

**EJ
1/2**

Determinar con la muestra seleccionada anteriormente que los créditos que se aprobaron por los niveles correspondientes se acreditaron a la cuenta respectiva del socio.

N° Carpetas	N° Socio	Tipo de Crédito	Monto Depositado	Desembolso				
				Depósito			Firma del Responsable	
				Cuenta del Socio	✓	Transferencia Interbancaria		
1	1419	Consumo Especial	\$ 5,940.00	1989272343	✓		Gerente	✓
2	1968	Consumo Especial	\$ 9,900.00	1954453215	✓		Gerente	✓
3	4370	Consumo Extra	\$ 1,881.00	1936141890		✓	Gerente	
4	6238	Consumo General	\$ 9,900.00	1999771254	✓		Gerente	✓
5	849	Consumo General	\$ 14,849.01	1975453217		✓	Gerente	✓
6	530	Consumo General	\$ 13,860.00	1977232176	✓		Gerente	✓
7	983	Consumo General	\$ 5,247.00	1976321423	✓		Gerente	✓
8	2952	Consumo General	\$ 15,345.00	1912182317	✓		Gerente	✓
9	2461	Consumo General	\$ 19,800.00	1912215231	✓		Gerente	✓
10	3527	Consumo General	\$ 19,800.00	1911957452	✓		Gerente	✓
11	3362	Inmobiliario	\$ 60,600.00	1912085632		✓	Gerente	✓
12	3481	Inmobiliario	\$ 59,400.00	1961632651		✓	Gerente	✓

EJ
2/2

Fuente: Información obtenida de los expedientes de crédito

Marca: ✓ Verificado

Comentario:

De la muestra tomada se verifico que el Jefe de Crédito realizo el desembolso a los socios 1419, 1968, 6238, 530, 983, 2952, 2461, 3527 el monto que solicitaron menos las respectivas reducciones (Fondo Irrepartible Reserva Legal) acreditándoles a sus cuentas bajo la autorización de la gerencia y los socios 4370, 849, 3362 y 3481 realizaron una solicitud previa a la gerencia de la cooperativa para se les acredite a través de una transferencia interbancaria.

Indicador

Mediante el siguiente indicador de eficacia se determinó lo siguiente:

Cumplimiento del desembolso de la operación

$$\frac{\text{Número de socios que se acreditaron correctamente el desembolso de la operación}}{\text{Número de carpetas revisadas}} = \frac{12}{12} = 100\%$$

Esto indica que el personal de crédito está realizando el proceso de desembolso de una forma correcta facilitando de esta manera que no exista errores en acreditar a la cuenta del socio teniendo como respaldo el acta de entrega que sirva como registro y seguimiento de que los créditos que fueron desembolsados.

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha: 11/04/2018



Anexo 42: Custodia de Valores

FASE III: EJECUCIÓN

EJ
1/2

Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.

Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión

Componente Examinado: Sistema de crédito

Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016

Nombre del papel de trabajo: Custodia de valores

Verificar la integridad de la documentación que tienen en digital con el archivo físico que guardan en la bóveda.

N° Carpetas	N° Socio	Orden	Integridad					
			Carpeta de Crédito	Acta de Resolución		Pagaré		
1	242	Si	✓	✓	1500	✓	39952	✓
2	466	Si	✓	✓	1510	✓	38892	✓
3	650	Si	✓	✓	1506	✓	38710	✓
4	824	Si	✓	✓↑	1542	✓	39146	✓
5	996	Si	✓	✓	1512	✓	38810	✓
6	1056	Si	✓	✓	1537	✓	39124	✓
7	1299	Si	✓	✓↑	1535	✓	39439	✓
8	1676	Si	✓	✓	1501	✓	38669	✓
9	1973	Si	✓	✓	1610	✓	39855	✓
10	2052	Si	✓	✓↑	1575	✓	39651	✓
11	2146	Si	✓	✓	1620	✓	39957	✓
12	2325	Si	✓	✓	1578	✓	39678	✓
13	2406	Si	✓	✓↑	1615	✓	39904	✓
14	2554	Si	✓	✓	1521	✓	38985	✓
15	2652	Si	✓	✓	1579	✓	39469	✓
16	2808	Si	✓	✓↑	1537	✓	39164	✓
17	2986	Si	✓	✓	1591	✓	39663	✓
18	3036	Si	✓	✓↑	1555	✓	39260	✓
19	3201	Si	✓	✓	1539	✓	39075	✓
20	3407	Si	✓	✓↑	1625	✓	40083	✓
21	3672	Si	✓	✓	1599	✓	39507	✓
22	3909	Si	✓	✓	1624	✓	40049	✓
23	3978	Si	✓	✓↑	1606	✓	39819	✓
24	4021	Si	✓	✓	1507	✓	38655	✓
25	4239	Si	✓	✓	1553	✓	39419	✓
26	4416	Si	✓	✓↑	1609	✓	39805	✓
27	4897	Si	✓	✓	1556	✓	39608	✓
28	5530	Si	✓	✓	1519	✓	38962	✓
29	6029	Si	✓	✓↑	1528	✓	39640	✓
30	6937	Si	✓	✓	1635	✓	40067	✓

Fuente: Información verificada con el archivo digital y documentación física

Marca: ✓ Verificado
 ↑ incompleto

EJ
2/2

Comentario

Con la autorización del Jefe de Crédito se pudo tener acceso a la información digital y física de los expedientes y documentos legales de cada uno de socios que solicitaron crédito en el año 2016 para ello se tomó una muestra de 30 socios con el fin de determinar si la información que consta en el archivo de Excel se encuentran respaldado en el archivo físico.

De los 30 expedientes de crédito que se revisó la información digital coincide con la documentación física, pero existe algunas irregularidades debido que en 10 expedientes no está completa la información de los siguientes socios 824, 1299, 2052, 2406, 2008, 3036, 3407,3 978, 4416 y 6029 por falta de información financiera, documentos personales (deudores, garantes) y justificativos de ingresos.

De las 30 actas de resolución que se revisó en el archivo digital se constató que las mismas estaban en el archivo físico completas, numeradas, foliadas y guardadas en la caja fuerte bajo la custodia del jefe de crédito. De igual forma se revisó los pagarés y se verifico que estaban en orden, debidamente suscritos por deudores, codeudores, garantes y demás obligados al pago.

Indicador

Mediante indicadores de eficacia se determinó lo siguiente:

Cumplimiento con la integridad de los expedientes

$$\frac{\text{Número de expedientes completos}}{\text{Número de expedientes analizados}} = \frac{20}{30} = 66.67\%$$

Cumplimiento con la integridad de las actas de resolución

$$\frac{\text{Número de actas de resolución completos}}{\text{Número de actas de resolución analizados}} = \frac{30}{30} = 100\%$$

Cumplimiento con la integridad de los pagarés

$$\frac{\text{Número de pagarés completos}}{\text{Número de pagarés analizados}} = \frac{30}{30} = 100\%$$

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha:13/04/2018

Anexo 43: Análisis de la Morosidad de la Cartera

FASE III: EJECUCIÓN

EJ
1/6

Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.

Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión

Componente Examinado: Sistema de crédito

Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016

Nombre del papel de trabajo: Análisis de la morosidad de la cartera

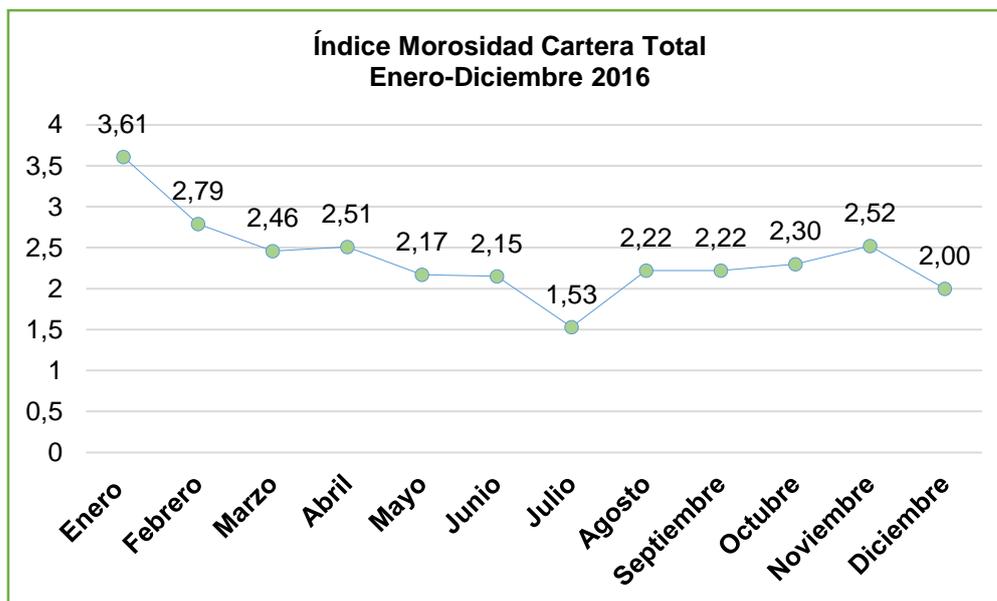
Análisis de la Morosidad de la Cartera

Para el respectivo análisis se ha solicitado las variaciones del Índice de morosidad de la cartera total de enero – diciembre 2016

ÍNDICE DE MOROSIDAD DEL AÑO 2016						
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
%	3,61	2,79	2,46	2,51	2,17	2,15
Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
%	1,53	2,22	2,22	2,30	2,52	2,00

Fuente: Boletín Anual N°56

Representación Gráfica



El porcentaje del índice de morosidad desde el principio de año ha ido bajando favorablemente aproximadamente 1.6, esto quiere decir que la gestión de recuperación está siendo exitosa y deben mantenerse en este nivel.

Con los siguientes datos obtenidos del balance general del año 2016 nos permite realizar un análisis sobre la morosidad en los diferentes tipos de crédito.

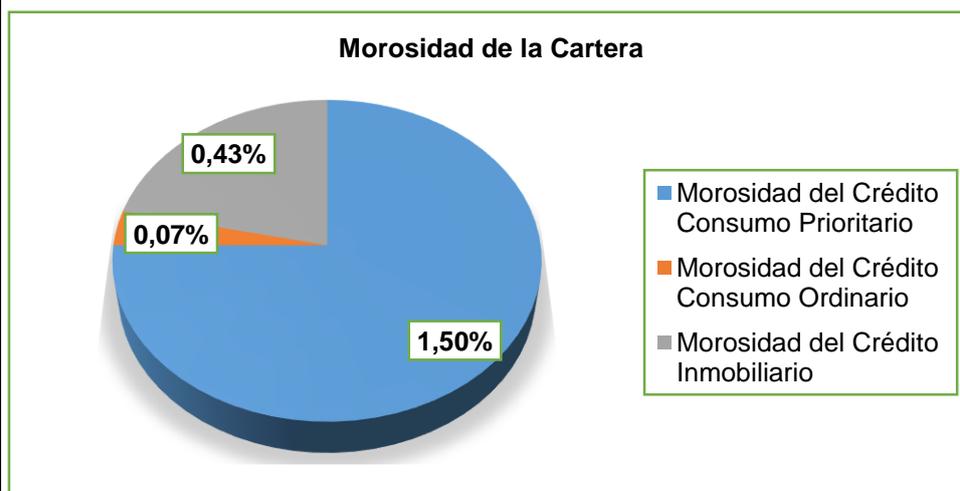
Cuenta	Nombre	Valor
14	Cartera de crédito	\$ 18,234,030.51
1402	Cartera de crédito consumo prioritario por vencer	\$ 11,821,698.55
1403	Cartera de crédito inmobiliario por vencer	\$ 6,147,613.49
1407	Cartera de crédito de consumo ordinario por vencer	\$ 319,689.96
1426	Cartera de consumo prioritario que no devenga intereses	\$ 252,940.00
1427	Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	\$ 79,412.71
1431	Cartera de crédito de consumo ordinario que no devenga intereses	\$ 11,166.66
1450	Cartera de crédito de consumo prioritario vencida	\$ 28,499.57
1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida	\$ 1,374.35
1455	Cartera de crédito consumo ordinario vencida	\$ 640.01
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	\$ (429,004.79)

Fuente: Balance General COAC "Educadores del Azuay" Ltda.

La siguiente tabla indica la morosidad de los diferentes créditos que existió en el año 2016.

TIPO DE CRÉDITO	%
Morosidad del Crédito Consumo Prioritario	1.5%
Morosidad del Crédito Consumo Ordinario	0.07%
Morosidad del Crédito Inmobiliario	0.43%
Morosidad de la Cartera Total	2.00%

Representación Gráfica

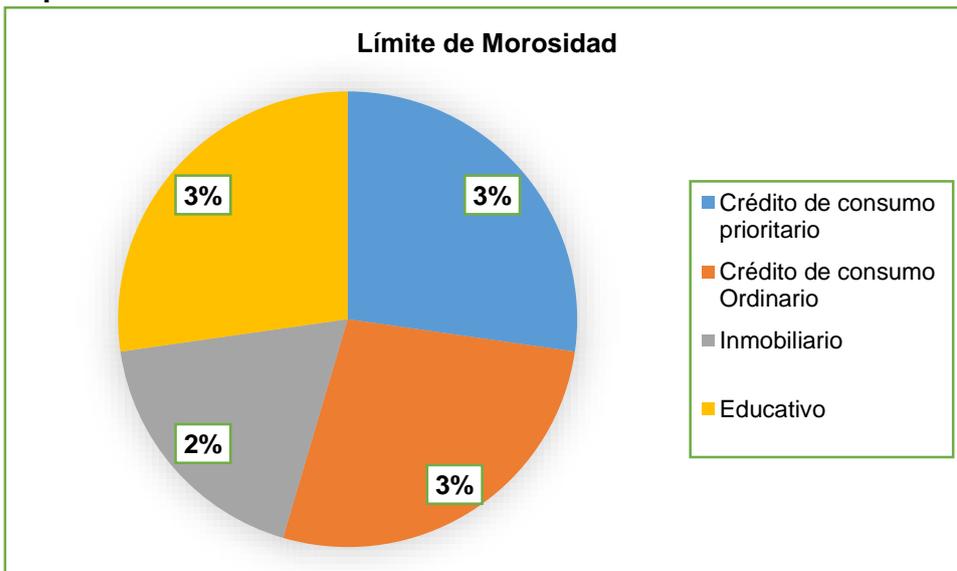


EJ
3/6

Para el año 2016 en el Manual de Políticas y Procedimientos de créditos y cobranzas en el Capítulo I Políticas de crédito, en su numeral 7- Límites Normativos, se establece el máximo de tolerancia de la morosidad por cada tipo de crédito, el mismo que define a continuación:

Tipo de crédito	%
Crédito de consumo prioritario	3%
Crédito de consumo Ordinario	3%
Inmobiliario	2%
Educativo	3%
Morosidad de la Cartera Total	2,75%

Representación Gráfica



Para verificar que se cumplan con el respectivo límite de morosidad en los diferentes tipos créditos se ha establecido los siguientes indicadores de gestión:

Indicadores de Gestión para la morosidad de los tipos de créditos Año 2016

Nombre del Indicador	Cálculo del Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia	Valor	Meta	Tipo de Indicador	Fuente
Morosidad del Crédito Consumo Prioritario	$\frac{\text{Cartera Improductiva Consumo Prioritario}}{\text{Total de la Cartera Bruta}}$	%	Anual	1.5%	≤ 3%	Eficacia	Balance General 2016 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Azuay Ltda. Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas
Morosidad del Crédito Consumo Ordinario	$\frac{\text{Cartera Improductiva Consumo Ordinario}}{\text{Total de la Cartera Bruta}}$	%	Anual	0.07%	≤3%	Eficacia	
Morosidad Crédito Inmobiliario	$\frac{\text{Cartera Improductiva Crédito Inmobiliario}}{\text{Total de la Cartera Bruta}}$	%	Anual	0.43%	≤2%	Eficacia	
Morosidad del Crédito Educativo	$\frac{\text{Cartera Improductiva Crédito Educativo}}{\text{Total de la Cartera Bruta}}$	%	Anual	0%	≤3%	Eficacia	
Morosidad de la cartera total	$\frac{\text{Total Cartera Improductiva 2016}}{\text{Total Cartera Bruta 2016}}$	%	Anual	2.00%	≤2.75%	Eficacia	

Interpretación

Con el indicador del crédito de consumo prioritario muestra que la morosidad es del 1,50%, lo que indica que se encuentra por debajo del límite de morosidad del 3%.

Con el indicador del crédito de consumo ordinario se observa que la morosidad es del 0,07%, lo que indica que se encuentra por debajo del límite de morosidad del 3%.

Con el indicador de crédito inmobiliario refleja que la morosidad es del 0.43%, lo que indica que se encuentra por debajo del límite de morosidad del 2%.

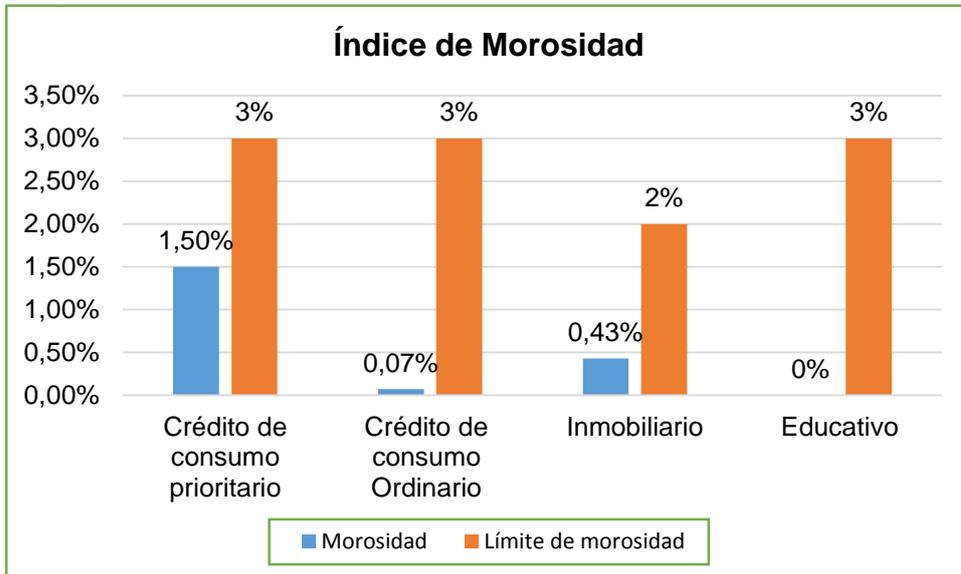
Con el indicador del crédito educativo muestra que no hay porcentaje de morosidad sin embargo la cooperativa ha definido el límite de morosidad del 3%, debido a que no se ha colocado este tipo de crédito durante el año 2016.

El índice de morosidad de la cartera total es de 2.00% lo que indica que se encuentra por debajo del límite del 2.75%, este nivel de morosidad del 2.00% se ha dado por ciertos factores como: algunos socios activos del Magisterio pasan a ser jubilados, otros socios realizan pagos de cuotas irregulares, socios que fallecen y otros socios se retiran.

Para un óptimo análisis es necesario realizar una comparación detallando en la siguiente tabla:

Índice de morosidad COAC Educadores del Azuay Ltda.			
Tipo de crédito	Morosidad	Límite de morosidad	Diferencia
Crédito de consumo prioritario	1.50%	3%	-1.50%
Crédito de consumo Ordinario	0.07%	3%	-2.93%
Inmobiliario	0.43%	2%	-1.57%
Educativo	0%	3%	-3%
Morosidad de la Cartera Total	2%	2.75%	-0.75

Representación Gráfica



Esto demuestra que la cooperativa tiene un bajo nivel de morosidad con relación al límite de morosidad que se ha establecido en Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranza en los diferentes tipos de créditos, debido a los siguientes factores como: los socios que obtuvieron crédito autorizan con su firma el descuento mensual de débito de rol de pago de préstamo correspondiente a través de la Dirección Distrital, Unidad Educativa o agencia bancaria donde ordene la nota de débito respectiva, también el personal de crédito está realizando adecuadamente las colocaciones con un buen análisis del sujeto de crédito y realiza el proceso apropiado de la gestión de cobranza.

Es importante mencionar que el indicador promedio para las Cooperativas del Segmento 2 de acuerdo a la SEPS para el año 2016 en morosidad de cartera total fue del 10,11%, lo que refleja una correcta administración de los recursos monetarios de la Cooperativa con una brecha del 8,11%.

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha: 15/04/2018



Anexo 44: Monitoreo de Niveles de Morosidad

FASE III: EJECUCIÓN

EJ
1/6

Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda
Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión
Componente Examinado: Sistema de crédito
Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016
Nombre del papel de trabajo: Monitoreo de niveles de morosidad

Mediante una revisión selectiva verificar que estén cumpliendo con el monitoreo de los niveles de morosidad según la categoría del riesgo que se encuentre el socio y conforme indica la normativa.

N° socio	Nombres	Saldo	Días vencidos	Categoría Febrero		Categoría Marzo		Observación
583	Espinoza Gorgón Ana	\$ 4,586.18	21	A1	✓	B1	✓	
1127	Pacheco Vanegas Carmen	\$ 1,9047.00	21	A1	✓	B1	✓	
1459	Jara Fernández Blanca	\$ 10,240.30	21	A1	✓	B1	✓	
1803	Ávila Gómez Jorge Alejandro	\$ 9,916.62	21	A1	✓	B1	✓	
1803	Ávila Gómez Jorge Alejandro	\$ 1,750.01	21	A1	✓	B1	✓	
2546	García Zea Cesar Augusto	\$ 17,666.70	21	A1	✓	B1	✓	
3143	Quevedo Moscoso Rolando Arturo	\$ 10,892.90	21	A1	✓	B1	✓	
3143	Quevedo Moscoso Rolando Arturo	\$ 799.98	21	A1	✓	B1	✓	
3963	Cuero Calero Julio Cesar	\$ 16,777.10	21	A1	✓	B1	✓	
4390	Barrera Segovia Hugo Hernán	\$ 375.00	21	A1	✓	B1	✓	
4916	Zamora Carrión Alba Inés	\$ 9,142.44	21	A1	✓	B1	✓	
4916	Zamora Carrión Alba Inés	\$ 2,200.00	21	A1	✓	B1	✓	



EJ
2/6

5131	Campoverde Muñoz María Cisne	\$ 17,166.60	81	C1	√	C2	√	
5131	Campoverde Muñoz María Cisne	\$ 2,613.53	112	C2	√	D	√	
5389	Vanegas Pesantez Cesar Augusto	\$ 4,787.76	21	A1	√	B1	√	
5763	Quito Vintimilla Diego Mauricio	\$ 18,050.00	21	A1	√	B1	√	
5763	Quito Vintimilla Diego Mauricio	\$ 1,666.68	21	A1	√	B1	√	
5793	Lucero Carchi Francisco Javier	\$ 1,1078.40	21	A1	√	B1	√	
5955	Córdova Mosquera Ruth Eulalia	\$ 666.72	21	A1	√	B1	√	
6441	Rodríguez Alvarado Miriam Elizabeth	\$ 1,980.00	21	A1	√	B1	√	
6486	Pauta García Bertha Susana	\$ 2,819.44	21	A1	√	B1	√	
6559	Gómez Lema Luis Antonio	\$ 12,809.80	21	A1	√	B1	√	
N° socio	Nombres	Saldo	Días vencidos	Categoría Marzo		Categoría Abril		Observación
254	Cabrera Roldan Lía Mercedes	\$ 12,773.34	84	C2	√	C2	√	
748	Melo Vallejo Rosa Cristina	\$ 46.46	24	B1	√	B1	√	
1261	Ávila López Blanca María	\$ 6,516.68	24	B1	√	B1	√	
1578	Vallejo Rubio Vilmen	\$ 4,000.00	24	B1	√	B1	√	
1578	Vallejo Rubio Vilmen	\$ 97.30	24	B1	√	B1	√	
1768	García Zea Cesar Augusto	\$ 10,450.02	24	B1	√	B1	√	
2972	Cabrera Roldan Zoila Luz	\$ 6,474.98	24	B1	√	B1	√	
3040	Mora Oleas Janeth Catalina	\$ 28,437.65	10	A2	√	A2	√	
3320	Sisalima Jara Fanny Cecilia	\$ 4,604.24	24	B1	√	B1	√	



EJ
3/6

3963	Cuero Calero Julio Cesar	\$ 16,712.23	55	C1	✓	C1	✓	
4363	calle Guamán María Angélica	\$ 11,666.62	24	B1	✓	B1	✓	
4363	Calle Guamán María Angélica	\$ 791.65	24	B1	✓	B1	✓	
5119	Panamá Valdivieso Diego Lizardo	\$ 6,666.80	24	B1	✓	B1	✓	
5373	Tola Álvarez Diego Enrique	\$ 4,9027.77	10	A2	✓	A2	✓	
5374	Mogrovejo Rodríguez Marina Inés	\$ 29,804.03	39	A3	✓	A3	✓	
6435	Ayora Guapa Ligia Marina	\$ 2,666.68	24	B1	✓	B1	✓	
6559	Gómez Lema Luis Antonio	\$ 12,609.94	55	B1	✓	C1	✓	
6586	Avendaño León Ruth Alicia	\$ 5,000.00	24	A1	✓	B1	✓	
N° socio	Nombres	Saldo	Días vencidos	Categoría Abril		categoría Mayo		Observación
3040	Iñiguez Cedillo Patricia	\$ 28,438.00	35	A2	✓	A3	✓	
1643	Vásquez Vintimilla Nancy	\$ 2,499.90	49	A1	✓	C1	✓	
5610	Chuchuca Fajardo Víctor Hugo	\$ 31,722.00	4	A1	✓	A2	✓	
2070	Bravo Bravo Wilson Arturo	\$ 1,125.00	19	A1	✓	B1	✓	
3320	Sisalima Jara Fanny Cecilia	\$ 46,042.00	49	B1	✓	C1	✓	
6107	Moscoso Monte diana	\$ 1,806.90	19	A1	✓	B1	✓	
3533	López Cárdenas José German	\$ 12,191.00	19	A1	✓	B1	✓	
2231	Pesantez Astudillo Carmen Yolanda	\$ 6,250.10	19	A1	✓	B1	✓	
5760	Vélez Peña Roberto Enrique	\$ 399.94	19	A1	✓	B1	✓	
5374	Mogrovejo Rodríguez Marina Inés	\$ 29,804.00	64	A3	✓	B1	✓	



EJ
4/6

4363	Calle Guamán María Angélica	\$ 11,667.00	49	B1	✓	C1	✓	
6435	Ayora Guapa Ligia Marina	\$ 2,666.70	49	B1	✓	C1	✓	
5553	Pozo Pérez María Lourdes	\$ 10,349.00	80	C1	✓	C2	✓	
3199	Guerrero Guerrero Héctor Benito	\$ 12,333.00	19	A1	✓	B1	✓	
3844	Durazno Monte Nila azucena	\$ 300.00	19	A2	✓	B1	✓	
1768	Cabrera Roldan Zoila luz	\$ 10,450.00	49	B1	✓	C1	✓	
4363	Calle Guamán María Angélica	\$ 791.65	49	B1	✓	C1	✓	
5793	Lucero Carchi Francisco Javier	\$ 3,200.00	19	A1	✓	B1	✓	
1803	Ávila Gómez Jorge Alejandro	\$ 1,583.40	19	A1	✓	B1	✓	
1261	Ávila López Blanca María	\$ 6,516.70	49	B1	✓	C1	✓	
5163	Molina Coba Mario Estuardo	\$ 3,777.80	19	A1	✓	B1	✓	
1578	Vallejo Rubio Vilmen	\$ 4,000.00	49	B1	✓	C1	✓	
3308	Crespo María Elena	\$ 21.85	19	A1	✓	B1	✓	
4323	Vicuña Vicuña Diana Victoria	\$ 38.37	19	A1	✓	B1	✓	
3318	Tamayo Chávez Oswaldo Antonio	\$ 69.59	19	A1	✓	B1	✓	
N° socio	Nombres	Saldo	Días vencidos	Categoría Mayo		Categoría Junio		Observación
1395	Mora García Yolanda	\$ 3,997.12	14	A1	✓	A3	✓	
1395	Mora García Yolanda	\$ 1,333.28	14	A1	✓	A3	✓	
1459	Jara Fernández Blanca	\$ 10,037.13	45	B1	✓	B2	✓	
1578	Vallejo Rubio Vilmen	\$ 46.07	14	A1	✓	A3	✓	



EJ
5/6

1803	Ávila Gómez Jorge Alejandro	\$ 9,041.61	14	A1	✓	A3	✓	
1803	Ávila Gómez Jorge Alejandro	\$ 1,583.35	45	B1	✓	B2	✓	
2546	García Zea Cesar Augusto	\$ 16,666.70	14	A1	✓	A3	✓	
2708	Moscoso Falconi Susana Mariana	\$ 1,736.16	14	A1	✓	A3	✓	
3040	Iñiguez Cedillo Sara Patricia	\$ 28,437.65	61	A3	✓	B1	✓	
3533	López Cárdenas José German	\$ 12,190.63	45	B1	✓	B2	✓	
4532	Carreño Carreño Teresa Guillermina	\$ 6,256.92	14	A1	✓	A3	✓	
4651	Anguisaca Anguisaca Blanca Graciela	\$ 59.10	14	A1	✓	A3	✓	
5173	Chicaiza Yunga Jaime Lautaro	\$ 972.19	14	A1	✓	A3	✓	
5321	Sánchez Duran María Teresa	\$ 910.00	14	A1	✓	A3	✓	
5321	Sánchez Duran María Teresa	\$ 687.53	14	A1	✓	A3	✓	
5529	Valencia Cárdenas Ramón Washington	\$ 5,364.30	14	A1	✓	A3	✓	
5638	Tapia Tapia Carlos Enrique	\$ 6,448.75	45	B1	✓	B2	✓	
5683	Paute Tacuri Gloria Ángeles	\$ 3,781.47	14	A1	✓	A3	✓	
5689	Escobar Bustamante Flor María	\$ 25.00	14	A1	✓	A3	✓	
5793	Lucero Carchi Francisco Javier	\$ 10,606.08	14	A1	✓	A3	✓	
5793	lucero Carchi Francisco Javier	\$ 3,200.02	45	B1	✓	B2	✓	
6107	Moscoso monte Diana	\$ 1,806.87	45	B1	✓	B2	✓	

EJ
6/6

Fuente: Información obtenida de los reportes mensuales de la cartera vencida.

Marcas: ✓ Verificado

Comentario:

El Jefe de Crédito nos entregó los reportes de los meses de febrero ,marzo, abril, mayo y junio de los socios que han caído en mora el cual se pudo verificar que realizan el monitoreo de la morosidad de acuerdo a lo que establece la (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015) ,que lo define en la Resolución N°129-2015-F **Norma para la gestión del riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito** según el Artículo 12.-Criterios de calificación: Las entidades deberán calificar la cartera de crédito al que pertenecen, conforme a los criterios que se detallan a continuación:

Como la cooperativa orienta sus créditos sólo a los segmentos de: Consumo prioritario, consumo ordinario, Inmobiliario y educativo por lo tanto monitorea los niveles de morosidad de acuerdo a estos segmentos.

Nivel de Riesgo		Consumo Ordinario y Prioritario	Tipo de Recuperación	Inmobiliario	Tipo de Recuperación
Riesgo Normal	A1	cero	preventiva	cero	Preventiva
	A2	De 1 hasta 8	Extrajudicial	De 1 hasta 30	Extrajudicial
	A3	De 9 hasta 15		De 31 hasta 60	
Riesgo Potencial	B1	De 16 hasta 30		De 61 hasta 120	
	B2	De 31 hasta 45	De 121 hasta 180		
Riesgo Deficiente	C1	De 46 hasta 70	Pre-judicial	De 181 hasta 210	Prejudicial
	C2	De 71 hasta 90		De 211 hasta 270	
Dudoso	D	De 91 hasta 120	judicial	De 271 hasta 450	Judicial
Recaudo					
Pérdida	E	Mayor a 120		Mayor a 450	

Fuente: (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015)

Elaborado por: Junta de política y regulación monetaria y financiera

Indicador

Cumplimiento con el monitoreo de los socios en morosidad

$$\frac{\text{Número de socios con los créditos vencidos que se han monitoreado}}{\text{Número de socios analizados}} = \frac{57}{57} = 100\%$$

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha: 18/04/2018



Anexo 45: Castigos

FASE III: EJECUCIÓN							EJ 1/6
<p>Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda. Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión Componente Examinado: Sistema de crédito Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016 Nombre del papel de trabajo: Castigos</p>							
<p>Mediante una revisión selectiva verificar si están castigando las operaciones vencidas superiores a 3 años conforme indica la normativa interna en su capítulo III sobre los castigos.</p>							
N° Socio	Nombres	Saldo	Días Vencidos	Categoría Febrero	Castigado	No Castigado	Observación
1410	Coellar Arévalo Dora Susana	\$ 9,602.06	139	E		√	
1429	Mosquera Moreno Mauro	\$ 60.00	1264	E		√	Crédito pasa más de los 1080 días y debe estar castigado según Gerencia manifiesta que se debe esperar cumplir los 5 años para poder de baja dicho valor, socio retirado.
2203	Pulla Galindo Juanita Jimena	\$ 100.00	1440	E	√		Crédito ha pasado más de 1080 días pero si se ha procedido a castigar.
2740	Machado Clavijo Martha	\$ 79.99	139	E		√	
2928	Vásquez Pichu Diana Lucia	\$ 8,697.35	473	E		√	
3427	Chocheras Carlos Enrique	\$ 100.00	1142	E		√	Crédito pasa más de los 1080 días y debe estar castigado según Gerencia manifiesta que se debe esperar cumplir los 5 años para poder de baja dicho valor, socio retirado.



EJ
2/6

3468	Cuesta Seminario Carmen	\$ 4,106.31	353	E		√	
3556	Tola Méndez Alberto	\$ 8,799.32	292	E		√	
3917	Feijó Viteri Dolores Soledad	\$10,542.86	443	E		√	
3977	Guerrero Sánchez Marlene Beatriz	\$11,237.50	838	E		√	
4894	Cuesta Ávila Juan de Dios	\$ 3,916.67	565	E		√	
5552	Chuchuca López Mercedes Soledad	\$20,334.12	489	E		√	
5669	Falcón Vintimilla Mónica Beatriz	\$ 3,972.16	1173	E		√	Crédito pasa más de los 1080 días y debe estar castigado según gerencia ha manifestado que está en proceso de demanda, debido que no se ha realizado a tiempo las gestiones respectivas por parte del abogado.
5822	Ochoa Tenempaguay José Raúl	\$ 8,499.28	473	E		√	
6067	Macías Moreira Luz Tania	\$ 95.73	687	E		√	
6084	Muñoz Samaniego Fabián Rodrigo	\$ 6,807.79	139	E		√	
6186	Uyaguari Márquez Neris Elvira	\$ 686.09	169	E		√	
6246	Deleg Lliguipuma Luis Marcelo	\$ 929.17	129	E		√	
N° socio	Nombres	Saldo	Días Vencidos	Categoría Marzo	Castigado	No Castigado	Observación
2928	Vásquez Pichu Diana Lucia	\$ 8,459.49	446	E		√	
3468	Cuesta Seminario Carmen	\$ 4,106.31	387	E		√	



EJ
3/6

3556	Tola Mendoza Alberto Marcelito	\$ 8,799.32	326	E		√	
3917	Feijó Viteri Dolores Soledad	\$10,542.86	477	E		√	
4894	Cuesta Ávila Juan de Dios	\$ 3,916.67	599	E		√	
5669	Falcón Vintimilla Mónica Beatriz	\$ 3,972.16	1207	E		√	Crédito pasa más de los 1080 días y debe estar castigado según gerencia ha manifestado que está en proceso de demanda debido que no se ha realizado a tiempo las gestiones respectivas por parte del abogado.
5822	Ochoa Tenempaguay José Raúl	\$ 8,499.28	507	E		√	
6084	Muñoz Samaniego Fabián Rodrigo	\$ 6,807.79	173	E		√	
6246	Deleg Lliguipuma Luis Marcelo	\$ 929.17	142	E		√	
N° Socio	Nombres	Saldo	Días Vencidos	Categoría Abril	Castigado	No Castigado	Observación
2928	Vásquez Pichu Diana Lucia	\$ 8,219.85	449	E		√	
3468	Cuesta seminario Carmen María	\$ 4,106.31	421	E		√	
3917	Feijó Viteri dolores Soledad	\$10,542.86	511	E		√	
4436	Quezada Arévalo María Mercedes	\$10,791.66	146	E		√	
4894	Cuesta Ávila Juan de Dios	\$ 3,916.67	633	E		√	



EJ
4/6

5669	Falcón Vintimilla Mónica Beatriz	\$ 3,972.16	1241	E		√	Crédito pasa más de los 1080 días y debe estar castigado según gerencia ha manifestado que está en proceso de demanda, debido que no se ha realizado a tiempo las gestiones respectivas por parte del abogado.
5822	Ochoa Tenempaguay José	\$ 8,499.28	541	E		√	
6084	Muñoz Samaniego Fabián	\$ 6,807.79	207	E		√	
6246	Deleg Lliguipuma Luis	\$ 29.17	176	E		√	
N° Socio	Nombres	Saldo	Días Vencidos	Categoría Mayo	Castigado	No castigado	Observación
385	Albarracín Gutiérrez Estela	\$ 1,350.00	140	E		√	
2928	Vásquez Pichu Diana Lucia	\$ 7,978.49	415	E		√	
3322	Caldas Sanquinguirin Patricio	\$17,666.62	140	E		√	
3468	Cuesta Seminario Carmen	\$ 4,106.31	446	E		√	
3917	Feijó Viteri Dolores Soledad	\$10,542.86	536	E		√	
4894	Cuesta Ávila Juan de Dios	\$ 3,916.67	658	E		√	
5669	Falconi Vintimilla Mónica Beatriz	\$ 3,972.16	1266	E		√	Crédito pasa más de los 1080 días y debe estar castigado según gerencia ha manifestado que está en proceso de demanda, debido que no se ha realizado a tiempo las gestiones respectivas por parte del abogado.



EJ
5/6

5822	Ochoa Tenempaguay José Raúl	\$ 8,499.28	566	E		✓	
6246	Deleg Lliguipuma Luis Marcelo	\$ 929.17	201	E		✓	
N° Socio	Nombres	Saldo	Días Vencidos	Categoría Junio	Castigado	No castigado	Observación
2928	Vásquez Pichu Diana Lucia	\$ 7,978.49	441	E		✓	
3468	Cuesta Seminario Carmen	\$ 4,106.31	472	E		✓	
3917	Feijó Viteri Dolores Soledad	\$10,542.86	562	E		✓	
4894	Cuesta Ávila Juan de Dios	\$ 3,916.67	684	E		✓	
5669	Falcón Vintimilla Mónica Beatriz	\$ 3,972.16	1292	E		✓	Crédito pasa más de los 1080 días y debe estar castigado según gerencia ha manifestado que está en proceso de demanda debido que no se ha realizado a tiempo las gestiones respectivas por parte del abogado.
5822	Ochoa Tenempaguay José Raúl	\$ 8,499.28	592	E		✓	
6473	Reyes Rivera Diana Beatriz	\$ 3,777.78	135	E		✓	

EJ
6/6

Fuente: Información tomada de los reportes de operaciones vencidas y verificado en la hoja de ruta de cobranzas que reporta la gestión de cobranza que realizan el mismo que consta en el documento soporte de gestión.

Marcas: ✓ Verificado

Comentario:

Se solicitó al Jefe de Crédito los reportes de operaciones vencidas de los meses de, febrero, marzo, abril, mayo y junio del período 2016, donde se tomó una muestra de aquellos créditos que se encuentran en la categoría E, con el fin de verificar si están castigando las operaciones con vencimientos superiores a 3 años y se obtuvo los siguiente:

El socio con número 2203 se verifico que su crédito se encuentra vencido por más de 1080 días y se ha procedido dar de baja.

En los socios con número 1429, 3427, 5669 se verifico que sus créditos se encuentran vencidos más 1080 días y no se ha dado de baja, debido que la Gerencia manifiesta que el crédito número 1429 y 3427 se debe esperar cumplir los 5 años para poder dar de baja dicho valor hay que estos socios se han retirado y el crédito numero 5659 manifestado que está en proceso de demanda debido que no se ha realizado a tiempo las gestiones respectivas por parte del abogado.

En cambio, el resto de los socios sus créditos vencidos son menores a 1080 días lo que deben estar en sus respectivos trámites judiciales con sus debidas gestiones.

Indicador

Mediante el siguiente indicador de eficacia se realizó lo siguiente:

Cumplimiento de los créditos castigados

$$\frac{\text{Número de créditos castigados}}{\text{Total créditos que debían castigarse}} = \frac{1}{4} = 25\%$$

Esto indica que de los cuatro créditos que debían castigarse solo han dado de baja un crédito que representa el 25% lo que refleja que el personal de crédito no está cumpliendo con lo que establece la normativa.

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha:19/04/2017



Anexo 46 :Análisis de las Provisiones

FASE III: EJECUCIÓN		
Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.		EJ 1/3
Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión		
Componente Examinado: Sistema de crédito		
Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016		
Nombre del papel de trabajo: Análisis de las provisiones		
<p>Para prever y conocer el riesgo de castigar la cartera de crédito es necesario verificar la cobertura de las provisiones de la cartera mediante indicadores de gestión y para ellos se ha obteniendo los datos del estado de situación financiera del año 2016 y se presenta los siguientes datos:</p>		
Cuenta	Nombre	Valor
1450	Cartera de crédito de consumo prioritario vencida	\$ 28,499.57
1426	Cartera de consumo prioritario que no devenga intereses	\$ 252,940.00
	Total de cartera improductiva del crédito consumo prioritario	\$ 281,439.57
1455	Cartera de crédito consumo ordinario vencida	\$ 640.01
1431	Cartera de crédito de consumo ordinario que no devenga intereses	\$ 11,166.66
	Total de cartera improductiva del crédito consumo ordinario	\$ 11,806.67
1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida	\$ 1,374.35
1427	Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	\$ 79,412.71
	Total de cartera improductiva del crédito inmobiliario	\$ 80,787.06
	TOTAL CARTERA IMPRODUCTIVA	\$ 374,033.30
149910	(Cartera de crédito de consumo prioritario)	\$ (304.336,74)
149915	(Cartera de crédito inmobiliario)	\$ (115.086,15)
149920	(Cartera de crédito de consumo ordinario)	\$ (9.581,90)
	TOTAL PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES	\$ (429.004,79)
Fuente: Balance General COAC “Educadores del Azuay” Ltda.		



EJ
2/3

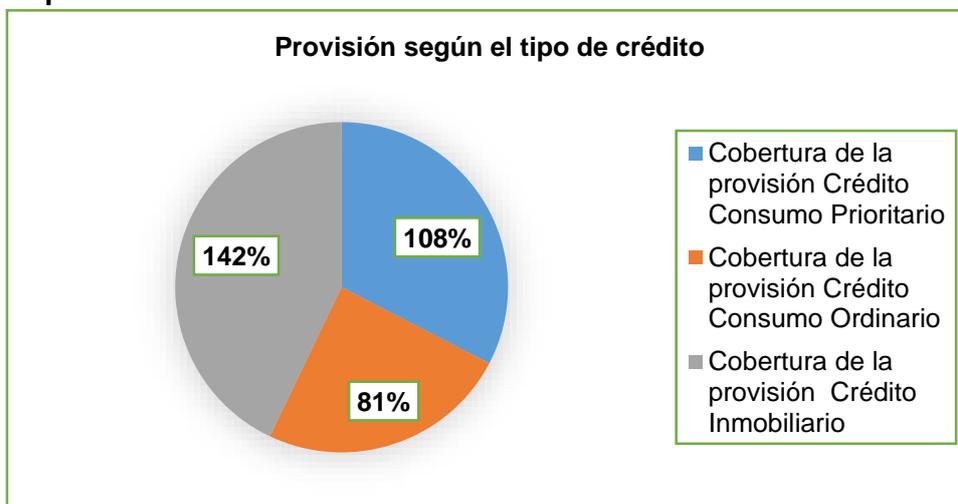
Indicadores de Gestión para las provisiones Año 2016

Nombre del Indicador	Cálculo del Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia	Valor	Tipo de Indicador	Fuente
Cobertura de la provisión Crédito Consumo Prioritario	$\frac{\text{Provisión Consumo Prioritario}}{\text{Cartera improductiva Crédito Consumo Prioritario}}$	%	Anual	108%	Economía	Balance General 2016 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Azuay Ltda.
Cobertura de la provisión Crédito Consumo Ordinario	$\frac{\text{Provisión Crédito Consumo Ordinario}}{\text{Cartera improductiva Crédito Consumo Ordinario}}$	%	Anual	81%	Economía	
Cobertura de la provisión Crédito Inmobiliario	$\frac{\text{Provisión Crédito Inmobiliario}}{\text{Cartera improductiva Crédito Inmobiliario}}$	%	Anual	142%	Economía	
Cobertura de la provisión Total de la Cartera	$\frac{\text{Provisión Total de la cartera}}{\text{Cartera improductiva Total de la cartera}}$	%	Anual	115%	Economía	

En la siguiente tabla se resumen la cobertura de provisión según el tipo de crédito:

Provisión según el tipo de crédito	Valor	
Cobertura de la provisión Crédito Consumo Prioritario	108%	✗
Cobertura de la provisión Crédito Consumo Ordinario	81%	✗
Cobertura de la provisión Crédito Inmobiliario	142%	✗
Cobertura de la provisión Total de la Cartera	115%	✗

Representación Gráfica



Fuente: Información tomada del estado de situación financiera año 2016

Marca: ✗ analizado

Comentario:

Mediante estos indicadores de economía se analizó los riesgos para la posible pérdida de la cartera vencida están cubiertas a través de la provisión de créditos de consumo prioritario en un 108%, la provisión de crédito de consumo ordinario en un 81%, y la provisión de crédito inmobiliario en un 142%. Es decir que la cobertura de la provisión total de la cartera es un 115% suficiente para cubrir las obligaciones de créditos vencidos que no son cancelados y deben castigarse

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha: 20/04/2018

Anexo 47: Actualización de la Información

FASE III: EJECUCIÓN

**EJ
1/4**

Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” *Ltda.*

Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión

Componente Examinado: Sistema de crédito

Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016

Nombre del papel de trabajo: Actualización de datos

Determine mediante una revisión selectiva que la carpeta de los socios contenga el formulario de la actualización de datos.

N° Carpetas	N° Socio	Nombre	Actualización de la información							Observación
			Domicilio	Dirección del Trabajo	Teléfonos	Correo Electrónico	Estado civil Cargas Familiares	Referencias Personales	Situación Patrimonial	
1	19545	Rodas Víctor	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2	19461	Jara Edgar	□	□	□	□	□	□	□	No existía en la carpeta el formulario de actualización de datos .
3	19946	Alvarado Fanny	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
4	19417	Andrade Mario	□	□	□	□	□	□	□	No existía en la carpeta el formulario de actualización de datos .



EJ
2/4

5	19832	Maldonado María	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
6	19941	Torres Rodrigo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
7	19373	Salazar Carlos	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	No existía en la carpeta el formulario de actualización de datos .
8	1213	Salinas Inés	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
9	1195	León Johnny	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
10	1200	Cáceres Piedad	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	No existía en la carpeta el formulario de actualización de datos .
11	1210	Vélez Efraín	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	No existía en la carpeta el formulario de actualización de datos .
12	1207	Román Carlos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	



EJ
3/4

13	19770	Jara Gloria	√	√	√	√	√	√	√	
14	19772	Uyaguari Julia	√	√	√	√	√	√	√	
15	19405	Peralta Digna	□	□	□	□	□	□	□	No existía en la carpeta el formulario de actualización de datos .
16	19855	Cabrera Ochoa Guillermina	√	√	√	√	√	√	√	
17	2205	Pesantes Ruth	□	□	□	□	□	□	□	No existía en la carpeta el formulario de actualización de datos .
18	19883	Polo Daniel	√	√	√	√	√	√	√	
19	1205	Crespo Diego	√	√	√	√	√	√	√	
20	1230	Quito Paulina	□	□	□	□	□	□	□	No existía en la carpeta el formulario de actualización de datos .



EJ
4/4

Fuente: Información verificada en el expediente de crédito

Marcas: Verificado

No constatado físicamente

Comentario:

Se solicitó al Jefe de Crédito 20 carpetas con el objetivo de verificar si en todas las carpetas consta el formulario de actualización de datos y se obtuvo lo siguiente: Los socios con número 19461, 19373, 1200, 1210, 19405, 1230 no se ha actualizado la información debido a que no se constató físicamente en su expediente el formulario de actualización de datos.

Indicador

Se ha establecido un indicador de gestión de eficacia para verificar si el oficial de crédito está cumpliendo con la actualización de la información del socio mediante su formulario.

Cumplimiento con el formulario actualización de datos

$$\frac{\text{Número de carpetas que contienen el formulario de actualización de datos}}{\text{Número de carpetas analizadas}} = \frac{12}{20} = 60\%$$

De las 20 carpetas revisadas solo 12 carpetas contiene el formulario de actualización de datos que representa el 60% y el 40% indica que el personal de crédito no está actualizando la información del socio esto puede provocar a no tener un seguimiento adecuado en la recuperación de la cartera en caso de que el socio se encuentre en mora.

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha:22/04/2018



Anexo 48: Gestión Recuperación Normal

FASE III: EJECUCIÓN

**EJ
1/5**

Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.

Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión

Componente Examinado: Sistema de crédito

Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016

Nombre del papel de trabajo: Gestión recuperación normal

Mediante una revisión selectiva verificar aquellos socios que han estado en la categoría A1, si el personal de crédito ha realizado la gestión preventiva conforme indica la normativa interna.

N° Socio	Nombres	Préstamo	Saldo	Categoría Febrero	Llamadas Telefónicas	Envió de Mensajes Masivos
583	Espinoza Gorgón Ana	1165559	\$ 4,586.18	A1	√	√
1127	Pacheco Vanegas Carmen	1179587	\$ 1,9047.00	A1	√	
1459	Jara Fernández Blanca	1175934	\$ 10,240.30	A1	√	
1803	Ávila Gómez Jorge Alejandro	1176896	\$ 9,916.62	A1	√	
1803	Ávila Gómez Jorge Alejandro	1179990	\$ 1,750.01	A1		√
2546	García Zea Cesar Augusto	1178785	\$ 17,666.70	A1	√	
3143	Quevedo Moscoso Rolando Arturo	1173686	\$ 10,892.90	A1		√
3143	Quevedo Moscoso Rolando Arturo	1179127	\$ 799.98	A1	√	
3963	Cuero Calero Julio Cesar	1175129	\$ 16,777.10	A1	√	
4390	Barrera Segovia Hugo Hernán	1178162	\$ 375.00	A1	√	
4916	Zamora Carrión Alba Inés	1166104	\$ 9,142.44	A1	√	
4916	Zamora Carrión Alba Inés	1178511	\$ 2,200.00	A1	√	
5389	Vanegas Pesantez Cesar Augusto	1146127	\$ 4,787.76	A1	√	



EJ
2/5

5763	Quito Vintimilla Diego Mauricio	1179030	\$ 18,050.00	A1		✓
5763	Quito Vintimilla Diego Mauricio	1179667	\$ 1,666.68	A1		✓
5793	Lucero Carchi Francisco Javier	1177188	\$ 11,078.40	A1		✓
5955	Córdova Mosquera Ruth Eulalia	1176296	\$ 666.72	A1	✓	
6441	Rodríguez Alvarado Miriam Elizabeth	1178546	\$ 1,980.00	A1	✓	
6486	Pauta García Bertha Susana	1180487	\$ 2,819.44	A1	✓	
6559	Gómez Lema Luis Antonio	1179325	\$ 12,809.80	A1	✓	
N° Socio	Nombres	Préstamo	Saldo	Categoría Marzo	Llamadas Telefónicas	Envió de Mensaje Masivos
748	Melo Vallejo Rosa Cristina	1181110	\$ 46.46	A1	✓	
1261	Ávila López Blanca María	1180246	\$ 6,516.68	A1	✓	
1578	Vallejo Rubio Vilmen	1181016	\$ 4,000.00	A1		✓
1578	Vallejo Rubio Vilmen	1181083	\$ 97.30	A1	✓	
1768	García Zea Cesar Augusto	1179337	\$ 10,450.02	A1		✓
2972	Cabrera Roldan Zoila Luz	1179372	\$ 6,474.98	A1	✓	
3040	Mora Oleas Janeth Catalina	1160391	\$ 28,437.65	A1	✓	
3320	Sisalima Jara Fanny Cecilia	1174341	\$ 4,604.24	A1	✓	
4363	calle Guamán María Angélica	1177154	\$ 11,666.62	A1		✓
4363	Calle Guamán María Angélica	1179676	\$ 791.65	A1		✓
5119	Panamá Valdivieso Diego Lizardo	1176623	\$ 6,666.80	A1	✓	
5373	Tola Álvarez Diego Enrique	1178831	\$ 4,9027.77	A1	✓	
6435	Ayora Guapa Ligia Marina	1177646	\$ 2,666.68	A1		✓



EJ
3/5

N° Socio	Nombres	Préstamo	Saldo	Categoría Abril	Llamadas Telefónicas	Envió de Mensaje Masivos
6586	Avendaño León Ruth Alicia	1178770	\$ 5,000.00	A1		✓
1643	Vásquez Vintimilla Nancy	1161153	\$ 2,499.90	A1	✓	
5610	Chuchuca Fajardo Víctor Hugo	1172147	\$ 31,722.00	A1	✓	
2070	Bravo Bravo Wilson Arturo	1172858	\$ 1,125.00	A1	✓	
6107	Moscoso Monte diana	1175881	\$ 1,806.90	A1		✓
3533	López Cárdenas José German	1176254	\$ 12,191.00	A1		✓
2231	Pesantez Astudillo Carmen Yolanda	1176255	\$ 6,250.10	A1		✓
5760	Vélez Peña Roberto Enrique	1176277	\$ 399.94	A1	✓	✓
3199	Guerrero Guerrero Héctor Benito	1178556	\$ 12,333.00	A1	✓	
5793	Lucero Carchi Francisco Javier	1179694	\$ 3,200.00	A1	✓	
1803	Ávila Gómez Jorge Alejandro	1179990	\$ 1,583.40	A1	✓	
5163	Molina Coba Mario Estuardo	1180502	\$ 3,777.80	A1	✓	
3308	Crespo María Elena	1181308	\$ 21.85	A1	✓	
4323	Vicuña Vicuña Diana Victoria	1181367	\$ 38.37	A1	✓	
3318	Tamayo Chávez Oswaldo Antonio	1181408	\$ 69.59	A1	✓	
N° Socio	Nombres	Préstamo	Saldo	Categoría Mayo	Llamadas Telefónicas	Envió de Mensaje Masivos
1395	Mora García Yolanda	1162679	\$ 3,997.12	A1	✓	
1395	Mora García Yolanda	1177137	\$ 1,333.28	A1	✓	



EJ
4/5

1578	Vallejo Rubio Vilmen	1181598	\$ 46.07	A1	√	
1803	Ávila Gómez Jorge Alejandro	1176896	\$ 9,041.61	A1	√	
2546	García Zea Cesar Augusto	1178785	\$ 16,666.70	A1		√
2708	Moscoso Falcón Susana Mariana	1178528	\$ 1,736.16	A1		√
4532	Carreño Carreño Teresa Guillermina	1160400	\$ 6,256.92	A1		√
4651	Anguisaca Anguisaca Blanca Graciela	1168861	\$ 59.10	A1	√	
5173	Chicaiza Yunga Jaime Lautaro	1172564	\$ 972.19	A1	√	
5321	Sánchez Duran María Teresa	1176912	\$ 910.00	A1	√	
5321	Sánchez Duran María Teresa	1179049	\$ 687.53	A1	√	
5529	Valencia Cárdenas Ramón Washington	1169874	\$ 5,364.30	A1	√	
5683	Paute Tacuri Gloria Ángeles	1173320	\$ 3,781.47	A1	√	
5689	Escobar Bustamante Flor María	1181662	\$ 25.00	A1	√	
5793	Lucero Carchi Francisco Javier	1177188	\$ 10,606.08	A1	√	

EJ
5/5

Fuente: Información tomada de la documentación de soporte de gestión (informes)

Marcas: ✓ Verificado

Comentario:

Se solicitó al Jefe de Crédito los reportes de los meses de febrero, marzo, abril y mayo del período 2016 donde se tomó una muestra de los socios que han estado al día en el pago de sus cuotas durante estos meses.

Al revisar estos reportes de estos socios se verifico que el Oficial de Crédito ha estado realizando llamadas telefónicas, envíos de mensajes a celulares y notificaciones a direcciones electrónicas de recordatorio al deudor/codeudor para el pago de la cuota que le corresponde, lo que indica que están cumpliendo el proceso de cobranza como indica el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranza.

Indicador

Se ha establecido un indicador de gestión de eficacia para verificar si el Oficial de Crédito está realizando las acciones respectivas para la cobranza preventiva.

Cumplimiento con la gestión de cobranza normal

$$\frac{\text{Total de notificaciones realizadas a los socios en categoría (A1)}}{\text{Número de socios analizados}} = \frac{63}{63} = 100\%$$

Esto indica que el personal de crédito está realizando las acciones respectivas de la gestión de cobranza preventiva a los socios en un 100%, evitando de esta manera que el socio no caiga en mora.

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha:24/04/2018



Anexo 49: Gestión de Cobranza Extrajudicial

FASE III: EJECUCIÓN

**EJ
1/10**

Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda.
Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión
Componente Examinado: Sistema de crédito
Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016
Nombre del papel de trabajo: Gestión de cobranza extrajudicial

Mediante una revisión selectiva verificar que las acciones que realiza el personal de crédito para la recuperación de la cartera es como indica la normativa interna para aquellos socios que se encuentran en la categoría A2, A3, B1, B2 y C1.

N° Socio	Nombres	Saldo	Días Vencidos	Categoría Marzo	Acciones /Actividades	
583	Espinoza Gorgón Ana	\$ 4,586.18	21	B1	Gestión de cobranza, llamadas telefónica y comunicaciones tanto al deudor como garante.	✓
1127	Pacheco Vanegas Carmen	\$19,047.00	21	B1		□
1459	Jara Fernández Blanca	\$10,240.30	21	B1	Gestión de recuperación llamadas telefónicas, hace abonos a la deuda.	✓
1803	Ávila Gómez Jorge Alejandro	\$ 9,916.62	21	B1	Socio jubilado, gestión cobranza llamadas telefónicas.	✓
1803	Ávila Gómez Jorge Alejandro	\$ 1,750.01	21	B1	Socio jubilado, gestión cobranza llamadas telefónicas, notificaciones domiciliarias.	✓
2546	García Zea Cesar Augusto	\$17,666.70	21	B1	Socio jubilado, gestión cobranza llamadas telefónicas, mensajes a celular y notificaciones a direcciones electrónicas.	✓



EJ
2/10

3143	Quevedo Moscoso Rolando Arturo	\$10,892.90	21	B1	Socio jubilado, gestión cobranza llamadas telefónicas.	✓
3143	Quevedo Moscoso Rolando Arturo	\$ 799.98	21	B1	Socio jubilado, gestión cobranza mensajes al celular y notificaciones a direcciones electrónicas.	✓
3963	Cuero Calero Julio Cesar	\$16,777.10	21	B1	Pagos personales, gestión cobranza llamadas telefónicas y entrega de comunicación al garante 4175 Llivisaca Sandro.	✓
4390	Barrera Segovia Hugo Hernán	\$ 375.00	21	B1	Socio jubilado, gestión cobranza llamadas telefónicas.	✓
4916	Zamora Carrión Alba Inés	\$ 9,142.44	21	B1	Socio jubilado, gestión cobranza entrevista personal.	✓
4916	Zamora Carrión Alba Inés	\$ 2,200.00	21	B1	Socio Jubilado, gestión cobranza llamadas telefónica y comunicaciones tanto al deudor como garante.	✓
5389	Vanegas Pesantez Cesar Augusto	\$ 4,787.76	21	B1		□
5763	Quito Vintimilla Diego Mauricio	\$1,8050.00	21	B1		□
5763	Quito Vintimilla Diego Mauricio	\$ 1,666.68	21	B1	Gestión de cobranza llamadas telefónicas.	✓
5793	Lucero Carchi Francisco Javier	\$1,1078.40	21	B1		□
5955	Córdova Mosquera Ruth Eulalia	\$ 666.72	21	B1	Presenta solicitud de liquidación.	✓
6441	Rodríguez Alvarado Miriam Elizabeth	\$ 1,980.00	21	B1	Gestión de cobranza llamadas telefónicas	✓



EJ
3/10

6486	Pauta García Bertha Susana	\$ 2,819.44	21	B1		<input type="checkbox"/>
6559	Gómez Lema Luis Antonio	\$12,809.80	21	B1	Gestión de cobranzas llamadas telefónicas.	<input checked="" type="checkbox"/>
N° Socio	Nombres	Saldo	Días vencidos	Categoría Abril	Acciones /Actividades	
748	Melo Vallejo Rosa Cristina	\$ 46.46	24	B1	Se elimina la tarjeta de crédito supermaxi socia jubilada.	<input checked="" type="checkbox"/>
1261	Ávila López Blanca María	\$ 6,516.68	24	B1	Entrevista personal Socia jubilada, pide esperar hasta el 20 de mayo, y que este día recibe la pensión.	<input checked="" type="checkbox"/>
1578	Vallejo Rubio Vilmen	\$ 4,000.00	24	B1	Socio jubilado con descuento a bancos y no tiene fondos para el descuento, la gestión que se está realizando son llamadas telefónicas.	<input checked="" type="checkbox"/>
1578	Vallejo Rubio Vilmen	\$ 97.30	24	B1	Socio jubilado con descuento a bancos y no tiene fondos para el descuento, la gestión que se está realizando son llamadas telefónicas.	<input checked="" type="checkbox"/>
1768	Cabrera Roldan Zoila Luz	\$10,450.02	24	B1	Socio jubilada, se realiza gestión de llamadas telefónicas.	<input checked="" type="checkbox"/>
2972	Mora Oleas Janeth Catalina	\$ 6,474.98	24	B1		<input type="checkbox"/>
3040	Iñiguez Cedillo Sara Patricia	\$28,437.65	10	A2	Pagos personales, se realiza gestión de llamadas telefónicas y mensajes al celular.	<input checked="" type="checkbox"/>



EJ 4/10						
3320	Sisalima Jara Fanny Cecilia	\$ 4,604.24	24	B1	Pagos personales, se realiza gestión de llamadas telefónicas.	✓
3963	Cuero Calero Julio Cesar	\$16,712.23	55	C1	Entrevista personal indica realizar abonos parciales, pide por escrito que se espere hasta el 17 de mayo.	✓
4363	calle Guamán María Angélica	\$11,666.62	24	B1	Se le saca del rol de descuento, por diferencias a cancelar se procede a realizar llamadas telefónicas y socia pide que se le esperen hasta finales del mes de mayo.	✓
4363	Calle Guamán María Angélica	\$ 791.65	24	B1		✓
5119	Panamá Valdivieso Diego Lizardo	\$ 6,666.80	24	B1	Descuento a bancos y no tienen fondos para el descuento, la gestión se está realizando llamadas telefónicas.	✓
5373	Tola Álvarez Diego Enrique	\$4,9027.77	10	A2	Entrevista personal socio jubilado, pide esperar hasta el 20 de mayo ya que este día recibe la pensión.	✓
5374	Mogrovejo Rodríguez Marina Inés	\$29,804.03	39	A3	Pagos personales ,se realiza gestión de llamadas telefónicas, socia pide esperar hasta fin de mes para abonar al vencimiento.	✓
6435	Ayora Guapa Ligia Marina	\$ 2,666.68	24	B1	Pagos personales, se realiza gestión de llamadas telefónicas.	✓



EJ
5/10

6559	Gómez Lema Luis Antonio	\$12,609.94	55	C1	Pagos personales, se realiza gestión de llamadas telefónicas y envíos de comunicaciones.	✓
6586	Avendaño León Ruth Alicia	\$ 5,000.00	24	B1	Socio jubilado, se realiza gestión de llamadas telefónicas.	✓
N° socio	Nombres	Saldo	Días vencidos	categoría Mayo	Acciones /Actividades	
3040	Iñiguez Cedillo Patricia	\$28,438.00	35	A3	Entrevista personal y socio realiza abonos parciales y se compromete a realizar abonos cada sábado.	✓
1643	Vásquez Vintimilla Nancy	\$ 2,499.90	49	C1		□
5610	Chuchuca Fajardo Víctor Hugo	\$31,722.00	4	A2	Entrevista personal socia abona \$200, queda ponerse al día hasta el 20 de junio.	✓
2070	Bravo Bravo Wilson Arturo	\$ 1,125.00	19	B1		□
3320	Sisalima Jara Fanny Cecilia	\$46,042.00	49	C1	Socia jubilada, gestión de llamadas telefónicas, envíos de mensajes a celular.	✓
6107	Moscoso Monte diana	\$ 1,806.90	19	B1	Gestión de llamadas telefónicas	✓
3533	López Cárdenas José German	\$12,191.00	19	B1	Entrevista personal Socio hace abono a las deuda, queda en igualarse durante el transcurso del mes	✓
2231	Pesantez Astudillo Carmen Yolanda	\$ 6,250.10	19	B1		□
5760	Vélez Peña Roberto Enrique	\$ 399.94	19	B1		□



EJ
6/10

5374	Mogrovejo Rodríguez Marina Inés	\$29,804.00	64	B1	Gestión de llamadas telefónicas, se le envía una comunicación.	✓
4363	Calle Guamán María Angélica	\$11,667.00	49	C1	Gestión de recuperación llamadas a deudor y garante.	✓
6435	Ayora Guapa Ligia Marina	\$ 2,666.70	49	C1	Gestión de recuperación entrevista personal ,queda en ponerse al día ,al fin de mes por encontrarse en viaje.	✓
3199	Guerrero Guerrero Héctor Benito	\$12,333.00	19	B1	Gestión de llamada telefónicas, queda ponerse al día hasta el 20 de junio.	✓
3844	Durazno Monte Nila azucena	\$ 300.00	19	B1	Gestión de llamada telefónicas, queda ponerse al día hasta el 20 de junio.	✓
1768	Cabrera Roldan Zoila luz	\$10,450.00	49	C1	Gerencia autoriza tomar del ahorro para pagar el vencimiento, pendiente de un mes.	✓
4363	Calle Guamán María Angélica	\$ 791.65	49	C1	Gestión de recuperación ,llamadas a deudor y garante.	✓
5793	Lucero Carchi Francisco Javier	\$ 3,200.00	19	B1	Gestión de llamadas telefónicas.	✓
1803	Ávila Gómez Jorge Alejandro	\$ 1,583.40	19	B1	Gestión de llamadas telefónicas, socio jubilado.	✓
1261	Ávila López Blanca María	\$ 6,516.70	49	C1	Gestión de llamadas telefónicas, socio jubilado.	✓



EJ
7/10

5163	Molina Coba Mario Estuardo	\$ 3,777.80	19	B1	Gestión de llamadas telefónicas y envíos de mensajes a celular.	✓
1578	Vallejo Rubio Vilmen	\$ 4,000.00	49	C1	Gestión de llamadas telefónicas, descuento realiza mediante bancos, no dispone de fondos para el descuento.	✓
3308	Crespo María Elena	\$ 21.85	19	B1	Gestión de llamadas telefónicas.	✓
4323	Vicuña Vicuña Diana Victoria	\$ 38.37	19	B1		□
3318	Tamayo Chávez Oswaldo Antonio	\$ 69.59	19	B1	Gestión de llamadas telefónicas y envíos de mensajes a celular.	✓
N° socio	Nombres	Saldo	Días vencidos	Categoría Junio	Acciones /Actividades	
1395	Mora García Yolanda	\$ 3,997.12	14	A3	Gestión de recuperación, llamadas telefónicas.	✓
1395	Mora García Yolanda	\$ 1,333.28	14	A3	Gestión de recuperación, llamadas telefónicas.	✓
1459	Jara Fernández Blanca	\$10,037.13	45	B2	Entrevista personal el socios se compromete que el primero de junio hace abono de \$300, realiza compromiso de pago en hacer abonos hasta el 22 de junio y ponerse al día.	✓
1578	Vallejo Rubio Vilmen	\$ 46.07	14	A3	Gestión de recuperación de llamadas telefónicas, queda en ponerse al día en el transcurso del mes.	✓



EJ
8/10

1803	Ávila Gómez Jorge Alejandro	\$ 9,041.61	14	A3	Gestión de recuperación, llamadas al deudor y garante y envió de mensajes al celular.	✓
1803	Ávila Gómez Jorge Alejandro	\$ 1,583.35	45	B2	Gestión de recuperación, llamadas al deudor y garante.	✓
2546	García Zea Cesar Augusto	\$16,666.70	14	A3	Gestión de recuperación, llamadas al deudor y garante.	✓
2708	Moscoso Falconi Susana Mariana	\$ 1,736.16	14	A3	Gestión de recuperación, llamadas al deudor.	✓
3040	Iñiguez Cedillo Sara Patricia	\$28,437.65	61	B1	Entrevista personal socio realiza compromiso del pago hasta el 29 de julio del 2016.	✓
3533	López Cárdenas José German	\$12,190.63	45	B2	Gestión de recuperación , llamadas al deudor.	✓
4532	Carreño Carreño Teresa Guillermina	\$ 6,256.92	14	A3	Gestión de recuperación , llamadas al deudor.	✓
4651	Anguisaca Anguisaca Blanca Graciela	\$ 59.10	14	A3	Gestión de recuperación , llamadas al deudor.	✓
5173	Chicaiza Yunga Jaime Lautaro	\$ 972.19	14	A3	Gestión de recuperación , llamadas al deudor.	✓
5321	Sánchez Duran María Teresa	\$ 910.00	14	A3	Gestión de recuperación , llamadas al deudor.	✓
5321	Sánchez Duran María Teresa	\$ 687.53	14	A3	Gestión de recuperación , llamadas al deudor.	✓
5529	Valencia Cárdenas Ramón Washington	\$ 5,364.30	14	A3	Gestión de recuperación , llamadas al deudor.	✓



EJ
9/10

5638	Tapia Tapia Carlos Enrique	\$ 6,448.75	45	B2		<input type="checkbox"/>
5683	Paute Tacuri Gloria Ángeles	\$ 3,781.47	14	A3	Gestión de recuperación llamadas al deudor.	✓
5689	Escobar Bustamante Flor María	\$ 25.00	14	A3	Deuda por consumo en óptica, gestión de llamadas.	✓
5793	Lucero Carchi Francisco Javier	\$10,606.08	14	A3	Gestión de recuperación , llamadas al deudor.	✓
5793	lucero Carchi Francisco Javier	\$ 3,200.02	45	B2	Gestión de recuperación , llamadas al deudor.	✓
6107	Moscoso monte Diana	\$ 1,806.87	45	B2	Gestión de recuperación , llamadas al deudor.	✓

Fuente: Información tomada de los reportes de operaciones vencidas y verificado en la hoja de ruta de cobranzas que reporta la gestión de cobranza que realizan el mismo que consta en el documento soporte de gestión.

Marcas: ✓ Verificado
 No constatado físicamente

Comentario:
 Se solicitó al Jefe de Crédito los reportes de operaciones vencidas de los meses de, marzo, abril mayo y junio del período 2016 donde se tomó una muestra de socios y se pudo verificar en los reportes de gestión de estos meses que acciones han aplicado para la recuperación de la cartera de los socios que se seleccionaron y se encontró lo siguiente:
 En el reporte de gestión del mes de marzo, abril, mayo y junio no se pudo constatar físicamente que acciones realizaron para la recuperación de la cartera vencida en los socios con número 1127, 5389, 5763, 5793, 6486, 2972, 1643, 2070, 2231, 5760, 4323 y 5638.

EJ
10/10

Lo que demuestra que falta cumplimiento al proceso la gestión de cobranza extrajudicial que establece que se hará uso de los medios necesarios para le gestión de cobranzas como: vía telefónica, notificaciones domiciliarias o negocio, entrevista personal, mensajes a celular y notificaciones a direcciones electrónicas y esta información debe estar en el documento soporte de gestión.

Indicador

Mediante el siguiente indicador de eficacia se realizó lo siguiente:

Cumplimiento con la gestión de cobranza extrajudicial

$$\frac{\text{Total de acciones realizadas a los socios en categoría (A2, A3, B1, B2 y C1)}}{\text{Número de socios analizados}} = \frac{40}{52} = 76.92\%$$

Esto indica que el personal de crédito está cumpliendo con un 76.92% en cuanto a las acciones o actividades que han realizado para la recuperación de la cartera durante los meses de marzo, abril, mayo y junio del año 2016 con una diferencia del 23.08%.

A pesar de que la morosidad no es muy alta, se debe tener control de estos socios evitando así que se aumenten la cartera en riesgo, por lo cual se debe cumplir con las acciones necesarias que establecen en el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas.

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha: 27/04/2017



Anexo 50: Gestión Pre-judicial y Judicial

FASE III: EJECUCIÓN					
Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda. Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión Componente Examinado: Sistema de crédito Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016 Nombre del papel de trabajo: Gestión pre-judicial y judicial					EJ 1/10
Mediante una revisión selectiva verificar si se está dando seguimiento aquellos socios que se encuentran en categoría C2, D y E por ser créditos que están catalogados como riesgo deficiente, dudoso recaudo y pérdida conforme lo establecido en normativa interna.					
N° Socio	Nombres	Saldo	Días Vencidos	Categoría Febrero	Acciones /Actividades
1410	Coellar Arévalo Dora Susana	\$ 9,602.06	139	E	Crédito liquidado 2 febrero del 2016 después de la demanda. ✓
1429	Mosquera Moreno Mauro	\$ 60.00	1264	E	Gerencia manifiesta que se debe esperar cumplir los 5 años para poder de baja dicho valor , socio retirado. ✓
2203	Pulla Galindo Juanita Jimena	\$ 100.00	473	E	Gerencia manifiesta que se debe esperar cumplir los 5 años para poder de baja dicho valor , socio retirado. ✓
2740	Machado Clavijo Martha Susana	\$ 79.99	139	E	Crédito liquidado el 3 de febrero del 2016 después de la demanda ✓
2928	Vásquez Pichu Diana Lucia	\$ 8,697.35	473	E	Tiene un acuerdo judicial de abonar mensual \$300. ✓
3040	Iñiguez Cedillo Sara Patricia	\$ 7,632.55	78	C2	Pagos personales, gestión de cobranza, abona deuda dejando el 10 de marzo del 2016. ✓
3331	Jáuregui Calle Silvia Carlota	\$ 34.52	78	C2	Socia jubilada, gestión de cobranza (llamadas) tarjetas de crédito anulada. ✓



EJ
2/10

3427	Chocheras Carlos Enrique	\$ 100.00	1142	E	Socio retirado, gerencia manifiesta que se debe esperar cumplir los 5 años para poder de baja dicho valor , socio retirado.	✓
3468	Cuesta Seminario Carmen	\$ 4,106.31	353	E	Demandado, falta de reportes de gestión por parte del abogado.	□
3556	Tola Méndez Alberto Oswaldo	\$ 8,799.32	292	E	Demandado, la demanda se encuentra en citaciones, se citó al deudor , pero no se encuentra a los garantes.	✓
3917	Feijó Viteri Dolores Soledad	\$ 10,542.86	443	E	Demandada, se ha solicitado retención de valores que tiene en la cooperativa, se espera que el juez dicte orden. la cooperativa se encuentra en procesos de arreglo.	✓
3977	Guerrero Sánchez Marlene Beatriz	\$ 11,237.50	838	E	Después del proceso de demanda se ha realizado la liquidación del Crédito	✓
4436	Quezada Arévalo María del Carmen	\$ 10,791.66	88	C2	Pagos personales, gestión de cobranza (llamadas telefónicas) no se le localiza al deudor solo a los garantes .	✓
4894	Cuesta Ávila Juan de Dios	\$ 3,916.67	565	E	Demandado, falta de reportes de gestión por parte del abogado.	□
4978	Chumba Zhapan Lenin Ernesto	\$ 10,797.54	78	C2	Pagos personales, gestión de cobranza (llamadas telefónicas)	✓
5131	Campoverde Muñoz María del Cisne	\$ 2,613.53	88	C2	Pagos personales, abona a la deuda el 01 de marzo, queda en ponerse al día en el transcurso del mes.	✓



EJ
3/10

5552	Chuchuca López Mercedes Soledad	\$ 20,334.12	489	E	Proceso de demanda y se ha realizado la liquidación del crédito.	✓
5669	Falcón Vintimilla Mónica	\$ 3,972.16	1173	E	Socio demandado, falta de reportes de gestión por parte del abogado.	☐
5778	Pesantes Valarezo Hernán Benjamín	\$ 5,166.57	108	D	Jubilado, gestión de cobranza (llamadas) socio pide se le espera hasta el 16 de marzo que se le vence una póliza bancaria.	✓
5822	Ochoa Tenempaguay José Raúl	\$ 8,499.28	473	E	demanda, 17 de marzo conciliación.	✓
6067	Macías Moreira Luz Tania	\$ 95.73	687	E	Socio retirado, gerencia manifiesta que se debe cumplir los 5 años para poder dar de baja dicho valor.	✓
6084	Muñoz Samaniego Fabián Rodrigo	\$ 6,807.79	139	E	Pagos personales, gestión de cobranza (llamadas) oficio deudor y garantes se va a dar inicio al proceso de demanda	✓
6186	Uyaguari Márquez Noris Elvira	\$ 686.09	169	E	Después del procedo judicial sea realizado la liquidación del crédito.	✓
6246	Deleg Lliguipuma Luis Marcelo	\$ 929.17	129	E	Pagos personales, gestión de cobranza (llamadas, comunicaciones escritas).	✓
N° Socio	Nombres	Saldo	Días Vencidos	Categoría Marzo	Acciones /Actividades	
385	Albarracín Gutiérrez Estela Noemí	\$ 1,350.00	81	C2	Socio jubilado se envía comunicación al deudor.	✓
2928	Vásquez Pichu Diana Lucia	\$ 8,459.49	446	E	Socia de acuerdo judicial de pago por \$300,00 mensuales.	✓
3322	Caldas Ranquin Patricio Martín	\$ 2,666.68	81	C2	Socio jubilado, se hace gestión de recuperación mediante llamadas.	✓



EJ
4/10

3468	Cuesta Seminario Carmen	\$ 4,106.31	387	E	Socia en demanda por incumplimiento de acuerdo judicial por \$130,00, se comunicó a gerencia para el proceso respectivo.	✓
3556	Tola Mendoza Alberto Oswaldo	\$ 8,799.32	326	E	Socio demandado, falta de reportes de gestión por parte del abogado.	□
3917	Feijó Viteri Dolores Soledad	\$ 10,542.86	477	E	Socio demandado, falta de reportes de gestión por parte del abogado.	□
4436	Quezada Arévalo María del Carmen	\$ 10,791.66	112	D	Jubilado, compromiso de pago con gerencia hasta el 15 de abril.	✓
4894	Cuesta Ávila Juan de Dios	\$ 3,916.67	599	E	Socio proceso judicial.	✓
4978	Chumbay Zhapan Lenin Ernesto	\$ 10,979.54	112	D	Se envía comunicaciones al deudor y garante, tienen hasta el 28 de abril.	✓
5131	Campoverde Muñoz María del cisne	\$ 17,166.61	81	C2	Gestión de cobranzas llamadas telefónicas entrega de comunicaciones plazo hasta el 15 de abril para inicio de la demanda.	✓
5131	Campoverde Muñoz María del cisne	\$ 2,613.53	112	D	Gestión de cobranzas llamadas telefónicas entrega de comunicaciones plazo hasta el 15 de abril para inicio de la demanda.	✓
5553	Pozo Pérez María de Lourdes	\$ 10,833.31	81	C2	Se hace llamadas y envió de comunicaciones	✓
5638	Tapia Tapia Carlos Enrique	\$ 7,290.79	81	C2	Gestión de cobranzas llamadas telefónicas entrega de comunicaciones plazo hasta el 15 de abril para inicio de la demanda.	✓
5669	Falcón Vintimilla Mónica	\$ 3,972.16	1207	E	Socio demandado.	✓
5822	Ochoa Tenempaguay José Raúl	\$ 8,499.28	507	E	Socio demandado.	✓
6084	Muñoz Samaniego Fabián Rodrigo	\$ 6,807.79	173	E	Socio demandado.	✓



EJ
5/10

6246	Deleg Lliguipuma Luis Marcelo	\$ 929.17	142	E	Gestión de cobranzas llamadas telefónicas entrega de comunicaciones plazo hasta el 15 de abril para inicio de la demanda.	✓
N° Socio	Nombres	Saldo	Días Vencidos	Categoría Abril	Acciones /Actividades	
254	Cabrera Roldan Lía Mercedes	\$12,773.34	84	C2	Gerencia indica no iniciar trámite judicial, puesto que la socia está pasando por una calamidad doméstica.	✓
385	Albarracín Gutiérrez Estela Noemí	\$ 1,350.00	115	D	No se le puede contactar al deudor crédito especial.	✓
2928	Vásquez Pichu Diana Lucia	\$ 8,219.85	449	E	Acuerdo judicial lo viene cumpliendo puntual	✓
3322	Caldas Sanquiquirin Patricio Martín	\$17,666.62	115	D	Socio jubilado pide por escrito que se le espere hasta el 30 de junio para ponerse al día, gerencia no acepta su pedido sino hasta el 16 de mayo de no cumplir inicia con el trámite judicial.	✓
3322	Caldas Sanquiquirin Patricio Martín	\$ 2,666.68	115	D	socio jubilado pide por escrito que se le espere hasta el 30 de junio para ponerse al día, gerencia no acepta suspendido sino hasta el 16 de mayo de no cumplir inicia con el trámite judicial.	✓
3468	Cuesta seminario Carmen	\$ 4,106.31	421	E	Acuerdo judicial no lo cumple, se informó a gerencia para proceder a retomar el proceso judicial.	✓
3917	Feijó Viteri dolores Soledad	\$10,542.86	511	E	Demanda en proceso de citaciones	✓



**EJ
6/10**

4436	Quezada Arévalo María del Carmen	\$10,791.66	146	E	Se ha realizado gestión de llamadas	✓
4894	Cuesta Ávila Juan de Dios	\$ 3,916.67	633	E	Demanda en espera de sentencia.	✓
5131	Campoverde Muñoz María del cisne	\$16,912.81	84	C2	Acuerdo don gerencia de realizar el depósito de \$50,00 diarios hasta ponerse al día, lo viene cumpliendo.	✓
5296	Guillen Falcón Carlos Geovanny	\$10,984.49	142	C2	Compromiso de pago con gerencia de \$500,00 mensuales mismos que lo viene realizando con puntualidad los primero días de cada mes7.	✓
5638	Tapia Tapia Carlos Enrique	\$ 7,081.21	84	C2	Hace abonos gerencia indica se le espere hasta el 18 de mayo para cancelar el vencimiento.	✓
5669	Falcón Vintimilla Mónica e.	\$ 3,972.16	1241	E	Demanda en espera de sentencia.	✓
5822	Ochoa Tenempaguay José Raúl	\$ 8,499.28	541	E	Demanda en proceso de citaciones.	✓
6084	muñoz Samaniego Fabián Rodrigo	\$ 6,807.79	207	E	Demanda en proceso de citaciones.	✓
6246	Deleg Lliguipuma Luis Marcelo	\$ 929.17	176	E	Proceso de demanda	✓
6473	Reyes Rivera Diana Beatriz	\$ 3,777.78	84	C2	Se comunica al deudor y garante, cuales solicitan esperar hasta finales de mayo para pagar el vencimiento.	✓
N° Socio	Nombres	Saldo	Días Vencidos	Categoría Mayo	Acciones /Actividades	
254	Cabrera Roldan Lía Mercedes	\$12,773.34	109	D	Gerencia autoriza tomar del ahorro para pagar el vencimiento.	✓



**EJ
7/10**

385	Albarracín Gutiérrez Estela Noemí	\$ 1,350.00	140	E	Socio demandado, falta de reportes de gestión por parte del abogado.	<input type="checkbox"/>
2928	Vásquez Pichu Diana Lucia	\$ 7,978.49	415	E	Viene cumpliendo el acuerdo judicial de abonar \$300 dólares mensuales.	✓
3322	Caldas Sanquingirin Patricio Martín	\$17,666.62	140	E	Informar estado del socio el mes anterior debido cancelar hasta el 16 de mayo	✓
3468	Cuesta Seminario Carmen	\$ 4,106.31	446	E	Acuerdo judicial no lo cumple, se informó a gerencia para proceder a retomar el proceso judicial.	✓
3917	Feijó Viteri Dolores Soledad	\$10,542.86	536	E	Demanda en proceso de citaciones.	✓
4894	Cuesta Ávila Juan de Dios	\$ 3,916.67	658	E	Demanda en espera de sentencia	✓
4978	Chumbay Zhapan Lenin Ernesto	\$10,448.64	80	C2	Socio hace abono de deuda queda en ponerse al día en el transcurso del mes.	✓
5131	Campoverde Muñoz María del Cisne	\$16,713.31	80	C2	Se envía comunicación al deudor y garantes si respuesta positiva, se espera la verificación domiciliaria para iniciar el proceso judicial.	✓
5131	Campoverde Muñoz María del Cisne	\$ 2,333.35	80	C2		✓
5553	Pozo Pérez María de Lourdes	\$10,348.78	80	C2	Gestión de recuperación, queda en ponerse al día a fin de mes, está pasando por problemas de salud.	✓
5669	Falcón Vintimilla Mónica	\$ 3,972.16	1266	E	Informar el estado del juicio.	✓
5822	Ochoa Tenempaguay José Raúl	\$ 8,499.28	566	E	Informar el estado de demanda.	✓
6246	Deleg Lliquipuma Luis Marcelo	\$ 929.17	201	E	Crédito liquidado después del proceso de la demanda.	✓



EJ
8/10

N° Socio	Nombres	Saldo	Días vencido	Categoría Junio	Acciones /Actividades	
6473	Reyes Rivera Diana Beatriz	\$ 3,777.78	109	D	Socio no cumple con el compromiso de pago, se prepara documentación y verificación de direcciones para el inicio del trámite judicial.	✓
1261	Ávila López Blanca luz María	\$ 6,516.68	75	C2	Gestión de recuperación llamadas telefónicas, se le envía comunicación al deudor sin tener respuesta positiva, se enviara notificaciones a sus garantes indicando el plazo del pago, de lo contrario se iniciara el proceso judicial.	✓
1578	Vallejo Rubio Vilmen	\$ 4,000.00	75	C2	Gestión de recuperación llamadas telefónicas quede en ponerse al día en el transcurso del mes.	✓
3320	Sisalima Jara Fanny Cecilia	\$ 4,604.24	75	C2	Se envía comunicación al deudor y garantes si respuesta positiva, se Espera la verificación domiciliaria para iniciar el proceso judicial	✓
4363	Calle Guamán María angélica	\$ 11,666.62	75	C2	Realiza compromiso de pago hasta el 31 de julio	✓
4978	Chumbay Zhapan Lenin Ernesto	\$ 10,287.76	75	C2	Hace abonos a la deuda cada mes	✓
5296	Guillen Falcón Carlos Geovanny	\$ 10,580.36	75	C2	Socio hace abonos al vencimiento por \$500 mensuales.	✓
6559	Gómez Lema Luis Antonio	\$ 12,488.32	75	C2	se envía comunicación abona a la deuda \$300 dólares.	✓
5131	Campoverde Muñoz María del cisne	\$ 2,333.35	106	D	realiza compromiso de pago, realiza abonos mensuales de deuda	✓



**EJ
9/10**

5553	Pozo Pérez María de Lourdes	\$10,348.78	106	D	Se envía comunicación al deudor y garantes si respuesta positiva, se espera la verificación domiciliaria para iniciar el proceso judicial.	✓
2928	Vásquez Pichu Diana Lucia	\$7,978.49	441	E	Acuerdo judicial hace abonos a la deuda por \$300 dólares.	✓
3468	Cuesta Seminario Carmen	\$4,106.31	472	E	Demanda.	✓
3917	Feijó Viteri Dolores Soledad	\$10,542.86	562	E	Demanda.	✓
4894	Cuesta Ávila Juan de Dios	\$3,916.67	684	E	Después del proceso de demanda se ha realizado la liquidación del Crédito.	✓
5669	Falcón Vintimilla Mónica	\$3,972.16	1292	E	Después del proceso de demanda se ha realizado la liquidación del Crédito.	✓
5822	Ochoa Tenempaguay José Raúl	\$8,499.28	592	E	Demanda.	✓
6473	Reyes Rivera Diana Beatriz	\$3,777.78	135	E	Inicio de demanda.	✓



EJ
10/10

Fuente: Información tomada de los reportes de operaciones vencidas y verificado con los reportes mensuales que presenta el abogado.

Marcas: Verificado
 No constatado físicamente

Comentario:

Se solicitó al Jefe de Crédito los reportes de operaciones vencidas de los meses de febrero, marzo, abril, mayo y junio del período 2016 donde se tomó una muestra de socios que se encontraban en categoría C2, D y E por ser créditos que están catalogados como riesgo deficiente, dudoso recaudo y pérdida.

Se pudo verificar en los informes mensuales entregados por el Abogado a la Gerencia que acciones han aplicado para la recuperación de la cartera de los socios que se seleccionaron y se encontró lo siguiente:

En los socios con número 3468, 4894, 5669, 3556, 3917, 385 no se pudo constatar físicamente que acciones realizaron porque no existía los informes respectivos.

Indicador

Mediante el siguiente indicador de eficacia se realizó lo siguiente:

Cumplimiento con la gestión de cobranza judicial

$$\frac{\text{Total de reportes realizados a los socios en categoría (C2, D y E)}}{\text{Número de socios analizados}} = \frac{31}{37} = 83.78\%$$

Este indicador muestra que se está cumpliendo en un 83.78% en presentar los informes mensuales sobre las gestiones que están realizando por parte del abogado en cuanto a la recuperación de la cartera de los créditos que están demandados con una diferencia del 16.22% de reportes que no son presentados a la Gerencia.

Elaborado por: Katherine Salazar, Leonor Tenesaca

Supervisado por: Ing. Paúl Ochoa

Fecha:29/04/2018



Anexo 51: Hoja de Hallazgos

FASE III: EJECUCIÓN

EJHH
1/13

Nombre de la Cooperativa: COAC “Educadores del Azuay” Ltda

Nombre de la Auditoría: Auditoría de gestión

Componente Examinado: Sistema de crédito

Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2016

Nombre del papel de trabajo: Hoja de hallazgos

CONCENTRACIÓN DE LA CARTERA

La cooperativa ha establecido en el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas en el Capítulo I Políticas de Crédito, numeral 1: políticas generales y en el literal c) se establece: “La colocación de crédito deberá evitar la concentración en pocos socios/as, en sectores o actividades susceptibles al riesgo de incumplimiento, será importante la diversificación de la cartera tanto en monto, plazo y destino”, también en el numeral 7: límites normativos y en el literal f) se establece: La concentración de la estructura de la cartera por colocar en el año 2016 y se detalla a continuación:

Concentración de la Cartera por Estructura Año 2016		
Tipos de Crédito	Valores	%
Cartera de Crédito Consumo Prioritario	\$ 11,058,268.97	60%
Cartera de Crédito Consumo Ordinario	\$ 737,217.93	4%
Cartera de Crédito Inmobiliario	\$ 5,897,743.45	32%
Cartera de Crédito Educativo	\$ 737,217.93	4%
TOTAL	\$ 18.430.448,28	100%

A través de indicadores de gestión (**Anexo 23**) se verificó que la concentración de los diferentes tipos de créditos fue la siguiente:

Estructura de la Cartera de Crédito Año 2016		
Tipos de Créditos	Valores	%
Cartera de Crédito Consumo Prioritario	\$ 11,798,801.38	64%
Cartera de Crédito Consumo Ordinario	\$ 321,914.73	2%
Cartera de Crédito Inmobiliario	\$ 6,113,314.40	34%
Cartera de Crédito Educativo	\$ 0,00	0%
TOTAL	\$ 18,234,030.51	100%

EJHH
2/13

Con este análisis se observó que el crédito de consumo prioritario e inmobiliario sobrepasa la meta planificada en un 4% y 2% respectivamente, en cambio, el crédito de consumo ordinario y el educativo no alcanza la meta planificada del 4%.

Situación presentada debido que el crédito de consumo prioritario e inmobiliario no se ha diversificado la cartera de una manera adecuada provocando que el riesgo para estos créditos sea alto, mientras que para el crédito ordinario y educativo se debe a la falta de promoción y publicidad, complejidad de los requisitos que solicita la cooperativa, el encaje es alto, la competencia, etc.

Al no diversificar la concentración de la estructura de la cartera según lo establecido en el manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas provoca que se incremente el riesgo en el crédito del consumo prioritario e Inmobiliario y no se enfoquen en los otros tipos de créditos afectando de esta manera a que no cumplan con las metas propuestas.

Conclusión:

En el manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranza se establecieron los valores y porcentajes de la concentración de la cartera por colocar en año 2016, sin embargo, con el análisis que se realizó se pudo determinar que el crédito de consumo prioritario e inmobiliario sobrepasa la meta planificada, en cambio, el crédito de consumo ordinario y el educativo no alcanzaron lo establecido, debido a varios factores tales como : la falta de promoción, la competencia ,el encaje es alto etc. que han dificultado que no se alcancen las metas propuestas.

Recomendación:

A la Gerencia

53. Buscar nuevas estrategias que ayuden a fomentar los diferentes tipos de créditos especialmente el crédito consumo ordinario y el crédito educativo, con el fin que lleguen al cumplir los niveles de concentración conforme indica su normativa interna.

Jefe de Crédito

54. Gestionar, planificar y controlar el negocio crediticio de la Cooperativa y el establecimiento y monitoreo del cumplimiento de metas de créditos y cobranzas

CRECIMIENTO DE LA CARTERA EN UN 4%

En la Planificación Estratégica en su capítulo de Proyecciones 2016-2018 establecen para el año 2016 la proyección de crecimiento anual para la cartera del 4% que sirva para verificar el crecimiento del negocio y cubrir con los aspectos relativos al control interno institucional.

En la evaluación realizada se obtuvo que no cumplen con lo propuesto en el Plan Estratégico 2016-2018 que era incrementar la cartera para el año 2016 en un 4%, alcanzando solo el 2,89% con una diferencia del 1.1%, en base al resultado obtenido a través del indicador de gestión (**Anexo 24**) se puede verificar que la cartera colocada fue \$18,234,030.51 menor a lo proyectado que fue \$ 18,430,448.28 con una diferencia negativa del \$ 196,417.77, lo que indican que llegan a cumplir en un 98.93% con una diferencia del 1.1% que no se logró alcanzar.

Se podría atribuir muchos factores a esta condición entre ellos la competencia, falta de promoción y publicidad dentro de la institución como en el sector educativo de la provincia del Azuay, los créditos colocados disminuyeron con diferencia del año anterior porque el personal de crédito no promueve las colocaciones que se proyectaron alcanzar para este año, la nueva gestión de políticas empleadas por parte de la cooperativa, por ejemplo: que los pagarés deben estar estampados las firmas del deudor y sus garantes con sus respectivos cónyuges si el estado de éstos es casado o en unión de hecho legalmente reconocida, el encaje requerido incluso realizar depósitos para poder cubrir este encaje y para acceder a un crédito debe haber transcurrido tres meses de afiliación a la cooperativa con aportaciones continuas.

Al no cumplir con el crecimiento de la cartera provoca que los ingresos disminuyan y su rentabilidad no sea lo esperado en cuanto a los intereses ganados de la cartera debido que para el año 2016 los intereses proyectados por ganar fueron de \$2,363,000.00 y solo alcanzaron \$ 2,022,540.17 con una diferencia negativa \$340,459.83, esto se debe porque no cumplen con el objetivo propuesto de incrementar la cartera.

Conclusión:

No se cumple con lo propuesto en el Plan Estratégico 2016-2018 que era incrementar el crecimiento de la cartera para el año 2016 en un 4%, alcanzando solo el 2,89% con una diferencia del 1.1%, debido a varios factores que causa el incumplimiento como la competencia, falta de promoción y publicidad, la nueva gestión de políticas empleadas por parte de la cooperativa, el encaje requerido entre otros, afectando de esta manera que no se alcance sus ingresos en intereses ganados de la cartera de crédito reales en relación con lo presupuestado.

Recomendación

Jefe de Crédito

55. Analice y proponga ajustes en manual de políticas y procedimientos de crédito en lo referente a la posibilidad de disminuir el porcentaje del encaje requerido, para brindar mayor accesibilidad a los créditos que oferta la cooperativa.

Consejo de Administración

56. Actualice los ajustes del manual de políticas y procedimientos de crédito

ENTREGA DEL MATERIAL PROMOCIONAL

En el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranza en el capítulo III en la metodología del proceso de crédito establece en la primera etapa que se deben entregar el material promocional al socio.

De la evaluación realizada sobre la entrega del material promocional durante una semana a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores del Azuay” Ltda., se verificó a través del indicador de gestión ver (**Anexo 27**) que existe incumplimiento con la entrega de folletos, volantes y afiches promocionales, de los 40 socios que fueron atendidos, solo 19 socios se les entregó el material promocional completo que representa el 48% y con una diferencia del 52% que no se les entregó.

Falta de supervisión por la gerencia de controlar si están entregado el material promocional al socio.

Este incumplimiento ha provocado que el socio no disponga de toda la información necesaria de los productos que ofrece la cooperativa y recurra a otras instituciones financieras afectando de esta manera a no cumplir con los objetivos establecidos para el área de crédito.

Conclusión:

Existe incumplimiento con la primera etapa del proceso de crédito que es entregar documentación y material promocional al socio cuando lo solicite, el 48% representa al número de socios que recibieron el material promocional completo y el 52% no recibieron provocando que el socio no conozca los productos que oferta la cooperativa.

Recomendación:

Al Gerente

57. Supervisar una vez a la semana que el personal encargado de realizar las promociones este entregando al socio el material respectivo.
58. Presentar propuestas al jefe de crédito sobre el material promocional cuando existan cambios en la normativa interna y externa.

Jefe de crédito

59. Analizar la propuesta de material informativo que le entrega el gerente con el fin de que concuerde con la promoción.

Atención al Socio

60. Mejorar la comunicación, tener mayor compromiso y actitud con el socio entregándole el material informativo al momento que solicite de esta manera promueve las colocaciones y captaciones aumentado así la cobertura en el mercado.

61. Revisar la base de datos de cartera verificar que existen los correos electrónicos de los socios y proceder a enviar afiche promocional por mail motivando la colocación vendiendo la tasa de interés baja que tiene cooperativa.

REQUISITOS GENERALES PARA SOLICITAR EL CRÉDITO

En el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas en su Capítulo I: Políticas de Crédito indica los requisitos generales para solicitar un crédito, los mismos que se detalla:

- Haber realizado el curso de cooperativismo.
- Solicitud de crédito debidamente llenada y firmada.
- Copia a colores de la cédula y certificado de votación.
- Presentar la partida de matrimonio (en caso de disolución conyugal)
- Último rol de pagos debidamente legalizado (sellado y firmado), o rol de pensiones en caso de socios jubilados.
- Copia de facturas de servicio básico (Últimos tres meses).
- Copia de matrículas de vehículos (en caso de tenerlo).
- Evidenciar por lo menos tres meses de aportes normales a la Institución.
- Estar al día en el pago de ahorros y cuotas crediticias.

En la revisión aleatoria que se realizó con una muestra de 12 carpetas de los socios que adquirieron crédito en el período 2016, aplicando el indicador de gestión ver (**Anexo 30**) se constató que 4 socios presentaron completa sus requisitos representando el 33.33% y en cuanto a los requisitos de sus garantías completas solo presentaron 8 socios representado el 66.67%, lo que indica que existe incumplimiento en cuanto a los requisitos de datos y garantías presentados por el socio deudor para solicitar el crédito entre ellos: no presentan el certificado del curso de cooperativismo, cedula de identidad, certificado de votación, copia de las planillas de servicios básicos.

EJHH
6/13

Situación presentada debido a las modificaciones que realizan en el manual durante el año, falta de supervisión por parte de los niveles de aprobación de revisar que la documentación este completa conforme indica el manual antes de otorgar el crédito.

Al no contar con la documentación completa del socio provoca que no se realice un seguimiento adecuado en la recuperación de la cartera afectando de esta manera que se incremente la cartera en riesgo.

Conclusión

Los requisitos de los datos y garantías presentada por los socios no están completas conforme indica el manual de políticas de crédito, debido a la falta de una supervisión adecuada en la verificación de la misma, provocando no tener un seguimiento adecuado en la recuperación de la cartera.

Recomendación

Oficial de crédito

62. Comunicar y revisar que el socio presente todos los requisitos generales para solicitar el crédito conforme indique el manual.
63. No analizar créditos con información incompleta.

Niveles de aprobación (Jefe de Crédito, Gerente, Comité de Crédito y Consejo de Administración)

64. Verificar que se cumpla con los requisitos establecidos para la concesión de créditos dependiendo del segmento y productos de crédito antes de realizar las aprobaciones de crédito.

Consejo de Vigilancia

65. Verificar de manera mensual todos los créditos aprobados que contenga la existencia física de la documentación en el expediente de cada uno de los socios.

SOLICITUDES DE CRÉDITO

En el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas en el Capítulo I Políticas de Crédito, numeral 2: Condiciones a cumplir en la concesión de créditos y en el literal a) se establece: "Contar con la solicitud de crédito debidamente llena y firmada por el solicitante de crédito su cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida, y sus garantes si los tuviere".

En la evaluación realizada de una muestra de 12 carpetas se verifico mediante el indicador de gestión ver (

Anexo 31) que el 42% de las solicitudes de crédito han sido entregadas y llenadas en su totalidad por el socio deudor, con una brecha del 58%, y para el socio garante se muestra un 38% de solicitudes llenadas

EJHH
7/13

correctamente con una diferencia del 62% lo que representa que no están revisando adecuadamente el contenido de la solicitud para otorgar un crédito conforme indica la normativa.

La falta de supervisión por parte del personal encargado en analizar que las solicitudes de crédito estén debidamente llenadas en los campos correspondientes. Esto provoca que no cumplan con el objetivo de asegurar la recuperación oportuna de la cartera y no poder determinar posibles riesgos al momento de realizar el análisis del crédito.

Conclusión

No están llenando debidamente las solicitudes de crédito los socios deudores y garantes debido a la falta de control por parte del oficial de crédito en revisar que las solicitudes estén llenadas conforme indica el manual de crédito, provocando de esta manera que no se determine el riesgo del crédito.

Recomendaciones

Oficial Crédito

66. Explicar al solicitante de crédito los campos a llenarse en la solicitud de crédito con el fin de que valide el contenido de la información declarada con el respaldo de toda la documentación que presenta el solicitante.
67. No elaborar el informe de verificación si no cuenta con el formulario de la solicitud de crédito debidamente llenada y con el respaldo de información respectiva.

INFORMES TÉCNICOS DE EVALUACIÓN

En el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas en el Capítulo IV metodología del proceso de crédito, numeral 1 procedimiento de crédito establece como: "Parte del proceso de concesión de crédito esta la realización de la evaluación de los créditos el cual se ve reflejado en un informe técnico de evaluación que tiene que ser elaborado y enviado por el oficial de crédito a los respectivos niveles de aprobación según el monto solicitado".

De la muestra seleccionada se pudo constatar mediante el indicador de gestión ver

Anexo 34) que solo 10 de las 12 carpetas contiene el informe técnico de evaluación representando el 83.33% y las 2 carpetas restantes no contiene el respectivo informe representando el 16.67%, por el cual está incumpliendo con el proceso de concesión de crédito

Situación presentada por los nuevos cambios que se han dado en la normativa interna para el área de crédito ya que el personal de crédito no llego a conocer a

EJHH
8/13

cabalidad estas modificaciones que se dieron en la normativa también esto se debe a la falta de control por el nivel de aprobación al momento de tomar la decisión para la respectiva aprobación o negación del crédito.

Al no contar con los informes técnicos de evaluación en las respectivas carpetas provoca que no se pueda controlar no mitigar el riesgo crediticio y esto se vea reflejado en la recuperación de la cartera.

Conclusión

El informe técnico de evaluación es un documento importante que contiene un análisis detallado sobre la evaluación del crédito por lo tanto debe ser elaborado con eficiencia con el fin de identificar y controlar posibles riesgos futuros.

Recomendaciones

Gerencia

68. Controlar que las operaciones de crédito cumplan con la normatividad, las políticas y procedimientos de crédito vigentes.

Niveles de aprobación (Jefe de Crédito, Gerencia, Comité de Crédito y Consejo de Administración)

69. Verificar que en expediente de crédito presentado por el oficial de crédito contenga en cada uno de ellos el informe técnico de evaluación para determinar su aprobación o negación del crédito.

TIEMPO EN LA APROBACIÓN DEL CRÉDITO

En el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas en el Capítulo I y numeral 2 políticas generales se establece: “La concesión de créditos en un plazo de 1 a 3 días dependiendo del tipo de crédito, a partir de la presentación de toda la documentación”.

En base al análisis realizado se puede apreciar que 8 de los 12 créditos son aprobados en 6 días y 4 de 12 son aprobados en 7 días, teniendo como resultado un promedio de aprobación de 6 días en cada crédito y mediante el indicador de gestión (

Anexo 37) se demuestra que el tiempo de otorgar un crédito demora 3 días para dar respuesta a la resolución del crédito.

Al existir demora en la aprobación de los préstamos se atribuye a la falta de seguimiento en lo referente al control del tiempo que se toman los niveles de aprobación para el análisis y su respectiva aprobación.

Esto provoca que los socios se sientan molestos al no tener una respuesta inmediata a sus necesidades y recurran a otras instituciones con mayor eficiencia en sus procesos para adquirir un crédito, afectando así que no cumplan objetivos propuestos para el área de crédito.

EJHH
9/13

Conclusión

Existe demora en la aprobación de los préstamos lo que indica que no están cumpliendo con el tiempo que se ha establecido en el manual causando que los socios se sientan insatisfechos y por ende reduce la demanda de créditos y la pérdida de socios.

Recomendación:

Jefe de crédito

70. Verificar que los niveles de aprobación cumplan con la concesión del crédito en el tiempo establecido en el manual.
71. Llevar una estadística en Excel de los créditos recibidos, aprobados, suspendidos por fecha de recepción de crédito y fecha de resolución con el objetivo de que controle el tiempo de la aprobación de crédito.

Niveles de aprobación (Jefe de Crédito, Gerencia, Comité de Crédito y Consejo de Administración)

72. Realizar el respectivo análisis de toda la documentación de los socios que solicitan crédito en menor tiempo posible y dar respuesta inmediata sobre la resolución del crédito al solicitante.

CASTIGOS

En el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas en el Capítulo III en el numeral 1 castigo del crédito menciona acatar la normativa establecida por la (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015) en la resolución No. 130-2015-F en el Capítulo IV. Del Castigo de Activos de Riesgo y Contingentes en su Art. 13 del Castigo de las Obligaciones establece: “Las entidades castigarán contablemente todo préstamo, descuento o cualquier otra obligación irrecuperable que mantenga en favor de la entidad con calificación E, que se encuentre provisionada en la entidad en un 100% de su valor registrado en libros, y se hayan efectuado las acciones necesarias para su recuperación, debiendo reportarlas a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Las obligaciones a favor de la entidad que hubiere permanecido vencidas por un período de más de tres años serán castigadas inmediatamente.

De la muestra revisada a 22 socios que se encontraban en la categoría E, durante los meses de febrero, marzo, abril, mayo y junio se determinó mediante el indicador de gestión (**Anexo 45**) que de esto 22 socios había 4 créditos que pasaban los 1080 días solo han castigo 1 que representa el 25% con una diferencia en castigar el 75% con un monto de \$4,132.16.

**EJHH
10/13**

Falta de autorización y control para castigar aquellas operaciones vencidas por más 1080 días por parte de la gerencia, debido a que manifiesta que se debe esperar cumplir los 5 años para poder de baja estos valores porque se han retirado algunos socios y otros están en proceso de demanda.

Al no castigar los créditos vencidos según el tiempo establecido en la normativa para el siguiente año tendrá que incrementar más la provisión afectando esto en los estados financieros.

Recomendación

Jefe de crédito

73. Entregar a gerencia reportes de aquellas operaciones vencidas por 1080 días con las respectivas gestiones que se han efectuado para la recuperación de la cartera.

Gerencia

74. Recibir el informe de las operaciones vencidas por 1080 días y notificar al Consejo de Administración sobre los datos y detalles de la operación a castigar.
75. Notificar a la contadora sobre la resolución del castigo y autorizar que realicen el castigo conforme la normativa vigente.

Consejo de Administración

76. Autorizar el castigo de las operaciones vencidas como indica la normativa y en ningún caso debe negarse a castigar las operaciones con vencimientos superiores a 1080 días; en caso de que no se hayan realizado las gestiones de cobro respectivas resolver al respecto.

ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

En el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de los delitos incluidos el terrorismo en su Capítulo 6: controles y procedimientos departamentales y en su numeral 6.4 préstamos se establece que: “para tener un seguimiento adecuado en la recuperación de la cartera se debe actualizar los datos de los socios de manera semestral, la actualización se realiza en un formulario y la información que consta en este documento se modifica en el sistema informático y se guarda el formulario en la carpeta de cada socio para el respectivo control”.

Mediante la evaluación que se realizó con una muestra de 20 carpetas de los socios que han solicitado crédito se determinó a través de un indicador de gestión ver (**Anexo 47**) que de estos 20 socios solo a 12 se les actualizado la información que representa el 60% con una diferencia del 40% que no están cumpliendo con la actualización de la información del socio.

EJHH
11/13

Falta de control al personal encargado de verificar si están realizando el proceso sobre la actualización de la información de los socios conforme indica el respectivo manual.

Al no mantener los datos actualizados de los socios esto provoca que no permiten explorar al máximo nichos específicos y brindar seguimiento post venta de productos y servicios, en caso de que los socios caigan en mora dificulta realizar las gestiones respectivas para el cobro debido a que muchos socios se cambia de domicilio, números de teléfonos etc.

Conclusión

No se está actualizando los datos de los socios y por ende no cumplen con el procedimiento que se ha establecido en el manual, lo que provoca no realizar un seguimiento respectivo en la gestión de cobranza y enviar comunicaciones de promociones de los productos y servicios.

Recomendaciones

A la Gerencia y Jefe de Crédito

77. Controlar que estén actualizando la información de los socios tanto físicamente como en la base de datos del sistema informativo.

Oficial de Crédito

78. Actualizar los datos de los socios en el respectivo formulario cada semestre.

Asistente tecnológico

79. Recibir y revisar los formularios y proceder a modificar la base de datos de los socios que actualizaron la información.

GESTIÓN DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL

En el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas en el Capítulo III procedimiento en caso de mora, numeral 1: políticas para cobranzas y en el literal b) se establece: "La cobranza extrajudicial hará uso de los medios necesarios para la gestión de cobranza como: vía telefónica, notificaciones domiciliarias o negocio, entrevista personal, mensajes a celular y notificaciones a direcciones electrónicas y esta información debe estar en el documento soporte de gestión".

De la muestra seleccionada se pudo constar mediante el indicador de gestión ver (**Anexo 49**) que de los 52 socios analizados los cuales se encontraban en las distintas categorías (A2, A3, B1, B2 y C1) durante los meses de marzo, abril, mayo y junio solo a 40 socios han realizado las acciones respectivas como llamadas telefónicas, notificaciones a domicilio, envíos de mensajes a correos electrónicos para la recuperación de la cartera que representa el 76.92% y los otros 12 socios restantes no se ha realizado estas gestiones que representa el 23.08% .

EJHH
12/13

Falta de seguimiento por parte de personal encargado de realizar las respectivas gestiones inherentes a la recuperación de las cuotas vencidas de aquellos socios que se encuentran atrasados en el pago.

Al no realizar las respectivas acciones sobre las gestiones de cobranza en aquellos socios que su cuota esta vencida, esto provoca que el índice de morosidad se alto y por ende el nivel de riesgo de la cartera aumente afectando de esta manera que no se alcance los objetivos de propuestos para el área de crédito.

Conclusión

Falta del seguimiento en cuanto a la gestión de cobranza con respectivo a las cuotas vencidas por el no pago del socio, ocasionado que se incremente el nivel de riesgo de la cartera y por ende el nivel de la morosidad llegue a ser alto.

Recomendación

Jefe de crédito

80. Controlar a través de los informes mensuales que tanto el oficial de crédito y la empresa recuperadora este realizando las gestiones de cobranza ya que cuando las operaciones vencidas son menores a 36 días es la responsabilidad del oficial de crédito realizar acciones respectivas y si es mayor a 36 días se encarga la empresa recuperar.
81. Reportar a la gerencia aquellas operaciones que están vencidas con el documento soporte de gestión para que verifique que acciones han realizado para recuperar la cartera.

Oficial de crédito

82. Realizar el seguimiento de aquellas socias que sus créditos están vencidos y reportar al jefe de crédito el informe respectivo sobre la gestión realizada.

GESTIÓN DE COBRANZA JUDICIAL

En el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas en el Capítulo III procedimientos en caso de mora, numeral 1: políticas para cobranzas y en el literal c) cobranza judicial se establece: Los abogados externos presentaran un informe mensual de su gestión de recuperación de la cartera de aquellos socios que se encuentran en la categoría (C2, D y E) a gerencia.

De la muestra seleccionada se pudo verificar mediante el indicador de gestión ver (**Anexo 50**) de los 37 socios analizados los cuales se encontraban entre las diferentes categorías (C2,D y E) durante los meses de febrero, marzo, abril, mayo y junio por ser créditos que están catalogados como riesgo deficiente, dudoso recaudo y pérdida se constató que se han entregado informes mensuales sobre

EJHH
13/13

la gestión que están realizando para la recuperación de la cartera por parte del abogado de los 31 socios que representan el 83.78% y de los 6 socios restantes no existía estos informes de gestión que representa el 16.21%.

Falta de control y seguimiento al abogado para que le reporte a través de informes mensuales la gestión que está realizando para la recuperación de la cartera de todos los socios que se encuentran en estas categorías.

A no contar con los respectivos informes provoca que no se conozca cómo están llevando a cabo los procesos de demanda, afectando así a que no se recupera la cartera y tenga que castigarse estos créditos en el tiempo que exige la normativa vigente.

Conclusión

Por falta de seguimiento no cuentan con todos los informes mensuales sobre las gestiones que están realizando para la recuperación de la cartera en aquellos socios que se encuentra en estas categorías o, provocando que no se conozca los procesos de demanda y afectado así a que no recuperación la cartera.

Recomendación

Gerencia

83. Solicitar al abogado los informes mensuales de todos los socios que se encuentra en las categorías (C2, D y E) para verificar que gestiones están realizando para la recuperación de la cartera.

Abogado Externo

84. Presentar a la gerencia los informes mensuales de la gestión sobre la recuperación judicial de toda la lista de los socios que se le entrega para su recuperación.

Anexo 52: Convocatoria para la Lectura del Borrador del Informe de Auditoría

CRCBI
1/1

**CONVOCATORIA PARA LA LECTURA DEL BORRADOR DEL INFORME DE
AUDITORÍA**

C.P.A

Elizabeth Andrade Nieto,

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DEL
AZUAY” LTDA.**

Presente.

Con un atento y cordial saludo nos dirigimos a usted esperando éxitos en sus labores profesionales. A nombre del Equipo de auditoría, pongo en su conocimiento el día 9 de mayo del presente año, se procederá a dar lectura del borrador del informe de auditoría del período 2016, aplicado al sistema de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores del Azuay” Ltda., en la ciudad de Cuenca.

Por lo cual se solicita la asistencia del personal que elabora en la Cooperativa, así como los interesados en la misma que forma parte del departamento de crédito.

Atentamente,

.....

CPA. Katherine Salazar
Jefe de Equipo de Auditoría

Anexo 53: Acta de Conferencia Final de Comunicación de Resultados

CRCF
1/1

**ACTA FINAL DE CONFERENCIA DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMAS
DE CRÉDITO APLICADO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“EDUCADORES DEL AZUAY” LTDA., DE LA CIUDAD DE CUENCA PERÍODO
2016.**

Con el motivo de la lectura del borrador del Informe Final de Auditoría, se procedió a realizar la conferencia, a la cual se convocó con previa anticipación a la Gerencia, a los encargados del departamento de crédito y personas interesadas.

En la conferencia se dio lectura al Borrador del informe de la Auditoría de Gestión al Sistema de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Créditos “Educadores del Azuay” Ltda., en la ciudad de Cuenca período 2016. Se dio a conocer cuáles fueron los resultados de la auditoría realizada, las contrariedades encontradas, conclusiones y recomendaciones por parte del equipo de auditoría, dichas recomendaciones deberán ser puestas en marcha luego de la entrega del informe final.

En la conferencia participaron y aprobaron los resultados encontrados

Atentamente:

CPA. Elizabeth Andrade
Ing. Johanna Carrillo
Ing. Manuel Calle
Ing. Claudia Santin

Anexo 54: Capacitaciones realizadas a los Directivos y personal

CAPACITACION DIRECTIVOS - TRABAJADORES 2016		
CAPACITADOR	DESCRIPCIÓN	PARTICIPANTES
CIFEPS	Seminario de riesgos legales en Asambleas Generales	Dr. Humberto Tola
		Dr. Galo Quezada
		Msc. René Bernal
		Dr. Julio Ordoñez
CIFEPS	Administración integral de riesgos, políticas efectivas de crédito cobranzas y capacitaciones dentro del marco de planificación estratégica	Consejo de Administración y Vigilancia
SEPS	Módulo del plan de trabajo de los auditores	CPA. Elizabeth Andrade
UNIVERSIDAD DE CUENCA	Experto en gestión de finanzas- duración 109 horas	CPA. Elizabeth Andrade
UCASUR	Seminario gestión del sistema de control interno	Ing. Mario Vintimilla
SEPS	Análisis e interpretación de los indicadores financieros	Ing. Alejandro Vimos
BANCO CENTRA	Capacitación sobre encuestas y estructuras referentes a inclusión financiera	CPA. Elizabeth Andrade
CLAVE CONSULTORES	Taller de trabajo en equipo para un buen gobierno cooperativo y comunicación efectiva	Consejo de Administración y Vigilancia
RENAFISE	Taller sobre economía popular y solidaria	Representantes de Asambleas de Socios
UCACSUR	Principios Básicos de Salud ocupacional	Ing. Romeo Vintimilla
		CPA. Elizabeth Andrade
JEP	Pasantías Riesgos “créditos”, procesos	CPA. Elizabeth Andrade
JEP	Pasantías Riesgos “crédito-liquidez-operativo” procesos, seguridad de la información	Ing. Mario Vintimilla
JEP	Pasantías Riesgos “crédito-liquidez-operativo” procesos, seguridad de la información	Ing. Bolívar Sinche
UNIVERSIDAD DE CUENCA	Curso de seguridad y salud ocupacional	Ing. Ximena Rodas
		Ing. Silvio Regalado
APTITUDE	Programa formación de oficiales y responsables de cumplimiento a realizarse Módulo 1: 28-29-30 de enero 2016 Módulo 2: 3-4-5 de febrero 2016 Módulo 3: 11-12-13 de Febrero 2016	Eco. Nancy Rubio
CIFEPS	Seminario de riesgos legales en asambleas generales	Ing. Jacqueline Carrillo



CIFEPS	Administración Integral de Riesgos, políticas efectivas de crédito cobranzas y capacitaciones dentro del marco de planificación estratégica	Ing. Jacqueline Carrillo
		CPA. Verónica Morocho
		Ing. Manuel Calle
		Ing. Ximena Rodas
		Ing. Silvio Regalado
SEPS	Modulo del plan del trabajo de auditores	Dr. Jorge Ortega
UNIVERSIDAD DE CUENCA	Experto en gestión de finanzas duración 100 horas	Ing. Silvio Regalado
SEPS	Análisis e interpretación de indicadores financieros	Ing. Silvio Regalado
		Dr. Jorge Ortega
		Ing. Manuel Calle
		CPA. Lourdes Morocho
		CPA. Verónica Morocho
BANCO CENTRAL	Capacitación sobre encuestas y estructuras referentes a inclusión financiera	Ing. Silvio Regalado
CLAVE CONSULTORES	Taller de trabajo en equipo para un buen gobierno cooperativo y comunicación efectiva	Empleados
IDEALES CONSULTING S.A	Encuentro de Asistentes Ejecutivos	Ing. Jacqueline Carrillo
UCACSUR	Principios Básicos de Salud Ocupacional	Ing. Silvio Regalado
		Ing. Manuel Calle
JEP	Pasantías cumplimiento	Econ. Nancy Rubio
JEP	Pasantías solicitudes y despachos de créditos	Ing. Andrés Toledo
JEP	Pasantías fábricas de créditos Pasantías cobranzas	Ing. Manuel Calle
JEP	Pasantías Riesgos “crédito-liquidez-operativo” procesos, seguridad de la información	Ing. Silvio Regalado
JEP	Pasantías cajas y tesorería	Ing. Ximena Rodas



Anexo 55: Actividades no Cumplidas en el POA 2016

A continuación, se presenta aquellas actividades que se han establecido en el POA 2016 y no se han llagado realizar desde diferentes perspectivas provocando que no se alcance las metas y por ende los objetivos desde el punto de vista de cada perspectiva.

PRESPECTIVA FINANCIERA		
Objetivo	Actividad	Meta
Adecuar la estructura financiera a los requerimientos de la normativa vigente del segmento 2	1.Realizar una campaña de reducción del gasto operativo de la cooperativa enfocado en :uso de teléfono, servicios básicos y suministros.	1 campaña por año.
	2.Presentar en base a la información financiera el informe de gerencia con la evolución de los principales indicadores financieros.	1 informe por mes
	3.Implementar aplicación informática de evaluación presupuestaria y medición de principales indicadores financieros	4 informes por mes
	4.Controlar que las tasas de interés tanto activan y pasivas se encuentren dentro de los límites establecidos por el BCE. Remitir a cada inicio de mes las tasas aprobadas a todas las oficinas y enviar al funcionario responsable de quejas y reclamos para actualizarla en la web y pizarra informativa.	Tasas de interés pasivas y activas dentro de la normativa establecida por el banco central
	5.Realizar un análisis de sensibilidad de cambio de tasas pasivas -versus tasas activas y condiciones de crédito para mejorar la rentabilidad y competitividad de la cartera	Metodología de asignación dinámica y técnica
	6.Re direccionar las gestión operativa de roles, descuentos para acreditaciones de distritos pasando de área contable a tesorería la función	Optimizar funciones operativas
	7.realizar transferencias interbancarias	Implementación al 100%
PRESPECTIVA GOBIERNO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL		
Objetivo	Actividad	Meta
Alinear a la Cooperativa a la cultura de control interno y	8.Realizar una capacitación en buen Gobierno Cooperativo	1 capacitación por año



requerimientos de normativa del segmento 2	para Directivos y Asambleístas en Asamblea General	
	9.Aprobada la normativa legal ,implementar Balance Social si es requerido por la SEPS	Balance social enviado a la SEPS bajo requerimiento.
	10.Desarrollar el Plan de responsabilidad social 2016 para grupos de interés.	Plan de RS 2016 aprobado por el Consejo de Administración.
	11.Incluir en la página web de la cooperativa el formulario de quejas y reclamos.	Cumplir con la normativa de transparencia de la información.
	12.Brindar el servicio de asistencia social en beneficio de sus socios, socias ,cónyuges y parientes hasta cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.	Contrato de cobertura de servicio a cónyuges.
13.Realizar un banner informativo y material para promocionar el servicio de asistencia social con cobertura ampliada	Cumplimiento de metas de adhesión al seguro.	
PRESPPECTIVA CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE		
Objetivo	Actividad	META
Potenciar las competencia de trabajo en equipo de gestión de negocios del talento humano con generación de cultura de control y servicio al socio.	14.Ejecutar el plan de capacitación al Talento Humano, con al menos una capacitación vivencial pasantía por cargo.	Plan de capacitación cumplido en más del 80%
	15.Implementar el sistema de evaluación al desempeño enfocado a potencial alizar la productividad la productividad y cumplimiento de metas.	Cumplimiento de metas establecidas por cargo.
	16.Realizar dos capacitaciones internas al personal para lograr personal multifuncional con retroalimentación de resultados.	Dos capacitaciones de reinducción al año.
PRESPPECTIVA TECNOLOGÍA		
Objetivo	Actividad	Meta
Adecuar la estructura financiera a los requerimientos de la normativa vigente de segmento 2	17.Desarrollar el manual de tecnología de la información en basa a los requerimientos de segmento 2	Cumplir con la normativa vigente



PRESPECTIVA DEL SOCIO		
Objetivo	Actividad	Meta
Renovar los productos de ahorro y crédito y servicios de la Cooperativa mejorando su competitividad y promoción.	18.Potencializar el uso de transferencia interbancarias para motivar el ahorro de socios , poniendo publicidad en la página web y publicidad en oficina.	Cumplir presupuesto de captaciones.
	19.Implementar tarjetas de débito para la cooperativa.	Cumplir presupuesto de captaciones.
	20.Generar una capacitación in house para todo personal en venta cruzada y generación de negocios.	Mejorar las competencias de venta de personal.
	21.Definir metodología y campaña de promoción en campo para reaperturas de cuenta y solicitudes de crédito-recepción de documentación en instituciones para motivar las captaciones y colocaciones.	Cumplimiento del presupuesto de captaciones y colocaciones.
	22.Realizar campañas de call center con personal de negocios y crédito para promover nuevos servicios y beneficios para los socios.	Cumplimiento del presupuesto de captaciones y colocaciones.
	23.Llevar una estadística en Excel de los créditos recibidos, aprobados, suspendidos por fecha de recepción de crédito y fecha de resolución.	Contar con un control de de tiempos de concesión y aprobación de crédito.
	24.Generar un afiche promocional de créditos con detalle de beneficios motivando el acceso a créditos y desprendible donde el socio lleva a la Cooperativa el volante registra sus datos y recibe un promocional por la visita.	Contribuir a mejorar la colocación de cartera de crédito durante el período.
	25.Realizar la entrega de volantes y afiches promocionales en las instituciones educativas - 3campañas por año.	Tres campañas por año
26.Revisar la base de datos de cartera verificar que existen los correos electrónicos de los socios y proceder a enviar afiche promocional por mal motivando la colocación	Contribuir a mejorar la colocación de cartera de crédito durante el período.	



	vendiendo la tasa de interés baja que tiene cooperativa.	
	27.Promocionar en los socios mediante afiche los beneficios de este crédito y facilidades.	Contribuir a mejorar la colocación de cartera de crédito durante el período.
PRESPUESTA PROCESOS INTERNOS		
Objetivo	Actividad	Meta
Adecuar la normativa de gestión de riesgo y lavado de activos a la Cooperativa segmento 2	28.Realizar estudio de factibilidad de compra de sistema informatico para gestión de riesgo.	Cumplir con la normativa legal para reportes de riesgos.
	29.Levantar los procesos de la Cooperativa en base a la cadena de valor y mapa de procesos.	Contar con el 100% de proceso levantados.
	30.Levantar el inventario de eventos de riesgos de los procesos críticos :Captaciones, colocaciones, servicios fase I	Levantar riesgos de procesos críticos de captaciones y colocaciones.
	31.construir la base de datos de la gestión de eventos de riesgo.	Tener un nivel de avance del 70%
	32.Elaborar la matriz de riesgo operativo.	Matriz en funcionamiento implementada al 70%.
	33.Definir políticas de seguridad de la información.	Política aprobada
	34. Realizar dos captaciones internas al personal de la cooperativa en lavados de activos.	Dos captaciones internas al año
	35.Asistir a una jornada de capacitación en lavado de activos para titular y suplente.	Una capacitación por año
	36.Realizar visitas pre contratación de nuevos personal a domicilio para seguimiento de lavado de activos .	Informe de Cumplimiento a anexar en file de personal con recomendación.
	37.Generar una campaña de actualización de base de datos en base a formulario Conozca su cliente con estrategia promocional como incentivo a la actualización de datos.	Campaña de actualización de datos implementada con informe de gestión.



5/5

PLAN OPERATIVO 2016: PERSPECTIVA DEL SOCIO

OBJETIVOS A ALCANZAR	ACTIVIDAD	Responsable Directo	Responsable Indirecto	META	MEDIO DE VERIFICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE META	Meses del año																		
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC							
Promover la producción de ahorro crediticio y promover el ahorro en cooperativas y promotores.	Acceder al nivel de crédito y cobranza definido para el año 2016 y publicar de conformidad para el año 2016.	Jefe de crédito y cobranza	Cambio de crédito	Crear los manuales metodológicos de cobranza por día de inicio por cobranza por día	Acto de aprobación del concepto de administración																			
	Adquisición de sistema de inteligencia de negocios "STRATEGIA" para la priorización de socios y otorgamiento de líneas de crédito y recupero de cartera en base a información interna y externa.	Gerencia	Jefe de crédito y cobranza	Gerencia	Optimizar procesos de operación para mejorar la rentabilidad de tiempo de cobranza	Forma de aprobación del concepto de administración																		
	Redefinir el manual de operaciones con proceso de apertura, certificación y cierre de cuentas con valores y cobranza de trámites internos.	Jefe de operaciones	Gerencia	Gerencia	Cambio presupuesto de operación	Acto de aprobación del concepto de administración																		
	Promocionar el uso de transacciones multibancarias para mejorar el ahorro en los socios; promover publicidad en la página web y publicidad en oficinas.	Jefe de operaciones	Gerencia	Gerencia	Mejorar los componentes de costo	Forma de aprobación del concepto de administración																		
	Implementar reglas de débito para la Cooperativa.	Gerencia	Gerencia	Gerencia	Completar el presupuesto de operación	Forma de aprobación del concepto de administración																		
	Generar una capacitación a honorarios para todo personal en temas crediticio y gerencial de negocio.	Gerencia	Gerencia	Gerencia	Mejorar los componentes de costo	Forma de aprobación del concepto de administración																		
	Definir metodología y campaña de promoción en campo para recuperación de cuentas y cobranza de crédito - recepción de documentación en instituciones para mejorar los cobranza y cobreción.	Jefe de operaciones	Gerencia	Gerencia	Completar el presupuesto de operación	Forma de aprobación del concepto de administración																		
	Realizar campañas de call center con personal de recepción y crédito para promover nuevos servicios y beneficios para los socios.	Jefe de operaciones	Gerencia	Gerencia	Completar el presupuesto de operación	Forma de aprobación del concepto de administración																		
	Llevar una estadística en serie de los créditos recibidos, aprobados, respaldados por fecha de recepción del crédito y fecha de recepción.	Jefe de operaciones	Gerencia	Gerencia	Completar el presupuesto de operación	Forma de aprobación del concepto de administración																		
	Generar un folio promocional de crédito con detalle de beneficios motivando al ahorro a crédito y el ahorro en el ahorro en la Cooperativa al recibir el crédito por día y recibir un promocional por la vida.	Jefe de operaciones	Gerencia	Gerencia	Completar el presupuesto de operación	Forma de aprobación del concepto de administración																		
Realizar la entrega de volantes y folios promocionales en las instituciones educativas - 3 campañas por año.	Jefe de operaciones	Gerencia	Gerencia	Completar el presupuesto de operación	Forma de aprobación del concepto de administración																			
Realizar la base de datos de cuentas verificar que exista los datos de ahorro de los socios y proceder a emitir folios promocionales por mail motivando la cobranza reduciendo la tasa de morosidad bajo que tiene la Cooperativa.	Jefe de operaciones	Gerencia	Gerencia	Completar el presupuesto de operación	Forma de aprobación del concepto de administración																			
Desarrollar ficha de producto de crédito para financiamiento de viajes, pasajes, "CREDITO MES VACACIONES SORORIAS" gratis a las Cooperativas y Educadoras del Ahoce.	Jefe de operaciones	Gerencia	Gerencia	Completar el presupuesto de operación	Forma de aprobación del concepto de administración																			
Promocionar en los socios mediante folios los beneficios de este crédito y folios.	Jefe de operaciones	Gerencia	Gerencia	Completar el presupuesto de operación	Forma de aprobación del concepto de administración																			

Anexo 56: Oficios Realizados a Gerencia

Cuenca, 3 de mayo del 2017

CPA.
Elizabeth Andrade Nieto
GERENTE DE LA COOPERATIVA EDUCADORES DEL AZUAY LTDA,
Ciudad.

De nuestra consideración:

Con un atento y cordial saludo nos dirigimos a usted esperando éxitos en sus labores profesionales.

Por medio de la presente y a través de su digno intermedio solicitamos realizar un tema para un proyecto integrador previo a la obtención del título de Contador Auditor en la cooperativa que usted dirige, siendo estudiantes de la Universidad de Cuenca de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Leonor Jeanneth Tenesaca Medisis, con cédula de identidad N° 010696556-9, y Katherine Andrea Salazar Guambaña, con cédula de identidad N° 010522298-8.

Razón por la cual, esperamos contar con su autorización para llevar acabo la actividad antes mencionada, esperando contar con su ayuda anticipamos nuestros agradecimientos.

UNIVERSIDAD DE CUENCA
Desde 1807

ATENTAMENTE;



Leonor Tenesaca
CI. 010696556-9



Katherine Salazar
CI. 010522298-8



Oficio. N° COAC-EA-G-VARIOS-2017-068
Cuenca, 03 de mayo de 2017

Señoritas
Leonor Tenesaca Medisis
Katherine Salazar Guambaña
ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA
Ciudad.-

Asunto: "Aprobación para realizar proyecto integrado previo a la obtención del título universitario".

De mis consideraciones:

Con el saludo cordial y respetuoso, quien suscribe C.P.A. Elizabeth Andrade Nieto, Gerente de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EDUCADORES DEL AZUAY" LTDA., se permite dar respuesta a su oficio fechado el 03 de mayo de 2017:

Que, se **ACEPTA** la petición solicitada por Ustedes (Srta. Leonor Jeanneth Tenesaca Medisis y Srta. Katherine Andrea Salazar Guambaña), para realizar el PROYECTO INTEGRADOR previo a la obtención del título de Contador Auditor.

Particular que doy a conocer para los fines consiguientes.

Atentamente,



C.P.A. Elizabeth Andrade Nieto.
GERENTE
Cooperativa de Ahorro y Crédito
"Educadores del Azuay" Ltda.
Telfs: 07-4103323/ 4103600/ 4103292/ 4103195
www.coopeducadoresdelazuay.com
e-mail: dapasore@hotmail.com



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"EDUCADORES DEL AZUAY" LTDA.
AHORRO Y CRÉDITO
GERENTE

Av. 12 de Abril entre Av. Paucarbamba y Arirumba
(A 100mts. del redondel José Peralta, vía a la Iglesia de El Verget)

(07) 4103195 • 4103600 • 4103323 • 4103292 • 0991993926

www.coopeducadoresdelazuay.com
computo@coopeducadoresdelazuay.com

Cuenca, 25 de Julio del 2017

C.P.A
Elizabeth Andrade Nieto,
**GERENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DEL
AZUAY LTDA.**
Ciudad.

De nuestra consideración:

Reciba un cordial saludo, esperando éxitos en sus actividades laborales.

El motivo de la presente es para darle a conocer que el tema propuesto es "Auditoría de Gestión al sistema de crédito a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Azuay Ltda. Periodo 2016", el mismo que fue aprobado por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cuenca.

Por lo cual requerimos de la manera más comedida nos colabore con la información referente a la cooperativa y en especial del departamento de crédito para poder realizar el proyecto integrador.

Esperando contar con su ayuda, anticipamos nuestros agradecimientos.

ATENTAMENTE;

LEONOR TENESACA
CI. 0106965569
leonor.tenesaca@ucuenca.ec

KATHERINE SALAZAR
CI. 0105222988
katherine.salazar@ucuenca.ec



Oficio. N° COAC-EA-G-VARIOS-2017-098
Cuenca, 25 de julio de 2017

Señoritas
Leonor Tenesaca Medisis
Katherine Salazar Guambaña
ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA
Cuidad.-

Asunto: "Aprobación para realizar proyecto Integrado previo a la obtención del título universitario".

De mis consideraciones:

Con el saludo cordial y respetuoso, quien suscribe C.P.A. Elizabeth Andrade Nieto, Gerente de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EDUCADORES DEL AZUAY" LTDA., se permite dar respuesta a su oficio fechado el 25 de julio de 2017:

Que, se **ACEPTA** la petición solicitada por Ustedes (Srta. Leonor Jeanneth Tenesaca Medisis y Srta. Katherine Andrea Salazar Guambaña), para realizar el PROYECTO INTEGRADOR previo a la obtención del título de Contador Auditor, con el tema "Auditoría de Gestión al Sistema de Crédito a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Azuay Ltda."

Particular que doy a conocer para los fines consiguientes.

Atentamente,



C.P.A. Elizabeth Andrade Nieto.
GERENTE
Cooperativa de Ahorro y Crédito
"Educadores del Azuay" Ltda.
Telfs: 07-4103323/ 4103600/ 4103292/ 4103195
www.coopeducadoresdelazuay.com
e-mail: dapasore@hotmail.com

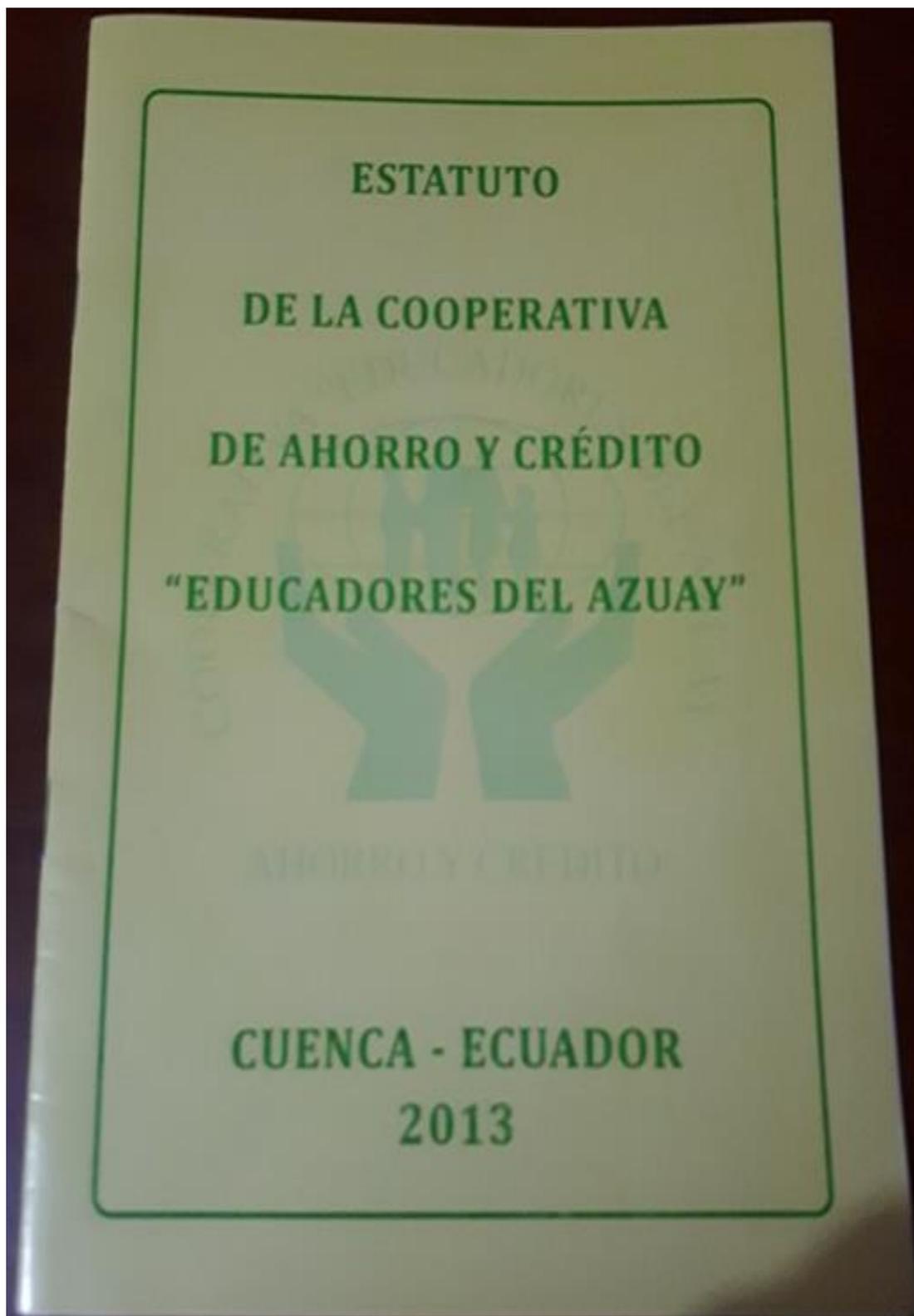


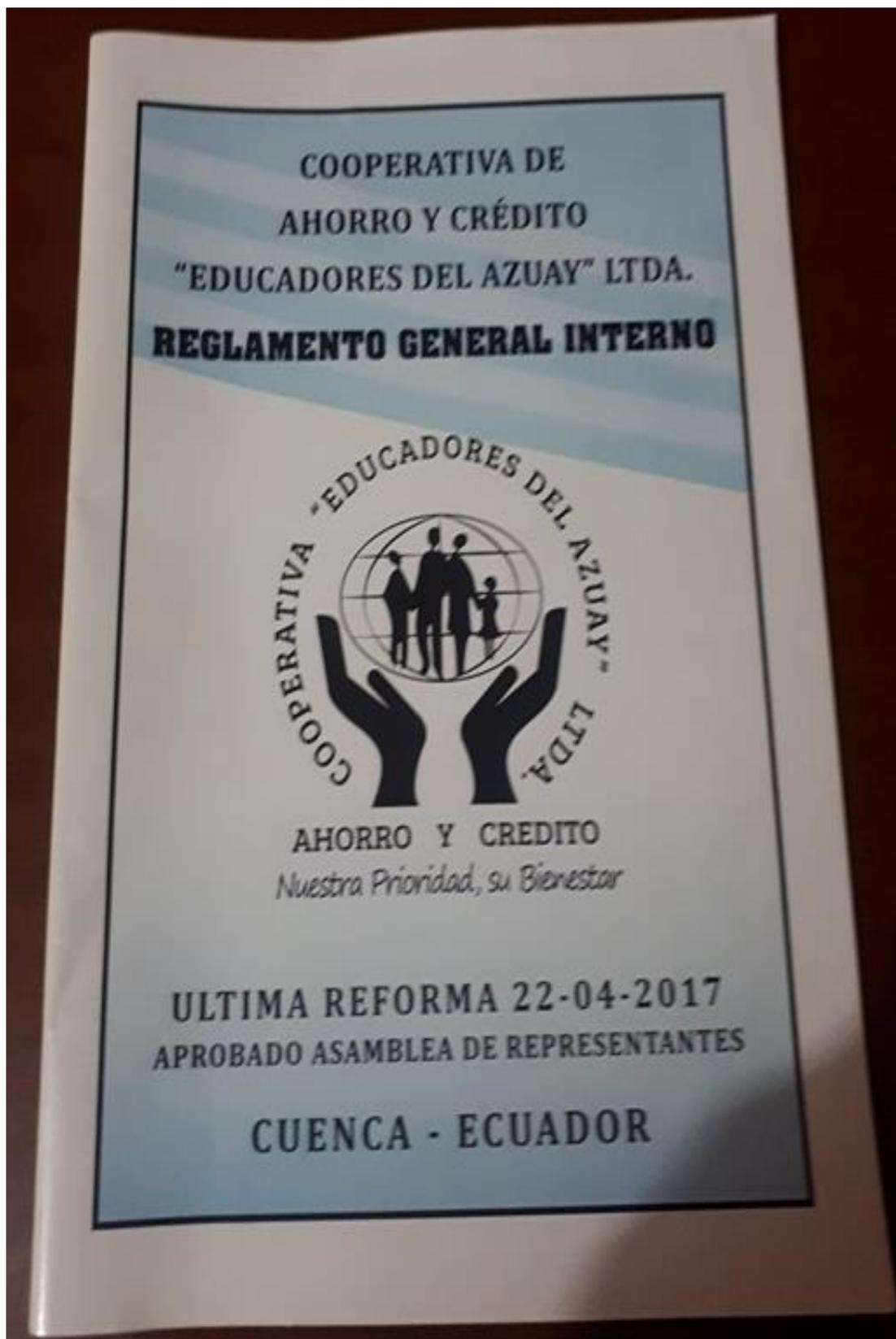
COOPERATIVA "EDUCADORES DEL AZUAY"
AHORRO Y CRÉDITO
GERENTE

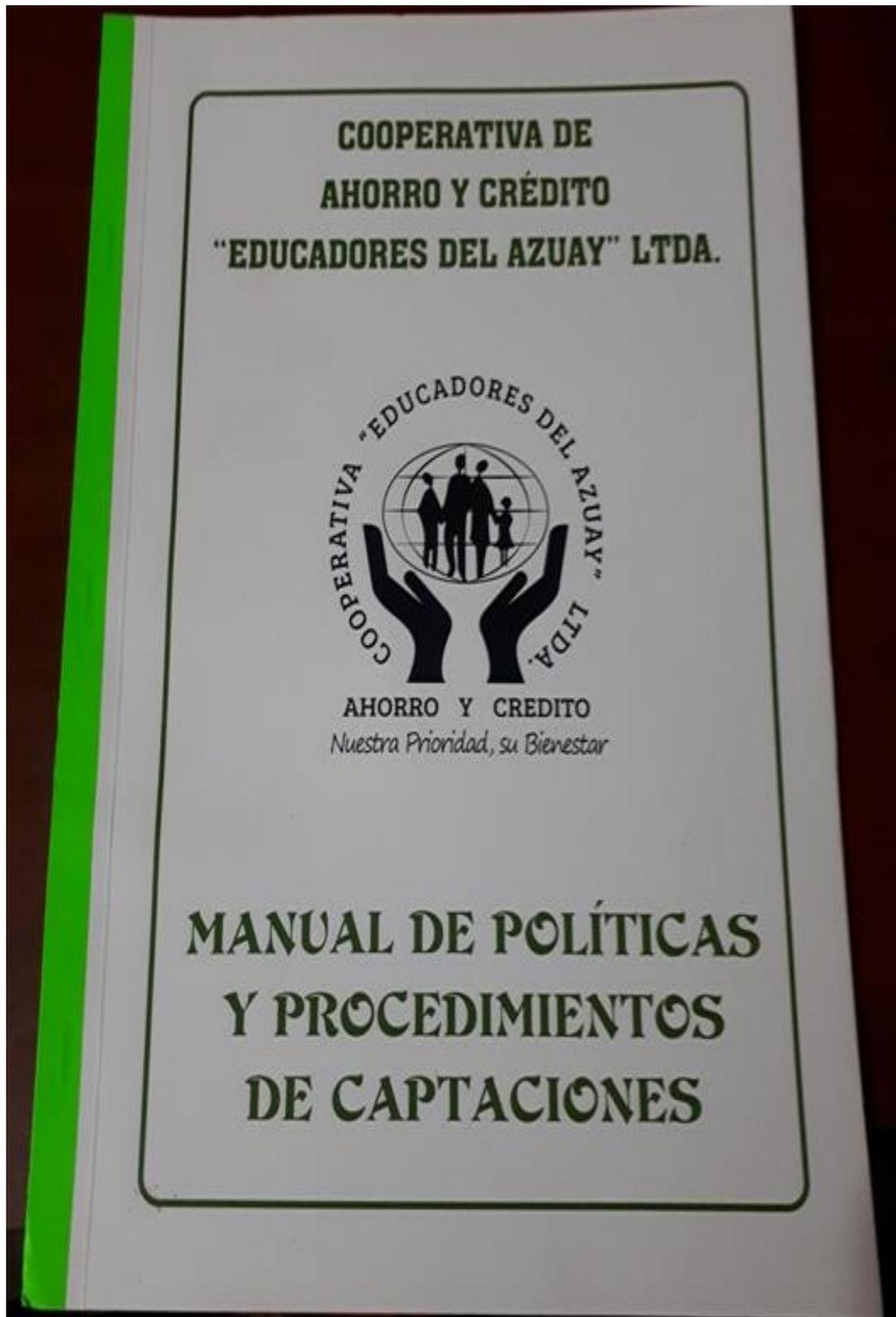
📍 Av. 12 de Abril entre Av. Paucarbamba y Arirumba
(A 100mts. del redondel José Peralta, vía a la Iglesia de El Vergel)
(07) 4103195 • 4103600 • 4103323 • 4103292 • 0991993926

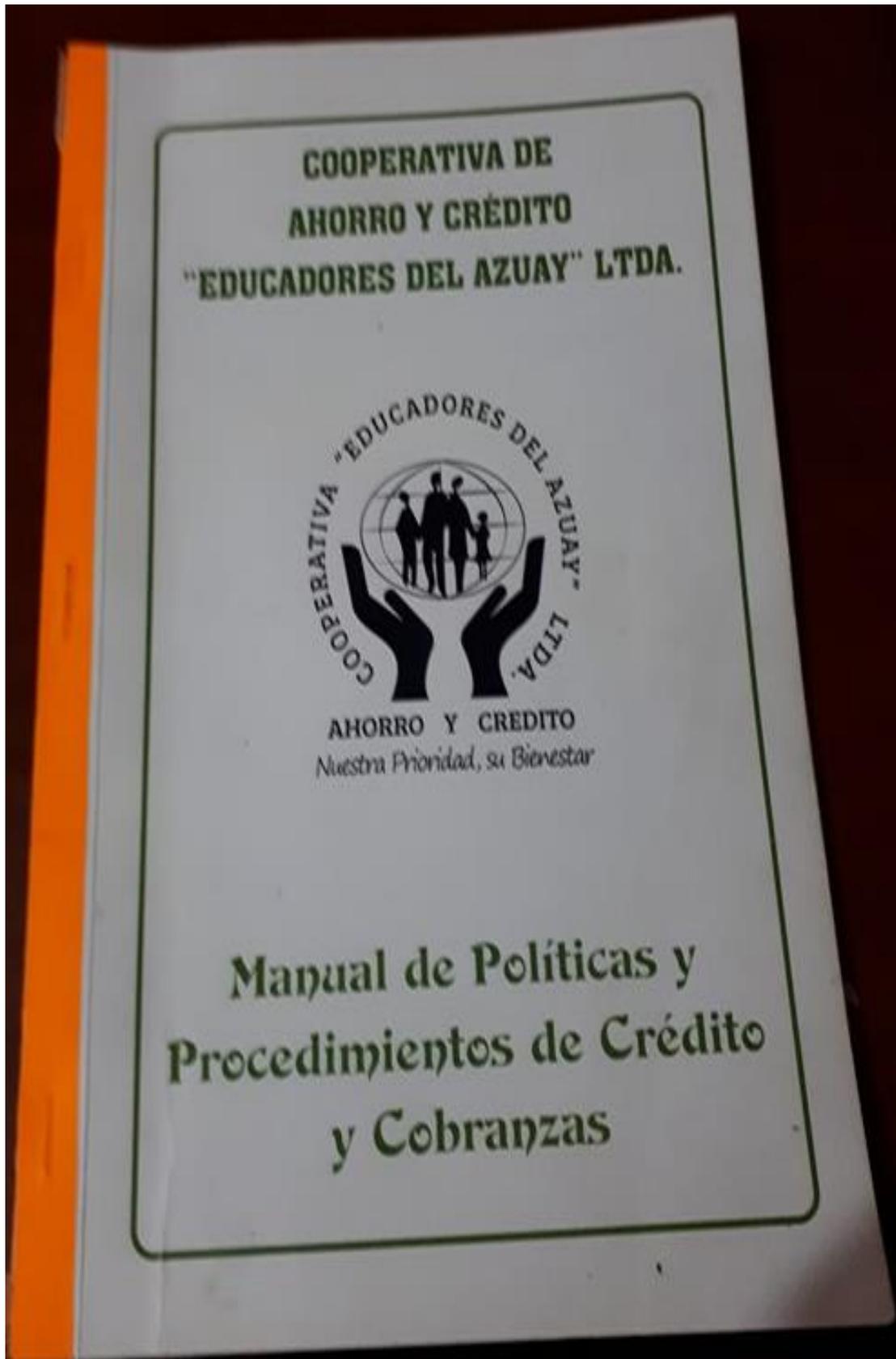
www.coopeducadoresdelazuay.com
computo@coopeducadoresdelazuay.com

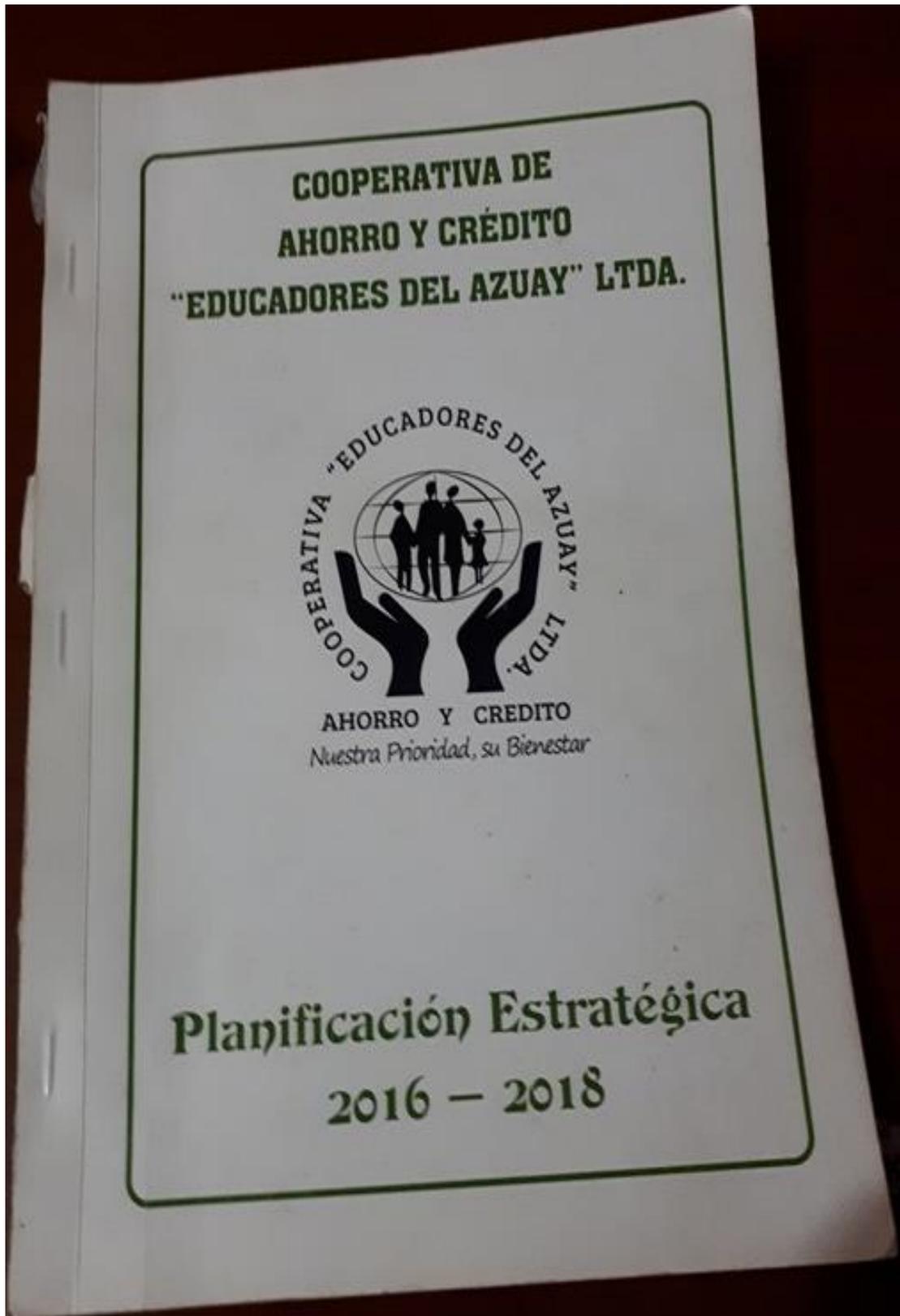
Anexo 57: Documentos Entregados y Revisados

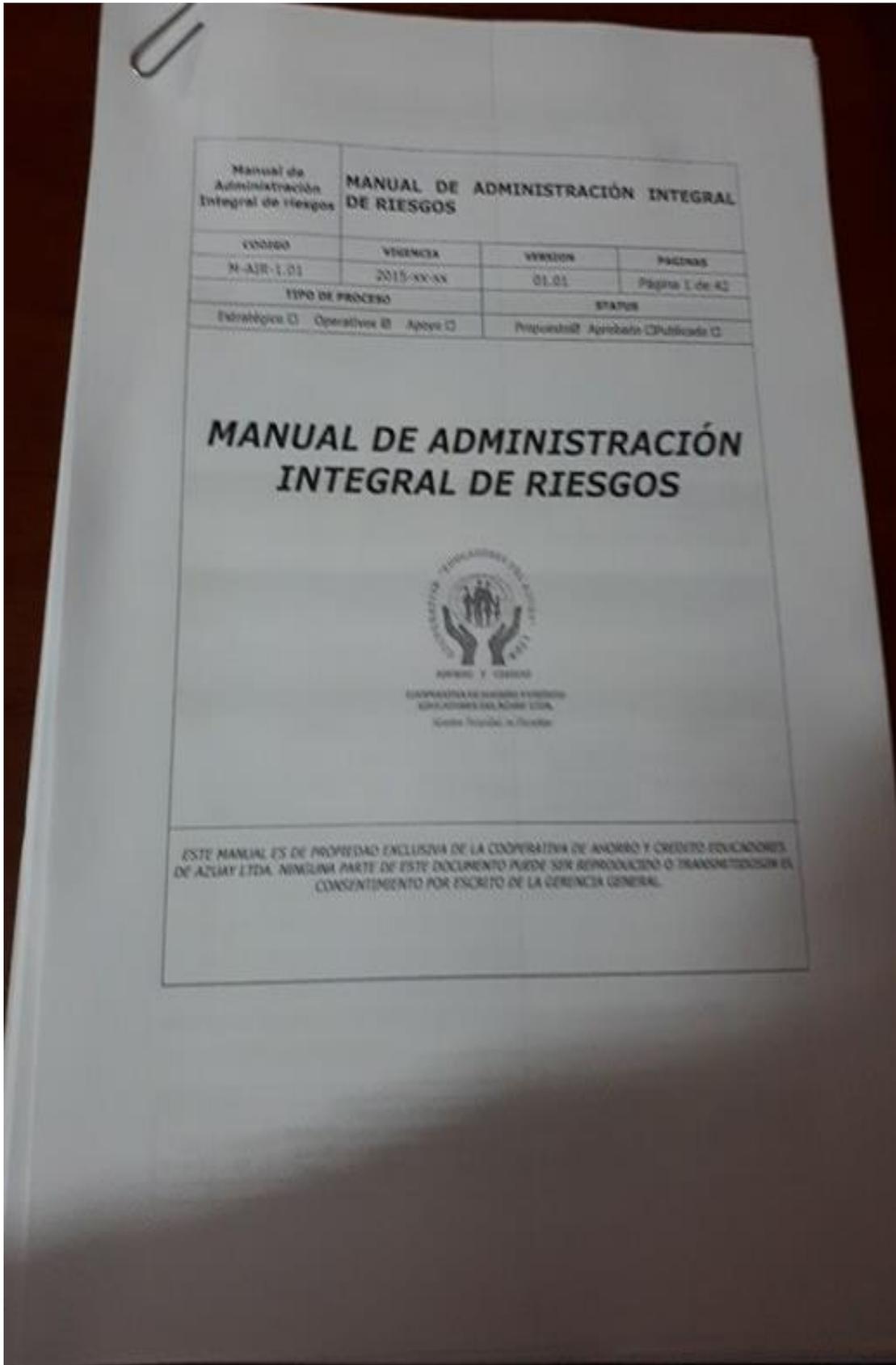


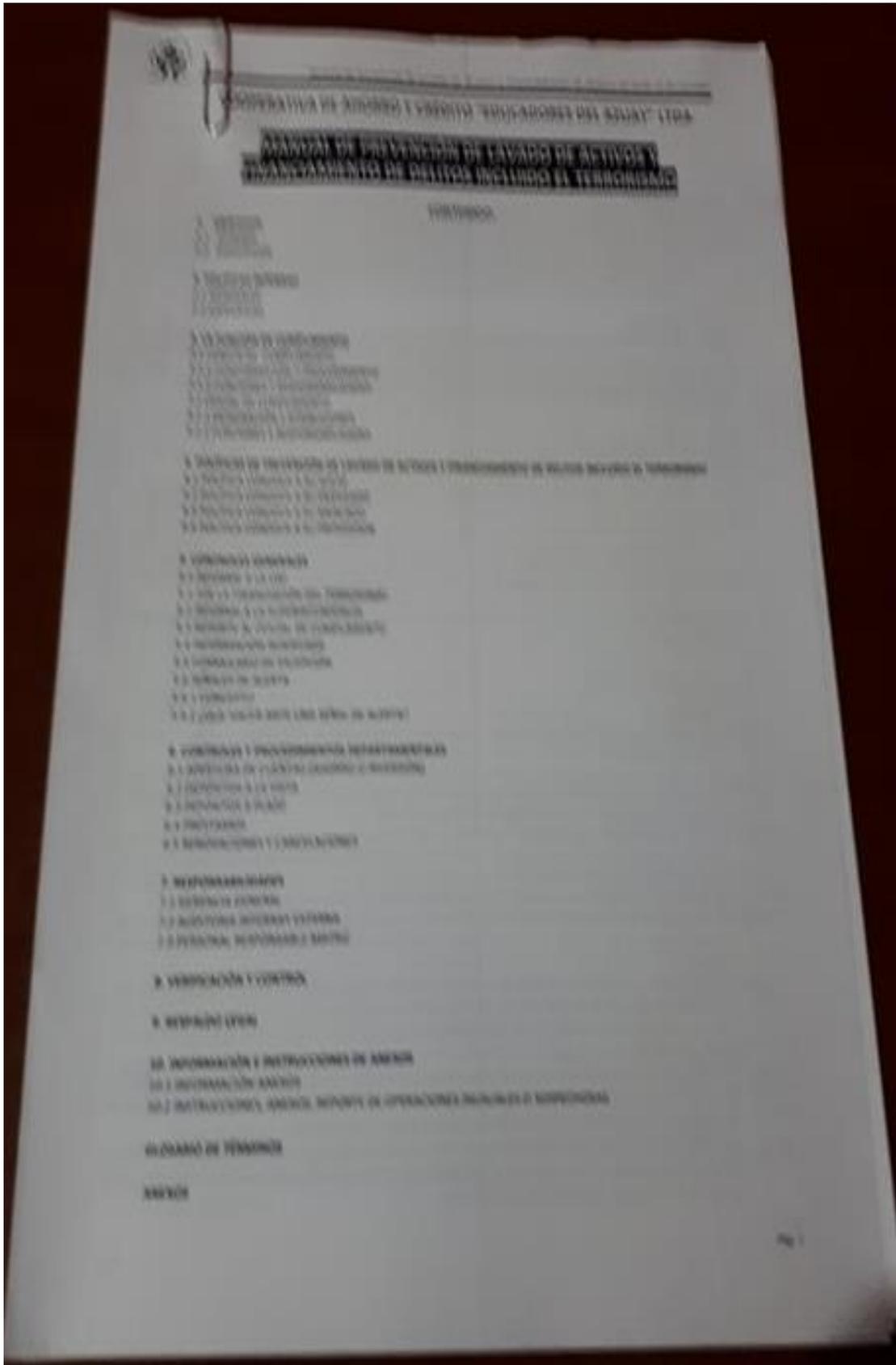




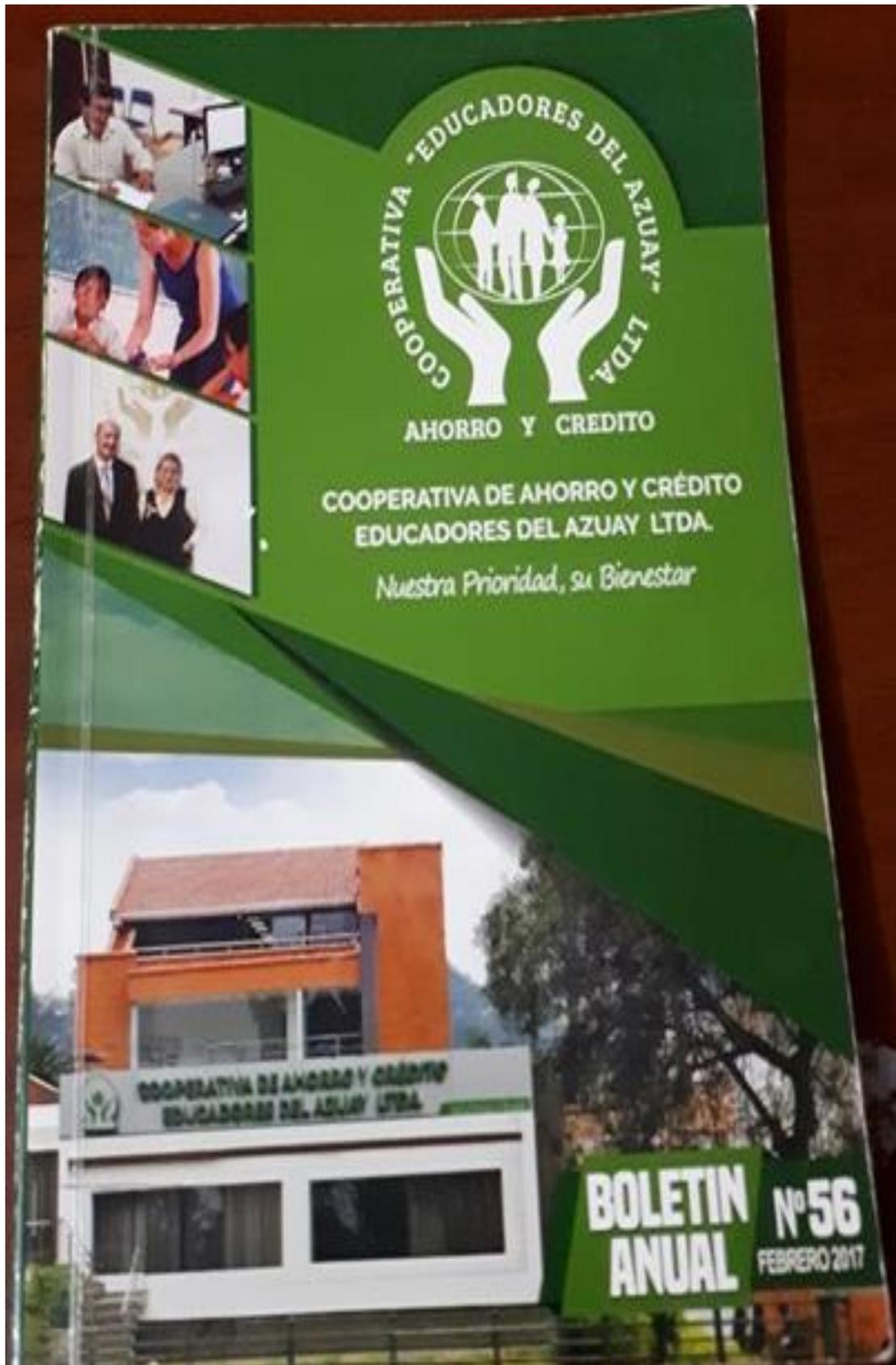












ESTADOS FINANCIEROS
PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2016

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "EDUCADORES DEL AZUAY" LTDA.
BALANCE GENERAL
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

Cuenta	Nombre	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
	ACTIVO			
11	FONDOS DISPONIBLES			3,834,554.83
1101	CAJA		1,180.00	
110105	EFFECTIVO	780.00		
110110	CAJA CHECA	400.00		
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS		3,653,734.62	
110305	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	7,024.27		
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS	2,314,618.72		
110320	INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO	1,311,139.83		
13	INVERSIONES			1,048,120.81
	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO Y SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO		1,048,120.81	
1305	De 1 a 30 días sector privado	50,000.00		
130555	De 31 a 90 días sector financiero popular y solidario	998,120.81		
14	CARTERA DE CRÉDITOS			18,234,691.56
1402	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER		11,621,688.55	
140205	De 1 a 30 días	52,850.08		
140210	De 31 a 90 días	853,580.89		
140215	De 91 a 180 días	605,861.08		
140220	De 181 a 360 días	1,633,611.90		
140225	De más de 360 días	8,672,295.20		
1403	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO POR VENCER		6,147,813.49	
140305	De 1 a 30 días	3,660.62		
140310	De 31 a 90 días	89,206.49		
140315	De 91 a 180 días	63,073.98		
140320	De 181 a 360 días	388,021.15		
140325	De más de 360 días	5,863,541.21		
1407	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO ORDINARIO POR VENCER		819,689.96	
140705	De 1 a 30 días	1,205.09		
140710	De 31 a 90 días	16,057.96		
140715	De 91 a 180 días	11,998.00		
140720	De 181 a 360 días	32,722.85		
140725	De más de 360 días	257,696.06		
1426	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES		151,940.00	
142605	De 1 a 30 días	6,415.81		
142610	De 31 a 90 días	19,106.14		
142615	De 91 a 180 días	12,968.91		
142620	De 181 a 360 días	36,995.56		
142625	De más de 360 días	178,454.38		
1427	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO QUE NO DEVENGA INTERESES		79,412.21	
142705	De 1 a 30 días	836.94		

36

COORDINATORIA DE AHORRO Y CREDITO
"EDUCADORES DEL AZUAY" LTDA.
Membreo Periodico de Diciembre

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "EDUCADORES DEL AZUAY" LTDA.				
BALANCE GENERAL				
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016				
Cuenta	Nombre	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
142710	De 31 a 90 días	1,070.82		
142715	De 91 a 180 días	713.88		
142720	De 181 a 360 días	2,141.64		
142725	De mas de 360 días	75,129.43		
1431	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO ORDINARIO QUE NO DOYENGA INTERESES		11,166.65	
143105	De 1 a 30 días	166.67		
143110	De 31 a 90 días	500.01		
143115	De 91 a 180 días	331.54		
143120	De 181 a 360 días	1,000.02		
143125	De mas de 360 días	9,166.61		
1450	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA		28,499.57	
145005	De 1 a 30 días	138.03		
145010	De 31 a 90 días	8,897.88		
145015	De 91 a 180 días	3,384.48		
145020	De 181 a 270 días	2,592.89		
145025	De mas de 270 días	13,478.43		
1451	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO VENCIDA		1,374.35	
145110	De 31 a 90 días	713.88		
145115	De 91 a 270 días	660.47		
1455	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO ORDINARIO VENCIDA		640.01	
145510	De 31 a 90 días	473.34		
145515	De 91 a 180 días	166.67		
1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCORRIBLES		-429,004.79	
149910	(Cartera de créditos de consumo prioritario)	-304,336.74		
149915	(Cartera de crédito inmobiliario)	-115,086.15		
149935	(Cartera de crédito de consumo ordinario)	-9,581.90		
16	CUENTAS POR COBRAR			84,182.96
1602	INTERESES POR COBRAR INVERSIONES		5,413.87	
160215	Mantenido hasta el vencimiento	5,413.87		
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITOS		25,444.43	
160310	Cartera de créditos de consumo prioritario	16,990.26		
160315	Cartera de crédito inmobiliario	7,814.24		
160335	Cartera de crédito de consumo ordinario	629.93		
1614	PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS		7,605.31	
161420	SEGUROS	7,605.31		
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS		87,987.03	
169020	ARRENDAMIENTOS	13,280.92		
169090	OTRAS	74,716.10		
1699	(PROVISIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR)		-42,277.67	
169910	(Provisión para otras cuentas por cobrar)	-42,277.67		
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN			289,780.76

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "EDUCADORES DEL AZUAY" LTDA. BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016				
Cuenta	Nombre	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
1706	BIENES NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN		289,780.75	
170605	Terrenos	70,157.81		
170690	Otros	219,623.05		
18	PROPIEDADES Y EQUIPO			3,483,384.62
1801	TERRENOS		1,256,387.97	
180101	TERRENOS	1,256,387.97		
1802	EDIFICIOS		2,466,487.02	
180201	EDIFICIOS	2,466,487.02		
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA		93,632.58	
180505	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	93,632.58		
1806	Equipos de computación		61,113.48	
1807	Unidades de transporte		36,590.35	
1890	OTROS		4,441.56	
189005	OTROS	4,441.56		
1899	(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)		-437,268.34	
189905	(Edificios)	-316,753.03		
189915	(Muebles enseres y equipos de oficina)	-47,170.60		
189920	(Equipos de computación)	-39,193.97		
189925	(Unidades de transporte)	-94,152.74		
19	OTROS ACTIVOS			58,719.59
1901	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES		16,910.51	
190110	EN OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	894.00		
190125	EN OTROS ORGANISMOS DE INTEGRACIÓN	16,016.51		
1990	OTROS		41,809.08	
199005	Impuesto al valor agregado IVA	55.94		
199010	OTROS IMPUESTOS	41,753.14		
	TOTAL GENERAL DEL ACTIVO			26,833,173.86
	PASIVO			
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO			18,421,788.12
2101	DEPÓSITOS A LA VISTA		11,804,131.01	
210135	DEPÓSITOS DE AHORRO	13,304,131.01		
2104	DEPÓSITOS EN GARANTÍA		604,563.92	
210405	DEPÓSITOS EN GARANTÍAS	604,563.92		
2105	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS		4,513,093.19	
210505	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	4,513,093.19		
25	CUENTAS POR PAGAR			258,840.66
2503	Obligaciones patronales		107,497.46	
250310	BENEFICIOS SOCIALES	2,796.25		

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "EDUCADORES DEL AZUAY" LTDA.				
BALANCE GENERAL				
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016				
Cuenta	Nombre	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
250315	Aportes al IESS	2,881.77		
250325	Participación a empleados	55,990.00		
250390	OTRAS	45,829.44		
2504	RETENCIONES		4,142.54	
250405	RETENCIONES FISCALES	4,142.54		
2505	Contribuciones, impuestos y multas		136,789.18	
250505	Impuesto a la renta	100,166.25		
250590	OTRAS CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS	16,622.93		
2590	Cuentas por pagar varias		30,411.48	
259015	CHEQUES GIRADOS NO CORRADOS	572.77		
259090	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	29,838.71		
29	OTROS PASIVOS			82,972.23
2901	INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO		125.07	
290190	OTROS	125.07		
2902	CONSIGNACION PARA PAGO DE OBLIGACIONES		82,771.61	
290205	CONSIGNACION PARA PAGO DE OBLIGACIONES	82,771.61		
2990	OTROS		75.55	
299005	Sobrantes de Caja	75.55		
	TOTAL GENERAL DEL PASIVO			18,763,601.01
	PATRIMONIO			
31	CAPITAL SOCIAL			5,488,583.96
3103	APORTES DE SOCIOS		5,488,583.96	
310305	Certificados de Aportación	5,488,583.96		
33	RESERVAS			1,030,257.15
3301	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL		467,074.68	
330105	Reserva Legal Irrepartible	467,074.68		
3303	ESPECIALES		490,045.87	
330305	A DISPOSICIÓN DE ASAMBLEA DE REPRESENTANTES	198,936.11		
330390	OTRAS	291,109.76		
3305	Revalorización del patrimonio		53,136.60	
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES			48,290.00
3401	Otros aportes patrimoniales		48,290.00	
35	SUPERÁVIT POR VALLACIONES			1,417,059.30
3501	SUPERÁVIT POR VALLACION PROPIEDADES		1,417,059.30	
350105	Superávit por valuación Terrenos	700,656.11		
350110	Superávit por valuación Edificios	656,402.99		
36	RESULTADOS			105,382.44
3603	Utilidad o excedente del ejercicio		105,382.44	
	TOTAL GENERAL DEL PATRIMONIO			8,069,572.85
	TOTAL GENERAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO			26,833,173.86

ESTADOS FINANCIEROS ***
 PERIODO: ENERO-DICIEMBRE 2016 ***

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EDUCADORES DEL AZUAY" LTDA. BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016				
Cuenta	Nombre	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS			11,393.03
7109	Intereses, comisiones e ingresos en suspenso		7,393.03	
710910	Cartera de créditos de consumo prioritario	6,290.29		
710915	Cartera de crédito inmobiliario	648.10		
710935	Cartera de crédito de consumo ordinario	454.64		
7190	Otras cuentas de orden deudoras		5,000.00	
719005	Cobertura de seguros	5,000.00		
71	ACREEDORAS POR EL CONTRARIO			45,173,341.48
7301	Valores y bienes recibidos de terceros		45,173,341.48	
72	DEUDORAS POR EL CONTRARIO			12,393.03
7209	Intereses en suspenso		7,393.03	
7290	Otras cuentas de orden deudoras		5,000.00	
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS			45,173,341.48
7401	Valores y bienes recibidos de terceros		45,173,341.48	
740110	Documentos en garantía	25,731,889.09		
740120	Bienes inmuebles en garantía	19,441,452.39		

CPA. ELIZABETH ANDRADE NIETO
GERENTE

CPA. VERÓNICA MOROCHO ORDOÑEZ
CONTADORA

40


 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 EDUCADORES DEL AZUAY LTDA.
 Unidad Promotiva Banorte

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "EDUCADORES DEL AZUAY" LTDA.					
ESTADO DE RESULTADOS					
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016					
Cuenta	Nombre	SUB_PARCIAL	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS				2,181,187.56
5101	DÉPOSITOS			26,357.21	
510110	DÉPOSITOS EN INSTITUCIONES FINANCIERAS		26,357.21		
51011010	Cuenta de Ahorros	25,981.65			
51011030	Dígitos Intereses	375.56			
5103	INTERESES Y DESCUENTOS DE INVERSIÓN			130,513.36	
510315	Mantencidas hasta el vencimiento		130,513.36		
5104	INTERESES Y DESCUENTOS DE CARTERA DE CRÉDITO			2,024,316.99	
510410	Cartera de créditos de consumo prioritario		1,763,643.20		
510415	Cartera de crédito inmobiliario		247,810.11		
510426	Cartera de crédito de consumo ordin		11,086.86		
510450	De mora		1,776.82		
52	COMISIONES GANADAS			106.27	106.27
5201	CARTERA DE CRÉDITOS			106.27	
520110	Cartera de créditos de consumo		106.27		
54	INGRESOS POR SERVICIOS			1,942.29	1,942.29
5490	OTROS SERVICIOS			1,942.29	
549010	TARIFADOS O FRENTEADOS		1,942.29		
54901005	Certificación de cuenta	312.39			
54901010	Etiquetas de Cuenta	61.3			
54901015	Libreta Respositiva	405.27			
54901020	Gestión de Cobranza	40			
54901025	Servicios de recuperación	1,123.53			
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES				3,163.19
5590	OTROS			3,163.19	
559005	OTROS		3,163.19		
55900505	Otros	3,163.19			
56	OTROS INGRESOS			74,775.95	212,177.55
5601	UTILIDAD EN VENTA DE BIENES			74,775.95	
560105	UTILIDAD DE VENTA DE BIENES		74,775.95		
56010505	Utilidad de Venta Bienes	74,775.95			
5603	ARRERCAJEMENTOS			127,265.60	
560305	ARRERCAJEMENTOS		127,265.60		
56030505	Arrendos Simo Bolívar	46,174.27			
56030510	Arrendos Av. 12 de Abril	81,091.33			
5690	OTROS			10,136.00	
569005	OTROS		10,136.00		
56900505	Otros	10,136.00			
	TOTAL INGRESOS				2,308,578.86
41	INTERESES CAUSADOS				898,706.12
4101	Obligaciones con el público			898,706.12	
410115	DÉPOSITOS DE AHORRO		889,489.21		
41011505	Ahorro Corriente	541,404.97			
41011510	Ahorro Especial	64,925.06			
41011515	Ahorro de Jubilación	41,832.33			
41011520	Ahorro Solidario	3,884.86			
41011525	Ahorro Fija	191,074.40			
41011530	Ahorro Preventivo	27,367.60			
410135	Depositos de garantía		29,216.90		
44	PROVISIONES			84,572.39	112,517.29
4402	Cartera de créditos			84,572.39	
440220	Crédito de consumo prioritario		48,196.86		
440225	Crédito de consumo ordinario		7,114.10		
440230	Crédito Inmobiliario		29,261.43		
4403	Cuentas por cobrar			27,944.90	
45	GASTOS DE OPERACIÓN			158,684.10	1,012,310.51
4501	GASTOS DE PERSONAL			158,684.10	
450105	REMUNERACIONES MENSUALES		99,276.14		
45010505	Salarios	81,652.30			
45010510	BONIFICACIONES ADICIONALES	17,653.17			
45010515	Salario Pasajes	170.67			

ESTADOS FINANCIEROS
PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2016

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "EDUCADORES DEL AZUAY" LTDA.
ESTADO DE RESULTADOS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

Cuenta	Nombre	SUB_PARCIAL	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
450130	BENEFICIOS SOCIALES		12,579.60		
45011005	Décimo Tercer sueldo	9,128.95			
45011010	Décimo Cuarto Sueldo	3,450.65			
450120	Aportes al IESS		13,224.40		
450130	PENSIONES Y JUBILACIONES		3,456.11		
45013005	Jubilación Patronal - Bonificación	3,456.11			
450135	Fondo de reserva IESS		8,347.67		
450190	OTROS		19,800.18		
45019005	Horas Extras	6,663.15			
45019015	BONOS	3,201.33			
45019020	Uniformes	5,330.71			
45019025	Vacaciones	958.53			
45019040	Capacitación	2,714.95			
45019045	Bonificación Desahucio	931.29			
4502	HONORARIOS		73,135.67	164,838.27	
450205	DIRECTORES				
45020505	Consejo de Administración	39,658.11			
45020510	Consejo de Vigilancia	23,537.01			
45020515	Gastos de Representación-Presidencia	9,940.55			
450210	HONORARIOS PROFESIONALES		91,702.60		
45021005	Honorarios Programador	12,629.40			
45021010	Trabajos Eventuales	13,240.90			
45021015	Auditoría Externa	5,549.60			
45021020	Auditoría Interna	16,997.67			
45021025	Honorarios Gerente	30,358.94			
45021030	Otros Honorarios	5,286.09			
45021035	Servicios Profesionales-Elaboración	7,640.00			
4503	SERVICIOS VARIOS		11,804.37	285,615.29	
450305	MOVILIZACIÓN, FLETES Y EMBALAJES				
45030505	Movilización	833.24			
45030510	Movilización Interna	922.79			
45030515	Gastos de Viaje	659.83			
45030520	GASTOS DE VIAJE DIRECTIVOS	6,547.42			
45030525	GASTOS DE VIAJE GERENTE	2,841.09			
450310	Servicios de guardiana		33,584.00		
450315	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA		186,212.46		
45031505	Publicidad Ahorristas	182,999.83			
45031510	Publicidad Cooperativa	3,212.63			
450320	SERVICIOS BÁSICOS		21,612.64		
45032005	Agua Potable y Alcantarillado	5,225.64			
45032010	Energía Eléctrica	7,334.48			
45032015	Teléfono, Internet	9,052.52			
450325	SEGUROS		10,094.45		
45032505	Seguro de Fidelidad	372.10			
45032520	Seguro de Vida Directivos-Empleados	1,890.94			
45032525	Seguro de Activos	7,931.35			
450390	OTROS SERVICIOS		22,907.37		
45039005	Dianitas	232.81			
45039010	Limpieza	2,023.75			
45039015	Gastos Bancarios	2,788.27			
45039020	Publicaciones	1,317.35			
45039025	Seguridad / T. valores	5,374.81			
45039030	Buro de Crédito	598.5			
45039035	Estudio Actuarial	353.4			
45039040	Refrigerio	5,308.51			
45039045	Otros	2,353.71			
45039055	Base Datos Coactivas	1,513.60			
45039060	Información CONSEP	442.86			
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS		17,914.35	183,348.49	
450405	IMPUESTOS FISCALES				
45040505	Impuesto a la Renta	1.67			
45040510	Impuesto al Valor Agregado	29.15			
45040515	Contribución solidaria sobre Utilidad	12,883.53			
450410	IMPUESTOS MUNICIPALES		31,173.34		



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "EDUCADORES DEL AZUAY" LTDA.					
ESTADO DE RESULTADOS					
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016					
Cuenta	Nombre	SUB_PARCIAL	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
45041005	Predio Urbano	2,427.17			
45041010	Permiso de Funcionamiento	25,022.37			
45041015	Contribución Especial para Mejoras	3,723.80			
450415	APORTES A LA SIPS		23,851.09		
45041505	Contribución Semestral SEPS	23,851.09			
450420	Aportes al COSEDE por prima fija		114,130.63		
450490	IMPUESTOS Y APORTES A OTROS ORGANISMOS INSTITUCIONALES		1,175.08		
45049005	Cuerpo de Bomberos	470.18			
45049015	Matriculación y Rodaje	292.9			
45049020	IEPY (Instituto de Propiedad Intelectual)	416			
4505	DEPRECIACIONES			127,542.76	
450515	Edificios		105,124.75		
450525	Muebles enseres y equipos de oficina		7,396.74		
450530	Equipos de computación		11,021.27		
4507	OTROS GASTOS			94,381.60	
450705	Suministros diversos		17,777.61		
450710	Donaciones		719.06		
450715	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES		26,058.79		
45071505	Mantenimiento Mobiliario y Equipo	6,135.78			
45071510	Mantenimiento Edificio	20,181.06			
45071515	Mantenimiento Vehículo	375.95			
45071520	Página Web	266			
450790	OTROS		48,926.16		
45079005	Promociones	250			
45079010	Gastos Jornadas Deportivas	6,657.82			
45079015	Gastos Asambleas Generales	9,206.93			
45079025	Sistema Cooperativa	22,964.03			
45079030	Estímulo Navideño Dirigentes	2,612.43			
45079050	SEGURIDAD LABORAL	2,449.07			
45079055	OTROS GASTOS GERENCIA	1,408.00			
45079065	Adecuaciones Oficinas y Salon de Eventos	3,357.89			
47	OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS				1,776.27
4701	PÉRDIDA EN VENTA DE BIENES			1,497.62	
470105	PÉRDIDA EN VENTA DE BIENES		1,497.62		
47010505	Pérdida en Venta de Bienes	1,497.62			
4790	OTROS			278.65	
479010	Otros		278.65		
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS				156,156.25
4810	Participación a empleados			55,990.00	
4815	Impuesto a la renta			100,166.25	
	TOTAL GASTOS				2,181,486.44
	EXEDENTE/PERDIDA				217,110.42

CPA. ELIZABETH ANDRADE NIETO
 GERENTE

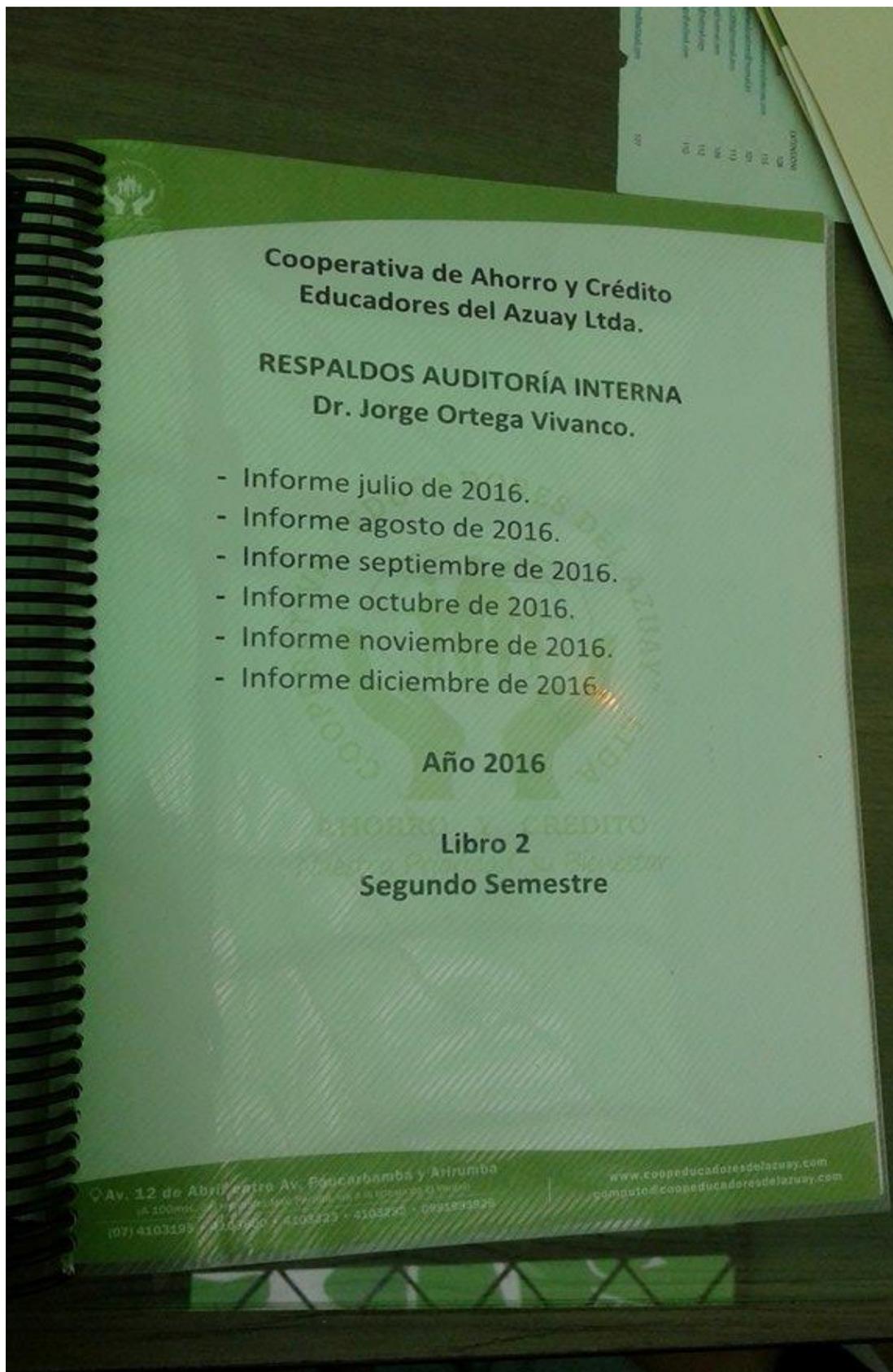
CPA. VERÓNICA MORDENO OROÑOZ
 CONTADORA



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EDUCADORES DEL AZUAY" LTDA		
PRESUPUESTO 2016		
CODIFICACIÓN	DETALLE	"PRESUPUESTO 2016"
41011505	Ahorro Corriente 5%	653.000,00
41011510	Ahorro Especial 4%	92.000,00
41011520	Ahorro Solidario 3.5%	10.000,00
41011530	Ahorro Preventivo 3.5%	25.000,00
41019015	Ahorro De Jubilación 5.5%	58.000,00
41019010	Ahorro Encaje 5%	223.000,00
410135	Ahorros Depósitos En Garantía	40.000,00
41019015	Ahorro Restringido F/N 6%	91.200,00
4.4	Provisiones Inversiones	25.000,00
440220	Crédito De Consumo Prioritario	110.000,00
440225	Crédito De Consumo Ordinario	30.000,00
440230	Crédito Inmobiliario	50.000,00
4403	Provisiones Cuentas Por Cobrar	28.000,00
45010505	Salarios	110.000,00
4501051005	Antigüedad	19.100,00
4501051010	Familiar	1.296,00
4501051015	Educación	1.000,00
45011005	Décimo Tercer Sueldo	11.465,89
45011010	Décimo Cuarto Sueldo	4.570,00
450120	Aportes Al IESS	18.175,26
45013005	Jubilación Patronal-Bonificación	3.000,00
450135	Fondo De Reserva IESS	11.465,89
45019005	Horas Extras	7.000,00
4501901501	Bono Navideño Empleados	4.200,00
45019020	Uniformes	6.000,00
45019025	Vacaciones	1.000,00
45019040	Capacitación Empleados	5.000,00
45019045	Bonificación Desahucio	3.500,00
45020505	Consejo De Administración	40.800,00
45020510	Consejo De Vigilancia	25.500,00
45020515	Gasto Representación-Presidencia	10.200,00
45021005	Honorarios Programador	18.000,00
45021010	Trabajos Eventuales	19.880,00
42021015	Auditoria Externa	6.000,00
45021020	Auditoria Interna	18.000,00
45021025	Honorarios Gerente	33.423,00
45021040	Honorarios Gerente-Subrogante	2.000,00
45021030	Otros Honorarios	6.000,00
45021035	Servicios Profesionales -Elaboración Manuales	10.500,00
45030505	Movilización Empleados	1.000,00
45030510	Movilización Interna	2.500,00
45030515	Gastos De Viaje De Empleados	2.000,00
4503052005	Gastos De Viaje Directivos -Viáticos	8.000,00
4503052010	Movilización Directivos	2.500,00
4503052505	Gastos Viaje Gerente-Viáticos	3.120,00
4503052510	Gastos Movilización Gerente	1.400,00
450310	Servicios De Guardiania	31.300,00
45031501	Publicidad Ahorristas	190.000,00
45031510	Publicidad Cooperativa	18.000,00
45032005	Agua Potable Y Alcantarillado	12.000,00
45032010	Energía Eléctrica	15.000,00
45032015	Teléfono, Fax, Internet	8.000,00
45032505	Seguros De Fidelidad	400,00
45032520	Seguro De Vida Directivos - Empleados Contratada	4.000,00
45032525	Seguro De Activos	8.000,00
45039005	Diarios	600,00
45039010	Limpieza	7.200,00
45039015	Gastos Bancarios	1.440,00
45039020	Publicaciones	5.000,00
45039025	Seguridad/T. Valores	12.500,00
45039030	Buro De Crédito	1.200,00
45039035	Estudio Actuarial	480,00
45039040	Refrigerio	5.500,00



45039045	Otros	4.100,00
45039055	Base Datos Coactivas	1.200,00
45039051	Información CONSEP	2.000,00
45039060	Calificación Riesgos	7.500,00
45040505	Impuesto A La Renta	10.020,00
45041010	Impuesto Al Valor Agregado	1.000,00
45041005	Predio Urbano	2.500,00
45041010	Permiso De Funcionamiento	30.000,00
45041015	Contribución Especial Para Mejoras	3.800,00
450415	Contribución A La Superintendencia De La Economía Popular Y Solidaria	27.000,00
450420	Aportes Al Fondo De Seguro De Depositos COSEDE	120.000,00
450421	Aportes Al Fondo De Seguro De Depósitos Por Prima Ajustada	2.400,00
450430	Multas Y Otras Sanciones	720,00
45049005	Cuerpo De Bomberos	720,00
45049010	Dirección Provincial De Salud	100,00
45049015	Matriculación Y Rodaje	600,00
450515	Depreciación Edificios	112.000,00
450520	Depreciación Otros Locales	14.544,00
450525	Depreciación Muebles, Enseres Y Equipos De	9.000,00
450530	Depreciación Equipos De Computación	12.000,00
450535	Depreciación Unidades De Transporte	2.500,00
450705	Suministros Diversos	18.000,00
450710	Donaciones	720,00
45071505	Mantenimiento Mobiliario y Equipo	10.000,00
45071510	Mantenimiento Edificio	20.200,00
45071515	Mantenimiento Vehículo	1.500,00
45071520	Página Web	3.000,00
45071525	Mantenimiento Moto	700,00
45079005	Promociones	408,00
45079010	Gastos Jornadas Deportivas	7.500,00
45079015	Gastos Asambleas Generales	10.000,00
45079025	Sistema Cooperativa	40.000,00
45079030	Estimulo Navideño Dirigentes	3.720,00
45079035	Reconocimiento Ex-Directivos	1.000,00
4507905001	Seguridad Y Salud Laboral	2.000,00
4507904002	Capacitación Seguridad Y Salud	1.500,00
4507905003	Exámenes Salud Funcionarios	1.000,00
4507905004	Otros Seguridad Laboral	500,00
45079055	Otros Gastos Limpieza	2.800,00
45079060	Adecuaciones Oficinas Y Salón De Eventos	9.800,00
45079065	Gastos Por Arriendo	1.000,00
47900505	Otros	4.000,00
4701	Perdida En Venta De Bienes	300,00
TOTAL PRESUPUESTO GASTOS 2016		2.676.368,04
CODIFICACIÓN	DETALLE	"PRESUPUESTO 2016"
5.1.01.10.05	Cuentas de Ahorro	8.000,00
5.1.01.10.15	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO	150.000,00
5.1.04.10	INT. Cartera de Crédito Consumo Prioritario	2.060.000,00
5.1.04.15	INT. Cartera de Crédito Consumo Inmobiliario	185.000,00
5.1.04.26	INT. Cartera de Crédito Consumo Ordinario	118.000,00
5.1.04.28	INT. Cartera de Crédito Consumo Educativo	7.000,00
5.1.04.30	INT. Cartera de Crédito Refinanciada	82.000,00
5.1.04.35	INT. Cartera de Crédito Consumo Reestructurada	15.000,00
5.1.04.50	De mora	14.400,00
51900505	Intereses Arriendos	158,00
51900510	Intereses Bóveda Camposanto	102,00
520110	Comisiones Cartera de Crédito de Consumo	800,00
52900505	Otras Comisiones	400,00
54040505	Manejo y Cobranzas	620,00
5490505	certificación Cuenta	600,00
5490510	Estados de Cuenta	200,00
5490515	Libreta Reposición	500,00
5490520	Otros servicios financieros	300,00
55900505	Otros Ingresos Operacionales	5.000,00
55900510	Afilaciones	2.600,00
5601	Utilidad en Venta de Bienes	60.000,00
56030505	Arrendamientos Bolívar 2-54	44.000,00
5603	Arrendamientos Av.12 de Abril 2-54	86.000,00
5690	Otros	5.000,00
	TOTAL INGRESOS	2.875.080,00
	EXCEDENTE / UTILIDAD	198.711,96







COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "EDUCADORES DEL AHO" SOLICITUD DE PRESTAMO CONSUMO GENERAL No. 2014

Socio: 4028 DOLORES PEDRAZUELO SANCHEZ
 Cédulas: 8180940001
 Monto Solicitado: 14000.00
 Plazo: 48 Meses
 Para Inversión en: BUCON
 Tasa de Interés: 12.00 % sobre el saldo deudor

CONDICIONES:
 CANCELAR: 0
 CANCELAR: 0
 Declaración Inembargabilidad: 0
 Tasa: 11-Mes-5111 Valor: 0.00

Domicilio: CANTONAMUNDO 1-01 RIO SPANO 2001714
 Dirección Inhabilitar: CRISTOBAL COLON Y LOPE DE VEGA 2000001

INGRESOS: Sueldo mensual: 747.00	CONTRIBUCION Costos básicos: 18.74
Otros Ingresos: 0.00	Otros egresos: 0.00
Total: 747.00	Total: 18.74

DEBENTURAS DEL CREDITO
 Socio: 4028 DOLORES PEDRAZUELO ANA ELIZABETH C.I. 01012049991

CUENCA, 24 de ABRIL de 2014

Declaro expresamente que la información incluida en esta solicitud es actual, vigente, cierta, correcta y veraz, por lo que autorizo a que la misma sea utilizada a través de los medios que se están permitiendo, especialmente mediante la consulta de la información en los libros de crédito y especialmente Credit Report S.A. Autorizo de forma expresa e irrevocablemente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Aho, o la persona que seauario o titular de los efectos o obligaciones contractuales o derivadas del presente Contrato, para que toda la información de riesgos crediticios, estado en la presente solicitud se transfiera y actualice periódicamente a los libros de crédito, especialmente a Credit Report S.A. u otras agencias que pudieran recomendar a tales instituciones, así como también para que el actualizado o comportamiento crediticio, comercial o contractual reportado y actualizado a tales entidades.

Declaro que conozco que la información de riesgos crediticios que pudiera ser transferida a los libros de crédito y especialmente a Credit Report S.A., estará en los libros de datos de dichas entidades por el plazo señalado en las leyes vigentes y servirán para que terceros puedan evaluar el riesgo crediticio. Declaro que conozco la Ley de Libro de Información Crediticia así como los derechos que ella me asegura.

Socio: Dolores Pedraza C.I. 01009116003 Oficial Crédito 17: _____

DESCUENTO MENSUAL DE AHORROS: 30.00 SALDO AHORRO ESPECIAL: 0.00
 SALDO AHORRO CORRIENTES: 1987.09 SALDO AHORRO PREVENTIVO: 0.00
 SUBILACION: 0.00
 SALDO AHORRO ENCAJE: 2500.00
 Préstamo: 14000.00 Saldo Actual: 8666.54 Ventas: 0.00 CONSUMO GENERAL

SOCIO N.º 1262-Nombre ALVARADO FLOR MARÍA Préstamo: 41178771 - Saldo: 10791.65 Int. 3.30

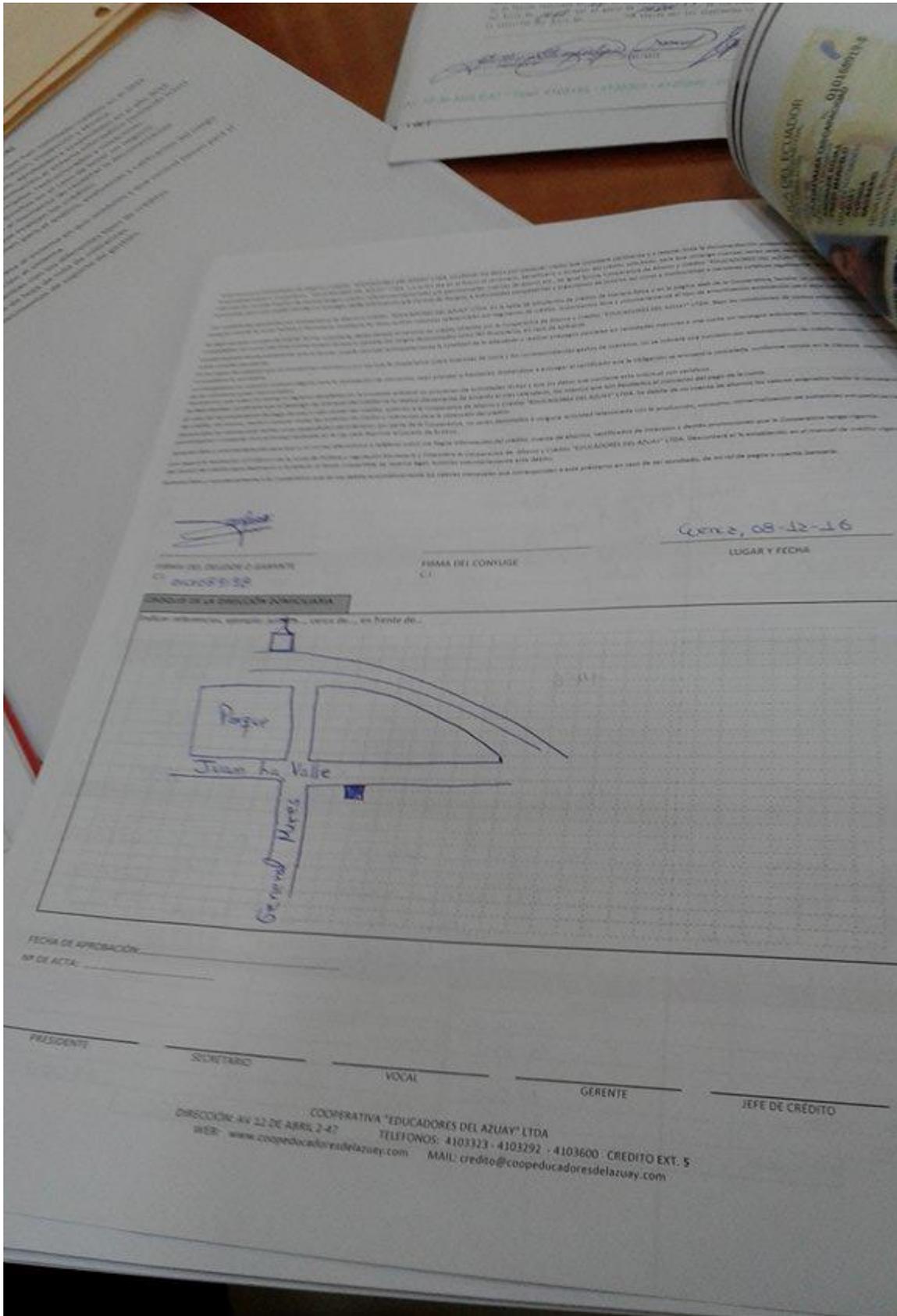
Observaciones: _____

Informe Comisión de Crédito: _____

RESOLUCION DE LA COMISION DE CREDITO
 En la Sesión realizada el 26 de mayo del 2014 con el acta No. 1580 se aprobó la solicitud del Socio No. 1088 por el monto de 14.000.00 en las condiciones que constan en la presente La solicitud del Socio No. _____ fue negada por las siguientes razones: _____

Gustavo Estenportegua PRESIDENTE
Dolores Pedraza SECRETARIO
[Firma] VOCAL
[Firma] GERENTE

12 de Abril 2-47 * Telef. 4103195 - 4103323 - 4103282 - 0991993926 * E-mail: computo@coopeducadores







COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EDUCADORES DEL AZUAY" LTDA.

SOLICITUD DE CRÉDITO

OBJETO DE CRÉDITO: Consumo General

MONTANTO DEL CRÉDITO: 10.000

TIPO DE AMORTIZACIÓN: 100% DE ONCE

PLAZO REQUERIDO: 8 años

SOCIO Nº: 6055

TIPO DE GARANTÍA REQUERIDA: 1 GARANTE

DATOS PERSONALES

Cédula de Ciudadanía: 0101355080

Nombre y Fecha de Nacimiento: GUERRA 24-09-84

Dirección de Domicilio Actual: Calle 3/4 con Calle Bolívar y Luján

Nº Celular: 0997770644

Nombre de la Institución donde trabaja: COLEGIO TÉCNICO JESÚS MARÍA

Posición o Cargo que desempeña: PSICÓLOGA CLÍNICA

Nombre de la Empresa donde Trabaja: Don Bosco

Dirección de trabajo: Don Bosco 2031 Cuenca

Posición o Cargo: PSICÓLOGA CLÍNICA

DATOS CONYUGUE

Nombre: María Párraga del Real

Fecha de nacimiento: 20/02/64

Es familiar de un Ejecutivo o empleado de la Cooperativa? SÍ NO

DETALLE DE INGRESOS Y GASTOS MENSUALES

INGRESOS		GASTOS	
Sueldo Mensual	1000	Alimentación, vestido, educación	200
Sueldo Mensual Conyuge		Alquiler	
Otros Ingresos (Especificar)	1500 (Consultas Exh. World Bank)	Servicios básicos	50
		Previsiones (pago mensual)	215 (hipotecaria)
		Otros gastos	200
TOTAL INGRESOS	2500	TOTAL EGRESOS	695

REFERENCIAS

CUENTAS BANCARIAS		TARJETAS DE CRÉDITO	
Institución	Nº de C/C	Institución	Tarjeta número
Banco Pichincha	220020370	INHERG	3654532000000000
Referencia Comercial	Dirección/Ciudad	Teléfono	
TEFANIA	41-2030 Cordero / Cuenca	430 3966	
Referencia Personal	Dirección/Ciudad	Teléfono	
Don Aquilino Párraga	7014 / Cuenca	2875702	421200
Don Julio Párraga	Guayabano 233	2804474	421200

ACTIVOS Y PROPIEDADES

ACTIVOS	VALOR	PASIVOS	VALOR
Cuentas y enseres	20.000	Deudas en entidades financieras	19.000
Autos	9.000	Otras deudas	
Terrenos	135.000		
Efectivo, bancos	7.000 (Caja)		
Activos	168.000	Total Pasivos	19.000

PATRIMONIO = (activos - pasivos)



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EDUCADORES DEL AZUAY" LTDA.

SOLICITUD DE CRÉDITO

OBJETO DE CRÉDITO: Consumo General

Monto Solicitado: 10.000 SOCIO Nº: 60228

Destino del Crédito: Pago de deudas Plazo Requirido: 5 años

Método de Amortización: ALEMÁN FRANCÉS Inversión 1 GARANTE HIPOTECARIA 2 GARANTES ANORRÓ

DATOS PERSONALES

Cédula de Ciudadanía: 010135080 Primer Apellido: AQUILLA Segundo Apellido: PACURUCU Nombres: MARIA FANNY DEL MAR Sexo: M Edad: 25

Lugar y Fecha de Nacimiento: Cuenca 24-09-84 Nacionalidad: Ecuatoriana Nivel de Estudios: 2do Nivel Estado Civil: Libre Estado de Salud: Bueno Tipo de Seguro: 0 Tipo de Seguro: 0

Dirección de Domicilio Actual: Calle 5/M entre Roma y Londres Particular: Multi Condominio: Quince Teléfono de Domicilio: 4421113

Nº Celular: 0997770644 E-MAIL: faquilla@hot mail.com

Tiempo Domicilio Actual: 10 años Vivienda: Propia Arrendada Otros Nombre del Arrendador: _____ Teléfono arrendador: _____

Nombre de la institución donde trabaja: Colegio Técnico Salesiano Tipo de Contrato: Por contrato Estabilidad Laboral Por contrato abierto

Dirección de Trabajo: Av. Don Bosco 2474 Felipe II Teléfono(s): 2614224 / 2614251

Posición o Cargo que desempeña: Psicóloga Clínica Antigüedad: 20 años Es familiar de un directivo o empleado de la cooperativa? SI NO Indistinto

DATOS CONYUGE

Cédula de Ciudadanía: _____ Primer Apellido: _____ Segundo Apellido: _____ Nombres: _____ Lugar y Fecha de nacimiento: _____ Ciudad: _____

Nombre de la Empresa donde Trabaja: _____ Actividad de la Empresa, naturaleza del negocio: _____ Actividad Pasiva: _____

Dirección de trabajo: _____ Teléfono trabajo: _____ Teléfono personal (celular): _____

Posición o Cargo: _____ Antigüedad: _____ Es socio de la Cooperativa? SI NO Año de Socio: _____

DETALLE DE INGRESOS Y GASTOS MENSUALES

INGRESOS		GASTOS	
Sueldo Mensual	1000	Alimentación, vestuario, educación	200
Sueldo Mensual Conyuge		Arriendo	
Otros Ingresos (Especificar)	1500 Consultorio Part. Col de Biología Clínica	Servicio Banco	80
		Prestamos (pago mensual)	215 (hipotecario)
		Otros gastos	200
TOTAL INGRESOS	2500	TOTAL EGRESOS	695

REFERENCIAS

CUENTAS BANCARIAS		TARJETAS DE CRÉDITO	
Institución	# Cta. Cte.	# Cta. Ahorros	Institución
Banco Pichincha		2200705780	DIMERG
			365A5218060042
Referencia Comercial	Nombre/Institución	Dirección/Ciudad	Teléfono
	VICTORIA	Alfonso Gordero / Cuenca	4103964
Referencia Personal	Nombre	Dirección/Ciudad	Teléfono
	Leon Aquilla Pacurucu	Multi / Cuenca	2615402
	Julio Pacurucu	Salazar 233	2604474
			Presección 4210210
			Presección 4210210

ACTIVOS Y PROPIEDADES

ACTIVOS	VALOR	PASIVOS	VALOR
Muebles y enseres	20.000	Deudas en entidades financieras	19.000
Artículos	9.000	Otras deudas:	
Terrenos	135.000		
Cheques efectivos, bancos	4.000 (póliza)		
Total Activos	168.000	Total Pasivos	19.000

PATRIMONIO = (activos - pasivos)

No del donante
 - Informe técnico de
 - solicitud de crédito deudas



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SOLIDARIDAD EN ACCIÓN"
 SOLICITUD DE PRÉSTAMO CONSUMO 13749 No. 10741

Socio: 5706 CALVINAGUA YUMBANUELA MONICA ISRAEL		CONTIENE 1 CASHA CANCELACION DE LA UNIDAD	
Cédula: 8182283477		Cédula:	
Monto Solicitado: 1000.00		Declaración de Responsabilidad:	
Plazo: 12 Meses		Fecha: 13/04/2018	8:00
Para Convertir en: 041100 VARIOS			
Tasa de Interés: 32.00 % sobre el saldo deudor			

Prestador: SAS ORGANICAS		Ingresos: 00	
Dirección Trabajo: VANDIMON BIALACCO			

IMPUESTOS: Impuesto mensual:	617.00	IMPUESTOS: Gastos SANCIONES:	179.25
Otros Ingresos:	68.00	Otros gastos:	4.00
Totales:	685.00	Totales:	179.25

Garantes del Crédito:
 Socios: 5637 RAMONES VILLAVICENCIO INIDA BEATRIZ C.I. 018553196

CUENCA, 19 de MAYO de 2018

Yo, expresamente que la información incluida en esta solicitud es actual, vigente, cierta, verdadera y exacta, que no que solicito a que se valore sea adecuada a través de los medios que se están permitiendo, especialmente mediante la consulta de la información de los libros de crédito y de los registros de la Cámara de Comercio y Cédulas de Comercio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Solidaridad en Acción", a la que estoy en contacto y titular de los efectos u obligaciones contenidas u derivadas del presente documento, para que toda la información en dichos registros, conste en la presente solicitud se transfiera y actualice periódicamente a los libros de crédito, especialmente a través de la Cámara de Comercio y Cédulas de Comercio que pudieren reemplazar a tales instituciones, así como también para que al actividad u comportamiento crediticio, existiera u existiere sea reportado u actualizado a tales entidades.

Declaro que conozco que la información de riesgos crediticios que pudiere ser transferida a los libros de crédito y especialmente a través de la Cámara de Comercio y Cédulas de Comercio de tales de dichas entidades por el plazo señalado en los libros vigentes y serviría para que terceros puedan conocer mi situación crediticia. Declaro que conozco la Ley de Bases de Información Crediticia así como los derechos que ella me otorga.

Forma Socio: Quilpa C.I. 0104265477

DECUENTO MENSUAL DE AHORRO:	20.00	SALDO AHORRO ESPECIAL:	8.00
SALDO AHORRO CORRIENTES:	625.74	CERTIFICADOS DE APORTACION:	1181.21
SALDO AHORRO ENCAJE: 0.00	3789.81	Vencidos:	0.00
Préstamos: 20000.00	Saldo Actual: 19833.23	CONDICION GENERAL:	

G A R A N T I A S O T O R S A B A S

Socio Nr: 3750-Nombre: ULLDA VAZQUEZ FREDIE LEOPOLDO Préstamo: 01178230 - Saldo: 1983.55 Sal: 5.28

Socio Nr: 5934-Nombre: CALVINAGUA YUMBANUELA MONICA ISRAEL Préstamo: 01079970 - Saldo: 1003.20 Sal: 193.18

Observaciones: _____

Informe Comisión de Crédito: _____

RESOLUCION DE LA COMISION DE CREDITO
 En la Sesión realizada el 19 de mayo del 2018 con el acta No. 1127 se aprueba la solicitud del Socio No. 57296 por el monto de 1000.00 en las condiciones que constan en la presente la unicidad del Socio No. _____ fue otorgada por las siguientes razones:

[Firma] PRESIDENTE [Firma] VICEPRESIDENTE [Firma] SECRETARIO

Av. 12 de Abril 2-47 * Telef. 4103185 - 4102323 - 4103292 - 0991993926 * E-mail: compartam@cooperativa.org.ec



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EDUCADORES DEL AZUAY" LTDA.
SOLICITUD DE CRÉDITO

CRÉDITO: _____ MONTO REQUERIDO: _____

BÚSQUEDA N°: 1334
 SOLICITANTE: GARANTE:
 NRO DE GARANTÍA REQUERIDA: 1 GARANTE HIPOTECARIA
 2 GARANTES AHORRO

DATOS PERSONALES

Nombre Apellido: **Tapan Tacuri** Nombre: **Mauricio Gustavo** Sexo: M F Edad: **58**
 DNI: **7258000000000** Nro de identificación: **52871500** Estado Civil: Soltero Casado Viudo Separado Divorciado Otro: **58**
 Dirección: **Calle de Combe** Teléfono: **233-3500** Correo electrónico: **mauricio-tacuri@hotmail.com**
 Ocupación: **Profesor** Analfabeto: Otro: Teléfono residencial: _____
 Dirección de trabajo: **Calle de la Caldera** Teléfono: **876325**
 Puesto o cargo de trabajo: **Docente de aula** ¿Es familiar de un director o empleado de la cooperativa? No Sí: **no**

DATOS CONYUGUE

Nombre de la Conyugada: _____ Primer Apellido: _____ Segundo Apellido: _____ Nombre: _____ Lugar y Fecha de Nacimiento: _____ Sexo: _____
 Nombre de la Empresa donde Trabaja: _____ Actividad de la Empresa, naturaleza del negocio: _____ Actividad Propia: Sí No
 Dirección de trabajo: _____ Teléfono trabajo: _____ Teléfono personal (celular): _____
 Puesto o cargo: _____ Analfabeto: _____ ¿Es socio de la Cooperativa? _____ Nro. de Socio: _____

DETALLE DE INGRESOS Y GASTOS MENSUALES

INGRESOS		GASTOS	
Cuando Mensual	0000	Alimentación, vestuario, educación	100
Cuando Mensual Conyugue		Arriendo	
Otros Ingresos (Especificar)		Servicios básicos	100
		Prepago (pago mensual)	350
		Otros gastos	50
TOTAL INGRESOS		TOTAL EGRESOS	600

REFERENCIAS

CUENTAS BANCARIAS

Institución	N° Cta. Cta.	N° Cta. Ahorros
Banco Pichincha		3443300000

TARJETAS DE CRÉDITO

Institución	Tarjeta número
Jaboi	

Enrique Tacuri Dirección/Ciudad: **San Antonio, Tarma** Teléfono: **878274** Parentesco: **Opcino**
Tobias Pañalaza Dirección/Ciudad: **El Cajas, Victoria R.** Teléfono: **878316** Parentesco: **Vacino**

ACTIVOS Y PROPIEDADES

	VALOR	PASIVOS	VALOR
enceres	3.000	Deudas en entidades financieras	
mos	5.000	Otras deudas:	
tivo, bancos			
	8.000	Total Pasivos	
PATRIMONIO (activos - pasivos)			



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EDUCADORES DEL AZUAY" LTDA.

SOLICITUD DE CRÉDITO

PRODUCTO DE CRÉDITO: CRÉDITO BANCARIO SOCIO N°: 4570

Monto solicitado: 1300 PLAZO REQUERIDO: 24 meses

DESTINO DEL CRÉDITO: Realizar un curso de capacitación en el extranjero

TIPO DE GARANTÍA REQUERIDA:
 1 GARANTE HIPOTECARIA
 2 GARANTES AHORROS

DATOS PERSONALES

Cédula de Identificación: <u>610230930-5</u>		Primer Apellido: <u>Torales</u>		Segundo Apellido: <u>Torales</u>		Nombres: <u>MILVA BEATRIZ</u>		Sexo: <u>F</u>		Edad: <u>45</u>	
Lugar y Fecha de Nacimiento: <u>Guano, 10/05/1974</u>		Nivel de Estudios: <u>Postgrado</u>		Estado Civil: <u>Unión Libre</u>		Código: <u>01</u>		Municipio de Residencia: <u>Guano</u>		Código Postal: <u>010101</u>	
Profesión: <u>Contador</u>		E-MAIL: <u>toralesm@netnet.com</u>		Participa: <u>Trabajo</u>		Cuidado: <u>Compartido</u>		Teléfono residencial: <u>0275 2989</u>		Teléfono celular: <u>099 231089</u>	
Dirección de trabajo: <u>Almacenes Unidos, Calle Larga, Guano</u>		Estatus Laboral: <input checked="" type="checkbox"/> Por contrato <input type="checkbox"/> Por subcontrato		Teléfono(s): <u>0275 298</u>		Es familiar de un directivo o empleado de la cooperativa? <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> INDICAR		No. de Socio: <u>4570</u>			

DATOS CONYUGUE

Cédula de Identificación: <u>610269102-9</u>		Primer Apellido: <u>Correa</u>		Segundo Apellido: <u>Marín</u>		Nombres: <u>ROSA MARÍA</u>		Lugar y Fecha de Nacimiento: <u>Guano, 10/05/1974</u>		Edad: <u>44</u>	
Profesión: <u>Contador</u>		Actividad de la Empresa, naturaleza del negocio: <u>Trabajo</u>		Teléfono trabajo: <u>40118448</u>		Teléfono personal (celular): <u>099 231089</u>		Es socio de la Cooperativa? <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> INDICAR		No. de Socio: <u>4570</u>	

DETALLE DE INGRESOS Y GASTOS MENSUALES			
INGRESOS		GASTOS	
Bonificación Mensual	517	Alimentación, vestuario, educación	200
Bonificación Mensual Conyugal	700	Arriendo	50
Otros ingresos (Especificar)		Servicios básicos	302
		Préstamos (pago mensual)	200
		Otros gastos	752
TOTAL INGRESOS	1217	TOTAL EGRESOS	752

REFERENCIAS

Cuentas Bancarias		TARJETAS DE CRÉDITO	
Institución	# Cta. No.	Institución	Tarjeta número
Almacenes Unidos			
Dirección/Ciudad: <u>Calle Larga</u>		Teléfono: <u>2775039</u>	
Dirección/Ciudad: <u>Tarqui</u>		Teléfono: <u>2775039</u>	
Dirección/Ciudad: <u>Labores Unidas</u>		Teléfono: <u>2775404</u>	

ACTIVOS Y PROPIEDADES

ACTIVOS Y PROPIEDADES		PASIVOS	
VALOR			VALOR
Depositos	6.000	Deudas en entidades financieras	15.000
Préstamos	21.000	Otras deudas:	
Otros	50.000		
TÍTULO BANCARIO	77.000	Total Pasivos	
PATRIMONIO (activos - pasivos)	63.000		



42,760,58 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00

Total

Ver información histórica de Entidades Resultadas por el SEPS

Esta cuenta se calcula en base a supuestos realizados por Equifax y considerando lo reportado por el Sistema Financiero Regulado por el SEPS, Entidades Reguladas MIB y el Sector Comercial (INFOCOM).

Cuota estimada mensual: 894,04 USD.

La persona consultada NO registra valores vencidos en operaciones vigentes como Titular o Codeudor

NUMERO DE ENTIDADES QUE LE HAN CONSULTADO

Entidad que Consultó	Dic 2016	Nov 2016	Oct 2016	Sep 2016	Ago 2016	Jul 2016	Jun 2016	May 2016	Abr 2016	Mar 2016	Feb 2016	Ene 2016
COOP DE AHORRO Y CREDITO DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY LTDA									X			

IDENTIFICACIÓN CONSOLIDADA ACTUAL

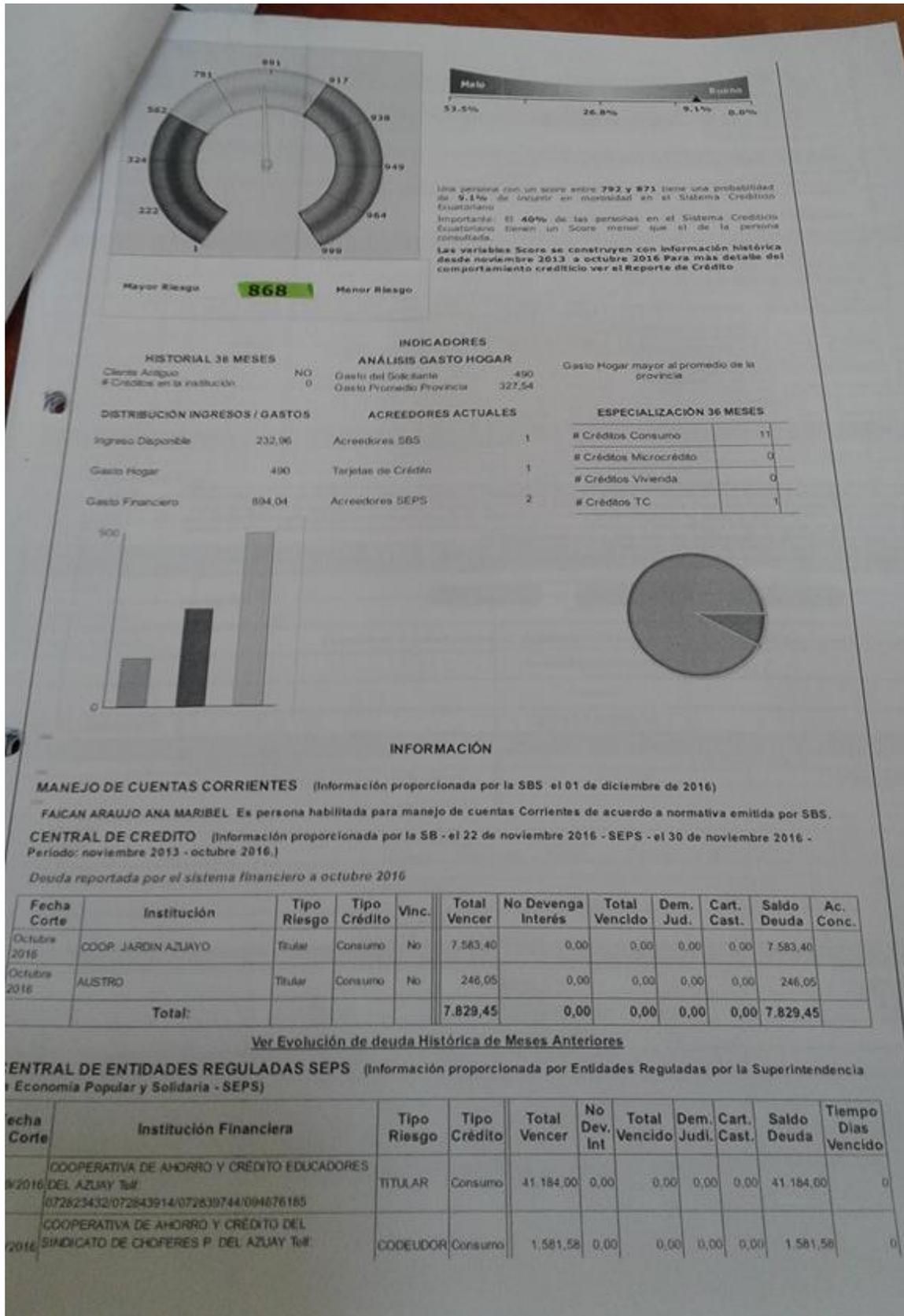
Fecha de Corte	Segmento	Institución Financiera	Tipo Riesgo	Tipo Crédito	Total Vencer	No Dev. Int.	Total Vencido	Dem. Jud.	Cart. Cast	Saldo Deuda	Tiempo Dias Vencido
30/06/2016	SPNR	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DEL AZUAY tel: 072823432 072843914 072839784 094676185	TITULAR	Consumo	41.184,00	0,00	0,00	0,00	0,00	41.184,00	0
31/10/2016	SPNR	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DEL SINDICATO DE CHOFERES P. DEL AZUAY tel: 072885545	CODEUDOR	Consumo	1.581,58	0,00	0,00	0,00	0,00	1.581,58	0
30/12/2016	SBS	ALUSTRO	TITULAR	Consumo	246,05	0,00	0,00	0,00	0,00	246,05	
31/10/2016	SBS	COOP. JARDIN AZUAYO	TITULAR	Consumo	7.583,40	0,00	0,00	0,00	0,00	7.583,40	
Total:					50.595,03	0,00	0,00	0,00	0,00	50.595,03	

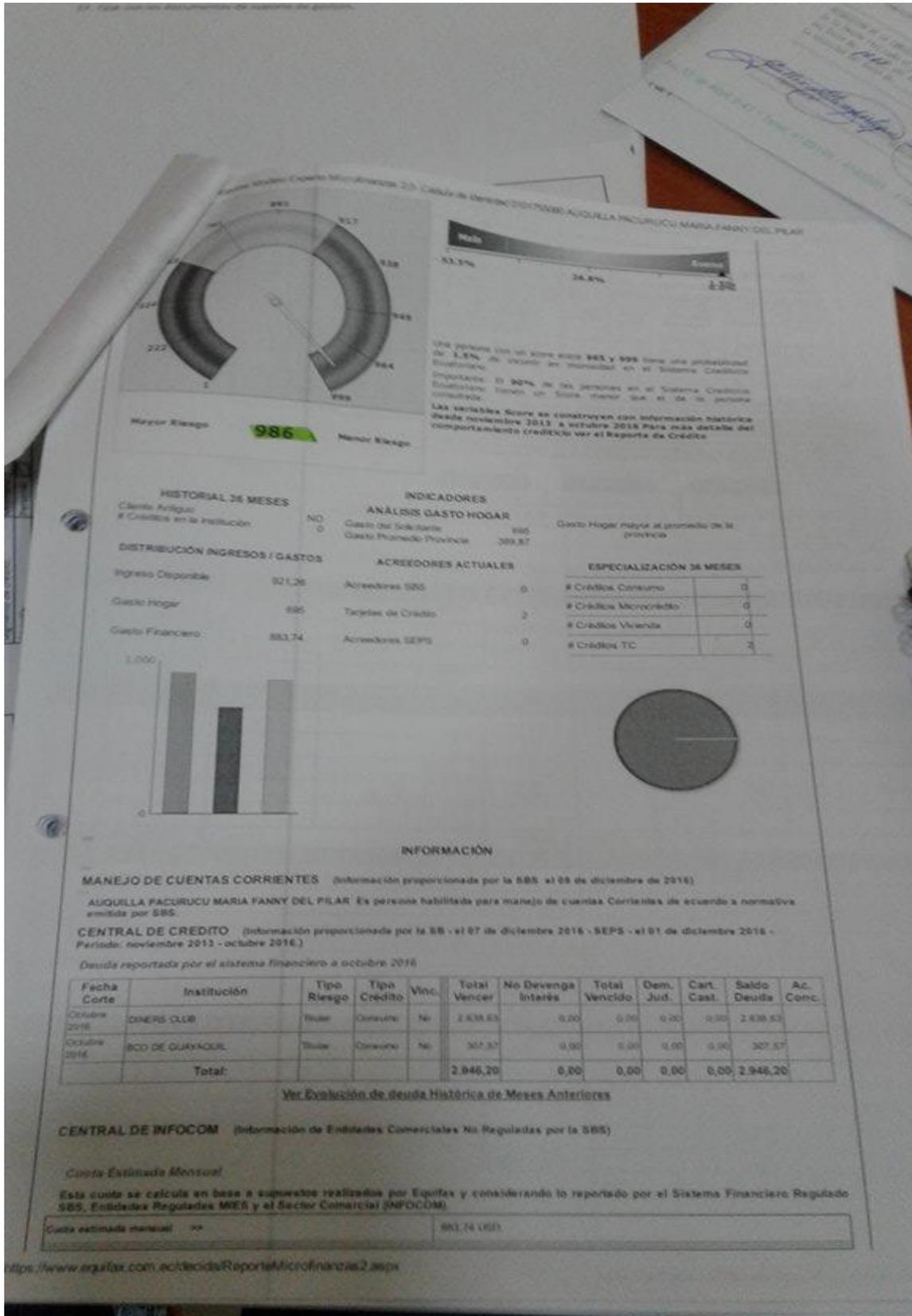
La empresa-institución afiliada, sus funcionarios, empleados o agentes, así como el usuario que ha consultado este reporte, declaran tener la autorización expresa para consultar o acceder a esta información de riesgos crediticios del titular de la información crediticia. Así mismo declaran conocer y aceptar que por mandato de la Ley de Burós de Información Crediticia, la finalidad exclusiva del mismo es la de conocer el nivel de endeudamiento y riesgo crediticio de la persona consultada. El empleo del mismo es exclusivamente su responsabilidad y solo para la aplicación antes indicada, obligándose a mantener toda la información contenida en el reporte bajo el carácter de confidencial, reservada y sin alteración alguna.

Recordamos que la pena por la utilización indebida de la información crediticia, sea de forma dolosa o culposa, su difusión o alteración, es la prisión de seis meses a tres años y multa de ocho a setenta y siete dólares, sin perjuicio de otras sanciones de carácter civil pecuniario.

[Impr. Resumida](#) [Imprimir](#) [Nueva Consulta](#) [Regresar](#)

OPRYRIGHTS © 2004 - 2009 EQUIFAX - Buró de Información Crediticia. Todos los derechos reservados.







COOPERATIVA EDUCADORES DEL AZUAYO
 AHORRO Y CRÉDITO
 S. COOP. A. S.

Monto recomendado por oficial de crédito:
 Plazo:

Firma personal de crédito

RESOLUCIÓN: NIVEL DE GESTOR 1

Acta:
 Resolución:
 Preaprobado:
 Aprobado:
 Suspendido:
 Negado:
 Recomendado:

Fecha aprobación:
 Monto:
 Plazo:
 Garantía:

RESOLUCIÓN DEL COMITÉ DE CRÉDITO

Acta:
 Resolución:
 Preaprobado:
 Aprobado:
 Suspendido:
 Negado:

Fecha aprobación: 26-07-2016
 Monto: 14.999
 Plazo: 6 meses
 Garantía: Personal

Firma Gerencia
 Firma Jefe de Crédito

Presidente Comité
 Secretario Comité
 Vocal Comité

Gerente
 Jefe de Crédito

Observaciones: Préstamo simulado

RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Acta:
 Resolución:
 Preaprobado:
 Aprobado:
 Suspendido:
 Negado:

Fecha aprobación: 26/07/2016
 Monto:
 Plazo:
 Garantía:

Firma Secretario Consejo de Administración



5. Observaciones y/o comentarios del personal de crédito

Monto recomendado por oficial de crédito

Plazo

6. NIVELES DE APROBACIÓN

Firma personal de crédito

RESOLUCIÓN: NIVEL DE GESTOR 1

Fecha aprobación: 23/08/2011

Monto: 900,00

Plazo: 1 y meses

Garantía: Pagaré

Acta: 7601

Resolución:

Preaprobado:

Aprobado:

Suspendido:

Negado:

Recomendado:

RESOLUCIÓN DEL COMITÉ DE CRÉDITO

Fecha aprobación: 27-08-2011

Monto: 1300,00

Plazo: 2 años

Garantía: Pagaré

Acta: 1606

Resolución:

Preaprobado:

Aprobado:

Suspendido:

Negado:

Firma Gerencia

Firma Jefe de Crédito

Presidente Comité

Secretario Comité

Gerente

Jefe de Crédito

Vocal Comité

Observaciones

RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Fecha aprobación:

Monto:

Plazo:

Garantía:

Acta:

Resolución:

Preaprobado:

Aprobado:

Suspendido:

Negado:

Firma Secretario Consejo de Administración

INFORME TÉCNICO DE EVALUACIÓN CREDITICIA PARA NIVEL DE APROBACIÓN

1. DATOS PRINCIPALES DE LA OPERACIÓN CREDITICIA

Fecha:	08/12/2016 11:50
Oficial de crédito:	Ing. Andrés Toledo G.
Nombres del socio:	AUQUILLA PACURUCU MARIA FANNY
Nº. De socio:	6238
Actividad económica del solicitante:	PSICOLOGIA CLINICA
Destino del crédito:	REPOSICION DE PASIVOS

2. CARÁCTER

HISTORIAL FINANCIERO DENTRO DE LA COOPERATIVA

TIPO DE AHORROS	VALORES \$
AHORRO CORRIENTE	\$ 2,004.06
AHORRO ESPECIAL	\$ 0.00
AHORRO PREV. JUBILACION	\$ 0.00
CERTIFICADOS DE APORTACION	\$ 328.34
AHORRO PREVENTIVO	\$ 61.72
AHORRO ENCAJE	\$ 0.00

HISTORIAL CREDITIVO SISTEMA FINANCIERO Y COMERCIAL

Score de buró de crédito solicitante	986
Score de buró de crédito cónyuge	

No. De acreedores

Acreedores	Saldo Deuda	Días vencidos

Tipo de crédito:	Nuevo <input checked="" type="checkbox"/> Novación <input type="checkbox"/> Paralelo <input type="checkbox"/>
Línea de crédito:	CONSUMO GENERAL
Monto solicitado:	\$ 10,000.00
Plazo solicitado:	60 MESES
Tasa de interés nominal:	12% ANUAL
Pagamento de crédito:	Ordinario <input type="checkbox"/> Prioritario <input type="checkbox"/> Inmobiliario <input type="checkbox"/>
Garantía:	Personal <input checked="" type="checkbox"/> Real <input type="checkbox"/> Ahorro <input type="checkbox"/>
Vinculado:	Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>

Obligaciones directas en la Cooperativa:	Monto: \$ 0.00	Divido:	\$ 0.00
	Saldo: \$ 0.00		
% de retrasos crédito anterior:			
Obligaciones indirectas, Garantías Otorgadas			
Nombre:		Saldo:	

GARANTES del crédito solicitado

	1	2
Numero de socio	4186	
Nombre garante		
Total garantizado (incluida deuda del garante)	\$ 31,999.00	
Saldo en garantías vigentes	\$ 21,566.25	
Score de buró de crédito garante		
% de retrasos en créditos vigentes		

INGRESOS	VALOR	OTROS INGRESOS	VALOR LIQUIDO	VALOR LIQUIDO
Ingreso mensual (Rol de pagos) *	\$ 617.00	Ingreso remesas		Ingreso Arriendos
Egreso mensual (Rol de pagos) *	\$ 366.17	Ingreso pensiones		Otros Ingresos
Líquido a cobrar (Rol de pagos) *	\$ 450.83			
TOTAL Líquido Rol y Otros Ingresos	\$ 450.83			

3. Referencias

Referencias	Antecedentes penales	Si <input type="checkbox"/>
Antigüedad Laboral		No <input type="checkbox"/>
Estabilidad laboral: Por contrato <input checked="" type="checkbox"/> Por nombramiento <input type="checkbox"/>		
Vivienda: Propia <input type="checkbox"/> Arrendada <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>		

4. DETALLE CREDITO / CAPACIDAD DE PAGO

MONTO SOLICITADO:	\$ 10,000.00	DIVIDENDO:	\$ 166.67
PLAZO en meses:	60	INTERES:	\$ 100.00
		SEGURO:	\$ 2.63
		AHORRO:	
TOTAL DESCUENTO MENSUAL:	\$ 269.29	% de cobertura de cuota sobre capacidad	
Capacidad de pago (líquido rol)	\$ 450.83	60%	
Descuento Coop. Actual			
Total capacidad de pago *	\$ 450.83	% real en rol de pagos	
Líquido disponible después del crédito solicitado	\$ 181.54	40%	

*Mínimo en porcentaje: 30%. Mónico en monto \$100.00

APROBADO

INFORME TÉCNICO DE EVALUACIÓN CREDITICIA PARA NIVEL DE APROBACIÓN

Handwritten: D.P. C. B. C. C. C. I.

DATOS PRINCIPALES DE LA OPERACIÓN CREDITICIA	
Fecha:	22/06/2016 17:46
Oficial de crédito:	Ing. Manuel Calle C.
Nombre del socio:	TEPAN FACURI HILDA NARCISA
Nº de socio:	4370
Actividad económica del solicitante:	DOCENTE
Destino del crédito:	MEJORA DE VIVIENDA

Tipo de crédito:	Nuevo	Renovación	Paralelo	<input checked="" type="checkbox"/>
Linea de crédito:	CONSUMO EXTRA			
Monto solicitado:	\$ 1.900,00			
Plazo solicitado:	24 MESES			
Tasa de interés nominal:	12% ANUAL			
Seguimiento de crédito:	Ordinario	Prioritario	Immobiliario	<input type="checkbox"/>
Garantía:	Personal	Real	Ahorros	<input type="checkbox"/>
Vinculado:	Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>			

3. CARÁCTER	
HISTORIAL FINANCIERO DENTRO DE LA COOPERATIVA	
TIPO DE AHORROS	VALORES \$
AHORRO CORRIENTE	\$ 393,42
CERTIFICADOS DE APORTACIÓN	\$ 1.045,10
AHORRO ENCAJE	\$ 2.460,00
AHORRO ESPECIAL	\$ 8,62
AHORRO JUBILACIÓN	

Obligaciones directas en la Cooperativa:	Monto:	\$ 12.300,00
% de retrasos crédito anterior:	Saldo:	\$ 11.421,42 93%
Obligaciones indirectas, Garantías Otorgadas		
Nombre:	Saldo:	
Nombre:	Saldo:	
Nombre:	Saldo:	

HISTORIAL CREDITICO SISTEMA FINANCIERO Y COMERCIAL		
Score de buró de crédito solicitante:		
Score de buró de crédito conyuge:		
No. De acreedores		
Acreedores	Saldo Deuda	Días vencidos

GARANTEM del crédito solicitado	
Numero de socio	1782
Nombre garante	Linea de Ahorro
Total garantizado (incluida deuda del garante)	\$ 37.300,00
Saldo en garantías vigentes	\$ 33.832,75
Score de buró de crédito garante	
% de retrasos en créditos vigentes	

INGRESOS	VALOR	OTROS INGRESOS	VALOR LIQUIDO	VALOR LIQUIDO
Ingreso mensual (Rol de pagos) +	\$ 817,00	Ingreso remesas		Ingreso Arriendos
Egreso mensual (Rol de pagos) -	\$ 416,06	Ingreso pensiones		Otros ingresos
Líquido a cobrar (Rol de pagos) =	\$ 400,94			
TOTAL Líquido Rol y Otros ingresos	\$ 400,94			

3. Referencias	Antecedentes penales	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Antigüedad Laboral					
Estabilidad laboral:	Por contrato <input type="checkbox"/>	Por nombramiento	<input checked="" type="checkbox"/>		
Vivienda:	Propia <input checked="" type="checkbox"/>	Arrendada	<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>

4. DETALLE CREDITO / CAPACIDAD DE PAGO			
MONTO SOLICITADO:	\$ 1.900,00	DIVIDENDO:	\$ 79,17
PLAZO en meses:	24	INTERES:	\$ 19,00
		SEGURO:	\$ 0,50
		AHORRO:	\$ 36,00
TOTAL DESCUENTO MENSUAL:	\$ 134,67	% de cobertura de cuota sobre capacidad	19%
Capacidad de pago (líquido rol)	\$ 400,94		
Descuento Coop. Actual	\$ 306,34		
Total capacidad de pago	\$ 707,28	% real en rol de pagos	
Líquido disponible después del crédito solicitado	\$ 572,61	81%	

APROBADO

Minimo en porcentaje 30%. Minimo en monto \$100,00



INFORME TÉCNICO DE EVALUACIÓN CREDITICIA PARA NIVEL DE APROBACIÓN

1. DATOS PRINCIPALES DE LA OPERACIÓN CREDITICIA

Fecha: 25/07/2016 12:55
 Oficial de crédito: Ing. Manuel Calle C.
 Nombres del Socio: AREVALO OCHOA PAQUITA DE LAS MERCEDES
 No. De socio: 849
 Actividad económica del solicitante: JUBIALADA
 Destino del crédito: GASTOS VARIOS

2. CARACTER

HISTORIAL FINANCIERO DENTRO DE LA COOPERATIVA

TIPO DE AHORROS	VALORES \$
AHORRO CORRIENTE	\$ 1.779,11
CERTIFICADOS DE APORTACION	\$ 2.510,86
AHORRO ENCAJE	\$ 2.800,00
AHORRO ESPECIAL	
AHORRO JUBILACION	

HISTORIAL CREDITICIO SISTEMA FINANCIERO Y COMERCIAL

Score de buró de crédito solicitante: _____
 Score de buró de crédito cónyuge: _____
 No. De acreedores: _____

Acreedores	Saldo Deuda	Días vencidos

3. GARANTES del crédito solicitado

Numero de socio	Nombre garante	Total garantizado (incluida deuda del garante)	Saldo en garantías vigentes	Score de buró de crédito garante	% de retrasos en créditos vigentes
1090		\$ 14.000,00	\$ 10.966,71		

4. DETALLE CREDITO / CAPACIDAD DE PAGO

MONTOS	VALOR	OTROS INGRESOS	VALOR LIQUIDO	VALOR LIQUIDO
Ingreso mensual (Rol de pagos) +	\$ 1.065,05	Ingreso remesas		Ingreso Arriendos \$ 500,00
Egreso mensual (Rol de pagos) -	\$ 341,01	Ingreso pensiones		Otros Ingresos
Liquido a cobrar (Rol de pagos) =	\$ 724,04			
TOTAL Liquido Rol y Otros ingresos	\$ 1.224,04			

5. REFERENCIAS

Antecedentes penales: Si No

Antigüedad Laboral: _____
 Estabilidad laboral: Por contrato Por nombramiento
 Vivienda: Propia Arrendada Otros

6. COBERTURA DE CUOTA SOBRE CAPACIDAD

MONTOS	VALOR	OTROS INGRESOS	VALOR LIQUIDO	VALOR LIQUIDO
MONTA SOLICITADO: \$ 14.999,00	DIVIDENDO: \$ 249,98			
PLAZO en meses: 60	INTERES: \$ 149,99			
	SEGURO: \$ 3,94			
	AHORRO: \$ 36,00			
TOTAL DESCUENTO MENSUAL:	\$ 439,91			61%
Capacidad de pago (liquido rol)	\$ 724,04			
Descuento Coop. Actual				
Total capacidad de pago	\$ 724,04			% real en rol de pagos
Liquido disponible despues del credito solicitado	\$ 284,13			39%

7. OBLIGACIONES Y GARANTIAS

Obligaciones directas en la Cooperativa:	Monto	Saldo
% de retrasos crédito anterior:		\$ 10.266,72 73%
Obligaciones indirectas, Garantías Otorgadas		
Nombre: CARRION ROSA	Saldo:	\$ 9.333,24
Nombre: AREVALO LILIA	Saldo:	\$ 10.966,71
Nombre: ABAD ABOON	Saldo:	\$ 12.833,27

8. TIPO DE CREDITO: Nuevo Renovación Paralelo
LINEA DE CREDITO: CONSUMO GENERAL
Monto solicitado: \$ 14.999,00
Plazo solicitado: 60 MESES
Tasa de interés nominal: 12% ANUAL
Segmento de crédito: Ordinario Prioritario Inmobiliario
Garantía: Personal Real Ahorros
Vinculado: Si No
 Titulo de Ds. Guido Quereda
 Miembro el Consejo de Administración

9. COOPERATIVA DE AHORROS Y CREDITO EDUCADORES DEL AZUAY LTDA.
 Nombre Principal, al Revés

APROBADO



INFORME TÉCNICO DE EVALUACIÓN CREDITICIA PARA NIVEL DE APROBACIÓN

1. DATOS PRINCIPALES DE LA OPERACIÓN CREDITICIA

Fecha:	01/04/2016 11:46
Oficial de crédito (S):	Ing. Andrés Toledo
Nombre del Socio:	UYAGUARI GUARTATANGA JULIO
No. De socio:	530
Actividad económica del solicitante:	DOCENTE
Destino del crédito:	MEJORAS DE VIVIENDA

2. CARÁCTER

HISTORIAL FINANCIERO DENTRO DE LA COOPERATIVA

TIPO DE AHORROS	VALORES \$
AHORRO CORRIENTE	\$ 7.855,29
CERTIFICADOS DE APORTACION	\$ 2.094,70
AHORRO PREV. JUBILACION	
AHORRO ESPECIAL	\$ 31,10
AHORRO ENCAJE	\$ 260,00

HISTORIAL CREDITICIO SISTEMA FINANCIERO Y COMERCIAL

Score de buró de crédito solicitante	
Score de buró de crédito cónyuge	
No. De acreedores	

Acreedores	Saldo Deuda	Días vencidos

Tipo de crédito:	<input type="checkbox"/> Nuevo <input type="checkbox"/> Novación <input checked="" type="checkbox"/> Paralelo
Línea de crédito:	CONSUMO GENERAL
Monto solicitado:	\$ 14.000,00
Plazo solicitado:	72 MESES
Tasa de interés nominal:	12% ANUAL
Seguimiento de crédito:	<input type="checkbox"/> Ordinario <input type="checkbox"/> Prioritario <input checked="" type="checkbox"/> Inmobiliario
Garantía:	<input checked="" type="checkbox"/> Personal <input type="checkbox"/> Real <input type="checkbox"/> Ahorros
Vinculado:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No

Obligaciones directas en la Cooperativa:	Monto:	\$ 1.300,00
% de retrasos crédito anterior:	Saldo:	\$ 162,50 13%
Obligaciones indirectas, Garantías Otorgadas		
Nombre: CAZORLA MUÑOZ SONIA	Saldo:	\$ 10.811,30
Nombre:	Saldo:	
Nombre:	Saldo:	

GARANTES del crédito solicitado

	1	2
Numero de socio	1663	
Nombre garante	ADRIANA MUÑOZ	
Total garantizado (incluida deuda del garante)	\$ 8.950,00	
Saldo en garantías vigentes	\$ 6.304,18	
Score de buró de crédito garante		
% de retrasos en créditos vigentes		

INGRESOS	VALOR	OTROS INGRESOS	VALOR LIQUIDO	VALOR LIQUIDO
Ingreso mensual (Rol de pagos) +	\$ 986,00	Ingreso remesas		Ingreso Arriendos
Egreso mensual (Rol de pagos) -	\$ 437,65	Ingreso pensiones		Otros Ingresos
Líquido a cobrar (Rol de pagos) =	\$ 548,35			
TOTAL Líquido Rol y Otros ingresos	\$ 548,35			

3. Referencias

Antecedentes penales	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Antigüedad Laboral		
Estabilidad laboral: Por contrato <input type="checkbox"/> Por nombramiento <input checked="" type="checkbox"/>		
Vivienda: Propia <input checked="" type="checkbox"/> Arrendada <input type="checkbox"/> Otras <input type="checkbox"/>		

4. DETALLE CREDITO / CAPACIDAD DE PAGO

MONTO SOLICITADO:	\$ 14.000,00	DIVIDENDO:	\$ 194,44
PLAZO en meses:	72	INTERES:	\$ 140,00
		SEGURO:	\$ 3,68
		AHORRO:	
TOTAL DESCUENTO MENSUAL:	\$ 338,12	% de cobertura de cuota sobre capacidad	41%
Capacidad de pago (liquido rol)	\$ 548,35		
Descuento Coop. Actual	\$ 285,83		
Total capacidad de pago =	\$ 834,18	% real en rol de pagos	
Líquido disponible después del crédito solicitado	\$ 496,06		59%

INFORME TÉCNICO DE EVALUACIÓN CREDITICIA PARA NIVEL DE APROBACIÓN

1. DATOS PRINCIPALES DE LA OPERACIÓN CREDITICIA

Fecha:	27/03/2016 18:38
Oficial de crédito:	Ing. Manuel Calle C.
Nombres del Socio:	ZHAÑAY CARDENAS YOLANDA
No. De socio:	983
Actividad económica del solicitante:	DOCENTE
Destino del crédito:	SALUD

2. CARÁCTER

HISTORIAL FINANCIERO DENTRO DE LA COOPERATIVA

TIPO DE AHORROS	VALORES \$
AHORRO CORRIENTE	\$ 5.679,83
CERTIFICADOS DE APORTACION	\$ 1.935,58
AHORRO ENCAJE	\$ 600,00
AHORRO ESPECIAL	\$ 475,34
AHORRO JUBILACION	\$ 3.777,77

HISTORIAL CREDITICIO SISTEMA FINANCIERO Y COMERCIAL

Score de buró de crédito solicitante		
Score de buró de crédito conyuge		
No. De acreedores		
Acreedores	Saldo Deuda	Días vencidos

INGRESOS

INGRESOS	VALOR	OTROS INGRESOS	VALOR LIQUIDO	VALOR LIQUIDO
Ingreso mensual (Rol de pagos)	+	\$ 986,00	Ingreso remesas	Ingreso Arriendos
Egreso mensual (Rol de pagos)	-	\$ 317,44	Ingreso pensiones	Otros ingresos
Líquido a cobrar (Rol de pagos)	=	\$ 668,56		
TOTAL Líquido Rol y Otros ingresos:		\$ 668,54		

3. Referencias

Antigüedad Laboral		Antecedentes penales	Si	<input type="checkbox"/>
Estabilidad laboral:	Por contrato <input type="checkbox"/> Por nombramiento <input checked="" type="checkbox"/>		No	<input type="checkbox"/>
Vivienda:	Propia <input type="checkbox"/> Arrendada <input type="checkbox"/> Otros <input checked="" type="checkbox"/>			

4. DETALLE CREDITO / CAPACIDAD DE PAGO

MONTO SOLICITADO:	\$ 5.300,00	DIVIDENDO:	\$ 110,42
PLAZO en meses:	48	INTERES:	\$ 53,00
		SEGURO:	\$ 1,39
		AHORRO:	\$ 51,00
TOTAL DESCUENTO MENSUAL:			\$ 215,81
Capacidad de pago (líquido rol)			\$ 668,56
Descuento Coop. Actual			\$ 204,54
Total capacidad de pago			\$ 873,10
Líquido disponible después del crédito solicitado			\$ 657,29

Tipo de crédito: Nuevo Novación Paralelo

Línea de crédito: **CONSUMO GENERAL**

Monto solicitado: **\$ 5.300,00**

Plazo solicitado: **48 MESES**

Tasa de interés nominal: **12% ANUAL**

Seguimiento de crédito: Ordinario Prioritario Inmobiliario

Garantía: Personal Real Ahorros

Vinculado: Si No

Obligaciones directas en la Cooperativa: Monto: \$ 3.000,00

% de retrasos crédito anterior: Saldo: \$ 2.225,00 74%

Obligaciones indirectas, Garantías Otorgadas

Nombre: FAJARDO LUIS	Saldo:	\$ 5.231,73
Nombre: SAQUICELA CINDY	Saldo:	\$ 7.777,76
Nombre: SAQUICELA INES	Saldo:	\$ 14.000,00

GARANTES del crédito solicitado

	1	2
Numero de socio	3278	0
Nombre garante		
Total garantizado (incluida deuda del garante)	\$ 18.700,00	\$ 0,00
Saldo en garantías vigentes	\$ 7.456,73	\$ 0,00
Score de buró de crédito garante		
% de retrasos en créditos vigentes		

INFORME TÉCNICO DE EVALUACIÓN CREDITICIA PARA NIVEL DE APROBACIÓN

I. DATOS PRINCIPALES DE LA OPERACIÓN CREDITICIA

Fecha:	01/12/2016 11:00
Oficial de crédito:	Ing. Andrés Toledo G.
Nombres del socio:	FAICAN ARAUJO ANA MARIBEL
Nº. De socio:	6106
Actividad económica del solicitante:	DOCENTE
Destino del crédito:	HOGAR

II. CARÁCTER

HISTORIAL FINANCIERO DENTRO DE LA COOPERATIVA

TIPO DE AHORROS	VALORES \$
AHORRO CORRIENTE	\$ 906.31
AHORRO ESPECIAL	\$ 29.10
AHORRO PREV. JUBILACION	\$ 0.00
CERTIFICADOS DE APORTACION	\$ 771.23
AHORRO PREVENTIVO	\$ 527.00
AHORRO ENCAJE	\$ 1,606.59

HISTORIAL CREDITICIO SISTEMA FINANCIERO Y COMERCIAL

Score de buró de crédito solicitante	868
Score de buró de crédito cónyuge	

No. De acreedores	Acreedores	Saldo Deuda	Días vencidos

Tipo de crédito:	<input type="checkbox"/> Nuevo <input checked="" type="checkbox"/> Novación <input type="checkbox"/> Paralelo
Línea de crédito:	CONSUMO GENERAL
Monto solicitado:	\$ 1,000.00
Plazo solicitado:	18 MESES
Tasa de interés nominal:	17% ANUAL
Seguro de crédito:	<input type="checkbox"/> Judicial <input checked="" type="checkbox"/> Privativo <input type="checkbox"/> Involuntario
Garantía:	<input type="checkbox"/> Personal <input checked="" type="checkbox"/> Real <input type="checkbox"/> Ahorros
Vinculado:	<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No

Obligaciones directas en la Cooperativa:	Monto: \$ 42,900.00
	Saldo: \$ 40,755.00 95%
% de retrasos crédito anterior:	
Obligaciones indirectas, Garantías Otorgadas	
Nombre: PAUTA ZHARAY FANY HERMENDIDA	Saldo: \$ 13,066.68
Nombre: PINO MORIA GLADYS ALICIA	Saldo: \$ 1,777.78
Nombre:	Saldo:
Nombre:	Saldo:
Nombre:	Saldo:

GARANTES del crédito solicitado	1	2
Nombre de socio	3721	
Nombre garante		Pos. Mtro. Dato
Total garantizado (incluida deuda del garante)	\$ 2,000.00	
Saldo en garantías vigentes	\$ 1,777.78	
Score de buró de crédito garante		
% de retrasos en créditos vigentes		

INGRESOS	VALOR	OTROS INGRESOS	VALOR LIQUIDO	VALOR LIQUIDO
Ingreso mensual (Rol de pagos)	+	\$ 817.00	Ingreso remesas	Ingreso Arriendos
Egreso mensual (Rol de pagos)	-	\$ 640.60	Ingreso pensiones	Otros Ingresos
Líquido a cobrar (Rol de pagos)	=	\$ 176.40		
TOTAL Líquido Rol y Otros Ingresos		\$ 176.40		

3. Referencias

Antigüedad Laboral	Antecedentes penales	Si	<input type="checkbox"/>
Estabilidad laboral: <input type="checkbox"/> Por contrato <input checked="" type="checkbox"/> Por nombramiento		No	<input type="checkbox"/>
Vivienda: <input checked="" type="checkbox"/> Propia <input type="checkbox"/> Arrendada <input type="checkbox"/> Otros			

4. DETALLE CREDITO / CAPACIDAD DE PAGO

MONTO SOLICITADO:	\$ 1,000.00	DIVIDENDO:	\$ 55.56
PLAZO en meses:	18	INTERES:	\$ 10.00
		SEGURO:	\$ 0.26
		AHORRO:	
TOTAL DESCUENTO MENSUAL:	\$ 65.82	37%	
Capacidad de pago (líquido rol)	\$ 176.40		
Descuento Coop. Actual			
Total capacidad de pago	\$ 176.40	% real en rol de pagos	
Líquido disponible después del crédito solicitado	\$ 110.58	63%	

Mínimo en porcentaje 30%. Mínimo en monto \$100.00

APROBADO

INFORME TÉCNICO DE EVALUACIÓN CREDITICIA PARA NIVEL DE APROBACIÓN

1. DATOS PRINCIPALES DE LA OPERACIÓN CREDITICIA

Fecha:	14/09/2016 18:22
Oficial de crédito:	Ing. Manuel Calle C
Nombres del Socio:	UYAGUARI ASTUDILLO NESTOR ARSECIO
No. De socio:	2804
Actividad económica del solicitante:	DOCENTE
Destino del crédito:	GASTOS VARIOS

Tipo de crédito:	Nuevo <input type="checkbox"/> Renovación <input checked="" type="checkbox"/> Paralelo <input type="checkbox"/>
Línea de crédito:	CONSUMO GENERAL
Monto solicitado:	\$ 4.000,00
Plazo solicitado:	36 MESES
Tasa de interés nominal:	12% ANUAL
Segmento de crédito:	Ordinario <input type="checkbox"/> Prioritario <input type="checkbox"/> Inmobiliario <input checked="" type="checkbox"/>
Garante:	Personal <input checked="" type="checkbox"/> Real <input type="checkbox"/> Ahorros <input type="checkbox"/>
Vinculado:	Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DEL AZUAY LTDA.
 Unidad Principal, Av. Bolívar

2. CARACTER

HISTORIAL FINANCIERO DENTRO DE LA COOPERATIVA

TIPO DE AHORROS	VALORES \$
AHORRO CORRIENTE	\$ 8.811,81
CERTIFICADOS DE APORTACION	\$ 1.898,40
AHORRO ENCAJE	\$ 800,00
AHORRO ESPECIAL	\$ 102,96
AHORRO JUBILACION	

HISTORIAL CREDITICIO SISTEMA FINANCIERO Y COMERCIAL

Score de buró de crédito solicitante	
Score de buró de crédito cónyuge	
No. De acreedores	

Acreedores	Saldo Deuda	Días vencidos

Obligaciones directas en la Cooperativa	Monto	\$ 4.000,00
% de retrasos crédito anterior:	Saldo	\$ 2.000,00 50%
Obligaciones indirectas, Garantías Otorgadas:	Saldo	\$ 5.896,96
Nombre: SUGUACHI MARIA	Saldo:	
Nombre:	Saldo:	
Nombre:	Saldo:	

GARANTES del crédito solicitado

	1	2
Numero de socio	4509	
Nombre garante		
Total garantizado (incluida deuda del garante)	\$ 14.000,00	
Saldo en garantías vigentes	\$ 10.125,05	
Score de buró de crédito garante		
% de retrasos en créditos vigentes		

INGRESOS	VALOR	OTROS INGRESOS	VALOR LIQUIDO
Ingreso mensual (Rol de pagos) +	\$ 901,00	Ingreso remesas	Ingreso Arriendos
Egreso mensual (Rol de pagos) -	\$ 540,46	Ingreso pensiones	Otros Ingresos
Líquido a cobrar (Rol de pagos) =	\$ 360,54		
TOTAL Líquido Rol y Otros ingresos	\$ 360,54		

3. Referencias

Antigüedad Laboral		Antecedentes penales	Si <input type="checkbox"/>
Estabilidad laboral: Por contrato <input type="checkbox"/> Por nombramiento <input checked="" type="checkbox"/>			No <input type="checkbox"/>
Vivienda: Propia <input type="checkbox"/> Arrendada <input type="checkbox"/> Otras <input checked="" type="checkbox"/>			

4. DETALLE CREDITO / CAPACIDAD DE PAGO

MONTO SOLICITADO:	\$ 4.000,00	DIVIDENDO:	\$ 111,11
PLAZO en meses:	36	INTERES:	\$ 40,00
		SEGURO:	\$ 1,05
		AHORRO:	\$ 56,00
TOTAL DESCUENTO MENSUAL:	\$ 208,16	% de cobertura de cuota sobre capacidad	28%
Capacidad de pago (líquido rol)	\$ 360,54		
Descuento Coop. Actual	\$ 391,56		
Tot al capacidad de pago	\$ 752,10	% real en rol de pagos	
Unión disponible después del crédito solicitado	\$ 543,94		72%

Mínimo en porcentaje 30%. Mínimo en monto \$100,00

APROBADO



INFORME TÉCNICO DE EVALUACIÓN CREDITICIA PARA NIVEL DE APROBACIÓN

1. DATOS PRINCIPALES DE LA OPERACIÓN CREDITICIA

Fecha:	10/11/2016 10:59
Oficial de crédito:	Ing. Manuel Calle C.
Nombres del Socio:	CAMPOVERDE PALLAROSO TERESA CATALINA
No. De socio:	6589
Actividad económica del solicitante:	DOCENTE
Destino del crédito:	VARIOS

2. CARÁCTER

HISTORIAL FINANCIERO DENTRO DE LA COOPERATIVA

TIPO DE AHORROS	VALORES \$
AHORRO CORRIENTE	\$ 617,39
CERTIFICADOS DE APORTACION	\$ 91,89
AHORRO ENCAJE	\$ 780,00
AHORRO ESPECIAL	
AHORRO JUBILACION	

HISTORIAL CREDITICIO SISTEMA FINANCIERO Y COMERCIAL

Score de buró de crédito solicitante:	85
Score de buró de crédito cónyuge:	
No. De acreedores:	

Acreedores	Saldo Deuda	Días vencidos

Tipo de crédito:	Nuevo <input type="checkbox"/> Novación <input type="checkbox"/> Paralelo <input checked="" type="checkbox"/>
Línea de crédito:	CONSUMO EXTRA
Monto solicitado:	\$ 3.000,00
Plazo solicitado:	36 MESES
Tasa de interés nominal:	12% ANUAL
Segmento de crédito:	Ordinario <input type="checkbox"/> Prioritario <input type="checkbox"/> Inmobiliario <input type="checkbox"/>
Garantía:	Personal <input checked="" type="checkbox"/> Real <input type="checkbox"/> Ahorros <input type="checkbox"/>
Vinculado:	Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>

Obligaciones directas en la Cooperativa:	Monto: \$ 3.900,00
	Saldo: \$ 3.575,01 92%
% de retrasos crédito anterior:	
Obligaciones indirectas, Garantías Otorgadas:	
Nombre:	Saldo:
Nombre:	Saldo:
Nombre:	Saldo:

GARANTES del crédito solicitado

	1	2
Numero de socio:	6590	
Nombre garante:		
Total garantizado (incluida deuda del garante):	\$ 35.900,00	
Saldo en garantías vigentes:	\$ 34.400,03	
Score de buró de crédito garante:		
% de retrasos en créditos vigentes:		

INGRESOS	VALOR	OTROS INGRESOS	VALOR LIQUIDO	VALOR LIQUIDO
Ingreso mensual (Rol de pagos) +	\$ 817,00	Ingreso remesas		Ingreso Arriendos
Egreso mensual (Rol de pagos) -	\$ 356,39	Ingreso pensiones		Otros ingresos
Líquido a cobrar (Rol de pagos) +	\$ 460,61			
TOTAL Líquido Rol y Otros ingresos	\$ 460,61			

3. Referencias

Antecedentes penales	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
Antigüedad Laboral		
Estabilidad laboral: Por contrato <input type="checkbox"/> Por nombramiento <input checked="" type="checkbox"/>		
Vivienda: Propia <input type="checkbox"/> Arrendada <input type="checkbox"/> Otros <input checked="" type="checkbox"/>		

4. DETALLE CREDITO / CAPACIDAD DE PAGO

MONTO SOLICITADO:	\$ 3.000,00	DIVIDENDO:	\$ 83,33
PLAZO en meses:	36	INTERES:	\$ 30,00
		SEGURO:	\$ 0,79
		AHORRO:	
TOTAL DESCUENTO MENSUAL	\$ 114,12	% de cobertura de cuota sobre capacidad	25%
Capacidad de pago (líquido rol)	\$ 460,61		
Descuento Coop. Actual			
Total capacidad de pago	\$ 460,61	% real en rol de pagos	75%
Líquido disponible después del crédito solicitado	\$ 346,49		

Mínimo en porcentaje 10%. Mínimo en monto \$100,00



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "BANKA APOYADOS DEL AZUAYO"
PAGARE A LA ORDEN N° 010135430-5

Yo, [Firma] con C.I. 010135430-5, en calidad de [Firma] y pago a la orden de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "BANKA APOYADOS DEL AZUAYO" la suma de [Firma] que he recibido de dicha cooperativa en préstamo a su orden correspondiente.

Las cantidades indicadas a este pagaré son debidas a favor de [Firma] y pago a la orden de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "BANKA APOYADOS DEL AZUAYO" para lo cual autorizo al funcionario responsable de las cuentas, a pagar de la disponibilidad de estos documentos sin que sea necesario presentar en el momento de [Firma] pagaré al banco de entidad receptora la total cancelación de esta obligación. En su momento el pago de [Firma] cancelará totalmente la totalidad de esta obligación.

En caso de mora acepto pagar el interés del [Firma] mensual de la obligación que devengue durante este documento, el mismo que se liquidará en cualquier momento. Salvo de mi cuenta corrientes en el momento y lugar que cancelen esta operación, así como también los gastos administrativos y extrajudiciales, inclusive honorarios profesionales que ocasionen el cumplimiento de esta obligación. Me obligo al tiempo de pago ejecutivo o antes durante a elección de la entidad acreedora, con todos sus bienes presentes y futuros así como de bienes y derechos de terceros. El pago no podrá hacerse por partes ni aún por sus herederos o sucesores. Sin protesto.

Autorizo de forma expresa e irrevocablemente a LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "BANKA APOYADOS DEL AZUAYO" o a la persona que sea designada o autorizada de sus oficinas o dependencias comerciales o financieras del presente documento, para que toda la información de cambio de domicilio contenida en el presente documento sean transferidas y actualizadas permanentemente en sus bases de datos y otras entidades que pudieran reemplazar a tales instituciones, así como también para que en cualquier o comportamiento crediticio, comercial o contractual sea inscrito y actualizado a tales entidades.

Declaro que conozco que la información de cambio de domicilio que se inscriba en las bases de datos de crédito contendrá en las bases de dichas entidades para el efecto señalado en los tipos legales y demás para que terceros puedan evaluar mi riesgo crediticio. Declaro que conozco la Ley de Libre Acceso a la Información Pública y demás derechos que ella me ampara.

Fecha: Agosto 29 de 2016

F. [Firma] 010135430-5
CENTRO DE SERVICIOS AL CLIENTE
AV. C.A. BARRIOS 111, 781001, ESTACION DE SUR

F. [Firma]
BANKA APOYADOS DEL AZUAYO, S.C.

F. [Firma] 010135430-5
BANKA APOYADOS DEL AZUAYO, S.C.

Fecha: Agosto 29 de 2016

Yo, [Firma] constituyo (imos) en garantía solidaria en cumplimiento de las obligaciones constantes en este pagaré que antecede, haciendo de bienes propios y renunciando a los beneficios de domicilio, división de bienes, quedando sometido a las jurisdicciones del Cantón Cuenca y a la jurisdicción ejecutiva o mano a mano a elección del actor. Sin protesto extímase de la presentación para el pago, así como de sucesos de pago.

Pago no podrá hacerse por partes ni aún por sus herederos o sucesores.

Fecha: Agosto 29 de 2016

F. [Firma] 010135430-5

F. [Firma]

BANKA APOYADOS DEL AZUAYO, S.C.
CENTRO DE SERVICIOS AL CLIENTE
AV. C.A. BARRIOS 111, 781001, ESTACION DE SUR, TARGU

F. [Firma]



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "EDUCADORES DEL AZUAY"
PAGARE A LA ORDEN N° 39020

Se. Socio 4370 Préstamo 102673 - EXTRAORDINARIO FBO USD. 1900,00

Yo TEPAN TACURI HILDA NARCISA debo y pagaré a la orden de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DEL AZUAY La suma de: 1900,00 DOLARES ESTADUNIDENSES
Que he recibido de dicha Cooperativa en préstamo a mi entera satisfacción.

La cantidad indicada a este pagaré me obliga a cancelar en 12 mes (es) fijos, mediante pagos mensuales, para lo cual autorizo el descuento respectivo de mi sueldo, a partir de la suscripción de este documento de crédito. Sobre la cantidad prestada se reconocerá el interés del 12,00% anual, desde la fecha de emisión hasta la total cancelación de esta obligación. Si se incumple el pago de TRES dividendos mensuales se declarará vencida la obligación.

En caso de mora acepto pagar el interés del 1,00% mensual de la obligación que adquiero mediante este documento, el mismo que se liquidará en cuotas vencidas. Serán de mi cuenta todos los impuestos y tasas que causen esta operación, así como también los gastos judiciales y extrajudiciales, inclusive honorarios profesionales que ocasionen el cobro de este crédito. Me sujeto al trámite del juicio ejecutivo o verbal sumario a elección de la entidad acreedora, con todos mis bienes presentes y futuros, con renuncia de fuero y domicilio. El pago no podrá hacerse por partes ni aún por mis herederos o sucesores. Sin protesto.

Autorizo de forma expresa e irrevocablemente a LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DEL AZUAY, o a la persona que sea cesionario o endosatario de los efectos u obligaciones contenidas o derivadas del presente documento, para que toda la información de riesgos crediticios, constantes en el presente documento sean transferidas y actualizadas periódicamente en los burós de crédito u otras entidades que pudieran reemplazar a tales instituciones, así como también para que mi actividad o comportamiento crediticio, comercial o contractual sea reportado y actualizado a tales entidades.

Declaro que conozco que la información de riesgos crediticios que pudiere ser transferida a los burós de crédito constará en las bases de dichas entidades por el plazo señalado en las leyes vigentes y servirá para que terceros puedan evaluar mi riesgo crediticio. Declaro que conozco la Ley de Burós de Información Crediticia as como los derechos que ella me ampara.

CUENCA Agosto 29 de 2016

Deudor Solidario

F. [Firma] 010235430-5
TEPAN TACURI HILDA NARCISA
4370 C.I. 0102354303 Tlf. 2879089, ESTACION DE CUMPE

F. [Firma] 010260464
GUIBARACA ABRIL MAURO OSWALDO, C.I.

F. [Firma] 010235430-5
VISTO BUENO (Sin protesto)

CUENCA Agosto 29 de 2016

Por aval me(nos) constituyo (mos) en Garante solidario en cumplimiento de las obligaciones constantes pagaré que antecede, haciendo de deuda ajena propia y renunciando a los beneficios de domicilio o excusión y división de bienes; quedando sometido a los jueces del Cantón Cuenca y al juicio ejecutivo o y sumario a elección del actor. Sin protesto exímese de la presentación para el pago, así como de avisos po de pago.

El pago no podrá hacerse por partes ni aún por nuestros Herederos.

CUENCA Agosto 29 de 2016

F. [Firma] 0101514081
TEPAN TACURI MAURO GUSTAVO
1782 C.I. 0101514081 Tlf. 2878088, ESTACION CUMBE P. TANQUI

F. _____, C.I. _____

F. _____



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "EDUCADORES DEL AZUAY" LTDA.
PAGARE A LA ORDEN N° 40093

No. Socio 6589 Préstamo: 183195 - CONSUMO PRIORITARIO POR USD. 3000.00

Yo CAMPOVERDE PALLAROSO TERESA CATALIN debo y pagaré a la orden de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DEL AZUAY La suma de: TRES MIL /100 Dólares

Que he recibido de dicha Cooperativa en préstamo a mi entera satisfacción.

La cantidad indicada a este pagaré me obligo a cancelar en 361 mes (es) fijos, mediante pagos mensuales, para lo cual autorizo el descuento respectivo de mi sueldo, a partir de la suscripción de este documento de crédito. Sobre la cantidad prestada se reconocerá el interés del 12,00% anual, desde la fecha de emisión hasta la total cancelación de esta obligación. Si se incumple el pago de TRES dividendos mensuales se declarará vencida la obligación.

En caso de mora acepto pagar el interés del 1,10% mensual de la obligación que adquiere mediante este documento, el mismo que se liquidará en cuotas vencidas. Serán de mi cuenta todos los impuestos y tasas que causen esta operación, así como también los gastos judiciales y extrajudiciales, inclusive honorarios profesionales que ocasionen el cobro de este crédito. Me sujeto al trámite del juicio ejecutivo o verbal sumario a elección de la entidad acreedora, con todos mis bienes presentes y futuros, con renuncia de fuero y domicilio. El pago no podrá hacerse por partes ni aún por mis herederos o sucesores. Sin protesto.

Autorizo de forma expresa e irrevocablemente a LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DEL AZUAY, o a la persona que sea cesionario o endosatario de los efectos u obligaciones contenidas o derivadas del presente documento, para que toda la información de riesgos crediticios, constantes en el presente documento sean transferidas y actualizadas periódicamente en los burós de crédito u otras entidades que pudieran reemplazar a tales instituciones, así como también para que mi actividad o comportamiento crediticio, comercial o contractual sea reportado y actualizado a tales entidades.

Declaro que conozco que la información de riesgos crediticios que pudiere ser transferida a los burós de crédito constará en las bases de dichas entidades por el plazo señalado en las leyes vigentes y servirá para que terceros puedan evaluar mi riesgo crediticio. Declaro que conozco la Ley de Burós de Información Crediticia así como los derechos que ella me ampara.

CUENCA, Noviembre 11 de 2016

F. [Signature] 030120964-9
CAMPOVERDE PALLAROSO TERESA CATALIN
6589 C.I. 0301209649 Tlf. 2899676 , CIUDADELA LAS ORQUIDEAS

Deudor Solidario
F. [Signature] 1400197909
SANCHEZ JARA FREY, C.I.

F. [Signature]
VISTO BUENO (Sin protesto)
CUENCA Noviembre 11 de 2016

Por aval me(nos) constituyo (imos) en Garante solidario en cumplimiento de las obligaciones constantes en el pagaré que antecede, haciendo de deuda ajena propia y renunciando a los beneficios de domicilio orden, excusión y división de bienes; quedando sometido a los jueces del Cantón Cuenca y al juicio ejecutivo o verbal sumario a elección del actor. Sin protesto exlímese de la presentación para el pago, así como de avisos por falta de pago.

El pago no podrá hacerse por partes ni aún por nuestros Herederos.

CUENCA Noviembre 11 de 2016

F. [Signature] 010225218-6
PERALTA CUENCA JANNETH FAVIDLA
6590 C.I. 0102252186 Tlf. 4107432 , VICTOR TINACOCOA Y ARLOS B.

F. _____
. C.I.

F. _____
F. _____



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "EDUCADORES DEL AZUAY" LTDA.
ACTUALIZACIÓN DATOS 2017

Incentivo Día del Maestro

DATOS PERSONALES			
NOMBRES Y APELLIDOS:			R.M.O. SOCIO:
Lugar y fecha de nacimiento:		Estado Civil	
R.O. De cargas:		<input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Unión libre <input type="checkbox"/> Separado de hecho <input type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/> Soltero	
Nivel de Estudio:		Título Académico:	
Dirección de domicilio		Teléfono(s)	
Cantón:	Parroquia:	Teléfono(s)	
Sector:	Calle:		
Nº Celular: + OPERADORA:			
Correo Electrónico:			
Tempo Domicilio Actual	Vivienda: <input type="checkbox"/> Propia <input type="checkbox"/> Alquilada <input type="checkbox"/> Arrendada <input type="checkbox"/>	Número del Arrendador:	
	Propia <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>	Teléfono arrendador	
ACTIVIDAD ECONOMICA			
EMPLAADO PUBLICO:	EMPLAADO PRIVADO:	LIBRE:	OTROS:
Nombre de la Institución donde trabaja:			Inhabilidad Laboral
Dirección de Trabajo			Por contrato <input type="checkbox"/> Por cuenta propia <input type="checkbox"/>
Cantón:	Parroquia:	Teléfono(s)	
Sector:	Calle:		
Puesto o Cargo que desempeña		Nro. De Días:	Tempo en meses del trabajo actual
DATOS CÓNYUGE			
NOMBRES Y APELLIDOS:		Lugar y Fecha de nacimiento	
Nombre de la Empresa donde Trabaja			
Dirección de trabajo:		teléfono trabajo:	teléfono personal (celular)
Puesto o Cargo:		Es socio de la cooperativa?	Nro. de Socio
INGRESOS DETALLE DE INGRESOS Y GASTOS MENSUALES DEL SOCIO GASTOS			
Ingreso Mensual		Alimentación, vivienda, educación	
Gasto Mensual Cónyuge		Arriendo	
Otros ingresos (Especificar)		Servicios básicos	
		Prestamos (pago mensual)	
		Otros gastos	
TOTAL INGRESOS		TOTAL EGRESOS	
REFERENCIAS DEL SOCIO			
Referencia Personal que no viva con usted			
Nombre:	Domicilio:	Teléfono:	Familiaridad:
¿ Tiene familiares que sean socios? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		¿ Su familiar es Directivo de la Cooperativa ? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Nombre:	Domicilio:	Teléfono:	Familiaridad:
SITUACION ECONOMICA DEL SOCIO			
PROPIEDADES Y DEUDAS			
ACTIVO	VALOR	PASIVO	VALOR
Dinero efectivo, bancos		Deudas en entidades financieras	
Muebles y fin./tenencia hogar		Otros deudas:	
Vehículos			
Caja - tenencia			
Total Activos		Total Pasivos	
PATRIMONIO = (activos - pasivos)			

LUGAR Y FECHA

FIRMA DEL SOCIO/REPRESANTANTE

acciones que se están tomando de parte del Departamento de Crédito. A continuación se detalla la lista de socios y las

Nº SOCIO	NOMBRES	PRÉSTAMO	SALDO	DÍAS VENCIDO	CATEGORÍA FEBRERO	CATEGORÍA MARZO	OBSERVACIONES
583	ESPINOZA GARZÓN ANA	1165559	4586.18	21	A1	B1	Gestión de cobranza, llamadas telefónicas y comunicaciones tanto deudor como garantes
1127	PACHECO VANEGAS CARMEN	1179587	19047.6	21	A1	B1	Pagos AL DÍA
1459	JARA FERNANDEZ BLANCA	1175934	10240.3	21	A1	B1	Gestión de recuperación llamadas telefónicas, hace abonos a la deuda
1803	AVILA GÓMEZ JORGE ALEJANDRO	1176896	9916.62	21	A1	B1	Jubilado, gestión cobranza (llamadas)
1803	AVILA GÓMEZ JORGE ALEJANDRO	1179990	1750.01	21	A1	B1	Jubilado, gestión cobranza (llamadas)
2546	GARCÍA ZEA CESAR AUGUSTO	1178785	17666.7	21	A1	B1	Jubilado, gestión cobranza (llamadas)
3143	QUEVEDO MOSCOSO ROLANDO ARTURO	1173686	10892.9	21	A1	B1	Jubilado, gestión cobranza (llamadas)
3143	QUEVEDO MOSCOSO ROLANDO ARTURO	1179127	799.98	21	A1	B1	Jubilado, gestión cobranza (llamadas)
3963	CUERO CALERO JULIO CESAR	1175129	16777.1	21	A1	B1	Pagos personales, gestión cobranza llamadas telefónicas y entrega de comunicación al garante 4175 Llivisaca Sandro
4390	BARRERA SEGOVIA HUGO HERNAN	1178162	375	21	A1	B1	Jubilado, gestión cobranza (llamadas)
4916	ZAMORA CARRIÓN ALBA INES	1166104	9142.44	21	A1	B1	Jubilado, gestión cobranza (llamadas)
4916	ZAMORA CARRIÓN ALBA INES	1178511	2200	21	A1	B1	Jubilado, gestión cobranza (llamadas)
5131	CAMPOVERDE MUÑOZ MARÍA DEL CISNE S	1175159	17166.6	81	C1	C2	Gestión de cobranza llamadas telefónicas entrega de comunicaciones, plazo hasta el 15 de abril para inicio de demanda
5131	CAMPOVERDE MUÑOZ MARÍA DEL CISNE S	1176551	2613.53	112	C2	D	Gestión de cobranza llamadas telefónicas entrega de comunicaciones, plazo hasta el 15 de abril para inicio de demanda
5389	BANEGAS PESANTEZ CESAR AUGUSTO	1146127	4787.76	21	A1	B1	Pagos al día
5763	QUITO VINTIMILLA DIEGO MAURICIO	1179030	18050	21	A1	B1	Pagos al día
5763	QUITO VINTIMILLA DIEGO MAURICIO	1179667	1666.68	21	A1	B1	Gestión de cobranza llamadas telefónicas
5793	LUCERO CARCHI FRANCISCO JAVIER	1177188	11078.4	21	A1	B1	Pagos al día
5955	CÓRDOVA MOSQUERA RUTH EULALIA	1176296	666.72	21	A1	B1	Presenta solicitud de liquidación
6441	RODRÍGUEZ ALVARADO MIRIAN ELIZABETH	1178546	1980	21	A1	B1	Gestión de cobranza llamadas telefónicas
6486	PAUTA GARCÍA BERTHA SUSANA	1180487	2819.44	21	A1	B1	Al día
6559	GÓMEZ LEMA LUIS ANTONIO	1179325	12809.8	21	A1	B1	Gestión de cobranza llamadas telefónicas

brechas de liquidez.

responsables para el cálculo de las

RIESGO DE CRÉDITO

Es la probabilidad de que se generen hechos generadores de pérdida por el incumplimiento de pagos de las operaciones crediticias

ANÁLISIS DE CARTERA DE CRÉDITO

DEGRADACIÓN DE LA CARTERA DE MARZO AL MES DE ABRIL 2016

En el análisis de la degradación de la cartera de los meses de marzo y abril 2016, la morosidad no es muy alta no pasan de los 30 días, pero sin embargo hay que tener control de estos socios ya que no debemos dejar que aumenten la cartera de riesgo. A continuación se detalla la lista de socios y las acciones que se están tomando de parte del Departamento de Crédito.

Nº SOCIO	NOMBRES	Nº PRÉSTAMO	SALDO	DÍAS VENCIDO	CALIFICACIÓN MARZO	CALIFICACIÓN ABRIL	OBSERVACIONES
254	CABRERA ROLDAN LIA MERCEDES	1179660	12773.34	84	C1	C2	Gerencia indica no iniciar trámite judicial, puesto que la socia está pasando por una calamidad doméstica.
748	MELO VALLEJO ROSA CRISTINA	1181110	46.46	24	A1	B1	Se elimina la tarjeta de crédito supermaxi. Socia jubilada
1261	ÁVILA LOPEZ BLANCA LUZ MARÍA	1180246	6516.68	24	A1	B1	Socia jubilada, pide esperar hasta el 20 de mayo, ya que ese día recibe la pensión.
1578	VALLEJO RUBIO VILMEN	1181016	4000	24	A1	B1	Socio jubilado con descuento a bancos y no tiene fondos para el descuento, la gestión que se está realizando son llamadas telefónicas
1578	VALLEJO RUBIO VILMEN	1181083	97.3	24	A1	B1	Socio jubilado con descuento a bancos y no tiene fondos para el descuento, la gestión que se está realizando son llamadas telefónicas

Página 5 de 8



Nº SOCIO	NOMBRE	Nº PRÉSTAMO	SALDO	CATEGORÍA ABRIL	CATEGORÍA MAYO	DÍAS VENCIMIENTO	OBSERVACIONES
3040	IÑIGUEZ CEDILLO SARA PATRICIA	1160391	28438	A2	A3	35	Socia realiza abonos parciales se compromete en realizar abonos cada sábado
1643	VASQUEZ VINTIMILLA NANCY	1161153	2499.9	A1	C1	49	Error de acreditación, socia descuenta mediante roles
5610	CHUCHUCA FAJARDO VICTOR HUGO \$	1172147	31722	A1	A2	4	Socio abona \$200, queda en ponerse al día hasta el 20 de junio.
2070	BRAVO BRAVO WILSON ARTURO	1172858	1125	A1	B1	19	Error en proceso interno
3320	SISALIMA JARA FANNY CECILIA	1174341	4604.2	B1	C1	49	Socia jubilada, gestión de llamadas telefónicas
6107	MOSCO MONTESDEOCA DIANA \$	1175881	1806.9	A1	B1	19	Gestión de llamadas telefónicas
3533	LOPEZ CARDENAS JOSE GERMAN	1176254	12191	A1	B1	19	Socio hace abonos a la deuda, queda en igualarse durante el transcurso del mes
2231	PESANTEZ ASTUDILLO CARMEN YOLANDA	1176255	6250.1	A1	B1	19	Socio Jubilado, se pone al día
5760	VELEZ PEÑA ROBERTO ENRIQUE	1176277	399.94	A1	B1	19	Socio Jubilado, se pone al día
5374	MOGROVEJO RODRIGUEZ MARINA INES \$	1176872	29804	A3	B1	64	Gestión de llamadas telefónicas, se le envió una comunicación
4363	CALLE GUAMAN MARIA ANGELICA	1177154	11667	B1	C1	49	Gestión de recuperación, llamadas a deudor y garante
6435	AYORA GUALPA LIGIA MARINA	1177646	2666.7	B1	C1	49	Gestión de recuperación, queda en ponerse al día, a fin de mes por encontrarse de viaje

1768	CABRERA ROLDAN ZOILA LUZ	1179337	10450.02	24	A1	B1	Socia jubilada, se realiza gestión de llamadas telefónicas.
2972	MORA OLEAS JANETH CATALINA	1179372	6474.98	24	A1	B1	se iguala en su cuota el 10 de mayo
3040	IÑIGUEZ CEDILLO SARA PATRICIA	1160391	28437.65	10	A1	A2	Pagos personales, se realiza gestión de llamadas telefónicas.
3320	SISALIMA JARA FANNY CECILIA	1174341	4604.24	24	A1	B1	Pagos personales, se realiza gestión de llamadas telefónicas.
3963	CUERO CALERO JULIO CESAR	1175129	16712.23	55	B1	C1	Realiza abonos parciales, pide por escrito se le espere hasta el 17 de mayo para igualar el vencimiento
4363	CALLE GUAMAN MARÍA ANGELICA	1177154	11666.62	24	A1	B1	se le saca del rol de descuentos, por diferencias a cancelar, se procede a realizar llamadas telefónicas y socia pide se espere hasta finales del mes de mayo
4363	CALLE GUAMAN MARÍA ANGELICA	1179676	791.65	24	A1	B1	descuento a bancos y no tiene fondos para el descuento, la gestión que se está realizando son llamadas telefónicas
5119	PANAMA VALDIVIEZO DIEGO LIZANDRO	1176623	6666.8	24	A1	B1	Socio jubilado, pide esperar hasta el 20 de mayo, ya que ese día recibe la pensión.
5373	TOLA ÁLVAREZ DIEGO ENRIQUE	1178831	49027.77	10	A1	A2	Pagos personales, se realiza gestión de llamadas telefónicas, socia pide esperar hasta fin de mes para abonar al vencimiento
5374	MOGROVEJO RODRIGUEZ MARINA INÉS	1176872	29804.03	39	A2	A3	Pagos personales, se realiza gestión de llamadas telefónicas y envío de comunicaciones
6435	AYORA GUALPA LIGIA MARINA	1177646	2666.68	24	A1	B1	Socio jubilado, se realiza gestión de llamadas telefónicas.
6559	GÓMEZ LEMA LUIS ANTONIO	1179325	12609.94	55	B1	C1	
6586	AVENDAÑO LEÓN RUTH ALICIA	1178770	5000	24	A1	B1	



5553	POZO PEREZ MARIA DE LOURDES	1178192	10349	C1	C2	80	Gestión de recuperación, queda en ponerse al día, a fin de mes, está pasando por problemas de salud
3199	GUERRERO GUERRERO HECTOR BENITO	1178556	12333	A1	B1	19	Gestión de llamadas telefónicas, queda ponerse al día hasta el 20 de junio
3844	DURAZNO MONTESDEOCA NILA AZUCENA	1178790	300	A1	B1	19	Gestión de llamadas telefónicas, queda ponerse al día hasta el 20 de junio
1768	CABRERA ROLDAN ZOILA LUZ	1179337	10450	B1	C1	49	Gerencia autoriza tomar del ahorro para pagar el vencimiento, pendiente un mes
4363	CALLE GUAMAN MARIA ANGELICA	1179676	791.65	B1	C1	49	Gestión de recuperación, llamadas a deudor y garante
5793	LUCERO CARCHI FRANCISCO JAVIER	1179694	3200	A1	B1	19	Gestión de llamadas telefónicas
1803	AVILA GOMEZ JORGE ALEJANDRO	1179990	1583.4	A1	B1	19	Gestión de llamadas telefónicas, socio jubilado
1261	AVILA LOPEZ BLANCA LUZ MARIA	1180246	6516.7	B1	C1	49	Gestión de llamadas telefónicas, socio jubilado
5163	MOLINA COBA MARIO ESTUARDO	1180502	3777.8	A1	B1	19	Gestión de llamadas telefónicas
1578	VALLEJO RUBIO VILMEN	1181016	4000	B1	C1	49	Gestión de llamadas telefónicas, descuento realiza mediante bancos, no dispone de fondos para el descuento
3308	CRESPO MARIA ELENA	1181308	21.85	A1	B1	19	Error de proceso interno, se cambia el código para descuento del próximo mes
4323	VICUNA VICUNA DIANA VICTORIA	1181367	38.37	A1	B1	19	Error de proceso interno
3318	TAMAYO CHAVEZ OSWALDO ANTONIO	1181408	69.59	A1	B1	19	Error de proceso interno, se cambia el código para descuento del próximo mes



							compromiso de pago hasta el 29 de Julio 2016
3533	LOPEZ CARDENAS JOSE GERMAN	1176254	12190.63	B1	B2	45	Gestión de recuperación, llamadas al deudor
4532	CARREYO CARREYO TERESA GUILLERMINA	1160400	6856.92	A1	A3	14	Gestión de recuperación, llamadas al deudor
4651	ANGUISACA ANGUISACA BLANCA GRACIELA	1168861	59.1	A1	A3	14	Gestión de recuperación, llamadas al deudor
5173	CHICAIZA YUNGA JAIME LAUTARO	1172564	972.19	A1	A3	14	Gestión de recuperación, llamadas al deudor
5321	SANCHEZ DURAN MARIA TERESA	1176912	910	A1	A3	14	Gestión de recuperación, llamadas al deudor
5321	SANCHEZ DURAN MARIA TERESA	1179049	687.53	A1	A3	14	Gestión de recuperación, llamadas al deudor
5529	VALENCIA CARDENAS RAMON WASHINGTON	1169874	5364.3	A1	A3	14	Gestión de recuperación, llamadas al deudor
5638	TAPIA TAPIA CARLOS ENRIQUE S	1172880	6448.75	B1	B2	45	Socio hace abonos a deuda de \$300 cada mes
5683	PAUTE TACURI GLORIA DE LOS ANGELES	1179320	3781.47	A1	A3	14	Gestión de recuperación, llamadas al deudor
5689	ESCOBAR BUSTAMANTE FLOR MARIA	1181662	25	A1	A3	14	Deuda por consumo en óptica, gestión de llamadas
5793	LUCERO CARCHI FRANCISCO JAVIER	1177188	10606.08	A1	A3	14	Gestión de recuperación, llamadas al deudor
5793	LUCERO CARCHI FRANCISCO JAVIER	1179694	3200.02	B1	B2	45	Gestión de recuperación, llamadas al deudor
6107	MOSCOSO MONTESDEOCA DIANA S	1175881	1806.87	B1	B2	45	Gestión de recuperación, llamadas al deudor



Nº SOCIO	NOMBRES	Nº PRÉSTAMO	SALDO PRÉSTAMO	CATEGORÍA MAYO	CATEGORÍA JUNIO	DÍAS VENCIDO	OBSERVACIÓN
1395	MORA GARCÍA YOLANDA	1162679	3997.12	A1	A3	14	Gestión de recuperación, llamadas telefónicas
1395	MORA GARCÍA YOLANDA	1177137	1333.28	A1	A3	14	Gestión de recuperación, llamadas telefónicas
1459	JARA FERNANDEZ BLANCA	1175934	10037.13	B1	B2	45	01 de junio hace abono de \$300, realiza compromiso de pago en hacer abonos hasta el 22 de junio y ponerse al día.
1578	VALLEJO RUBIO VILMEN	1181598	46.07	A1	A3	14	Gestión de recuperación de llamadas telefónicas, queda en ponerse al día en el transcurso del mes
1803	AVILA GOMEZ JORGE ALEJANDRO	1176896	9041.61	A1	A3	14	Gestión de recuperación, llamadas al deudor y garante
1803	AVILA GOMEZ JORGE ALEJANDRO	1179990	1583.35	B1	B2	45	Gestión de recuperación, llamadas al deudor y garante
2546	GARCIA ZEA CESAR AUGUSTO	1178785	16666.7	A1	A3	14	Gestión de recuperación, llamadas al deudor y garante
2708	MOSCOLO FALCONI SUSANA MARIANA	1178528	1736.16	A1	A3	14	Gestión de recuperación, llamadas al deudor
3040	IXIGUEZ	1160391	28437.65	A3	B1	61	Socio realiza



NRO. SOCIO	NOMBRE	PRÉSTAMO	CATEGORÍA	DÍAS VENCIDO	SALDO PRÉSTAMO	OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES
1410	COELLAR AREVALO DORA SUSANA	1175141	E	139	9602.06	Socia se igualo el 14 de marzo	
1429	MOSQUEKA MORENO MAURO	1162741	E	1264	60	Gerencia manifiesta que se debe esperar cumplir los 5 años para poder dar de baja dicho valor, socio retirado.	Castigar el valor adeudado
2203	PULLA GALINDO JUANITA JIMENA	1176417	E	473	100	Gerencia manifiesta que se debe esperar cumplir los 5 años para poder dar de baja dicho valor, socio retirado.	Castigar el valor adeudado
2740	MACHADO CLAVUO MARTHA SUSANA	1179561	E	139	79.99	Crédito liquidado el 03/03/2016	
2928	VASQUEZ PICHU DIANA LUCIA 300	1173678	E	473	8697.35	Tiene un acuerdo judicial de abonar mensual \$300.00	Dar seguimiento que se siga cumpliendo el acuerdo
3040	FIGUEROA CEDILLO SARA PATRICIA	1173175	C2	78	7632.55	PAGOS PERSONALES, GESTION DE COBRANZA, abona a la deuda dejando el 10 de marzo.	Dar seguimiento a los pagos que se realice, hasta que se iguale

Nº SOCIO	NOMBRES	Nº PRÉSTAMO	SALDO	CATEGORÍA	DÍAS VENCIDO	OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES
254	CABRERA HOLDAN LÍA MERCEDES	1179660	12773.34	C2	84	Gerencia indica no iniciar trámite judicial, puesto que la socia está pasando por una calamidad doméstica.	Estar pendiente que no se sigan acumulando las cuotas ya que la socia viene arrastrando problemas de morosidad
385	ALBARRACIN GUTIERREZ ESTELA NOEMI	1178479	1350	D	115	No se le puede contactar al deudor, crédito ESPECIAL	Tratar de agotar todos los recursos al comunicarse con la socia. Al tener un crédito especial, analizar la posibilidad de liquidar el crédito con sus propios ahorros.



5557	CHUCHUCA LOPEZ MERCEDES SOLEDAD	1122022	E	489	20334.22	Proceso de demanda, sistema no reporta el vencimiento de dicha socio sino hasta diciembre de 2015.	Informar el estado actual de la demanda
5638	TAPIA TAPIA CARLOS ENRIQUE S	1172880	E	139	7973.4	Acuerdo con gerencia, hace un compromiso de pago hasta el 30 de marzo para ponerse al día.	El día 15 de marzo realiza un abono pero todavía no queda igual en sus costas, se recomienda seguir dando seguimiento hasta que se iguale.
3669	FALCONI VINTIMILLA MONICA E. S	1152858	E	1173	3972.16	DEMANDA, esta para sentencia.	
5778	PESANTEZ BALAREZO HERNAN BENJAMIN	1168014	O	108	5166.57	Jubilado, gestión de cobranza (llamadas) socio pide se le espere hasta el 16 de marzo que se le vence una póliza bancaria.	Estar pendientes de este préstamo hasta el término de esta semana, 18 de marzo.
5822	DCHOA TENEMPAGUAY JOSE RAUL S	1170169	E	473	8699.28	DEMANDA, 17 de marzo conciliación	
6067	MACIAS MOREIRA LIZ TANYA	1173480	E	487	95.73	Socio retirado, gerencia manifiesta que se debe esperar cumplir los 5 años para poder dar de baja dicho valor.	Castigar el valor adeudado.
6084	MUYOZ SARMIENTO FABIAN RODRIGO S	1169869	E	139	6807.79	Pagos personales, gestión de cobranza (llamadas, oficios deudas y garantías), se va dar inicio al proceso de demanda.	Iniciar el proceso de demanda.
6186	UYAGUARI MARQUEZ NERIS ELVIRA	1175606	E	169	688.00	Pagos personales, gestión de cobranza (llamadas, comunicaciones escritas, visitas en su domicilio) se hace la visita en su domicilio fuera de la provincia para hacer la liquidación.	Iniciar el proceso de demanda.
6246	DELEG LUIGUAIPIUMA LUIS MARCELO	1176274	E	129	929.17	Pagos personales, gestión de cobranza (llamadas, comunicaciones escritas).	Iniciar el proceso de demanda.

3331	JAURESQU CALLE SILVIA CARLOTA	1180097	C2	78	34.52	Subleada, gestión de cobranza (llamadas) tarjeta de crédito anulada.	Seguir gestionando para que se realice la recuperación.
3427	COCHERES CARLOS ENRIQUE	1166254	E	1142	100		
3427	COCHERES CARLOS ENRIQUE	1165805	E	1111	86.03		
3427	COCHERES CARLOS ENRIQUE	1166379	E	1083	99.53		
3427	COCHERES CARLOS ENRIQUE	1167003	E	1052	73.47		
3427	COCHERES CARLOS ENRIQUE	1167659	E	1022	91.78	Socio retirado, gerencia manifiesta que se debe esperar cumplir los 5 años para poder dar de baja dicho valor.	Seguir gestionando para que se realice la recuperación, caso contrario se deberá castigar la cartera.
3427	COCHERES CARLOS ENRIQUE	1168296	E	991	83.67		
3427	COCHERES CARLOS ENRIQUE	1168926	E	961	99.84		
3427	COCHERES CARLOS ENRIQUE	1169522	E	930	100		
3427	COCHERES CARLOS ENRIQUE	1170247	E	899	98.87		
3468	CUESTA SEMINARIO CARMEN (130)	1156268	E	752	4176.31	Acuerdo judicial que no lo cumple, se pide a gerencia se retome el proceso judicial (24-02-2016)	Rehincar el proceso judicial.
3556	TOLA MENDOZA ALBERTO OSWALDO S	1172451	E	292	8799.32	DEMANDADO, la demanda se encuentra en citaciones, se citó al deudor, pero no se empuetra a los garantes.	Localizar direcciones exactas para poder citar.
3917	FESDO VITERI DOLORES SOLEDAD S	1175936	E	443	10542.86	DEMANDADA, se ha solicitado retención de valores que tiene en la Cooperativa, se espera que el juez dicte orden. La Cooperativa se encuentra en procesos de arreglo.	
3977	GUERRERO SANCHEZ MARLENE BEATRIZ S	1153102	E	838	13237.5	DEMANDADO, juicio sentenciado a favor de la Cooperativa, a espera de la orden de liquidación del juez.	
4436	QUEZADA AREVALO MARIA DEL CARMEN	1179377	C2	88	10791.66	Pagos personales, gestión de cobranza (llamadas telefónicas) no se le localiza al deudor, solo a los garantes.	Por medio de los garantes tratar de llegar al deudor, o recurrir al lugar de trabajo para informar por medio de oficio.
4694	CUESTA AVILA JUAN DE DIOS S	1174886	E	565	3916.67	DEMANDADO, en procesos de citaciones.	Se siga gestionando la citación al garante.
4978	CHUMBAY ZHAPAN LENNIN ERNESTO	1179167	C2	78	10797.54	Pagos personales, gestión de cobranza (llamadas telefónicas).	Se envió un oficio al domicilio trabajo informando la morosidad.
5131	CAMPOVERDE MUYOZ MARIA DEL CISM S	1176551	C2	88	2813.53	Pagos personales, abona a la deuda el 01 de marzo, queda en ponerse al día en el transcurso del mes.	Si hasta no terminar el mes se iguala, se debería notificar el trámite judicial.
5296	GUILLEN FALCONI CARLOS GEOVANNY S	1175136	E	169	11757.27	Pagos personales, socio fuera del país, sus padres se comprometen en abonar mensualmente \$500.00 (15-12-2015).	Vigilar este préstamo que se realice los abonos mensuales ya que la morosidad haciendo a mas de 5 meses.



5/5

5553	Pozo Pérez María De Lourdes	1178192	10833.31	C2	81	Se hace llamadas y envío de comunicaciones	Estar pendiente hasta fin de mes que se abone a la deuda, caso contrario iniciar proceso judicial
5638	Tapia Tapia Carlos Enrique S	1172880	7290.79	C2		Gestión de cobranza, llamadas telefónicas y comunicación, tiene plazo de pago hasta el 15 de abril para el inicio de demanda	Estar pendiente al compromiso de pago, en caso de incumplir dar inicio al trámite judicial
5669	Falconi Vintimilla Mónica E.	1152858	3972.16	E	81		
5822	Ochoa Tenempaguay José Raul	1170169	8499.28	E	1207	Socio demandado	
6084	Muñoz Sarmiento Fabián Rodrigo	1169869	6807.79	E	507	Socio demandado	
				E	173	Socio demandado	
6246	Deleg Liguálpuma Luis Marcelo	1176274	929.17	E	142	Gestión de cobranza, llamadas telefónicas y comunicación, tiene plazo de pago hasta el 15 de abril para el inicio de demanda	Estar pendiente al compromiso de pago, en caso de incumplir dar inicio al trámite judicial

Nº SOCIO	NOMBRE	PRÉSTAMO	SALDO PRÉSTAMO	CATEGORÍA	DÍAS VENCIDO	OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES
385	Albarracín Gutiérrez Estela Noemí D	1178479	1350	C2	81	Socio jubilado se envía comunicación al deudor	
2928	Vásquez Pichu Diana Lucía 300	1173678	8459.49	E	446	Socio con acuerdo judicial de pago por \$300.00 mensuales	
3322	Caldas Sacaquirin Patricio Martín	1176235	17666.62	C2	81	Socio jubilado, se hace gestión de recuperación mediante llamadas y comunicaciones en el domicilio tanto al deudor como garantes	
3322	Caldas Sacaquirin Patricio Martín	1176871	2666.68	C2	81	Socio jubilado, se hace gestión de recuperación mediante llamadas y comunicaciones en el domicilio tanto al deudor como garantes	
3468	Cuesta Seminario Carmen (130)	1156268	4106.31	E	387	Socio en demanda por incumplimiento de acuerdo judicial por \$130.00, se comunicó a gerencia para el proceso respectivo.	Retomar el proceso judicial
3556	Tola Mendoza Alberto Oswaldo S	1172451	8799.32	E	326	Socio demandado	
3917	Fejoo Viteri Dolores Soledad S	1175936	10542.86	E	477	Socio demandado	
4436	Quezada Arévalo María Del Carmen	1179377	10791.66	D	112	Jubilado, compromiso de pago con gerencia hasta el 15 de abril	Estar pendiente al compromiso de pago, en caso de incumplir dar inicio al trámite judicial
4894	Cuesta Ávila Juan De Dios S	1174886	3916.67	E	599	Socio demandado	
4978	Chumbay Zhapan Lennin Ernesto	1179167	10797.54	D	112	Se envía comunicaciones al deudor y garante, tiene hasta el 28 de abril.	Estar pendiente al compromiso de pago, en caso de incumplir dar inicio al trámite judicial
5131	Campoverde Muñoz María Del Cisne S	1175159	17166.61	C2	81	Gestión de cobranza llamadas telefónicas entrega de comunicaciones, plazo hasta el 15 de abril para inicio de demanda	Estar pendiente al compromiso de pago, en caso de incumplir dar inicio al trámite judicial
5131	Campoverde Muñoz María Del Cisne S	1176551	2613.53	D	112	Gestión de cobranza llamadas telefónicas entrega de comunicaciones, plazo hasta el 15 de abril para inicio de demanda	Estar pendiente al compromiso de pago, en caso de incumplir dar inicio al trámite judicial
5296	Guillen Falconi Carlos Geovanny	1175136	11416.59	E	142	Compromiso de pago con gerencia de \$500.00 mensuales mismos que lo vienen realizando con puntualidad los primeros días de cada mes	



2928	VÁSQUEZ PICHU DIANA LUCIA	1173678	8259.85	E	449	Acuerdo judicial, lo viene cumpliendo judicial	
3122	CALDAS SACAQUIRIN PATRICIO MARTIN	1176295	17666.62	D	115	Socio judicial, pide por escrito se le espere hasta el 30 de junio para ponerse al día, Gerencia no acepta su pedido sino hasta el 16 de mayo de no cumplir inicia trámite judicial	Estar pendiente al cumplimiento del pago
3322	CALDAS SACAQUIRIN PATRICIO MARTIN	1176871	2666.68	D	115		
3468	CUESTA SEMINARIO CARMEN	1156268	4106.31	E	421	Acuerdo judicial, no lo cumple, se informó a Gerencia para proceder a retirar el proceso judicial	Es el segundo mes que se recomienda retirar el proceso judicial
3917	FEJOO VITERI DOLORES SOLEDAD	1175036	10542.86	E	511	Demanda, en proceso de citaciones	Tener en cuenta el avance del proceso
4436	QUEZADA AREVALO MARIA DEL CARMEN	1179377	10791.66	E	146	Se ignora el día 12 de mayo, Gerencia autoriza tomar de sus ahorros para cubrir el vencimiento	
4894	CUESTA AVILA JUAN DE DIOS	1174886	5916.67	E	633	Demanda, en espera de sentencia	Tener en cuenta el avance del proceso
5131	CAMPOVERDE MUÑOZ MARIA DEL CISNE	1175159	26912.81	C2	84	Acuerdo con gerencia de realizar depósitos de USD 50.00 diarios hasta ponerse al día, lo viene cumpliendo	
5296	GUILLEN FALCONI CARLOS GEOVANNY	1175136	10984.49	C2	84	Deudor fuera del país, los padres del socio se comprometieron pagar USD 500.00 mensuales, lo vienen cumpliendo	
5638	TAPIA TAPIA CARLOS ENRIQUE	1172880	7081.21	C2	84	Hacer abonos, Gerencia indica se le espere hasta el 18 de mayo para cancelar al vencimiento	Estar pendiente al cumplimiento del pago

Página 7 de 8

5669	FALCONI VINTIMILLA MÓNICA E	1152858	3972.14	E	1241	Demandada, en espera de sentencia	Tener en cuenta el estado del proceso
5822	OCHOA TENEMPAGUAY JOSÉ RAÚL	1170169	8499.28	E	541	Demandado, en proceso de citaciones	Tener en cuenta el estado del proceso
6084	MUÑOZ SARMIENTO FABIAN RODRIGO	1169869	6807.79	E	207	Demandado, en proceso de citaciones	Tener en cuenta el estado del proceso
6246	DELEG LLIGUAIPUMA LUIS MARCELO	1176274	929.17	E	176	Gerencia indica se le espere hasta el 16 de mayo	Estar pendiente al cumplimiento del pago.
6473	REYES RIVERA DIANA BEATRIZ	1179911	3777.78	C2	84	Se comunica al deudor y garante, los cuales solicitan esperar hasta finales de mayo para pagar el vencimiento.	Estar pendiente al cumplimiento del pago.

Nº SOCIO	NOMBRE	PRÉSTAMO	SALDO	CATEGORÍA	DÍAS VENCIDO	OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES
254	CABRERA HILDAN LIA MERCEDES	1179660	12773.34	D	109	Gerencia autoriza tomar del ahorro para pagar el vencimiento	Estar pendiente si la socia sigue incurriendo en retrasos.
385	ALBARRACIN GUTIERREZ ESTELA NOEMI D	1178479	1350	E	140	Crédito especial, socia no se la encuentra	
2928	VASQUEZ PICHU DIANA LUCIA 300	1173678	7978.49	E	415	Viene cumpliendo el acuerdo judicial de abonar \$300 dólares mensuales	
3322	CALDAS SACAQUIRIN PATRICIO MARTIN	1176235	17666.62	E	140	Informar estado del socio, el mes anterior debió cancelar hasta 16 de mayo	Socio queda en hacer un crédito a nombre de la esposa para pagar su vencimiento hasta el 13 de junio 2016
3468	CUESTA SEMINARIO CARMEN (130)	1156268	4106.31	E	446	Acuerdo judicial no lo cumple, se informo a Gerencia para proceder a retomar el proceso judicial	Es tercer mes que se está a la espera del trámite judicial
3917	FEIJÓO VITERI DOLORES SOLEDAD S	1175936	10542.86	E	536	Demanda, en proceso de citaciones	Tener en cuenta el estado de las citaciones
4894	CUESTA AVILA JUAN DE DIOS S	1174886	3916.67	E	658	Demanda, en espera de sentencia	Tener en cuenta el estado de las citaciones
4978	CHUMBAY ZHAPAN LENNIN ERNESTO	1179167	10448.64	C2	80	Socio hace abono a la deuda, queda en ponerse al día en el transcurso del mes.	Estar pendiente del pago, seguir gestionando la recuperación.
5131	CAMPOVERDE MUVOZ MARÍA DEL CISNE S	1175159	16713.31	C2	80	Socia no cumple en hacer pagos diarios como se pactó, sino lo hace acumulado de la semana, es decir se está cumpliendo con los abonos pero	Procurar que la socia abone a las dos deudas ya que el préstamo extra, ya que a este préstamo no se ha hecho deposito alguno desde el 11 de abril 2016.



5131	CAMPOVERDE MUKOZ MARIA DEL CISNE S	1176551	2333.35	C2	80	no los hace diarios.	
5553	POZO PEREZ MARIA DE LOURDES	1178192	10348.78	C2	80	Gestión de recuperación, queda en ponerse al día, a fin de mes, está pasando por problemas de salud	Estar pendiente del pago de la socia hasta fin de mes.
5669	FALCONI VINTIMILLA MONICA E. S	1152858	3972.16	E	1266	Informar el estado de juicio	Juicio se encuentra en estado anterior, no existen avances.
5822	OCHOA TENEMPAGUAY JOSÉ RAÚL S	1170169	8499.28	E	566	Informar estado de demanda	Juicio se encuentra en estado anterior, no existen avances.
6246	DELEG LLIGUAIPUMA LUIS MARCELO	1176274	929.17	E	201	Socio no cumple con el compromiso de pago, se prepara documentación y verificación de direcciones para el inicio del trámite judicial	Estar pendiente del proceso
6473	REYES RIVERA DIANA BEATRIZ	1179911	3777.78	D	109	Socia no cumple con el compromiso de pago, se prepara documentación y verificación de direcciones para el inicio del trámite judicial	Estar pendiente del proceso

Nº SOCIO	NOMBRE	PRÉSTAMO	SALDO PRÉSTAMO	CATEGORÍA	DÍAS VENCIDO	OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES
1261	AVILA LÓPEZ BLANCA LUZ MARÍA	1180246	6516.68	C2	75	Gestión De recuperación, llamadas telefónicas, se le envía comunicación al deudor sin tener respuesta positiva, se enviara notificación a sus garantes, indicando el plazo de pago, de lo contrario se iniciara proceso judicial	Seguir con el proceso de recuperación.
1578	VALLEJO RUBIO VILMEN	1181016	4000	C2	75	Gestión de recuperación, llamadas telefónicas queda en ponerse al día en el transcurso del mes	Seguir con el proceso de recuperación.
3320	SISALIMA JARA FANNY CECILIA	1174341	4604.24	C2	75	Se envía comunicación al deudor y garantes si respuesta positiva, se espera la verificación domiciliaria para iniciar el proceso judicial	Seguir con el proceso de recuperación.
4363	CALLE GUAMAN MARIA ANGELICA	1177154	11666.62	C2	75	Realiza compromiso de pago hasta el 31 de julio	Seguir con el proceso de recuperación y estar pendiente si cumple con el compromiso
4978	CHUMBAY ZHAPAN LENNIN ERNESTO	1179167	10287.76	C2	75	Hace abonos a la deuda cada mes	Estar pendiente que no falle a los abonos



5296	GUILLÉN FALCONI CARLOS GEOVANNY S	1175136	10580.36	C2	75	Socio hace abonos al vencimiento por \$500 MENSUALES	Estar pendiente que no falle a los abonos
6559	GOMEZ LEMA LUIS ANTONIO	1179925	12488.32	C2	75	Se envía comunicación, abona a la deuda \$300 dólares	Seguir con el proceso de recuperación
5131	CAMPOVERDE MUÑOZ MARIA DEL CISNE S	1176551	2333.35	D	106	Realiza compromiso de pago, realiza abonos mensuales a la deuda	Seguir con el proceso de recuperación y estar pendiente si cumple con el compromiso
5553	POZO PEREZ MARIA DE LOURDES	1178192	10348.78	D	106	Se envía comunicación al deudor y garantes si respuesta positiva, se espera la verificación domiciliaria para iniciar el proceso judicial	informar como progresa el proceso
2928	VASQUEZ PICHU DIANA LUCIA 300	1173678	7978.49	E	441	Acuerdo judicial, hace abonos a la deuda por \$300 dólares	Estar pendiente con los abonos
3468	CUESTA SEMINARIO CARMEN	1156268	4106.31	E	472	Demanda	informar como progresa el proceso
3917	FEIJOO VITERI DOLORES SOLEDAD	1175936	10542.86	E	562	Demanda	informar como progresa el proceso
4894	CUESTA AVILA JUAN DE DIOS	1174886	3916.67	E	684	Demanda	informar como progresa el proceso
5669	FALCONI VINTIMILLA MONICA	1152858	3972.16	E	1292	Demanda	informar como progresa el proceso
5822	OCHOA TENEMPAGUAY JOSE RAUL	1170169	8499.28	E	592	Demanda	informar como progresa el proceso
6473	REYES RIVERA DIANA BEATRIZ	1179911	3777.78	E	135	Se envía comunicación al deudor y garantes si respuesta positiva, se espera la verificación domiciliaria para iniciar el proceso judicial	informar como progresa el proceso

UNIVERSIDAD DE CUENCA



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PRESENTACIÓN DEL PROTOCOLO DEL PROYECTO INTEGRADOR

TEMA:

“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DEL
AZUAY LTDA. PERIODO 2016”

AUTORAS:

KATHERINE ANDREA SALAZAR GUAMBAÑA

LEONOR JEANNETH TENESACA MEDISIS

ASESOR:

ING. PAUL ADRIÁN OCHOA ARÉVALO

CUENCA –ECUADOR

2017



1. PERTINENCIA ACADÉMICO-CIENTÍFICO Y SOCIAL

El proyecto integrador se desarrollará en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Azuay Ltda., el mismo que se estudiará el sistema de crédito correspondiente al período 2016, puesto que para la cooperativa la cartera de crédito representa el 67.97% del activo, siendo el motor fundamental de las actividades que desarrolla la institución, por ende se evaluará los aspectos de cumplimiento de objetivos y metas, utilización racional de los recursos y las actividades colaterales a crédito, mediante la aplicación de técnicas pruebas y procedimientos de auditoría, basadas en pruebas selectivas, en las tres etapas del examen esto es en la planificación ejecución y conclusión con la finalidad de los que los resultados que esperan obtener sirvan para mantener una adecuada gestión en el sistema de crédito.

Al realizar esta auditoría nos brinda la oportunidad para demostrar nuestros conocimientos académicos adquiridos, perfeccionarlos si fuera el caso y enfatizar la importancia de realizar una auditoría de gestión al sistema de crédito y además se aplicará las principales áreas del conocimiento profesional que son; contabilidad, auditoría, administración financiera y en especial la auditoría de gestión que es una herramienta básica para mejorar el rendimiento de las operaciones administrativas, financieras y operativas.

En lo social el proyecto de investigación que se va a realizar servirá como herramienta para el personal del área de crédito y directivos para tener un mejor control en la operaciones crediticias y llevar un manejo prudente de los recursos financieros, garantizando así un crecimiento sano de la cartera para la sostenibilidad de la cooperativa y en especial de los socios sabiendo que lo primordial de esta institución es brindar servicios de intermediación financiera a “persona natural con vínculo común de ser miembro activo o pasivo del Magisterio, personal administrativo o de servicios de Instituciones Educativas de la provincia del Azuay y, trabajadores de la cooperativa” (Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, 2016).



2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Por la gran importancia y el crecimiento continuo que tienen las cooperativas de ahorro y crédito en el país, según Hugo Jácome Estrella exsuperintendente de Economía Popular y Solidaria indico “que los datos estadísticos a octubre 2015, el Ecuador registra un total de 887 cooperativas de ahorro y crédito, que suman 4.700.000 socios y alcanzan en activos los 8.300 millones de dólares” (SEPS, 2015)., de los cuales un 75% es decir más de 6.225 millones han sido destinados a la colocación crediticia.

Debido a esto, para las cooperativas el área de crédito es el motor fundamental de sus actividades financieras, deben ser evaluadas tanto interna como externamente para conocer sus puntos críticos y disponer de herramientas técnicas para administrar y controlar los posibles riesgos, de esta forma se lleva un adecuado control en las operaciones de crédito.

Por esta razón la mayor preocupación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Azuay Ltda., se debe a que el personal de crédito actualiza la base de datos de los socios una vez al año y que no permite tener un seguimiento adecuado en la recuperación de la cartera, explorar al máximo nichos específicos y brindar seguimiento post venta de productos y servicios, además otro inconveniente es la falta de capacitación al personal de crédito para promover los ahorros y créditos que ofrece la cooperativa a los socios dificultando de esta forma a que no se incremente el índice de liquidez.

Es por esto que se ha decidido realizar la auditoria de gestión al sistema de crédito para mejorar el grado de eficiencia, eficacia y economía de las actividades que se realizan en el mismo y emitir a la gerencia un informe confiable y transparente en donde contenga recomendaciones y conclusiones necesarias para una adecuada toma de decisiones, contribuyendo así a la cooperativa a llevar un adecuado control de los procesos de crédito, mejorar el control interno y alcanzar los objetivos y metas establecidas en el sistema de crédito.



3. PROBLEMA CENTRAL

El manejo eficiente y eficaz de las actividades de crédito de la cooperativa es la base para su crecimiento, brindar satisfacción a los socios y cumplir con los requisitos normativos emitidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, a la cual se reporta todo tipo de información, según los directivos de la cooperativa han detectado como principal problema la falta de cumplimiento de los estándares establecidos en el área de crédito y su operación es lenta creando problemas con los socios.

Debido a que en el sistema de crédito no se ha actualizado los procesos técnicos para mejorar su rendimiento, esto acompañado a que el personal de crédito no actualiza de manera permanente la base de datos de los socios lo cual provoca que los rendimientos no sean los esperados por falta de un correcto procedimiento técnico en lo relativo, a la evaluación del desempeño y capacitación al personal que ha perjudicado a que no se incremente el nivel de liquidez porque no promueven acciones dirigidas a captar y colocar recursos financieros dentro del Sector Educativo del Azuay .

4. DETERMINACIÓN DE LOS OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía de las operaciones que se realizan en el sistema de crédito, por medio de una auditoria de gestión a la Cooperativa de ahorro y crédito Educadores del Azuay Ltda., periodo 2016 con la finalidad de verificar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en el sistema de crédito y proporcionar información precisa para la toma de decisiones de sus directivos.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer los aspectos generales de la cooperativa en especial del sistema de crédito y el entorno en el cual desarrolla sus actividades.
- Establecer un esquema de los aspectos básicos de la auditoria de gestión con la finalidad de aplicarlos para evaluar los problemas de gestión en el sistema de crédito.



- Realizar el proceso metodológico de la auditoría de gestión y en el informe establecer las respectivas conclusiones y recomendaciones que sirva para mejorar de manera eficiente y eficaz la gestión de las operaciones que se realizan en el sistema de crédito.

5. METODOLOGÍA

5.1 MARCO TEÓRICO BASE

5.1.1 AUDITORÍA

Según Arens, Elder, & .Beasley (2007) manifiestan que la Auditoria “Es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos” (pág. 4).

5.1.2 AUDITORÍA DE GESTIÓN

Es un proceso para examinar y evaluar las actividades realizadas, en una entidad, programa, proyecto u operación, con el fin de determinar su grado de eficiencia, eficacia y economía, y por medio de las recomendaciones que al efecto se formulen, promover la correcta administración del patrimonio público o privado. (Armas García & Cáceres Malagón, 2008, pág. 7)

5.1.3 ELEMENTOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Los elementos de la auditoria de gestión son:

- Eficiencia: “Grado óptimo y racional con que se utilizan los recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales y el tiempo” (Maldonado Espinoza, 2006, pág. 20).
- Eficacia: “Es el grado en que los programas están consiguiendo los objetivos propuestos” (Maldonado Espinoza, 2006, pág. 23).
- Economía: “se refiere a los términos y condiciones conforme a los cuales se adquieren bienes y servicios en cantidad y calidad apropiadas, en el momento oportuno y al menor costo posible” (Maldonado Espinoza, 2006, pág. 20)



5.1.4 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Los objetivos de la auditoria gestión son:

- Evaluar la economía, la eficiencia y la eficacia de las entidades.
- Evaluar el cumplimiento de las políticas gubernamentales.
- Verificar el cumplimiento de metas y resultados señalados en los programas, proyectos u operaciones de los organismos sujetos a control.
- Analizar el costo de la actividad y el correcto uso dado a los recursos aprobados. (Armas García & Cáceres Malagón, 2008, pág. 8)

5.1.5 ALCANCE DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN

La auditoría de gestión “puede alcanzar un sector de la economía, todas las operaciones de la entidad, inclusive las financieras o puede limitarse a cualquier operación, programa, sistema o actividad específica” (Maldonado Espinoza, 2006, pág. 26).

5.1.6 ENFOQUE DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

“La auditoría está enfocada en obtener mejores resultados, con más eficiencia, efectividad y economía en las operaciones de la entidad” (Maldonado Espinoza, 2006, pág. 27).

5.1.7 CONTROL INTERNO

El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una organización, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de aseguramiento razonable para la consecución de objetivos relativos a las operaciones, la información y al cumplimiento.

Esta definición hace énfasis en que el control interno:

- Está orientado a la consecución de objetivos en una o más categorías de operaciones, información y cumplimiento.
- Es un proceso que consta de tareas y actividades continuas es un medio para llegar a un fin, y no un en sí mismo.
- Es efectuado por las personas no se trata solamente de manuales, políticas, sistemas y formularios, sino de personas y las acciones que estas aplican en cada nivel de la organización para llevar a cabo en control interno.



- Es capaz de proporcionar una seguridad razonable no una seguridad absoluta, al consejo y a la alta dirección de la entidad.
- Es adaptable a la estructura de la entidad flexible para su aplicación al conjunto de la entidad o a un filial, división, unidad operativa o proceso de negocio en particular. (Instituto de Auditores Internos de España, 2013)

5.1.8 RIESGO DE AUDITORÍA

Los riesgos de auditoria son:

Riesgo inherente

Es la susceptibilidad de una aseveración sobre una clase de transacción, saldo de cuenta o revelación, con una presentación errónea que pudiera ser material, ya sea individual o junto con otras representaciones erróneas, antes de la consideración de cualesquier controles relacionados. (Instituto Mexicano de Contadores Públicos, 2009, pág. 45)

Riesgo de control

El riesgo de que una presentación errónea que pudiera ocurrir en una aseveración sobre una clase de transacción ,saldo de cuenta o revelación ,que pudiera ser material ,ya sea individual o junto con otras representaciones erróneas ,no se prevenga, o detecte o corrija oportunamente por el control interno de la entidad. (Instituto Mexicano de Contadores Públicos, 2009, pág. 45)

Riesgo detección

Es el riesgo de que los procedimientos aplicados por el auditor para reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptablemente bajo, no detecten un error que existe y que podría ser material, ya sea en lo individual o junto con otros errores. (Instituto Mexicano de Contadores Públicos, 2009, pág. 29)

5.1.9 PAPELES DE TRABAJO

Es el conjunto de cédulas, documentos y medios magnéticos elaborados u obtenidos por el auditor durante el curso del examen, sirven para evidenciar en forma suficiente, competente y pertinente el trabajo realizado por los auditores y respaldar sus opiniones, constantes en los hallazgos, las conclusiones y las recomendaciones presentas en los informes. (Cubero Abril, 2009, pág. 112)



5.1.10 HALLAZGOS

Se refiere a cualquier situación deficiente y relevante que se determine por medio de la aplicación de los procedimientos de auditoría en las áreas críticas examinadas; que, además se encuentre estructurado de acuerdo a sus atributos (condición, criterio ,causa y efecto) y, obviamente, sea de interés para la organización auditada. (Armas García & Cáceres Malagón, 2008, pág. 81)

5.1.11 PROCESO METODOLÓGICO DE AUDITORÍA

El proceso metodológico de la auditoria de gestión se divide en:

Planificación

En la fase de planeación el auditor traza la estrategia planificada que está condesada en el cronograma de actividades y en los programas de trabajo, se recopila la evidencia de orientación necesaria para que el auditor conozca el quehacer de la entidad y su sistema de controles internos. (Armas García & Cáceres Malagón, 2008, pág. 16)

Ejecución

En la fase de ejecución es donde el auditor desempeña la estrategia planificada en la fase anterior y que se concreta en el plan y los programas de auditoría, se recopila la evidencia necesaria para que el auditor emita un juicio sobre la gestión de la organización, referida a los criterios previamente seleccionados y del cumplimiento de las metas y objetivos institucionales. (Armas García & Cáceres Malagón, 2008, pág. 28)

Comunicación de resultados

En el proceso sistemático de la auditoría, tras la correcta realización de las actividades previstas en la fase de ejecución, se debe plasmar en un informe escrito el contenido de la evaluación realizada, incluyendo sus conclusiones y recomendaciones y el auditor comunica a la entidad auditada, y hace pública la información recabada, plasmada en los hallazgos de la auditoría, en las conclusiones y recomendaciones de gestión. Dicha información tiene el propósito de promover cambios y mejoras en la entidad auditada. (Armas García & Cáceres Malagón, 2008, pág. 108)



5.2 DISEÑO METODOLÓGICO

a) Tipos de investigación

Investigación explicativa: Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio , 2014, pág. 95)

Investigación aplicada: La investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad. (Vargas Cordero, 2009)

En esta investigación nos permite conocer el sector en el que se desenvuelve la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Azuay Ltda., mediante la aplicación de una auditoría de gestión al sistema de crédito, con el fin de detectar deficiencias en las operaciones crediticias mediante la relación de causa-efecto para formular recomendaciones encaminadas a mejorar el grado de eficiencia, eficacia y economía en sus actividades.

b) Método de investigación

Para desarrollar el proceso de la investigación se empleará tanto el método deductivo como inductivo.



c) Población

El proyecto integrador se desarrollará en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Azuay Ltda., ubicada en la ciudad de Cuenca, relacionado con el sistema de crédito.

d) Métodos de recolección de la información

Fuentes primarias: Se tendrá información resultante de encuestas, entrevistas personales, cuestionarios, observación y datos estadísticos.

Fuentes secundarias: Consultaremos fuentes bibliográficas de libros, tesis, artículos académicos, revistas, internet, etc.

Fuentes terciarias: Obtendremos información de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del Banco Central del Ecuador.

e) Tratamiento de la información

Se utilizarán tablas, gráficos, diagramas de flujo e ilustraciones que contendrán información cuantitativa y cualitativa para la comprensión y entendimiento de la investigación. Para el procesamiento de la información se trabajará en el programa informático Excel que es una herramienta básica que permite clasificar, ordenar e interpretar los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación.



6 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO			
	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DEL AZUAY LTDA.																								
1.1 Datos Generales de la Cooperativa																								
1.1.1 Reseña Histórica																								
1.1.2 Localidad																								
1.1.3 Misión																								
1.1.4 Visión																								
1.1.5 Principios			X	X	X	X																		
1.1.6 Valores																								
1.1.7 Filosofía Empresarial																								
1.1.8 Mercado Objetivo																								
1.1.9 Objetivos																								
1.1.10 Estrategias																								
1.1.11 Análisis Matriz FODA																								
1.1.12 Organigrama Estructural																								
1.1.13 Servicios																								



1.1.14 Productos																				
1.1.15 Base legal																				
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO DEL PROCESO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN																				
2.1 Auditoría de gestión																				
2.1.1 Definición																				
2.1.2 Elementos																				
2.1.3 Importancia																				
2.1.4 Características																				
2.1.5 Objetivos																				
2.1.6. Naturaleza																				
2.1.7 Alcance																				
2.1.8 Enfoque																				
2.1.9 Riesgo de Auditoría																				
2.2 Proceso metodológico de Auditoría de Gestión																				
2.2.1 Panificación Preliminar																				
2.2.1.1 Definición																				
2.2.1.1 Objetivos																				
2.2.1.2 Orden de trabajo																				
2.2.1.3 Plan estratégico del examen																				



2.2.1.4 Programas de Auditoría																				
2.2.1.5 Reporte de la planificación preliminar																				
2.2.2 Planificación Específica																				
2.2.2.1 Definición																				
2.2.2.2 Objetivos																				
2.2.2.3 Evaluación del control interno																				
2.2.2.4 Métodos de evaluación																				
2.2.2.5 Matriz de Evaluación de riesgo de auditoría																				
2.2.2.6 Informe de Control Interno																				
2.2.3 Ejecución																				
2.2.3.1 Definición																				
2.2.3.2 Elementos de la ejecución																				
2.2.3.2.1 Pruebas de auditoría																				
2.2.3.2.2 Técnicas de muestreo																				
2.2.3.2.3 Evidencia de auditoría																				
2.2.3.2.4 Técnicas de auditoría																				
2.2.3.2.5 Papeles de trabajo																				
2.2.3.2.6 Hallazgos de auditoría																				
2.2.3.3 Indicadores de gestión																				
2.2.4 Comunicación de resultados																				



2.2.4.1 Definición																				
2.2.4.2 Objetivos																				
2.2.4.3 Redacción del informe final de auditoría																				
CAPÍTULO 3: APLICACIÓN DEL PROCESO METODOLÓGICO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DEL AZUAY LTDA.																				
3.1 Orden de trabajo																				
3.2 Plan estratégico del examen																				
3.3 Programa de planificación preliminar																				
3.4 Reporte de la planificación preliminar										X	X	X	X	X	X	X	X			
3.5 Programa de planificación específica																				
3.6 Matriz de evaluación de riesgo de auditoría																				
3.7 Informe de control interno																				
3.8 Programa de ejecución																				
3.9 Aplicación de programas																				
3.10 Preparación de papeles de trabajo																				



3.11 Hallazgos de auditoría																				
3.12 Redacción del informe final de auditoría																				
CAPÍTULO 4: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES																				
4.1 Conclusiones																		X	X	
4.2 Recomendaciones																				
4.3 Bibliografía																				
4.4 Anexos																				



7 ESQUEMA TENTATIVO

OBJETIVO ESPECÍFICO	CAPÍTULO
<p>Conocer los aspectos generales de la cooperativa en especial del sistema de crédito y el entorno en el cual desarrolla sus actividades.</p>	<p>CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DEL AZUAY LTDA.</p> <p>1.1 Datos Generales de la Cooperativa</p> <p>1.1.1 Reseña Histórica</p> <p>1.1.2 Localidad</p> <p>1.1.3 Misión</p> <p>1.1.4 Visión</p> <p>1.1.5 Principios</p> <p>1.1.6 Valores</p> <p>1.1.7 Filosofía Empresarial</p> <p>1.1.8 Mercado Objetivo</p> <p>1.1.9 Objetivos</p> <p>1.1.10 Estrategias</p> <p>1.1.11 Análisis Matriz FODA</p> <p>1.1.12 Organigrama Estructural</p> <p>1.1.13 Servicios</p> <p>1.1.14 Productos</p> <p>1.1.15 Marco legal</p>
	<p>CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO DEL PROCESO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>2.1 Auditoría de Gestión</p> <p>2.1.1 Definición</p> <p>2.1.2 Elementos</p> <p>2.1.3 Importancia</p> <p>2.1.4 Características</p> <p>2.1.5 Objetivos</p> <p>2.1.6. Naturaleza</p> <p>2.1.7 Alcance</p>



Establecer un esquema de los aspectos básicos de la auditoría de gestión con la finalidad de aplicarlos para evaluar los problemas de gestión en el sistema de crédito.	2.1.8 Enfoque
	2.1.9 Riesgo de Auditoría
	2.2 Proceso metodológico de Auditoría de Gestión
	2.2.1 Planificación Preliminar
	2.2.1.1 Definición
	2.2.1.1 Objetivos
	2.2.1.2 Orden de Trabajo
	2.2.1.3 Plan Estratégico del Examen
	2.2.1.4 Programas de Auditoría
	2.2.1.5 Reporte de la Planificación Preliminar
	2.2.2 Planificación Específica
	2.2.2.1 Definición
	2.2.2.2 Objetivos
	2.2.2.3 Evaluación de los Componentes del Control Interno
	2.2.2.4 Métodos de Evaluación
	2.2.2.5 Matriz de Evaluación de Riesgo de Auditoría
	2.2.2.6 Informe de Control Interno
	2.2.3 Ejecución
	2.2.3.1 Definición
	2.2.3.2 Elementos de la Ejecución
2.2.3.2.1 Pruebas de Auditoría	
2.2.3.2.2 Técnicas de Maestreo	
2.2.3.2.3 Evidencia de Auditoría	
2.2.3.2.4 Técnicas de Auditoría	
2.2.3.2.5 Papeles de Trabajo	
2.2.3.2.6 Hallazgos de Auditoría	
2.2.3.3 Indicadores de Gestión	
2.2.4 Comunicación de Resultados	
2.2.4.1 Definición	
2.2.4.2 Objetivos	
2.2.4.3 Redacción del Informe Final de Auditoría	



<p>Realizar el proceso metodológico de la auditoría de gestión y en el informe establecer las respectivas conclusiones y recomendaciones que sirva para mejorar de manera eficiente y eficaz la gestión de las operaciones que se realizan en el sistema de crédito.</p>	<p>CAPÍTULO 3: APLICACIÓN DEL PROCESO METODOLÓGICO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DEL AZUAY LTDA.</p> <p>3.1 Orden de trabajo 3.2 Plan Estratégico del Examen 3.3 Programa de Planificación Preliminar 3.4 Reporte de la Planificación Preliminar 3.5 Programa de Planificación Específica 3.6 Matriz de Evaluación de Riesgo de Auditoría 3.7 Informe de Control Interno 3.8 Programa de Ejecución 3.9 Aplicación de Programas 3.10 Preparación de Papeles de Trabajo 3.11 Hallazgos de Auditoría 3.12 Redacción del Informe final de Auditoría</p>
	<p>CAPÍTULO 4: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</p> <p>4.1 Conclusiones 4.2 Recomendaciones 4.3 Bibliografía 4.4 Anexos</p>



8 BIBLIOGRAFÍA

Libros

- Arens, A. A., Elder, R. J., & .Beasley, M. S. (2007). *Auditoria. Un enfoque integral*. México: Pearson Educación.
- Armas García, R., & Cáceres Malagón, M. (2008). *Auditoría de Gestión: Conceptos y Métodos*. Vedado, Habana, Cuba: Félix Varela.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio , M. (2014). *Metodología de la Investigación Sexta Edición*. México: Interamericana Editores S.A.
- Instituto de Auditores Internos de España. (Mayo de 2013). *Control Interno: Marco Integrado*. España: PWC.
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos. (2009). *Normas Internacionales de Auditoría y Control de Calidad*. Mexico: CeMPro.
- Maldonado Espinoza, M. (2006). *Auditoría de Gestión (Tercera ed.)*. Quito: Luz de América.

Documentos

- COAC "Educadores del Azuay "Ltda. (01 de Julio de 2016). *Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas*. 15. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Cubero Abril, T. (2009). *Manual Específico de Auditoría de Gestión* .Cuenca.
Obtenido de https://carmas.wikispaces.com/file/view/manual_auditoria_gestion.pdf

Sitio Web

- SEPS. (11 de Diciembre de 2015). *Noticias*. Recuperado el 24 de Julio de 2017, de <http://www.seps.gob.ec/noticia?ecuador-tiene-un-total-de-887-cooperativas-de-ahorro-y-credito#>
- Vargas Cordero, Z. (2009). *La Investigación Aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica*. *Revista Educación*, 155-165. Recuperado el 17 de Agosto de 2017, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44015082010>