



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Proyecto Integrador, previo a la obtención del Título de Licenciada en Contabilidad
y Auditoría**

Tema:

**“Auditoría de gestión en el área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de
Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. en el cantón Ambato”.**

Autora: Laguna Guaita, Gladys Piedad

Tutor: Dr. Barreno Córdova, Carlos Alberto

Ambato – Ecuador

2023

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Carlos Alberto Barreno Córdova, con cédula de ciudadanía No. 180243064-3, en mi calidad de Tutor del proyecto integrador sobre el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA. EN EL CANTÓN AMBATO”**, desarrollado por Gladys Piedad Laguna Guaita, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, agosto 2023

TUTOR



.....
Dr. Carlos Alberto Barreno Córdova

C.C. 180243064-3

DECLARACIÓN DE AUDITORÍA

Yo, Gladys Piedad Laguna Guaita con cédula de ciudadanía No. 180485610-0, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto integrador, bajo el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA. EN EL CANTÓN AMBATO”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto Integrador.

Ambato, agosto 2023

AUTORA


.....
Gladys Piedad Laguna Guaita

C.C. 180485610-0


CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto integrador, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto integrador, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto integrador, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, agosto 2023

AUTORA


.....
Gladys Piedad Laguna Guaita

C.C. 180485610-0

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto integrador, sobre el tema: “AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA. EN EL CANTÓN AMBATO”, elaborado por Gladys Piedad Laguna Guaita, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, agosto 2023



Dra. Tatiana Valle PhD.
PRESIDENTE



Dr. Jaime Díaz
MIEMBRO CALIFICADOR



Lic. Silvia Navas
MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a Dios por la bendición de la vida y darme la fortaleza para no rendirme, a mis padres Pedro y María quienes han sabido guiar mi camino y me han apoyado en cada paso que he dado, enseñándome a ser una persona de bien.

También se la dedico a mis hermanas Ana y Julissa que siempre me han ayudado en los momentos más difíciles, quienes fueron mi inspiración y motivación para no rendirme y culminar mis estudios.

A mi corazón Stefy, que llego en un momento importante de mi vida, así también a mis sobrinos Jaden y Martin por su amor, por ser mi motivación en cada momento, han sido mi fuerza y fortaleza para cumplir una meta más.

De forma especial a mi mascota bruno, mi amigo fiel de 4 patitas, quien estuvo a mi lado en cada noche acompañándome, cuando sentía que no podía más.

A toda mi familia, amigos(as) quienes han sido parte de este trabajo por su apoyo y comprensión.

Gladys Piedad Laguna Guaita

AGRADECIMIENTO

Agradezco este esfuerzo a Dios, por ser mi fortaleza para poder cumplir mis metas. Por darme salud y perseverancia para llegar a donde quiero ir durante mi vida personal y académico.

A mis padres por apoyarme en mi trayectoria académica, por inculcarme valores y perseverancia, por ser personas que me apoyaron desde el primer día que llegue a este mundo, por siempre creer y confiar en mis capacidades.

A la Universidad Técnica de Ambato, por abrirme las puertas y ser mi segundo hogar durante este proceso académico. A cada uno de los docentes de la FCAUD, quienes compartieron sus conocimientos y enriquecieron mi saber durante todos estos 4 años.

Además, agradezco a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya, por abrirme sus puertas y brindarme información necesaria para el desarrollo de mi proyecto.

Así mismo, a mi docente tutor Dr. Carlos Barreno por su apoyo y tiempo, quien me ha guiado en el desarrollo del presente proyecto. A la Ing. Cecilia Toscano por solventar mis dudas y por su valioso aporte en el desarrollo de este proyecto integrador.

Finalmente agradezco a mis familiares, amigos(as) de la FCAUD, y de la Cooperativa Credi Ya, quienes fueron parte de esta etapa y de quienes recibí mucho apoyo.

Gladys Piedad Laguna Guaita

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA: “AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA. EN EL CANTÓN AMBATO”

AUTORA: Gladys Piedad Laguna Guaita

TUTOR: Dr. Carlos Alberto Barreno Córdova

FECHA: Agosto 2023

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto integrador tuvo como objetivo realizar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., con la finalidad de medir el grado de eficiencia, eficacia y economía de los procesos u operaciones en el área de créditos y cobranzas. Como primera instancia se visitó a la cooperativa para obtener información preliminar del área a evaluar. Así mismo, se evaluó mediante un cuestionario basado en el método COSO, en donde se dio a conocer un nivel de confianza alto en el área de créditos y cobranzas, permitiendo el enfoque de auditoría con pruebas de cumplimiento. Como segunda instancia se realizó la ejecución de auditoría de gestión mediante la aplicación de indicadores de gestión para evaluar la gestión del área de créditos y cobranzas. Posteriormente, se identificó que el área de créditos y cobranzas no cumplen con la proyección de cartera vencida, debido a que el área no cumple con los días de mora para el cobro. Además, la cooperativa ha incurrido en demasiados gastos financieros, debido a la creación de nuevas agencias y remodelación de la matriz. Finalmente se emitió un informe a la gerencia donde se plasmó conclusiones y recomendaciones para fortalecer el área de créditos y cobranzas, para de esta manera mejorar la toma de decisiones.

PALABRAS DESCRIPTORAS: AUDITORÍA, GESTIÓN, EFICIENCIA, EFICACIA, ECONOMÍA

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING
ACCOUNTING AND AUDITING CAREER

TOPIC: "MANAGEMENT AUDIT IN THE CREDIT AND COLLECTION AREA OF THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE CREDI YA LTDA. IN THE CANTON AMBATO"

AUTHOR: Gladys Piedad Laguna Guaita

TUTOR: Dr. Carlos Alberto Barreno Córdova

DATE: August 2023

ABSTRACT

The objective of this integrating project was to carry out a management audit of the Credi Ya Ltda. Savings and Credit Cooperative, in order to measure the degree of efficiency, effectiveness and economy of the processes or operations in the area of credits and collections. As a first instance, the cooperative was visited to obtain preliminary information on the area to be evaluated. Likewise, it was evaluated through a questionnaire based on the COSO method, where a high level of confidence was revealed in the area of credits and collections, allowing the audit approach with compliance tests. As a second instance, the execution of a management audit was carried out through the application of management indicators to evaluate the management of the area of credits and collections. Subsequently, it was identified that the area of credits and collections does not comply with the past-due portfolio projection, due to the fact that the area does not comply with the days past due for collection. In addition, the cooperative has incurred too many financial expenses, due to the creation of new agencies and remodeling of the matrix. Finally, a report was issued to management where conclusions and recommendations were made to strengthen the area of credits and collections, in order to improve decision-making.

KEYWORDS: AUDIT, MANAGEMENT, EFFICIENCY, EFFECTIVENESS, ECONOMY

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUDITORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICO	xiv
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xv
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 Introducción.....	1
1.1.1 Antecedentes del proyecto integrador.....	1
1.1.1.1 Historia de la empresa.....	1
1.1.1.2 Detalles estratégicos.....	2
1.1.1.3 Estructura organizacional.....	4
1.1.1.4 Detalles de operación	5
1.1.1.5 Detalles legales	5

1.1.1.6 Marcas y logos	6
1.1.1.7 Ubicación	6
1.1.2 Descripción del entorno	7
1.1.2.1 Las empresas del Ecuador encaminadas a una mejora continua mediante la aplicación de la auditoría de gestión	7
1.1.2.2 La auditoría de gestión encaminadas a evaluar riesgos en las instituciones financieras (IFIS)	8
1.1.2.3 Importancia de la auditoría de gestión dentro del área de créditos y cobranzas en las cooperativas	9
1.1.3 Justificación	10
1.1.4 Objetivos.....	11
1.1.4.1 Objetivo general.....	11
1.1.4.2 Objetivos específicos	11
1.2 Revisión de la literatura.....	13
1.2.1 Teoría administrativa basada en la mejora de la gestión de las organizaciones	13
1.2.2 Definición de Normas Internacionales de Auditoría (NIA).....	13
1.2.2.1 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA)	13
1.2.3 La Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera resolución 127-2015-f	14
1.2.4 La Junta de Política y Regulación Financiera resolución 0.30-2022-A	14
1.2.5 Normas aplicadas a la auditoría	15
1.2.6 Definición e importancia de la auditoría.....	16
1.2.6.1 Tipos de auditorías	17
1.2.6.2 Definición de auditoría de gestión	17
1.2.6.3 Objetivos de la auditoría de gestión	18
1.2.6.4 Fases de auditoría de gestión	18
1.2.6.5 Pruebas de auditoría	20
1.2.6.6 Técnicas para obtener evidencias.....	21
1.2.6.7 Clases de riesgo de auditoría.....	21
1.2.6.8 Indicadores de gestión.....	22

1.2.6.9 Atributos de hallazgos de auditoría	23
1.2.6.10 Papeles de trabajo de auditoría.....	23
1.2.6.11 Control interno	24
1.2.6.12 Informe final de auditoría.....	25
1.2.6.13 Clases de cooperativas	26
1.2.6.14 Créditos	26
1.2.6.15 Cartera de crédito	28
1.2.6.16 Cobranza	29
1.2.6.17 Morosidad	30
CAPÍTULO II	31
METODOLOGÍA	31
2.1. Descripción de la metodología	31
2.1.1 Unidad de análisis.....	31
2.1.2. Fuentes y técnicas de recolección de información.....	32
2.1.3. Fases del desarrollo.....	35
CAPÍTULO III.....	38
DESARROLLO.....	38
3.1 Planificación	38
3.2 Ejecución	88
3.3 Comunicación de resultados.....	130
CAPÍTULO IV	149
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	149
4.1. Conclusiones	149
4.2. Recomendaciones	150
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	151
ANEXOS	158

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1. Productos y servicios Credi Ya.....	5
Tabla 2. Norma aplicada a las fases de la auditoría.....	15
Tabla 3. Clases de riesgo de auditoría	21
Tabla 4. Atributos de hallazgos de auditoría	23
Tabla 5. Papeles de trabajo	24
Tabla 6. Componentes COSO III	25
Tabla 7. Agrupación de cooperativas	26
Tabla 8. Tipos de créditos.....	27
Tabla 9. Personas encuestadas.....	32
Tabla 10. Cuestionario.....	33
Tabla 11. Fases de la auditoría.....	35
Tabla 12. Indicadores de gestión	36

ÍNDICE DE GRÁFICO

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico 1. Organigrama estructural.....	4
Gráfico 2. Logo	6

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

CONTENIDO	PÁGINA
Ilustración 1. Definición e importancia de la auditoría	16
Ilustración 2. Tipos de auditorías.....	17
Ilustración 3. Objetivos de la auditoría de gestión	18
Ilustración 4. Fases de auditoría de gestión.....	18
Ilustración 5. Aspectos de la fase de planificación.....	19
Ilustración 6. Pruebas de auditoría	20
Ilustración 7. Técnicas para obtener evidencias	21
Ilustración 8. Indicadores de gestión	22
Ilustración 9. Las 5 c de créditos	28
Ilustración 10. Clasificación de cartera de crédito	29
Ilustración 11. Tipos de cobranzas.....	30

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Introducción

1.1.1 Antecedentes del proyecto integrador

1.1.1.1 Historia de la empresa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. tuvo la siguiente trayectoria conforme consta en su página web oficial de la COAC Credi Ya (2023) cómo se detalla a continuación: Credi Ya inicia sus actividades bajo el acuerdo ministerial N.-006- dpt-c-2011 fue constituida en marzo del 2011, se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato en las calles Simón Bolívar entre Manuela Cañizares y Joaquín Ayllón. Gracias a la visión y firmeza de un grupo de 11 personas emprendedoras de espíritu afable y luchador, quienes tuvieron como objetivo principal brindar servicios financieros.

Desde su inicio la cooperativa se incursionó en la concesión de créditos a sectores minoristas, con el paso de los años su crecimiento institucional se ve reflejado en la ampliación de sus oficinas y servicios financieros que son: cuenta de ahorros, microcréditos, captación de dinero e inversiones, pago de servicios básicos, estatales, catálogos, tarjetas, entre otros servicios. Así como la cooperativa se ha esforzado para mejorar sus servicios y aumentar su nivel de socios, busca crecer y pasar a una nueva segmentación como institución financiera junto con el apoyo de sus colaboradores y directivos.

Además, la cooperativa cuenta con 12 oficinas a nivel nacional en las provincias de Chimborazo, Guayas, Imbabura, Morona Santiago, Pichincha y Tungurahua. Así mismo, la institución tiene como objetivo el desarrollo humano y económico de todos sus colaboradores, constando así con 120 empleados quienes reciben capacitación y asesoría continua. Hoy la institución cuenta con la confianza de todos los componentes sociales,

por consiguiente, tiene más de 43 millones en activos, 12 mil socios, 20 millones en inversiones, convirtiéndose en una institución seria y confiable del Ecuador.

1.1.1.2 Detalles estratégicos

Misión

“Honramos tu confianza con soluciones financieras, ágiles y oportunas, mejorando tu calidad de vida”.

Visión

“Ser una Institución innovadora, sostenible y sustentable que crece con responsabilidad social”.

Valores Corporativos

Lealtad

Con nuestra institución y quienes son parte de ella, sin traicionar los valores, principios y actitudes cooperativista.

Disciplina

Cumpliendo a cabalidad normas, políticas y procedimientos que constituyen los pilares principales de la institución.

Equidad

A través de un ambiente de justicia y transparencia para el otorgamiento de productos y servicios a nuestros socios y clientes, proveedores, entes de control y talento humano.

Honestidad

Con los asociados, recursos financieros, documentos, que sean de la Cooperativa, éstos serán utilizados con absoluta rectitud e integridad organizacional. Trabajamos con transparencia y ética cuidando siempre el bienestar de nuestros socios.

Responsabilidad

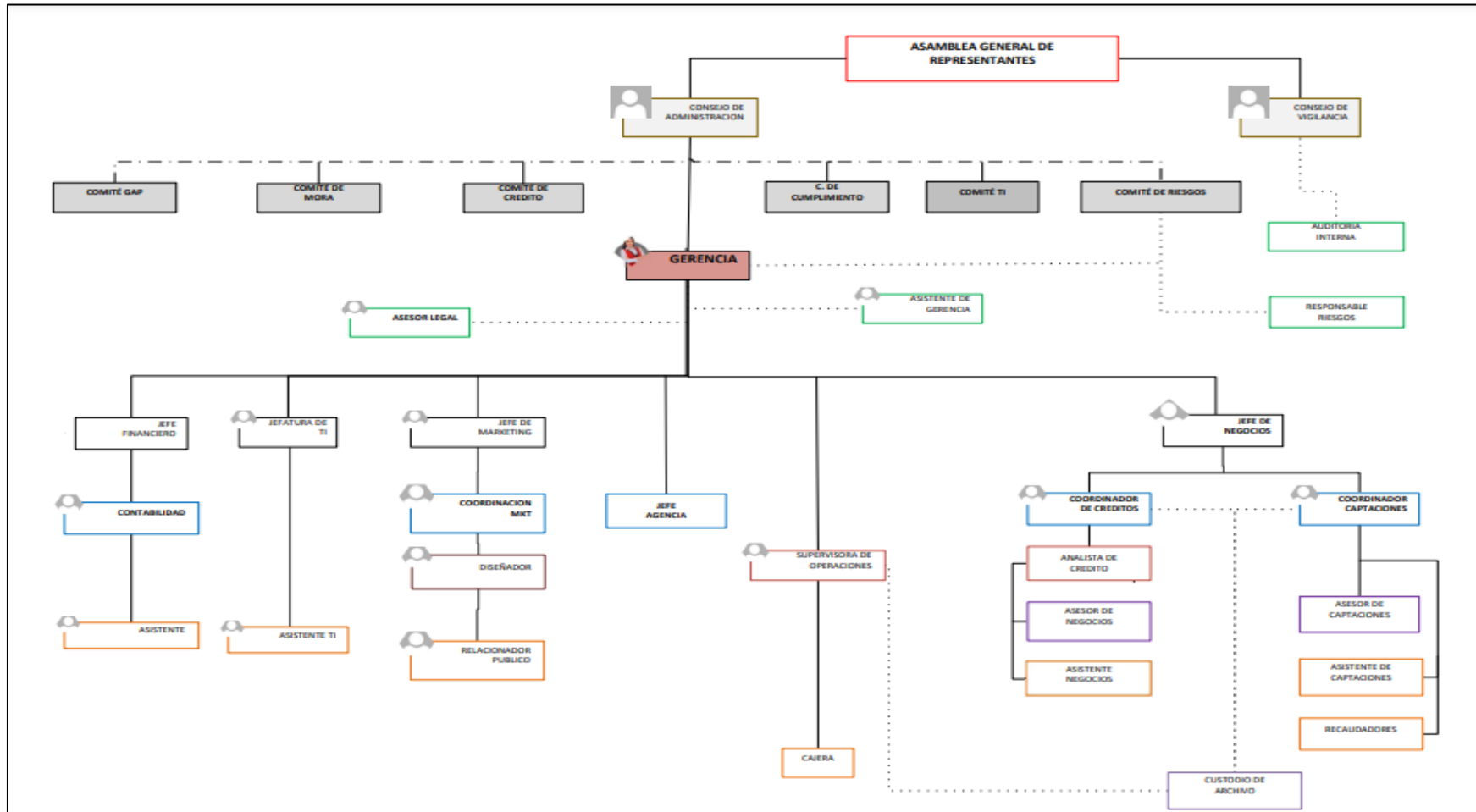
Para asumir nuestras acciones, estando siempre preparados en informar sobre las actividades ejecutadas, de manera que el socio y cliente incremente su confianza en la capacidad del personal y de la Cooperativa como Institución sólida y transparente.

Respeto

Hacia nuestros socios/clientes y la comunidad ecuatoriana, basándonos en nuestros principios de ética y cultura.

1.1.1.3 Estructura organizacional

Gráfico 1. Organigrama estructural



Fuente: COAC Credi Ya (2023)

1.1.1.4 Detalles de operación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. es una institución financiera a nivel nacional que se dedica a brindar servicios de pago ágil y productos como la concesión de los diferentes tipos de créditos como se detalla en la tabla 1.

Tabla 1. Productos y servicios Credi Ya

Productos	Servicios
Créditos de Consumo	Servicios básicos
Microcréditos	Servicios Estatales
Ahorros	Catálogos
Inversiones	Depósitos
	Tarjetas entre otros

Fuente: COAC Credi Ya (2023)

Elaborado por: Laguna (2023)

1.1.1.5 Detalles legales

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. se encuentra normada por las siguientes leyes y reglamentos.

Organismo de Control

- Instituto de Seguridad Social (IESS)
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)
- Servicio de Rentas Internas (SRI)
- Corporación del Seguro de Depósitos (COSEDE)
- Ministerio de Trabajo

Código y Leyes

- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su Reglamento
- Código de Trabajo
- Ley Orgánica del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario

- Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario
- Reglamento Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

1.1.1.6 Marcas y logos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. presenta el slogan que describe a la institución.

Gráfico 2. Logo



Fuente: COAC Credi Ya (2023)

Elaborado por: Laguna (2023)

1.1.1.7 Ubicación

País: Ecuador

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Dirección: Ecuador, Tungurahua, Ambato, en las calles Simón Bolívar entre Manuela Cañizares y Joaquín Ayllón

Teléfono: (03) 2427433

Correo electrónico: info@crediya.fin.ec

Gerente general: Msc. Cristina Santamaria

1.1.2 Descripción del entorno

1.1.2.1 Las empresas del Ecuador encaminadas a una mejora continua mediante la aplicación de la auditoría de gestión

En el Ecuador se han implementado varias normas en los procesos de auditoría, para el sector público y privado como parte de una lucha en contra de la corrupción. Observando experiencias pasadas se ha podido mejorar la normativa de la auditoría de gestión en las disposiciones internacionales tales como las NIC y NIIF (Núñez Liberio et al., 2018). De acuerdo con lo expresado, Zambrano, Álvarez & Yoza, (2021) mencionan que la auditoría de gestión en el Ecuador evalúa el control interno y la gestión en el proceso administrativo, por lo que ha logrado trabajos de equipos multidisciplinarios. En las organizaciones del país se han ejecutado las auditorías de gestión generalmente para poder medir la ejecución de programas y proyectos de acuerdo con los principios en cuanto a la economía, eficiencia y eficaz.

Las auditorías de gestión son muy importantes en empresas públicas y privadas, considerando que permiten examinar métodos de control, operación, materiales y empleo de los recursos de la entidad. Este tipo de auditoría es muy importante para empresas comerciales, porque permite a los dueños conocer las debilidades y fortalezas de sus procesos en las diferentes áreas (Ugando et al., 2018). Por otra parte, Ávila & Zambrano (2022), indican que las ausencias de auditorías de gestión en empresas públicas dan cabida al mal manejo de los recursos. Por otra parte, la constante rotación del personal genera alteraciones en las actividades programadas, incluso al no existir una cultura de trabajo por procesos hace que los directivos trabajen de acuerdo con su experiencia y conocimiento lo que dará en un futuro inconvenientes. Además, este tipo de auditoría es importante para mejorar los procesos y controlar que se cumplan con las normativas vigentes en el sector público.

Es importante las auditorías de gestión porque es aplicable a todas las operaciones que realizan las organizaciones, gracias al examen que realiza este tipo de auditoría permiten comprobar la veracidad, exactitud y autenticidad de las operaciones. Además, es de gran

utilidad para los administradores, porque ayuda al incremento de la eficiencia, eficacia y economía en el uso de recursos. Además, pretende mejorar las operaciones y actividades que deben cumplir cada área, con el fin de determinar la razonabilidad o eficiencia administrativa y legal, logrando así generar nuevas ideas, métodos y técnicas para el control y mejoramiento de las operaciones en la entidad (Zambrano et al., 2021).

1.1.2.2 La auditoría de gestión encaminadas a evaluar riesgos en las instituciones financieras (IFIS)

En el Ecuador las Instituciones Financieras (IFIS) están controlados por Superintendencia de Bancos del Ecuador (SB). De la misma forma, se implementó un nuevo esquema de control para las entidades en el año 2012 con el nombre de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) con el objetivo de supervisar y controlar las entidades financieras. Las IFIS están compuestas por: instituciones financieras privadas, públicas, cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas y sociedades financieras entre otras. Las IFIS son encargados de captar y transferir los recursos públicos a sectores productivos. Además, uno de los problemas en las instituciones financieras es no contar con una herramienta de control para anticipar fraudes originados por el mal manejo de los recursos económicos (Caizabanda, 2021). La SB realizan controles mediante auditorías de gestión para determinar puntos clave para el mejoramiento de las instituciones para lo cual se aplicó la metodología de Manual Único de Supervisión que ayudó a evaluar los riesgos de la entidad auditada (Criollo, 2020).

En el Ecuador las IFIS por la emergencia sanitaria tuvieron que reestructurar los créditos, para evitar el deterioro de la cartera de crédito, adicionalmente por malas gestiones las instituciones financieras han tenido dificultad en la liquidez y la solvencia. Por lo que se ha visto la necesidad de implementar controles internos y externos en las empresas financieras (Aguilar y Loor, 2022). En las IFIS deben implementar indicadores de gestión en todas las áreas para poder medir la economía, eficiencia y eficacia en sus procesos u operaciones, con el fin de determinar incumplimiento en sus procesos u operaciones (Tello y Trujillo, 2016).

Según Arcos (2015), en el Ecuador las IFIS nace por la necesidad de mejorar la calidad de vida mediante el endeudamiento, además las entidades financieras tienen servicios de depósitos, préstamos, emisión de tarjetas, entre otros. Debido a diferentes procesos u operaciones que tiene que realizar las instituciones financieras se ha visto la necesidad de implementar auditorías de gestión e indicadores de gestión para así poder medir el cumplimiento de metas y objetivos institucionales. Uno de los principales riesgos es el incumplimiento de recuperación de carteras, pero no solo se debe enfocar en el departamento de créditos sino también en las demás áreas que forman un papel fundamental para el crecimiento de la empresa.

1.1.2.3 Importancia de la auditoría de gestión dentro del área de créditos y cobranzas en las cooperativas

Según Carrillo, Galarza, & Guayasamín (2019), señalan que las cooperativas de ahorro y crédito han tomado gran importancia dentro del sistema financiero ecuatoriano considerando que es una base fundamental para el desarrollo económico del país. En los últimos años se ha visto evidente el crecimiento de instituciones financieras que se han enfocado en ofertar productos financieros los cuales están sujetas al control de la SEPS. Además, es primordial para las instituciones financieras el cumplimiento de metas y normas para el funcionamiento de la empresa. Las ausencias de auditorías han reflejado un alto grado de incertidumbre en las tomas de decisiones, considerando que la auditoría de gestión ayuda a determinar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad dentro de los procesos de la entidad. Por consiguiente, permite a las cooperativas enfrentar de una manera adecuada las dificultades y los problemas de administración y dirección. Por otro lado, dicha auditoría se orienta en revisar controles internos o externos y examinar las decisiones tomadas por los diferentes niveles jerárquicos, puesto que están relacionados con las metas, y los objetivos planteados por la institución financiera (Llumiguano et al., 2021).

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito han logrado un crecimiento dentro del territorio nacional, consiguiendo satisfacer las necesidades de toda la población en el ámbito financiero mediante la concesión de créditos. La auditoría de gestión nace de la necesidad

de obtener un mejor control en los diferentes procesos y actividades que desarrolla las cooperativas, con el objetivo de revisar y evaluar la economía y eficiencia de los recursos utilizados. Además, esta auditoría se encaminada en dar una opinión con recomendaciones y conclusiones que ayude a la gerencia a identificar falencias y que impidan el logro de las metas planteadas (Moposita y Ramírez, 2016).

Tras la visita a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. se detectó una serie de problemáticas en el desarrollo de actividades diarias en el área de créditos y cobranzas. Es decir, en el manejo de las políticas, manuales, metas, indicadores de gestión y sobre todo en las capacitaciones y rotación del personal. Por tal motivo surge la propuesta de realizar la auditoría de gestión orientada en la mejora de la eficiencia y eficacia de los procesos u operaciones dentro del área a auditar (Santamaria, 2023).

1.1.3 Justificación

La presente investigación buscó mediante la ejecución de una auditoría de gestión obtener un seguimiento y control de las funciones en el área de créditos y cobranzas de la cooperativa. La auditoría de gestión es importante para mejorar la cartera de la institución y tener un crecimiento eficaz, además, ayudó a los altos mandos a tomar decisiones con el fin de lograr un adecuado control y supervisión del cumplimiento de objetivos y metas institucionales. En la investigación realizada por Tite (2022), menciona que las auditorías de gestión son importantes en las entidades financieras, para identificar de manera oportuna las falencias encontradas en las organizaciones y tomar decisiones adecuadas. Además, para esta auditoría se aplicarán las fases de auditoría e indicadores de gestión para medir la economía, eficiencia y eficacia en los procesos u operaciones de la entidad, por lo cual se utilizó la técnica de observación para la recolección de información. Por consiguiente, se emitió en la última fase un informe en el cual se detalló las conclusiones y recomendaciones de los hallazgos encontrados para el mejoramiento del área auditado.

Por otra parte, Guanopatin (2019), manifiesta que las auditorías de gestión ayudan al mejoramiento de los procesos de concesión de créditos y captaciones, por lo cual se

aplicaran indicadores de gestión y se utilizaran las técnicas para la obtención de hallazgos. Además, mediante dichos indicadores se pudieron medir la eficiencia, eficacia y economía, puesto que muchos de las instituciones financieras tienen un gran índice de morosidad, lo cual afecta a la rentabilidad de la entidad. En el mismo sentido, el estudio realizado por Manotoa (2022), muestra que la rentabilidad de las cooperativas incide directamente por la débil administración financiera, puesto que no permite una gestión eficiente de los recursos, en especial en el manejo de la cartera de créditos lo que ocasiona inestabilidad económica y rendimientos mínimos.

Finalmente, la auditoría de gestión contribuyó como herramienta para la aplicación de técnicas y procedimientos que permitieron detectar debilidades y posibles amenazas que perjudiquen al correcto funcionamiento del área. Además, se verificó el cumplimiento de normas y sobre todo se evaluó la gestión dentro del área de créditos y cobranzas con el fin de reducir riesgos. Igualmente permitió el mejoramiento del desempeño y crecimiento institucional, beneficiando tanto a la parte gerencial como al área de créditos y cobranzas de la COAC Credi Ya (Santamaria, 2023).

1.1.4 Objetivos

1.1.4.1 Objetivo general

Ejecutar una Auditoría de Gestión en el área de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., para la medición de la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones

1.1.4.2 Objetivos específicos

- Elaborar la planificación de la auditoría de gestión para la determinación de los niveles de riesgo y enfoque de auditoría
- Realizar la auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro Crédito Credi Ya Ltda. mediante la aplicación de programas de auditoría, papeles de trabajo y la aplicación de indicadores de gestión para la emisión de hallazgos

- Comunicar los resultados de la auditoría de gestión a través del informe para la toma de decisiones de la alta gerencia

1.2 Revisión de la literatura

1.2.1 Teoría administrativa basada en la mejora de la gestión de las organizaciones

Según Peña, Sánchez & Sancan (2022), la teoría administrativa ayuda a que las organizaciones se centren en el logro de los objetivos y en la búsqueda de eficiencia, eficacia y obtener una productividad adecuada en el interior de la empresa. Además, para Beltrán & López (2018), la teoría administrativa es imprescindible para el éxito de la empresa, dada la necesidad constante de innovar, transformar y adoptar nuevas ideas. Así, mismo, esta teoría se encarga de organizar el trabajo, tanto que busca la eliminación del desperdicio, la ociosidad de los empleados y la reducción de costo de producción. Las condiciones de trabajo aseguran la eficiencia en el cumplimiento de metas y objetivos institucionales (López et al., 2006).

1.2.2 Definición de Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

La Norma Internacional de Auditoría son un conjunto de reglas que tratan de armonizar o unificar las tareas que realizan los auditores. Es decir, tratan de hacer más homogéneas estas tareas a nivel mundial, con el objetivo de facilitar su lectura ante la globalización que vive el planeta y los intereses globales. Sin embargo, conviene señalar que estas normas no son una imposición, sino que cada país es soberano para decidir si las adopta o no (Westreicher, 2021)

1.2.2.1 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA)

La NAGA nace en los Boletines (Statement on Auditing Standards – SAS), emitidos en 1948 por el Comité de Auditoría del Instituto Americano de Contadores Públicos de los Estados Unidos de Norteamérica (AICPA), constituyéndose en los principios y requisitos que deben observar necesariamente los auditores en el desempeño de sus labores durante todo el proceso de auditoría, cuyo cumplimiento garantizará su trabajo profesional, su opinión técnica y las conclusiones a las que arribará, a la vez que reducirá el riesgo de auditoría.

1.2.3 La Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera resolución 127-2015-f

Proteger la integridad y estabilidad del sistema financiero nacional y la sostenibilidad del régimen monetario y de los regímenes de valores y seguros. Norma aplicada para el fortalecimiento de las cooperativas de ahorro y créditos previos a la aprobación del consejo de vigilancia.

1.2.4 La Junta de Política y Regulación Financiera resolución 0.30-2022-A

El objetivo es establecer las normas que regulan la conformación, atribuciones, responsabilidades y funciones del Comité de Auditoría del Banco Central del Ecuador, concebido con el órgano de asesoría y consulta de la Junta de Política y Regulación Monetaria que la asistirá en la vigilancia de los reportes financieros, auditoría interna, auditoría externa, gestión de gobierno, gestión de riesgo y sistema de control interno del Banco Central del Ecuador.

1.2.5 Normas aplicadas a la auditoría

Para la Auditoría de la Federación Internacional de Contadores IFAC (2011), manifiesta el uso de las Normas Internacionales de Auditoría para las fases de auditorías como se detalla a continuación:

Tabla 2. Norma aplicada a las fases de la auditoría

NIA	CONCEPTO
Planificación NIA 400	De acuerdo con la NIA 400, "Evaluación del Riesgo y Control Interno" el auditor debe obtener un suficiente conocimiento de los sistemas contable y de control interno para planificar la auditoría y para desarrollarla adecuadamente.
Evidencia de Auditoría NIA 500	De acuerdo con la NIA 500, Trata de la responsabilidad que tiene el auditor de diseñar y aplicar procedimientos de auditoría para obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada que le permita alcanzar conclusiones razonables en las que se va a basar su opinión.
Emisión de Informe NIA 700	De acuerdo con la NIA 700 trata de la responsabilidad que tiene el auditor de formarse una opinión sobre los estados financieros. También trata de la estructura y el contenido del informe de auditoría emitido como resultado de una auditoría de estados financieros.

Fuente: Auditoría de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) (2011)

Elaborado por: Laguna (2023)

1.2.6 Definición e importancia de la auditoría

Para Armas (2008) y Arévalo (2014), indican la definición de auditoría y su importancia como se detalla en la ilustración 1.

Ilustración 1. Definición e importancia de la auditoría

Definición Auditoría	Importancia
<ul style="list-style-type: none">•La auditoría es un examen imparcial, para obtener y evaluar de manera objetiva y sistemática las evidencias en relación con los estados financieros y otros eventos importantes•Las auditorías debe realizarse una persona independiente y competente, con la finalidad de verificar, evaluar y elaborar un informe que contenga recomendaciones y conclusiones.	<ul style="list-style-type: none">•Es una herramienta de gran utilidad para las organizaciones, considerando que sirve para evaluar los diferentes procesos en base a las normas de la entidad. Además, mediante la auditoría se identifican a tiempo errores humanos, contables, financieros, objetivos y metas institucionales incumplidas, permitiendo dar un dictamen de mejoramiento.

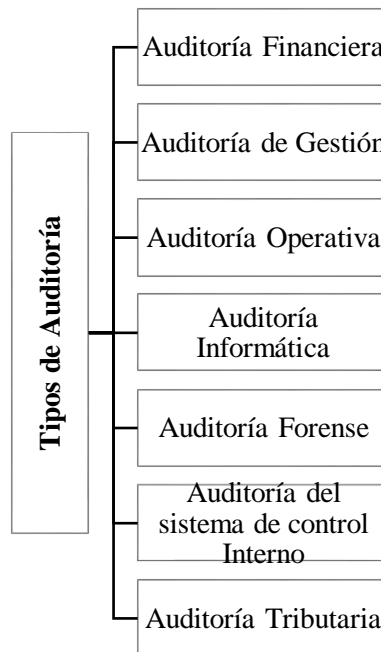
Fuente: Armas (2008) en base a Arévalo (2014)

Elaborado por: Laguna (2023)

1.2.6.1 Tipos de auditorías

Sánchez (2021), menciona que las auditorías como técnica de evaluación existen dependiendo de lo que se busca examinar. En el nivel jerárquico de los tipos de auditoría unas de las más importantes es la auditoría de gestión, considerando que ayuda a evaluar el cumplimiento de metas y objetivos de una organización. Como se detalla en la ilustración 2.

Ilustración 2. Tipos de auditorías



Fuente: Sánchez (2021)

Elaborado por: Laguna (2023)

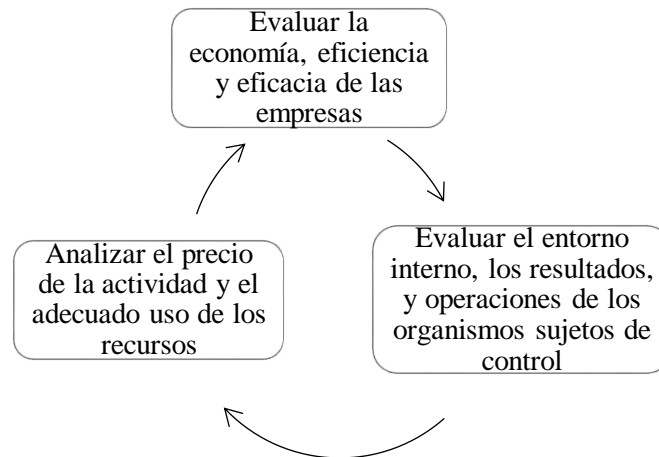
1.2.6.2 Definición de auditoría de gestión

Es un estudio metódico de las actividades de una empresa que se efectuará por medio de un profesional externo o independiente. El estudio realizado tiene como objetivo evaluar el funcionamiento de la empresa, reconocer las oportunidades y desarrollar recomendaciones. Dicho en otras palabras, es un proceso para evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía, con el propósito de emitir un informe de la situación global de la entidad, y así promover la correcta administración del patrimonio público y privado (Blanco, 2012).

1.2.6.3 Objetivos de la auditoría de gestión

Según Armas (2008) dentro del campo de acción de la auditoría de gestión se puede mencionar los siguientes objetivos principales:

Ilustración 3. Objetivos de la auditoría de gestión



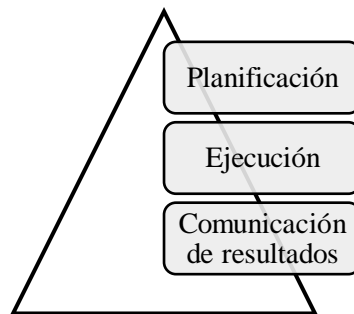
Fuente: Armas (2008)

Elaborado por: Laguna (2023)

1.2.6.4 Fases de auditoría de gestión

De acuerdo con Vásquez & Pinargote (2018), indican que las fases de auditoría de gestión están basadas en los modelos de la auditoría, donde se delimitan tres fases principales que son:

Ilustración 4. Fases de auditoría de gestión



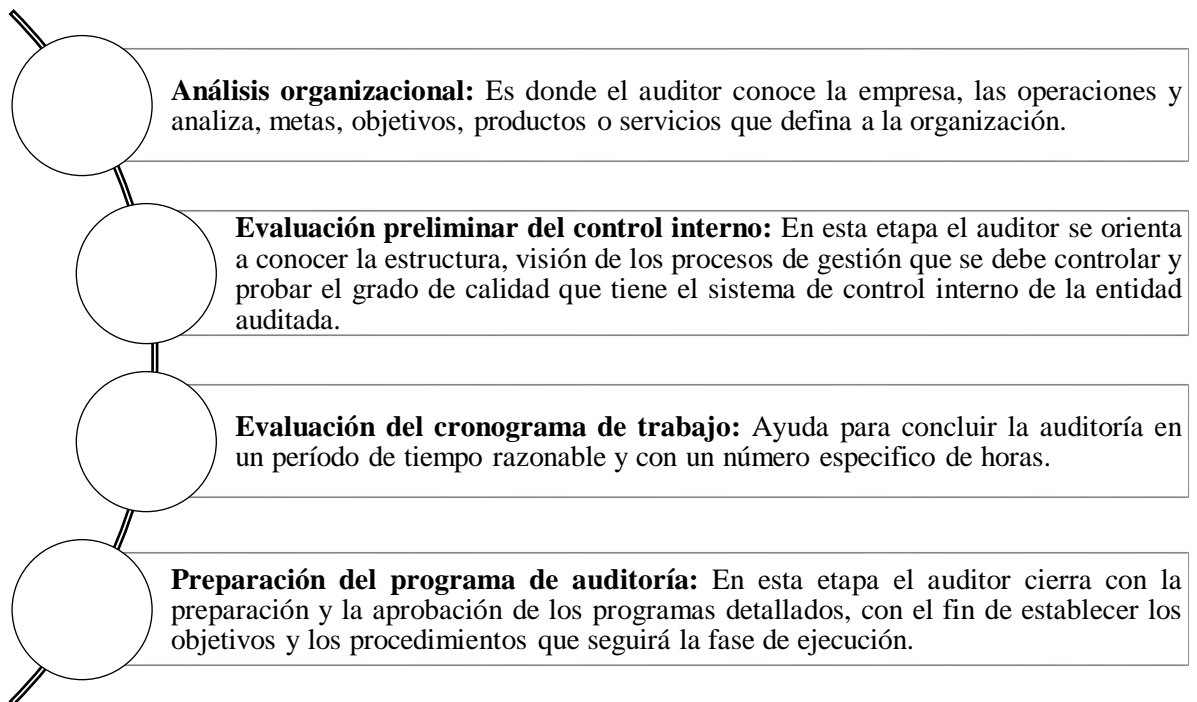
Fuente: Vásquez & Pinargote (2018)

Elaborado por: Laguna (2023)

1.2.6.4.1 Fase de planificación

Para Armas (2008), la planificación es la primera fase donde el auditor diseña sus estrategias, planifica el cronograma de trabajo, define las pruebas, recopila evidencias para el procesamiento de información, conoce el quehacer de la entidad y sus sistemas de controles internos. Igualmente, en esta fase se centra en los siguientes aspectos como se delata en la ilustración 5.

Ilustración 5. Aspectos de la fase de planificación



Fuente: Armas (2008)

Elaborado por: Laguna (2023)

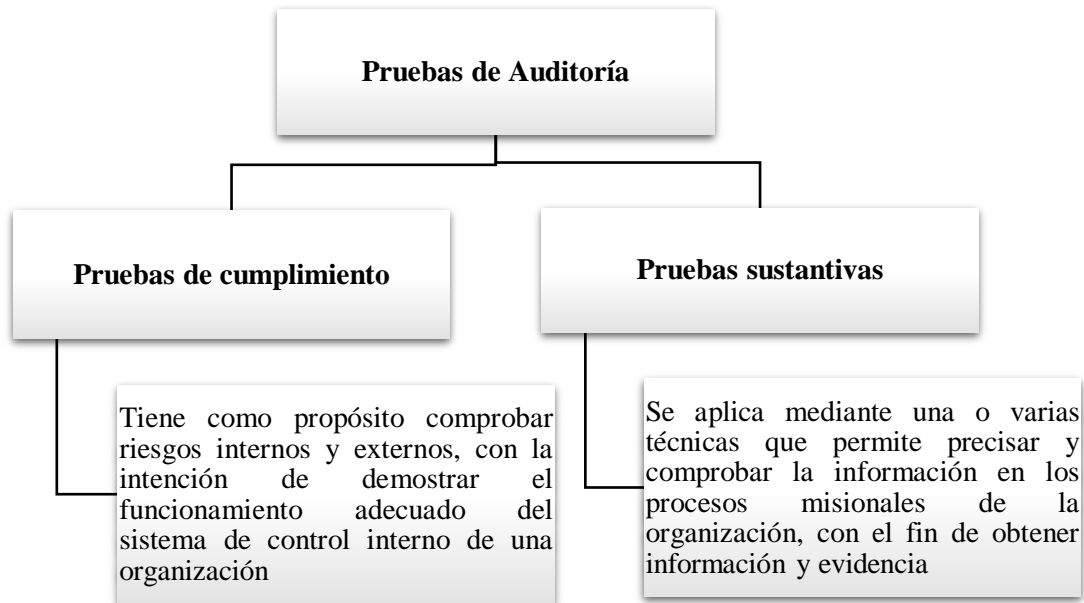
1.2.6.4.2 Fase de ejecución

Para Armas (2008), la fase de ejecución tiene como propósito lograr los objetivos planteados por el auditor y desarrollar programas de auditoría diseñados, para lo cual se aplicarán las pruebas con la información recolectada de las diferentes áreas. Por consiguiente, se utilizarán las técnicas de auditoría que permitirán al auditor encontrar hallazgos en base a las evidencias encontradas.

1.2.6.5 Pruebas de auditoría

Estupiñán (2007), señala que existe dos tipos de pruebas de auditoría como se describe en la ilustración 6.

Ilustración 6. Pruebas de auditoría



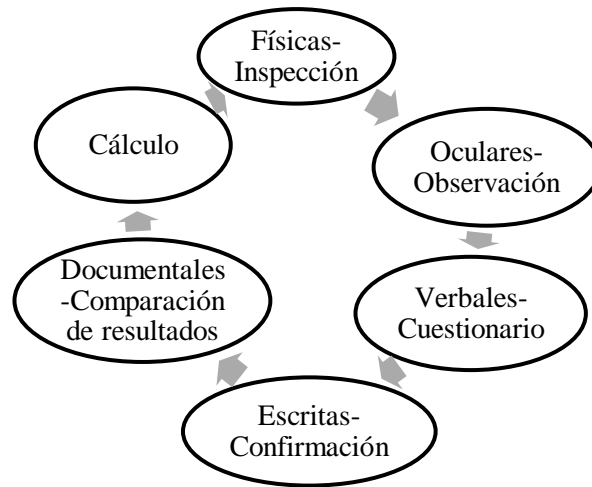
Fuente: Estupiñán (2007)

Elaborado por: Laguna (2023)

1.2.6.6 Técnicas para obtener evidencias

Garbajosa (2013), indica que para el proceso de evidencias se utilizan las siguientes técnicas como se indica en la ilustración 7.

Ilustración 7. Técnicas para obtener evidencias



Fuente: Garbajosa (2013)
Elaborado por: Laguna (2023)

1.2.6.7 Clases de riesgo de auditoría

Garbajosa (2013), muestra que los riesgos de auditoría existen durante el proceso que se está auditando, por lo que pueden afectar negativamente al resultado, además podemos encontrar tres tipos de riesgos principales que son:

Tabla 3. Clases de riesgo de auditoría

Riesgo de Control:	Es cuando la empresa tiene un control interno deficiente y se muestra incapaz de advertir ciertos errores.
Riesgo de detención	Se produce cuando no detectan irregularidades en las actividades administrativas y falsedades en la información contable.
Riesgo Inherente	Se refiere a los errores que pueden ser producidos debido a las incorrecciones en el registro de las operaciones de la organización.

Fuente: Garbajosa (2013)
Elaborado por: Laguna (2023)

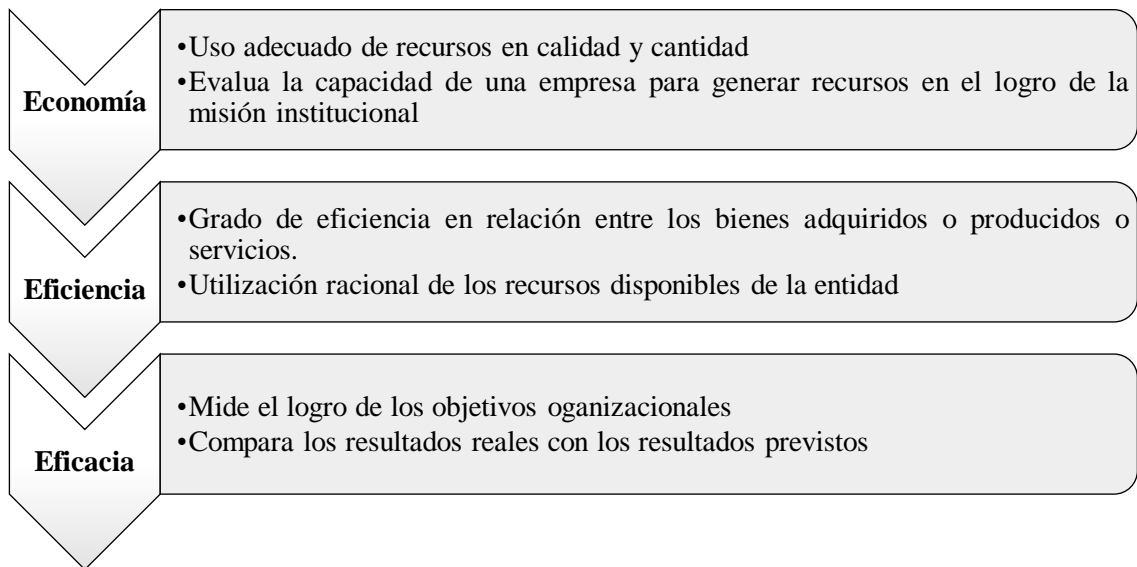
1.2.6.8 Indicadores de gestión

Es una unidad de medida que permite a la parte gerencial evaluar el desempeño de una empresa, frente a sus metas, objetivos y resultados procurando un mejoramiento en cada uno de sus procesos u operaciones. Además, los indicadores de gestión son instrumentos que están asociados a las metas y están relacionados a las variables cualitativos o cuantitativos, permitiendo observar la situación de toda la organización (Uribe y Reinoso, 2014).

1.2.6.8.1 Clasificación de los indicadores de gestión

Para la Contraloría General del Estado (2001), la clasificación de los indicadores de gestión es como se detalla en la ilustración 8.

Ilustración 8. Indicadores de gestión



Fuente: Contraloría General del Estado (2001)

Elaborado por: Laguna (2023)

1.2.6.9 Atributos de hallazgos de auditoría

De acuerdo con Armas (2008) el auditor determina las observaciones de auditoría o hallazgos y evalúa su importancia, el desarrollo de los hallazgos por parte del auditor comprende cuatro atributos básicos, que se detalla en la tabla 3.

Tabla 4. Atributos de hallazgos de auditoría

Condición Lo que es	Causa Por qué sucede
Criterio Lo que debe ser	Efecto La consecuencia

Fuente: Armas (2008)

Elaborado por: Laguna (2023)

1.2.6.10 Papeles de trabajo de auditoría

Galindo (2008), expone que el auditor prepara los papeles de trabajo, para documentar la tarea efectuada, los métodos, procedimientos utilizados y las conclusiones obtenidas. Además, los objetivos de los papeles de trabajo son: facilitar la elaboración del informe de auditoría, coordinar y organizar todas las fases de trabajo de auditoría, servir de guía en exámenes futuros. Por otro lado, Filgueira (2020), indica que los papeles de trabajo son documentar procedimientos para obtener el alcance de las actividades comerciales, operacionales y económicas de una organización a fin de establecer una nueva estrategia de planeación del desarrollo de la auditoría.

1.2.6.10.1 Clasificación de papeles de trabajo

Garbajosa (2013), manifiesta que los papeles de trabajo se clasifican en:

Tabla 5. Papeles de trabajo

Archivo Permanente	Archivo Corriente
<ul style="list-style-type: none">•Son archivos que pueden ser utilizados de forma continua, hasta en otra auditorías•Guarda la documentación referente al conocimiento general de la organización	<ul style="list-style-type: none">•Guarda todos los documentos no permanente•Información que ayuda a respaldar conclusiones

Fuente: Garbajosa (2013)

Elaborado por: Laguna (2023)

1.2.6.11 Control interno

De acuerdo con Estupiñán (2007) el control interno comprende un conjunto de métodos y procedimientos que aseguran la protección de los activos y así mostrar una información contable real. Además, tiene como finalidad reducir riesgos e irregularidades a medida que el sistema sea adecuado. Según Santa (2014) el control interno permite la eficiencia en las operaciones y la medición de los objetivos específicos de una entidad.

1.2.6.11.1 Componentes del control interno COSO III

Como señalan Coloma & de la Costa (2014), el control interno COSO III tiene 5 componentes integrados como se detalla en la tabla 5:

Tabla 6. Componentes COSO III

Componente	Definición
Ambiente de Control	Es la base de los demás componentes, promueve la disciplina y estructura. Este componente es donde desarrollan las actividades organizacionales bajo la misión de la administración.
Evaluación de riesgos	Identifica los posibles riesgos que afectan al logro de los objetivos de la entidad, básicamente se orienta a los recursos y esfuerzos para un sólido control interno efectivo.
Actividades de Control	Son acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que ayuden a las normas de la entidad para disminuir riesgos en los objetivos.
Información y Comunicación	Métodos empleados para identificar, clasificar, registrar e informar acerca de las operaciones de la empresa.
Monitoreo	Evaluación y revisión periódicamente de la calidad del desempeño del control interno.

Fuente: Coloma & De la Costa (2014)

Elaborado por: Laguna (2023)

1.2.6.12 Informe final de auditoría

Desde el punto de vista de Armas (2008), indica que en esta fase el auditor comunica o hace pública a la empresa auditada la información obtenida, reflejada en los hallazgos de auditoría, por lo tanto, elabora un informe escrito donde contenga toda la evaluación realizada, incluyendo conclusiones y recomendaciones, con el propósito de mejorar a la entidad. En cambio, Contraloría General del Estado (2001) manifiesta que el informe final no solo se plasma las deficiencias existentes, sino también los hallazgos positivos, las conclusiones y recomendaciones y las causas para el cumplimiento de los indicadores de gestión.

1.2.6.13 Clases de cooperativas

Según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero (2011) en el Art. 23 menciona que las cooperativas se clasifican de acuerdo con su actividad principal a desarrollar. Las cooperativas de ahorro y crédito forman un papel fundamental en estos grupos, porque son actividades de intermediaciones financieras que ayudan a mejorar la calidad de vida de la sociedad, en base a la ley se describe las clases de cooperativas en la tabla 6.

Tabla 7. Agrupación de cooperativas

Art	Cooperativas	Definición
24	Producción	Son aquellas que se dedican a las actividades productivas lícitas como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales y textiles.
25	Consumo	Son aquellas que abastecen a sus clientes mediante la libre comercialización tales como: artículos de primera necesidad, semillas, abonos, materiales y productos artesanía.
26	Vivienda	Tiene como objeto la adquisición de bienes inmuebles para construcción y remodelación de oficinas, viviendas y demás actividades vinculadas al beneficio de los clientes.
27	De ahorro y crédito	Son organizaciones formadas por personas naturales y jurídicas con el objetivo de realizar actividades de intermediaciones financieras bajo la autorización de la Superintendencia.
28	Servicios	Tiene como finalidad satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o clientes.

Fuente: Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero (2011)

Elaborado por: Laguna (2023)

1.2.6.14 Créditos

Crédito es un préstamo de dinero que se otorga a terceros, con el compromiso de devolver mediante cuotas con un interés en un tiempo determinado (Real Academia Española, 2022). En cambio, en otros estudios los créditos significan que es la entrega de un dinero, artículos o servicio sobre la base de confianza entre el que entrega el dinero y quien lo recibe, a cambio de un pago con su debido interés (Morales y Morales, 2014).

1.2.6.14.1 Tipos de créditos

Como señala Bedón (2015), en el Ecuador existen diferentes tipos de créditos en base a otros criterios como se detalla tabla 7.

Tabla 8. Tipos de créditos

Créditos	Definición
Crédito Productivo	Es concedido a personas naturales obligados a llevar contabilidad y personas jurídicas con un plazo superior a un año para financiar proyectos productivos.
Crédito Comercial Ordinario	Es concedido a personas naturales obligados a llevar contabilidad y personas jurídicas para la adquisición o comercialización de vehículos.
Crédito Comercial Prioritario	Es concedido personas naturales obligados a llevar contabilidad y personas jurídicas para la adquisición de bienes y servicios para las actividades comerciales y productivas.
Crédito de Consumo Prioritario	Es concedido a personas naturales para satisfacer las necesidades que no estén relacionados a la actividad productiva.
Crédito Educativo	Otorgados a personas naturales y jurídicas para su formación y capacitación profesional.
Crédito de Vivienda	Son concedidos a personas naturales para la adquisición, construcción y remodelación de la vivienda.
Microcrédito	Son otorgados a personas naturales y jurídicas destinados para la actividad de producción y comercialización en pequeña escala.

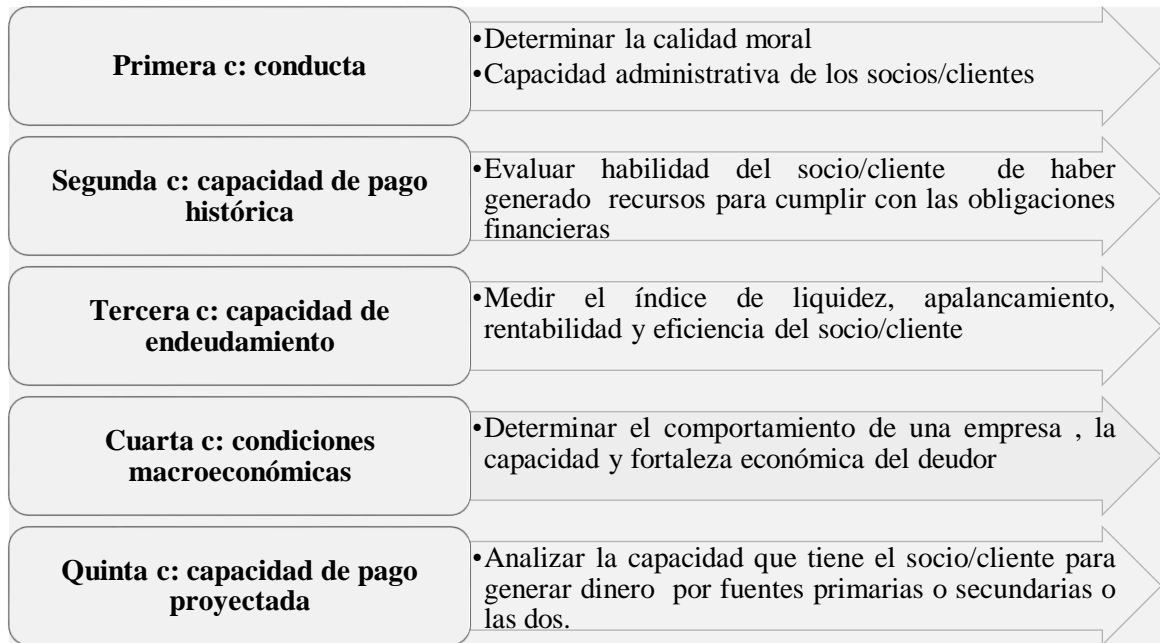
Fuente: Bedón (2015)

Elaborado por: Laguna (2023)

1.2.6.14.2 Las 5 c de créditos

Para Morales & Morales (2014), sugieren que antes de otorgar un crédito deberán ser evaluados por las 5 c del crédito, como se aprecia en la ilustración 9.

Ilustración 9. Las 5 c de créditos



Fuente: Morales & Morales (2014)

Elaborado por: Laguna (2023)

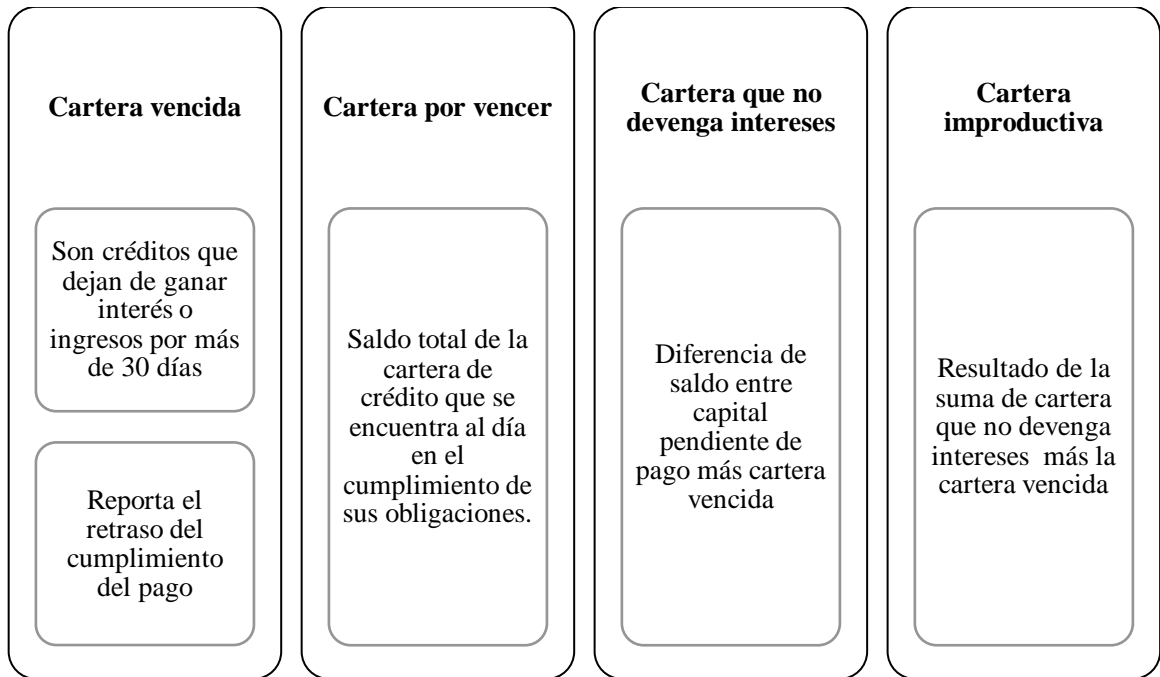
1.2.6.15 Cartera de crédito

Son préstamos concedidos a otras empresas, socios y demás, así, mismo se incluyen los depósitos bancarios realizados a una empresa (Garbajosa, 2013). Por otro lado, Ordóñez & Ordoñez (2011), indican que la cartera de crédito son saldos que se encuentra dentro del activo y genera rentabilidad para los organismos financieros. En definitiva, la cartera de crédito corresponde a documentos que protegen a los activos o las operaciones financieras, para lo cual se deben registrar los créditos otorgados, saldos con los intereses no cobrados de manera adecuada (Gutiérrez y Peralta, 2021).

1.2.6.15.1 Clasificación de cartera de crédito

Para Parrales (2013) indica que la cartera de crédito pertenece a una cuenta de activo que engloba el saldo del capital de los créditos otorgados por las instituciones financieras. Además, estas carteras se clasifican de acuerdo con el cumplimiento de su vencimiento como se indica en la ilustración 10.

Ilustración 10. Clasificación de cartera de crédito



Fuente: Parrales (2013)

Elaborado por: Laguna (2023)

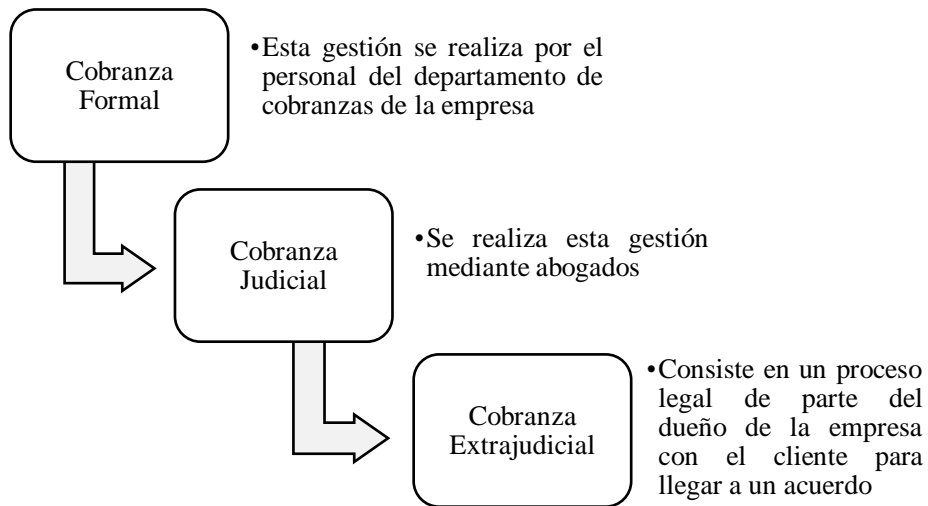
1.2.6.16 Cobranza

Es un proceso que comienza después de haberle otorgado un crédito a un cliente para recuperar las deudas a tiempo y no entrar en mora, para así continuar con una buena relación con el cliente (Morales y Morales, 2014). En cambio, Valle (2001), menciona que cobranza es el proceso formal que presenta una persona ya sea un pagaré, letra de cambio, deuda y documentos de embargo para que lo pague.

1.2.6.16.1 Tipos de cobranzas

Como señala Espinoza & Laínez (2020), indican que las organizaciones tienen variedad de pagos con la finalidad de recuperar la cartera vencida de los socios o clientes como se indica en la ilustración 11.

Ilustración 11. Tipos de cobranzas



Fuente: Espinoza & Laínez (2020)

Elaborado por: Laguna (2023)

1.2.6.17 Morosidad

Con base en Fuentes (2016), la morosidad es riesgo inminente en las instituciones financieras, se refiere a la dificultad del socio o cliente para cumplir con sus obligaciones crediticias a su vencimiento.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. Descripción de la metodología

2.1.1 Unidad de análisis

Para el proyecto integrador se analizó a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. ubicada en el cantón Ambato, específicamente al área de créditos y cobranzas. La empresa se dedica a la concesión y captación de créditos, brindando a sus socios y clientes una mejor calidad de vida. Además, la cooperativa no ha realizado auditorías de gestión anteriores por lo que no se ha podido evaluar los indicadores de gestión al área de crédito y cobranzas.

El propósito de la auditoría de gestión en el área de créditos y cobranzas es medir el grado de economía, eficiencia y eficacia en los procesos u operaciones. Para lo cual se utilizó la técnica de la encuesta, que permita identificar riesgos que impida a la empresa ser eficiente y eficaz. Por lo cual es necesario acudir al objeto de estudio para realizar esta investigación directamente con el personal involucrado que se encuentra en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

2.1.2. Fuentes y técnicas de recolección de información

Fuentes de información primaria. – Para el presente estudio se consideró como fuentes primarias la información proporcionada por parte del personal del área de créditos y cobranzas; con el objetivo de evaluar el cumplimiento de metas, procesos u operaciones del área. Además, se aplicó un cuestionario de control interno, gracias a la autorización de parte de la gerencia de la COAC Credi Ya. La encuesta está dirigida a los 20 representantes del área de créditos y cobranzas como se detalla a continuación:

Tabla 9. Personas encuestadas

Nombres	Cargos	Área
Lalaleo Catalina	Jefe de negocios	Crédito y cobranza
Ruth Chango	Asistente de negocios	Crédito y cobranza
Limache Ángel	Coordinador de crédito	Crédito y cobranza
Caguana Luis	Coordinador de captaciones	Crédito y cobranza
Aracely Hurtado	Analista de crédito	Crédito y cobranza
Mercedes Chango	Analista de crédito	Crédito y cobranza
Sánchez Julia	Ejecutivo de captaciones	Crédito y cobranza
Yánez Carmen	Asistente de captaciones	Crédito y cobranza
Panata Jessica	Asistente de captaciones	Crédito y cobranza
Paste Christian	Ejecutivo de negocios	Crédito y cobranza
Villacis Ronald	Ejecutivo de negocios	Crédito y cobranza
Limache Juan	Ejecutivo de negocios	Crédito y cobranza
Llundo Maricela	Ejecutivo de negocios	Crédito y cobranza
Amancha Luis	Ejecutivo de negocios	Crédito y cobranza
Acosta Santiago	Ejecutivo de negocios	Crédito y cobranza
Cují Klinton	Ejecutivo de negocios	Crédito y cobranza
Caguano Samuel	Recaudadores	Crédito y cobranza
Bastidas Karen	Asistente operativa	Crédito y cobranza
Alexandra Gómez	Cajero financiero	Crédito y cobranza
Ortiz Yajaira	Cajero financiero	Crédito y cobranza

Fuente: COAC Credi Ya (2023)

Elaborado por: Laguna (2023)

Encuesta. – La encuesta se aplicó al área de créditos y cobranzas de la COAC Credi Ya, el día 26 de mayo del 2023, de manera presencial a cada uno de los empleados de la cooperativa, con el fin de conocer de la situación actual del área; para lo cual se verificó el cumplimiento de metas, objetivos e indicadores de gestión en el área de créditos y cobranzas.

Cuestionario. - En el presente proyecto integrador se utilizó el diseño de un cuestionario con preguntas cerradas que permitió evaluar el control interno del área de créditos y cobranzas de acuerdo con la siguiente tabla 9:

Tabla 10. Cuestionario

N.	PREGUNTA	SI	NO
1	¿La Cooperativa Credi Ya posee un código de ética que conduzca al adecuado comportamiento del personal de la empresa?		
2	¿La Cooperativa Credi Ya cuenta con un Reglamento de Control Interno?		
3	¿La Cooperativa Credi Ya cuenta con políticas internas?		
4	¿La Cooperativa Credi Ya cuenta con una Manual de Funciones que regula las actividades del personal?		
5	¿La Cooperativa Credi Ya posee una estructura organizacional adecuada, para cumplir objetivos y metas?		
6	¿La Cooperativa Credi Ya actualiza constantemente su Plan Operativo?		
7	¿La Cooperativa Credi Ya cuenta con un presupuesto anual?		
8	¿La Cooperativa Credi Ya ha elaborado un indicador de evaluación de objetivos y metas?		
9	¿La Cooperativa Credi Ya realiza constantes actualizaciones en el plan estratégico?		
10	¿La Cooperativa Credi Ya realiza frecuentemente el análisis del FODA?		
11	¿La Cooperativa Credi Ya presenta periódicamente la información financiera de la empresa?		
12	¿En la Cooperativa Credi Ya se da a conocer oportunamente los Estados Financieros?		
13	¿En la Cooperativa Credi Ya se han realizado auditorías internas?		

14	¿La Cooperativa Credi Ya ha tenido la intervención de auditorías externas?		
15	¿La Cooperativa Credi Ya ha realizado auditorías de gestión?		

Fuente: Quinapanta (2019)

Fuentes de información secundaria. - Para el desarrollo de la auditoría de gestión, las fuentes secundarias se obtuvieron de datos de la cooperativa como se detalla a continuación:

- Planificación estratégica
- Plan Operativo
- Presupuestos
- Balance general período 2022 y 2021
- Políticas y manual de crédito y cobranza
- Reporte de colocación de créditos
- Reporte de captaciones
- Reporte de cartera vencida
- Nómina de socios y de empleados del área de créditos y cobranzas

2.1.3. Fases del desarrollo

La metodología del presente proyecto integrador constituye las fases de auditoría de gestión con los procedimientos específicos, como se describe a continuación:

Tabla 11. Fases de la auditoría

Fases	Evidencia	Resultado
Fase I Planificación	Visita Previa Encuesta Información estratégica de la empresa Evaluación de Control Interno	Archivo permanente Memorando de planificación estratégica Memorando de planificación específica
Fase II Ejecución	Elaboración de Papeles de trabajo Documentos y evidencias Elaboración de indicadores de gestión	Matriz de hallazgos de auditoría
Fase III Comunicación	Informe borrador Socialización del informe Emisión del informe	Informes de resultados

Fuente: Santillana (2013)

La Fase I Planificación

En esta primera fase se determinó la planificación estratégica y específica; dentro de la planificación estratégica está en obtener información general de la cooperativa. La planificación específica se visitó a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. para conocer la misión, visión, objetivos, valores institucionales, historia, metas entre otros. Además, en esta fase se plasmó el primer objetivo planteado en el proyecto integrador lo cual fue realizar la planificación de la auditoría de gestión; para lo cual se realizó el cuestionario para el control interno para el área de créditos y cobranzas de la cooperativa, con el fin de determinar los niveles de riesgos. Igualmente, con la información recabada se realizó el archivo permanente que ayudó para conocer el entorno de la cooperativa.

Fase II Ejecución

En esta fase de auditoría de gestión se requirió información y documentación física para la sustentación de la auditoría. Además, se realizó actividades como: la realización de programa de auditoría, elaboración de papeles de trabajo y la obtención de evidencias suficientes para respaldar la auditoría. También se aplicó indicadores de gestión para evaluar en que porcentaje se encuentra el cumplimiento de metas, procesos u operaciones, para establecer las respectivas recomendaciones, como se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 12. Indicadores de gestión

No.	Nombre	Objetivo	Fórmula	Descripción
Indicador de eficiencia				
1	% de recuperación de cartera vencida	Determinar el porcentaje de recuperación de cartera vencida simple periodo 2022	$\frac{\text{Cartera vencida 2022}}{\text{Cartera vencida 2021}}$	Se obtuvo de Boletín Financiero SEPS Credi Ya segmento 3
2	% de crecimiento de cartera vencida amplia de la cooperativa en el año 2022	Verificar el porcentaje de cartera vencida amplia s de la cooperativa en el año 2022	$\frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$	Se obtuvo del Boletín Financiero SEPS Credi Ya segmento 3
3	Porcentaje de tiempo analizado de créditos	Determinar el porcentaje tiempo analizado de créditos	$\frac{\text{Tiempo analizado del crédito}}{\text{Tiempo pronosticado}}$	Entrevistado a la Lic. Mercedes Chango - Analista de crédito
4	% de utilización del pasivo con costo en relación con la productividad generada	Determinar el porcentaje de utilización del pasivo con costo en relación con la productividad generada	$\frac{\text{Activo productivo}}{\text{Pasivo con costo}}$	Se obtuvo del Boletín Financiero SEPS Credi Ya segmento 3 y Planificación Estratégica
Indicador de eficacia				
5	% de empleados del área de créditos y cobranzas que conocen las políticas de su área	Determinar el porcentaje de empleados del área de créditos y cobranzas que conocen las políticas de su área	$\frac{\# \text{ personal que conoce}}{\# \text{ personal del área de créditos}}$	Encuesta realizada al personal del área de créditos y cobranzas
6	% de crecimiento de cuentas nuevas	Incrementar la cobertura de cuentas nuevas de la COAC Credi Ya	$\frac{\# \text{ socios nuevos}}{\text{total de socios proyectados}}$	Entrevista realizada a Asistente de negocios Ing. Ruth Chango
7	% Cumplimiento de créditos aprobados	Determinar el porcentaje del cumplimiento de créditos aprobados en el periodo 2022	$\frac{\text{Solicitudes de créditos aprobados}}{\text{solicitudes de créditos ingresadas}}$	Entrevista realiza a la Lic. Mercedes Chango - Analista de crédito
8	% de crecimiento de cartera de crédito 2022	Incrementar la cartera de crédito de la COAC Credi Ya	$\frac{\text{Valor de colocación}}{\text{Total créditos colocados presupuestados}}$	Entrevista al Tnlgo. Ángel Limache Jefe de créditos

9	% de crecimiento de captaciones de inversiones al público de la COAC Credi Ya	Determinar el crecimiento de captaciones de inversiones al público de la COAC Credi Ya al 2022	Total, de captaciones de inversiones 2022 / Total, de captaciones de inversiones 2021	Entrevista al Jefe de captaciones - Ing. Luis Caguana
Indicador de economía				
10	Porcentaje de liquidez general de la COAC Credi Ya	Mantener la liquidez general no menor a 14%	Activos líquidos / Pasivos exigibles	Se obtuvo del Boletín Financiero SEPS Credi Ya segmento 3
11	Porcentaje de liquidez de primera línea de la COAC Credi Ya	Mantener la liquidez de primera línea (corriente) no menor a 14%	Activos líquidos / Pasivos exigibles hasta 90 días	Se obtuvo del Boletín Financiero SEPS Credi Ya segmento 3
12	Porcentaje de liquidez de segunda línea de la COAC Credi Ya	Mantener la liquidez de segunda línea no menor a 14%	Activos líquidos / Pasivos exigibles más de 90 días	Se obtuvo del Boletín Financiero SEPS Credi Ya segmento 3
13	Porcentaje de Nivel de endeudamiento de la COAC Credi Ya	Determinar el apalancamiento externo de la COAC Credi Ya	Pasivo / Activo	Se obtuvo del Boletín Financiero SEPS Credi Ya segmento 3
14	% de Rentabilidad sobre el activo no menor 0.50% de la COAC Credi Ya	Determinar el porcentaje de rentabilidad sobre el activo no menor 0.50% de la COAC Credi Ya (ROA)	Resultados del ejercicio / Activos	Se obtuvo del Boletín Financiero SEPS Credi Ya segmento 3

Fuente: Quinapanta (2019)

Elaborado por: Laguna (2023)

Fase III Comunicación

En esta etapa después de la ejecución de la auditoría se elaboró un informe borrador donde está plasmado las conclusiones y recomendaciones. Además, se realizó una reunión con la gerenta de la Cooperativa Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. para emitir el informe y comunicar las deficiencias encontradas para así ayudar a la administración y mejorar la toma de decisiones de la empresa.

CAPÍTULO III

DESARROLLO

3. Auditoría de Gestión

Para el desarrollo de este capítulo se procedió a la ejecución de una auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. en el área de créditos y cobranzas, con el primer objetivo del proyecto integrador que es la planificación de auditoría de acuerdo con la NIA 400.

3.1 Planificación

Información de la empresa	
Nombre de la empresa	Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.
Tipo de Auditoría	Auditoría de gestión
Ejercicio auditado	2022
Contenido de la Planificación	
Archivo Permanente	VP Visita previa
	AP Archivo permanente
Archivo Corriente	AP Información general
	AP Conocimiento de la empresa
	AP Planificación estratégica
	AP Componentes de la empresa
	AP Planificación de trabajo
	AP Memorándum de planificación estratégica

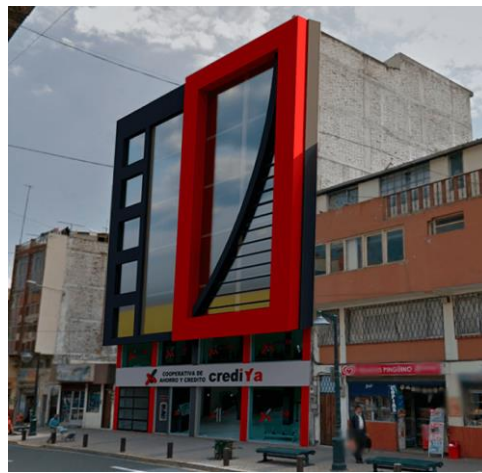
Descripción del equipo de auditoría			
Nombres	Iniciales	Cargo	Participación
Carlos Alberto Barreno Córdova	CABC	Supervisor	20%
Gladys Piedad Laguna Guaita	GPLG	Auditor Senior	80%



**"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI
YA LTDA.**

ARCHIVO PERMANENTE



	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	07/06/2023
REVISADO POR	CABC	09/06/2023



**"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE**

VP

VISITA PREVIA

DATOS DEL CLIENTE:

CLIENTE:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.
RUC:	1891743005001
DIRECCIÓN:	Av. Simón Bolívar entre Manuela Cañizares y Joaquín Ayllón, Ambato, Ecuador
SEDES:	Matriz Ambato Agencia Quisapincha Agencia Huachi Grande Agencia Izamba Agencia Quito Agencia Latacunga Agencia Ibarra Agencia Macas Agencia Riobamba Agencia Guayaquil Agencia Sangolqui Agencia Santo Domingo
Representante Legal:	Msc. Cristina Santamaria
PÁGINA WEB:	https://crediya.fin.ec/



DATOS DE LA AUDITORÍA:

TIPO DE EXAMEN:	Auditoría de Gestión
PERÍODO:	1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022

COMPONENTES DEL ARCHIVO:

ARCHIVO PERMANENTE	A.P.1 Organización de la Entidad
	A.P.2 Fines y Actividades Institucionales
	A.P.3 Indicadores Financieros
	A.P.4 Sistema de Control Interno

EQUIPO DE AUDITORÍA:

SUPERVISOR:	Barreno Córdova Carlos Alberto 
AUDITOR JUNIOR:	BCCA Lagua Guaita Gladys Piedad  LGGP

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	07/06/2023
REVISADO POR	CABC	08/06/2023



CONTENIDO DEL ARCHIVO PERMANENTE

A.P.1 ORGANIZACIÓN DE LA ENTIDAD

A.P.1.1 Descripción de la entidad auditada

A.P.1.2 Certificado del RUC

A.P.1.3 Organización general de la entidad

A.P.1.4 Lista de las máximas autoridades

A.P.1.5 Lista de funcionarios

A.P.1.6 Base Legal de la Entidad

A.P.1.7 Reglamentos, instructivos y otra normatividad interna o específica

A.P.1.8 Planificación Estratégica

A.P.2 VISIÓN ESTRÁTEGICA DE LA EMPRESA

A.P.2.1 Visión, misión, objetivos y valores institucionales

A.P.2.2 Principales actividades institucionales de bienes o servicios que presta

A.P.2.3 Metas y objetivos de las unidades administrativas

A.P.2.4 Informes de actividades y logros de los objetivos y metas

A.P.2.5 Encuestas y opiniones de la prensa sobre la entidad

A.P.3 INDICADORES FINANCIEROS

A.P.3.1 Indicadores institucionales

A.P.4 SISTEMA DE CONTROL INTERNO

A.P.4.1 Principales controles internos

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	07/06/2023
REVISADO POR	CABC	08/06/2023



"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE

A.P.1

ORGANIZACIÓN DE LA ENTIDAD



	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	07/06/2023
REVISADO POR	CABC	08/06/2023



"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE

A.P.1.1

DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD AUDITADA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda, tuvo la siguiente trayectoria conforme a la información tomada de la página web oficial de la COAC Credi Ya (2023) cómo se detalla a continuación: Credi Ya inicia sus actividades bajo el acuerdo ministerial N.-006- dpt-c-2011 fue constituida en marzo del 2011, se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato en las calles Simón Bolívar entre Manuela Cañizares y Joaquín Ayllón, gracias a la visión y firmeza de un grupo de 11 personas emprendedoras de espíritu afable y luchador, quienes tuvieron como objetivo principal brindar servicios financieros.

Desde su inicio la cooperativa se incursionó en la concesión de créditos a sectores minoristas, con el paso de los años su crecimiento institucional se ve reflejado en la ampliación de sus oficinas y servicios financieros. Así como la cooperativa se ha esforzado para mejorar sus servicios y aumentar su nivel de socios, busca crecer y pasar a una nueva segmentación como institución financiera junto con el apoyo de sus colaboradores y directivos.

Además, la cooperativa cuenta con 12 oficinas a nivel nacional en las provincias de Chimborazo, Guayas, Imbabura, Morona Santiago, Pichincha y Tungurahua. Asimismo, la institución tiene como objetivo el desarrollo humano y económico de todos sus colaboradores, contando así con 120 empleados quienes reciben capacitación y asesoría continua. Hoy la institución cuenta con la confianza de todos los componentes sociales, por consiguiente, tiene más de 41 millones en activos, 10 mil socios, 20 millones en inversiones, convirtiéndose en una institución seria y confiable del Ecuador.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	07/06/2023
REVISADO POR	CABC	08/06/2023



**"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE**

A.P.1.1

CERTIFICADO DEL RUC



Razón Social
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
CREDI YA LTDA

Número RUC
1891743005001

Representante legal
- SANTAMARIA CASTRO CRISTINA ELIZABETH

Estado	Régimen	
ACTIVO	GENERAL	
Fecha de registro	Fecha de actualización	Inicio de actividades
02/06/2011	14/10/2022	23/02/2011
Fecha de constitución	Reinicio de actividades	Cese de actividades
23/02/2011	No registra	No registra
Jurisdicción	Obligado a llevar contabilidad	
ZONA 3 / TUNGURAHUA / AMBATO	SI	
Tipo	Agente de retención	Contribuyente especial
SOCIEDADES	SI	NO

Domicilio tributario
Ubicación geográfica
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MERCED

Dirección
Calle: BOLIVAR Número: 07-31 Intersección: ENTRE AYLLON Y MANUEL CAÑIZARES Edificio: EDIFICIO CREDI YA Referencia: FRENTE A LA CAFETERIA BUEN CAFE 2, EDIFICIO COLOR ROJO DE 7 PISOS

Medios de contacto
Teléfono trabajo: 032306470 Teléfono trabajo: 032427433 Email: coacrediya.ambato@hotmail.com

Actividades económicas
- K64190202 - ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. EBAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INSTITUCIONES MONETARIAS DIFERENTES DE LOS BANCOS CENTRALES, COMO: COOPERATIVAS DE CRÉDITO Y ACTIVIDADES DE GIRO POSTAL.

Establecimientos

Abiertos	Cerrados
10	0

Obligaciones tributarias
- 2011 DECLARACION DE IVA
- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE

1/2

Razón Social
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
CREDI YA LTDA

Número RUC
1891743005001

- 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- 4590 - IMPUESTO A LOS ACTIVOS EN EL EXTERIOR
- ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS
- ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI

Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.ari.gob.ec.

Números del RUC anteriores
No registra



Código de verificación: CATRUCR2022002620622
Fecha y hora de emisión: 10 de noviembre de 2022 08:10
Dirección IP: 10.1.2.25

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGCRDC15-0006217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

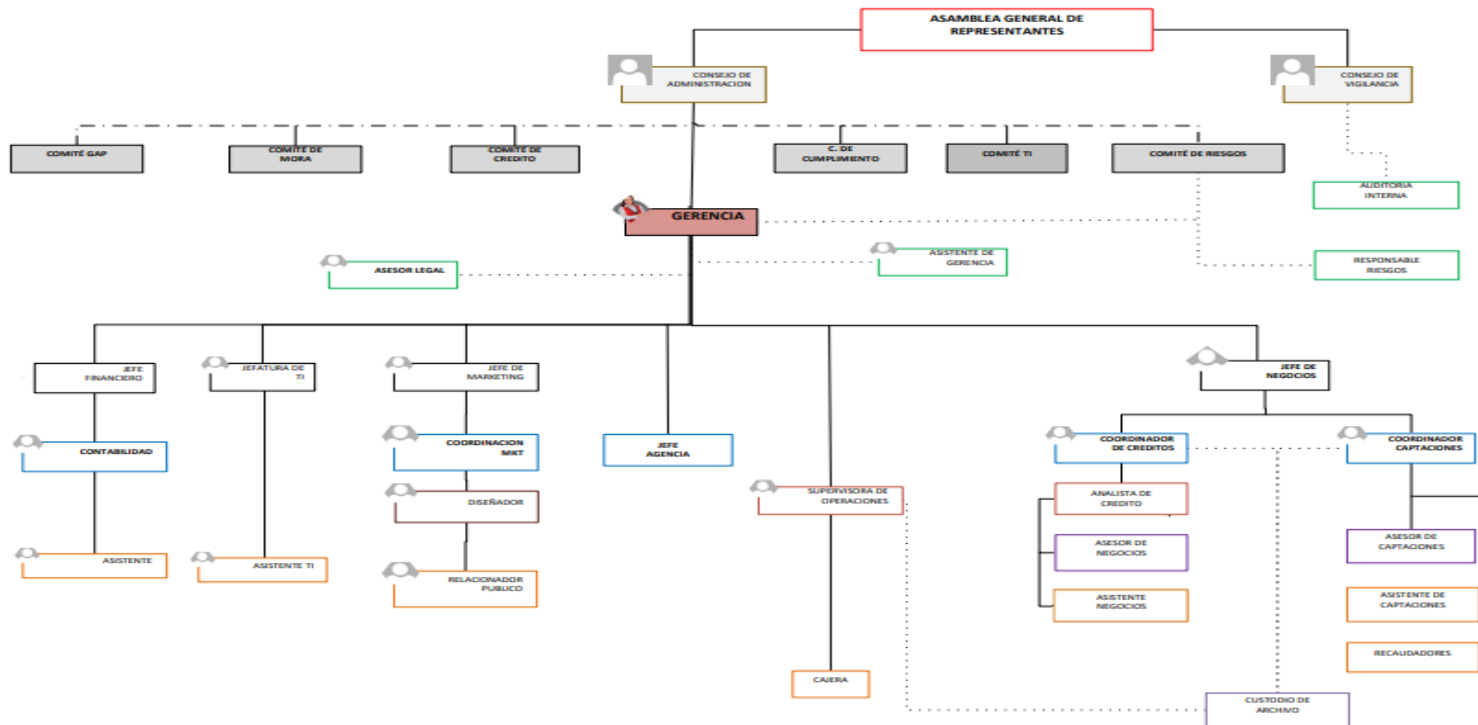
	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	07/06/2023
REVISADO POR	CABC	08/06/2023



**"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE**

A.P.1.3

ORGANIZACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD



	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	07/06/2023
REVISADO POR	CABC	08/06/2023



LISTA DE MÁXIMAS AUTORIDADES

Consejo de Administración

Presidenta	Luz María Chuqui Bueno
Vicepresidenta	Ana Graciela Moposita Moposita
Secretario	Fausto Daniel Perez Quiroga
Vocal principal	Ana María Calero López
Vocal Principal	Marlon Vinicio Ulloa Martínez

Consejo de Vigilancia

Presidente	Juana Chuqui Guano
Secretario	Álvaro Giovanni Criollo Paucar
Vocal Principal	Narciza Gioconda Moreta Pimbo
Vocal Principal	Abigail Celeste Naranjo Torres
Vocal Principal	Carmen Besaida Azogue Azogue

Representante Legal

Msc. Cristina Elizabeth Santamaria Castro

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	07/06/2023
REVISADO POR	CABC	08/06/2023



**"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE**

A.P.1.5

LISTA DE FUNCIONARIOS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. se encuentra conformada por empleados que se detallan en la siguiente tabla:

Agencia: Matriz

NOMBRE	CÉDULA	CARGO
Acan Bonilla José Luis	604313015	Asistente de tecnología
Acosta Pazmiño Santiago Alejandro	1803822657	Ejecutivo de negocios
Aguirre Fiallos David Santiago	1804402921	Asistente de contabilidad 1
Amancha Manobanda Luis Fernando	1805156609	Ejecutivo de negocios
Apupalo Pullutasig Rita Del Carmen	1804325114	Ejecutivo de negocios
Arellano Carvajal Carlos David	1803061058	Asesor Jurídico
Bastidas Sarcos Karen Elisa	504255480	Asistente operativa
Bayas Ocaña Alexis Fernando	1600748345	Coordinador de marketing
Bucheli Quinga Henry Alberto	1804692752	Asistente de publicidad y mercadeo
Caguana Cepeda Luis Alberto	1804517975	Coordinador ge captaciones
Caguano Pilatasig Samuel Isaac	1804502605	Recaudador
Chango Muzo Ruth Elizabeth	1805214804	Asistente de jefe de negocios
Chango Tubon Cesar Olmedo	1802737542	Jefe de riesgos
Gómez López Diana Alexandra	1803585452	Cajero financiero
Guaita Lagua Sonia Maribel	1804804001	Asistente de negocios
Hurtado Noboa Jenny Aracelly	1850092501	Analista de crédito
Iza Moreta José Luis	1804679239	Coordinador de tecnología
Lagua Chango Menthor Lizardo	1804177663	Analista de crédito
Lalaleo Taipe Catalina Fernanda	1803466414	Jefe de negocios
Landa Sailema Silvia Maribel	1804269528	Contador general
Limache Agualongo Ángel Vinicio	1804453957	Coordinador de crédito
Limache Agualongo Juan Elías	1804320412	Ejecutivo de negocios
Llundo Telenchana Maricela Belén	1805094271	Ejecutivo de negocios
Montoya Izurieta Jean Pierre	1804001699	Asistente de publicidad y mercadeo
Muzo Montachana Elsa Marlene	1803192614	Asistente de servicios generales
Ortiz Gavilanes Yajaira Monserrath	1804587549	Cajero financiero
Ortiz Reyes Cristina Nathaly	1804961587	Responsable de riesgos
Palacios García Patricio Javier	1803830361	Jefe de procesos
Panata Buñay Jessica Viviana	1804894879	Asistente de Negocios

Paste Caguana Christian Paul	1804921383	Ejecutivo de negocios
Reinoso Mayorga Luis Miguel	1718348541	Asistente de publicidad y mercadeo
Ruiz Perez Cesar Eduardo	1804453338	Jefe de Talento Humano
Sánchez Andrade Julia Estefanía	504002494	Ejecutivo de captaciones
Vargas Núñez Diana Carolina	1804623906	Asistente de gerencia
Villacis Solís Ronald Mauricio	1805206495	Ejecutivo de negocios
Yáñez Condor Carmen Rocío	1803896693	Asistente de captaciones

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	07/06/2023
REVISADO POR	CABC	08/06/2023



BASE LEGAL DE LA ENTIDAD

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. se encuentra sujeta a las siguientes leyes vigentes en el Ecuador:

Organismo de Control

- Instituto de Seguridad Social (IESS)
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)
- Servicio de Rentas Internas (SRI)
- Corporación del Seguro de Depósitos (COSEDE)
- Ministerio de Trabajo

Código y Leyes

- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su Reglamento
- Código de Trabajo
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	07/06/2023
REVISADO POR	CABC	09/06/2023



**REGLAMENTOS, INSTRUCTIVOS Y OTRA NORMATIVIDAD INTERNA O
ESPECÍFICA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., cuenta con un reglamento que dirige las actividades de la institución, como se menciona a continuación:

Planificación estratégica

Es un documento que pretende seguir una secuencia lógica en donde se definen filosofía institucional, enfoques estratégicos, se identifican problemas, se buscan soluciones, se aplican estrategias y se adoptan decisiones que serán ejecutadas, evaluadas y refinanciadas permanentemente debido al cambio continuo de las condiciones del mercado, con el propósito de cumplir con los objetivos institucionales.

Reglamento interno y externo Global y políticas de Crédito de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Credi Ya Ltda.

Es un documento donde está plasmado de cada área el reglamento que se debe aplicar tanto para el personal interno, como para los socios en relación con el ambiente social, laboral y organizacional de la cooperativa. Además, las políticas aplicadas al área de créditos y cobranzas son procedimientos que se debe seguir, con el fin de cobrar y otorgar los créditos de una manera eficiente.

Normativa para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, emitido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Finanzas


Esta norma tiene como objetivo definir los aspectos mínimos a considerar para la gestión de riesgos de créditos en la cooperativa.

Estatuto social de la Cooperativas de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Son normas internas de la cooperativa en cuanto a la claridad de las operaciones, manejo y las formas de cumplir con las obligaciones legales.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	07/06/2023
REVISADO POR	CABC	08/06/2023

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA



crediYa
cooperativa de ahorro y crédito

COOP. AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		INDICADOR	2021	2022
OBJETIVO	Crecimiento de activos del 98% anual, para el año 2022 el 50%			
POLÍTICA	Mantener una rentabilidad sobre activos (ROA) no menor al 0,50% en el año 2022	Resultado del ejercicio / Activos	0,25%	0,50%
POLÍTICA	Alcanzar una eficiencia administrativa al 2022 no mayor al 6%	Egresos operacionales / Total activo	5%	6,00%
ESTRATEGIA	Incrementar las captaciones del público cada año, mejorando la estructura de fondeo de la institución			
POLÍTICA	Nivel de crecimiento de captaciones equivalente al 98% de acuerdo con el presupuesto planificado para el año 2022	captaciones periodo en curso/ captaciones periodo anterior	88,08%	98,00%
ESTRATEGIA	% DE DPF'S / total de obligaciones con el público 80% en el año 2022	% DE DPF'S / total de obligaciones con el público	74,26%	80,00%
POLÍTICA	Proyección de captaciones depósitos a la vista		2.566.700,24	6.417.711,09
ESTRATEGIA	Mejorar la calidad de cartera llegando a un índice de morosidad amplia no mayor al 2% en el año 2022	cartera improductiva / cartera bruta	1,35%	2,00%
POLÍTICA	Cartera Vencida no mayor a 60% para el año 2022	cartera vencida periodo en curso/ cartera vencida periodo anterior	74,26%	60,00%
ESTRATEGIA	Incrementar la cartera de créditos de manera anual, para el año 2022 el 98%		74,26%	98,00%
POLÍTICA	Presupuesto planificado para el año 2022 para la cartera de crédito \$640.000,00 mensual	Cartera de créditos / Cartera de créditos presupuestado	74,26%	98,00%
POLÍTICA	Al menos el 85% del activo deberá ser cartera de crédito		74,26%	85,00%
ESTRATEGIA	Mejorar las condiciones de la prestación de los productos de crédito, mejorando el tiempo de respuesta y condiciones de los productos, 1 día en el año 2022	días	2 días	1 día
ESTRATEGIA	Evaluar la efectividad, disponibilidad conocimiento y el nivel de cumplimiento de la normativa interna vigente. Fortalecer los esquemas de control interno y normas estatutarias correspondientes según LOEPS y SEPS.			
ESTRATEGIA	Incrementar la cobertura de la Cooperativa a través de la apertura de al menos 2 agencias. 2 agencias en el año 2022		1 agencia	2 agencias
POLÍTICA	Incrementar la cobertura de la cooperativa a un 150 socio mensual	cuentas aperturadas / cuentas aperturadas proyectados	100 mensual	150 mensual
ESTRATEGIA	Fortalecer y optimizar el sistema del Talento Humano en la cooperativa, con un nivel de satisfacción laboral de al menos el 75% al 2022		consolidación agencias actuales	75,00%

Planificación Estratégica 2022 64

POLÍTICA	Mejorar la política de crédito y fortalecer el conocimiento de las políticas por el personal de la cooperativa		actualización de política en proceso 74,26%	Política actualizada 80,00%
POLÍTICA	Incrementar el % de cumplimiento de créditos aprobados de un 80% a 90% anual	créditos aprobados / créditos ingresados		
POLÍTICA	Alcanzar un nivel de activos productivos de al menos el 85%	activos productivos / total de activos		
ESTRATEGIA	Fortalecer y actualizar el uso del Sistema Transaccional de la cooperativa generando innovación tecnológica en beneficio de los socios			
POLÍTICA	Fortalecer actividades que permitan cumplir con el Balance Social de cooperativa			

POLÍTICAS ESTRATEGICAS		2022
POLÍTICA	Patrimonio / activos no menor al 10%	10.00%
POLÍTICA	Mantener al menos el 30% de fondos disponibles como inversiones	15.00%
POLÍTICA	Cuentas por cobrar vs activos inferior al 2%	1.41%
POLÍTICA	Provisiones / cartera en riesgo	120.00%
POLÍTICA	Aportes vía créditos	3.00%
POLÍTICA	Nivel de endeudamiento	
POLÍTICA	Total pasivo / total activo	Promedio de acuerdo con el segmento de la cooperativa
POLÍTICA	Liquidez general no menor al 14%	
POLÍTICA	Activos líquidos / pasivos exigibles	14.00%
POLÍTICA	Activos fijos / activos totales	4.63%
POLÍTICA	Otros activos / activos totales	0.81%
POLÍTICA	Costo promedio de DPF	9.65%
POLÍTICA	Costo promedio ahorro a la vista	1.00%
POLÍTICA	Costo promedio obligaciones financieras	8.50%
POLÍTICA	Tasa interés créditos comerciales	
POLÍTICA	Tasa interés créditos consumo	15.00%
POLÍTICA	Tasa interés créditos vivienda	
POLÍTICA	Tasa interés créditos microcrédito	22.00%
POLÍTICA	Eficiencia administrativa	
POLÍTICA	Egresos operacionales /total activos	7.48%
POLÍTICA	Gasto personal / total activo	4.49%

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	12/06/2023
REVISADO POR	CABC	14/06/2023



**"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE**

A.P.2

VISIÓN ESTRÁTEGICA DE LA EMPRESA



	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	12/06/2023
REVISADO POR	CABC	14/06/2023



VISIÓN, MISIÓN, OBJETIVOS Y VALORES INSTITUCIONALES

Misión

Honramos tu confianza con soluciones financieras, ágiles y oportunas, mejorando tu calidad de vida.

Visión

Ser una Institución innovadora, sostenible y sustentable que crece con responsabilidad social.

Valores Institucionales

Lealtad

Con nuestra institución y quienes son parte de ella, sin traicionar los valores, principios y actitudes cooperativista.

Disciplina

Cumpliendo a cabalidad normas, políticas y procedimientos que constituyen los pilares principales de la institución.

Equidad

A través de un ambiente de justicia y transparencia para el otorgamiento de productos y servicios a nuestros socios y clientes, proveedores, entes de control y talento humano.

Honestidad

Con los asociados, recursos financieros, documentos, que sean de la Cooperativa, éstos serán utilizados con absoluta rectitud e integridad organizacional. Trabajamos con transparencia y ética cuidando siempre el bienestar de nuestros socios.

Responsabilidad

Para asumir nuestras acciones, estando siempre preparados en informar sobre las actividades ejecutadas, de manera que el socio y cliente incremente su confianza en la capacidad del personal y de la Cooperativa como Institución sólida y transparente.

Respeto

Hacia nuestros socios/clientes y la comunidad ecuatoriana, basándonos en nuestros principios de ética y cultura.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	12/06/2023
REVISADO POR	CABC	14/06/2023



**PRINCIPALES ACTIVIDADES INSTITUCIONALES DE BIENES O
SERVICIOS QUE PRESTA**

la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. realiza las siguientes actividades en favor de los socios que integran la misma.

PRODUCTOS	
Créditos de consumo	Ordinario, prioritario, credipóliza, crediya laboral, Credimed plus, Credifarma plus
Microcrédito	Ordinario, credifarma vip, Credimed vip, credimanager, crediagil
Ahorros	Vista, programado, productivo, navideño, ardillita, verano, salud
Inversiones	Gold, silver, platino
SERVICIOS	
Pagos servicios básicos	Emapa, Epmaps, Meer, factura otecel, combos prepago virtual movi y claro, EASA, cnt, tv-cable, recargas
Servicios Estatales	Rise, SRI, IESS, préstamo IESS, ant, matricula vehicular, transferencia dominio, Universidad Central del Ecuador
Catálogos	Yanbal, Avon, belcorp, Netlife, Herbalife, Pyca
Depósitos	Produbanco, Banco Rumiñahui, Insotec, Pichincha
Tarjetas	Banco Pichincha Diners/visa, Interdin/ Discoves, Pacificard, D'prati

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	12/06/2023
REVISADO POR	CABC	14/06/2023



ESTRATEGIAS Y METAS INSTITUCIONALES

Estrategias

- Incrementar el número de socios a través de un portafolio de productos y servicios de captaciones y colocaciones
- Promover la integración con otras entidades
- Incrementar la cobertura de la cooperativa a través de las aperturas de nuevas agencias
- Mejorar la calidad de cartera llegando a un índice de morosidad de 1.3% en el año 2023
- Atender a las personas que no tienen acceso al crédito

Metas Institucionales

- Incrementar un 1.25% respecto al período anterior. Temporalidad anual de incremento en Rentabilidad obtenida en el período
- Satisfacer al cliente en productos y servicios. Enero – diciembre 2023.
- Mejorar la actitud y aptitud del área de Recursos humanos
- Mejorar la cartera de crédito
- Implementar agencias a nivel nacional

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	12/06/2023
REVISADO POR	CABC	14/06/2023



"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE

A.P.2.4

INFORMES DE ACTIVIDADES Y LOGROS DE LOS OBJETIVOS Y METAS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. con el transcurso de los años ha sufrido cambios, en cuanto a los socios, cartera de crédito y ahorros, como se detalla a continuación las variaciones que ha tenido la cooperativa:

Análisis de crecimiento

Producto	Año 2021	Año 2022
Socios	6729	7216
Cartera	13.081.418.22	27.018.118,33
Plazos fijos	9,141.316.11	20.107.368,00
Ahorro a la vista	3,168.062.95	4.941.658,00

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	12/06/2023
REVISADO POR	CABC	14/06/2023



Encuestas y opiniones de la prensa sobre la entidad

Cooperativa "Credi Ya", entre las entidades financieras más sólidas del país

Fernando Soto Estevez julio 23, 2022 9:56 am



El próximo agosto, "Credi Ya" cumplirá 11 años al servicio de la ciudadanía, por lo que directivos de la entidad han planificado una amplia agenda de actividades.

El próximo agosto, "Credi Ya" cumplirá 11 años al servicio de la ciudadanía ofertando productos financieros oportunos y de calidad, por lo que sus directivos han planificado una amplia agenda de actividades sociales y culturales, en la que sus cuentas ahorristas y socios serán los principales invitados.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	12/06/2023
REVISADO POR	CABC	14/06/2023



"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE

A.P.3

INDICADORES FINANCIEROS



	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	12/06/2023
REVISADO POR	CABC	14/06/2023



INDICADORES INSTITUCIONALES

INDICADORES FINANCIEROS	Credi Ya
SUFICIENCIA PATRIMONIAL	
(PATRIMONIO + RESULTADOS) / ACTIVOS INMOVILIZADOS	149,40%
ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS	
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS	7,44%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS	92,56%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	105,16%
INDICES DE MOROSIDAD	
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO PRODUCTIVO	0,00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CONSUMO	1,16%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	0,00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	1,51%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y PUBLICO	0,00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO	0,00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	1,49%
COBERTURA DE PROVISIONES PARA CARTERA IMPRODUCTIVA	
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO PRODUCTIVO	0,00%
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO CONSUMO	142,82%
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	0,00%
COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	131,53%
COBERTURA DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE IINTERES PUBLICO	0,00%
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO	0,00%
COBERTURA DE LA CARTERA PROBLEMÁTICA	132,16%
EFICIENCIA MICROECONOMICA	
GASTOS DE OPERACION ESTIMADOS / TOTAL ACTIVO PROMEDIO	8,09%
GASTOS DE OPERACION / MARGEN FINANCIERO	98,02%
GASTOS DE PERSONAL ESTIMADOS / ACTIVO PROMEDIO	4,30%
RENTABILIDAD	
RESULTADOS DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	1,31%
RESULTADOS DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	0,13%
INTERMEDIACION FINANCIERA	
CARTERA BRUTA / (DEPOSITOS A LA VISTA + DEPOSITOS A PLAZO)	110,03%
EFICIENCIA FINANCIERA	
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / PATRIMONIO PROMEDIO	1,55%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / ACTIVO PROMEDIO	0,16%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA	
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE CREDITO PRODUCTIVO POR VENCER	0,00%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE CREDITO CONSUMO	15,19%

RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO POR VENCER	0,00%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE MICROCREDITO POR VENCER	19,81%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE IINTERES PUBLICO POR VENCER	0,00%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO POR VENCER	0,00%
CARTERAS DE CRÉDITOS REFINANCIADAS	0,00%
CARTERAS DE CRÉDITOS REESTRUCTURADAS	0,00%
CARTERA POR VENCER TOTAL	19,66%
LIQUIDEZ	
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPOSITOS A CORTO PLAZO	19,22%
VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO	
CARTERA IMPRODUCTIVA DESCUBIERTA / (PATRIMONIO + RESULTADOS)	0,00%
CARTERA IMPRODUCTIVA / PATRIMONIO (DIC)	11,34%
FK = (PATRIMONIO + RESULTADOS - INGRESOS EXTRAORDINARIOS) / ACTIVOS TOTALES	10,32%
FI = 1 + (ACTIVOS IMPRODUCTIVOS / ACTIVOS TOTALES)	107,44%
INDICE DE CAPITALIZACION NETO: FK / FI	10,32%

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	12/06/2023
REVISADO POR	CABC	14/06/2023



**"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE**

A.P.4

SISTEMA DE CONTROL INTERNO



	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	12/06/2023
REVISADO POR	CABC	14/06/2023



PRINCIPALES CONTROLES INTERNOS

Componente	Descripción
Ambiente de Control	El ambiente de control de la cooperativa se basa en un ambiente laboral con respeto y honesto, comprometidos al cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales
Evaluación de riesgos	Identificar, analizar y definir objetivos claros para evitar riesgos dentro de la cooperativa Considerar fraude dentro de la evaluación de objetivos institucionales
Actividad de control	Actualizar políticas y normas en las funciones de cada área de la institución Designar responsables en cada área
Información y comunicación	Establecer comunicación entre las áreas para conocer funciones, responsabilidades y así obtener una adecuada toma de decisiones Crear medios de comunicación correctos para una adecuada información dentro de la organización
Monitoreo	Comunicar falencias en los procesos de cada área Desarrollar evaluaciones para mejorar el control interno Analizar el control interno para verificar que esté funcionando de manera correcta

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	14/06/2023
REVISADO POR	CABC	16/06/2023



**"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE**

CC.1

PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA



	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	14/06/2023
REVISADO POR	CABC	16/06/2023



"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE

CC.1

PROGRAMA DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

COAC CREDI YA LTDA.

Programa de Auditoría

Componente: Área de Créditos y Cobranzas

Año 2022

OBJETIVOS

Evaluar la efectividad del Control Interno aplicado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. relacionado a la Política del área de créditos y cobranzas, determinando la alineación con los objetivos y estrategias, la estructura de la institución y el marco normativo vigente

PROCEDIMIENTOS

Referencia/PT	Descripción/PT
C.C. I	Cuestionario de Control Interno
E.C. I	Evaluación de Control Interno
M.N.C.Y.N. R	Matriz nivel de confianza y nivel de riesgo
E. A	Enfoque de auditoría
M.R	Matriz de riesgo
CT	Cronograma de trabajo
MP	Memorando de planificación
P. A	Programa de auditoría de gestión

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	14/06/2023
REVISADO POR	CABC	16/06/2023



**COAC CREDI YA LTDA.
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZA
CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO
AÑO 2022**

N.	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
AMBIENTE DE CONTROL				
1	¿La cooperativa ha socializado a los empleados la misión, visión, valores corporativos, objetivos institucionales?	X		
2	¿El área de créditos y cobranzas cuenta con manuales y políticas de créditos establecidas formalmente mediante documentos?	X		
3	¿Los objetivos del área de créditos y cobranzas ayudan al cumplimiento de metas y objetivos de la cooperativa?	X		
4	¿El área de créditos y cobranzas cuenta con una estructura funcional?	X		
5	¿El área de créditos y cobranzas realiza evaluaciones de desempeño?	X		
6	¿El personal del área de crédito y cobranzas ha recibido entrenamiento durante su proceso de integración a la cooperativa?	X		
7	¿La cooperativa cuenta con un comité de crédito?	X		
8	¿La cooperativa cuenta con comité de administración integral de riesgos (CAIR)?	X		
9	¿La cooperativa se preocupa por la formación y capacitación del personal del área de créditos y cobranzas?	X		
10	¿Los empleados del área de créditos y cobranzas cumplen con el perfil del cargo a desempeñar?	X		
11	¿En el área de créditos y cobranzas existe un flujograma que indique los pasos a seguir para la concesión de créditos?	X		
EVALUACIÓN DE RIESGOS				
12	¿El Jefe de crédito realiza reporte para la evaluación de la cartera crediticia?	X		

13	¿Existe un monto presupuestado mensual y anual para la colocación de crédito?	X		
14	¿El área de créditos y cobranzas cuenta con sistemas de información, para la obtención del historial crediticio de los socios?	X		
15	¿Las políticas de crédito tiene niveles de aprobación de créditos?	X		
16	¿Existe una persona responsable para la supervisión del correcto cumplimiento del proceso de los créditos?	X		
17	¿El recaudador realiza informes de las gestiones de recuperación de cartera?	X		
18	¿El área Jurídica realiza seguimientos a los créditos con demanda judicial?	X		
19	¿Considera Usted que la cartera vencida representa un riesgo importante para la Cooperativa?	X		
20	¿El jefe del área de créditos y cobranzas revisa la distribución de cartera entre los asesores de créditos de forma trimestral?	X		
21	¿Los asesores de créditos realizan inspecciones al lugar de la inversión de los créditos otorgados para disminuir riesgos?	X		
ACTIVIDADES DE CONTROL				
22	¿El custodio tiene una bitácora con firmas originales de entrega de pagares a los socios?		X	No se ha delegado un responsable para la entrega de pagares a los socios
23	¿Los asesores de créditos cumplen con el presupuesto mensual y anual asignado por la gerencia en cuanto a colocación de créditos y captaciones?	X		
24	¿Se analiza constantemente la cartera vencida?		X	No se ha realizado revisiones constantes de los cobros de cartera vencida
25	¿Los documentos legales como: pagares, prendas industriales e hipotecas están y custodiados	X		
26	¿Las solicitudes de crédito cuentan con toda la información que requiere para el proceso crediticio?	X		
27	¿El área de créditos y cobranzas realiza controles de carpetas de créditos de los socios?	X		

28	¿Cada empleado del área de créditos y cobranzas tiene acceso a su propio sistema financiero?	X		
29	¿Cuándo existe rotación de personal, existe un acta entrega de documentación de crédito de los socios y carpetas debidamente foliadas?	X		
30	¿El jefe de Créditos revisa semanalmente las gestiones de cobranzas?	X		
31	¿L desembolsos de créditos son acreditados en la cuenta de los socios?	X		
32	¿El área de créditos y cobranzas brinda un comprobante de pago del crédito?	X		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
33	¿La información de manuales, políticas, reglamentos del área de créditos y cobranzas es de libre acceso para el personal?	X		
34	¿Los asesores de créditos comunican de manera oportuna a los socios y garantes el vencimiento de sus cuotas?	X		
35	¿La cooperativa cuenta con canales de información de sus servicios y productos?	X		
36	¿En la cooperativa solo el personal autorizado tiene acceso a la información de las carpetas de créditos?	X		
37	¿El jefe del área de créditos y cobranzas comunica al personal a cargo sus falencias?	X		
38	¿El área de créditos y cobranzas informa a las cajas el monto aproximado que saldrá de los créditos otorgados por día, para el respectivo fondeo de caja?	X		
39	¿El área de créditos y cobranzas mantiene una comunicación oportuna de las políticas, procedimientos, objetivos y otros que demuestren la importancia del sistema de control interno?	X		
40	¿El área de créditos y cobranzas recibe información regularmente sobre los factores críticos de éxito de la operación crediticia?	X		
41	¿Existe un alto grado de cooperación e interacción entre usuarios del área de crédito y cobranzas y los programadores del sistema de información operativo?	X		

SUPERVISIÓN Y MONITOREO			
42	¿La cooperativa realiza seguimientos de los créditos que se encuentren en demandas judiciales?	X	
43	¿El consejo de administración ha realizado evaluaciones de los créditos vinculados?	X	
44	¿El Consejo de Vigilancia ha realizado revisiones de las carpetas de créditos y pólizas (captación) de los socios?	X	
45	¿Los asesores de crédito dan seguimiento a los créditos colocados?	X	
46	¿La gerencia comunica al personal de las deficiencias encontradas y establece mejoras?	X	
47	¿Se monitorea que los desembolsos de créditos estén acreditados en la cuenta del socio?	X	
48	¿Los jefes del área de créditos y cobranzas realizan reuniones para revisión del cumplimiento de metas por asesores?	X	
49	¿Existe una supervisión de pólizas ingresadas a la cooperativa que sean dineros lícitos?	X	
50	¿Se ha hecho un seguimiento o monitoreo a los créditos negados?	X	

		INICIALES	FECHA
ELABORADO POR		GPLG	14-06-2023
REVISADO POR		CABC	16-06-2023



"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE

E.C. I

COAC CREDI YA LTDA.
ÁREA DE CREDITO Y COBRANZA
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
AÑO 2022

N.	PUNTO DE CONTROL	CRITERIO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
1	El custodio NO tiene una bitácora con firmas originales de entrega de pagarés a los socios	Principio de control interno en base al informe COSO: Actividades de control # 22: Selecciona y desarrolla actividades de control.	La cooperativa no actualiza su manual en donde especifique que hay que tener un control en la entrega de pagares, considerando que no ha visto necesario tener una persona responsable para dicho trabajo	Gerente: Fijar y establecer una persona responsable para la entrega de pagares a los socios y tener inventario dichos papales, considerando que son documentos importantes tanto para el socio como para la institución.
2	NO se analiza constantemente la cartera vencida	Principio de control interno en base al informe COSO: Actividades de control # 24: Uso de información relevante	El área de créditos y cobranzas de la empresa no verifica que los cobros de cartera vencida cumplan con las revisiones contantes para la disminución de morosidad. Hay un descuido profesional por parte de la gerencia y área	Gerente: Supervisar que se cumpla con la revisión constante de los pagos de la cartera vencida Área de créditos y cobranzas: Revisar minuciosamente la cartera vencida y verificar que cumplan con los pagos para disminuir la morosidad

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	14/06/2023
REVISADO POR	CABC	16/06/2023



"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE

M.N.C.Y.N. R



COAC CREDI YA LTDA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
MATRIZ DE NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO INHERENTE
ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA
AÑO 2022

N.	PREGUNTA	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN		CALIFICACIÓN TOTAL
			SI	NO	
AMBIENTE DE CONTROL					
1	¿La cooperativa ha socializado a los empleados la misión, visión, valores corporativos, objetivos institucionales?	50	1		1
2	¿El área de créditos y cobranzas cuenta con manuales y políticas de créditos establecidas formalmente mediante documentos?	50	1		1
3	¿Los objetivos del área de créditos y cobranzas ayudan al cumplimiento de metas y objetivos de la cooperativa?	50	1		1
4	¿El área de créditos y cobranzas cuenta con una estructura funcional?	50	1		1
5	¿El área de créditos y cobranzas realiza evaluaciones de desempeño?	50	1		1
6	¿El personal del área de crédito y cobranzas ha recibido entrenamiento durante su proceso de integración a la cooperativa?	50	1		1
7	¿La cooperativa cuenta con un comité de crédito?	50	1		1
8	¿La cooperativa cuenta con comité de administración integral de riesgos (CAIR)?	50	1		1
9	¿La cooperativa se preocupa por la formación y capacitación del personal del área de créditos y cobranzas?	50	1		1
10	¿Los empleados del área de créditos y cobranzas cumplen con el perfil del cargo a desempeñar?	50	1		1
11	¿En el área de créditos y cobranzas existe un flujograma que indique los pasos a seguir para la concesión de créditos?	50	1		1
EVALUACIÓN DE RIESGOS					
12	¿El jefe de crédito realiza reporte para la evaluación de la cartera crediticia?	50	1		1

13	¿Existe un monto presupuestado mensual y anual para la colocación de crédito?	50	1		1
14	¿El área de créditos y cobranzas cuenta con sistemas de información, para la obtención del historial crediticio de los socios?	50	1		1
15	¿Las políticas de crédito tiene niveles de aprobación de créditos?	50	1		1
16	¿Existe una persona responsable para la supervisión del correcto cumplimiento del proceso de los créditos?	50	1		1
17	¿El recaudador realiza informes de las gestiones de recuperación de cartera?	50	1		1
18	¿El área Jurídica realiza seguimientos a los créditos con demanda judicial?	50	1		1
19	¿Considera Usted que la cartera vencida representa un riesgo importante para la Cooperativa?	50	1		1
20	¿El jefe del área de créditos y cobranzas revisa la distribución de cartera entre los asesores de créditos de forma trimestral?	50	1		1
21	¿Los asesores de créditos realizan inspecciones al lugar de la inversión de los créditos otorgados para disminuir riesgos?	50	1		1
ACTIVIDADES DE CONTROL					
22	¿El custodio tiene una bitácora con firmas originales de entrega de pagares a los socios?	50		0	0
23	¿Los asesores de créditos cumplen con el presupuesto mensual y anual asignado por la gerencia en cuanto a colocación de créditos y captaciones?	50	1		1
24	¿Se analiza constantemente la cartera vencida?	50		0	0
25	¿Los documentos legales como: pagares, prendas industriales e hipotecas están custodiados?	50	1		1
26	¿Las solicitudes de crédito cuentan con toda la información que requiere para el proceso crediticio?	50	1		1
27	¿El área de créditos y cobranzas realiza controles de carpetas de créditos de los socios?	50	1		1
28	¿Cada empleado del área de créditos y cobranzas tiene acceso a su propio sistema financiero?	50	1		1
29	¿Cuándo existe rotación de personal, existe un acta entrega de documentación de crédito de los socios y carpetas debidamente foliadas?	50	1		1

30	¿El jefe de Créditos revisa semanalmente las gestiones de cobranzas?	50	1		1
31	¿L desembolsos de créditos son acreditados en la cuenta de los socios?	50	1		1
32	¿El área de créditos y cobranzas brinda un comprobante de pago del crédito?	50	1		1
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
33	¿La información de manuales, políticas, reglamentos del área de créditos y cobranzas es de libre acceso para el personal?	50	1		1
34	¿Los asesores de créditos comunican de manera oportuna a los socios y garantes el vencimiento de sus cuotas?	50	1		1
35	¿La cooperativa cuenta con canales de información de sus servicios y productos?	50	1		1
36	¿En la cooperativa solo el personal autorizado tiene acceso a la información de las carpetas de créditos?	50	1		1
37	¿El jefe del área de créditos y cobranzas comunica al personal a cargo sus falencias?	50	1		1
38	¿El área de créditos y cobranzas informa a las cajeras el monto aproximado que saldrá de los créditos otorgados por día, para el respectivo fondeo de caja?	50	1		1
39	¿El área de créditos y cobranzas mantiene una comunicación oportuna de las políticas, procedimientos, objetivos y otros que demuestren la importancia del sistema de control interno?	50	1		1
40	¿El área de créditos y cobranzas recibe información regularmente sobre los factores críticos de éxito de la operación crediticia?	50	1		1
41	¿Existe un alto grado de cooperación e interacción entre usuarios del área de crédito y cobranzas y los programadores del sistema de información operativo?	50	1		1
SUPERVISIÓN Y MONITOREO					
42	¿En la cooperativa se han realizado auditorías internas al área de créditos y cobranzas?	50		0	0
43	¿El consejo de administración ha realizado evaluaciones de los créditos vinculados?	50	1		1
44	¿El Consejo de Vigilancia ha realizado revisiones de las carpetas de créditos y pólizas (captación) de los socios?	50	1		1
45	¿Los asesores de crédito dan seguimiento a los créditos colocados?	50	1		1

46	¿La gerencia comunica al personal de las deficiencias encontradas y establece mejoras?	50	1		1
47	¿Se monitorea que los desembolsos de créditos estén acreditados en la cuenta del socio?	50	1		1
48	¿Los jefes del área de créditos y cobranzas realizan reuniones para revisión del cumplimiento de metas por asesores?	50	1		1
49	¿Existe una supervisión de pólizas ingresadas a la cooperativa que sean dineros lícitos?	50	1		1
50	¿Se ha hecho un seguimiento o monitoreo a los créditos negados?	50	1		1
PONDERACIÓN TOTAL					50
CALIFICACIÓN TOTAL					48

PONDERACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA %	NIVEL DE RIESGO %	SEMAFORIZACION NIVEL DE CONFIANZA	SEMAFORIZACION NIVEL DE RIESGO
50	48	96,00	4,00		

Nivel de Confianza = $(CT \times 100)$

PT

Nivel $(21 \times 100) / 29$

Nivel 96,00

Nivel de Riesgo = $100\% - NC$

Nivel de Riesgo = $100\% - 68,97$

Nivel de Riesgo = 4,00

TABLA DE PONDERACIÓN NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
 5% - 50%	 51% - 75%	 76% - 95%
95% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	14/06/2023
REVISADO POR	CABC	16/06/2023









"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE

E. A

COAC CREDI YA LTDA.
ENFOQUE DE AUDITORÍA
COMPONENTE: ÁREA DE CREDITO Y COBRANZA
AÑO 2022

Una vez analizado el cuestionario de control interno a la empresa podemos deducir que el **4%** corresponde al nivel de riesgo inherente y el **96%** al nivel de confianza con el enfoque de la auditoría que se ha realizado se obtiene como resultado un nivel de riesgo **BAJO**, por lo que se debe aplicar pruebas **CUMPLIMIENTO**

TABLA DE PONDERACIÓN NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
 5% - 50%	 51% - 75%	 76% - 95%
 95% - 50%	 49% - 25%	 24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO

NIVEL DE RIESGO

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	14/06/2023
REVISADO POR	CABC	16/06/2023



**"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE**

M.R

**COAC CREDI YA LTDA.
MATRIZ DE RIESGO
AÑO 2022**

COMPONENTE	FACTOR Y NIVEL DE RIESGO	CONTROL CLAVE	ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO	ENFOQUE SUSTANTIVO
R. INHERENTE= 4%				
ACTIVIDAD DE CONTROL	El custodio NO tiene una bitácora con firmas originales de entrega de pagarés a los socios	Definir un responsable para que se encargue de entregar y tener inventariado los pagarés, siendo que estos documentos son importantes para el socio como para la cooperativa al momento de respaldar en el otorgamiento y finalización de un crédito	Verificar que se ajuste el manual de créditos y cobranzas para que solo el custodio de pagarés tenga acceso para la entrega de pagarés y tenga inventariado dichos documentos	
	NO se analiza constantemente la cartera vencida	Delegar un responsable del área de créditos y cobranzas para que se encargue de la revisión constante de la cartera vencida, considerando que pueden ocasionar pérdidas a la cooperativa	Verificar mediante una evaluación al área de créditos y cobranzas que cumplan con el proceso de recuperación de cartera de créditos vencidos	

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	14/06/2023
REVISADO POR	CABC	16/06/2023



**"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE**

C.T

CRONOGRAMA DE TRABAJO

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2022**

No.	Detalle de Procedimientos	Mes: Mayo											Mes: Junio											Ejecutor	Duración		
		Días de Trabajo											Días de Trabajo												Días		
		L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	L	M	M	J	V	L	M	M	J			V	
			16	17	18	19	22	23	24	25	26	29	30	31	19	20	21	22	23	26	27	28	29	30	Gladys Laguna		
																										Gladys Laguna	
	Fase I. Planificación																									Gladys Laguna	
1	Visita a la cooperativa																									Gladys Laguna	1
2	Diagnóstico de la organización																									Gladys Laguna	1
3	Análisis interno y externo de la cooperativa																									Gladys Laguna	1
4	Evaluación de control interno																									Gladys Laguna	1
5	Análisis de riesgo y determinación del nivel de confianza																									Gladys Laguna	1
6	Memorando de auditoría																									Gladys Laguna	1
7	Programa de auditoría																									Gladys Laguna	1
	Fase II. Ejecución																									Gladys Laguna	
1	Aplicación de programas de trabajo																									Gladys Laguna	1
2	Aplicación de indicadores de gestión																									Gladys Laguna	16
3	Elaboración de hoja de hallazgo																									Gladys Laguna	6
	Fase III. Comunicación																									Gladys Laguna	
1	Redactar del informe borrador																									Gladys Laguna	2
2	Socialización del informe																									Gladys Laguna	1
3	Emisión del informe																									Gladys Laguna	1

Fase I. Planificación

Fase II. Ejecución

Fase III. Comunicación



	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	14/06/2023
REVISADO POR	CABC	16/06/2023



"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE

M.P

Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2022
Memorando de Planificación

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda

Auditoría: Auditoría de gestión al área de créditos y cobranzas

Periodo: 2022

1.- Requerimiento de la auditoría

Informe de auditoría

2.- Fecha de Intervención

fecha estimada

Planificación

16/05/2023

Ejecución de la auditoría

25/05/2023

Presentación del informe

27/06/2023

3.- Equipo Multidisciplinario

Cargo	Nombre	Iniciales
Supervisor	Barreno Córdova Carlos Alberto	BCCA
Auditor Junior	Lagua Guaita Gladys Piedad	LGGP

4.- Días presupuestados

Fases	Días
Fase I. Planificación	15
Fase II. Ejecución	30
Fase III. Comunicación de Resultados	10

5.- Enfoque de Auditoría

5.1.- Información general de la empresa auditada

Misión

Honramos tu confianza con soluciones financieras, ágiles y oportunas, mejorando tu calidad de vida.

Visión

Ser una Institución innovadora, sostenible y sustentable que crece con responsabilidad social.

Actividades Principales

Créditos

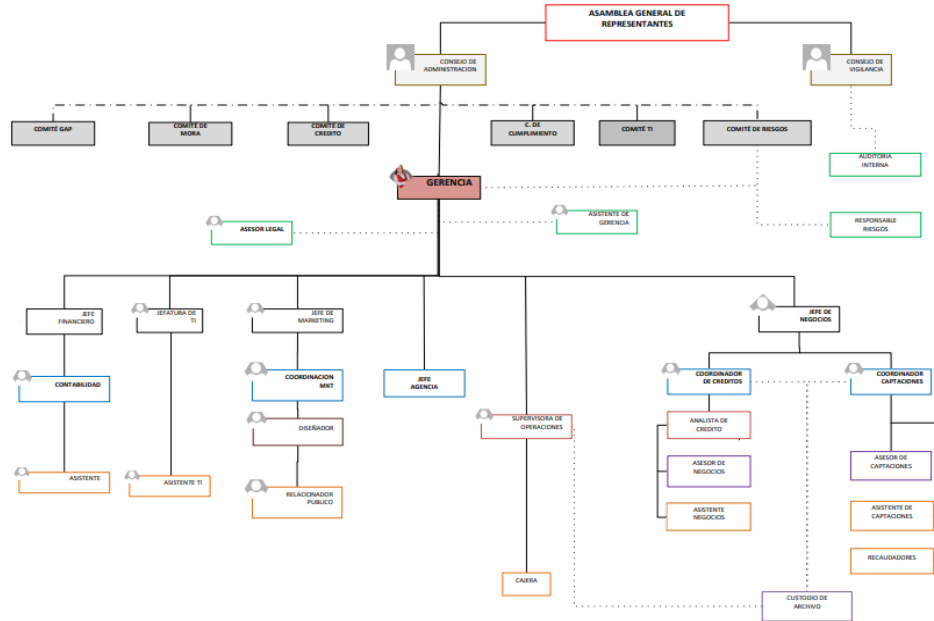
Créditos de consumo

Ordinario	Es un crédito otorgado a las personas con estabilidad laboral en el sector público y privado. Adquisición de vehículo liviano de combustible fósil para uso personal.
Prioritario	Es un crédito otorgado a personas del sector público y privado. Compra de bienes y servicios no relacionados con actividades comerciales o productivas.
Credipóliza	Crédito entregado en base al 90% de su inversión. Personas que mantienen una inversión en nuestra IF. Adquisición de bienes, servicios o cualquier destino de crédito
Crediya laboral	Crédito de consumo otorgado de manera grupal a empleados de empresas públicas o privadas que trabajan más de un año, a través de un convenio empresarial, para compra de bienes y servicios no relacionados a sus actividades
Credimed plus	Crédito de consumo otorgado de manera grupal a quienes laboran en Hospitales, para compra de bienes y servicios no relacionados con actividades comerciales o productivas.
Credifarma plus	Crédito de consumo otorgado de manera grupal a los dependientes de farmacia, con estabilidad mínima de un año. Compra de bienes y servicios no relacionados con actividades comerciales o productivas.
Microcrédito	
Ordinario	Créditos otorgados a personas con recursos provenientes de su actividad económica independiente. Compra de bienes y servicios relacionados con la actividad

Credifarma vip	Crédito con tasa preferencial de microcrédito para propietarios de farmacias. Financiamiento capital de trabajo, costos de producción, gastos operacionales, pago proveedores.
Credimed vip	Crédito con tasa preferencial de microcrédito para propietarios de centros médicos. Financiamiento del capital de trabajo para ampliación de servicio o compra de equipo médico
CrediManager	Crédito con tasa preferencial para Gerentes-Propietarios de microempresa o empresa. Financiamiento del capital de trabajo para producción o compra de maquinaria
CrediAgil	Créditos inmediatos para solventar necesidades de efectivo inmediato en pequeños comerciantes. Financiamiento de capital de trabajo, para actividades de comercio de giro inmediato.
Depósitos	
Depósitos de ahorro	Ahorro mediante una apertura de cuenta de un socio a un plazo determinado, para la acumulación diario del capital y pago de intereses
Depósitos a plazo	Es un instrumento de ahorro para un socio del cual obtendrá beneficios (intereses) por el depósito a un plazo a más de 30 días
Servicios que Ofrece	
La cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., cuenta con servicios de recaudación de pago ágil, proporcionando los siguientes servicios:	
Pagos de servicios básicos Pagos de servicios estatales Pagos de catálogos Pagos de depósitos a Bancos	

Pagos de Tarjetas de créditos

Estructura orgánica



Base Legal

La cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya, se encuentra normada por las siguientes leyes y reglamentos.

Organismo de Control

Instituto de Seguridad Social (IESS)

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)

Servicio de Rentas Internas

Corporación del Seguro de Depósitos (COSEDE)

Ministerio de Trabajo

Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario

Reglamento Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda

Código y Leyes

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su Reglamento

Código de Trabajo

Ley Orgánica del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario

5.2- Motivo de la Auditoría

La auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. se realizó para evaluar el cumplimiento de metas y objetivos, considerando que anteriormente no se había realizado dicha auditoría. Por lo que, se propuso esta auditoría en el área de créditos y cobranzas, con la finalidad de examinar el desarrollo de actividades del área y así verificar que se esté operando de una manera eficiente y eficaz.

5.3.- Enfoque de Auditoría

La auditoría de gestión está orientada al área de créditos y cobranzas para evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía en el logro de metas y objetivos establecidos por la cooperativa

5.4.- Objetivos

Objetivos generales

Ejecutar una Auditoría de Gestión en el área de Créditos y Cobranzas, para la medición de la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones

Objetivo específico

Elaborar una planificación para poder determinar los niveles de riesgo y
Realizar la auditoría de gestión mediante la aplicación de indicadores de gestión
Comunicar los resultados a través de un informe para la toma de decisiones de la gerencia

5.5.- Alcance de Auditoría

El alcance de la auditoría de gestión es evaluar al área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. del 1 de enero al 31 de diciembre 2022.

5.6.- Resumen de los Resultados de la Evaluación del Control Interno.

TABLA DE PONDERACIÓN NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
 5% - 50%	 51% - 75%	 76% - 95%
95% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Nivel de Confianza = $(CT \times 100) / PT$
 Nivel = $(21 \times 100) / 29$
 Nivel 96,00

Nivel de Riesgo = 100% - NC
 Nivel de Riesgo = 100% - 68,97
 Nivel de Riesgo = 4,00

6.- Trabajo a realizar en la fase de ejecución

6.1.- Trabajo a Realizar por los Auditores en la Fase de Ejecución

Los auditores preparan los papeles de trabajo para la fase de planificación y la fase de ejecución, en esta fase evaluará indicadores de gestión para medir los procesos u operaciones del área de créditos y cobranzas mediante la hoja de hallazgo y se concluirá con los resultados obtenidos que se detallan en el informe de la auditoría de gestión.

7.- Firmas de responsabilidad

7.1.- Elaborado por

7.2.- Revisado por



Auditor Junior



Supervisor

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	14/06/2023
REVISADO POR	CABC	16/06/2023



PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

COAC CREDI YA LTDA.

Programa de Auditoría

Componente: Área de Créditos y Cobranzas

Año 2022

OBJETIVOS

1. Definir los procedimientos desarrollados en el área a auditar
2. Obtener evidencia que respalden los hallazgos de auditoría
3. Conocer los niveles de eficiencia, eficacia y economía del área auditar
4. Desarrollar la ficha técnica de indicadores de gestión

N.	PROCEDIMIENTOS	ELABORADO POR	FECHA
1.	Constatación de los documentos que sustentan los indicadores de gestión en el área de créditos y cobranzas	LGGP	19-06-2023
2	Revisión de la aplicación de las políticas de control interno en el área de créditos y cobranzas	LGGP	19-06-2023
3	Aplicar indicadores de gestión para la evaluación de los créditos	LGGP	19-06-2023

Procedimientos Generales

1	Elaborar cédulas analíticas
2	Elaborar cédula sub - analíticas
3	Redactar la hoja de hallazgos

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	19/06/2023
REVISADO POR	CABC	23/06/2023



"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE

E

3.2 Ejecución

Se realizó la fase de ejecución de acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría NIA 500, para el cumplimiento del segundo objetivo del presente proyecto integrador se realizó la ejecución de indicadores de gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. Además, se realizaron papeles de trabajo necesarios para sustentar la información proporcionada por la cooperativa para la aplicación de los indicadores, logrando la obtención de hallazgos de auditoría



	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	19/06/2023
REVISADO POR	CABC	23/06/2023



**"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE**

B

Auditoría de Gestión

Cliente:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda
Tipo de examen:	Auditoría de Gestión
Periodo:	Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2022

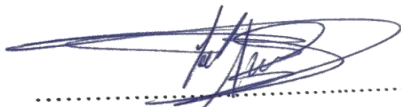

Componentes del Archivo

Archivo corriente:	B.1. Aplicación de Auditoría de Gestión
---------------------------	--

Contenido archivo corriente específico

B.1	Auditoría de Gestión
B.1.1	Papeles de Trabajo elaborados por el auditor
B.1.2	Documentación Recibida en la entidad o de terceros
B.1.3	Hojas de resúmenes de hallazgos significativos

Equipo de Auditoría

Revisado por:	Barreno Córdova Carlos Alberto BCCA 
Elaborado por:	 Lagua Guaita Gladys Piedad LGGP

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	19/06/2023
REVISADO POR	CABC	23/06/2023



"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE

B.1

Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda
Ficha técnica de Indicadores de gestión
2022

No.	Nombre	Objetivo	Fórmula	Estándar	Descripción
Indicador de eficiencia: se mide a través de una evaluación donde se examina la buena utilización de los recursos					
1	% de crecimiento de cartera vencida	Determinar el porcentaje de recuperación de cartera vencida simple periodo 2022	$\frac{\text{Cartera vencida 2022}}{\text{Cartera vencida 2021}}$	No mayor a 60%	Se obtuvo de Boletín Financiero SEPS Credi Ya segmento 3
2	% de crecimiento de cartera vencida amplia de la cooperativa en el año 2022	Verificar el porcentaje de cartera vencida amplia de la cooperativa en el año 2022	$\frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{cartera Bruta}}$	2%	Se obtuvo del Boletín Financiero SEPS Credi Ya segmento 3
3	% de tiempo analizado de créditos	Determinar el porcentaje tiempo analizado de créditos	$\frac{\text{Tiempo analizado del crédito}}{\text{Tiempo pronosticado}}$	100%	Entrevistado a la Lic. Mercedes Chango - Analista de crédito
4	% de utilización del pasivo con costo con relación a la productividad generada	Determinar el porcentaje de utilización del pasivo con costo con relación a la productividad generada	$\frac{\text{Activo productivo}}{\text{Pasivo con costo}}$	100%	Se obtuvo del Boletín Financiero SEPS Credi Ya segmento 3 y Planificación Estratégica
Indicador de eficacia: Es el grado en que una actividad o programa alcanza los objetivos y metas propuestas					
5	% de empleados del área de créditos y cobranzas que conocen las políticas de su área	Determinar el porcentaje de empleados del área de créditos y cobranzas que conocen las políticas de su área	$\frac{\# \text{ personal que conoce}}{\# \text{ personal del área de créditos}}$	100%	Encuesta realizada al personal del área de créditos y cobranzas
6	% de crecimiento de cuentas nuevas	Incrementar la cobertura de cuentas nuevas de la COAC Credi Ya	$\frac{\# \text{ socios nuevos}}{\text{total de socios proyectados}}$	100%	Entrevista realizada a Asistente de negocios Ing. Ruth Chango

7	% Cumplimiento de créditos aprobados	Determinar el porcentaje del cumplimiento de créditos aprobados en el periodo 2022	Solicitudes de créditos aprobados / solicitudes de créditos ingresadas	80%-90%	Entrevista realiza a la Lic. Mercedes Chango - Analista de crédito
8	% de crecimiento de cartera de crédito 2022	Incrementar la cartera de crédito de la COAC Credi Ya	Valor de colocación / Total créditos colocados presupuestados	98%	Entrevista al Tnlgo. Ángel Limache Jefe de créditos
9	% de crecimiento de captaciones de inversiones al público de la COAC Credi Ya	Determinar el crecimiento de captaciones de inversiones al público de la COAC Credi Ya al 2022	Total, de captaciones 2022 / Total, de captaciones 2021	98%	Entrevista al Jefe de captaciones - Ing. Luis Caguana
Indicador de economía: Miden la capacidad de la empresa para movilizar adecuadamente sus recursos financieros.					
10	Porcentaje de liquidez general de la COAC Credi Ya	Mantener la liquidez general no menor a 14%	Activos líquidos / Pasivos exigibles	14%	Se obtuvo del Boletín Financiero SEPS Credi Ya segmento 3
11	Porcentaje de liquidez de primera línea de la COAC Credi Ya	Mantener la liquidez de primera línea (corriente) no menor a 14%	Activos líquidos / Pasivos exigibles hasta 90 días	14%	Se obtuvo del Boletín Financiero SEPS Credi Ya segmento 3
12	Porcentaje de liquidez de segunda línea de la COAC Credi Ya	Mantener la liquidez de segunda línea no menor a 14%	Activos líquidos / Pasivos exigibles más de 90 días	14%	Se obtuvo del Boletín Financiero SEPS Credi Ya segmento 3
13	Porcentaje de Nivel de endeudamiento de la COAC Credi Ya	Determinar el apalancamiento externo de la COAC Credi Ya	Pasivo / Activo	83,27%	Se obtuvo del Boletín Financiero SEPS Credi Ya segmento 3
14	% de Rentabilidad sobre el activo no menor 0.50% de la COAC Credi Ya	Determinar el porcentaje de rentabilidad sobre el activo no menor 0.50% de la COAC Credi Ya (ROA)	Resultados del ejercicio / Activos	0,50%	Se obtuvo del Boletín Financiero SEPS Credi Ya segmento 3

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	19/06/2023
REVISADO POR	CABC	23/06/2023

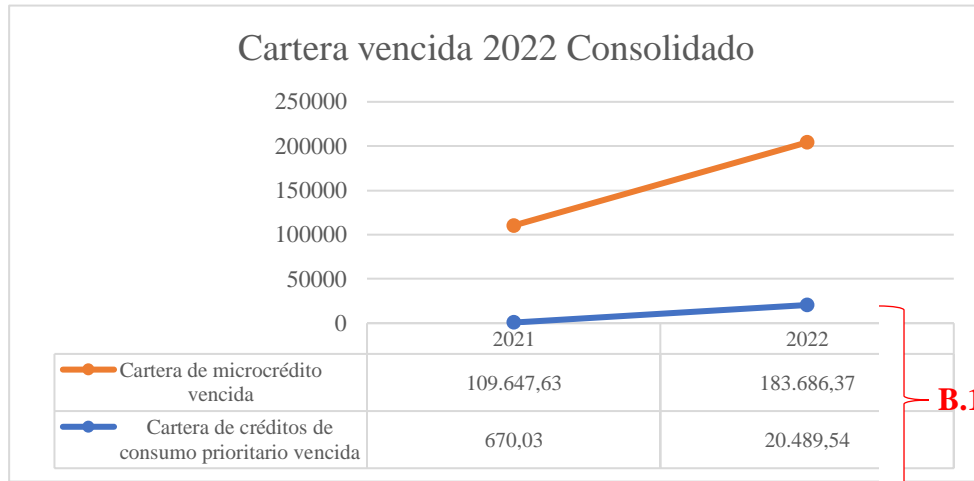


Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda

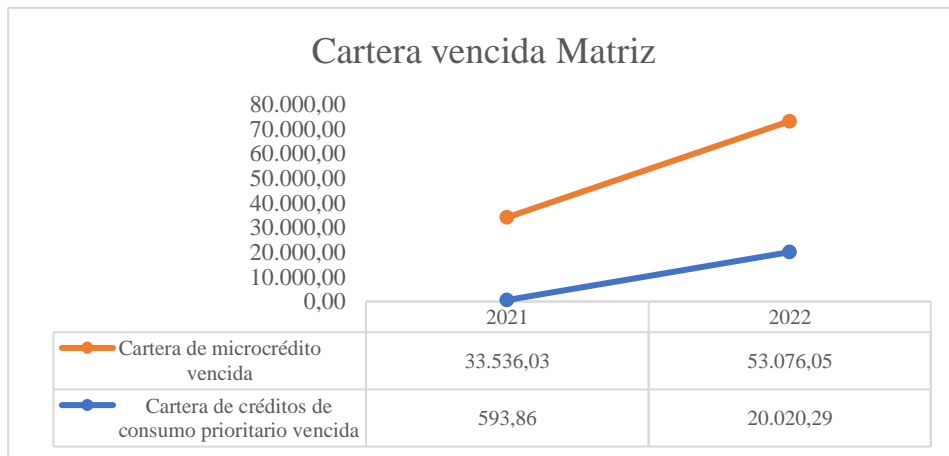
Componente: Área de créditos y cobranzas

Período: 2022

Recuperación de Cartera



B.1.2.1



	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	19/06/2023
REVISADO POR	CABC	23/06/2023



**"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE**

B.1.2.1

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda
Aplicación de Indicadores de Gestión**

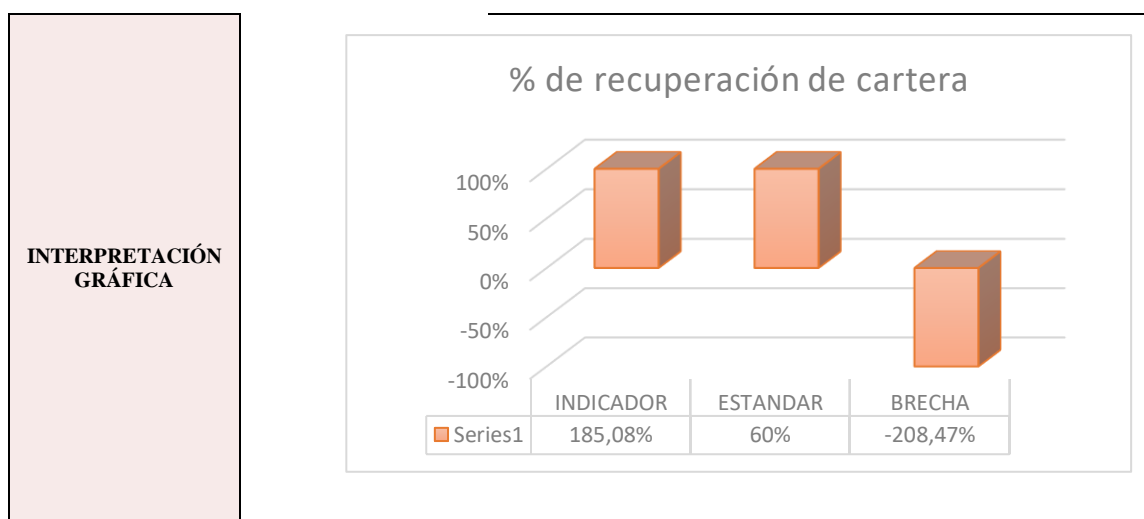
NÚMERO:	1
NOMBRE	% de crecimiento de cartera vencida
CLASE:	Eficiencia
OBJETIVO:	Determinar el crecimiento de cartera vencida al año 2022 no mayor al 60%

UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje %
FRECUENCIA	Anual
ESTÁNDAR	60%

FÓRMULA DEL INDICADOR	RCV	Cartera vencida 2022	/	Cartera vencida 2021	
	B.1.1.1	204.175,91	/	110.317,7	* 100%
		185,08%			

FUENTES DE INFORMACIÓN	Boletín Financiero SEPS Credi Ya segmento 3
-------------------------------	---

INTERPRETACIÓN	INDICE=	INDICADOR	/	ESTANDAR	* 100%
	INDICE=	185,08%	/	60,00%	
	INDICE=	308,47%			
	BRECHA=	INDICE	-	100,00%	
	BRECHA=	308,47%	-	100,00%	
	BRECHA=	-208,47%			



SEMAFORIZACIÓN	RANGO	CRITERIO	COLOR		RESULTADO
	DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	Verde		308%
	DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	Amarillo		-----
	DEL 9% AL 49%	Deficiente	Rojo		-----

COMENTARIO DEL AUDITOR:	El indicador muestra que hay un incremento en la cartera vencida en el año 2022 del 208,47% es un daño colateral al indicador de morosidad porque hay un efecto negativo en el tema de rentabilidad. Auditoría propone HHI
--------------------------------	---

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	19/06/2023
REVISADO POR	CABC	23/06/2023



"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE

B.1.1.2

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Componente: Área de créditos y cobranzas

Período: 2022

Recuperación de Cartera amplia

Cartera de crédito por vencer

COD CONTABLE	Nombre de Cuenta	CREDI YA LTDA
1401	Cartera de créditos comercial prioritario por vencer	0,00
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	1.982.408,65
1403	Cartera de crédito inmobiliario por vencer	0,00
1404	Cartera de microcrédito por vencer	25.167.654,19
1408	Cartera de crédito de vivienda de interés público y vivienda de interés social por vencer	0,00
Cartera de crédito por vencer		27.150.062,84

Cartera vencida

COD CONTABLE	Nombre de Cuenta	Valor
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	20.489,54
1452	Cartera de microcrédito vencida	183.686,37
1460	Cartera de microcrédito refinanciada vencida	0,00
1468	Cartera de microcrédito reestructurada vencida	0,00
Total, Cartera vencida		204.175,91

Cartera que no devenga interés

COD CONTABLE	Nombre de Cuenta	Valor
1425	Cartera de créditos comercial prioritario que no devenga intereses	0,00
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	2.696,35
1427	Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	0,00
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	203.361,87
1432	Cartera de crédito de vivienda de interés público y vivienda de interés social que no devenga intereses	0,00
Total, Cartera que no devenga interés		206.058,22

Cartera que no devenga interés		206.058,22
Cartera vencida		204.175,91
Total, cartera improductiva		410.234,13
Total, Cartera Bruta		27.560.296,97

B.1.2.2

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	19/06/2023
REVISADO POR	CABC	23/06/2023



**Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda
Aplicación de Indicadores de Gestión**

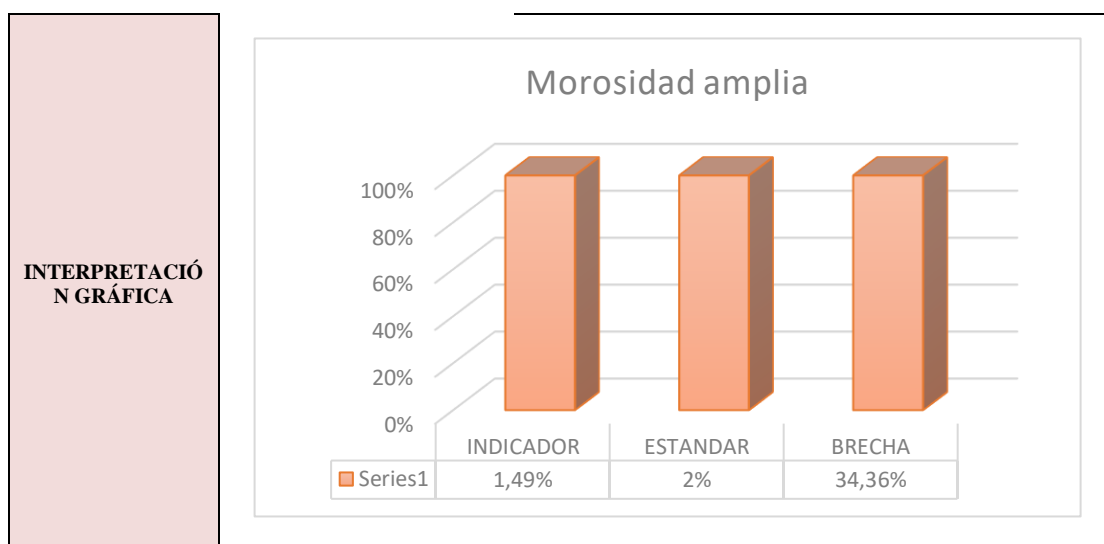
NÚMERO:	2
NOMBRE:	% de crecimiento de cartera vencida amplia de la cooperativa en el año 2022
CLASE:	Eficiencia
OBJETIVO:	Verificar el porcentaje de cartera vencida amplia s de la cooperativa en el año 2022

UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje %
FRECUENCIA	Anual
ESTÁNDAR	2%

FÓRMULA DEL INDICADOR	CVA	Cartera improductiva	/	Cartera Bruta	
	B.1.1.2	410.234,13	/	27.560.297	* 100%
		1,49%			

FUENTES DE INFORMACIÓN	Boletín Financiero SEPS Credi Ya segmento 3
-------------------------------	---

INTERPRETACIÓN	INDICE=	INDICADOR	/	ESTANDAR	* 100%
	INDICE=	1,49%	/	2,00%	
	INDICE=	134,36%			
	BRECHA=	INDICE	-	100,00%	
	BRECHA=	134,36%	-	100,00%	
	BRECHA=	34,36%			



SEMAFORIZACIÓN	RANGO	CRITERIO	COLOR		RESULTADO
	DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	Verde		134%
	DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	Amarillo		-----
	DEL 9% AL 49%	Deficiente	Rojo		-----

COMENTARIO DEL AUDITOR:	La Cooperativa Credi Ya en el año 2022, logró determinar el porcentaje de cartera vencida en el año 2022 de 1,49% (condición). La cooperativa tiene total de cartera bruta de 27.560.297 (criterio). Por lo expuesto se determinó una brecha cumplida del 34,36%(efecto) Este indicador mide la verdadera morosidad de la Cooperativa, la cual se encuentra por debajo del 2%; índice aceptable para las cooperativas de ahorro y crédito.
--------------------------------	--

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	19/06/2023
REVISADO POR	CABC	23/06/2023



**"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE**

B.1.1.3

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda

Componente: Área de créditos y cobranzas

Período: 2022

Entrevistado: Asistente de negocio

¿En qué tiempo se demora en la aprobación de créditos los asesores?

**crediYa
VIP**

**AGILIDAD
FINANCIERA**



**B.1.2.
3**

Visita nuestras Agencias

- Matriz Ambato • Quisapincha • Guayaquil • Riobamba • Ibarra
- Macas • Sangolquí • Latacunga • Izamba • Quito
- Huachi Grande • Sto. Domingo

Síguenos



** Aplica condiciones*

#Confianza

www.crediYa.fin.ec

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	19/06/2023
REVISADO POR	CABC	23/06/2023



"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE

B.1.2.3

Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda
Aplicación de Indicadores de Gestión

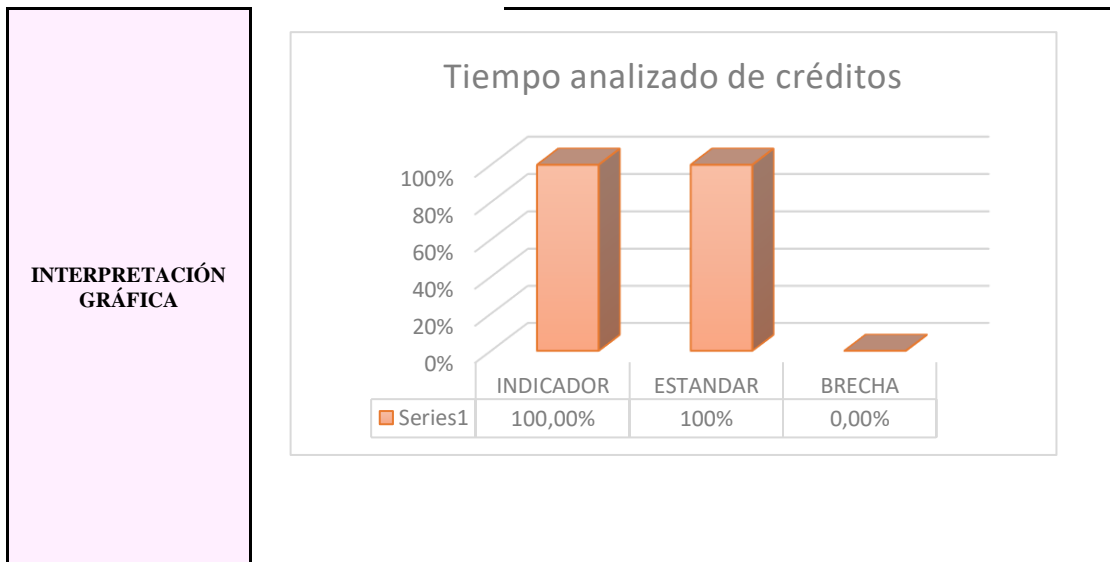
NÚMERO:	3
CLASE:	Eficiencia
NOMBRE:	Porcentaje de tiempo analizado de créditos
OBJETIVO:	Determinar el porcentaje tiempo analizado de créditos

UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje %
FRECUENCIA	Anual
ESTÁNDAR	100%

FÓRMULA DEL INDICADOR	TAC	Tiempo analizado del crédito	/	Tiempo pronosticado	
	B.1.1.3	24	/	24	* 100%
		100,00%			

FUENTES DE INFORMACIÓN	Entrevistado a la Lic. Mercedes Chango - Analista de crédito
-------------------------------	--

INTERPRETACIÓN	INDICE=	INDICADOR	/	ESTANDAR	* 100%
	INDICE=	100,00%	/	100,00%	
	INDICE=	100,00%			
	BRECHA=	INDICE	-	100,00%	
	BRECHA=	100,00%	-	100,00%	
	BRECHA=	0,00%			



SEMAFORIZACIÓN	RANGO	CRITERIO	COLOR	RESULTADO
	DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	Verde 	100%
	DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	Amarillo 	-----
	DEL 9% AL 49%	Deficiente	Rojo 	-----

COMENTARIO DEL AUDITOR:	En la Cooperativa Credi Ya el tiempo que se demora en analizar un crédito es de 24 horas, cumpliendo satisfactoriamente el 100% en realizar la liquidación del crédito, en el menor tiempo posible para de esta manera pueda competir en el mercado financiera.
--------------------------------	---

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	19/06/2023
REVISADO POR	CABC	23/06/2023



"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE

B.1.1.4

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda

Componente: Área de créditos y cobranzas

Período: 2022

COD CONTABLE	Nombre de la cuenta	2022
1103	Bancos y otras entidades financieras	2.296.230,02
13	Inversiones	2.936.629,52
1401	Cartera de créditos comercial prioritario por vencer	0,00
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	1.982.408,65
1403	Cartera de crédito inmobiliario por vencer	0,00
1404	Cartera de microcrédito por vencer	25.167.654,19
1901	Inversiones en acciones, participaciones y aportaciones	15.071,55
ACTIVOS PRODUCTIVOS		32.397.993,93

COD CONTABLE	Nombre de la cuenta	2022
2101	Depósitos a la vista	4.941.657,53
2103	Depósitos a plazo	20.107.367,79
26	Obligaciones financieras	5.758.968,31
PASIVOS CON COSTO		30.807.993,63

B.1.2.4

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	19/06/2023
REVISADO POR	CABC	23/06/2023



**Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda
Aplicación de Indicadores de Gestión**

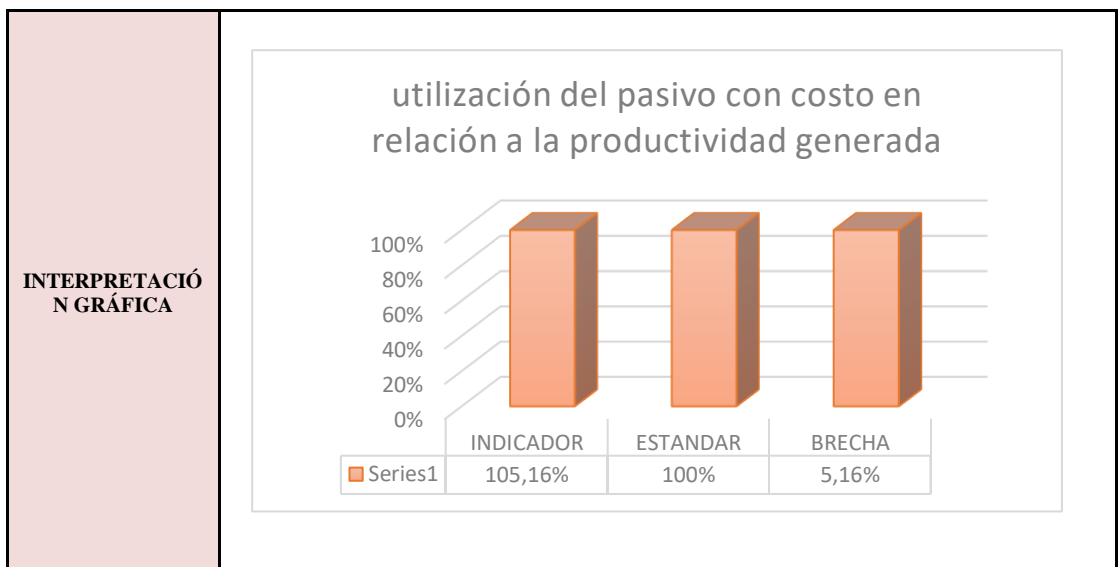
NÚMERO:	4
NOMBRE	% de utilización del pasivo con costo en relación con la productividad generada
CLASE:	eficiencia
OBJETIVO:	Determinar el porcentaje de utilización del pasivo con costo en relación con la productividad generada



UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje %
FRECUENCIA	Anual
ESTÁNDAR	100%

FÓRMULA DEL INDICADOR	UP	Activos productivos	/	Pasivos con costo	
	B.1.1.4	32.397.993,93	/	30.807.994	* 100%
		105,16%			

FUENTES DE INFORMACIÓN	Boletín Financiero SEPS Credi Ya segmento 3
-------------------------------	---

INTERPRETACIÓN	INDICE=	INDICADOR	/	ESTANDAR	* 100%
	INDICE=	105,16%	/	100,00%	
	INDICE=	105,16%			
	BRECHA=	INDICE	-	100,00%	
	BRECHA=	105,16%	-	100,00%	
	BRECHA=	5,16%			



SEMAFORIZACIÓN	RANGO	CRITERIO	COLOR	RESULTADO
	DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	Verde 	105%
	DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	Amarillo 	-----
	DEL 9% AL 49%	Deficiente	Rojo 	-----

COMENTARIO DEL AUDITOR:	En la Cooperativa Credi Ya en el año 2022 ha generado una mejor eficiencia en la utilización del pasivo con costo con relación a la productividad generada con un nivel satisfactoria en cuanto a la colocación de recursos captados, puesto que ha superado el 100%. Por lo que nos indica que la cooperativa está utilizando los pasivos con costo como fuente de productividad.
--------------------------------	--

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	19/06/2023
REVISADO POR	CABC	23/06/2023



"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE

B.1.1.5

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda

Componente: Área de créditos y cobranzas

Período: 2022

Entrevistado: área de créditos y cobranzas

Pregunta

¿Usted tiene conocimiento de la existencia de políticas y manuales para la concesión de créditos y cobranzas?	SI	NO
Lalaleo Catalina	x	
Limache Ángel	x	
Caguana Luis	x	
Aracely Hurtado	x	
Mercedes Chango	x	
Sánchez Julia	x	
Yáñez Carmen	x	
Panata Jessica	x	
Paste Christian	x	
Villacis Ronald	x	
Limache Juan	x	
Llundo Maricela	x	
Amancha Luis	x	
Acosta Santiago	x	
Cují Klinton	x	
Cabrera Estefanía	x	
Caguano Samuel	x	
Bastidas Karen	x	
Alexandra Gómez	x	
Ortiz Yajaira	x	
Total	20	0

B.1.2.
5

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	19/06/2023
REVISADO POR	CABC	23/06/2023



**"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE**

B.1.2.5

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda
Aplicación de Indicadores de Gestión**

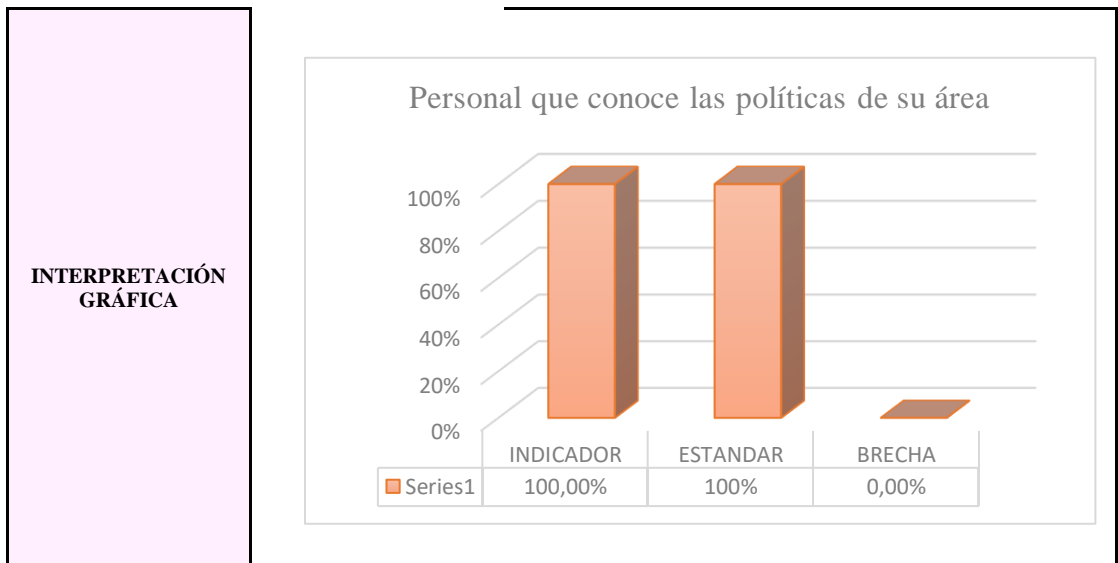
NÚMERO:	5
CLASE:	Eficacia
NOMBRE:	% de empleados del área de créditos y cobranzas que conocen las políticas de su área
OBJETIVO:	Determinar el porcentaje de empleados del área de créditos y cobranzas que conocen las políticas de su área




UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje %
FRECUENCIA	Anual
ESTÁNDAR	100%

FÓRMULA DEL INDICADOR	CMV	# personal que conoce	/	personal del área de créditos	
	B.1.1.5	20,00 100,00%	/	20	* 100%

FUENTES DE INFORMACIÓN	Encuesta realizada al personal del área de créditos y cobranzas
-------------------------------	---

INTERPRETACIÓN	INDICE=	INDICADOR	/	ESTANDAR	* 100%
	INDICE=	100,00%	/	100,00%	
	INDICE=	100,00%			
	BRECHA=	INDICE	-	100,00%	
	BRECHA=	100,00%	-	100,00%	
	BRECHA=	0,00%			



SEMAFORIZACIÓN	RANGO	CRITERIO	COLOR	RESULTADO
	DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	Verde 	100%
	DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	Amarillo 	-----
	DEL 9% AL 49%	Deficiente	Rojo 	-----

COMENTARIO DEL AUDITOR:	La Cooperativa Credi Ya en el año 2022, logró un porcentaje de personal que conocen las políticas de créditos es del 100%. La cooperativa consta de 20 personas que conocen el manual de concesión de créditos y 20 personas del área de créditos y cobranzas. Por lo expuesto se determinó una brecha satisfactoria del 0%, por lo que se determinó que todo el personal del área de créditos y cobranzas tiene conocimiento de la existencia de políticas para la concesión de créditos.
--------------------------------	--

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	19/06/2023
REVISADO POR	CABC	23/06/2023



**"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE**

B.1.1.6

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda

Componente: Área de créditos y cobranzas

Período: 2022

Entrevistado: Asistente de negocio

¿Cuántos socios nuevos tiene la COAC Credi Ya en el año 2022?

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI YA LTDA
CUENTAS APERTURADAS**

1/1/2022
31/12/2022

Registros: 1214

	USUARIO OFICIAL	TIPO CUENTA	CUENTA	CÓDIGO	IDENTIFICACION	CLIENTE	CREACIÓN	USUARIO CREACIÓN	VALOR
MATRIZ	FRANKLIN JOEL BRAZO MAYORGA	Ahorro a la vista	2022120206070	1024697	1804504734	AGUILAR CAJZA MARIA GABRIELA	14/12/2022	BARRAGAN BARRAGAN ESTALIN SENAB	\$5,00
MATRIZ	FRANKLIN JOEL BRAZO MAYORGA	Certificados de Aportación	2022120206069	1024697	1804504734	AGUILAR CAJZA MARIA GABRIELA	14/12/2022	BARRAGAN BARRAGAN ESTALIN SENAB	\$30,00
MATRIZ	MULTON SALSU CHANGO CHUMBORAZO	Certificados de Aportación	2022120206064	1024534	1850938448	ALVAREZ PASILLA ADRIAN CARBONC	13/12/2022	BARRAGAN BARRAGAN ESTALIN SENAB	\$30,00
MATRIZ	MULTON SALSU CHANGO CHUMBORAZO	Ahorro a la vista	2022120206063	1024534	1850938448	ALVAREZ PASILLA ADRIAN CARBONC	13/12/2022	BARRAGAN BARRAGAN ESTALIN SENAB	\$5,00
MATRIZ	MEDINA SALAS WASHINGTON ALFARO	Certificados de Aportación	2022120206014	1024620	1804716049	JANENDARIZ GARCES ALVARO JIVIER	7/12/2022	BARRAGAN BARRAGAN ESTALIN SENAB	\$30,00
MATRIZ	MEDINA SALAS WASHINGTON ALFARO	Ahorro a la vista	2022120206013	1024620	1804716049	JANENDARIZ GARCES ALVARO JIVIER	7/12/2022	BARRAGAN BARRAGAN ESTALIN SENAB	\$5,00
MATRIZ	PARRA PARRA CHRISTIAN ALBERTO	Ahorro a la vista	2022120206033	1024670	1804393815	BARRERA JINEZ CARLOS EDUARDO	10/12/2022	BARRAGAN BARRAGAN ESTALIN SENAB	\$5,00
MATRIZ	PARRA PARRA CHRISTIAN ALBERTO	Certificados de Aportación	2022120206034	1024670	1804393815	BARRERA JINEZ CARLOS EDUARDO	10/12/2022	BARRAGAN BARRAGAN ESTALIN SENAB	\$30,00
MATRIZ	RAMOS DIAS MARIO EDUARDO	Ahorro a la vista	2022120206050	1024410	1802045631	IZARDI ESTRELLA CARMEN LETICIA	13/12/2022	BARRAGAN BARRAGAN ESTALIN SENAB	\$5,00

B.1.2.

6

¿Cuántos socios nuevos tiene proyectado la COAC Credi Ya en el año 2022?

La cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya tiene proyectado en un escenario esperado de un total de socios mensuales de 150 cada mes que a un año daría 1800 anual quienes tendrán derecho a gozar de nuestros servicios.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	19/06/2023
REVISADO POR	CABC	23/06/2023



Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda
Aplicación de Indicadores de Gestión

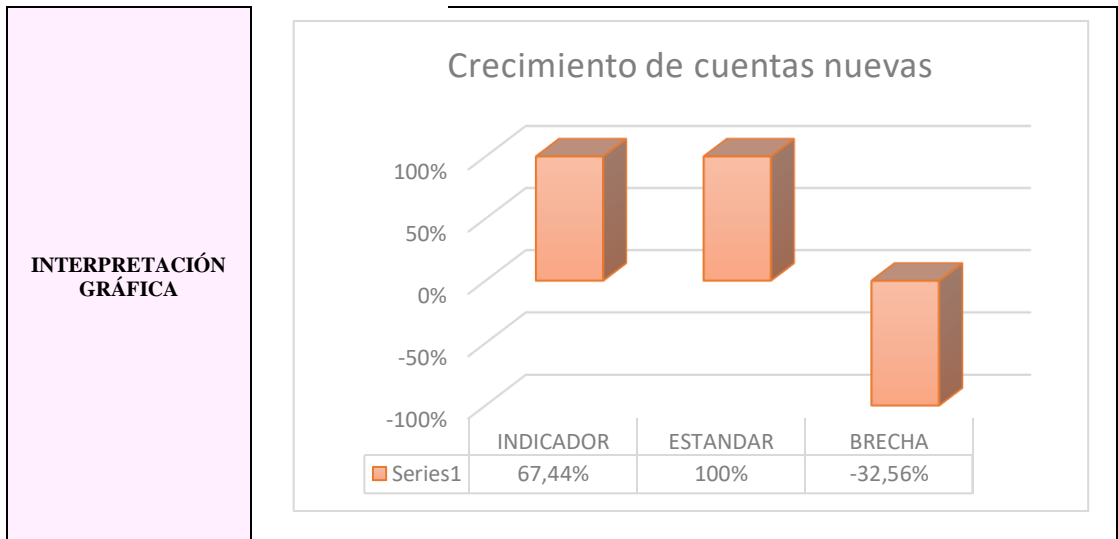
NÚMERO:	6
CLASE:	Eficacia
NOMBRE:	% de crecimiento de cuentas nuevas
OBJETIVO:	Incrementar la cobertura de cuentas nuevas de la COAC Credi Ya




UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje %
FRECUENCIA	Anual
ESTÁNDAR	100%

FÓRMULA DEL INDICADOR	CN	# socios nuevos	/	total, de socios proyectados	
	B.1.1.6	1.214,00 67,44%	/	1.800	* 100%

FUENTES DE INFORMACIÓN	Entrevista realizada a Asistente de negocios Ing. Ruth Chango
-------------------------------	---

INTERPRETACIÓN	INDICE=	INDICADOR	/	ESTANDAR	* 100%
	INDICE=	67,44%	/	100,00%	
	INDICE=	67,44%			
	BRECHA=	INDICE	-	100,00%	
	BRECHA=	67,44%	-	100,00%	
	BRECHA=	-32,56%			



SEMAFORIZACIÓN	RANGO	CRITERIO	COLOR	RESULTADO
	DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	Verde 	----
	DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	Amarillo 	67%
	DEL 9% AL 49%	Deficiente	Rojo 	-----

COMENTARIO DEL AUDITOR:	La Cooperativa Credi Ya en el año 2022, logró un porcentaje de socios nuevos poco satisfactorio del 67.44%. La cooperativa consta de 1800 socios nuevos proyectados y 1214 socios nuevos ingresados. Por lo expuesto se determinó una brecha incumplida del 32.56%, por lo que se determinó que no ha cumplido con la proyección planificada por falta de promoción para la obtención de nuevos socios. Auditoría propone HH2
--------------------------------	--

ELABORADO POR	INICIALES	FECHA
	GPLG	19/06/2023
REVISADO POR	CABC	23/06/2023



Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda

Componente: Área de créditos y cobranzas

Período: 2022

Entrevistado: Analista de crédito

¿Cuántos créditos ingresados y aprobados tiene la COAC Credi Ya en el año 2022?

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI YA LTDA
CONSULTA SOLICITUD DE CREDITO**

Agencia: MATRIZ

Registros: 1405

SOLICITUD	CLIENTE	TIPO PRESTAMO	ESTADO	MONTO	CUOTAS	FRECUENCIA	ESTADO	FECHA
10013584	MANOBANDA MANOBANDA MARIA GUADALUPE	MICROCREDITO	INGRESADA	\$2.135,00	18	30	INGRESADA	6/12/2022
10013630	BERNAL BRAVO OSCAR ANDRES	MICROCREDITO	INGRESADA	\$35.000,00	60	30	INGRESADA	8/12/2022
10013634	PERDOMO SOGSO JONATAN DARIO	MICROCREDITO	INGRESADA	\$1.300,00	14	30	INGRESADA	8/12/2022
10013688	HURTADO NOBOA JENNY ARACELLY	CREDIMANAGER	INGRESADA	\$1.070,00	1	30	INGRESADA	12/12/2022
10013721	MORALES COCHA RENEE WILMER	MICROCREDITO	INGRESADA	\$10.850,00	36	30	INGRESADA	13/12/2022
10013764	PICO LASCANO JOSE OMAR	MICROCREDITO	INGRESADA	\$9.000,00	36	30	INGRESADA	16/12/2022
10013786	CHISAG TUBON ANGEL WILFRIDO	MICROCREDITO	INGRESADA	\$10.000,00	36	30	INGRESADA	19/12/2022

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI YA LTDA
CONSULTA SOLICITUD DE CREDITO**

Agencia: MATRIZ

Registros: 1321

B.1.2.7

SOLICITUD	CLIENTE	TIPO PRESTAMO	ESTADO	MONTO	CUOTAS	FRECUENCIA	FECHA
10009883	SAILEMA LEMA ROSA ELENA	CONSUMO	APROBADA	\$530,00	6	30	13/1/2022
10009994	MAYORGA MAYORGA RICARDO MAURICIO	MICROCREDITO	APROBADA	\$425,00	6	30	26/1/2022
10010040	CRIOLLO RONQUILLO MARCO ANTONIO	MICROCREDITO	APROBADA	\$5.000,00	30	30	31/1/2022
10010095	GUAMAN SINCHIGUANO WILMER EDUARDO	MICROCREDITO	APROBADA	\$3.000,00	18	30	4/2/2022
10010123	SISALEMA BANG LUIS ANTONIO	CONSUMO	APROBADA	\$20.000,00	48	30	8/2/2022
10010201	ALBAN HUSHCO MAYRA GISSELA	MICROCREDITO	APROBADA	\$7.000,00	18	30	16/2/2022

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	19/06/2023
REVISADO POR	CABC	23/06/2023



"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE

B.1.2.7

Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda
Aplicación de Indicadores de Gestión

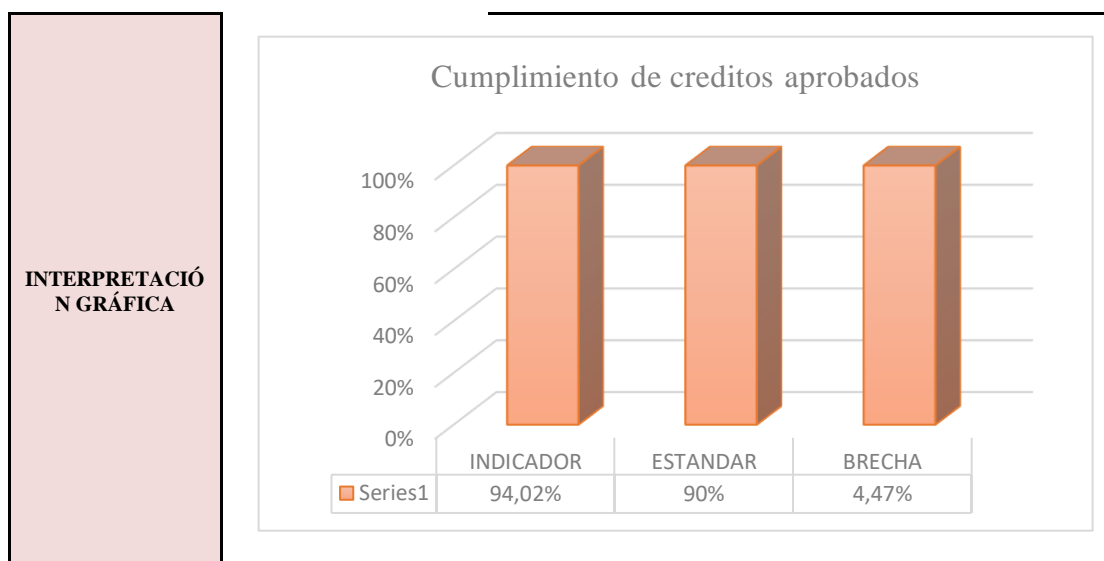
NÚMERO:	7
NOMBRE	% Cumplimiento de créditos aprobados
CLASE:	Eficacia
OBJETIVO:	Determinar el porcentaje del cumplimiento de créditos aprobados en el periodo 2022




UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje %
FRECUENCIA	Anual
ESTÁNDAR	90%

FÓRMULA DEL INDICADOR	CCA	solicitudes de créditos aprobados	/	solicitudes de créditos ingresadas	
	B.1.1.7	1.321,00	/	1.405	* 100%
		94,02%			

FUENTES DE INFORMACIÓN	Entrevista realiza a la Lic. Mercedes Chango - Analista de crédito
-------------------------------	--

INTERPRETACIÓN	INDICE=	INDICADOR	/	ESTANDAR	* 100%
	INDICE=	94,02%	/	90,00%	
	INDICE=	104,47%			
	BRECHA=	INDICE	-	100,00%	
	BRECHA=	104,47%	-	100,00%	
	BRECHA=	4,47%			



SEMAFORIZACIÓN	RANGO	CRITERIO	COLOR	RESULTADO
	DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	Verde 	104%
	DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	Amarillo 	-----
	DEL 9% AL 49%	Deficiente	Rojo 	-----

COMENTARIO DEL AUDITOR:	La Cooperativa Credi Ya en el año 2022, logró un porcentaje de cumplimiento de créditos aprobados 94.02%. La cooperativa consta de 1321 créditos aprobados y 1405 créditos ingresados. Por lo expuesto se determinó una brecha cumplida del 4.47%, por lo que se determinó que para la aprobación de créditos es necesario cumplir con requerimientos estipulados en las políticas, caso contrario no se puede realizar la concesión de crédito. Cumpliendo así con el estándar establecido por la cooperativa del 90%
--------------------------------	--

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	19/06/2023
REVISADO POR	CABC	23/06/2023



**"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE**

B.1.1.8

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda

Componente: Área de créditos y cobranzas

Período: 2022

Entrevistado: jefe de crédito

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI YA LTDA

COLOCACION DE CREDITOS

Agencia
: Matriz

Registros:
1321

AGENCIA	Nro.	MES	ENTREGADO	RECUPERADO	DIFERENCIA	COLOCACION POR MES	%
MATRIZ	91	Enero	575.559,00	479.347,96	96.211,04	640.000,00	90%
MATRIZ	111	Febrero	707.645,00	439.630,74	268.014,26	640.000,00	111%
MATRIZ	108	Marzo	817.712,00	374.604,33	443.107,67	640.000,00	128%
MATRIZ	115	Abril	899.731,00	334.606,61	565.124,39	640.000,00	141%
MATRIZ	100	Mayo	679.914,00	274.879,50	405.034,50	640.000,00	106%
MATRIZ	98	Junio	652.523,00	243.544,83	408.978,17	640.000,00	102%
MATRIZ	108	Julio	842.986,00	220.726,93	622.259,07	640.000,00	132%
MATRIZ	112	Agosto	953.116,00	271.750,70	681.365,30	640.000,00	149%
MATRIZ	102	Septiembre	727.456,85	183.289,66	544.167,19	640.000,00	114%
MATRIZ	105	Octubre	668.617,00	185.729,60	482.887,40	640.000,00	104%
MATRIZ	150	Noviembre	\$900.000,00	465.149,11	434.850,89	640.000,00	141%
MATRIZ	121	Diciembre	1.232.653,34	658.844,34	573.809,00	640.000,00	193%
TOTAL	1321		9.657.913,19	4.132.104,31	5.525.808,88	7.680.000,00	126%

B.1.2.8

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	19/06/2023
REVISADO POR	CABC	23/06/2023



**Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda
Aplicación de Indicadores de Gestión**

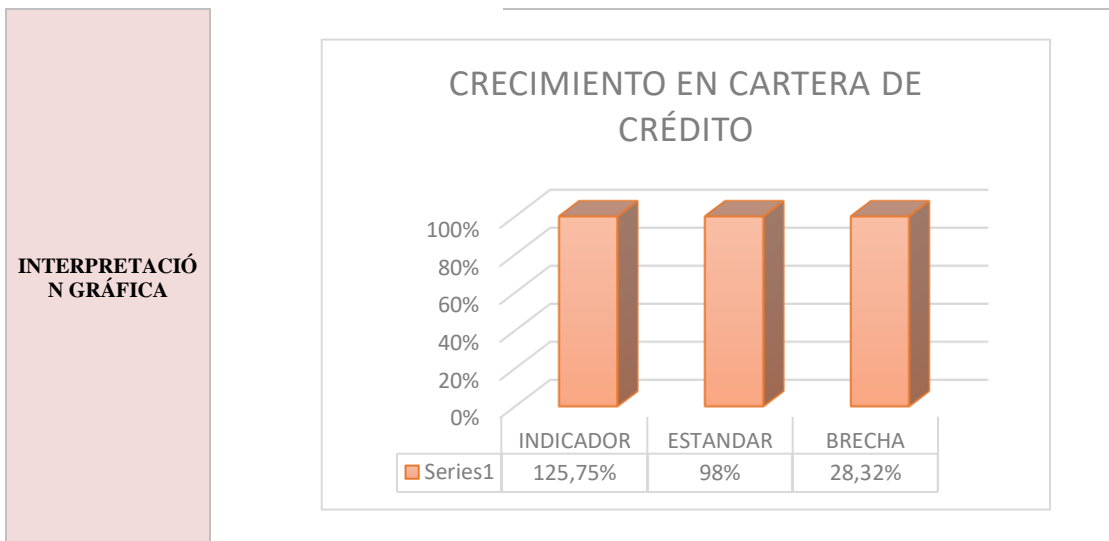
NÚMERO:	7
NOMBRE:	% de crecimiento de cartera de crédito periodo 2022
CLASE:	Eficacia
OBJETIVO:	Incrementar la cartera de crédito de la COAC Credi Ya

UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje %
FRECUENCIA	Anual
ESTÁNDAR	98%

FÓRMULA DEL INDICADOR	CC	Valor de colocación	/	Total créditos colocados presupuestados	
	B.1.1.8	9657913	/	7.680.000	* 100%
		125,75%			

FUENTES DE INFORMACIÓN	Entrevista al Tnlgo. Ángel Limache Jefe de créditos
-------------------------------	---

INTERPRETACIÓN	INDICE=	INDICADOR	/	ESTANDAR	* 100%
	INDICE=	125,75%	/	98,00%	
	INDICE=	128,32%			
	BRECHA=	INDICE	-	100,00%	
	BRECHA=	128,32%	-	100,00%	
	BRECHA=	28,32%			



	RANGO	CRITERIO	COLOR	RESULTADO
SEMAFORIZACIÓN	DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	Verde 	128%
	DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	Amarillo 	-----
	DEL 9% AL 49%	Deficiente	Rojo 	-----

COMENTARIO DEL AUDITOR: La Cooperativa Credi Ya en el año 2022, logró determinar el porcentaje de colocación de créditos en el año 2022 de 125,75% (condición). La cooperativa tiene total de cartera créditos proyectados de 7.680.000,00 (criterio). Por lo expuesto se determinó una brecha cumplida del 28,32%(efecto)

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	19/06/2023
REVISADO POR	CABC	23/06/2023

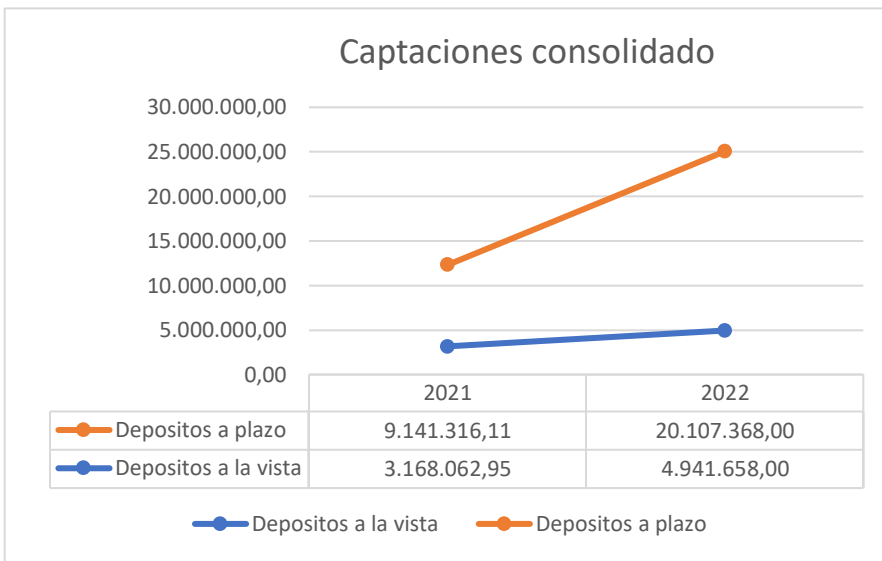
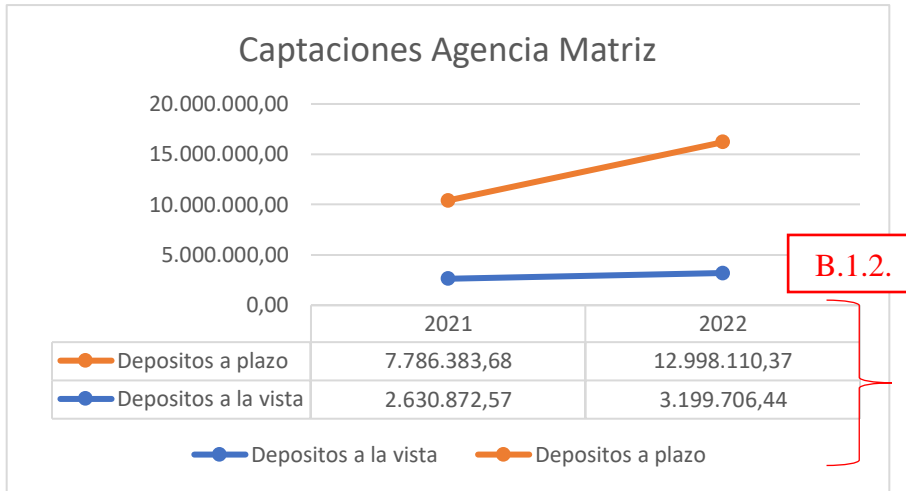


Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda

Componente: Área de créditos y cobranzas

Período: 2022

Fuente: Jefe de captaciones y Planificación Estratégica (anexo)



	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	19/06/2023
REVISADO POR	CABC	23/06/2023



"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE

B.1.2.9

Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda
Aplicación de Indicadores de Gestión

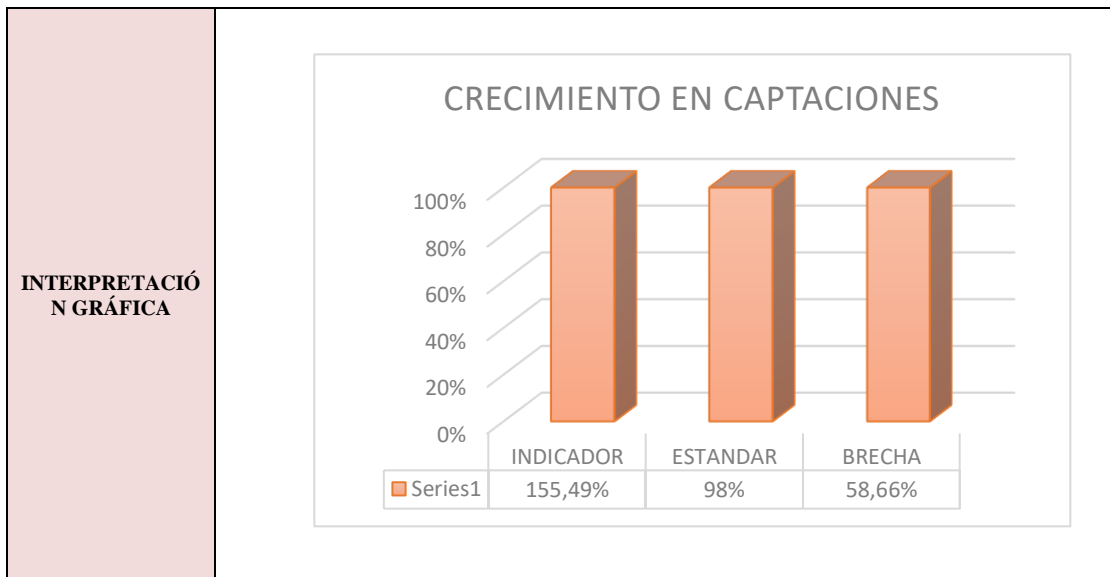
NÚMERO:	8
NOMBRE	% de crecimiento de captaciones de la Matriz al 2022
CLASE:	Eficacia
OBJETIVO:	Determinar el crecimiento de captaciones de la Matriz al 2022

UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje %
FRECUENCIA	Anual
ESTÁNDAR	98%

FÓRMULA DEL INDICADOR	CCM	Total, de captaciones 2022	/	Total, de captaciones 2021	
		16.197.816,81	/	10.417.256	* 100%
		155,49%			

FUENTES DE INFORMACIÓN	Jefe de captaciones - Ing. Luis Caguana
-------------------------------	---

INTERPRETACIÓN	INDICE=	INDICADOR	/	ESTANDAR	* 100%
	INDICE=	155,49%	/	98,00%	
	INDICE=	158,66%			
	BRECHA=	INDICE	-	100,00%	
	BRECHA=	158,66%	-	100,00%	
	BRECHA=	58,66%			



	RANGO	CRITERIO	COLOR	RESULTADO
SEMAFORIZACION	DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	Verde 	155%
	DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	Amarillo 	-----
	DEL 9% AL 49%	Deficiente	Rojo 	-----

COMENTARIO DEL AUDITOR:	La Cooperativa Credi Ya en el año 2022, logró un porcentaje de crecimiento de captaciones del 155,49% (condición). La cooperativa consta de 10417256 captaciones 2021 y 16197816,81 de captaciones 2022 (criterio). Por lo expuesto se determinó una brecha cumplida del 58,66%(efecto), por lo que se determinó que los socios han confiado su dinero en la cooperativa puesto que la cooperativa va creciendo de manera firme (causa).
--------------------------------	--

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	19/06/2023
REVISADO POR	CABC	23/06/2023



**"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE**

B.1.1.10

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda

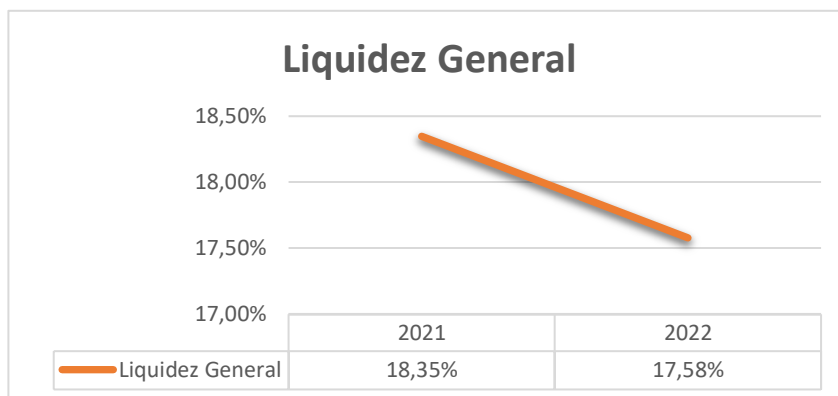
Componente: Área de créditos y cobranzas

Período: 2022

Entrevistado: Boletín Financiero SEPS Credi Ya segmento 3

COD	Cuentas	diciembre	
		2021	2022
11	Fondos disponibles	1.735.654,58	2.478.919,67
13	Inversiones	987.482,41	2.936.629,52
	Activos Líquidos	2.725.157,99	5.415.549,19
21	Captaciones del público	12.309.379,06	25.049.025,32
26	Obligaciones financieras	2.543.572,26	5.758.968,31
	Pasivos exigibles	14.852.951,32	30.807.993,63

B.1.2.1



	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	19/06/2023
REVISADO POR	CABC	23/06/2023



"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE

B.1.2.10

Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda
Aplicación de Indicadores de Gestión

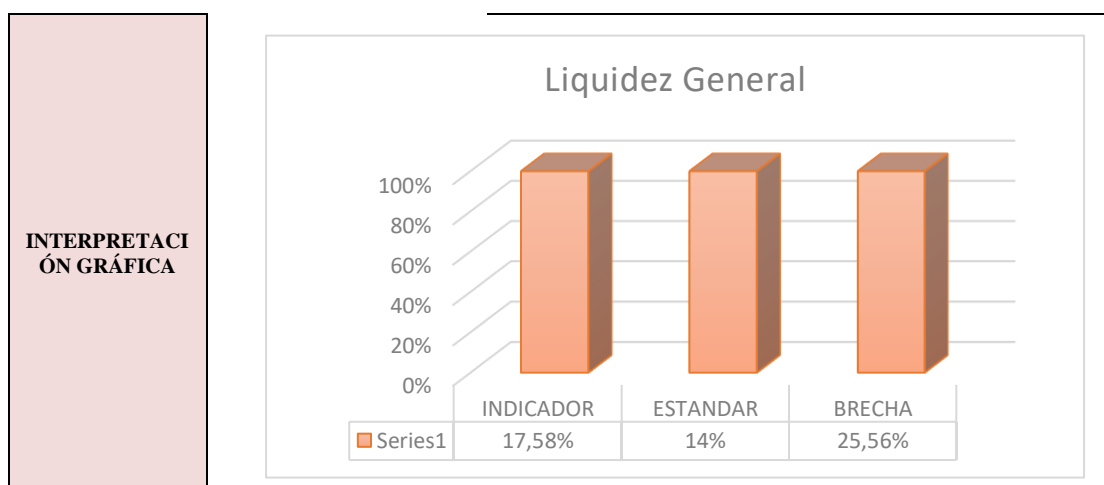
NÚMERO:	10
NOMBRE:	Porcentaje de liquidez general de la COAC Credi Ya
CLASE:	Economía
OBJETIVO:	Mantener la liquidez general no menor a 14%

UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje %
FRECUENCIA	Anual
ESTÁNDAR	14%

FÓRMULA DEL INDICADOR	LG	Activos Líquidos	/	Pasivos exigibles	
	B.1.1.10	5.415.549,19	/	30.807.994	* 100%
		17,58%			

FUENTES DE INFORMACIÓN	Boletín Financiero SEPS Credi Ya segmento 3
-------------------------------	---

INTERPRETACIÓN	INDICE=	INDICADOR	/	ESTANDAR	* 100%
	INDICE=	17,58%	/	14,00%	
	INDICE=	125,56%			
	BRECHA=	INDICE	-	100,00%	
	BRECHA=	125,56%	-	100,00%	
	BRECHA=	25,56%			



	RANGO	CRITERIO	COLOR	RESULTADO
SEMAFORIZACIÓN	DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	Verde 	126%
	DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	Amarillo 	-----
	DEL 9% AL 49%	Deficiente	Rojo 	-----

COMENTARIO DEL AUDITOR:	La Cooperativa Credi Ya en el año 2022, logró mantener una liquidez general no menor al 14%. La cooperativa consta de 5.415.549.19 de fondos disponibles y 30.807.994 pasivos exigibles. Por lo expuesto se determinó una brecha cumplida del 25.56%, por lo que la cooperativa puede hacer frente a sus obligaciones financieras al vencimiento.
-------------------------	---

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	19/06/2023
REVISADO POR	CABC	23/06/2023



"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE

B.1.1.11

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda

Componente: Área de créditos y cobranzas

Período: 2022

Fuente: Boletín Financiero SEPS Credi Ya segmento 3

	segmento 3	segmento 2	segmento 1	Credi Ya
Activo	1.175.720.169,28	2.146.277.178,43	19.862.852.967,24	35.001.348,08
Pasivo	978.980.697,46	1.807.782.556,59	17.433.050.085,06	31.384.938,67
Patrimonio	196.739.472	338.494.621,84	2.429.802.882,18	3.616.409,41
Utilidad	1.225.032	8088079,8	85421871,52	46.700,03
A. Externo	83,27%	84,23%	87,77%	89,67%

B.1.2.1

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	19/06/2023
REVISADO POR	CABC	23/06/2023



Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda
Aplicación de Indicadores de Gestión

NÚMERO:	13
NOMBRE	Porcentaje de Nivel de endeudamiento externo Total de la COAC Credi Ya
CLASE:	Economía
OBJETIVO:	Determinar el nivel de endeudamiento externo de la COAC Credi Ya

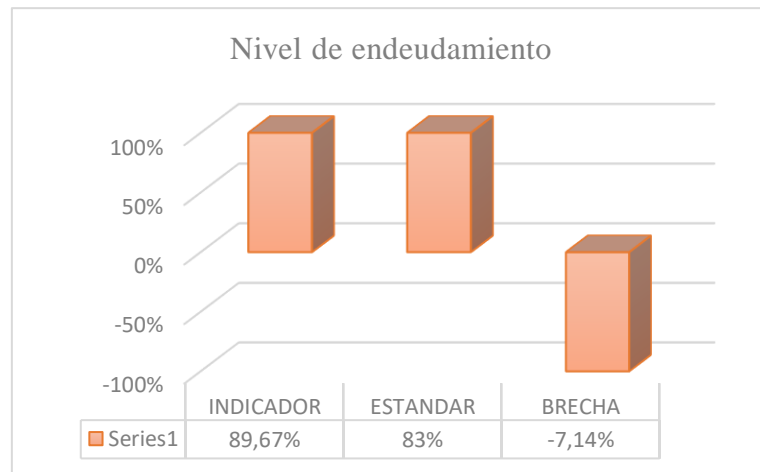
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje %
FRECUENCIA	Anual
ESTÁNDAR	83,27%




FÓRMULA DEL INDICADOR	AE	Pasivo	/	Activo	
	B.1.1.11	31.384.938,67	/	35.001.348	* 100%
		89,67%			

FUENTES DE INFORMACIÓN	Boletín Financiero SEPS Credi Ya segmento 3
-------------------------------	---

INTERPRETACIÓN	INDICE=	INDICADOR	/	ESTANDAR	* 100%
	INDICE=	89,67%	/	83,27%	
	INDICE=	92,86%			
	BRECHA=	INDICE	-	100,00%	
	BRECHA=	92,86%	-	100,00%	
	BRECHA=	-7,14%			

INTERPRETACIÓN GRÁFICA



SEMAFORIZACIÓN	RANGO	CRITERIO	COLOR	RESULTADO
	DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	Verde 	93%
	DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	Amarillo 	-----
	DEL 9% AL 49%	Deficiente	Rojo 	-----

COMENTARIO DEL AUDITOR:	La cooperativa Credi Ya tiene el 89,67% de activos comprometidos con los acreedores por lo que está superando el promedio del segmento 3. Lo cual implica que no cumple con su objetivo inicial que es generar ahorros a corto y largo para el otorgamiento de crédito y por ende está generando endeudamiento externo para conceder créditos. Auditoría propone HH3
--------------------------------	---

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	19/06/2023
REVISADO POR	CABC	23/06/2023



"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE

B.1.1.12

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda

Componente: Área de créditos y cobranzas

Período: 2022

Fuente: Boletín Financiero SEPS Credi Ya segmento 3

		diciembre
COD	Cuentas	2022
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	46.700,03
Total		46.700,03
1	Activo	35.001.348,08
Total		35.001.348,08

B.1.2.1

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	19/06/2023
REVISADO POR	CABC	23/06/2023



**"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE**

B.1.2.12

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda
Aplicación de Indicadores de Gestión**

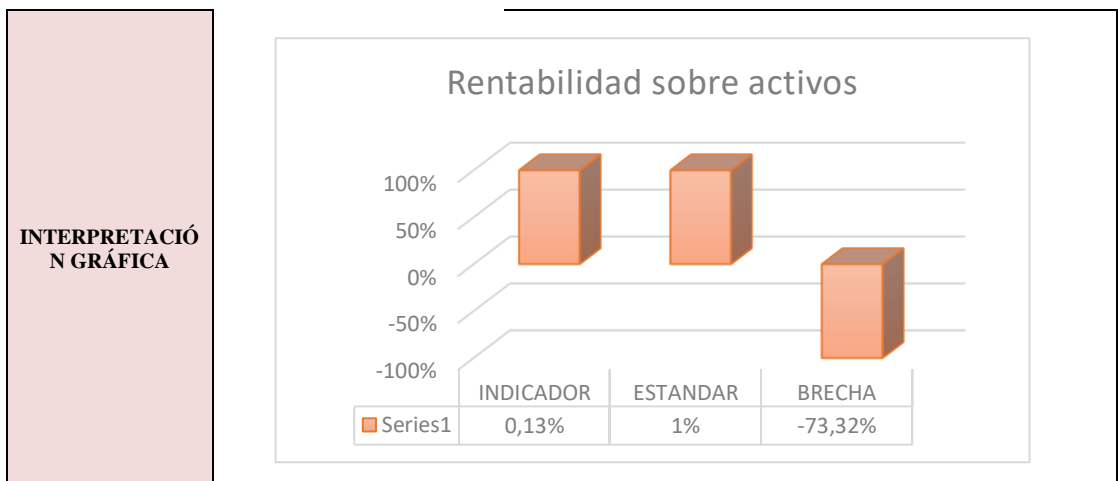
NÚMERO:	14
NOMBRE	% de rentabilidad sobre activos no menor 0.50% de la COAC Credi Ya
CLASE:	Economía
OBJETIVO:	Determinar el porcentaje de rentabilidad no menor 0.50% de la COAC Credi Ya (ROA)




UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje %
FRECUENCIA	Anual
ESTÁNDAR	0,50%

FÓRMULA DEL INDICADOR	R	Resultados del ejercicio	/	Activos	
	B.1.1.12	46.700,03 0,13%	/	35.001.348	* 100%

FUENTES DE INFORMACIÓN	Boletín Financiero SEPS Credi Ya segmento 3
-------------------------------	---

INTERPRETACIÓN	INDICE=	INDICADOR	/	ESTANDAR	* 100%
	INDICE=	0,13%	/	0,50%	
	INDICE=	26,68%			
	BRECHA=	INDICE	-	100,00%	
	BRECHA=	26,68%	-	100,00%	
	BRECHA=	-73,32%			



SEMAFORIZACIÓN	RANGO	CRITERIO	COLOR	RESULTADO
	DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	Verde 	----
	DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	Amarillo 	----
	DEL 9% AL 49%	Deficiente	Rojo 	27%
COMENTARIO DEL AUDITOR:	La cooperativa Credi Ya Ltda tiene una deficiencia en cuanto a la rentabilidad sobre los activos, considerando que tiene una brecha desfavorable de 73,32%, debido a que tiene demasiados gastos financieros que, analizados a sus proyectos de nuevas agencias, la remodelación de la matriz y demás gastos. Auditoría propone HH4			
ELABORADO POR	INICIALES	FECHA		
REVISADO POR	GPLG	19/06/2023		
	CABC	23/06/2023		



"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE

B2.2

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA
HOJA DE HALLAZGO
2022

N.	Ref. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
1	B.1.2.1	Existe una brecha desfavorable de 208,47% en la cartera vencida en el año 2022	Manual de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya en el Capítulo II Numeral 15 Responsabilidades de los niveles se especifica la gestión de cobranza de acuerdo con los días de vencimiento. Capítulo III numeral 20 seguimiento de las operaciones de crédito. Seguimiento de crédito donde los asesores realizaran el respectivo monitoreo de los préstamos. Planificación Estratégica proyección de riesgo para la cartera vencida un estándar de 60% no mayor	Descuido de los asesores y Jefe del área de créditos y cobranzas al no evaluar periódicamente la cartera vencida y al no verificar los cobros de los pagos de los socios.	El incrementó de cartera vencida afecta al riesgo de liquidez y rentabilidad, además por el incremento de la cartera vencida puede ser intervenida por la seps. Así mismo el incremento de cartera se debió también por la pandemia que se suscitó a nivel mundial	Dirigido a: Jefe de Créditos: Verificar y capacitar a los encargados de la recuperación de cartera cumplan de manera oportuna el cobro de pagos de los socios, de acuerdo con los días de morosidad para así disminuir la cartera vencida Asesores de créditos: Revisar la política respecto a la recuperación de cartera en riesgo de acuerdo con la banda de riesgo.
2	B.1.2.5	Brecha desfavorable de 32,56 en el cumplimiento de nivel de eficacia en cuanto al crecimiento de cuentas nuevas	Planificación Estratégica Capítulo I revisar el crecimiento de apertura de cuentas nuevas, considerando un mínimo de requisitos, costo y promoción de servicios y productos en las aperturas de cuentas para así obtener personas que deseen ser parte de la cooperativa, se ha proyectado un crecimiento de 150 mensuales con un estándar del 100%	Falta de compromiso del área de marketing y gerencia al momento de no aumentar las promociones para la cobertura de nuevos socios y además la cooperativa al no considerar minimizar los trámites para la apertura de cuentas	Incumplimiento en las metas planteadas en la planificación estratégica por lo que afecta a los ingresos y al crecimiento de la cooperativa	Dirigido a: Gerente: Establecer políticas en donde se plasme las diferentes promociones para las diferentes productos y servicios que ofrece la entidad y así obtener un crecimiento en la cobertura de nuevos socios. Personal de la cooperativa: ayudar al crecimiento de la cooperativa mediante promociones entre sus familiares y en su entorno

3	B.1.2.1 2	Existe una brecha desfavorable de 7,14% en el cumplimiento de nivel de economía en cuanto al apalancamiento externo de la cooperativa	Planificación Estratégico Capitulo 2 establece estrategias que permitan medir el riesgo financiero que debe manejar la entidad de acuerdo con el promedio del segmento a la que pertenece la institución, para lo cual se proyectó un estándar de 83,27%	La cooperativa no tiene cuidado al no estar generando su objetivo principal que es la captación de ahorros a corto y largo plazo para el otorgamiento de crédito. Por el contrario, está generando endeudamiento externo para generar créditos. Además, por los gastos financieros que tiene la cooperativa	Existe un incremento en el nivel de endeudamiento externo que afecta a la utilidad y rentabilidad de la institución	Dirigido a: Jefe Financiero: Desarrollar y monitorear estrategias para minimizar el nivel de endeudamiento de la institución Gerente y contador: Analizar la cuenta de pasivos y activos y evaluar el endeudamiento que posee la cooperativa, además se recomienda implementar campañas, promociones para la captación de ahorros
4	B.1.2.1 4	Existe una brecha desfavorable de 73,32% en el cumplimiento del nivel de economía en cuanto a la rentabilidad no menor a 0,50% de la cooperativa	Planificación Estratégico, establecer estrategias que permitan mejorar la rentabilidad sobre los activos que maneja la cooperativa, para lo cual se ha proyectado un estándar de 0,50%	La cooperativa no está generando rentabilidad debido a que tiene demasiados gastos financieros que, analizados a sus proyectos de nuevas agencias, la remodelación de la matriz y demás gastos, además también no existe personal comprometida en el cumplimiento de las metas en el presupuesto	El mal manejo de los gastos financieros afecta a la utilidad de la cooperativa	Dirigido a: Directivos de la cooperativa: Gestionar políticas estratégicas para mejorar el nivel de rentabilidad Gerencia: Analizar las partidas presupuestarias, Controlar los ingresos por servicios no financieros y Elaborar un plan de publicaciones de servicios financieros

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	19/06/2023
REVISADO POR	CABC	23/06/2023



"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE

3.3 Comunicación de resultados

Para el cumplimiento del tercer objetivo del presente proyecto integrador se realizó el informe final de Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya. En donde se plasmó las conclusiones y recomendaciones emitidas para el mejoramiento de la institución de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría NIA 700.



	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	26/06/2023
REVISADO POR	CABC	30/06/2023



**"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDI YA LTDA**

**INFORME CONFIDENCIAL DE
AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO**

**POR EL PERÍODO COMPRENDIDO
ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2022**

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	26/06/2023
REVISADO POR	CABC	30/06/2023



RELACIÓN DE SIGLAS Y ABREVIATURAS

Siglas y/o abreviaturas	Significado
PL	Planificación estratégica
POA	Plan Operativo Anual
MCC	Manual de crédito y cobranza
PPTO	Presupuesto
COSO	Cuestionario de control interno

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
Siglas y/o abreviaturas utilizadas	130
Carta de presentación	132
Resultados del examen.....	133

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	26/06/2023
REVISADO POR	CABC	30/06/2023



"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE

INFORME CONFIDENCIAL DE CONTROL INTERNO

Msc. Cristina Santamaria

Gerente General

COAC Credi Ya Ltda

Presente. –

De mi consideración:

Hemos un estudio y evaluación del sistema de control interno del área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. para el año terminado en diciembre 31 -12- 2022. La administración es responsable por mantener una estructura adecuada del control interno sobre la información administrativa, para el logro de los objetivos de la entidad. Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre el mismo con base en nuestra auditoría.

Nuestra auditoría se efectuó de acuerdo con las normas internacionales de auditoría (NIA) y Normas Internacionales de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA). Esta auditoría incluyó la obtención de un entendimiento del control interno sobre la información administrativa, valorar el riesgo de que existan debilidades importantes y evaluar la efectividad del diseño y la operación del control interno con base en el riesgo valorado. Consideramos que nuestra auditoría provee una base razonable para nuestra opinión.

Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados; también las proyecciones de cualquier evaluación del control interno para períodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tornar inadecuado por los cambios en sus elementos.

En nuestra opinión la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. conservó en todos sus aspectos significativos una organización apropiada de control interno sobre la información administrativa para el periodo auditado 2022 con guía en los criterios del COSO.

Debido a la naturaleza de la acción de control efectuada, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Atentamente,



.....

Lic. Lagua Guaita Gladys Piedad
Auditora Independiente

Recibido



.....

Msc. Cristina Santamaría
Gerente Genreal
COAC Credi Ya Ltda.



"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE

RESULTADOS DEL EXAMEN

Componente: Área de Crédito y Cobranza

En la evaluación de control interno del área de crédito y cobranza, se determinó un nivel de confianza del 96% y un nivel de riesgo de 4%.

El componente que no cumple con el control que se muestra a continuación:

Actividades de Control

En el componente de actividades de control se ha encontrado las siguientes falencias:
No se ha considerado implementar una persona para entrega de los pagarés a los socios y no se ha realizado evaluaciones constates para los cobros de cartera vencida.

Título 1. No se ha delegado un responsable para la entrega de pagares a los socios

Comentario:

En el área de créditos y cobranzas no se ha delegado un responsable para la entrega de pagares a los socios, considerando que son documentos importantes para el socio y la cooperativa. Es necesario tener inventariado y disponer de una persona para la entrega de pagares con una bitácora.

Recomendación:

Gerente: Fijar o implementar una persona responsable para tener inventariado y entregar los pagarés a los socios

Título 2. No se ha realizado revisiones constantes de los cobros de cartera vencida

Comentario:

En la cooperativa no se ha realizado revisiones constantes de los cobros de la cartera vencida, debido al descuido del área de créditos y cobranzas, considerando que solo se han enfocado en la captación y colocación de dinero.

Recomendación:

Gerente: Supervisar que se el área de créditos y cobranzas cumpla con la revisión constante de los pagos de la cartera vencida

Área de créditos y cobranzas: Revisar minuciosamente la cartera vencida y verificar que cumplan con los procedimientos establecidos en las políticas para la recuperación de cartera vencida.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	26/06/2023
REVISADO POR	CABC	30/06/2023



"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA
LTDA**

**INFORME GENERAL
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022**

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	26/06/2023
REVISADO POR	CABC	30/06/2023



**"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE**

RELACIÓN DE SIGLAS Y ABREVIATURAS

Siglas y/o abreviaturas	Significado
PL	Planificación estratégica
POA	Plan Operativo Anual
MCC	Manual de crédito y cobranza
HH	Hoja de Hallazgo

Índice del informe de Auditoría de Gestión

CONTENIDO	PÁGINA
Siglas y/o abreviaturas utilizadas.....	133
Carta de presentación.....	135
1.- Motivos del examen.....	136
2.- Objetivos del examen.....	137
3.- Alcance del examen.....	138
4.- Base legal.....	138
5.- Objetivos de la entidad.....	139
6.- Resultados de la ejecución	140

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Msc. Cristina Santamaria

Gerente General

COAC Credi Ya Ltda

Presente. -

De mi consideración:

Hemos efectuado una auditoría de gestión sobre la información administrativa del área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022. El objetivo de esta auditoría es evaluar los indicadores de gestión de la cooperativa para verificar si son los indicadores adecuados para el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales. Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre el mismo con base en nuestra auditoría.

Nuestra auditoría se efectuó de acuerdo con las Normas Internacionales de auditoría, Junta de Política y Regulación Financiera 0.30.2022 y Junta de Regulación Monetaria y Financiera 127-2015. Esta auditoría debe ser planificada y ejecutada para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinadas no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

En nuestra opinión la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura razonable en los indicadores de gestión el año 2022, que implica evaluar y analizar el área créditos y cobranzas, con el fin de medir la eficiencia, eficacia y economía de acuerdo con las fases de Auditoría de Gestión basadas en las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, encaminados para la correcta administración del patrimonio público y privado.

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

Atentamente,



.....

Lic. Lagua Guaita Gladys Piedad
Auditora Independiente

Recibido



.....

Msc. Cristina Santamaría
Gerente Genreal
COAC Credi Ya Ltda.

1.- Motivo del examen

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. no posee precedentes de ejecución de auditorías gestión al área de créditos y cobranzas. Por lo cual, se ha presentado al Gerente General el presente informe con la finalidad de ayudar a la dirección a lograr la administración más eficaz y eficiente. De la misma forma, se determinó medir el nivel de confianza y fiabilidad de toda la información en los procesos u operaciones y a su vez medir la eficiencia, eficacia y economía de la gestión del área.

2.- Objetivos del Examen

Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión en el área de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. para la medición de la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones

1.1.4.2 Objetivos Específicos

- Elaborar la planificación de la auditoría de gestión para la determinación de los niveles de riesgo y enfoque de auditoría
- Realizar la auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro Crédito Credi Ya Ltda. mediante la aplicación de programas de auditoría, papeles de trabajo y la aplicación de indicadores de gestión para la emisión de hallazgos
- Comunicar los resultados de la auditoría de gestión a través del informe para la toma de decisiones de la alta gerencia

3.- Alcance del examen

El alcance de la auditoría de gestión es evaluar al área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. del 1 de enero al 31 de diciembre 2022.

4.- Base Legal

Organismo de Control Instituto de Seguridad Social (IESS)

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)

Servicio de Rentas Internas

Corporación del Seguro de Depósitos (COSEDE)

Ministerio de Trabajo

Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario

5.- Objetivos de la entidad

- Contribuir al mejoramiento socio económico de los socios de la cooperativa
- Generar satisfacción de los socios
- Fortalecer y mantener los servicios financieros acorde a las necesidades de los sectores atendidos

6.- Resultados del Examen

6.1.- Indicador de eficiencia

Título 1. Porcentaje de cartera vencida

Comentario:

Existe una brecha desfavorable de 208,47% en el crecimiento de cartera vencida en el año 2022. Debido al descuido del jefe del área de créditos y cobranzas al no evaluar periódicamente la cartera vencida. Así mismo, a los asesores no verifican los pagos de los socios, provocando que exista un incremento considerable en la cartera vencida de \$204.175,91.

Conclusión:

La COAC Credi Ya está incumpliendo con el porcentaje de cartera vencida expuesto en la Planificación Estratégica en donde se proyectó el riesgo para la cartera vencida con un estándar de no mayor al 60%. Y a su vez en el manual de crédito de la cooperativa en donde se especifica la gestión de cobranza de acuerdo con los días de vencimiento. En consecuencia, se obtuvo una rentabilidad baja.

Recomendación:

Jefe de créditos: Verificar y capacitar a los encargados de cobros para cumplir como las metas de cobranzas.

Asesores de créditos: tener en cuenta la política y el proceso de cobranzas de acuerdo con la banda de riesgo.

Asesor Legal: Verificar la política y gestionar las cobranzas de acuerdo con su banda de riesgo y cumplir con la disminución de morosidad.

6.2.- Indicador de eficacia

Título 2. Porcentaje de crecimiento de cuentas nuevas

Comentario:

Existe una brecha desfavorable de 32,56% en el cumplimiento de nivel de eficacia en cuanto al crecimiento de cuentas nuevas. Debido a la falta de compromiso del área de marketing y gerencia al momento de no aumentar las promociones para la cobertura de nuevos socios y además la cooperativa al no considerar minimizar los trámites para la apertura de cuentas.

Conclusión:

La COAC Credi Ya está incumpliendo con el porcentaje de crecimiento de apertura de cuentas expuesto en la Planificación Estratégica en donde se proyectó el incremento con un estándar del 100%. En consecuencia, se obtuvo ingresos bajos y la afectación en el crecimiento de la cooperativa.

Recomendación:

Gerente: Realizar socializaciones y publicidad en lugares estratégicos, para llamar la atención de nuevos socios y así cumplir con la planificación establecida.

Personal de la cooperativa:

Ayudar al crecimiento de la cooperativa mediante promociones entre sus familiares y su entorno.

6.3.- Indicador de economía

Título 3. Porcentaje del apalancamiento externo (Nivel de endeudamiento externo Total) de la COAC Credi Ya

Comentario:

Existe una brecha desfavorable del 7,14% en el cumplimiento de nivel de economía en cuanto al apalancamiento externo de la cooperativa. Debido a que la cooperativa no está generando su objetivo principal que es la captación de ahorros a corto y largo plazo, para el otorgamiento de crédito. Por el contrario, está generando endeudamiento externo para generar créditos. Además, tiene un incremento considerable en los gastos financieros.

Conclusión:

La COAC Credi Ya está incumpliendo con el porcentaje de apalancamiento externo expuesto en la Planificación Estratégica en donde se proyectó que el endeudamiento se maneja de acuerdo con el promedio del segmento a la que pertenece la institución con un estándar de 83.27%. En consecuencia, se obtuvo una rentabilidad y utilidad baja.

Recomendación:

Jefe Financiero: Desarrollar y monitorear estrategias para minimizar el nivel de endeudamiento de la institución

Gerente y contador: Analizar la cuenta de pasivos y activos y evaluar el endeudamiento que posee la cooperativa, además se recomienda implementar campañas, promociones para la captación de ahorros.

Título 4. Porcentaje de rentabilidad sobre activos no menor 0.50% de la COAC Credi Ya

Comentario:

Existe una brecha desfavorable de 73,32% en el cumplimiento del nivel de economía en cuanto a la rentabilidad no menor a 0,50% de la cooperativa. Debido a que la cooperativa tiene demasiados gastos financieros que, analizados a sus proyectos de

nuevas agencias, la remodelación de la matriz y demás gastos. Además, también no existe personal comprometida en el cumplimiento de metas en el presupuesto.

Conclusión:

La COAC Credi Ya está incumpliendo con el porcentaje de rentabilidad expuesto en la Planificación Estratégica en donde se proyectó la rentabilidad sobre activos con un estándar no menor al 0.50%. En consecuencia, se obtuvo una utilidad baja.

Recomendación:

Directivos de la cooperativa: Gestionar políticas estratégicas para mejorar el nivel de rentabilidad

Gerencia: Analizar las partidas presupuestarias, controlar los ingresos por servicios no financieros y elaborar un plan de publicaciones de servicios financieros.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	26/06/2023
REVISADO POR	CABC	30/06/2023

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Después de haber aplicado el proyecto integrador en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. en el cantón Ambato y respecto a los objetivos se plantean las siguientes conclusiones:

- Para el cumplimiento del primer objetivo del proyecto integrador, se evalúa el control interno mediante la aplicación del cuestionario COSO, logrando obtener un nivel de confianza alto. Cabe mencionar que las falencias encontradas son relacionadas a la falta de actualización de la política de crédito. En consecuencia, existe el crecimiento de cartera vencida y documentos como el pagaré no inventariado que afecta a la entidad, al no poder respaldar la concesión de créditos y a los socios a la hora de finalizar sus créditos para poder certificar la culminación de dicho trámite. Además, la cooperativa no cuenta con una sola persona responsable para dicho cargo.
- Además, se ejecuta la auditoría de gestión mediante los indicadores de gestión, sustentados con papeles de trabajo. En el indicador de eficiencia se encuentra que la entidad no examina la buena utilización de recursos, por lo que existe un incremento de cartera vencida considerable para el año 2022, provocando un efecto negativo en la rentabilidad. Así mismo, en el indicador de eficacia para el cumplimiento de metas y objetivos no logra un crecimiento en nuevas cuentas, afectando al crecimiento de la cooperativa. Finalmente, el indicador de economía que mide la capacidad para movilizar los recursos financieros se encuentra que la cooperativa en cuanto al apalancamiento externo existe una brecha desfavorable, que afecta a la utilidad y rentabilidad. Del mismo modo, se verifico la rentabilidad de la institución que se encontró una deficiencia, debido a que la cooperativa tiene

demasiados gastos financieros, por la creación de nuevas agencias y la remodelación de la matriz y demás gastos, afectando a la utilidad de la entidad.

- Para concluir, con el tercer objetivo se realiza un informe dirigido a la Gerencia de la Cooperativa, en el cual se comunica los hallazgos encontrados en la auditoría. De igual forma se elaboran las respectivas conclusiones y recomendaciones encaminadas para el mejoramiento y buen desarrollo de la cooperativa.

4.2. Recomendaciones

- Controlar los gastos financieros, para así generar suficiente utilidad, además es necesario implementar estrategias para minimizar el apalancamiento externo. Es necesario que la cooperativa de seguimiento a los hallazgos encontrados en la presente auditoría, para una mejor toma de decisiones.
- Actualizar las políticas de créditos y cobranzas para un mejor control en la cartera crédito vencida; dado que la morosidad afecta a la cooperativa y que debido a eso puede ser intervenido por la SEPS.
- Realizar evaluaciones constantes del indicador de liquidez, apalancamiento externo y rentabilidad, debido a que existe brechas negativas considerables que afectan a la cooperativa. Además, se pide implementar auditorías de gestión en el área de créditos y cobranzas para controlar los procesos u operaciones mediante los indicadores de gestión. Para que, mediante la correcta aplicación de indicadores, la cooperativa alcance los objetivos y metas propuestos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, W., y Loor, G. (27 de mayo de 2022). Covid-19 y su incidencia en la cartera crediticia de BanEcuador del cantón Jipijapa, provincia de Manabí. *Digital Publisher*, 7(3-2), 157-171. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0001-7327-2005>
- Arcos, J. (diciembre de 2015). *Los procesos de Créditos, Cobranzas y la cartera vencida del Banco Pichincha en la sucursal Ambato*.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18805/1/T3350i.pdf>
- Arévalo, E. (septiembre de 2014). *Aplicación de una Auditoría de Gestión en la empresa Bitlogic S.A. ubicada en la ciudad de Quito*.
<file:///C:/AUDITORIA/tesis%20auditoria/T-UCE-0003-CA044-2014.pdf>
- Armas, R. (2008). *Auditoría de gestión conceptos y métodos*. La Habana: Félix Varela.
<https://elibro.net/es/ereader/uta/71223>
- Ávila, M., y Zambrano, E. (septiembre-diciembre de 2022). La auditorías de gestión en las empresas públicas del Ecuador. *Recus Revista electrónica cooperación Universidad sociedad*, 7(3), pag. 64-70. <https://doi.org/e-ISSN 2528-8075>
- Bedón, G. (28 de julio de 2015). “*La cartera de créditos y rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento dos de la ciudad de Ambato*”.
<file:///C:/Users/usuario/Downloads/T3435M.pdf>
- Beltrán, J., y López, J. (2018). *Evolución de Administración*. Universidad Católica Luis Amigó. <https://doi.org/978-958-8943-43-5>
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral normas y procedimientos*. Bogotá: EcoeEdiciones.
<https://elibro.net/es/ereader/uta/69204>
- Caizabanda, J. (Mayo de 2021). *Mraco de Gestión Integral de riesgos aplicado a la Cooperativade Ahorro y Crédito Dorado Ltda*.
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3211/1/77370.pdf>
- Carrillo, Á., Galarza, S., y Guayasamin, C. (diciembre de 2019). Características culturales entre una cooperativa de ahorro y crédito Ecuatoriano y el sector cooperativo Nacional. *Economía y Negocios*, 10(2), 3-12. <https://doi.org/ISSN-E: 2602-8050 / ISSN-L: 1390-6674>

- Coloma, M., y De la Costa, F. (2014). *Relación y análisis de los cambios al informe Coso y su vínculo con la transparencia empresarial* (Vol. 12). Buenos Aires: Clain. <https://doi.org/ISSN 0718-4654>
- Comisión de Investigación en Contabilidad y Auditoría Gubernamental del Colegio de Contadores Públicos de México. (2020). *Análisis de contabilidad y auditoría gubernamental*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. <https://elibro.net/es/ereader/uta/130930>
- Contraloría General del Estado. (22 de noviembre de 2001). *Manual de Auditoría de Gestión*.
file:///C:/Users/usuario/Downloads/MANUAL_DE_AUDITORIA_DE_GESTION.pdf
- Contraloría General del Estado. (18 de DICIEMBRE de 2015). *Ley Organica de la Contraloría General del Estado*.
https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_23_ley_org_cge.pdf
- Correa, H., Aguilar, L., y Romero, O. (2016). *Auditoría de gestión de la calidad un enfoque práctico*. Machala: UTMACH.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/6922/3/125%20AUDITORIA%20DE%20GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD.pdf>
- Credi Ya. (2023). *CrediYa.fin.ec*. <https://crediya.fin.ec/>
- Criollo, V. (Agosto de 2020). *Aplicación del manual único de supervisión como herramienta de auditoría de gestión para las instituciones financieras del Ecuador*.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31355/1/T4787i.pdf>
- Espinoza, R., y Láinez, M. (Junio de 2020). *Diagnóstico del departamento de créditos y Cobranzas de la empresa Burgja*.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/52010/1/Tesis%20Final%20%2829%29.pdf>
- Estupiñán, R. (2007). *Pruebas selectivas en la auditoría*. Bogotá: Ecoe ediciones.
<https://doi.org/https://www.ecoediciones.mx/wp->

content/uploads/2015/08/pruebas-selectivas-en-la-auditoria-1ra-
edici%C3%B3n.pdf

Federación Internacional de Contadores (IFAC). (Noviembre de 2011). *Guía para el uso de las Normas Internacionales de Auditoría en auditorías de pequeñas y medianas entidades* .

https://l.facebook.com/l.php?u=https%3A%2F%2Fwww.ifac.org%2F_flysystem%2Fazure-private%2Fpublications%2Ffiles%2FGuia-NIA-para-PYME-correcciones-V1.pdf%3Ffbclid%3DIwAR0084rmsQeitb3QlrC0E6xLHOcxWNHFEDKLMze6b_vRM8u4KI4jkODgKLE&h=AT2OZsVoW-dvst1s-VibWUSeO2pOM

Filgueira, C. (2020). *Manual de Auditoría de Estados Financieros en NIIF*. Santiago de Chile: Universidad Alberto Hurtado. <https://elibro.net/es/ereader/uta/171869>

Fuentes, A. (agosto de 2016). *Auditoría de Gestión al departamento de Créditos y Cobranzas del Banco del Austro de la ciudad de Tulcán*.

<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4600/1/TUTCYA027-2016.pdf>

Galindo, M. (2008). *Diccionario de Contabilidad, Aditoría y Control de Gestión*.

Madrid: Ecobook. <https://elibro.net/es/ereader/uta/60450>

Garbajosa, C. (2013). *Manual Gestión Contable y Gestión administrativa para auditoría*.

Madrid: CEP S.L. <https://elibro.net/es/ereader/uta/51015>

Guanopatin, D. (abril de 2019). *Auditoría de Gestión al proceso de concesión de crédito y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “WUAMANLOMA” Ltda, del cantón Salcedo*.

<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/9988/1/TUAEXCOMCYA008-2019.pdf>

Guillen, M. (05 de marzo de 2020). *Auditoría de Gestión crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma*.

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/17466/14864>

- Gutiérrez, S., y Peralta, A. (23 de febrero de 2021). *Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, durante el primer semestre del año 2020*. <https://repositorio.unan.edu.ni/15583/1/20246.pdf>
- Junta de regulación monetaria financiera. (23 de septiembre de 2015). *financoop.net*. <https://www.financoop.net/documentos/2015/octubre/Resol127.pdf>
- Ley Organica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero. (10 de mayo de 2011). *Lexis*. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_econ.pdf
- Llumiguano , M. E., Gaviláñez, C. V., y Chávez, G. W. (Junio de 2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. *Scielo, Edición especial(42)*, 14. <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticaayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2723/2748>
- López, M., Arias, L., y Rave, S. (31 de agosto de 2006). Las organizaciones y la evolución Administrativa. *Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal(31)*, 147-152. <https://doi.org/http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84911639026>
- Maldonado, L., y Fernández, J. (2006). *Auditoría de Gestión como herramienta para evaluar los procesos administrativos, financieros y operativos de las pymes empresas de servicio*. <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/100219/D-CD71139.pdf>
- Manotoa , N. (7 de junio de 2022). *Examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito el Calvario Ltda., del cantón Tisaleo, provincia de Tungurahua, período 2019*. <http://dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/18089/1/82T01351.pdf>
- Moposita , N., y Ramírez, C. (noviembre- diciembre de 2016). Auditoria a la cartera de créditos aplicado a las cooperativas de ahorro y crédito. *Digital Publisher, 2(2)*, 72-87. <https://doi.org/ISSN 2588-0705>
- Morales, A., y Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Patria. https://www.academia.edu/39399206/Libro_de_CREDITO_Y_COBRANZA

- Núñez Liberio, R. V., Proaño Gonzales, E. A., y Quiñónez Cabeza, L. E. (enero-marzo de 2018). Evolución de la auditoría de gestión. *Ciencia digital*, 2(1), 8-18.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v2i1.26>
- Ordóñez, S., y Ordóñez, X. (octubre de 2011). *Evaluación de la Cartera de crédito en la Cooperativa Jardín Azuayo del cantón Saraguro en el período 2010*.
<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1861/1/EVALUACI%C3%93N%20DE%20LA%20CARTERA%20DE%20CREDITO.pdf>
- Parrales, C. (julio de 2013). *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE, Guayaquil y propuesta de mecanismo de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas*.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf>
- Peña , D., Sánchez, M., y Sancan, L. (junio de 2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 6(1), 120-131.
[https://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.109-119](https://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.109-119)
- Quinapanta, S. (febrero de 2019). *Evaluación de Control Interno en el departamento de crédito en una Cooperativa de Ahorro y Crédito : caso RHUMY WARA LTDA*.
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2621/1/76862.pdf>
- Real Academia Española. (2022). *Asociación de Academias de la Legua Española*.
<https://dle.rae.es/cr%C3%A9dito>
- Rubio, L. (18 de agosto de 2010). *La auditoría de gestión una solución ante los retos provocados por los escandalos financieros*.
<http://repositorio.uac.edu.co/bitstream/handle/11619/1635/La%20auditor%C3%ADa%20de%20gesti%C3%B3n%2c%20una%20soluci%C3%B3n%20ante%20los%20retos%20provocados.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, J. (1 de mayo de 2020). *Auditoria*. Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/auditoria.html>
- Sanchez, W. (2021). *Teoría de la Auditoría*. Bogotá: Grupo Editorial Nueva Legislación SAS. <https://doi.org/https://elibro.net/es/ereader/uta/188499>

- Santa, M. (28 de octubre de 2014). El control interno basado en el modelo COSO. *Revista de Investigación de Contabilidad*, 1(1).
file:///C:/Users/usuario/Downloads/832-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1080-1-10-20180524.pdf
- Santamaria, C. (14 de abril de 2023). Auditoría de Gestión. (G. Laguna, Entrevistador)
- Tello, K., y Trujillo, H. (septiembre de 2016). *Diseño, validación e implementación de Indicadores de Gestión, para Instituciones Financieras del Ecuador*.
<http://201.159.223.2/bitstream/123456789/2783/1/TELLO%20CHEVALIER%20KAREN%20GABRIELA%20Y%20TRUJILLO%20GRANADOS%20HECTOR%20JOSE.pdf>
- Tite, E. (septiembre de 2022). *Auditoría de gestión en el departamento de crédito y cobranza en la COAC "Mi Tierra" Ltda.*
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/36477/1/T5591i.pdf>
- Tribunal de cuentas europea. (2015). *Manual de Auditoría de Gestión*.
<https://www.studocu.com/pe/document/universidad-nacional-de-cajamarca/economia-y-gestion-empresarial/manual-auditoria-gestion-2015/7621990>
- Ugando, M., Maldonado, H., y García, X. (17 de octubre de 2018). *Auditoría de Gestión en Ecuador: Una Visión de Procesos de Ventas-Cobros en MiPYMES*.
<http://www.redis.org/index.php/es/resumen-recibidos/14-linea-05-desarrollo-industrial/307-auditoria-de-gestion-en-ecuador-una-vision-de-procesos-de-ventas-cobros-en-mipymes>
- Uribe, M., y Reinoso, J. (2014). *Sistema de Indicadores de Gestión*. Bogotá: Ediciones de la U. <https://elibro.net/es/ereader/uta/70236>
- Valle, E. (2001). *Créditos y Cobranzas*.
http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf
- Vasquez, M., y Pinargote, N. (2018). *Auditoría de Gestión: una herramienta de mejora continua*. Manabí: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

<https://munayi.ulead.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf>

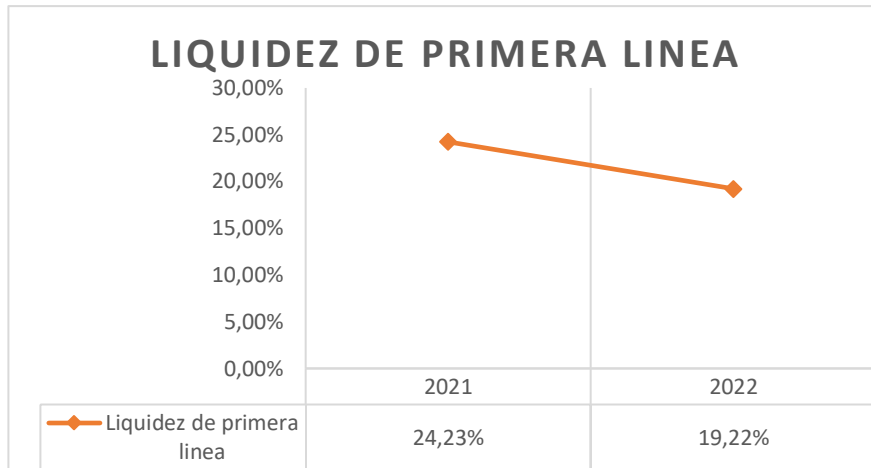
Westreicher, G. (1 de Mayo de 2021). *Normas Internacionales de Auditoría (NIA)*.

https://l.facebook.com/l.php?u=https%3A%2F%2Feconomipedia.com%2Fdefiniciones%2Fcontabilidad%2Fnormas-internacionales-de-auditoria-nia.html%3Ffbclid%3DIwAR3Yahq03_oLzPH7eE3nL1nTq6m_unFXMYZVLWxYGxHyYnbsptxJf94Atlo&h=AT2OZsVoW-dvst1s-VibWUSeO2pOMIQ4cdcXMq_DQ

Zambrano, G., Álvarez, D., y Yoza, N. (20 de mayo-agosto de 2021). La importancia de la Auditoría de Gestión y los procesos administrativos y técnicos, realidades y perspectivas. *Científica Multidisciplinaria*, 5(3), 127-140. <https://doi.org/ISSN2602-8166>

ANEXOS

		diciembre	
COD	Cuentas	2021	2022
11	Fondos disponibles	1.735.654,58	2.478.919,67
	Activos líquidos	1.735.654,58	2.478.919,67
2101	depósitos a la vista	3.168.062,95	4.941.657,53
210305	de 1 a 30 días	1.419.503,74	3.099.299,95
210310	de 31 a 90 días	2.575.436,99	4.858.107,63
	Pasivos exigibles a corto plazo	7.163.003,68	12.899.065,11



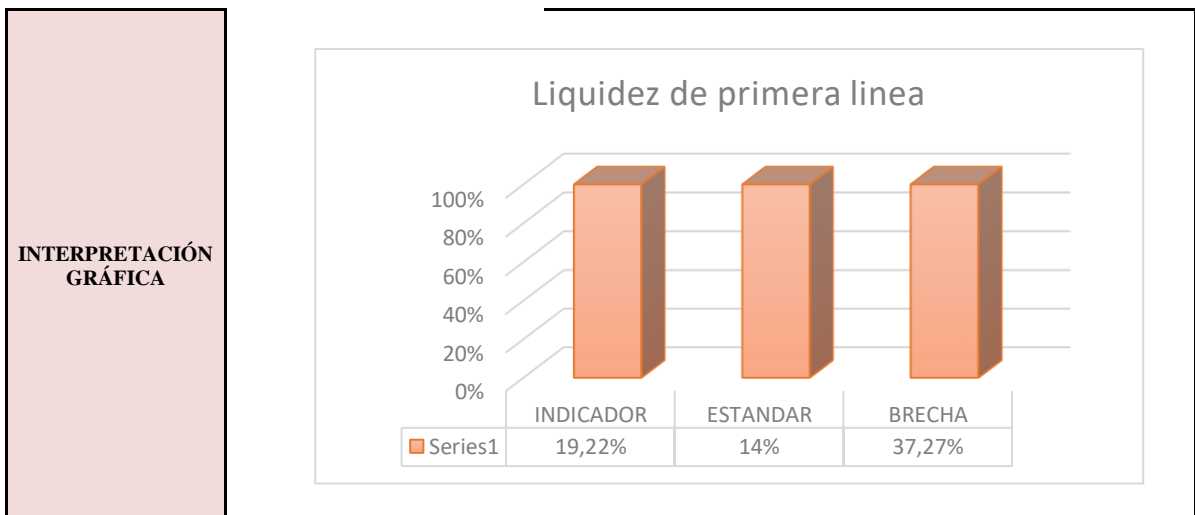
NÚMERO:	10
NOMBRE	Porcentaje de liquidez de primera línea de la COAC Credi Ya
CLASE:	Economía
OBJETIVO:	Mantener la liquidez de primera línea (corriente) no menor a 14%

UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje %
FRECUENCIA	Anual
ESTÁNDAR	14%

FÓRMULA DEL INDICADOR	LPL	Activos líquidos	/	Pasivos exigibles hasta 90 días	
		2.478.919,67	/	12.899.065	* 100%
		19,22%			

FUENTES DE INFORMACIÓN	Boletín Financiero SEPS Credi Ya segmento 3
-------------------------------	---

INTERPRETACIÓN	INDICE=	LPL	/	ESTANDAR	* 100%
	INDICE=	19,22%	/	14,00%	
	INDICE=	137,27%			
	BRECHA=	INDICE	-	100,00%	
	BRECHA=	137,27%	-	100,00%	
	BRECHA=	37,27%			



SEMAFORIZACIÓN	RANGO	CRITERIO	COLOR	RESULTADO
	DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	Verde 	137%
	DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	Amarillo 	-----
	DEL 9% AL 49%	Deficiente	Rojo 	-----

COMENTARIO DEL AUDITOR:	La Cooperativa Credi Ya en el año 2022, logró determinar el porcentaje de liquidez de primera línea en el año 2022 de 19,22% (condición). La cooperativa tiene total de pasivos exigibles hasta 90 días de 12,899,065 (criterio). Por lo expuesto se determinó una brecha cumplida del 37,27% (efecto) por lo que se determinó que la cooperativa tiene capacidad para responder a requerimientos de efectivo inmediatos por parte de sus depositantes.
-------------------------	---

Indicador de segunda línea

COD	Cuentas	diciembre	
		2021	2022
11	Fondos disponibles	1.735.654,58	2.478.919,67
1305	Mantenimiento hasta su vencimiento	1.017.873,13	2.967.020,24
Total		2.755.548,71	2.478.919,67
2101	depósitos a la vista	3.168.062,95	4.941.657,53
2103	depósitos a plazo	9.141.316,11	20.107.367,79
26	Obligaciones financieras	1.209.717,39	2.825.045,50
260205	De 1 a 30 días	35.018,39	38.435,32
260210	De 31 a 90 días	71.278,97	77.731,37
260215	De 91 a 180 días	108.500,03	118.489,38
260220	De 181 a 360 días	224.229,93	131.039,27
260605	De 1 a 30 días	68.812,64	209.391,84
260610	De 31 a 90 días	155.029,86	423.924,51
260615	De 91 a 180 días	205.253,44	633.924,39
		341.594,13	1.192.109,42
Total		13.519.096,45	27.874.070,82

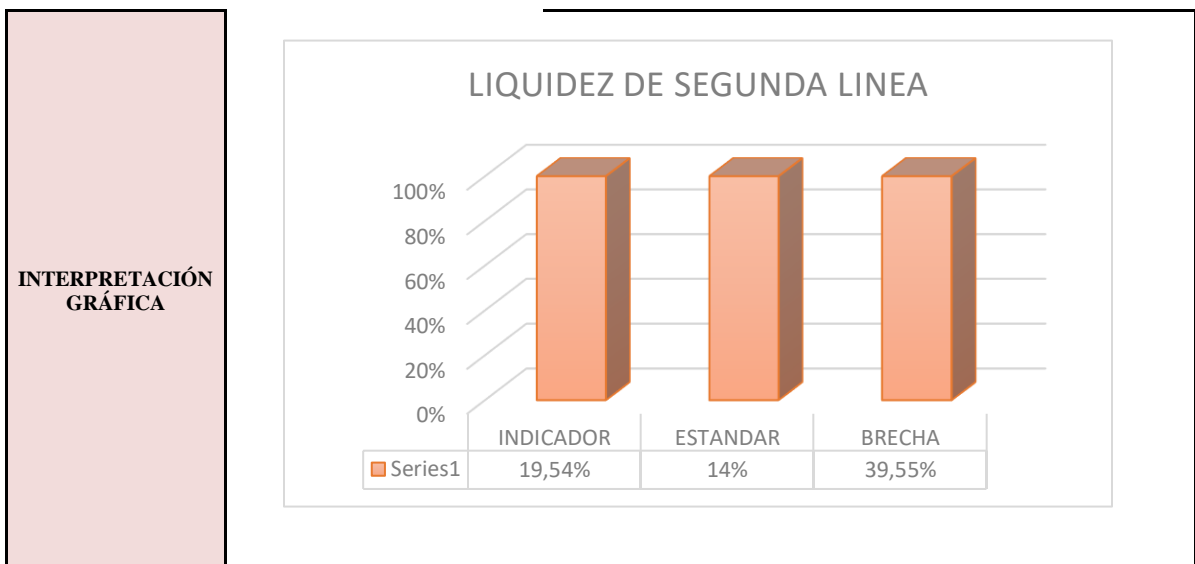
NÚMERO:	11
NOMBRE	Porcentaje de liquidez de segunda línea de la COAC Credi Ya
CLASE:	Economía
OBJETIVO:	Mantener la liquidez de segunda línea no menor a 14%


UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje %
FRECUENCIA	Anual
ESTÁNDAR	14%

FÓRMULA DEL INDICADOR	LSL	Activos líquidos	/	Pasivos exigibles más de 90 días	
		5.445.939,91	/	27.874.071	* 100%
		19,54%			

FUENTES DE INFORMACIÓN	Boletín Financiero SEPS Credi Ya segmento 3
-------------------------------	---

INTERPRETACIÓN	INDICE=	INDICADOR	/	ESTANDAR	* 100%
	INDICE=	19,54%	/	14,00%	
	INDICE=	139,55%			
	BRECHA=	INDICE	-	100,00%	
	BRECHA=	139,55%	-	100,00%	
	BRECHA=	39,55%			



	RANGO	CRITERIO	COLOR	RESULTADO
SEMAFORIZACIÓN	DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	Verde 	140%
	DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	Amarillo 	-----
	DEL 9% AL 49%	Deficiente	Rojo 	-----

COMENTARIO DEL AUDITOR:	La Cooperativa Credi Ya en el año 2022, logró determinar el porcentaje de liquidez de segunda línea en el año 2022 de 19.54% (condición). La cooperativa tiene total de pasivos exigibles más de 90 días de 27,874,071 (criterio). Por lo expuesto se determinó una brecha favorable del 39,55% (efecto) por lo que se determinó que la cooperativa tiene suficiente capacidad para cubrir sus depósitos y obligaciones financieras dentro del plazo de 180 días.
--------------------------------	---

Apalancamiento Interno

		diciembre
COD	Cuentas	2022
	Activos	35.001.348
	Total	35.001.348,08
	Patrimonio	3.616.409,41
	Total	3.616.409,41

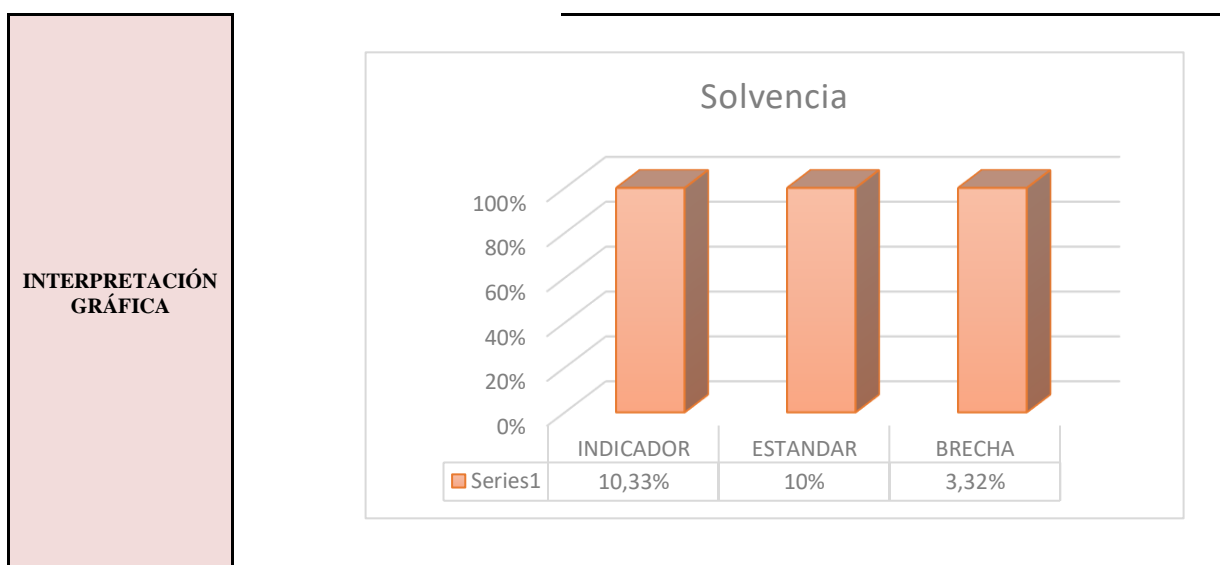
NÚMERO:	13
NOMBRE	Porcentaje de solvencia no menor al 10% de la COAC Credi Ya
CLASE:	Economía
OBJETIVO:	Determinar el % de solvencia no menor al 10% de la COAC Credi Ya (Apalancamiento interno)

UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje %
FRECUENCIA	Anual
ESTÁNDAR	10%

FÓRMULA DEL INDICADOR	SNM	Patrimonio	/	Activos	
		3.616.409,41	/	35.001.348	* 100%
		10,33%			

FUENTES DE INFORMACIÓN	Boletín Financiero SEPS Credi Ya segmento 3
-------------------------------	---

INTERPRETACIÓN	INDICE=	INDICADOR	/	ESTANDAR	* 100%
	INDICE=	10,33%	/	10,00%	
	INDICE=	103,32%			
	BRECHA=	INDICE	-	100,00%	
	BRECHA=	103,32%	-	100,00%	
	BRECHA=	3,32%			



	RANGO	CRITERIO	COLOR	RESULTADO
SEMAFORIZACIÓN	DEL 80% AL 100%	Satisfactorio	Verde 	103%
	DEL 50% AL 79%	Poco Satisfactorio	Amarillo 	-----
	DEL 9% AL 49%	Deficiente	Rojo 	-----

COMENTARIO DEL AUDITOR:	<p>La Cooperativa Credi Ya en el año 2022, logró determinar satisfactoriamente el porcentaje de solvencia de 10,33%. La cooperativa tiene de patrimonio de 3,616,409,41 y 35001348 de activos. Por lo expuesto se determinó una brecha favorable del 3,32%, por lo que se determinó que la cooperativa tiene capacidad para cumplir con las obligaciones financieras a largo plazo.</p>
-------------------------	---

		Manual de Crédito
		Cooperativa Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.
		Página 1 de 41
		Código: CREMANDOG-01
		Elaborado por: Eco. Catalina Lalaleo
		Aprobado por: María Chuqui Bueno
		Revisado por: Ing. Cristina Santamaria

MANUAL DE CRÉDITO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA

PLANIFICACIÓN
FINANCIERA
2022





*Seleccione una o varias opciones

Fecha

30-nov-22

31-dic-22

Razón Social

CRECER WIÑARI LTDA

CREDI YA LTDA

CREDIAMBATO LTDA

ESTADO FINANCIERO
SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 3
PERIODO DEL 1 ENERO DEL 2022 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022
(Dólares)

COD CONTABL	Nombre de Cuenta	TIPO	GRUPO	31/12/2022
1	ACTIVO	1	1	35.001.348,08
11	FONDOS DISPONIBLES	1	2	2.478.919,67
1101	Caja	1	4	182.689,65
110105	Efectivo	1	6	180.289,65
110110	Caja chica	1	6	2.400,00
1102	Depósitos para encaje	1	4	0,00
110205	Banco Central del Ecuador	1	6	0,00
1103	Bancos y otras entidades financieras	1	4	2.296.230,02
110305	Banco Central del Ecuador	1	6	403.477,63
110310	Entidades del sector financiero público y privado	1	6	695.944,64
110315	Bancos e instituciones financieras del exterior	1	6	0,00
110320	Entidades del sector financiero popular y solidario	1	6	1.196.807,75
1104	Efectos de cobro inmediato	1	4	0,00
110401	Efectos de cobro inmediato	1	6	0,00
1105	Remesas en tránsito / transferencias en tránsito	1	4	0,00
110505	Del país	1	6	0,00



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI YA LTDA BALANCE GENERAL

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022

Agencia: MATRIZ

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
1	ACTIVO	20.480.263,63
11	FONDOS DISPONIBLES	2.336.770,90
1101	Caja	40.540,88
110105	Efectivo	40.340,88
11010502	BOVEDAS	40.340,88
110110	Caja chica	200,00
11011005	CAJA CHICA GENERAL	200,00
1103	Bancos y otras entidades financieras	2.296.230,02
110305	Banco Central del Ecuador	403.477,63
11030501	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR CTA CTE No. 15703059	403.477,63
110310	Entidades del sector financiero público y privado	695.944,64
11031001	CUENTAS CORRIENTES	676.300,40
1103100101	BANCO GUAYAQUIL CTA CTE No. 36212845	163.988,42
1103100110	BANCO DESARROLLO CTA CTE No. 11203001198	4.905,95
1103100111	BANCO DE PICHINCHA CTA CTE No. 2100189135	337.747,58
1103100112	BANCO DE PRODUBANCO CTA CTE No. 02080017432	38.250,43
1103100113	BANCO DEL AUSTRO CTA CTE No. 1985727	121.408,02

PROYECCIONES DE CAPTACIONES Y COLOCACIONES

El crecimiento considerado para el presupuesto del 2022 es más agresivo a lo alcanzado en el ejercicio 2021, equivalente al 98%, considerando la apertura de 4 oficinas nuevas.

Existe un criterio de crecimiento en el tema de colocaciones, generando una mayor rentabilidad y cobertura de crédito.

INDICADORES FINANCIEROS PROYECCIONES DE RIESGO

El indicador de riesgo (Mora), se ha convertido en nuestra mayor prioridad, el mismo que ha sufrido una evolución en los últimos años, considerando que el punto de partida al cierre de octubre 2021, es de 1.35% y el cierre de proyección 2022 será superior al presentado y esto se debe al crecimiento de la entidad, cuya proyección será del 2%.



"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE

INFORME CONFIDENCIAL DE CONTROL INTERNO

Msc. Cristina Santamaria

Gerente General

COAC Credi Ya Ltda

Presente. –

De mi consideración:

Hemos un estudio y evaluación del sistema de control interno del área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. para el año terminado en diciembre 31 -12- 2022. La administración es responsable por mantener una estructura adecuada del control interno sobre la información administrativa, para el logro de los objetivos de la entidad. Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre el mismo con base en nuestra auditoría.

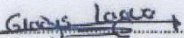
Nuestra auditoría se efectuó de acuerdo con las normas internacionales de auditoría (NIA) y Normas Internacionales de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA). Esta auditoría incluyó la obtención de un entendimiento del control interno sobre la información administrativa, valorar el riesgo de que existan debilidades importantes y evaluar la efectividad del diseño y la operación del control interno con base en el riesgo valorado. Consideramos que nuestra auditoría provee una base razonable para nuestra opinión.

Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados; también las proyecciones de cualquier evaluación del control interno para períodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tornar inadecuado por los cambios en sus elementos.

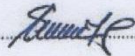
En nuestra opinión la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. conservó en todos sus aspectos significativos una organización apropiada de control interno sobre la información administrativa para el periodo auditado 2022 con guía en los criterios del COSO.

Debido a la naturaleza de la acción de control efectuada, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Atentamente,


.....
Lic. Laguna Guaita Gladys Piedad
Auditora Independiente

Recibido


.....
Msc. Cristina Santamaria
Gerente Genreal
COAC Credi Ya Ltda.



"GLADYS LAGUA"
AUDITOR INDEPENDIENTE

RESULTADOS DEL EXAMEN

Componente: Área de Crédito y Cobranza

En la evaluación de control interno del área de crédito y cobranza, se determinó un nivel de confianza del 96% y un nivel de riesgo de 4%.

El componente que no cumple con el control que se muestra a continuación:

Actividades de Control

En el componente de actividades de control se ha encontrado las siguientes falencias:

No se ha considerado implementar una persona para entrega de los pagarés a los socios y no se ha realizado evaluaciones constates para los cobros de cartera vencida.

Título 1. No se ha delegado un responsable para la entrega de pagares a los socios

Comentario:

En el área de créditos y cobranzas no se ha delegado un responsable para la entrega de pagares a los socios, considerando que son documentos importantes para el socio y la cooperativa. Es necesario tener inventariado y disponer de una persona para la entrega de pagares con una bitácora.

Recomendación:

Gerente: Fijar o implementar una persona responsable para tener inventariado y entregar los pagarés a los socios

Título 2. No se ha realizado revisiones constantes de los cobros de cartera vencida

Comentario:

En la cooperativa no se ha realizado revisiones constantes de los cobros de la cartera vencida, debido al descuido del área de créditos y cobranzas, considerando que solo se han enfocado en la captación y colocación de dinero.

Recomendación:

Gerente: Supervisar que se el área de créditos y cobranzas cumpla con la revisión constante de los pagos de la cartera vencida

Área de créditos y cobranzas: Revisar minuciosamente la cartera vencida y verificar que cumplan con los procedimientos establecidos en las políticas para la recuperación de cartera vencida.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	26/06/2023
REVISADO POR	CABC	30/06/2023

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Msc. Cristina Santamaria

Gerente General

COAC Credi Ya Ltda

Presente. -

De mi consideración:

Hemos efectuado una auditoría de gestión sobre la información administrativa del área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022. El objetivo de esta auditoría es evaluar los indicadores de gestión de la cooperativa para verificar sin son los indicadores adecuados para el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales. Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre el mismo con base en nuestra auditoría.

Nuestra auditoría se efectuó de acuerdo con las Normas Internacionales de auditoría, Junta de Política y Regulación Financiera 0.30.2022 y Junta de Regulación Monetaria y Financiera 127-2015. Esta auditoría debe ser planificada y ejecutada para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinadas no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

En nuestra opinión la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura razonable en los indicadores de gestión el año 2022, que implica evaluar y analizar el área créditos y cobranzas, con el fin de medir la eficiencia, eficacia y economía de acuerdo con las fases de Auditoría de Gestión basadas en las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, encaminados para la correcta administración del patrimonio público y privado.

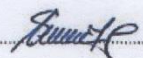
Debido a la naturaleza de la auditoría efectuada, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Atentamente,



Lic. Lagua Guaita Gladys Piedad
Auditora Independiente

Recibido



Msc. Cristina Santamaria
Gerente Genreal
COAC Credi Ya Ltda.

1.- Motivo del examen

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. no posee precedentes de ejecución de auditorías gestión al área de créditos y cobranzas. Por lo cual, se ha presentado al Gerente General el presente informe con la finalidad de ayudar a la dirección a lograr la administración más eficaz y eficiente. De la misma forma, se determinó medir el nivel de confianza y fiabilidad de toda la información en los procesos u operaciones y a su vez medir la eficiencia, eficacia y economía de la gestión del área.

2.- Objetivos del Examen

Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión en el área de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. para la medición de la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones

1.1.4.2 Objetivos Específicos

- Elaborar la planificación de la auditoría de gestión para la determinación de los niveles de riesgo y enfoque de auditoría
- Realizar la auditoría de gestión en la Cooperativa de Ahorro Crédito Credi Ya Ltda. mediante la aplicación de programas de auditoría, papeles de trabajo y la aplicación de indicadores de gestión para la emisión de hallazgos
- Comunicar los resultados de la auditoría de gestión a través del informe para la toma de decisiones de la alta gerencia

3.- Alcance del examen

El alcance de la auditoría de gestión es evaluar al área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda. del 1 de enero al 31 de diciembre 2022.

4.- Base Legal

Organismo de Control Instituto de Seguridad Social (IESS)

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)

Servicio de Rentas Internas

Corporación del Seguro de Depósitos (COSEDE)

Ministerio de Trabajo

Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario

5.- Objetivos de la entidad

- Contribuir al mejoramiento socio económico de los socios de la cooperativa
- Generar satisfacción de los socios
- Fortalecer y mantener los servicios financieros acorde a las necesidades de los sectores atendidos

6.- Resultados del Examen

6.1.- Indicador de eficiencia

Título 1. Porcentaje de cartera vencida

Comentario:

Existe una brecha desfavorable de 208,47% en el crecimiento de cartera vencida en el año 2022. Debido al descuido del jefe del área de créditos y cobranzas al no evaluar periódicamente la cartera vencida. Así mismo, a los asesores no verifican los pagos de los socios, provocando que exista un incremento considerable en la cartera vencida de \$204.175,91.

Conclusión:

La COAC Credi Ya está incumpliendo con el porcentaje de cartera vencida expuesto en la Planificación Estratégica en donde se proyectó el riesgo para la cartera vencida con un estándar de no mayor al 60%. Y a su vez en el manual de crédito de la cooperativa en donde se especifica la gestión de cobranza de acuerdo con los días de vencimiento. En consecuencia, se obtuvo una rentabilidad baja.

Recomendación:

Jefe de créditos: Verificar y capacitar a los encargados de cobros para cumplir como las metas de cobranzas.

Asesores de créditos: tener en cuenta la política y el proceso de cobranzas de acuerdo con la banda de riesgo.

Asesor Legal: Verificar la política y gestionar las cobranzas de acuerdo con su banda de riesgo y cumplir con la disminución de morosidad.

6.2.- Indicador de eficacia

Título 2. Porcentaje de crecimiento de cuentas nuevas

Comentario:

Existe una brecha desfavorable de 32,56% en el cumplimiento de nivel de eficacia en cuanto al crecimiento de cuentas nuevas. Debido a la falta de compromiso del área de marketing y gerencia al momento de no aumentar las promociones para la cobertura de nuevos socios y además la cooperativa al no considerar minimizar los trámites para la apertura de cuentas.

Conclusión:

La COAC Credi Ya está incumpliendo con el porcentaje de crecimiento de apertura de cuentas expuesto en la Planificación Estratégica en donde se proyectó el incremento con un estándar del 100%. En consecuencia, se obtuvo ingresos bajos y la afectación en el crecimiento de la cooperativa.

Recomendación:

Gerente: Realizar socializaciones y publicidad en lugares estratégicos, para llamar la atención de nuevos socios y así cumplir con la planificación establecida.

Personal de la cooperativa:

Ayudar al crecimiento de la cooperativa mediante promociones entre sus familiares y su entorno.

6.3.- Indicador de economía

Título 3. Porcentaje del apalancamiento externo (Nivel de endeudamiento externo Total) de la COAC Credi Ya

Comentario:

Existe una brecha desfavorable del 7,14% en el cumplimiento de nivel de economía en cuanto al apalancamiento externo de la cooperativa. Debido a que la cooperativa no está generando su objetivo principal que es la captación de ahorros a corto y largo plazo, para el otorgamiento de crédito. Por el contrario, está generando endeudamiento externo para generar créditos. Además, tiene un incremento considerable en los gastos financieros.

Conclusión:

La COAC Credi Ya está incumpliendo con el porcentaje de apalancamiento externo expuesto en la Planificación Estratégica en donde se proyectó que el endeudamiento se maneja de acuerdo con el promedio del segmento a la que pertenece la institución con un estándar de 83.27%. En consecuencia, se obtuvo una rentabilidad y utilidad baja.

Recomendación:

Jefe Financiero: Desarrollar y monitorear estrategias para minimizar el nivel de endeudamiento de la institución

Gerente y contador: Analizar la cuenta de pasivos y activos y evaluar el endeudamiento que posee la cooperativa, además se recomienda implementar campañas, promociones para la captación de ahorros.

Título 4. Porcentaje de rentabilidad sobre activos no menor 0.50% de la COAC Credi Ya

Comentario:

Existe una brecha desfavorable de 73,32% en el cumplimiento del nivel de economía en cuanto a la rentabilidad no menor a 0,50% de la cooperativa. Debido a que la cooperativa tiene demasiados gastos financieros que, analizados a sus proyectos de

nuevas agencias, la remodelación de la matriz y demás gastos. Además, también no existe personal comprometida en el cumplimiento de metas en el presupuesto.

Conclusión:

La COAC Credi Ya está incumpliendo con el porcentaje de rentabilidad expuesto en la Planificación Estratégica en donde se proyectó la rentabilidad sobre activos con un estándar no menor al 0.50%. En consecuencia, se obtuvo una utilidad baja.

Recomendación:

Directivos de la cooperativa: Gestionar políticas estratégicas para mejorar el nivel de rentabilidad

Gerencia: Analizar las partidas presupuestarias, controlar los ingresos por servicios no financieros y elaborar un plan de publicaciones de servicios financieros.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	GPLG	26/06/2023
REVISADO POR	CABC	30/06/2023



Manual de Crédito
Cooperativa Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.

Página 1 de 41

Código: CREMANDOG-01

Elaborado por: Eco. Catalina Lalaleo
Aprobado por: María Chuqui Bueno
Revisado por: Ing. Cristina Santamaria


MANUAL DE CRÉDITO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA



ÍNDICE

BASE LEGAL, NORMATIVA Y ESTATUTARIA APLICABLE.....	3
1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO GENERAL	3
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
3. MARCO LEGAL	3
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	4
5. ALCANCE.....	6
6. APROBACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.....	6
7. POLÍTICAS GENERALES.....	6
8. POLÍTICAS DE CRÉDITO	7
9. RESTRICCIONES DE CRÉDITO	8
10. OPERACIONES DE CRÉDITO RESTRINGIDAS.....	8
11. LIMITES DE OPERACIONES DE CRÉDITO	11
12. SUJETOS CALIFICADOS PARA ACCEDER A CRÉDITOS	12
13. DISTRIBUCIÓN DE CARTERA.....	13
14. NIVELES DE APROBACIÓN.....	14
15. AHORRO GARANTÍA	18
16. GARANTÍAS.....	18
17. MONTOS, PLAZO DE CRÉDITO Y FRECUENCIA DE PAGO	21
18. EXPEDIENTES DE CRÉDITO	23
19. SEGUIMIENTO DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO	24
20. CALIFICACIÓN Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES	28
22. DE LAS EXCEPCIONES	28
23. EXPEDIENTES DE CRÉDITO	30
24. CUSTODIA.....	31
25. CLASIFICACION DE CARTERA Y PROVISIONES.	31
26. ANEXOS.....	32

	Manual de Crédito
	Cooperativa Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.
	Página 3 de 41
	Código: CREMANDOG-01
Elaborado por: Eco. Catalina Lalaleo Aprobado por: María Chuqui Bueno Revisado por: Ing. Cristina Santamaria	

CAPITULO I

BASE LEGAL, NORMATIVA Y ESTATUTARIA APLICABLE

1. INTRODUCCIÓN

La política de crédito que rige en el manual de crédito regirá la colocación de los recursos económicos disponibles, de manera efectiva minimizando el riesgo crediticio y operativo a través del establecimiento de procesos y procedimientos basados en las normas, estatutos y lineamientos de los Organismos de Control

2. OBJETIVO GENERAL


Mitigar el riesgo crediticio de la cooperativa a través de la creación de políticas y procedimientos que constituyen los lineamientos principales para administrar la cartera de créditos basados en lo que dictaminen los Organismos de Control.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Establecer políticas, procesos y procedimientos de crédito estandarizados, claros y de fácil comprensión para el personal de la cooperativa.
- b) Fomentar un orden secuencial en el proceso de enrutamiento crédito.
- c) Definir criterios metodológicos para el análisis, otorgamiento seguimiento y recuperación de la cartera.


4.- MARCO LEGAL

- a) Código Orgánico Monetario y Financiero.
- b) Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera
- c) Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- d) Reglamento de la Ley de Economía Popular y Solidaria
- e) Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- f) Codificación de Resoluciones del Banco Central del Ecuador.
- g) Estatuto Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA. y
- h) Demás Normas vigentes y aplicables al sistema Financiero Popular y Solidario.


	Manual de Crédito
	Cooperativa Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.
	Página 4 de 41
	Código: CREMANDOG-01
Elaborado por: Eco. Catalina Lalaleo Aprobado por: María Chuqui Bueno Revisado por: Ing. Cristina Santamaria	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Administradores:** Los miembros del consejo de administración, sus representantes legales y los responsables de las áreas involucradas en el proceso de crédito, serán considerados administradores.
- **Cartera por vencer:** Es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones de una entidad a una fecha de corte.
- **Cartera vencida:** Es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.
- **Cartera que no devenga intereses:** Es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida.
- **Cartera improductiva:** Es el resultado de sumar la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida.
- **Crédito:** Corresponde a un activo de la cooperativa generado por la colocación de recursos, siendo responsabilidad de la entidad velar por la recuperación de los mismos.
- **Estrategia de gestión de riesgos de crédito:** Es el conjunto de acciones concretas que se implementarán en la administración del riesgo de crédito de la entidad, con el objetivo de lograr el fin propuesto.
- **Exposición al riesgo de crédito:** Corresponde al saldo total de operaciones de crédito y contingentes comprometidos con el deudor.
- **Contrato de crédito:** Instrumento por el cual la entidad se compromete a entregar una suma de dinero al cliente y éste se obliga a devolverla en los términos y condiciones pactados.
- **Excepciones:** Condiciones del otorgamiento del crédito cuyo perfeccionamiento posterior a la aprobación y desembolso no representan riesgo para la cooperativa, y no afectan al cumplimiento oportuno del pago de la obligación.
- **Garantía:** Es cualquier obligación que se contrae para la seguridad de otra obligación propia o ajena. Se constituyen para asegurar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el deudor.
- **Garantías Adecuadas:** Para aplicación de lo dispuesto en el artículo 210 del Código Orgánico Monetario y Financiero, son las siguientes:
 - a) **Garantías auto-liquidables:** Constituyen la pignoración sobre depósitos de dinero en efectivo u otras inversiones financieras, efectuadas en la misma entidad, así como bonos del estado, certificados de depósito de otras entidades financieras entregados en garantías y títulos valores que cuenten con la calificación de riesgo otorgadas por empresas inscritas en el Catastro de Mercado de Valores
 - b) **Garantía personal:** Es la obligación contraída por una persona natural o jurídica para responder por una obligación de un tercero.
 - c) **Garantía solidaria:** Es aquella en la que se puede exigir a uno, a varios o a todos los garantes el pago total de la deuda.

	Manual de Crédito
	Cooperativa Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.
	Página 5 de 41
	Código: CREMANDOG-01
Elaborado por: Eco. Catalina Lalaleo Aprobado por: María Chuqui Bueno Revisado por: Ing. Cristina Santamaria	

- d) **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, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad. Esta garantía será solidaria.
- e) **Garantía hipotecaria:** Es aquella constituida a favor del acreedor sobre bienes inmuebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor.
- f) **Garantía prendaria:** Es aquella constituida a favor del acreedor sobre bienes muebles, para respaldar las obligaciones contraídas por el deudor.
- **Incumplimiento:** No cumplir la obligación dentro del plazo estipulado; o hacerlo después de dicho plazo o en condiciones diferentes a las pactadas.
- **Línea de crédito:** Cupo de crédito aprobado a un socio, por un monto determinado que puede ser utilizado dentro de un plazo establecido, mediante desembolsos parciales o totales.
- **Manual de crédito:** Documento que contiene procedimientos y políticas que se debe considerar en la colocación de recursos, para mantener una adecuada Gestión de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito.
- **Mercado objetivo:** Sector al cual la cooperativa se enfoca para colocar sus recursos y ofrecer sus servicios financieros.
- **Nivel de aprobación:** Corresponde a una instancia que aprueba o rechaza las solicitudes de crédito de acuerdo a la información recibida y al cupo que se le haya asignado.
- **Pagaré:** Título valor que contiene una promesa incondicional de pago.
- **Plazo crediticio:** Es el tiempo establecido para la recuperación de un crédito, que inicia desde el desembolso del efectivo en la cuenta del solicitante hasta el pago del último dividendo.
- **Proceso de crédito:** Comprende las etapas de otorgamiento; seguimiento y recuperación. La etapa de otorgamiento incluye la evaluación, estructuración donde se establecen las condiciones de concesión de la operación, aprobación, instrumentación y desembolso. La etapa de seguimiento comprende el monitoreo de los niveles de morosidad, castigos, refinanciamientos, reestructuraciones y actualización de la documentación. La etapa de recuperación incluye los procesos de recuperación normal, extrajudicial o recaudación judicial, las mismas que deben estar descritas en su respectivo manual para cumplimiento obligatorio de las personas involucradas en el proceso.
- **Riesgo de crédito:** Es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte.
- **Riesgo normal:** Corresponde a las operaciones con calificación A1, A2 o A3.
- **Riesgo potencial:** Corresponde a las operaciones con calificación B1 o B2.
- **Riesgo deficiente:** Corresponde a las operaciones con calificación C1 o C2.
- **Riesgo dudoso recaudo:** Corresponde a las operaciones con calificación D.
- **Riesgo pérdida:** Corresponde a las operaciones con calificación E.

	Manual de Crédito
	Cooperativa Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.
	Página 6 de 41
	Código: CREMANDOG-01
Elaborado por: Eco. Catalina Lalaleo Aprobado por: María Chuqui Bueno Revisado por: Ing. Cristina Santamaria	

- **Sustitución de deudor:** Cuando se traspasa las obligaciones de un crédito de un determinado deudor a una tercera persona que desee adquirirle, quien evidenciará capacidad de pago y presentará garantías de ser el caso, en condiciones no inferiores a las pactadas en el crédito original.
- **Tasa de interés:** Es el costo del dinero resultante de una operación crediticia, se expresa en porcentaje respecto al capital que lo produce.
- **Tecnología crediticia:** Es la combinación de recursos humanos, factores tecnológicos, procedimientos y metodologías que intervienen en el proceso de crédito.

6. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente manual de crédito son de cumplimiento obligatorio para todo el personal involucrado en el proceso de aprobación y otorgamiento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.

7. APROBACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN


El manual de crédito deberá ser aprobado por el Consejo de Administración, debiendo ajustarse permanentemente a las disposiciones de la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; entrará en vigencia desde el mes de abril del 2022 después de su aprobación y deberá ser puesto en conocimiento del personal por la gerencia o a quien lo delegue.

El presente manual será revisado y actualizado por la Jefatura de negocios y la Gerencia al menos anualmente, en función del comportamiento de la cartera de crédito y la planificación de la cooperativa.

CAPITULO II

8. POLÍTICAS GENERALES


- a) Los préstamos se otorgarán a personas naturales, nacionales o extranjeras para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.
- b) Los créditos podrán ser otorgados a socios de la cooperativa de acuerdo a la capacidad de pago de estos.
- c) La colocación de crédito deberá evitar la concentración en pocos socios, en sectores o actividades susceptibles al riesgo de incumplimiento.

	Manual de Crédito
	Cooperativa Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.
	Página 7 de 41
	Código: CREMANDOG-01
Elaborado por: Eco. Catalina Lalaleo Aprobado por: María Chuqui Bueno Revisado por: Ing. Cristina Santamaria	

- d) La gestión de cobranza deberá realizarse antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente, al menos mediante medios telefónicos o electrónicos, evidenciado la gestión realizada
- e) Las tasas de los créditos que conceda la cooperativa no podrán superar los máximos establecidos para cada segmento por el Banco Central del Ecuador.
- f) Los créditos concedidos deberán basarse en un análisis adecuado de la capacidad de pago del socio, garantizando el cumplimiento oportuno de la obligación adquirida.
- g) El encargado de riesgos y la gerencia evaluarán de forma periódica la calidad de la cartera.
- h) Todas las operaciones deberán estar garantizadas.
- i) El manual de crédito deberá estar disponible para el conocimiento de todo el personal de crédito y cobranzas de la cooperativa.
- j) Este manual deberá dar cumplimiento obligatorio a los límites fijados por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

9. POLÍTICAS DE CRÉDITO

- a) **Dirección de los créditos.** - Los créditos propenderán a lograr el desarrollo socio-económico de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.
- b) **Destino de los créditos.** - Haciendo referencia a la tabla homologada, que establezca el BCE, como organismo de control y su clasificación para los segmentos correspondientes, la cooperativa otorgará sus créditos basados en las disposiciones mencionadas.
- c) **Límites de exposición.** - El Responsable de la unidad de Riesgos, conjuntamente con el Jefe Financiero, Jefe de Negocios y Gerencia, y demás personas involucradas con el giro del negocio, establecen los límites de exposición a riesgo de crédito, luego de lo cual pone en conocimiento y resolución del CAIR la misma que a su vez propone y recomienda al Consejo de Administración para la aprobación de los límites respecto de lo siguiente:
 - a) Por sectores económicos
 - b) Por tipo de crédito
 - c) Por destino del crédito
 - d) Por plazos
 - e) Por socio (Edades, género, Estado Civil)
 - f) Por sectores Geográficos (Urbano, Rural)
 - g) Créditos Vinculados
 - h) Por oficina
 - i) Por tipo de garantía

	Manual de Crédito
	Cooperativa Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.
	Página 8 de 41
	Código: CREMANDOG-01
Elaborado por: Eco. Catalina Lalaleo Aprobado por: María Chuqui Bueno Revisado por: Ing. Cristina Santamaria	

j) Y demás que requiera el giro del negocio.

10. RESTRICCIONES DE CRÉDITO

Restricciones para ser sujetos de crédito. - La Institución no financiará en los siguientes casos:

- a) Personas naturales menores de 22 años y mayores de 70.
- b) Personas Jurídicas
- c) Personas Naturales que mantuvieren créditos en mora o castigados en la Institución o en otras instituciones financieras, como deudor directo o indirecto.
- e) Personas naturales que tuvieren antecedentes delictivos relacionados con el narcotráfico y el lavado de activos.
- f) Personas naturales que tengan antecedentes penales sin sentencia ejecutoriada.
- g) Socios que estén con demanda judicial activa por cobro de dinero.
- h) Socios que mantienen deudas con la Institución, originadas en conceptos diferentes al crédito.


11. OPERACIONES DE CRÉDITO RESTRINGIDAS.

a) Las siguientes operaciones están totalmente restringidas:

1. Cuando se sospeche vinculación del socio con actividades tipificadas en la Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas.
2. A personas que no son socios de la cooperativa ni a socios menores de edad.
3. A personas extranjeras que no sean nacionalizados. Se exceptúa el caso de los extranjeros con cédula y tengan garante personal ecuatoriano.
4. A los socios que no dispongan de al menos el mínimo requerido en Certificados de Aportación.
5. Que se encuentren en bancarrota, quiebra legal o hayan sido declarados como Insolventes.
6. A Personas naturales que mantuvieren o hubieren mantenido créditos castigados en los anteriores 36 meses a la fecha de la solicitud de crédito en la Cooperativa o en cualquier entidad del Sistema Financiero, sea como deudor principal deudor solidario o codeudor.
7. A personas que estén en mora con la Cooperativa por cualquier tipo de operación (directa, indirecta o contingente), salvo aquellas operaciones

cuyo atraso se justifique por el efecto de un evento natural o catastrófico y que amerite su análisis para la reestructuración.


8. A personas que haya tenido juicios por cobro de dinero, en los últimos 24 meses anteriores fecha de la solicitud o se encuentren actualmente enjuiciados por la Cooperativa o cualquier institución del Sistema Financiero Ecuatoriano, comercial u otros que conlleve cobro de dinero.
9. A personas merecedores de una calificación "C", "D" o "E" vigentes a la fecha de la solicitud, en el buró de información crediticia.
10. A aquellas personas que en el sistema financiero y/o comercial registren historial crediticio con categoría "C" en los últimos 6 meses, aun cuando a la fecha de la solicitud registren calificación "A"; será exenta únicamente para aquellos socios que tengan un buen historial en la Cooperativa de ahorro y Crédito CREDI YA LTDA., cuando se justifique eventos que determine por fuerza mayor.
11. A las personas con historial crediticio con categoría "D" en los últimos 6 meses y "E" en los últimos 12 meses aun cuando a la fecha de la solicitud registren calificación "A".
12. A personas naturales que no demuestren capacidad y voluntad de pago, y/o con repetido historial moroso en la entidad y/o en otras instituciones que reportan al buró de crédito, será exenta únicamente para aquellos socios que tengan historial en la Cooperativa de ahorro y Crédito CREDI YA LTDA., cuando se justifique eventos determinados por fuerza mayor.
13. A personas cuyas obligaciones directas e indirectas superen el 200% del patrimonio del sujeto de crédito.
14. A personas naturales o jurídicas que comercialicen o produzcan equipos y/o materiales bélicos.
15. A personas o asociaciones de caridad beneficencia.
16. A organizaciones políticas
17. A las actividades que alteren contra la moral, como son: Prostíbulos, juegos de azar, galleras, pirámides, agiotistas, trata de blancas.
18. A empresas intervenidas por la superintendencia de compañías o en proceso de liquidación.

	Manual de Crédito
	Cooperativa Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.
	Página 10 de 41
	Código: CREMANDOG-01
Elaborado por: Eco. Catalina Lalaleo Aprobado por: María Chuqui Bueno Revisado por: Ing. Cristina Santamaria	

19. A sectores económicos de influencia, que se considere de alto riesgo, determinado mediante un análisis por el departamento de Riesgos y Negocios.
20. A personas o solicitudes de operaciones o negocios que intentan aplicar los recursos prestados en:
 - a) Campañas políticas de cualquier índole.
 - b) Destinos que contravengan disposiciones legales, regulativas o normativas.
 - c) Inversiones financieras especulativas, Incluida la usura.
 - d) Proyectos de Investigación o experimentales
 - e) Emprendimientos, a menos que tengan 1 años de experiencia en la misma actividad.
21. Créditos a nombre de otras personas.
22. Créditos a actividades que atenten contra el medio ambiente, salvo que cuenten con permisos ambientales y los demás requeridos para su operación.
23. Créditos a extranjeros cuya situación o la de sus cónyuges no se encuentre legalizada en el país.
24. Créditos a incapaces absolutos dementes, o sea aquellas personas con perturbaciones mentales que les impiden emitir un consentimiento válido y que han sido puestos en interdicción mediante el correspondiente proceso establecido a partir del Art. 752 hasta el artículo 770 del Código de Procedimiento Civil.
25. Los convenios firmados entre instituciones financieras.
 - a) Las siguientes operaciones requerirán de un análisis económico - legal, y la aprobación, en caso de proceder, provendrá del Nivel de Aprobación al cual corresponda de acuerdo al monto solicitado.

Las personas naturales que:

1. Mantengan relación comercial o de servicios con la cooperativa y que de ella dependerá la mayor parte de sus ingresos.
2. Aquellas personas que no se encuentren dentro del área de influencia de la Cooperativa de **Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.**, determinadas en art. 13 del presente manual, (ver capítulo de excepciones).

	Manual de Crédito
	Cooperativa Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.
	Página 11 de 41
	Código: CREMANDOG-01
Elaborado por: Eco. Catalina Lalaleo Aprobado por: María Chuqui Bueno Revisado por: Ing. Cristina Santamaria	

12. LIMITES DE OPERACIONES DE CRÉDITO

Límites de Crédito. -La Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA., no podrá conceder operaciones activas y contingentes con una misma persona natural, por un valor que exceda en conjunto el 10% del Patrimonio.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA., establece un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

El cupo de crédito para la Cooperativa de ahorro y crédito no podrán exceder el porcentaje del 1% de límite individual calculado en función del patrimonio de la entidad:

Para la cooperativa, el límite individual no deberá exceder los 400 salarios básicos unificados y el límite grupal no podrá ser superior al 10% del patrimonio.

Límite de patrimonio del sujeto de crédito. - El conjunto de las operaciones del inciso anterior, tampoco podrá exceder en ningún caso del doscientos por ciento (200%) del patrimonio del sujeto de crédito, salvo que existiesen garantías adecuadas que cubran, en lo que excediese por lo menos el ciento veinte por ciento (120%), de conformidad con las regulaciones o normas que emitan los Organismos pertinentes.


Parámetro de calificación de la capacidad de pago. - La cobertura íntegra de la cuota de crédito no sobrepasará el 60% del flujo neto disponible del sujeto de crédito en cuanto a microcrédito y el 70% en cuanto a consumo.

Crédito líquido. - Para créditos líquidos se otorgará hasta el 90% del valor de los certificados de depósito a plazo, los cuales serán la garantía en su totalidad mientras tenga duración el certificado de depósito a plazo fijo. Conforme al monto y tiempo establecidos por la institución.

- **MOROSIDAD**

Por cada tipo de crédito se ha establecido el máximo nivel de tolerancia de la morosidad, el mismo que se define a continuación:

Tipo de Crédito	Indicador riesgo bajo	Indicador riesgo medio	Indicador riesgo alto	Indicador riesgo crítico
Consumo	Menor al 2.00%	2.01% al 4.00%	4.01% al 7.00%	Mayor al 7.01%
Microcrédito	Menor al 2.00%	2.01% al 4.00%	4.01% al 7.00%	Mayor al 7.01%

	Manual de Crédito
	Cooperativa Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.
	Página 12 de 41
	Código: CREMANDOG-01
Elaborado por: Eco. Catalina Lalaleo Aprobado por: María Chuqui Bueno Revisado por: Ing. Cristina Santamaria	

- **ACTIVOS IMPRODUCTIVOS**


La cooperativa deberá monitorear mensualmente el nivel de activos improductivos en relación a los activos de la entidad, el cual no podrá ser superior al 7% de los mismos.

13. SUJETOS CALIFICADOS PARA ACCEDER A CRÉDITOS

Sujeto de Crédito.- Son sujetos de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA., las personas naturales, hombres o mujeres que sean trabajadores asalariados o propietarias de negocios, independientes empresarios o empresas y/o profesionales independientes, comerciantes mayoristas y/o minoristas, formales o informales que dirijan y/o realicen una o varias actividades económicas en el sector comercial, servicios, industria y/o producción, agropecuario, etc., cuyo domicilio laboral o comercial, esté dentro del área de cobertura geográfica (*ver cuadro zona de cobertura*) de las oficinas operativas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.

Serán los requisitos básicos para ser sujetos de crédito o de elegibilidad los:

- a) Que sean socios de la Cooperativa da Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.
- b) Que sean mayores de 22 años y no ser mayor a la suma de la edad actual más el plazo del crédito es decir que no supere el límite de edad establecido en la póliza de seguro de desgravamen (70 años) y con capacidad legal para contratar.
- c) Que ejerzan sus actividades económicas en un lugar fijo v/o contar con estabilidad domiciliaria, por lo menos un año, localizadas dentro del área de influencia de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA., o zonas declaradas como de interés de operaciones para la institución.
- d) Que desarrollen su actividad en los sectores de comercio, manufactura, servicios, agropecuario u otras actividades que no generen altos riesgos.
- e) Que la administración y operación del negocio esté a cargo del solicitante o su cónyuge.
- f) Que mantenga un ahorro o la base referencial
- g) De apalancamiento según las condiciones del producto de crédito a solicitar, (según promoción aplicada vigente)
- h) Encontrarse al día en el pago de todas las obligaciones directas e indirectas ante la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA., o en cualquier institución del Sistema Financiero y/o del sector comercial.

	Manual de Crédito
	Cooperativa Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.
	Página 13 de 41
	Código: CREMANDOG-01
Elaborado por: Eco. Catalina Lalaleo Aprobado por: María Chuqui Bueno Revisado por: Ing. Cristina Santamaria	

- i) Que mantenga la capacidad de endeudamiento y pago.
- j) Que tengan buen historial crediticio dentro de la Cooperativa y/o del Sistema Financiero evidenciado en la consulta del buró de crédito, se aceptará mínimo con un SCORING de 700 puntos (Reporte de buró de crédito) en el Sistema Financiero Nacional. El scoring de crédito deberá ser verificada en el Buró de Crédito previa autorización en la solicitud de crédito y/o formato de autorización de consulta. Se exceptúan aquellos aplicantes al crédito cuyo score menor a 700 puntos se deba a deudas con el SICOM y por un máximo de \$300 el cual será analizado en la oficina Matriz.
- k) Que el sujeto de crédito no cuente con más de 3 operaciones directas en el sistema financiero y como máximo 2 operaciones indirectas. Se exceptúa el caso en el que el asesor, jefe de agencia y coordinador de crédito determinen y verifiquen una adecuada capacidad de pago. En caso de que existiesen un número de operaciones mayor al indicado será sujeto de análisis considerando principalmente que los saldos de las operaciones iniciales en su totalidad no comprometa el 100% del Patrimonio, incluyendo a la operación solicitada.
- l) Que el sujeto de crédito se enmarque en uno de los segmentos comprendidos por edades y monto de préstamos.


14. DISTRIBUCIÓN DE CARTERA.

Distribución. - La distribución de la cartera entre los Asesores de Negocio será responsabilidad del Jefe de negocios, quedando a su criterio la forma de distribución, tomando en consideración lo siguiente:

- a) Tipo de crédito.
- b) Monto.
- c) Zona geográfica.
- d) Número de operaciones.
- e) Otros aspectos relevantes a considerar.

Zonas de Alto Riesgo. - La Unidad de Riesgos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA., deberá determinar las zonas de alto riesgo, en las cuales no se ofrecerán créditos. La mayor dificultad se presenta en casos de morosidad, donde se hace imposible realizar acciones de recuperación y se puede poner en riesgo la integridad física de los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.

Periodicidad. - El Jefe de negocios deberá revisar la distribución de la cartera entre sus Asesores de Negocio de forma trimestral, con la finalidad de minimizar el riesgo de crédito.

	Manual de Crédito
	Cooperativa Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.
	Página 14 de 41
	Código: CREMANDOG-01
Elaborado por: Eco. Catalina Lalaleo Aprobado por: María Chuqui Bueno Revisado por: Ing. Cristina Santamaria	

15. NIVELES DE APROBACIÓN.

Niveles Autorizados. - Los niveles autorizados para la concesión de créditos; de acuerdo al tipo de producto crediticio y al monto solicitado están establecidos en la siguiente tabla:

COMITÉS		INTEGRANTES		SECRETARIO
COMITÉ NACIONAL DE CRÉDITO		JEFE DE NEGOCIOS	De \$200 a	ASISTENTE DE NEGOCIOS
		COORDINADOR DE CREDITO	\$30.000	
		ANALISTA DE NEGOCIOS		
COMITÉ INSTITUCIONAL DE CRÉDITO		GERENTE GENERAL	De \$30.001,	JEFE DE CRÉDITO
		JEFE DE NEGOCIOS	hasta \$ 100.000	
		COORDINADOR DE CREDITO		
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN		VOCALES PRINCIPALES	Créditos Vinculados	SECRETARIA DEL CONSEJO


Si el caso lo amerita podrán invitar al Comité de Crédito al responsable de la Unidad de Riesgos, Asesor Legal, etc.

El Consejo de Administración se reunirá al menos 1 vez en el mes para las aprobaciones de créditos concernientes a ellos.

Responsabilidades de los Niveles de Aprobación

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

- Aprobar las operaciones de crédito con personas naturales **vinculadas**.
- 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.
- Aprobar las operaciones de crédito por sobre los límites establecidos para la administración.
- Conocer el informe de gestión de crédito elaborado por el área de crédito.
- Aprobar el manual de crédito.
- Conocer y disponer la implementación de las observaciones y recomendaciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Las demás establecidas en los estatutos de la entidad.

	Manual de Crédito
	Cooperativa Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.
	Página 15 de 41
	Código: CREMANDOG-01
Elaborado por: Eco. Catalina Lalaleo Aprobado por: María Chuqui Bueno Revisado por: Ing. Cristina Santamaria	

GERENTE


- Proponer las tasas de interés de los créditos que otorgue la cooperativa, en función a un análisis técnico realizado conjunto con el área de negocios; con la frecuencia que defina el Consejo de Administración o al menos revisarlas trimestralmente
- Velar por el cumplimiento normativo de las tasas de interés en los créditos vigentes y nuevos de la cooperativa.
- Vigilar la adecuada administración de la cartera de crédito y la gestión de cobranza.
- Velar porque los documentos de crédito estén actualizados, cumplan con la normativa legal vigente y las políticas de la cooperativa.
- Autorizar las excepciones que el Consejo de Administración le permita y vigilar su regularización en un plazo prudencial.
- Recomendar al Consejo de Administración la actualización y ajustes del manual de crédito, los procedimientos y las políticas de crédito.
- Velar que los funcionarios de crédito cuenten con los medios suficientes para cumplir con el seguimiento y recuperación de la cartera.
- Vigilar que el proceso de avalúo se realice de forma adecuada, cumpliendo con las condiciones establecidas en la normativa legal vigente y dentro de los plazos previstos.

JEFE DE NEGOCIOS

- Evaluar las solicitudes de crédito y aprobar, suspender o negar aquellas dentro de su cupo asignado.
- Administrar adecuadamente la cartera y gestionar con su equipo la cobranza, con el fin de mantener un bajo nivel de morosidad.
- Llevar un control de las posibles excepciones y los plazos en que deben ser regularizadas, sin prórroga.
- Velar que los funcionarios de crédito ejecuten todas las acciones pertinentes y oportunas para cumplir con el seguimiento y recuperación de la cartera.
- 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 la cartera.
- Analizar y proponer ajustes al manual de crédito, los procedimientos y las políticas de crédito

ASESOR DE CRÉDITO Y COBRANZAS

- Analizar las solicitudes de crédito y el entorno, con el objetivo de asegurar la recuperación oportuna y determinar los posibles riesgos.
- Demostrar la capacidad de pago del solicitante de crédito y de sus garantes si los tuviere.

	Manual de Crédito
	Cooperativa Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.
	Página 16 de 41
	Código: CREMANDOG-01
Elaborado por: Eco. Catalina Lalaleo Aprobado por: María Chuqui Bueno Revisado por: Ing. Cristina Santamaria	

- Analizar el destino de crédito, de acuerdo a la política y segmento de atención de la Cooperativa.
- Respalda cada operación con la documentación completa.
- Recomendar la aprobación, suspensión o negación de las operaciones, sustentando técnicamente su recomendación.
- Realizar gestiones de recuperación de cartera en riesgo desde el día 1 hasta el día 90 y presentar mensualmente el informe respectivo

ASESOR LEGAL

- Realizar gestiones de recuperación de cartera en riesgo desde el día 90 en adelante y presentar mensualmente el informe respectivo
- Apoyo en recuperación de cartera en riesgo en la banda 31 a 90 días previa notificación del coordinador de créditos

TODOS LOS NIVELES DE APROBACIÓN


Son responsabilidades de todos los niveles de aprobación, sin perjuicio de las disposiciones legales y estatutarias:

- Cumplir y hacer cumplir los requisitos reglamentarios y legales, en el proceso de aprobación de créditos.
- Aprobar o negar las solicitudes de crédito de acuerdo a los montos asignados por el Consejo de Administración y a la normativa legal vigente.
- Respetar y mantener el carácter confidencial de la información.
- Mantener la objetividad en su análisis.
- Mantener las actas de aprobación por fecha de las operaciones aprobadas y mantener actualizado el archivo de las mismas.

Funciones de los Miembros de los Comités de Crédito.

Las principales funciones de los miembros de los Comités de Crédito son:

- a) Verificar y confrontar los documentos con los requisitos establecidos.
- b) Analizar las recomendaciones de la Unidad de análisis de Crédito y emitir una resolución a dicha solicitud.
- c) Comunicar al Gerente sobre anomalías encontradas, cometidas por parte de los funcionarios implicados en el proceso de crédito, para la respectiva sanción por parte de la instancia pertinente. (Anexo anomalías encontradas)
- d) De presentarse irregularidades en los expedientes de crédito, informes de inspección e Informes socioeconómicos y resoluciones de los diferentes comités se sancionarán a los responsables.
- e) Propondrán recomendaciones y sugerencias para mejorar el proceso de concesión de crédito.

	Manual de Crédito
	Cooperativa Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.
	Página 17 de 41
	Código: CREMANDOG-01
Elaborado por: Eco. Catalina Lalaleo Aprobado por: María Chuqui Bueno Revisado por: Ing. Cristina Santamaria	

A continuación, se procede a detallar las funciones de cada uno de los miembros:

1. DEL PRESIDENTE


- a) Presidir el comité de crédito.
- b) Emitir el voto dirimente en caso de empate.
- c) Una vez analizado la carpeta de crédito emitir la resolución correspondiente.

2. DEL SECRETARIO:

- a) El secretario del comité de crédito receptara mediante un acta de entrega y recepción todas las carpetas de solicitudes de crédito para los comités de niveles correspondientes.
- b) El secretario de cada nivel de aprobación elaborara las actas y resoluciones correspondientes y estas actas a su vez serán archivadas en orden numérico y cronológico las que contendrá las firmas de responsabilidad.
- c) Una vez emitidas las resoluciones de cada expediente de crédito estas serán enviadas a la Unidad de Crédito para su digitación o a los que hagan de sus veces de digitación en cada nivel de aprobación.

Funciones de los Miembros de los Comités de Crédito.- Es el área institucional en donde se desarrolla el procesamiento del crédito a través de la automatización del proceso para lograr mayor calidad en el servicio Institucional pero sobre todo disminuir considerablemente los niveles de riesgo en el otorgamiento de un crédito esto a través del cumplimiento de políticas institucionales y normativa dictada por las Instancias correspondientes y que rigen al Sistema Financiero Nacional para brindar apoyo al área comercial y de negocio para la correcta toma de decisiones en el proceso de análisis y concesión de crédito. Sus principales actividades son:

- a) Controlar de manera eficiente el proceso de concesión de créditos y estandarizarlo, desde el ingreso de solicitudes hasta el momento de su aprobación, instrumentación y desembolso.
- b) Establecer métodos de control al proceso de otorgamiento de créditos.
- c) Reducir las pérdidas por riesgo operativo derivadas del proceso de crédito.
- d) Proponer políticas transitorias para la concesión de créditos de acuerdo al segmento.
- e) Obtener datos estadísticos que nos permitan proponer los correctivos necesarios o retroalimentar el proceso, después de una adecuada evaluación y valoración de resultados.

	Manual de Crédito
	Cooperativa Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.
	Página 18 de 41
	Código: CREMANDOG-01
Elaborado por: Eco. Catalina Lalaleo Aprobado por: María Chuqui Bueno Revisado por: Ing. Cristina Santamaria	

16. AHORRO GARANTÍA

Base de crédito. - Los saldos que el socio mantenga en las cuentas de ahorros podrán constituirse como la base del crédito. Permanecen inmovilizados durante la vigencia del crédito; el desencaje de ahorros se aplicará bajo las siguientes circunstancias:

- a) Parcialmente respetando la relación de encaje versus el capital en base a la relación inicial de encaje con la que fue otorgada el crédito, siempre y cuando sea para cubrir cuotas atrasadas de los socios.
- b) Cuando el valor del ahorro cubra la totalidad de la deuda del socio y ésta sea liquidada de forma total.
- c) Cuando el socio no tenga obligaciones crediticias directas o indirectas vigentes con la Institución.

Acreditación. - El valor de los préstamos concedidos por la Institución será acreditado en la cuenta de ahorro de los socios con el producto denominado “Ahorro Socio”.

Pre-cancelaciones. - Se aceptan pagos totales por adelantado antes del vencimiento del plazo pactado, previa petición por escrito indicando el motivo y la procedencia de los recursos para la liquidación, del 1 al 5 de cada mes.

17. GARANTÍAS


Garantías adecuadas. - La garantía constituye la segunda fuente de pago, ya que la cancelación del crédito será establecida por la capacidad de pago y/o por la generación propia de recursos de la persona natural, actividad o negocio del socio.

La garantía es un elemento del crédito que mitiga el riesgo crediticio, pero no es un factor determinante para su concesión, en consecuencia, se exigirán las garantías adecuadas al riesgo crediticio; no obstante, no se otorgarán operaciones basándose exclusivamente en la garantía.

Tipos de garantía. - La cooperativa aceptará garantías como: hipotecas, prendas industriales, auto liquidable (certificados de depósito a plazo), personales (quiropgrafarios).

Cobertura mínima de garantía. - La Matriz de Productos define para cada categoría de crédito, el tipo y valor de las garantías hipotecarias y prendarias según se detalla en el cuadro siguiente:

COBERTURA MÍNIMA DE GARANTÍA	
TIPO DE GARANTÍA REAL	COBERTURA MÍNIMA
Hipoteca de vivienda rural	150%
Hipoteca de vivienda urbana	140%
Hipoteca terrenos agrícolas	160%

	Manual de Crédito
	Cooperativa Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.
	Página 19 de 41
	Código: CREMANDOG-01
Elaborado por: Eco. Catalina Lalaleo	
Aprobado por: María Chuqui Bueno	
Revisado por: Ing. Cristina Santamaría	

Prenda Industrial	120%
Certificado de depósito a plazo	90%

Avalúo.- Todo bien inmueble entregado a la Institución como garantía real, deberá estar respaldado por un avalúo comercial, realizado por peritos evaluadores idóneos independientes, designados por la institución, de aquellos calificados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria o Superintendencia de Bancos; el mismo que tendrá validez hasta cuando el socio solicite un nuevo préstamo y el monto solicitado sea mayor al valor del avalúo inicial y las condiciones del bien inmueble hayan variado.

Gastos de avalúo. - Los costos derivados del avalúo serán de cuenta del socio y serán pagados anticipadamente al responsable de la elaboración del informe, en función de las tarifas de referencia establecidas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.


GARANTÍA PERSONAL O QUIROGRAFARIO

Garantía Personal (quirografario). - En la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA., la garantía personal será a sola firma, es decir, que este caso compromete su firma, su honor y su nombre. Obviamente que en el caso de que tenga que responder, también quedará involucrado su patrimonio.

Condiciones Sujeto de Garantía o deudor solidario. - Los sujetos de garantía deberán cumplir con siguiente perfil:

Un garante personal debe cumplir:

- a. Que sean mayores de 24 años y no ser mayor a 70 años, no impedidos de contraer obligaciones directas e indirectas.
- b. Que ejerzan sus actividades económicas en un lugar fijo y/o contar con estabilidad domiciliaria, por lo menos 1 año, localizadas dentro del área de influencia de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA., o zonas declaradas como de interés de operaciones para la institución.
- c. Que desarrollen su actividad en los sectores de comercio, manufactura, servicios, agropecuaria u otras actividades que no generen altos riesgos.
- d. Que su patrimonio al momento de prestar la garantía no se encuentre comprometido en más del 50% en obligaciones directas o indirectas con esta u otras Instituciones financieras.
- e. Que mantenga la capacidad de endeudamiento y pago.
- f. Que demuestre tener solvencia económica y moral para asumir el pago del préstamo de su garantizado, si fuera el caso.

	Manual de Crédito
	Cooperativa Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.
	Página 20 de 41
	Código: CREMANDOG-01
Elaborado por: Eco. Catalina Lalaleo Aprobado por: María Chuqui Bueno Revisado por: Ing. Cristina Santamaria	

- g. Que NO sea empleado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.
- h. Que NO sea familiar hasta el primer grado de consanguinidad y/o afinidad de algún funcionario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.

GARANTÍAS PRENDARIAS

Garantía prendaria. - La garantía prendaria podrá constituirse sobre, vehículos y/o maquinarias pesadas. Para su natural constitución se procederá a la legalización del traspaso de dominio (en caso de no estar legalizado a su nombre) y posteriormente se elaborará el respectivo contrato de prenda industrial la misma que será debidamente inscrita en el Registro Mercantil y en la Agencia Nacional de Tránsito.

Libre de gravamen. - Para la constitución de una garantía prendaria, el bien deberá estar libre de todo gravamen, y deberá acreditarse satisfactoriamente su propiedad.

Prenda asegurada. - El bien prendado deberá contar con una póliza de seguros ante cualquier eventualidad de siniestro", la misma que debe estar endosada a favor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA., de preferencia durante todo el plazo que dure la obligación o como mínimo el c de cobertura del crédito.

Al momento de la instrumentación del crédito el seguro es contratado 50% de cobertura del crédito, salvo en créditos menores a dicho plazo.

GARANTÍAS HIPOTECARIAS


Garantía hipotecaria. - La garantía hipotecaria se constituye únicamente sobre bienes inmuebles, tales como terrenos, casas, departamentos, edificios, etc., que se encuentren ubicados en la zona de influencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA., los avalúos de las hipotecas tendrán una validez mientras se mantenga vigente la operación de crédito. Su legalización se realiza a través de escritura pública debidamente inscrita en el Registro de la Propiedad.

Aplicaciones de garantía hipotecaria. - La Institución exigirá este tipo de garantía, especialmente para las operaciones con las siguientes condiciones:

- a. Cuando el monto supere lo establecido de acuerdo a la matriz de producto interno
- b. En cualquier monto sí el socio así lo requiere.

Constitución de la garantía hipotecaria. - Derecho real de garantía por el cual quedan gravados directa o indirectamente los bienes sobre los que se constituye al cumplimiento de una obligación. Para esto se procederá de la siguiente manera:

Debe contar con un avalúo o re avalúo.

	Manual de Crédito
	Cooperativa Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.
	Página 21 de 41
	Código: CREMANDOG-01
Elaborado por: Eco. Catalina Lalaleo Aprobado por: María Chuqui Bueno Revisado por: Ing. Cristina Santamaria	

El revalúo será exigible cuando el bien hipotecado haya sufrido algún tipo de modificaciones, pues esto podría tomarse como un incremento o perjuicio para el valor de realización del bien, así como también cuando el avalúo existente en el expediente del socio supere los dos años desde su última realización y el socio solicite una nueva operación crediticia a la cancelación de la obligación vigente.

La constitución y la inscripción de la hipoteca serán validadas cuando el documento en que se constituya sea inscrito en el Registro de la Propiedad.

Financiamiento máximo sobre cobertura. - Se efectúa de acuerdo a la siguiente tabla, al valor de realización:

FINANCIAMIENTO MAXIMO SOBRE COBERTURA	
TIPO DE GARANTÍA REAL	COBERTURA MÁXIMA
Hipoteca de vivienda rural	. 65%
Hipoteca de vivienda urbana	70*
Hipoteca terrenos agrícolas	60%

Obligatoriedad del perito evaluador. - El socio que requiera un avalúo para acceder un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA., tiene la obligación de obtener el peritaje del profesional autorizado por la Institución.

Actualización de valoración de hipotecas. - Se deberá actualizar los avalúos de los bienes hipotecados al menos cada 5 años mientras dure el crédito garantizado.


18. MONTOS, PLAZO DE CRÉDITO Y FRECUENCIA DE PAGO

Fijación de Plazos. - La política general para la fijación de los plazos máximos de los créditos por producto estarán en función de la composición de la cartera de captaciones, observando el adecuado calce entre éstas y las colocaciones.

Condiciones para fijar plazos. - El monto y plazo de los créditos serán fijados de acuerdo con el tipo de crédito, la capacidad de pago del sujeto y el destino del crédito.

Frecuencias de Pagos. - El socio y el asesor de crédito proponen la frecuencia de pago de acuerdo a la actividad económica y destino de crédito, (quincenal, mensual, trimestral y al vencimiento).

Sistema de amortización. - El plan de pagos será a elección del socio previo análisis y recomendación del asesor de crédito, según su capacidad de pago, las mismas que pueden ser cuotas variables (método alemán) o fijas (método francés).

	Manual de Crédito
	Cooperativa Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.
	Página 22 de 41
	Código: CREMANDOG-01
Elaborado por: Eco. Catalina Lalaleo Aprobado por: María Chuqui Bueno Revisado por: Ing. Cristina Santamaria	

Fijación de tasas. - Las tasas de interés para todas las operaciones activas, excepto sobregiros ocasionales serán autorizados por el Consejo de Administración considerando que es de libre contratación, y no podrán ser superiores a la tasa de interés activa efectiva máxima del respectivo segmento establecido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Cálculo Interés sobre saldos del capital. - En todos los casos el cálculo del interés en los créditos se hará sobre los saldos deudores de capital.

Competitividad de tasas. - El Jefe de negocios y Financiero en coordinación con el responsable de la Unidad de Riesgos, con el apoyo de los involucrados en el giro de negocio recomienda las tasas de intereses nominales y efectivos tanto de las operaciones activas como pasivas al Consejo de Administración para su autorización.

El jefe de negocios también evaluará permanentemente la razonabilidad y competitividad de las mismas en el mercado financiero y adoptará las modificaciones que estimen procedentes, manteniendo en todo tiempo una adecuada relación entre tasas activas y pasivas, que se fijará en función de un margen de intermediación que asegure un resultado favorable.

La gerencia o a quien lo delegue comunica a todo el personal involucrado, las modificaciones respecto a las tasas de interés de crédito.


Tasa de mora. - Mora es el atraso en el cumplimiento de plan de pagos ya sea de capital o en intereses. Para los casos de los créditos pagaderos en cuotas, la mora se cuenta desde el día siguiente del vencimiento de la primera cuota atrasada.

Las operaciones de crédito que incurran en atrasos se liquidarán de acuerdo a la tasa de interés de mora que corresponda, únicamente por el monto vencido del capital, sea en operaciones al vencimiento o en las que se amortizan por dividendos, y solo desde la fecha de no pago hasta la fecha del día en que se efectúe el pago de la obligación.

Esta tasa será la que resulte de aplicar un recargo de hasta el 10% (0.1 veces) a la tasa que se encuentre vigente para la operación al momento de ocurrir la mora, según el número de días que hayan transcurrido desde la fecha de vencimiento hasta el pago de la misma, en función a la tabla establecida por el ente correspondiente.

Prelación de Pagos. - En caso de abono o pagos de créditos vencidos, el monto recuperado se aplicará de acuerdo a la prelación de pagos en el siguiente orden:

- a) Gastos legales, honorarios profesionales y gastos de cobranzas incurridos,
- b) Interés devengado tanto de mora y de plazo, hasta que todo el interés contractualmente acordado haya sido cobrado,
- c) El capital.

		Manual de Crédito
		Cooperativa Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.
		Página 23 de 41
		Código: CREMANDOG-01
		Elaborado por: Eco. Catalina Lalaleo
		Aprobado por: María Chuqui Bueno
		Revisado por: Ing. Cristina Santamaria

19. EXPEDIENTES DE CRÉDITO

Expedientes. - La Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA., mantendrá expedientes individuales de crédito para cada uno de sus socios. De acuerdo con el tipo de crédito

Confidencialidad de expedientes. - Todos los expedientes enunciados tienen el carácter de confidenciales.

Traslado de expedientes. - Los expedientes podrán ser retirados y trasladados de la Institución. En casos de:

- a) Novación de créditos
- b) Eventos Naturales y Catastróficos
- c) Consolidación de Expedientes
- d) Requerimientos Judiciales
- e) Requerimientos por Jefe de negocios
- f) Requerimiento de Organismos de Control Interno y Externo

Acceso a expedientes. - Tiene acceso a los expedientes de crédito:


A través de la Autorización del área correspondiente tales como: Jefe de negocios, Jefes de Agencia, Coordinador de Negocios, los siguientes:

- a) Responsable de la Unidad de Riesgos
- b) Asesores de Negocio
- c) Gestores Internos
- d) Jefe de Procesos
- e) Asesor Legal
- f) Abogados externos
- g) Auditoría Interna y Externa

Según su jurisdicción, debiendo dejar constancia con su firma bajo la autorización del responsable de área correspondiente, el custodio realiza el registro respectivo. (Anexo 10: Documentos que contiene el expediente de crédito)

Responsabilidad de expedientes de crédito y garantías. - Todos los expedientes de crédito de la oficina matriz estarán a cargo del responsable del archivo de crédito y en las agencias será de exclusiva responsabilidad de Jefes de Agencia a través del Asistente de Crédito.

Los documentos legales como: pagarés, prendas industriales e hipotecas, de la oficina matriz y agencias deberán estar inventariados, en cajas fuertes con su debida seguridad, y serán custodiadas por el responsable de archivos de la oficina matriz.

	Manual de Crédito
	Cooperativa Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.
	Página 24 de 41
	Código: CREMANDOG-01
Elaborado por: Eco. Catalina Lañaleo Aprobado por: María Chuqui Bueno Revisado por: Ing. Cristina Santamaria	

Opinión legal sobre expedientes. - El Área legal o quien haga las veces, dará su opinión en cuanto a los documentos legales que sustentan el crédito, en caso de duda sobre la veracidad o legalidad de los mismos.

CAPITULO III

20. SEGUIMIENTO DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO

Seguimiento de crédito. - Los Asesores de Negocio realizan un monitoreo constante y obligatorio de los préstamos, se toma en cuenta el entorno económico y el de mercado, la situación del negocio, actividad, la condición personal del deudor y su estabilidad familiar.

El seguimiento de montos mayores a \$30.000 dólares son documentados y se adjuntan en el expediente del socio para confirmar si el destino de crédito descrito inicialmente se cumple, si se ha identificado una condición que implique un riesgo de crédito, se emite un informe al jefe inmediato superior destacando las advertencias o alertas relevantes sobre cambios que afecten la condición de riesgo crediticio, para que se dispongan las acciones pertinentes.


En caso de incumplimiento al destino del crédito, de ser el caso se aplicarán el literal "d" del pagaré; "La Cooperativa podrá declarar vencidos los plazos de esta obligación y proceder a cobro inmediato en caso de Incumplimiento de una o más cuotas o haberse comprobado que el destino del dinero no se ha utilizado conforme las especificaciones señaladas en este contrato".

El seguimiento tiene como objetivos:

- a. Confirmar la adecuada utilización de los recursos,
- b. Monitorear cambios en el negocio del socio que pudieran afectar la capacidad de pago y hacer promoción para el retanqueo.

Por estos motivos, se debe hacer un mínimo de 1 y un óptimo de 2 visitas a cada socio con crédito:

- a. 1º visita. De 15 a 45 días después del desembolso para los créditos que hayan sido otorgados por valores mayores o iguales a \$30.000, para verificar el cumplimiento del destino de crédito.
- b. 2º visita. Se realiza a la mitad de plazo otorgado en donde se oferta el retanqueo a los socios con pagos puntuales. Dicha visita se registra en el Historial de Comentarios del Software Financiero Contable.

	Manual de Crédito
	Cooperativa Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.
	Página 25 de 41
	Código: CREMANDOG-01
Elaborado por: Eco. Catalina Lalaleo Aprobado por: María Chuqui Bueno Revisado por: Ing. Cristina Santamaria	

El responsable de riesgos enviará con frecuencia mensual la base de créditos de los cuales se haya cancelado el 50% o más hacia la Jefatura de Negocios y Coordinador de Crédito siendo responsabilidad de dicha jefatura y coordinación el distribuir hacia las agencias correspondientes e informar hacia riesgos el resultado de las gestiones antes del envío de la nueva base.

Todas las gestiones especificadas anteriormente se dan cumplimiento de preferencia en la primera semana de cada mes.

Análisis de seguimiento. - En cada visita que realice el Asesor debe inspeccionar el movimiento que tiene el negocio, y evaluar visualmente cambios favorables o negativos (en estado de inventarios, variaciones en el nivel de vida, etc.) que hayan ocurrido desde la visita anterior. Si se detectan situaciones negativas preocupantes, se pone en conocimiento del jefe Inmediato y/o del Jefe de negocios de forma oportuna, a fin de tomar las medidas que fueren pertinentes para precautelar la cartera.

Declaración de plazo vencido. - De comprobarse documentadamente desviaciones en el uso del crédito a base de muestreo en actividades restringidas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA., podrá declararse el préstamo de plazo vencido e iniciar la gestión de recuperación por la vía administrativa o judicial, de conformidad con lo que establece al literal "d" del pagare y el contrato de crédito.

Derechos, Obligaciones, Responsabilidades del deudor y obligaciones del garante o deudor solidario.


El deudor tiene:

DERECHO A:

1. Conocer las características del producto crediticio.
2. Conocer las condiciones del contrato de crédito y pagaré.
3. Conocer los costos financieros y gastos por gestión extrajudicial y judicial.
4. Conocer y cumplir con el procedimiento para reclamos y sugerencias.
5. Solicitar el documento de liquidación del crédito.
6. Recibir productos crediticios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.
7. Tener a su disposición publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos de crédito.

OBLIGACIÓN DEL DEUDOR:

1. Antes de firmar un contrato y pagare debe leer detenidamente el contenido del documento y preguntar por cualquier duda o ampliación de información en caso de que se requiera.

	Manual de Crédito
	Cooperativa Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.
	Página 26 de 41
	Código: CREMANDOG-01
Elaborado por: Eco. Catalina Lalaleo Aprobado por: María Chuqui Bueno Revisado por: Ing. Cristina Santamaría	

2. Conservar todas las constancias de pagos efectuados.
3. Mantener al día sus obligaciones con la cooperativa.
4. Entregar a la cooperativa información veraz y confiable

SON OBLIGACIONES DEL GARANTE O DEUDOR SOLIDARIO:

1. Proporcionar información veraz (económica y legal) hacia los funcionarios de la Cooperativa
2. Leer detenidamente el contenido de los documentos de crédito y preguntar por cualquier duda o ampliación de información en caso de que se requiera
3. Asumir la obligación crediticia en caso no pague el deudor principal

Créditos Nuevos. - Son operaciones otorgadas a los sujetos de crédito por primera vez, siempre y cuando cumplan con las condiciones estipuladas en el presente manual.

Créditos Novados. - Novación es la operación de crédito a través de la cual se extingue la obligación original, con todos sus accesorios y nace una nueva, entera y totalmente distinta de la anterior.

Por accesorios se entenderán las garantías y demás obligaciones que accedan a la obligación principal.


No se concederán novaciones de forma automática. Toda petición de novación deberá ser solicitada formalmente, por escrito y de forma individual por el deudor y, estar debidamente documentada y sustentada en un reporte de crédito, derivado del análisis de la nueva capacidad de pago del deudor, y con apego a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

Los Intereses vencidos y de mora, de la operación de crédito original no podrán ser objeto de novación. En caso de quedar intereses pendientes, en el respectivo instrumento deberá estipularse su forma de pago, que en ningún caso podrá contemplar la generación de intereses adicionales.

Por política interna la novación se entenderá también como retanqueo.

Porcentaje mínimo para novación. - Se podrá novar, a solicitud del socio, los préstamos que hubieren sido cancelados en las condiciones pactadas, tanto el capital como los intereses o cuando el crédito haya transcurrido al menos el 50% del plazo con pagos puntuales en las fechas establecidas.

Impedimento para la novación. - La Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA., no podrá novar operaciones de crédito que se encuentren en categoría de riesgo superior a "A3", reestructuradas o refinanciadas en la propia entidad, o en cualquier entidad del sistema

	Manual de Crédito
	Cooperativa Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.
	Página 27 de 41
	Código: CREMANDOG-01
Elaborado por: Eco. Catalina Lalaleo Aprobado por: María Chuqui Bueno Revisado por: Ing. Cristina Santamaria	

financiero nacional, presentando deficiencias en la capacidad de pago o alguna condición que denote dificultad de pago, salvo cuando éstas se efectúen por la sustitución del deudor, quién queda libre de la obligación primaria.

Crédito Refinanciado. - Procederá por solicitud del socio cuando éste prevea dificultades temporales de liquidez, pero su proyección de Ingresos en un horizonte de tiempo adicional al ciclo económico de su actividad y no sustancialmente extenso, demuestre su capacidad para producir utilidades o ingresos netos que cubran el refinanciamiento a través de una tabla de amortización.

El refinanciamiento de las operaciones de crédito, no procederá con aquellas cuya categoría de riesgo de crédito en la propia entidad sea superior a "B2". Las operaciones de crédito podrán refinanciarse por una sola vez.


Los intereses vencidos y de mora, de la operación de crédito original no podrán ser objeto de refinanciamiento. En caso de quedar intereses pendientes, en el respectivo instrumento deberá estipularse su forma de pago, que en ningún caso podrá contemplar la generación de intereses adicionales.

Reestructuración de crédito. - Procederá por solicitud del socio cuando éste presente debilidades importantes en su proyección de liquidez, donde el cambio en el plazo y las condiciones financieras requeridas puedan contribuir a mejorar la situación económica del cliente, y la probabilidad de recuperación del crédito. Será aplicable a aquel deudor que, por cualquier causa debidamente justificada y comprobada, ha disminuido su capacidad de pago más no su voluntad de honrar el crédito recibido.

En la reestructuración se podrá efectuar la consolidación de todas las deudas que el deudor mantenga con la entidad al momento de instrumentar la operación. Las operaciones de crédito podrán reestructurarse por una sola vez, pudiendo previamente cancelarse la totalidad o parte de los intereses pendiente a la fecha en que se instrumente la operación.

Un crédito reestructurado mantendrá la categoría de riesgo que tuviere al momento de implementar dicha operación. El traslado de la calificación de una operación reestructurada a la subsiguiente categoría de menor riesgo, procederá cuando el deudor haya efectuado el pago de, por lo menos, tres (3) cuotas consecutivas sin haber registrado morosidad, En caso de mantenerse el incumplimiento de pago, continuará el proceso de deterioro en la calificación. Los intereses vencidos y de mora, de la operación de crédito original no podrán ser objeto de reestructuración. En caso de quedar intereses pendientes, en el respectivo instrumento deberá estipularse su forma de pago, que en ningún caso podrá contemplar la generación de intereses adicionales.

Impedimento para la reestructuración. - No se efectuará la reestructuración de créditos a las operaciones vinculadas y a las que actualmente están en estado judicial.

	Manual de Crédito
	Cooperativa Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.
	Página 28 de 41
	Código: CREMANDOG-01
Elaborado por: Eco. Catalina Lalaleo Aprobado por: María Chuqui Bueno Revisado por: Ing. Cristina Santamaria	

Aprobación de Refinanciamiento y Reestructuración. - Las operaciones Refinanciadas y Reestructuradas deberán ser aprobadas únicamente por el Consejo de Administración

CAPITULO IV

21. CALIFICACIÓN Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES

Calificación de Activos de Riesgo. – Los activos de riesgo de la cooperativa serán calificadas trimestralmente por el Comité de Administración Integral de Riesgo (CAIR), conformada por un vocal del consejo de Administración, Gerente, y el responsable de la Unidad de Riesgo.

El Consejo de Administración conocerá y aprobará el informe sobre calificación de activos de riesgo, de manera mensual.

Calificación. – La calificación de cartera se la realizará de acuerdo a los días de morosidad establecidas por el ente de control.

Provisiones Específicas. – Se constituyen como la estimación de pérdidas sobre las obligaciones de los sujetos de crédito, en función de las categorías de riesgo.

La cooperativa deberá constituir provisiones específicas sobre el saldo de la operación neta de crédito, de acuerdo con las normas para la gestión de riesgos de crédito emitidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera

Provisión por garantía auto-liquidable. – Si la operación de crédito no está cubierta con una garantía auto-liquidable al 100% de la obligación, la entidad constituirá la provisión sobre el saldo no cubierto.

Las operaciones de crédito que estén respaldadas al 100% con garantías auto liquidables, no deberán ser provisionadas.⁵


Provisión en operaciones de crédito con garantía hipotecaria. – Las entidades constituirán provisiones del 60% del monto neto de las operaciones de crédito en el caso de que cuenten con garantía hipotecaria, debidamente constituida a favor de la cooperativa, avaluada por un perito calificado por la superintendencia de bancos o superintendencia de economía popular y solidaria, esta provisión será del 100% si la calificación de crédito es D o E.:

CAPITULO V

22. DE LAS EXCEPCIONES


Del Jefe de Negocios. - El Jefe de Negocios podrá autorizar las siguientes excepciones:

- a. Firma Del cónyuge en el pagaré:

		Manual de Crédito
		Cooperativa Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.
		Página 29 de 41
		Código: CREMANDOG-01
		Elaborado por: Eco. Catalina Lalaleo
		Aprobado por: María Chuqui Bueno
		Revisado por: Ing. Cristina Santamaria

Se autorizará la sola firma del titular en caso de créditos solicitados de hasta USD 5.000,00, siempre y cuando el 50% del patrimonio que le corresponda, cubra el valor total de la operación solicitada y que la ausencia del cónyuge o conviviente sea justificada mediante un documento ya sea por: trámites de divorcio, ausencia del domicilio por períodos mayor a 90 días, se encuentre fuera del país, hospitalización con incapacidad de plasmar su firma.

- b. Déficit de cobertura de garantía hipotecaria: Se podrá excepcionar un déficit temporal de cobertura de garantías, siempre y cuando al cumplimiento del destino de Crédito (construcción en terreno hipotecado a nuestro favor) el bien hipotecado incremente su valor comercial y/o de realización.
- c. Se puede exceptuar la concesión de un crédito con antecedentes de morosidad por los siguientes motivos:
 1. Se exceptuará en el caso en que un socio después de haber registrado un récord crediticio negativo interno y/o externo, demuestre probada capacidad y voluntad de pago basada en su situación económica actual (levantamiento de Información Socio- económica) y que le permita atender oportunamente la obligación contrayente.
 2. La Aprobación de créditos con un Score menor al sugerido en el Sistema Financiero Nacional, será exenta únicamente para aquellos socios que tengan historial con Calificación máxima de A3 (en promedio) en la Cooperativa CREDI YA, cuando se justifique por escrito eventos que determine su retraso por fuerza mayor.
 3. En casos de cartera castigada, se autorizará salvo justificativos presentados por escrito que desvirtúen o justifiquen tal situación.
- e. Se otorgará créditos a personas mayores de 70 años sin seguro de desgravamen a través de garantías líquidas (certificados de depósito a plazos). En caso de fallecimiento del inversionista, los herederos deben cancelar el saldo de la deuda y la diferencia será entregada previa justificación con la posesión efectiva o de acuerdo a las disposiciones emitidas por el juez competente.
- f. Se podrá otorgar créditos a socios mayores a 70 años y que hayan mantenido un excelente historial crediticio y hasta un monto de \$3.000 como crédito quirografario y hasta \$10.000 en caso de mantener hipoteca abierta a favor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA., cabe Indicar que este tipo de crédito no cuenta con seguro de desgravamen este, particular deberá ser comunicado al socio antes de iniciar el proceso de crédito.

	Manual de Crédito
	Cooperativa Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.
	Página 30 de 41
	Código: CREMANDOG-01
Elaborado por: Eco. Catalina Lalaleo Aprobado por: María Chuqui Bueno Revisado por: Ing. Cristina Santamaria	


De los Niveles de Aprobación: se podrán excepcionar los siguientes casos:

- a. Por mora en establecimientos comerciales cuyo valor no exceda los USD 300.
- b. Cuando presente un Score por debajo de 700, pero cuyo justificativo sea documentado y validado demostrando ser la única causal de su retraso.
- c. En caso de que el sujeto de crédito que mantenga una operación vigente interna sin haber cancelado el 50% del plazo de su crédito y solicite un nuevo crédito se requerirá de un análisis exhaustivo sobre su nivel de endeudamiento y capacidad de pago.
- d. Se podrá conceder créditos fuera del área de influencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA., aquellos socios que demuestren un excelente historial crediticio interno y cumplan a satisfacción las exigencias de la cooperativa.
- e. Aquellas personas que no posean historial crediticio, pero cumplan con los demás requisitos establecidos en el presente manual.

23. EXPEDIENTES DE CRÉDITO

Los documentos que integrarán los expedientes de crédito de los socios, son:

- a. Solicitud de crédito, que contiene información actualizada y veraz del sujeto de crédito.
- b. Informe de crédito y acta de comité en los cuales constará: monto solicitado, monto aprobado, nivel de aprobación, fecha de concesión, fecha de vencimiento, destino del crédito, plazo, tasa, factor de ajuste de tasa, información de la garantía, ventas anuales y justificación de parte del asesor de créditos en la que sugiere la aprobación del crédito.
- c. El acta de comité deberá estar suscrito por quienes aprobaron la operación de crédito, en caso de existir una línea de crédito deberá considerar el monto total de línea aprobada, su utilización, y monto disponible.
- d. Copia del documento de identificación del deudor, garante, titular y sus respectivos cónyuges de ser el caso.
- e. Copia del Registro Único de Contribuyentes o RISE, de ser el caso.
- f. Copias actualizadas de documentos que certifiquen la situación financiera del socio y garantes.
- g. Copias de documentos de respaldo legal de las garantías constituidas o bitácora original firmada por el responsable de la custodia de los documentos.

		Manual de Crédito
		Cooperativa Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.
		Página 31 de 41
		Código: CREMANDOG-01
		Elaborado por: Eco. Catalina Lalaleo
		Aprobado por: María Chuqui Bueno
		Revisado por: Ing. Cristina Santamaria

24. CUSTODIA

El responsable de la custodia mantendrá en orden, bajo condiciones de estricta seguridad y acceso restringido la documentación legal que ampara las operaciones de crédito, siendo estos los siguientes:

- a. Pagaré debidamente suscrito por deudores, codeudores, garantes y demás obligados al pago.
- b. Tabla de amortización debidamente suscrita por deudores, codeudores, garantes y demás obligados al pago.
- c. Documentos originales de escrituras de hipotecas a favor de la cooperativa.
- d. Certificado original del Registro de la Propiedad o Mercantil según corresponda, en el que conste la constitución de la caución a favor de la cooperativa.
- e. Documentos legales habilitantes originales que hayan permitido el otorgamiento del crédito tales como poderes, disolución de sociedad conyugal, nombramientos de Gerente, autorizaciones de Directorio o Consejo de Administración.
- f. Bitácora de custodia de los documentos con firmas originales de entrega/recepción.

25. CLASIFICACION DE CARTERA Y PROVISIONES.

La cooperativa CREDI YA LTDA. ha determinado la clasificación de la cartera y las provisiones de acuerdo a las normas que establece la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera



26. ANEXOS



CHECK LIST CREDI YA

IMPORTANTE: CADA ÁREA CORRESPONDIENTE DEBE LLENAR LOS DOCUMENTOS EXISTENTES CON () Y (-) EN LAS QUE NO EXISTAN

N°	SOCIO:	ASISTENTE DE CREDITO			ASESOR DE CREDITO			UNIDAD DE ANALISIS			ARCHIVO GENERAL CUSTODIO		
		SOCIO	GARANTE 1	GARANTE 2	SOCIO	GARANTE 1	GARANTE 2	SOCIO	GARANTE 1	GARANTE 2	SOCIO	GARANTE 1	GARANTE 2
DOCUMENTOS PERSONALES													
1	Foto												
2	Solicitud de crédito												
3	Copia de cédula y papeleta de votación												
4	Revisión de buro de crédito												
5	Revisión de la función judicial												
6	Revisión de CONSEP												
7	Disolución o declaración juramentada, poder (en caso de existir)												
8	Copia de cédula y papeleta de votación conyuge												
9	Revisión de buro de crédito (conyuge)												
10	Revisión de CONSEP (conyuge)												
DOCUMENTOS DE JUSTIFICACION		SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2
1	Certificados del Sistema financiero y/o comercial												
DOCUMENTOS DE SERVICIO BASICO		SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2
1	Luz o agua												
DOCUMENTOS DE INGRESOS		SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2
1	Rol mecanizado, roles de pago												
2	Certificados laborales actualizados y sellados												
3	Contratos de arrendamientos												
4	Remesas comprobantes 3 últimos meses												
5	Justificación jubilados (pensiones)												
6	Contratos de trabajo, nomina u hoja de vida (migrante)												
7	Poder notariado en el exterior (migrante)												
8	Tarjeta de residencia (migrante)												
9	En caso de choferes, certificado del dueño de la unidad, copia de la licencia, certificado de coop, taxis o buses, copia de la matrícula del vehículo que conduce.												
10	Ruc, rise, patente, permiso de funcionamiento												
11	Declaraciones, factura de los últimos 3 meses ventas												
12	Certificado comercial												
13	Facturas de compras de tres meses												
DOCUMENTOS PATRIMONIALES		SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2
1	Copia pago del impuesto predial												
2	Copia de la escritura												
3	Copia de la matrícula del vehículo o contrato compra-venta legalizado												
4	Títulos accionarios												
5	Certificados de depósito a plazo fijo												
6	Certificados de Cooperativa de vivienda, de junta parroquial o cabildo.												
7	Ficha Catastral de Propiedades												
CONSTITUCION DE GARANTIAS LEGALES		SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2
1	Avalúo												
2	Original de la Escritura de Hipoteca												
3	Prenda Industrial registrada en R. Mercantil												
4	Copia de la Matrícula del Vehículo o Contrato de compra-venta legalizado												
OPERATIVOS		SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2	SOCIO	G.1	G.2
1	Hoja de Inspección												
2	Tabla de Amortización												
3	Liquidación de Desembolso												
4	Pagare a la Orden												
5	Documento de Aportes												
RUBRICA													
FECHA													
Observaciones Jefe de Agencia:													
Observaciones Asesor de Negocios:													
Observaciones Generales:													



Prospección de Productos y Servicios Financieros


Asesor de Negocios: _____ Ciudad: _____
Cell _____ e-mail: _____ Día: Mes: Año:

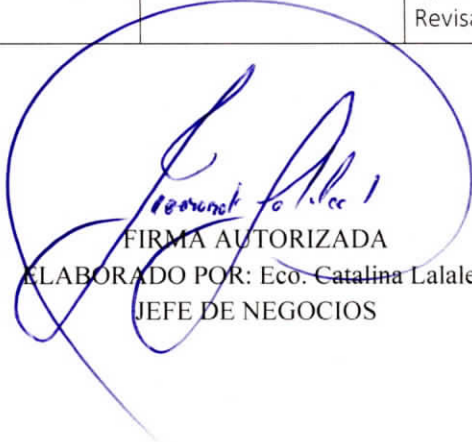
Los abajo firmantes.


Autorizamos de forma expresa, voluntaria e irrevocable a la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya**, para que por medio de cualquier funcionario, cesionario o endosatario, obtenga información referente a mi comportamiento crediticio de cualquier fuente e incluso de los Buros de Crédito; y a la vez Autorizamos a la COAC Credi Ya, para que nos promocioe los productos Financieros que la institución posea traves de cuaquier medio promocional o publicitario.
- Los datos se deben ingresar de forma clara y en letra imprenta, Gracias


DATOS CLIENTE/SOCIO	PRODUCTOS/SERVICIOS/GESTION	MONTO/PLAZO	FIRMA
C.I.: <input type="text"/> Nombres: _____ Apellidos: _____ Telefonos: _____ Dirección: _____	CRÉDITOS INVERSIONES INSPECCIÓN VERIFICACIÓN AHORRO NORMAL AHORRO PROGRAMADO COBRANZAS OTROS	\$ _____ Plazo: _____ MENSUAL: <input type="text"/> TRIMESTRAL: <input type="text"/> SEMESTRAL: <input type="text"/> ANUAL: <input type="text"/>	Observaciones: _____
C.I.: <input type="text"/> Nombres: _____ Apellidos: _____ Telefonos: _____ Dirección: _____	CRÉDITOS INVERSIONES INSPECCIÓN VERIFICACIÓN AHORRO NORMAL AHORRO PROGRAMADO COBRANZAS OTROS	\$ _____ Plazo: _____ MENSUAL: <input type="text"/> TRIMESTRAL: <input type="text"/> SEMESTRAL: <input type="text"/> ANUAL: <input type="text"/>	Observaciones: _____
C.I.: <input type="text"/> Nombres: _____ Apellidos: _____ Telefonos: _____ Dirección: _____	CRÉDITOS INVERSIONES INSPECCIÓN VERIFICACIÓN AHORRO NORMAL AHORRO PROGRAMADO COBRANZAS OTROS	\$ _____ Plazo: _____ MENSUAL: <input type="text"/> TRIMESTRAL: <input type="text"/> SEMESTRAL: <input type="text"/> ANUAL: <input type="text"/>	Observaciones: _____
C.I.: <input type="text"/> Nombres: _____ Apellidos: _____ Telefonos: _____ Dirección: _____	CRÉDITOS INVERSIONES INSPECCIÓN VERIFICACIÓN AHORRO NORMAL AHORRO PROGRAMADO COBRANZAS OTROS	\$ _____ Plazo: _____ MENSUAL: <input type="text"/> TRIMESTRAL: <input type="text"/> SEMESTRAL: <input type="text"/> ANUAL: <input type="text"/>	Observaciones: _____
C.I.: <input type="text"/> Nombres: _____ Apellidos: _____ Telefonos: _____ Dirección: _____	CRÉDITOS INVERSIONES INSPECCIÓN VERIFICACIÓN AHORRO NORMAL AHORRO PROGRAMADO COBRANZAS OTROS	\$ _____ Plazo: _____ MENSUAL: <input type="text"/> TRIMESTRAL: <input type="text"/> SEMESTRAL: <input type="text"/> ANUAL: <input type="text"/>	Observaciones: _____
C.I.: <input type="text"/> Nombres: _____ Apellidos: _____ Telefonos: _____ Dirección: _____	CRÉDITOS INVERSIONES INSPECCIÓN VERIFICACIÓN AHORRO NORMAL AHORRO PROGRAMADO COBRANZAS OTROS	\$ _____ Plazo: _____ MENSUAL: <input type="text"/> TRIMESTRAL: <input type="text"/> SEMESTRAL: <input type="text"/> ANUAL: <input type="text"/>	Observaciones: _____
C.I.: <input type="text"/> Nombres: _____ Apellidos: _____ Telefonos: _____ Dirección: _____	CRÉDITOS INVERSIONES INSPECCIÓN VERIFICACIÓN AHORRO NORMAL AHORRO PROGRAMADO COBRANZAS OTROS	\$ _____ Plazo: _____ MENSUAL: <input type="text"/> TRIMESTRAL: <input type="text"/> SEMESTRAL: <input type="text"/> ANUAL: <input type="text"/>	Observaciones: _____

Dirección	OTROS	ANUAL:	
C.I.: <input type="text"/>	CRÉDITOS INVERSIONES INSPECCIÓN VERIFICACIÓN AHORRO NORMAL AHORRO PROGRAMADO COBRANZAS OTROS	\$ <input type="text"/> Plazo: MENSUAL: <input type="text"/> TRIMESTRAL: <input type="text"/> SEMESTRAL: <input type="text"/> ANUAL: <input type="text"/>	Observaciones: <input type="text"/>
Nombres: <input type="text"/>			
Apellidos: <input type="text"/>			
Telefonos: <input type="text"/>			
Dirección: <input type="text"/>			
C.I.: <input type="text"/>	CRÉDITOS INVERSIONES INSPECCIÓN VERIFICACIÓN AHORRO NORMAL AHORRO PROGRAMADO COBRANZAS OTROS	\$ <input type="text"/> Plazo: MENSUAL: <input type="text"/> TRIMESTRAL: <input type="text"/> SEMESTRAL: <input type="text"/> ANUAL: <input type="text"/>	Observaciones: <input type="text"/>
Nombres: <input type="text"/>			
Apellidos: <input type="text"/>			
Telefonos: <input type="text"/>			
Dirección: <input type="text"/>			
C.I.: <input type="text"/>	CRÉDITOS INVERSIONES INSPECCIÓN VERIFICACIÓN AHORRO NORMAL AHORRO PROGRAMADO COBRANZAS OTROS	\$ <input type="text"/> Plazo: MENSUAL: <input type="text"/> TRIMESTRAL: <input type="text"/> SEMESTRAL: <input type="text"/> ANUAL: <input type="text"/>	Observaciones: <input type="text"/>
Nombres: <input type="text"/>			
Apellidos: <input type="text"/>			
Telefonos: <input type="text"/>			
Dirección: <input type="text"/>			
C.I.: <input type="text"/>	CRÉDITOS INVERSIONES INSPECCIÓN VERIFICACIÓN AHORRO NORMAL AHORRO PROGRAMADO COBRANZAS OTROS	\$ <input type="text"/> Plazo: MENSUAL: <input type="text"/> TRIMESTRAL: <input type="text"/> SEMESTRAL: <input type="text"/> ANUAL: <input type="text"/>	Observaciones: <input type="text"/>
Nombres: <input type="text"/>			
Apellidos: <input type="text"/>			
Telefonos: <input type="text"/>			
Dirección: <input type="text"/>			
C.I.: <input type="text"/>	CRÉDITOS INVERSIONES INSPECCIÓN VERIFICACIÓN AHORRO NORMAL AHORRO PROGRAMADO COBRANZAS OTROS	\$ <input type="text"/> Plazo: MENSUAL: <input type="text"/> TRIMESTRAL: <input type="text"/> SEMESTRAL: <input type="text"/> ANUAL: <input type="text"/>	Observaciones: <input type="text"/>
Nombres: <input type="text"/>			
Apellidos: <input type="text"/>			
Telefonos: <input type="text"/>			
Dirección: <input type="text"/>			
C.I.: <input type="text"/>	CRÉDITOS INVERSIONES INSPECCIÓN VERIFICACIÓN AHORRO NORMAL AHORRO PROGRAMADO COBRANZAS OTROS	\$ <input type="text"/> Plazo: MENSUAL: <input type="text"/> TRIMESTRAL: <input type="text"/> SEMESTRAL: <input type="text"/> ANUAL: <input type="text"/>	Observaciones: <input type="text"/>
Nombres: <input type="text"/>			
Apellidos: <input type="text"/>			
Telefonos: <input type="text"/>			
Dirección: <input type="text"/>			
C.I.: <input type="text"/>	CRÉDITOS INVERSIONES INSPECCIÓN VERIFICACIÓN AHORRO NORMAL AHORRO PROGRAMADO COBRANZAS OTROS	\$ <input type="text"/> Plazo: MENSUAL: <input type="text"/> TRIMESTRAL: <input type="text"/> SEMESTRAL: <input type="text"/> ANUAL: <input type="text"/>	Observaciones: <input type="text"/>
Nombres: <input type="text"/>			
Apellidos: <input type="text"/>			
Telefonos: <input type="text"/>			
Dirección: <input type="text"/>			

		Manual de Crédito Cooperativa Ahorro y Crédito CREDI YA LTDA.
		Página 41 de 41
		Código: CREMANDOG-01
		Elaborado por: Eco. Catalina Lalaleo Aprobado por: María Chuqui Bueno Revisado por: Ing. Cristina Santamaria


 FIRMA AUTORIZADA
 ELABORADO POR: Eco. Catalina Lalaleo
 JEFE DE NEGOCIOS


 FIRMA AUTORIZADA
 REVISADO POR: Ing. Cristina Santamaria
 GERENTE GENERAL


 FIRMA AUTORIZADA
 APROBADO POR: Sra. Luz María Chuqui
 PRESIDENTE C. DE ADMINISTRACION

Certifico. - que la presente política de crédito fue discutida y aprobada, en el local de la COAC CREDI YA en sesión ordinaria del día del 23 de noviembre del 2022., según consta en el ACTA CA-2022-11, del Consejo de Administración.


 FIRMA AUTORIZADA
 Dr. Fausto Daniel Pérez
 SECRETARIO DEL CONSEJO ADMINISTRACION



FECHA DE APROBACION **23 NOV 2022**

PRESIDENTE CONSEJO DE ADMINISTRACION