



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA**

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE LICENCIADO (A) EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

FORMA: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**EXAMEN ESPECIAL A LAS PROVISIONES INCOBRABLES DE LA CAJA
COMUNAL SAN FRANCISCO DE SALINAS EN EL AÑO 2024**

AUTORA:

NANCY JEANETH TOAQUIZA OTO

DIRECTORA

ING. FLOR XIMENA POVEDA VALVERDE MG.

GUARANDA-ECUADOR 2025

TEMA

EXAMEN ESPECIAL A LAS PROVISIONES INCOBRABLES DE LA CAJA
COMUNAL SAN FRANCISCO DE SALINAS EN EL AÑO 2024.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a Dios por darme fortaleza y sabiduría para poder alcanzar mis objetivos propuestos. Agradezco a mi madre, hermanos y hermana por nunca dejarme sola, por su dedicación y esfuerzo por brindarme una educación siendo el mejor regalo que valoro más allá que las palabras puedan expresar.

De la misma manera agradezco a mi directora de este proyecto de investigación a la Ing. Flor Ximena Poveda Valverde Mg por su orientación y apoyo en el desarrollo de este trabajo de investigación. Además, mis más sinceros agradecimientos a los docentes pertenecientes a la carrera de contabilidad y auditoría de la Universidad Estatal de Bolívar por todos los valiosos consejos, aprendizaje que me permitirán crecer día a día como persona íntegra y altamente capacitada para servir a nuestra sociedad como profesionales.

DEDICATORIA

Este presente proyecto de investigación se lo dedico a Dios por guiarme y bendecirme durante toda mi vida y en mi carrera profesional, por darme sabiduría, inteligencia, paciencia y sobre todo por darme esa fortaleza para nunca rendirme ante los obstáculos. A mi madre, quien siempre ha estado conmigo, me ha apoyado desde el principio hasta el final de mi carrera universitaria gracias por enseñarme que a pesar de las adversidades que se presenten en mi vida uno siempre puede levantarse con más fuerza y seguir adelante, a mi padre gracias por el apoyo que me dio aunque me hubiera gustado que me ayude hasta el final y sobre todo me hubiera gustado tener un padre presente, a mis hermanos Byron, Jonathan, Cristhian y Marco quienes me supieron brindar su apoyo incondicional en los momentos más difíciles quienes nunca me dejaron caer en los momentos que sentía que no podía seguir adelante con mis estudios, a mi hermana Marlene, aunque esté en otro país nunca me ha dejado sola siempre ha estado conmigo en las buenas y en las malas me ha apoyado incondicionalmente. Gracias familia por apoyarme en mi carrera universitaria gracias a ustedes voy a lograr cumplir uno de mis grandes sueños.

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

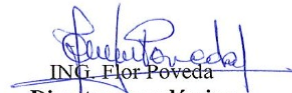
Ing. Flor Ximena Poveda Valverde, Ing. Mauricio Fernando Ortiz Chávez, Abg. Andrés Sebastián Ibarra González, en su orden Directora y Pares Académicos del trabajo de integración curricular, "EXAMEN ESPECIAL A LAS PROVISIONES INCOBRABLES DE LA CAJA COMUNAL SAN FRANCISCO DE SALINAS EN EL AÑO 2024." Desarrollado por la señorita Toaquiza Oto Nancy Jeaneth

CERTIFICAN


Que, luego de haber revisado el trabajo de integración curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la carrera de CONTABILIDAD Y AUDITORIA, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa

Guaranda, 18 de marzo del 2026

Atentamente,


ING. Flor Poveda
Directora académica


ING. Mauricio Ortiz
Par académico


ABG. Andrés Ibarra
Par académico

DERECHO DE AUTOR



**BIBLIOTECA
GENERAL**

DERECHOS DE AUTOR

Yo Toaquiza Oto Nancy Jeaneth portadora de la cédula de identidad No 1724408792 en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **EXAMEN ESPECIAL A LAS PROVISIONES INCOBRABLES DE LA CAJA COMUNAL SAN FRANCISCO DE SALINAS EN EL AÑO 2024. PROVINCIA BOLIVAR, AÑO 2024**, modalidad **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN** de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedo a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

A handwritten signature in blue ink that reads 'Nancy Toaquiza'.

Nancy Jeaneth Toaquiza Oto

ÍNDICE DE CONTENIDOS

TEMA	I
AGRADECIMIENTO	II
DEDICATORIA	III
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS	XIII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XV
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	6
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....	6
1.1 Descripción del Problema.....	6
1.2 Formulación del Problema.....	9
1.3 Preguntas de Investigación	9
1.4 Justificación	10
1.4.1 Justificación Teórica	10
1.4.2 Justificación Práctica.....	11
1.4.3 Justificación Metodológica.....	12
1.5 Objetivos.....	12
1.5.1 Objetivo General	12
1.5.2 Objetivo Específico	13
1.6 Hipótesis o idea a defender.....	13
1.7 Variables (Operacionalización)	13
CAPÍTULO II.....	16
MARCO TEÓRICO.....	16
2.1 Antecedentes.....	16

2.1.1	Síntesis Comparativa de los Antecedentes	20
2.2	Marco Científico.....	22
2.2.1	Teoría de la Auditoría: Fundamentos Epistemológicos y Desarrollo Histórico.....	22
2.2.2	Normas Internacionales de Auditoría (NIA) Marco de Referencia Técnico.....	23
2.2.3	El Examen Especial como Modalidad de Auditoría	24
2.2.4	Fases del Proceso de Auditoría y del Examen Especial.....	25
2.2.5	Técnicas de Auditoría Aplicadas en el Examen Especial	27
2.2.6	Control Interno Modelo COSO I	27
2.2.7	Gestión del Riesgo Crediticio en el Sector Financiero Popular y Solidario.....	29
2.2.8	Supervisión de la SEPS al Segmento 5 del Sector Financiero Popular y Solidario.....	30
2.3	Marco conceptual.....	30
2.3.1	Examen Especial.....	31
2.3.2	Provisiones Incobrables.....	31
2.3.3	Calificación de Cartera de Créditos	32
2.3.4	Índice de Morosidad.....	32
2.3.5	Riesgo de Crédito.....	33
2.3.6	Riesgo Operativo.....	34
2.3.7	Valor del Dinero en el Tiempo y su Aplicación en el Provisionamiento	34
2.3.8	Gestión Financiera en las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria.....	35
2.3.9	Capital Social y Patrimonio de las Cajas Comunales	35
2.3.10	Cartera de Créditos Clasificación según el CUC-SEPS.....	36

2.3.11	Riesgo de Liquidez	37
2.3.12	Riesgo Legal.....	37
2.3.13	Transparencia Financiera y Rendición de Cuentas.....	38
2.3.14	Microfinanzas y Economía Popular y Solidaria.....	38
2.3.15	Materialidad en Auditoría	39
2.3.16	Caja Comunal Características y Marco Institucional	40
2.4	Marco legal	41
2.4.1	Constitución de la República del Ecuador (2008)	41
2.4.2	Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (LOEPS, 2011).....	42
2.4.3	Código Orgánico Monetario y Financiero (COMYF, 2014).....	43
2.4.4	Resolución No. 130-2015-F de la SEPS	43
2.4.5	Resolución No. JPRF-F-2025-0154 de la SEPS Porcentajes Mínimos de Provisión.....	44
2.4.6	Catálogo Único de Cuentas de la SEPS (CUC-SEPS, 2023)	45
2.4.7	Manual de Auditoría Financiera Gubernamental Contraloría General del stado (2001)	46
2.5	Georeferencial.....	46
CAPÍTULO III		47
METODOLOGÍA.....		47
3.1	Tipo de Investigación.....	48
3.1.1	Investigación Exploratoria.....	48
3.1.2	Investigación Documental o Bibliográfica.....	49
3.1.3	Investigación de Campo	50
3.2	Enfoque de la Investigación	50
3.2.1	Enfoque Cuantitativo.....	50
3.2.2	Enfoque Cualitativo	51

3.3	Métodos de Investigación.....	52
3.3.1	Método Descriptivo.....	52
3.3.2	Método Explicativo.....	53
3.3.3	Método Analítico	53
3.3.4	Método Deductivo.....	54
3.4	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	54
3.4.1	Encuesta con Escala Likert de Cinco Niveles	54
3.4.2	Cuestionario para socios propietarios	55
3.4.3	Cuestionario para clientes activos.....	55
3.5	Validación del instrumento.....	56
3.5.1	Entrevista Semiestructurada	56
3.5.2	Guía de entrevista Ejes temáticos y preguntas	57
3.5.3	Registro y análisis de las entrevistas.....	57
3.5.4	Ficha de Observación Documental Inspección de Expedientes	58
3.5.5	Cuestionario de Evaluación del Control Interno Modelo COSO I	59
3.6	Universo, Población y Muestra.....	60
3.6.1	Universo de la Investigación	60
3.6.2	Población	61
3.6.3	Determinación del Tamaño de la Muestra.....	61
3.7	Procesamiento de la Información	63
3.7.1	Organización y Codificación de los Datos	63
3.7.2	Depuración y Verificación de los Datos.....	64
3.7.3	Recálculo Técnico de las Provisiones Incobrables	64
3.7.4	Análisis Estadístico de las Encuestas	65
3.7.5	Análisis de las Entrevistas por Codificación Temática	66

3.7.6	Integración de los Resultados Triangulación.....	66
3.7.7	Presentación de los Resultados	67
CAPÍTULO IV		68
RESULTADOS		68
4.1	Resultados de las Entrevistas al Personal de la Institución.....	68
4.1.1	Síntesis de los Resultados de las Entrevistas.....	72
4.2	Resultados de la Encuesta Dirigida a los Socios Propietarios.....	72
4.3	Resultados de la Encuesta Dirigida a los Clientes Activos	82
4.4	Diagnóstico Financiero Datos Básicos al 31/12/2024	91
4.5	Discusión Integral de Resultados.....	93
4.5.1	Coherencia entre los Resultados Cuantitativos y Cualitativos	93
4.5.2	La Cadena Causal del Subprovisionamiento	93
4.5.3	El Índice de Morosidad: un Problema Multicausal.....	94
4.5.4	Contraste con los Antecedentes Investigativos.....	95
4.6	EXAMEN ESPECIAL A LAS PROVISIONES INCOBRABLES ...	96
4.6.1	Memorando de Planificación del Examen Especial.....	96
4.6.2	Programa de Auditoría	103
4.6.3	Papeles de Trabajo	106
4.6.4	Matriz de Hallazgos del Examen Especial	114
4.6.5	Informe Final del Examen Especial	124
CAPÍTULO V.....		131
PROPUESTA		131
5.1	Presentación y Fundamentación de la Propuesta.....	131
5.2	Objetivos de la Propuesta.....	132
5.2.1	Objetivo General.....	132

5.2.2	Objetivos Específicos.....	132
5.3	Alcance y Responsables de la Implementación.....	133
5.4	Componente 1: Política Formal de Gestión de Riesgo Crediticio y Provisiones Incobrables.....	134
5.4.1	Disposiciones Generales.....	135
5.4.2	Clasificación de la Cartera de Créditos.....	136
5.4.3	Cálculo y Registro de las Provisiones Incobrables.....	137
5.4.4	Castigo de Cartera Incobrable.....	138
5.4.5	Disposiciones Finales de la Política.....	139
5.5	Componente 2: Manual de Procedimientos de Crédito y Cobranza.....	139
5.5.1	Proceso 1: Otorgamiento de Crédito.....	141
5.5.2	Proceso 2: Seguimiento y Cobranza Preventiva.....	147
5.5.3	Proceso 3: Calificación Trimestral de Cartera.....	152
5.5.4	Proceso 4: Gestión de Expedientes Crediticios.....	152
5.6	Componente 3: Matriz de Control Interno Actualizada.....	153
5.6.1	Componente 1: Entorno de Control.....	154
5.7	Componente 2: Evaluación de Riesgos.....	155
5.7.1	Componente 3: Actividades de Control.....	157
5.7.2	Componente 4: Información y Comunicación.....	159
5.7.3	Componente 5: Supervisión y Monitoreo.....	160
5.8	Componente 4: Cuadro de Mando de Indicadores Financieros.....	162
5.9	Componente 5: Modelos Referenciales de Documentos Institucionales.....	165
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES.....	171
	Conclusiones.....	171
	Recomendaciones.....	172

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	173
ANEXOS.....	176

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable Independiente	14
Tabla 2 Variable dependiente	15
Tabla 3 Síntesis comparativa de los antecedentes	21
Tabla 4 Porcentajes establecidos en la Resolución No. JPRF-F-2025-0154.....	44
Tabla 5 Cuentas para examen especial.....	45
Tabla 6 Ejes temáticos guía de entrevista	57
Tabla 7 Contenido de la ficha de cotejo de expedientes	59
Tabla 8 Cuestionario de Evaluación del Control Interno — Modelo COSO I.....	60
Tabla 9 Población	61
Tabla 10 Tamaño muestral	62
Tabla 11 Balance de Situación Resumido al 31/12/2024.....	91
Tabla 12 Indicadores Financieros Clave al 31/12/2024	92
Tabla 13 Evolución del Índice de Morosidad 2022–2024	92
Tabla 14 Síntesis de resultados.....	96
Tabla 15 Alcance y Responsables de la Implementación	133
Tabla 16 Datos Generales de la Política.....	135
Tabla 17 Descripción general	142
Tabla 18 Principio rector del proceso de cobranza.....	148
Tabla 19 Indicadores de Calidad de Cartera.....	163
Tabla 20 Indicadores de Solidez Financiera	165
Tabla 21 Modelo 1: Ficha Crediticia Estandarizada del Cliente	166
Tabla 22 Modelo 2: Cédula Trimestral de Provisiones Incobrables.....	168
Tabla 23 Modelo 3: Protocolo de Cobranza Preventiva Hoja de Seguimiento Semanal	169

Tabla 24 Modelo 4: Acta Modelo de Resolución del Consejo de Administración para Aprobación de Crédito.....	169
---	-----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Estructura organizacional de la Caja Comunal San Francisco de Salinas	41
Figura 2 Ubicación georreferencial de la empresa	46
Figura 3 Errores e inconsistencias	73
Figura 4 Políticas formales.....	74
Figura 5 Socios reciben información	75
Figura 6 Aplicación de políticas formales	76
Figura 7 Aplicación correcta de normas	77
Figura 8 Calificación de cartera.....	78
Figura 9 Provisiones constituidas	79
Figura 10 Administración informa a socios	80
Figura 11 Estados financieros	81
Figura 12 Necesidad de examen especial.....	82
Figura 13 Información clara	83
Figura 14 Dificultades para pagos	84
Figura 15 Comunicación de atrasos.....	85
Figura 16 Proceso de solicitud y aprobación de crédito	86
Figura 17 Conocimiento de saldos	87
Figura 18 Gestión financiera confiable.....	88
Figura 19 Información financiera actualizada.....	89
Figura 20 Recomendación de servicios	90

INTRODUCCIÓN

La Economía Popular y Solidaria ocupa a nivel nacional una posición privilegiada y estratégica en el sistema financiero. Esto gracias a su posicionamiento constitucional en el año 2008 y el reconocimiento a su regulación a través de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) en 2011 y a la creación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) como entidad de supervisión y control. Esto demuestra la intención de los estados financieros de diferenciarlos y reconocer su autoría en la inclusión financiera, la solidaridad social y el desarrollo de los territorios frente a las comunidades vulnerables.

Los miembros de la comunidad se agrupan en una cooperativa o caja comunal, en donde realizan aportes de ahorro que constituyen un fondo, que se utiliza para otorgar microcréditos a tasas accesibles para actividades productivas, para el consumo y para emergencias. Este modelo de ahorro y crédito, que combina el ahorro colectivo y el crédito solidario, ha demostrado ser muy eficaz en el mejoramiento de la calidad de vida de miles de familias ecuatorianas que, de no ser por ellas, tendrían que acudir a prestamistas informales que cobran tasas elevadas.

Sin embargo, la simplicidad operativa de las cajas comunales no debe confundirse con su naturalidad en su gestión de riesgos. Por el contrario, el enfoque más cercano de estas instituciones en los portafolios de microcréditos dirigidos a clientes deudores de bajos ingresos, generalmente informarles y sin garantías reales significativas, y expuestos a riesgos climáticos y de mercado que pueden afectar a docenas de deudores simultáneamente significa que el riesgo de crédito es, estructuralmente, más alto en este segmento que en cualquier otro segmento del sistema financiero. Una gestión adecuada del riesgo de este segmento implica, entre otras cosas, el cumplimiento estricto de los criterios de clasificación y provisión de portafolios establecidos por la SEPS, el desarrollo de sistemas de cobranza preventiva y la posesión de personal con conocimientos actualizados de la legislación vigente en el sector.

La investigación se contextualiza en la realidad de la Caja Comunal San Francisco de Salinas, ubicada en la parroquia Salinas, cantón Guaranda, provincia Bolívar, que opera bajo la LOEPS, cumpliendo durante más de diez años con una base de 30 miembros propietarios y 120 clientes activos de la comunidad. Su área de influencia abarca varias comunidades en la parroquia Salinas, una de las experiencias más representativas de

desarrollo comunitario en Ecuador. Comenzando con Grupo Salinas a mediados de los años 70, incorpora producción agrícola, artesanía, turismo y actividades financieras comunitarios reglamentadas por los principios de la Economía Popular y Solidaria. Dentro de este ecosistema, la Caja Comunal es responsable de suministrar servicios financieros a familias que no son elegibles o no tienen acceso al crédito formal.

A pesar de su importante papel social, en el ejercicio económico de 2024 se empezó a vislumbrar un panorama sombrío. Un examen preliminar de la situación financiera de la institución mostró que la tasa de morosidad llegó al 11,4 % el 31 de diciembre de 2024. Esto no solo supera el umbral reglamentario del 5 % establecido por SEPS para segmento 5, sino que también se encuentra en un periodo de crecimiento continuado desde hace tres años: 4,6 % en 2022, el 7,6 % en 2023 y el 11,4 % en 2024. Al mismo tiempo, un análisis preliminar de los registros contables dejó en evidencia que en la cuenta 1499, la provisión para cuentas incobrables ascendía a \$ 8.200,00. Una cantidad notablemente inferior a \$ 12.238,65 cálculo enviado técnicamente según la Resolución No. JPRF-F-2025-0154. Esta brecha de subprovisión (\$4.038,65 o 33%) significa que el informe financiero del período demuestra ganancias infladas, y que la institución no ha cumplido con sus compromisos reglamentarios con la SEPS

Estas debilidades no son el resultado de una sola causa, sino más bien la confluencia de varias deficiencias sistémicas interrelacionadas: el desconocimiento de la regulación de la SEPS por parte del personal responsable del cálculo de provisiones, la falta de políticas formales documentadas y aprobadas por la Junta Directiva para la gestión de créditos y provisiones, la insuficiente frecuencia de la calificación de la cartera (semestral en lugar de trimestral como lo exige la Resolución No. 130-2015-F), y la ausencia de un sistema de cobranza que identifique y actúe sobre los riesgos de crédito antes de que se vuelvan incobrables.

En este contexto, el presente Trabajo de Integración Curricular propone realizar un examen especial enfocado en las provisiones incobrables de la Caja Comunal San Francisco de Salinas, para el año 2024. El examen especial, como modalidad de auditoría, es reconocido por el Manual de Auditoría Financiera Gubernamental de la Contraloría General del Estado (CGE, 2001) y es aplicado de forma amplia en el sector financiero popular y solidario. Esta metodología permite realizar un examen técnico profundo de una cuenta o de un proceso concreto (en este caso, las provisiones incobrables y los

procesos de calificación de cartera relacionados), y después, elaborar informes con hallazgos a partir de la técnica y formular recomendaciones para la mejora continua, sin la necesidad de realizar auditoría al total de los estados financieros de la entidad. Esta modalidad es especialmente útil para entidades de pequeño tamaño como la Caja Comunal San Francisco de Salinas, donde los recursos para enfrentar los servicios de auditoría externa son limitados, pero la necesidad de contar con evaluación técnica es igual de prioritaria.

El examen especial permite formular contribuciones desde distintas ópticas. Desde una óptica académica, contribuye a profundizar el conocimiento sobre la especial aplicación del examen especial en las cajas comunales ecuatorianas de , segmento 5 que ha sido poco tratado en la academia nacional. Desde una óptica práctica, el trabajo le otorga a la Caja Comunal San Francisco de Salinas, un diagnóstico técnico objetivo, así como un paquete de instrumental políticas, procedimientos, indicadores para la superación de las deficiencias que se encuentran y el fortalecimiento de su seguridad financiera. Desde una óptica social, permite mejorar la seguridad de los ahorros que tiene la institución de 30 socios y 120 clientes que se encuentran activos, a partir de la correcta evaluación de las pérdidas esperadas de la cartera y la implementación de acciones de control sobre la exposición al riesgo.

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo general realizar un examen especial de las provisiones incobrables de la Caja Comunal San Francisco de Salinas, con la finalidad de verificar el cumplimiento de la normativa contable del sector de la Economía Popular y Solidaria y proponer acciones de fortalecimiento que contribuyan a una mayor transparencia financiera. El estudio parte de la premisa de que la ausencia de políticas contables formalizadas, la limitada gestión de cobranza y la falta de un examen especial pueden afectar la razonabilidad de los estados financieros y el control interno institucional. En la investigación se utilizó un enfoque metodológico cuantitativo y cualitativo, como métodos de estudio se aplicaron el método descriptivo, explicativo y un diseño no experimental. Asimismo, se desarrolló una investigación documental complementada con el trabajo de campo, se ejecutaron encuestas a socios y trabajadores, así como entrevistas semiestructuradas a los directivos de la institución. Igualmente, las percepciones de la institución pusieron en claro que se reconoció un rendimiento pobre tanto financiero como en beneficios otorgados a los trabajadores. Los resultados del sondeo mostraron también la existencia de morosidad significativa, escaso seguimiento a la cartera vencida y un cumplimiento parcial de las directrices establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y solidaria (SEPS). Además, las percepciones institucionales confirmaron la presencia de deficiencias en la gestión financiera. También, la investigación permitió identificar que la falta de un examen especial puede conducir a dificultades con la confirmación exacta de los saldos contables y la detección oportuna de problemas que puedan ir surgiendo. En conclusión, la aplicación de un examen especial y la implementación de políticas contables claras contribuyen a mejorar la transparencia y fortalecen la sostenibilidad financiera de la institución. Por ello se recomienda, el desarrollo de herramientas técnicas que fortalezcan el control interno y optimicen la gestión de créditos incobrables en futuras aplicaciones prácticas.

Palabras clave: *Economía Popular y Solidaria, provisiones incobrables, control interno, examen especial, cartera vencida.*

ABSTRACT

The general objective of this research is to conduct a special examination of the bad debt provisions of the San Francisco de Salinas Community Savings and Loan Association, in order to verify compliance with the accounting regulations of the Popular and Solidarity Economy sector and to propose strengthening actions that contribute to greater financial transparency. The study is based on the premise that the absence of formalized accounting policies, limited collection management, and the lack of a special examination can affect the reliability of the financial statements and institutional internal control. The research employed a mixed-methods approach, combining quantitative and qualitative methodologies. The study methods included descriptive and explanatory research, as well as a non-experimental design. Documentary research was conducted, complemented by fieldwork, including surveys of members and employees, and semi-structured interviews with the institution's directors. Furthermore, the institution's perceptions clearly indicated a perceived poor performance, both financially and in terms of benefits provided to employees. The survey results also revealed significant delinquency, insufficient monitoring of overdue accounts, and partial compliance with the guidelines established by the Superintendency of Popular and Solidarity Economy (SEPS). Furthermore, institutional perceptions confirmed deficiencies in financial management. The research also identified that the lack of a special audit can lead to difficulties in accurately verifying accounting balances and promptly detecting emerging problems. In conclusion, implementing a special audit and clear accounting policies contribute to improved transparency and strengthen the institution's financial sustainability. Therefore, the development of technical tools to strengthen internal controls and optimize the management of uncollectible accounts is recommended for future practical applications.

Keywords: *Social and Solidarity Economy, bad debt provisions, internal control, special audit, past due accounts.*

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1 Descripción del Problema

La Caja Comunal San Francisco de Salinas se encuentra en la provincia de Bolívar, en Guaranda. Es una organización financiera del sector popular y solidario que ofrece servicios de ahorro y crédito a las familias de la parroquia de Salinas. Fue creada en cumplimiento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y está registrada en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Está clasificada en el segmento 5 del sector de finanzas populares y solidarias, que se caracteriza por tener activos totales de menos de \$1 millón. Al 31 de diciembre de 2024, la institución reporta activos totales de \$312,540.00, una cartera de créditos bruta de \$287,450.00 y un patrimonio neto de \$48,320.00, atendiendo a 30 miembros propietarios y 120 clientes activos.

Aunque la institución realiza un aporte social y tiene un valor importante para la comunidad, la revisión de la situación financiera de la institución al cierre del ejercicio fiscal 2024 ha encontrado, entre otras cosas, un conjunto de irregularidades y debilidades en el control interno que, en conjunto, constituyen un problema estructural en el manejo de las provisiones para créditos incobrables y el control del riesgo de la morosidad. A continuación, se presentan las dimensiones del problema identificado.

- a) Subprovisión de la cartera de créditos. La cuenta 1499 (Provisión para créditos incobrables) del balance al 31 de diciembre de 2024, tiene un saldo de 8,200.00. Sin embargo, el recalcule técnico efectuado en la fase de campo de este trabajo, considerando los porcentajes mínimos de provisión que estipula la Resolución No. JPRF-F-2025-0154 de la SEPS, sobre la estructura de la cartera vigente, el monto de provisiones que se debería tener asciende a 12,238.65.

Los 4,038.65 que representan el 33% del total requerido demuestran una insuficiencia en la provisión que trae consigo dos efectos inmediatos: primero, los estados financieros al 31 de diciembre de 2024 sobrestiman las ganancias del ejercicio en esa cantidad, ya que no se registró el gasto de provisiones que debía reconocerse; segundo, la entidad incurre en un incumplimiento directo de sus compromisos normativos con la SEPS, lo cual la expone a posibles sanciones administrativas según lo estipulado por el Código Orgánico Monetario y

Financiero.

- b) Índice de morosidad vigente que no cumple con los estándares establecidos: La cartera vencida de la Caja Comunal llega a \$32,769.30 para el 31 de diciembre del año 2024, lo que equivale a un índice de morosidad del 11.4 % en comparación con una cartera total de \$287,450.00. Este número supera en 2.28 veces el parámetro de referencia del 5% que la SEPS estableció para las entidades del segmento. La tendencia del indicador es aún más alarmante: en 2022, el índice fue de 4.6%, es decir, justo por debajo del parámetro; luego, en 2023, creció a 7.6%; y finalmente llegó al 11.4% en 2024, lo que representa un empeoramiento acumulativo de 6.8 puntos porcentuales en dos años únicamente. Si no se penaliza esta tendencia, se estima que el índice alcanzará más del 15% para el ejercicio fiscal de 2025, lo cual tendrá un efecto negativo en la solvencia y liquidez de la entidad.
- c) Ausencia de políticas oficiales de provisión y crédito: La entidad no tiene un procedimiento documentado ni un manual de política crediticia que haya sido formalmente aprobado por la Junta Directiva para evaluar carteras y determinar provisiones para cuentas incobrables. Esta falta, corroborada en entrevistas al personal y en la revisión de documentos durante el trabajo de campo, supone que los procesos de provisión se realizan informalmente, siguiendo la opinión individual del contador, sin políticas institucionales validadas o verificación independiente de los resultados. La causa directa de las equivocaciones encontradas en el cálculo de provisiones en este estudio es esta fragilidad del control interno.
- d) Falta de conocimiento de las normativas de la SEPS por parte del personal: La evaluación del conocimiento normativo aplicado al contador y al asesor de créditos durante el trabajo de campo mostró brechas significativas en la comprensión de las disposiciones de la Resolución No. JPRF-F-2025-0154 y las provisiones porcentuales específicas. El contador respondió correctamente solo 1 de 5 preguntas evaluativas sobre las normativas de provisión (20% de éxito) mientras que el asesor de créditos no respondió ninguna correctamente. Ninguno de ellos ha recibido formación formal sobre las normativas de la SEPS en los últimos dos años. Esta brecha de conocimiento es la principal causa de la

aplicación incorrecta de las provisiones porcentuales que resultaron en el subprovisionamiento que se identificó.

- e) Falta de suficiencia en la calificación de la cartera: La evaluación de los registros del contador durante el trabajo de campo reveló que en 2024 solamente se efectuaron dos clasificaciones de cartera (una al 30 de junio y otra al 31 de diciembre), cuando, conforme a las exigencias trimestrales de la Resolución SEPS N° 130-2015-F, deberían haberse llevado a cabo cuatro (el 31 de marzo, el 30 de junio, el 30 de septiembre y el 31 de diciembre). Esta frecuencia inadecuada evita que el deterioro de la cartera, que sucede entre los periodos no contabilizados de julio a septiembre y de enero a marzo, se refleje a tiempo en el cálculo de las provisiones. Como resultado, el riesgo real de la cartera durante esos lapsos es subestimado.
- f) Errores en la documentación de los archivos de crédito: Durante el trabajo de campo, se inspeccionaron físicamente 20 archivos de crédito escogidos aleatoriamente y se constató que la documentación estaba incompleta en 7 de ellos (35%). Las anomalías detectadas abarcan la falta del análisis de capacidad de pago (5 casos), la ausencia de garantías que no están consolidadas ante notario o en el Registro de la Propiedad (4 casos), contratos de crédito sin la firma del deudor (3 casos) y discrepancias entre los días de mora reportados por la entidad y los que aparecen en los recibos de pago (2 casos). Estas carencias documentales no solamente evidencian flaquezas en el proceso de concesión del crédito, sino que además entorpecen o vuelven imposible la recuperación judicial de la cartera vencida afectada.
- g) La falta de comunicación sobre los balances financieros a los socios: Los socios que son dueños de la institución no tienen acceso periódico a información sobre la cartera de créditos, el índice de morosidad, los niveles de provisiones que se tienen, ni cómo se comparan con los niveles que regulan la SEPS. La rendición de cuentas se limita a la presentación de los estados financieros anuales en la asamblea general de socios, sin producir un boletín que indique los estados financieros de forma simplificada. Esta limitante minimiza la capacidad de los socios para ejercer control sobre la gestión institucional y para que, de manera oportuna, se identifique la existencia de factores que puedan comprometer el

valor de sus ahorros.

- h) Deficiencias en la gestión de cobros: El 58.0% de los clientes encuestados indicó que la institución rara vez o nunca se comunica con ellos de manera oportuna cuando están en mora. La administración de cobros es más común cuando una deuda supera los 30 días de atraso, ya que en este punto se considera morosa y tiene un impacto negativo en el índice de deuda vencida. Uno de los elementos más importantes que han llevado al rápido aumento de la deuda morosa en los últimos tres años es la ausencia de un protocolo preventivo para el cobro, el cual contacta al deudor días antes del vencimiento y toma medidas cuando aparecen las primeras señales de pagos atrasados.

1.2 Formulación del Problema

Sobre la base de la descripción del problema presentada en la sección anterior, se formula la siguiente pregunta central de investigación:

¿De qué manera un examen especial a las provisiones incobrables de la Caja Comunal San Francisco de Salinas, período 2024, permitirá evaluar el cumplimiento de las normas contables aplicables emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, identificar inconsistencias en los registros financieros y proponer medidas correctivas que fortalezcan el sistema de control interno y la transparencia institucional de la entidad?

1.3 Preguntas de Investigación

Para el desarrollo sistemático del presente trabajo se formularon las siguientes preguntas específicas de investigación:

1. ¿Cuál es la situación actual de los registros contables de provisiones incobrables de la Caja Comunal San Francisco de Salinas al 31 de diciembre de 2024, considerando las provisiones incobrables en el contexto de experiencias nacionales e internacionales de entidades similares del sector de la economía popular y solidaria?
2. ¿Hasta qué punto la Caja Comunal San Francisco de Salinas satisface los porcentajes mínimos de provisión obligatoria que se establecen en la Resolución No JPRF-F-2025-0154 de la SEPS y con las exigencias de periodicidad para

calificar la cartera según la Resolución No? 130-2015-F?

3. ¿Cuáles son las falencias e incoherencias que se presentan en los registros contables de las provisiones incobrables del periodo fiscal 2024 y cuáles fueron sus causas?
4. ¿Qué factores internos (como la falta de políticas, el desconocimiento normativo o las deficiencias en la cobranza) y externos (como los riesgos climáticos o la estacionalidad de los ingresos) afectan el crecimiento de la cartera vencida y lo que se ha provisionado?
5. ¿Qué instrumentos y medidas correctivas de administración son apropiados para robustecer el sistema de control interno de la institución y asegurar la razonabilidad de sus registros financieros en el futuro?

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación Teórica

Desde la perspectiva teórica, el presente trabajo de investigación se justifica porque explica la aplicación del examen especial como una forma de auditoría, en un contexto de mayor especificidad como el de las cajas comunales ecuatorianas del segmento 5 de la SEPS, y hace un aporte más al conocimiento. La revisión de la literatura en el Capítulo II mostró que a pesar de que existe un número importante de estudios sobre

auditoría financiera y exámenes especiales en las cooperativas de ahorro y crédito de segmentos 1 a 4, en los estudios sobre la aplicación de estas herramientas en cajas comunales del segmento 5 hay pobreza y fragmentación. La escasa producción académica existente sobre este tema, de la que se pueden citar a Vargas (2023) en la Universidad Técnica de Ambato y a Guamán y Quispe (2022) en la Universidad Nacional de Loja, es de carácter referencial pero escasa.

El presente trabajo se suma al conocimiento académico en tres dimensiones. Primera, se desarrolla y aplica una metodología integral de examen especial, con memorando de planeamiento, programa de auditoría, papeles de trabajo y matrices de hallazgos, realizada a las particularidades operativas, normativas y financieras de las cajas comunales del segmento 5, que puede funcionar como referente metodológico en otros trabajos. Segunda, se documenta empíricamente la naturaleza y el alcance de las deficiencias en la gestión de provisiones incobrables en este tipo de instituciones, que

sirve a la estimación de la comprensión de los riesgos sistémicos del segmento. Tercera, se explica la interacción de la normativa de la SEPS, en especial de la Resolución No. JPRF-F-2025-0154, y la contabilidad de las entidades del segmento 5, explicando las brechas más comunes y las razones que las explican.

Desde la óptica de la contabilidad y la auditoría, el trabajo también aporta a la discusión sobre la posible adecuación de los estándares internacionales de auditoría (NIA) y de los modelos de control interno (COSO I) a la micro y la pequeña empresa en el ámbito de la economía solidaria, donde las estructuras organizativas son considerablemente distintas a las de las empresas comerciales para las que estos marcos fueron concebidos.

1.4.2 Justificación Práctica

La justificación práctica del presente trabajo resulta contundente y directa. La Caja Comunal San Francisco de Salinas afronta un problema real, documentado y cuantificado: provisión de incobrables que es deficiente por un total de \$4.038,65 (33%); presenta un índice de morosidad del 11,4% que duplica el parámetro regulatorio. Además, presenta ausencia de políticas que sean formales y que garanticen la rectificación y la consistencia de los procesos contables. Todo esto compromete la razonabilidad de los estados financieros, aumenta el riesgo de sanciones de tipo regulatorio por parte de la SEPS y disminuye la confianza de los socios en la gestión institucional.

El examen especial que se desarrolla en el Capítulo IV, otorga a la institución un diagnóstico técnico objetivo y fundamentado que la administración puede emplear para tomar decisiones. El informe final del examen especial, junto a sus tres hallazgos y sus recomendaciones específicas dirigidas al Consejo de Administración, a la Gerencia, y al Contador, es una hoja de ruta para subsanar lo que se encontró y para que se restablezca la normativa.

El capítulo V ofrece herramientas operativas listas para la implementación que van más allá del diagnóstico: un manual de procedimientos de crédito y cobros con protocolos concretos para cada fase; una política formal de provisiones con criterios de clasificación de cartera y directrices sobre el porcentaje de provisión de la SEPS; una matriz actualizada para el control interno; y un tablero financiero que permite supervisar trimestralmente el riesgo crediticio. Estos instrumentos posibilitan que las sugerencias del examen especial se conviertan en mejoras tangibles y sostenibles en la administración de

la institución.

El valor práctico del trabajo se extiende más allá de la institución de estudio. Los modelos de papeles de trabajo, programa de auditoría, plantillas de evaluación de control interno, instrumentos de la propuesta, entre otros, se pueden flexibilizar y utilizar en otras cajas comunales del segmento 5 con problemas similares, aportando al fortalecimiento del control interno en un segmento institucional de gran relevancia social y escaso apoyo técnico.

1.4.3 Justificación Metodológica

El trabajo se encuentra debidamente fundamentado por la combinación de enfoques de campo, del análisis cuantitativo y cualitativo, aplicados a un examen especial de auditoría, así como la personalización de ciertas metodologías con respecto a la actividad específica de las cajas comunales.

La metodología de triangulación que involucra recálculo técnico de provisiones, análisis estadísticos de encuestas, entrevistas semiestructuradas a personal, inspecciones de expedientes, y evaluación de control interno mediante la aplicación de un cuestionario de COSO I, permite obtener un entendimiento íntegro y multidimensional del problema en cuestión. Cada técnica aporta un tipo de evidencia diferente: el recálculo permite evidenciar cuantitativamente el grado en que existen fallas de subprovisión; las encuestas determinan la percepción de socios y clientes respecto a la gestión de la institución; las entrevistas revelan las deficiencias de las instituciones desde la perspectiva del personal; la inspección de documentos determina la calidad de la organización de sus expedientes; y el cuestionario de COSO I determina el estado del control interno de manera sistemática y por cada uno de sus cinco componentes. El cruce de hallazgos de estas distintas fuentes de evidencia, permite afirmar la validez y confiabilidad de los hallazgos del examen especial.

Esta triangulación metodológica puede ser utilizada como un modelo para trabajos similares en entidades del sector financiero popular y solidario, donde la disponibilidad limitada de datos financieros confiables hace que el análisis cuantitativo aislado sea insuficiente para lograr un diagnóstico completo de la situación institucional.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Realizar un examen especial a las provisiones incobrables de la Caja Comunal San Francisco de Salinas durante el año 2024, con el propósito de evaluar el cumplimiento de las normas contables aplicables, identificar inconsistencias en los registros financieros y proponer medidas correctivas que fortalezcan el control interno y la transparencia institucional.

1.5.2 *Objetivo Específico*

- Analizar los fundamentos conceptuales y teóricos relacionados con las cajas comunales, y las provisiones incobrables, considerando su tratamiento en experiencias nacionales e internacionales del sector de la economía popular y solidaria.
- Evaluar la gestión financiera de la Caja Comunal San Francisco durante el año 2024, con el propósito de identificar inconsistencias en el registro, reconocimiento y control de las provisiones incobrables.
- Elaborar el informe final del examen especial a las provisiones incobrables, incorporando hallazgos, conclusiones y recomendaciones orientadas a optimizar el control interno de la organización.

1.6 *Hipótesis o idea a defender*

La realización de un examen especial a las provisiones incobrables de la Caja Comunal San Francisco de Salinas permitirá determinar la razonabilidad de los saldos contables registrados en la cuenta 1499 del Catálogo Único de Cuentas de la SEPS al 31 de diciembre de 2024, identificar las deficiencias en los procesos de registro, calificación de cartera y control interno asociados al cálculo de provisiones, y proponer medidas correctivas concretas que fortalezcan la gestión financiera y el cumplimiento normativo de la entidad durante el período examinado.

1.7 *Variables (Operacionalización)*

Variable independiente: examen especial

Variable dependiente: provisiones incobrables.

Tabla 1.

Variable Independiente

Variable Independiente	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Examen especial	Planeación	Definición de objetivos, alcance y recursos auditoría	¿Se establecieron claramente los Objetivos del examen especial? ¿Se delimitó el alcance y los recursos necesarios?	Guía de observación, Revisión documental, Entrevista estructurada
	Ejecución	Procedimientos de auditoría y verificación de evidencias	¿Se aplicaron los procedimientos técnicos de auditoría? ¿Las evidencias obtenidas sustentan los hallazgos?	Cuestionario técnico.
	Comunicación de resultados	Elaboración del informe del examen donde se presentará de conclusiones y recomendaciones	¿El informe refleja de manera objetiva los hallazgos detectados? ¿Se incluyen conclusiones sustentadas y recomendaciones viables?	Análisis documental, Ficha de evaluación, Entrevista al auditor responsable
	Seguimiento de recomendaciones	Implementación de acciones correctivas	¿El informe cumple con las normas establecidas por los entes de control?	Encuesta dirigida, Entrevista a funcionarios, Informe de seguimiento

Tabla 2*Variable dependiente*

Variable dependiente	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Provisiones Incobrables	Control Interno	Supervisión de cuentas por cobrar - Aplicación de políticas de cobranza	¿Existe eficacia de los Controles sobre cartera vencida?	Lista de verificación
	Impacto Financiero	Efecto de provisiones en resultados - Repercusión en liquidez y solvencia	¿Se Implementa las políticas al momento de ejecutarlo?	Cuadro comparativo de estados financieros

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

La revisión de literatura permitió identificar investigaciones previas que han abordado el examen especial, la auditoría de carteras de crédito y el análisis de provisiones incobrables en entidades del sector de la economía popular y solidaria, tanto a nivel nacional como en la región latinoamericana. La presentación de estos estudios de antecedentes tiene un doble propósito. Contextualiza los aspectos teóricos y metodológicos del presente trabajo dentro de una tradición investigativa ya existente e ilustra la brecha de conocimiento que el presente estudio pretende ayudar a cerrar. A continuación, se presentan los tres estudios de antecedentes más relevantes en relación con el objeto y los objetivos de la investigación.

Guamán, P. y Quispe, R. (2022) desarrollaron en la Universidad Nacional de Loja una tesis titulada "Examen especial de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., periodo 2020". La Cooperativa Kullki Wasi es una entidad del sector financiero popular y solidario de Ecuador, clasificada dentro del nivel 3 de la SEPS, con operaciones centradas principalmente en la sierra central del país, atendiendo a una base de clientela predominantemente de campesinos y comerciantes indígenas y mestizos. Aunque su tamaño operativo es mayor que el de las cajas comunales del segmento 5, las condiciones sociales y económicas de sus asociados presentan similitudes significativas con la Caja Comunal San Francisco de Salinas.

El trabajo de Guamán y Quispe desde el punto de vista metodológico ha permitido el análisis documental de estados financieros auditados, la ejecución de cuestionarios para la evaluación del control interno, modelos COSO I, la inspección física de 80 expedientes crediticios, muestreo sistemático y la inspección técnica de recálculo de provisiones basados en porcentajes de la normativa vigente Resolución No. 130-2015-F de la SEPS, provisiones al momento del examen. La investigación ha sido de tipo documental y de campo, con un enfoque integrado de manera mixta que ha permitido la cuantificación de componentes como el análisis de procesos, evaluación de controles internos, entrevistas al personal, y en el análisis de procesos cuantitativos, es decir, el análisis estadístico de indicadores financieros, recálculo de provisiones y cuantificación de brechas.

El análisis reveló tres carencias prioritarias en la administración de la cartera crediticia de la institución. El subprovisionamiento del 22% en la cartera crítica (categorías D y C) fue el principal y más importante. Esto se debió a que se aplicaron porcentajes de provisión menores a los mínimos fijados por la SEPS. Los escritores concluyeron que el contador utilizaba porcentajes "propios conservadores" que no coincidían con los fijados por la resolución vigente, lo cual generaba una diferencia considerable entre la cantidad registrada en la cuenta de provisiones y la cantidad necesaria desde un punto de vista técnico.

El segundo descubrimiento fue que se encontraron 15 archivos crediticios —de los 80 revisados con documentación incompleta, como la falta de un análisis de capacidad de pago, contratos sin la rúbrica del deudor y garantías no formalizadas. Esto imposibilitó la verificación precisa de la base de calificación utilizada para esos créditos. La falta de un manual de políticas de crédito que la Junta Directiva aprobara formalmente fue el tercer descubrimiento, a pesar de ser una exigencia explícita de la Resolución No. 130-2015-F.

Los autores recomendaron la elaboración de un manual de políticas de crédito de acuerdo a márgenes de provisión de la SEPS, la creación de un sistema de calificación de cartera automatizado, la provisión de capacitación semestral de cada empleado contador en materia normativa, y la elaboración de políticas sobre la creación de un verificador de crédito independiente a cada desembolso.

La relación de la investigación con el trabajo de Guamán y Quispe es directa y significativa. Las tres carencias más significativas de la Cooperativa Kullki Wasi la escasez de documentación en los expedientes, el subprovisionamiento debido a desconocimiento normativo y la ausencia de políticas formales— son las mismas que las de la Caja Comunal San Francisco de Salinas, aunque se presentan en otros aspectos. Esta relación señala que no es un problema puntual de unas pocas entidades, sino que las debilidades se presentan de forma reiterada en el sector financiero popular y solidario ecuatoriano. El trabajo de Guamán y Quispe también le da validez a la metodología de examen especial como diagnóstico de esas debilidades, y su auditoría fue una guía para el diseño de la auditoría de este trabajo.

Morocho, C. (2021) presentó en la Universidad de Cuenca la tesis de maestría "Auditoría financiera sobre provisiones de cuentas incobrables de la Cooperativa de

Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, periodo 2019". La Cooperativa Jardín Azuayo es la mayor institución financiera popular y solidaria en la región sur de Ecuador, clasificada en el segmento 1 de la SEPS con un portafolio de préstamos de más de 800 millones de dólares y con más de 400,000 socios en las provincias de Azuay, Cañar, Morona Santiago y El Oro. Su escala operativa es significativamente mayor que cualquier entidad del segmento 5; sin embargo, el trabajo de Morocho es relevante para el presente estudio desde una perspectiva metodológica y de hallazgos.

El diseño metodológico de Morocho es particularmente sofisticado. Aplicó en su totalidad las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) en el diseño y ejecución del trabajo de campo, aplicó técnicas de muestreo estadístico en la selección de 150 archivos de crédito —con un nivel de confianza del 95% y una precisión del 5%— y aplicó procedimientos de confirmación directa con una muestra de deudores para verificar el saldo de crédito reportado por la institución. El análisis de datos se realizó mediante herramientas estadísticas que, con los errores encontrados en la muestra, los proyectaron al universo de la cartera, determinando el impacto total de la subprovisión con un intervalo de confianza.

El hallazgo central de Morocho fue que el 18% de los créditos que la institución clasificaba como cartera normal (categoría A — cartera por vencer) tenían deterioro de la cartera que objetivamente era deterioro y no había sido contabilizado. El autor identificó que muchos de estos créditos pertenecían a deudores que tenían obligaciones ya vencidas con otras entidades financieras — verificado en el buró de crédito — o que durante la visita de campo se constató que el ingreso había disminuido de forma significativa, pero en la cooperativa seguía considerando el crédito como cartera normal porque las cuotas en la Cooperativa Jardín Azuayo estaban al día. El autor identificó como principal causa de este hallazgo el proceso de puntaje en el que se analiza el comportamiento dependiente del deudor con la institución de manera aislada de su comportamiento con el sistema financiero en su conjunto o de la situación económica del deudor en cuestión.

El antecedente aporta de forma metodológica y conceptual. En el caso metodológico, el estudio de Morocho evidencia la pertinencia y el rigor de considerar las NIA como uno de los marcos técnicos que se podría utilizar para examinar las provisiones incobrables, aun en entidades del sector popular y solidario en las que no se encuentran legalmente obligadas a hacerlo. Desde el punto de vista conceptual, Morocho refuerza el

valor del análisis de la cartera de crédito desde el punto de vista cuantitativo — al margen de un simple conteo de los días de mora— como un elemento fundamental en cualquier auditoría de provisiones, incluso en los casos de auditoría de provisiones en los exámenes especiales de las cajas del segmento 5. El sistema de "calificación dual" que Morocho sugiere no se puede aplicar directamente a una caja comunal pequeña sin datos de buró, pero el principio que sostiene, la evaluación completa de la habilidad para pagar del deudor, sí es aplicable en el caso de la Caja Comunal San Francisco de Salinas.

Vargas, E. (2023) presentó en la Universidad Técnica de Ambato el proyecto de graduación "Examen especial a las cuentas por cobrar de la Caja Comunal Nuevo Amanecer, parroquia Pilahúin, provincia Tungurahua, período 2022". Este es el precedente más directamente comparable con el presente trabajo: un examen especial de un banco comunal del segmento 5 de la SEPS, ubicado en la sierra central de Ecuador, con características operativas, demográficas y socioeconómicas similares a las de la Caja Comunal San Francisco de Salinas. La proximidad geográfica - ambas instituciones están ubicadas en la sierra central de Ecuador - la similitud del segmento regulatorio, el tamaño institucional comparable (25 miembros y 98 clientes en el caso de Nuevo Amanecer) y el cercano período de tiempo de los análisis (2022 vs. 2024) hacen de este trabajo la referencia más directa al presente estudio.

Para su investigación, Vargas empleó una metodología mixta parecida a la de este estudio: análisis comparativo de los procedimientos de la entidad frente a las exigencias del CUC-SEPS, exploraciones diagnósticas a clientes y socios, así como un examen sistemático de archivos de crédito y registros contables. Los hallazgos más relevantes también fueron parecidos: la entidad no había establecido provisiones concretas para las carteras con un retraso mayor a 90 días (C2), lo que contraviene el CUC-SEPS, y los estados financieros no exhibían por separado las tres categorías de cartera (en mora, vencida y no productivas en términos de intereses), como lo exige el plan de cuentas sectorial. Este segundo descubrimiento tiene un impacto directo en la transparencia financiera de la institución, dado que la presentación conjunta de la cartera no permite a los socios y al regulador establecer el grado en que ha disminuido la calidad crediticia.

Vargas también observó que la entidad no contaba con un protocolo formal de cobranza preventiva. Indicó que empezaba su proceso de recuperación únicamente cuando los créditos tenían una mora superior a 60 días, lo que significaba perder la oportunidad de mayor recuperación (entre 0 y 30 días de atraso). Las recomendaciones contenidas en el informe del examen especial abarcaron tres aspectos fundamentales: el diseño de una política de provisionamiento que se ajuste al tamaño y características de la entidad, con los porcentajes de la normativa SEPS; y la implementación de un sistema de contabilidad que permita la clasificación de la cartera en los distintos niveles de riesgo, de conformidad con el CUC-SEPS; y la implementación de un sistema de contabilidad que permita la clasificación de los distintos niveles de riesgo en los deudores a 3 y 5 días antes del vencimiento de cada cuota.

Los trabajos de Vargas son los referentes más inmediatos al presente estudio y permiten validar tanto la pertinencia para aplicar la metodología del examen especial en entidades de la misma naturaleza y escala que la Caja Comunal San Francisco de Salinas, como la validez de los hallazgos obtenidos en el presente trabajo. La identificación de problemas similares en dos cajas comunales de la misma tipología — subprovisionamiento, falta de políticas, gestión de cobranza reactiva— refuerza la hipótesis que sostiene que estas debilidades son de carácter estructural para el segmento 5 y no se debe a circunstancias particulares de cada institución.

2.1.1 Síntesis Comparativa de los Antecedentes

La siguiente tabla sintetiza las características principales de los tres antecedentes:

Tabla 3*Síntesis comparativa de los antecedentes*

Autor/Año	Institución	Segmento	Metodología principal	Hallazgo principal	Aporte al presente trabajo
Guamán y Quispe (2022)	C.A.C. Kullki Wasi Ltda., Loja	Segmento 3	Examen especial + COSO I + inspección 80 expedientes	Subprovisionamiento 22% en cartera crítica; expedientes incompletos; sin políticas formales	Valida la metodología del examen especial; referente para el programa de auditoría y el cuestionario COSO I
Morocho (2021)	C. Jardín Azuayo, Cuenca	Segmento 1	Auditoría financiera NIA + muestreo estadístico + confirmación directa con deudores	18% de cartera normal con deterioro no reconocido; dependencia en calificación subjetiva	Refuerza la importancia del análisis cuantitativo; aporta al marco metodológico sobre NIA en sector solidario
Vargas (2023)	C.C. Nuevo Amanecer, Pílahúin	Segmento 5	Examen especial + encuestas + revisión CUC-SEPS	Sin provisión para cartera >90 días; cartera no clasificada por categorías en EEFF	Referente directo por tipo y escala de entidad; valida pertinencia del examen especial en segmento 5
Presente trabajo (2025)	C.C. San Francisco de Salinas, Bolívar	Segmento 5	Examen especial completo + COSO I + encuestas Likert + entrevistas + inspección 20 expedientes	Subprovisionamiento 33%; morosidad 11,4%; sin políticas formales; baja periodicidad de calificación	Examen especial completo con informe técnico + propuesta de herramientas de gestión

2.2 Marco Científico

El marco científico del presente trabajo presenta una serie de conceptos, teorías y paradigmas de las ciencias contables, financieras y de auditoría, que sirven de base para el diseño y ejecución del examen especial. Se estructura en ocho ejes, que comprenden desde los fundamentos generales de auditoría, hasta los aspectos técnico-específicos del examen especial en el sector de la economía popular y solidaria.

2.2.1 Teoría de la Auditoría: Fundamentos Epistemológicos y Desarrollo Histórico

La auditoría, en su doble carácter de disciplina científica y de práctica profesional, ha recorrido, en más de un siglo, un camino, donde de simples verificaciones aritméticas de registros contables, ha llegado a ser un proceso sistemático, integral y multidimensional, que evalúa la información financiera, el control interno, y el cumplimiento de normatividad. Esta evolución histórica resulta pertinente para la comprensión del examen especial, y su relevancia como modalidad de auditoría, que se adapta a las singularidades de entidades de pequeña escala en sectores regulados.

Desde una perspectiva epistemológica, la auditoría se basa en tres fundamentos que le otorgan rigor científico: la objetividad, que estipula que las conclusiones del auditor deben ser basadas en hechos comprobables, no en juicios subjetivos o presunciones; la independencia, que se refiere a la auditoría que no posee ni intereses, ni relaciones que comprometan la imparcialidad de sus valoraciones; y el escepticismo profesional, que le exige al auditor que mantenga una actitud crítica ante las aseveraciones de la administración, no considerándolo de manera ingenua (IAASB, 2018). Estos tres pilares son completamente aplicables a la auditoría especial que se realiza en este trabajo, donde la auditora se mantuvo objetivamente e independientemente a la institución auditada y, en este caso, aplicó escepticismo profesional al revisar los registros de provisiones que el contador le presentó.

La auditoría moderna inició en el siglo XIX en el contexto de la Revolución Industrial británica donde la propiedad y la gestión de las grandes empresas se separaron y se creó la necesidad de auditores independientes que verificaran la información financiera que los administradores presentaban a los propietarios. Esto se puede explicar a través de la teoría de agencias de Jensen y Meckling (1976). Este concepto se puede aplicar a las cajas comunales donde los socios propietarios requieren estos mecanismos

de auditoría sobre la gestión que el consejo de administración y el personal operativo han realizado respecto de los recursos que les han confiado. En este sentido, el examen especial cumple la función de auditoría de agencia en la Caja Comunal San Francisco de Salinas.

Blanco (2012) explica que la evolución del concepto de auditoría, en su formulación contemporánea, no se limita a la verificación de la exactitud de los registros aritméticos, sino que también incluye la evaluación de la razonabilidad de las afirmaciones de la gestión, la razonabilidad del control interno, el cumplimiento de las leyes aplicables, y la suficiencia de los sistemas de información en relación con el apoyo del proceso de toma de decisiones de la gerencia. Es esta amplia concepción de auditoría la que guía el diseño del examen especial de este trabajo de investigación, que tiene como objetivo ir más allá de la mera verificación del saldo de la cuenta 1499.

2.2.2 Normas Internacionales de Auditoría (NIA) Marco de Referencia Técnico

Las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) promulgadas por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC), son las Normas Internacionales que se deben utilizar en el examen especial. A pesar de que la regulación ecuatoriana no exige expresamente la aplicación de NIA a las auditorías especiales de las cajas de ahorro comunitarias del segmento 5, el uso de NIA como guía metodológica, justifica la aplicación de un enfoque integral y metodológico, y la credibilidad de los resultados del trabajo. Las NIA más aplicables a la auditoría especial incluyen:

NIA 200 (Objetivos generales del auditor independiente) - Comprende los principios fundamentales de la auditoría. Estos son: el deber de cuidado, la imparcialidad, la independencia, el escepticismo profesional y la competencia técnica. El riesgo del auditor se refiere a la posibilidad de que el auditor exprese una opinión equivocada sobre los datos auditados como resultado de una declaración materialmente incorrecta. Este riesgo se divide en tres categorías: el riesgo inherente, el riesgo de control y el riesgo de detección.

NIA 300 (Planificación de la auditoría): Esquematiza los requisitos básicos para planear un compromiso de auditoría, como la comprensión inicial del ente, la valoración de riesgos, el cálculo de la materialidad y la elaboración de un plan de auditoría. Los

requisitos para esta prueba especial se encuentran en el memorándum de planificación que está en la sección 4.6.1 del Capítulo IV.

NIA 315 (Identificación y evaluación del riesgo de declaración errónea material): Exige al auditor que evalúe el entorno de control, los procesos de evaluación de riesgos, los controles relevantes de la entidad, como base para planificar procedimientos de auditoría adaptados a los riesgos identificados.

NIA 500 (Evidencia de auditoría): Define los estándares de suficiencia y adecuación de la evidencia de auditoría, demandando que el auditor lleve a cabo procedimientos y diseño de auditoría que posibiliten adquirir una evidencia apropiada y suficiente para fundamentar sus conclusiones. Los datos recabados en esta revisión - informes de cartera, archivos de crédito, cuestionarios, estados financieros y entrevistas - satisfacen los requisitos establecidos por esta norma.

NIA 530 (Muestreo de auditoría): Regula los procedimientos de auditoría aplicados a menos del 100% de los elementos de una población, requiriendo que la muestra sea representativa y que los resultados obtenidos sean razonablemente extrapolados al universo. Esta norma se aplicó a la selección de los 20 archivos de crédito inspeccionados en este examen.

2.2.3 El Examen Especial como Modalidad de Auditoría

El examen especial es una modalidad de auditoría limitada que está reconocida y regulada por el Manual de Auditoría Financiera Gubernamental de la Contraloría General del Estado del Ecuador (CGE, 2001). Esta modalidad se utiliza cuando se requiere una profundización sobre una cuenta, área, proceso, período, o tipo de transacción, prescindiendo de la totalidad de los estados financieros de la entidad. Esta concentración del alcance es lo que hace el examen especial especialmente conveniente para pequeñas entidades, como las cajas comunales del segmento 5, donde los recursos para la auditoría son escasos pero la urgencia en la práctica de una evaluación técnica puede ser crítica en alguna área de alto riesgo.

El Manual de Auditoría Financiera Gubernamental considera el examen especial como “la revisión y análisis de una parte de las operaciones o transacciones realizadas

con posterioridad a su ejecución, con el propósito de certificar el correcto uso de los recursos públicos y el cumplimiento de la legislación vigente y de las disposiciones internas en el área o período de referencia” (CGE, 2001, p. 7). Aunque este concepto fue construido para el sector público, la profesión en Ecuador ha aplicado su uso en el sector financiero popular y solidario, adecuando los criterios de verificación a la normativa de la SEPS.

Cuatro productos son parte del examen especial y son obligatorios: (1) el memorando de planificación. Este documento ejemplifica el conocimiento sobre la entidad y el alcance del examen; la evaluación del riesgo; la determinación de la materialidad y la composición del equipo; (2) el programa de auditoría. Este documento desagrega los procedimientos específicos que se deben llevar a cabo por cada objetivo del examen, con sus respectivas técnicas, referencias a papeles de trabajo, y tiempo estimado; (3) los papeles de trabajo. Este documento ejemplifica la evidencia que se obtuvo a través de la ejecución de los procedimientos del programa; (4) el informe final. Este documento comunica los hallazgos, con sus atributos obligatorios (i.e. condición, criterio, causa, efecto, y recomendación) así como sus conclusiones y recomendaciones a los niveles directivos de la entidad que ha sido examinada. Todos estos productos se desarrollan íntegramente en el Capítulo IV del presente trabajo.

2.2.4 Fases del Proceso de Auditoría y del Examen Especial

Considerando la auditoría y el examen especial, el procedimiento tiene tres fases fundamentales que, a pesar de exponerse de manera secuencial, en la práctica, se superponen:

Fase I: Planificación

Esta fase es de gran relevancia ante el éxito de un examen de auditoría ya que determinará el enfoque, el alcance y la metodología que serán la guía de todos los trabajos que se ejecuten en el futuro. La NIA 300 (IAASB, 2018) indica que el auditor tiene que planificar el trabajo de tal manera que se haga de forma efectiva y eficiente, para lo cual se debe canalizar los recursos a las áreas de mayor riesgo. En la práctica, la planificación consiste principalmente en las siguientes actividades: el conocimiento preliminar de la entidad (naturaleza de la entidad, actividades, regulador y el marco de auditoría); la evaluación preliminar del riesgo de auditoría en sus tres componentes (riesgo inherente,

riesgo de control y riesgo de detección); determinación de la materialidad de planificación y de ejecución; la limitación del alcance del examen; la redacción del memorando de planificación; y el diseño del programa de auditoría, es decir, de los procedimientos que se deben ejecutar. En este examen, esta evaluación se realizó utilizando un cuestionario de 45 preguntas basado en el modelo COSO I, los resultados (puntuación global: 35.6% — nivel de riesgo ALTO en todos los componentes) moldearon el diseño de un programa de auditoría sustantivo y extenso.

Fase II: Ejecución

En la fase de ejecución, el auditor aplica los procedimientos específicos para el programa de auditoría, recoge suficiente y adecuada evidencia, y documenta los resultados en los papeles de trabajo. Los papeles de trabajo son los registros que documentan los procedimientos de auditoría aplicados, la evidencia obtenida y las conclusiones alcanzadas. Deben ser lo suficientemente detallados como para permitir que un auditor sin conocimiento previo del trabajo entienda qué trabajo se realizó, qué evidencia se obtuvo, qué hallazgos se hicieron y qué conclusiones se sacaron (NIA 230, IAASB, 2018). Para este examen especial, los papeles de trabajo fueron organizados en nueve hojas (PT-01 a PT-09) que documentan desde la verificación del saldo de la cuenta 1499 hasta la evaluación de la calificación periódica de la cartera crediticia.

Fase III: Comunicación de Resultados

La fase de comunicación de resultados incluye la finalización del proceso de examen especial con la preparación y presentación del informe final. En esta fase, el auditor integra los hallazgos de la ejecución, los documenta con los cinco atributos obligatorios (condición, criterio, causa, efecto y recomendación) y prepara el informe final dirigido a los órganos de gobierno de la entidad examinada. En el sector público, la práctica incluye una conferencia final con las autoridades de la entidad para presentar y discutir los hallazgos antes de que se emita el informe final, una práctica que puede ser replicada en el sector de finanzas populares y solidarias, si el tamaño y capacidad de la entidad lo permiten.

Los cinco componentes de un hallazgo de auditoría son: (1) condición, que es la situación identificada en el examen, la irregularidad, deficiencia o incumplimiento que se ha encontrado; (2) criterio, que es la norma, política, disposición legal o procedimiento

que se debió aplicar y, en su caso, no se ha cumplido; (3) causa, que es el o los factores que explican la condición que se reporta; (4) efecto o consecuencia, que son el o los impactos reales o potenciales que la condición produce a la entidad, sus usuarios o el cumplimiento de sus objetivos; y (5) recomendación, que es la medida correctiva que propone el auditor para eliminar la causa del hallazgo y que se impida su recurrente. Estos cinco atributos son de uso obligatorio en los hallazgos del informe del examen especial.

2.2.5 Técnicas de Auditoría Aplicadas en el Examen Especial

Las técnicas de auditoría son los métodos que el auditor emplea para obtener evidencia durante la fase de ejecución. En el presente examen especial, se tomaron las siguientes técnicas:

Inspección documental: Consiste en el examen pormenorizado de registros, documentos y archivos para comprobar la existencia, la autenticidad, la integridad y la coherencia de los mismos en relación a la realidad económica que los documentos apoyan y representan (NIA 500, IAASB, 2018).

Indagación: Esto implica reunir información relevante de personas, tanto dentro como fuera de la entidad, mediante interrogatorios formales o informales. La indagación fue formalizada para el examen actual a través de entrevistas semi-estructuradas con el contador general y el asesor crediticio, y complementó la evidencia obtenida por otras técnicas. La indagación por sí sola no proporciona evidencia suficiente respecto a asuntos de importancia material; por esta razón, en el presente análisis, los resultados de las entrevistas fueron corroborados con evidencia documental obtenida a través de inspección y recálculo.

Observación: Esto implica ser testigo de primera mano de la ejecución de procesos o procedimientos. En este caso, la observación directa del proceso de clasificación de la cartera realizada por el contador permitió evidenciar la metodología aplicada, las herramientas utilizadas (hoja de cálculo manual no automatizada) y las limitaciones del proceso (actualización manual de días vencidos, sin verificación independiente del resultado).

2.2.6 Control Interno Modelo COSO I

El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO)

publicó el marco integrado de controles internos que lleva su nombre (COSO I o COSO 1992) en 1992 con actualizaciones en 2013. Este marco define el control interno como “un proceso afectado por la junta, la gestión y otro personal de una entidad, destinado a proporcionar una garantía razonable respecto al logro de objetivos en relación con las operaciones, la información y el cumplimiento” (COSO, 2013, p. 3).

El primer modelo COSO divide los bloques de construcción del control interno en cinco componentes que están interrelacionados y deben funcionar de manera integrada y coordinada.

- 1) Entorno de control: Esta es la base sobre la cual se construye un sistema de control interno. Abarca la integridad y los valores éticos de la organización, el estilo y la filosofía de la gestión, la estructura organizativa, la delegación de autoridad y responsabilidad, y las políticas y prácticas en la gestión de personas.
- 2) Evaluación de riesgos: Una evaluación adecuada de los riesgos debería incluir una evaluación sistemática de los riesgos de crédito, liquidez, operativos y legales a los que se enfrenta la institución, y la asignación de recursos de control en proporción al tamaño de cada riesgo. La calificación del 25% para este componente en Caja Comunal ilustra la falta de un proceso formal para la evaluación e identificación de riesgos.
- 3) Actividades de control: Estas son las políticas y procedimientos que garantizan que las directrices de la gestión se sigan y que los riesgos identificados se contengan.
- 4) Información y comunicación: Se refiere a la identificación y captura de información relevante y a su comunicación oportuna en formatos que faciliten el cumplimiento de las funciones de control por parte de los funcionarios. Considera los sistemas de información financiera, los flujos de comunicación interna de los distintos niveles de la organización y hacia afuera, en relación con los socios, clientes y organismos de control. El 38% obtenido en la Caja Comunal refleja una ausencia de informes financieros intermedios y deficiencias significativas de comunicación informal con el Consejo de Administración y de rendición de cuentas a los socios, que se realiza solo una vez al año.

- 5) Supervisión y monitoreo: Se refiere a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del sistema de control interno y de su control, que se describen como debilidades, y se implementan acciones correctivas. El 29% obtenido en la Caja Comunal, que es el valor más bajo de los 5 componentes, refleja la ausencia de prácticas de autoevaluación y de seguimiento a los controles, tales como el seguimiento de las recomendaciones de las visitas anteriores de la SEPS, que son los controles.

2.2.7 Gestión del Riesgo Crediticio en el Sector Financiero Popular y Solidario

La gestión del riesgo crediticio se refiere a las políticas, procesos y herramientas que las instituciones financieras utilizan en la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos de pérdida debido a las obligaciones incumplidas de los deudores. En el sector financiero popular y solidario ecuatoriano, la Resolución No. 130-2015-F de la SEPS establece los elementos mínimos del sistema de gestión de riesgo crediticio que todas las entidades supervisadas deben implementar, independientemente de su segmento.

Lo que es necesario y suficiente para el establecimiento de un adecuado sistema de gestión de riesgo crediticio por parte de una caja comunal es la existencia de: (1) políticas de crédito que contengan segmentos objetivo, requisitos de elegibilidad, productos de crédito con sus respectivos términos y condiciones, y condiciones de precios y plazos, según lo aprobado por la Junta Directiva; (2) un procedimiento de análisis de crédito que incluya un constructo de flujo de ingresos y gastos verificables y el ratio de deuda; (3) un sistema de calificación periódica de la cartera de crédito que califique cada crédito en función de los días de morosidad y aplique los ratios de provisión correspondientes; (4) un sistema de monitoreo y cobranza de créditos que identifique y actúe sobre los préstamos morosos antes de su movimiento hacia categorías de mayor riesgo; y (5) un sistema de información que proporcione informes periódicos sobre indicadores de calidad de la cartera para la toma de decisiones de la Junta Directiva.

El sistema de gestión de riesgo crediticio deficiente que expone a la institución a pérdidas inesperadas que son difíciles de absorber con los recursos patrimoniales disponibles se traduce en la ausencia de cualquiera de estos elementos. Esto se evidencia en la Caja Comunal San Francisco de Salinas, que carece de los cinco elementos.

2.2.8 Supervisión de la SEPS al Segmento 5 del Sector Financiero Popular y Solidario

La Superintendencia de Economía Popular y Solidarias (SEPS) se encarga de supervisar, controlar, sancionar y registrar a las entidades del sector que tienen personalidad jurídica de derecho público, con patrimonio propio y con autonomía administrativa y financiera. SEPS se crea en la LOEPS de 2011 y comienza a operar en 2012. Para el segmento 5, que está conformado por cajas comunales, cajas de ahorro y bancos comunales, con activos menores a \$1 millón, ha construido un régimen de supervisión simplificado que se adecúa a las limitaciones de capacidad técnica y administrativa de estas entidades.

El régimen simplificado tiene las siguientes características: reportes menos frecuentes en comparación con los segmentos 1 a 4 (semestrales en vez de mensuales); menor frecuencia de visitas de supervisión in situ (cada tres años en condiciones normales); y menor exigencia de normativas en materia de solvencia y liquidez. Por otra parte, las normas sobre la calificación de cartera y el provisionamiento mínimo son un deber ineludible que tienen todas las entidades de la parte sectorial, independientemente del segmento, por el deber de resguardar el ahorro de los afiliados a la institución.

No cumplir con los porcentajes mínimos de provisión establecidos en la Resolución No. JPRF-F-2025-0154 pone a la entidad infractora en una situación que podría dar lugar a la imposición de sanciones administrativas que, en virtud de las disposiciones del artículo 187 del COMYF, pueden consistir en una amonestación por escrito, una multa que no supere el 1% de los activos de la entidad o, en caso de reincidencia y reincidencia grave, en restricciones operativas.

2.3 Marco conceptual

En el marco de la presente investigación se exponen los términos y conceptos más relevantes y se explica su definición teórica sustentada en la academia o en la normatividad para luego describir su importancia en el contexto específico de la Caja Comunal San Francisco de Salinas y del examen especial realizado.

2.3.1 Examen Especial

El examen especial es un tipo de auditoría que tiene un alcance limitado y consiste en la revisión y análisis técnico de parcialmente de unas determinadas operaciones, transacciones, cuentas o procesos de la entidad, con el fin de comprobar la adecuada gestión de los recursos, el cumplimiento de la normativa vigente y la razonabilidad de los registros contables que corresponda al área que se examine (CGE, 2001). A diferencia de una auditoría financiera integral, que emite una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros en su conjunto, el examen especial se especializa en un área o cuenta en particular y emite conclusiones acotadas a ese alcance, sin pronunciarse sobre el conjunto de los estados financieros.

El examen especial puede incluir diferentes tipologías, ya sea de naturaleza financiera, contable, administrativa, operacional, o técnica y podrá incluir de forma simultánea, según la naturaleza del examen.

2.3.2 Provisiones Incobrables

La contabilidad de pérdidas irrecuperables o de pérdidas por créditos a.s.b.87 e irrecuperables es la contabilización de pérdidas esperadas de una cartera de créditos, las cuales se registran contablemente en gastos del período en el estado de resultados. Estas se acumulan en una cuenta que se encuentra en el balance de situación, que es una cuenta de contra activo, y que, por tanto, disminuye el valor de la cartera hasta el valor que puede esperarse recuperar (IASB, año 2014). Por lo tanto, el efecto contable que se registra por estas pérdidas es un débito en la cuenta de gasto, es decir, (cuenta 4402 del CUC-SEPS: Pérdida por deterioro de la cartera de crédito) y un crédito en la cuenta de provisión acumulada (cuenta 1499 del CUC-SEPS: Provisión para créditos incobrables).

El enfoque contable para el registro de las provisiones incobrables se apoya en el principio de prudencia o conservadurismo, el cual se encuentra en el Marco Conceptual de las NIIF y ordena que los activos no se sobrestimen ni las pérdidas se mantengan por debajo de su ámbito razonable. En el caso de entidades de crédito, este principio demanda que la cartera de créditos se muestre en los estados financieros por su valor neto de recuperación, es decir, por el valor total menos las pérdidas que se consideran. La violación de este principio elabora estados financieros que, en su primera impresión, parecen mejores que su realidad, provocando equívocos a los socios, a la entidad

reguladora y a los demás interesados en la situación de la entidad.

Para el caso de la Caja Comunal San Francisco de Salinas, el balance de la cuenta 1499 al 31/12/2024 de \$8.200,00 es deficiente en \$4.038,65 (33%) en relación al balance neto deficiente técnicamente requerido de \$12.238,65. Esto significa, el balance de situación presenta la cartera de créditos a un valor neto sobreestimado en esa misma medida, y se considera que las utilizaciones del ejercicio están infladas en \$4.038,65 en relación al ejercicio donde las provisiones se debieron presentar de forma detallada.

2.3.3 Calificación de Cartera de Créditos

La calificación de cartera se refiere al proceso donde las instituciones financieras asignan a cada uno de sus créditos una categoría de riesgo que ha sido previamente definida, a partir de criterios de carácter objetivo que están relacionados (principalmente) con los días de mora que presenta un crédito al momento de realizarse el corte. Esto determina el monto de la provisión mínima que debe aplicarse a cada crédito, de acuerdo con la regulación del ente regulador. En el Ecuador, las instituciones del sector financiero popular y solidario tienen sus calificaciones y porcentajes mínimos de provisión reguladas en la Resolución No. JPRF-F-2025-0154 de la SEPS.

La Resolución No. 130-2015-F establece que para el 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre de cada año, se debe calificar la cartera con una frecuencia mínima de 3 meses. Es importante que este proceso se coordine de tal manera que el tiempo que se mantenga sin hacer la calificación, el deterioro de los saldos de la cartera se refleje adecuadamente en los ajustes por provisiones. En el caso de la Caja Comunal San Francisco de Salinas, que en 2024 implementó una calificación de cartera cada 6 meses, los saldos que permanecieron sin calificar reflejan una cartera de créditos morosos con un riesgo subestimado, ya que los ajustes que deberían generar los saldos morosos no fueron considerados en el proceso de provisiones.

2.3.4 Índice de Morosidad

El Índice de morosidad (IM) es importantísimo a la hora de identificar la calidad de la cartera de créditos de entidades financieras. El IM es igual a la cartera inutilizable (que es la suma de la cartera que no genera ingresos y la cartera que se encuentra vencida) sobre la cartera total bruta y se mide como un porcentaje. Entonces se puede definir el IM

como: $IM = (Cartera \text{ que no devenga intereses} + Cartera \text{ vencida}) / Cartera \text{ total bruta} \times 100$

Con un IM elevado, se puede indicar que se encuentra una amplia porción de la cartera que no es capaz de generar ingresos, por lo que la entidad tiene que hacer frente a gastos por la falta de liquidez, a mayores exigencias de provisiones, y si la morosidad es muy deteriorante por un largo período de tiempo, puede llegar a comprometer la solvencia. En el caso de las entidades del segmento 5, la SEPS establece como referencia, para un índice de morosidad igual o inferior a 5%, una morosidad mayor a 5%, genera la obligación por parte de la entidad de aplicar medidas correctivas y puede dar lugar a la intensificación de la supervisión del regulador.

En la Caja Comunal San Francisco de Salinas, la tasa de morosidad a fecha 31/12/2024 es del 11.4%, calculada sobre una cartera en déficit de \$32,769.30. Si incluimos la cartera que no devenga intereses (\$12,330.70), la tasa de morosidad ampliada es del 15.7%. Ambas medidas superan ampliamente el parámetro normativo del 5% y constituyen una alta exposición al riesgo crediticio para la institución.

2.3.5 Riesgo de Crédito

El riesgo de crédito consiste en la probabilidad de que una entidad financiera sufra pérdidas monetarias debido a la falta de cumplimiento, en forma total o parcial, de los contratos de pago por parte de los deudores, en la forma y plazos pactados. Este riesgo es, sin duda, el más importante que enfrentan las entidades financieras en general, y las cajas comunales en particular, debido a la concentración de sus activos en la cartera de créditos (en el caso de la Caja Comunal San Francisco de Salinas, los créditos representan el 91,9% de los activos totales).

En las cajas comunales del segmento 5, el riesgo de crédito se agrava debido a factores estructurales específicos, como los ingresos informales de la mayoría de los deudores, que provienen de actividades agropecuarias o comerciales de estacionalidad y volatilidad; la concentración geográfica de la cartera en una sola comunidad, lo que significa que riesgos externos (fenómenos climáticos, caídas en los precios de productos locales) podrían afectar a una gran proporción de los deudores; la falta estructural de garantías reales de valor comercial; y la ausencia estructural de un historial crediticio de los solicitantes.

En este escenario, la gestión efectiva del riesgo de crédito requiere compensar estas limitaciones estructurales con evaluaciones cualitativas de la disposición y capacidad de pago de los solicitantes, así como con sistemas de seguimiento y cobranza rápidos y proactivos.

2.3.6 Riesgo Operativo

La definición de riesgo operativo incluye la posibilidad de pérdida de dinero debido a deficiencias o fallos en los procesos internos, personas, sistemas de TI o eventos externos. (Basel II, 2004; citado en BCE, 2019) Esta amplia definición abarca un sinnúmero de situaciones, desde errores humanos en la captura de datos, hasta fraudes internos, fallos de sistema, desastres naturales y violaciones de normativas.

En la Caja Comunal San Francisco de Salinas, ejemplos de riesgo operativo según la Revisión Especial incluyen: la falta de una política formal sobre provisiones que haya sido sancionada por la Junta Directiva, lo que deja el proceso a merced del juicio individual del contador sin una verificación independiente; la hoja de cálculo manual sin automatización y sin fórmulas de verificación para clasificar la cartera; la falta de separación de funciones entre la persona que registra los créditos, la persona que los cobra y la que calcula las provisiones; la falta de conocimiento de la normativa sectorial actual por parte del personal; y la falta de protocolos documentados para la gestión de la cobranza preventiva de deudas. Estas acciones, de bajo costo, permiten aliviar en gran medida la exposición al riesgo operativo sin la necesidad de inversiones en tecnologías que sean automáticas o de vanguardia, las cuales no son accesibles para una institución del segmento 5.

2.3.7 Valor del Dinero en el Tiempo y su Aplicación en el Provisionamiento

El principio sobre el valor del dinero en el tiempo establece que, en general, una cantidad determinada de dinero disponible hoy, es más valiosa que la misma cantidad de dinero disponible en cualquier momento futuro, por tres razones fundamentales: (i) una cantidad de dinero disponible hoy puede generar rendimientos, en el periodo en el que se diferirá la cantidad de dinero; (ii) el dinero pierde poder adquisitivo con el tiempo, por el efecto de la inflación, y (iii) existe una incertidumbre, que puede ser de distintas magnitudes, con respecto a cualquier pago que se deba hacer en el futuro. Cuando estas pérdidas se materialicen, deberán ser absorbidas contra el patrimonio de la institución, un

efecto que se verá agravado por el deterioro adicional que la cartera habrá sufrido en el ínterin.

Por otro lado, los porcentajes de provisión crecientes según los días de morosidad establecidos en la Resolución No. JPRF-F-2025-0154 (1% para la cartera vencida, 5% para 1-30 días de morosidad, 20% para 31-60 días, 40% para 61-150 días, y 100% para más de 150 días) ilustra específicamente la aplicación del principio del valor del dinero en el tiempo: cuanto más antigua sea la morosidad, menor será la probabilidad de recuperación del crédito, y, por ende, mayor será la porción del saldo que deba ser provisionada como pérdida esperada.

2.3.8 Gestión Financiera en las Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria

La gestión financiera de las organizaciones de la economía popular y solidaria se refiere a la totalidad de las actividades como programación, ejecución, control y evaluación de la administración de recursos financieros de la entidad, con el propósito de ofrecer un soporte a la sostenibilidad económica de la entidad y a la realización de sus objetivos sociales. A diferencia de las empresas con fines de lucro, donde el objetivo financiero primario es la maximización del valor de las acciones, las organizaciones de la economía popular y solidaria tienen como objetivo, la consecución de fines económicos sostenibilidad financiera, generación de excedentes que posibiliten la capitalización y de tipo social inclusión financiera, disminución de la pobreza, desarrollo comunitario. En la Caja Comunal San Francisco de Salinas, las deficiencias encontradas en el examen especial provisión, alta morosidad, ausencia de políticas y desconocimiento regulatorio constituyen una gestión financiera que no cumple con varios de estos requisitos primarios.

2.3.9 Capital Social y Patrimonio de las Cajas Comunales

El capital social de una caja comunal está constituido por las aportaciones de sus socios propietarios al momento de su ingreso a la organización y durante su permanencia en la misma. A diferencia del capital de una sociedad anónima, en las cajas comunales, el capital social no se divide en acciones que se tranzan en el mercado, sino en certificados de aportación que, salvo las condiciones de transferencia o rescate estipuladas en los estatutos de la organización, son irreversibles. El capital social, más las reservas legales y los resultados acumulados, constituyen el patrimonio de la institución.

Esta utilidad, al ser acumulada a patrimonio al inicio del ejercicio siguiente, provoca que el patrimonio se sobrevalore en relación al valor que debiera tener. En el futuro, cuando las pérdidas reales de la cartera se materialicen, deberán cubrirse con el patrimonio real, y si las pérdidas son suficientemente grandes, eso puede afectar la solvencia de la institución.

2.3.10 Cartera de Créditos Clasificación según el CUC-SEPS

La cartera de préstamos es el activo más importante en el balance de una institución financiera y constituye el monto total de préstamos otorgados a clientes que están pendientes de recuperación total o parcial.

Cartera por vencer (cuenta 1404): Esto comprende préstamos cuyos dividendos no han llegado a la fecha de corte o que han vencido en los últimos 30 días. Esta es la cartera "saludable" de la institución, que produce regularmente flujos de recuperación y, en circunstancias normales, debería representar la parte más grande de la cartera total.

Cartera que no genera intereses (cuenta 1408): Comprende créditos con dividendos vencidos de entre uno y treinta días, los cuales han dejado de generar ingresos financieros para la institución porque están en default. Esta categoría se llama así porque refleja con exactitud su rasgo distintivo: los créditos que pertenecen a esta clasificación todavía crean una obligación de pago para el deudor, pero la entidad no puede declarar los intereses sobre las cantidades atrasadas como un derecho hasta que estos sean realmente cobrados.

Cartera vencida (cuenta 1412): Involucra créditos con dividendos vencidos de más de 30 días, organizados en subcategorías de acuerdo con el número de días de morosidad: 31-60 días (C1), 61-150 días (C2), 151-360 días (D) y más de 360 días (E). A medida que el crédito se mueve hacia categorías de mayor incumplimiento, la probabilidad de recuperación disminuye y el porcentaje de provisiones obligatorias fijadas por la SEPS aumenta.

La Caja Comunal San Francisco de Salinas proporciona su estructura de cartera al 31/12/2024 como sigue: cartera por vencer \$242,350.00 (84.3%); cartera que no devenga intereses \$12,330.70 (4.3%); cartera vencida C1 \$10,220.40 (3.6%); cartera vencida C2 \$14,380.10 (5.0%); cartera vencida D \$8,168.80 (2.8%). La concentración de

11.4% en la sumatoria de las dos últimas categorías C1+C2+D=cartera vencida, evidencian un deterioro preocupante de la calidad de cartera.

2.3.11 Riesgo de Liquidez

Se considera riesgo de liquidez a la eventualidad de que una institución financiera no pueda hacer frente a un compromiso de pago retirar ahorros, hacer los desembolsos de crédito que ya ha comprometido, hacer pagos de deudas financieras, sin que se cristalice una pérdida importante, o sin que se ponga en riesgo la continuidad de la institución. La gestión del riesgo de liquidez tiene una relevancia especial en las cajas comunales, ya que sus estructuras de depósito son pequeñas y concentradas. El riesgo de liquidez puede verse muy restringido por los retiros simultáneos de un grupo reducido de ahorristas.

La relación que existe entre riesgo de liquidez y provisiones incobrables, es directa y significativa, ya que, si existe una alta proporción de la cartera que se encuentra vencida y no se espera su recuperación, como sucede en la Caja Comunal, cuando una de sus sucursales presenta un índice de morosidad del 11,4%, significa que los flujos que deberían ingresar a la institución por recuperación de créditos, no se materializan y esto afecta la liquidez. En cuanto a la liquidez en la Caja Comunal, sus \$32.769,30 de cartera vencida son flujos de recuperación que no se están obteniendo como se esperaba, lo que limita la disponibilidad de recursos para atender retiros de ahorro y nuevos desembolsos.

2.3.12 Riesgo Legal

El riesgo legal se refiere a la probabilidad de que una entidad incorpore pérdidas sufridas de forma monetaria o a su reputación debido al acatamiento de leyes o normas, así como regulaciones, resoluciones, contratos o disposiciones normativas de carácter legal que son ajenas a la entidad. En lo que respecta al sector financiero, popular y solidario de Ecuador, el riesgo legal se relaciona principalmente al incumplimiento de disposiciones normativas de la SEPS, que puede dar lugar a sanciones, tales como amonestaciones, multas de carácter administrativo y restricciones de carácter operativo.

La Caja Comunal San Francisco de Salinas tiene un nivel de riesgo legal MODERADO-ALTO por los incumplimientos que se evidencian en el examen especial: el subprovisionamiento de \$4.038,65 es una violación a la Resolución No. JPRF-F-2025-0154; la calificación de la cartera con carácter semestral es una violación a la Resolución

No. 130-2015-F; la no existencia de políticas de crédito formales es una violación a los requisitos mínimos que tiene el manual de administración del riesgo de crédito que se refiere a la misma resolución. Por último, la falta de documentación en el 35% de los legajos de crédito expone a la entidad a un riesgo legal en caso de que se produzcan procesos judiciales de recuperación de cartera, porque los créditos que presentan vicios en los contratos pueden ser demandados por los deudores, y en consecuencia se puede dificultar o frustrar la recuperación a través de la justicia.

2.3.13 Transparencia Financiera y Rendición de Cuentas

La transparencia financiera es el principio que crea la responsabilidad de las entidades financieras de divulgar información completa, veraz, comprensible y oportuna sobre su situación económica y financiera a todos sus grupos de interés. En el caso de las organizaciones de economía popular y solidaria, este principio tiene una dimensión adicional relacionada con la naturaleza democrática y participativa de estas organizaciones: los socios propietarios no solo tienen el derecho, sino la obligación de conocer la situación financiera de la institución que poseen, para ejercer un control efectivo sobre la gestión. En lo que respecta a la Caja Comunal San Francisco de Salinas, el 66.6% de los socios encuestados dicen que no reciben información sobre la tasa de morosidad, y el 50.0% no recibe información clara y oportuna sobre la gestión del crédito.

2.3.14 Microfinanzas y Economía Popular y Solidaria

La microfinanza implica un conjunto específico de servicios financieros como crédito, ahorros, seguros y transferencias de dinero, dirigidos a individuos de bajos ingresos y microempresas que carecen de cualquier vínculo con el sector financiero formal. En el ámbito rural de Ecuador, las agrupaciones comunitarias de préstamos y ahorros, que pertenecen al quinto sector económico, constituyen una entidad microfinanciera crucial. Su perspectiva singular de aplicar principios de economía solidaria le otorga a su modelo más diversidad en comparación con las entidades financieras enfocadas en la ganancia.

La estructura de organización económica conocida como Economía Popular y Solidaria (EPS) se basa, según la LOEPS (2011), en la colaboración, la solidaridad y la

reciprocidad. Los integrantes de esta organización, ya sea individualmente o en conjunto, se ocupan de actividades productivas, financieras, comerciales e intercambios con el objetivo de satisfacer sus propias necesidades y generar ingresos. La EPS pone énfasis en el trabajo y el ser humano como finalidades del quehacer económico, orientadas al bienestar integral de la comunidad.

La Caja Comunal San Francisco de Salinas es un ejemplo de instituciones cooperativas pertenecientes a la economía popular y solidaria: fue establecida por integrantes de la comunidad con el propósito de cubrir sus requerimientos en servicios financieros, funciona con base en el principio de gestión democrática (un voto por miembro), vuelve a invertir sus excedentes para robustecer las instituciones y beneficiar a sus miembros, y antepone la inclusión financiera de los individuos más desfavorecidos económicamente a maximizar beneficios. Esta fortaleza social también conlleva un riesgo organizacional, particularmente en lo que respecta a la gestión de la exposición a los diversos componentes del riesgo crediticio (es decir, el riesgo de pérdida debido a la incapacidad de las contrapartes para cumplir con sus obligaciones financieras), si no se complementa con mecanismos sólidos para evaluar y monitorear la cartera de créditos.

2.3.15 Materialidad en Auditoría

La materialidad en auditoría implica tanto un aspecto cuantitativo como cualitativo. En este sentido, la materialidad implica un juicio razonable sobre cómo las inexactitudes de los reportes contables pueden influir en las decisiones que tomen los usuarios en función de esa inexactitud. (NIA 320, IAASB, 2018). Dentro de las auditorías que se manejan, de acuerdo a las metodologías de las auditorías, la materialidad es un juicio que debe tomarse desde la etapa de planificación por parte del auditor y que establece el rango de precisión en la que el auditor debe realizar sus procedimientos en relación a la auditoría.

En el caso del examen especial de la Caja Comunal San Francisco de Salinas, se estableció la materialidad de la planificación en 5 % de la cartera bruta ($\$287.450,00 \times 5\% = \$14.372,50$). La brecha de subprovisionamiento identificada ($\$4.038,65$) es inferior a este umbral de materialidad cuantitativa. Sin embargo, dado que el subprovisionamiento constituye un incumplimiento regulatorio directo de la Resolución No. JPRF-F-2025-0154, se consideró que por subprovisionamiento, y por la materialidad de su cualidad, se

decidió reportarlo como hallazgo de auditoría. Este caso ejemplifica la materialidad de auditoría como un concepto puramente cuantitativo; por el contrario, la materialidad de auditoría es el incumplimiento normativo como lo es, el fraude y actos ilegales bajo el monto absoluto, lo que determina que ciertos tipos de irregularidades.

2.3.16 Caja Comunal Características y Marco Institucional

La caja comunal es una entidad de la Economía Popular y Solidaria organizada por personas naturales de una misma comunidad o territorio que, motivados por la relación de vecindad, trabajo o actividad productiva, unen sus ahorros periódicos para crear un fondo de crédito que otorga préstamos a sus miembros en condiciones más favorables que las de la banca formal. De acuerdo con los artículos 99 a 102 de la LOEPS, las cajas comunales tienen las siguientes características definitorias: no pueden captar recursos del público en general (sólo de sus socios); sus operaciones de crédito están restringidas a los socios; su gobierno es sencillo (hay una asamblea general y un consejo de administración, ambos elegidos por los socios); y si la (la SEPS las clasifica en el segmento 5) sus activos son menores a \$1 millón, están en la SEPS 5.

La Caja Comunal San Francisco de Salinas cumple con todos estos requisitos. La viabilidad y la relevancia del modelo de fondo comunal como herramienta para la inclusión financiera quedan evidenciadas por su fundación en el año 2010, su funcionamiento continuo durante más de diez años, una base sólida con 30 socios y 120 clientes activos, así como su establecimiento en la comunidad de Salinas. Al mismo tiempo, su enfoque en un único sector geográfico y la escasa diversificación de su cartera la hacen particularmente susceptible a impactos externos que impactan al mismo tiempo la capacidad de pago de numerosos deudores. Este es un factor que resalta lo importante que es conservar reservas apropiadas para cuentas incobrables como método de salvaguarda contra estas vulnerabilidades.

Figura 1

Estructura organizacional de la Caja Comunal San Francisco de Salinas



Nota. Elaborado por Nancy Toaquiza. Estructura funcional de la Caja Comunal San Francisco de Salinas (2024).

2.4 Marco legal

Este documento se basa en un conjunto de normas legales y regulatorias de diferentes rangos jerárquicos que constituyen el marco legal aplicable a la Caja Comunal San Francisco de Salinas y el examen especial realizado. A continuación, se presenta cada cuerpo normativo, junto con su contenido y su relación específica con el objeto del documento.

2.4.1 Constitución de la República del Ecuador (2008)

La Constitución de la República del Ecuador, promulgada por referéndum el 28 de septiembre de 2008, y publicada en el Registro Oficial No. 449 el 20 de octubre del mismo año, es la norma suprema del sistema jurídico ecuatoriano. Sus disposiciones son de ejecución inmediata y prevalecen sobre cualquier otra norma del sistema jurídico.

Los siguientes artículos son los más relevantes para nuestro caso:

Artículo 283: La Constitución establece que el sistema económico ecuatoriano es de carácter social y solidario, y destaca la economía popular y solidaria como uno de los

tres componentes del sistema económico nacional, junto con los sectores privado y público. Esta cláusula constitucional es el fundamento legal para que el sector de la economía popular y solidaria sea tratado de manera diferenciada en el marco jurídico ecuatoriano.

Artículo 309: Establece que, para efectos del sistema financiero nacional, se integran los sectores público, privado y popular y solidario, y que cada uno de ellos contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas. Esta disposición constitucionaliza la existencia de la SEPS como entidad supervisora del sector financiero popular y solidario, y de la regulación que se le otorga sobre las cajas comunales.

Artículo 311: Con respecto al sector financiero popular y solidario, establece que este estará constituido por cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, y que éstas, así como los y las cajas y bancos comunales, y las cajas de ahorro, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado. Esta disposición es la base constitucional del régimen de supervisión simplificada que la SEPS aplica al segmento 5.

2.4.2 Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (LOEPS, 2011)

La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, promulgada por el Registro Oficial No. 444 de 10 de mayo de 2011, es el principal marco regulatorio que rige la organización, operación, supervisión y control de las entidades en el sector de la economía popular y solidaria en Ecuador.

Dentro de la LOEPS, el artículo 78 describe a las cajas comunales como organizaciones de la propia voluntad de los miembros y con aportes económicos, que, en forma de ahorros, sirven para el otorgamiento de créditos a sus miembros, dentro de los límites establecidos por la ley y su reglamento. El artículo 99 dispone que los bancos comunales y comunitarios son organizaciones que realizan sus actividades exclusivamente dentro del área geográfica de sus comunidades de origen.

El marco jurídico determina como órganos de gobierno de las cajas comunales: la asamblea general de socios como el órgano supremo de gobierno, con potestad para elegir a los integrantes del consejo administrativo, aprobar los balances financieros anuales y decidir sobre la repartición de excedentes; y el consejo de administración en su carácter

de órgano ejecutivo de la asamblea, con la función de dirigir la gestión de la entidad dentro de los parámetros que han sido aprobados por la asamblea. Esta forma de gobierno connota que el Consejo de Administración es el principal responsable de construir el desarrollo de las recomendaciones del presente examen especial.

2.4.3 Código Orgánico Monetario y Financiero (COMYF, 2014)

El 'Código Orgánico Monetario y Financiero' (COMYF), publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 332 el 12 de septiembre de 2014, regula los sistemas monetarios y financieros nacionales, así como los regímenes de valores y seguros de Ecuador. Con respecto al presente trabajo, el COMYF es relevante en dos dimensiones principales:

Primera dimensión Poder regulatorio de la SEPS: El COMYF otorga a la SEPS el poder de emitir reglas regulatorias obligatorias de cumplimiento prudencial para las entidades del sector financiero popular y de solidaridad (artículo 62), incluyendo reglas sobre clasificación de carteras y provisiones. Esta atribución legal es la base para la obligatoriedad de la Resolución No. JPRF-F-2025-0154 de la SEPS para la Caja Comunal San Francisco de Salinas.

Segunda dimensión: Sistema de sanciones: El artículo 187 del COMYF establece el régimen de sanciones que se aplica a las entidades del sistema financiero popular y de solidaridad que no cumplen con las disposiciones normativas de la SEPS. Las sanciones comprenden: la suspensión de operaciones activas (una prohibición temporal de conceder nuevos créditos); una amonestación escrita; una multa que puede alcanzar el 1% del total de los activos de la entidad; y en situaciones de incumplimiento grave o repetido, intervención o liquidación obligatoria. Dado que los activos de la Caja Comunal San Francisco de Salinas son equivalentes a \$312,540.00, es posible una multa de hasta \$3,125.40 por incumplimiento de la Resolución No. JPRF-F-2025-0154.

2.4.4 Resolución No. 130-2015-F de la SEPS

La Resolución No. 130-2015-F de la SEPS, publicada el 23 de septiembre de 2015, crea las directrices para la gestión de riesgo de crédito, y que regulan las cooperativas de ahorro y crédito y las cajas comunales del sector financiero popular y solidario. Esta resolución es especialmente relevante para el presente trabajo porque establece los requisitos mínimos que deben cumplir los sistemas de las entidades

supervisadas para la gestión del riesgo crediticio.

La Resolución No. 130-2015-F establece como requisitos mínimos de un sistema de gestión del riesgo de crédito, (1) la existencia de políticas de crédito aprobadas por el consejo de administración; (2) la existencia de procedimientos documentados que permitan la evaluación de la capacidad de pago de los solicitantes; (3) la existencia de una metodología que califique de forma periódica la cartera crediticia, con una periodicidad mínima de tres (3) meses; (4) la existencia de provisiones que se constituyan de acuerdo a los días de mora de los créditos; y (5) la existencia de un sistema de información que produzca y entregue de forma periódica las estadísticas de los indicadores de riesgo crediticio. La presente evaluación especial, y los resultados arrojaron evidencias de incumplimiento de los elementos que se detallan. La presente evaluación especial del incumplimiento de las disposiciones contentivas de los elementos descritos.

2.4.5 Resolución No. JPRF-F-2025-0154 de la SEPS Porcentajes Mínimos de Provisión

La Resolución No. JPRF-F-2025-0154 de la SEPS, de 2025, actualiza la calificación de cartera y los porcentajes mínimos de provisión obligatoria que se aplican a todas las instituciones del sector financiero popular y solidario. Esta resolución es la norma reglamentaria más importante del presente examen especial, debido a que sus porcentajes de provisión son los parámetros de referencia que se eligen para el análisis de la cuenta 1499 de la Caja Comunal a 31 de diciembre de 2024.

Tabla 4

Porcentajes establecidos en la Resolución No. JPRF-F-2025-0154

Categoría	Denominación	Días de mora	% Provisión mínima obligatoria
A	Cartera por vencer	0 días (sin mora)	1,0%
B	Cartera que no devenga intereses	1 a 30 días	5,0%
C1	Cartera vencida — Riesgo potencial	31 a 60 días	20,0%
C2	Cartera vencida — Riesgo definido	61 a 150 días	40,0%
D	Cartera vencida — Dudoso recaudo	151 a 360 días	70,0%
E	Cartera vencida — Pérdida	Más de 360 días	100,0%

La orden permite que las bases de cálculo de las provisiones de las clasificaciones C2 y D se le reste las garantías reales formalmente constituidas (prenda con escritura pública e hipotecas que se encuentran registradas en el Registro de la Propiedad), hasta un máximo de 30% del saldo de dichas clasificaciones, siempre que las garantías se encuentren vigentes y sean realizables. Esta deducción fue tomada en cuenta en el recálculo técnico de provisiones del presente examen especial (cédula PT-03), lo que explica la disminución del monto requerido de \$19.005,00 (provisiones brutas) a \$12.238,65 (provisiones netas de garantías).

2.4.6 Catálogo Único de Cuentas de la SEPS (CUC-SEPS, 2023)

El Catálogo Único de Cuentas de la SEPS (CUC-SEPS) establece la nomenclatura, codificación, descripción y dinámica contable de todas las cuentas que deben ser utilizadas por las entidades del sector financiero popular y solidario para el registro de sus operaciones. El CUC-SEPS es obligatorio para todas las entidades supervisadas por la SEPS y es la base del informe financiero que estas entidades deben enviar a su regulador. Para el presente examen especial, las cuentas del CUC-SEPS de mayor relevancia son:

Tabla 5

Cuentas para examen especial

Cuenta 1404	Cartera de microcrédito por vencer — Registra los créditos clasificados en categoría A (0 días de mora).
Cuenta 1408	Cartera de microcrédito que no devenga intereses — Registra los créditos clasificados en categoría B (1-30 días de mora).
Cuenta 1412	Cartera de microcrédito vencida — Registra los créditos en categorías C1, C2, D y E (>30 días de mora).
Cuenta 1499	Provisión para créditos incobrables — Contra activo que registra las provisiones acumuladas. Saldo al 31/12/2024: \$8.200,00 (insuficiente en \$4.038,65 respecto al requerimiento de \$12.238,65).
Cuenta 4402	Pérdida por deterioro de cartera de crédito — Registra el gasto de provisiones del período. El ajuste de \$4.038,65 debe debitarse en esta cuenta.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

En este capítulo se indica la estrategia metodológica, usada para la constitución del presente estudio, en función de los tipos de investigación, enfoques, métodos, técnicas e instrumentos para la recopilación de datos, la definición del universo, la población y el cálculo de la muestra, y el procesamiento y análisis de datos. Resulta importante destacar que la pertinencia de cada decisión metodológica, se enmarca los objetivos que son específicos para la investigación y las características del objeto de estudio que, en este caso, se refiere a la gestión de las provisiones incobrables de la Caja Comunal San Francisco de Salinas, para el periodo 2024.

La coherencia metodológica, es un principio relevante que se exige por cada componente del trabajo, es así, que el diseño metodológico debe de ser coherente con la formulación del problema y los objetivos que se ha propuesto, así como el diseño debe de asegurar que las herramientas que se ha seleccionado sean las más adecuadas para la obtención de la información que permita dar respuesta a las preguntas de investigación y verificar las hipótesis planteadas. Por esta razón, en este trabajo, la metodología se ha diseñado para el cumplimiento a la vez de los requerimientos de la investigación académica y de los de orden técnico que caracterizan el alcance de un examen especial de auditoría, de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría, y el Manual de Auditoría Financiera Gubernamental de la Contraloría General del Estado.

En cuanto al diseño de la investigación, el estudio se enmarca en un diseño no experimental, porque las variables se observaron y analizaron en su contexto natural, sin manipulación deliberada de los procesos, registros contables o condiciones institucionales. Este diseño permitió examinar la situación real de las provisiones incobrables, la morosidad y el control interno de la Caja Comunal San Francisco de Salinas durante el período 2024, a partir de evidencia documental, encuestas, entrevistas e inspección de expedientes.

3.1 Tipo de Investigación

El estudio actual integra tres formas de investigación que se complementan entre sí para asegurar una comprensión completa y fundamentada del problema de las provisiones incobrables en la Caja Comunal San Francisco de Salinas.

3.1.1 Investigación Exploratoria

Durante la etapa inicial del trabajo, se utilizó una investigación exploratoria cuando el objeto de estudio la gestión de provisiones incobrables de la Caja Comunal San Francisco de Salinas era poco conocido y no había estudios previos que lo hubieran revisado a través de ningún proceso formal de auditoría o evaluación técnica. Hernández, Fernández y Baptista (2014) investigan lo exploratorio como “cuando el objetivo es investigar un tema o problema de investigación que está poco estudiado, sobre el cual hay muchas dudas o no se ha abordado antes” (p. 91). Esta definición capta muy bien el punto de partida de este estudio: la institución nunca había sido auditada externamente, no había información pública sobre su gestión de provisiones y la magnitud exacta de la subprovisión era desconocida antes de que comenzara el examen especial.

El primer acercamiento se realizó a través de tres actividades que se complementan: análisis de los estados financieros que la institución tiene disponibles para los años 2022, 2023 y 2024, revisión de la literatura existente, entrevistas informales al personal de la Caja Comunal para conocer los métodos contables que utilizan y las zonas de riesgo más relevantes, y la revisión de forma directa las instalaciones y el sistema de registros, así como los métodos operativos de la institución. Esta primera exploración sirvió para determinar cuáles eran las posibles señales de alerta que harían viable el diseño de un examen especial, como el incremento sin precedentes en las carteras de riesgo, la falta de políticas formales respecto a la constitución de provisiones y el desconocimiento de la normatividad de la SEPS.

Esta exploración adelantada de la investigación sirvió para determinar cuáles serían las limitaciones que tendría el examen especial en el futuro, así como seleccionar los procedimientos de auditoría que se adaptan más a cada uno de los riesgos que se hayan explorado. En ausencia de la exploración, la auditoría habría quedado con un diseño genérico y poco eficiente; sin embargo, a través de esta exploración, se lograron establecer los objetivos que el gobierno debió priorizar en el diseño de su programa: la

constitución de provisiones, la frecuencia en la calificación de la cartera y el estado de los documentos que se mantenían en los archivos, y el nivel de conocimiento normativo que tenía el personal.

3.1.2 Investigación Documental o Bibliográfica

Dos facetas del trabajo formaron parte del proceso de investigación documental. En cuanto a la dimensión bibliográfica, consideró el análisis sistemático de literatura académica y normativa relacionada con el marco teórico del Capítulo II: tesis, artículos científicos, reglamentos de auditoría, resoluciones de la SEPS y marcos internacionales. Se adquirieron estos registros bibliográficos accediendo a los archivos digitales de instituciones universitarias ecuatorianas (Universidad Técnica de Ambato, Universidad Nacional de Loja, Universidad de Cuenca), fuentes normativas oficiales (CGE, SEPS, IASB, IFAC) y bases de datos académicas internacionales.

En lo que respecta a la dimensión institucional, la investigación documental abarcó el análisis de documentos operativos, contables y financieros de la Caja Comunal San Francisco de Salinas correspondientes al período en estudio: los estados financieros al 31 de diciembre de 2024 (estado de resultados y estado de situación financiera), el libro mayor de la cuenta 1499, el informe del contador sobre clasificación de cartera, las normas internas y estatutos institucionales, las actas del Directorio y los expedientes crediticios analizados durante el trabajo en campo. La dimensión documental institucional suministró la evidencia principal sobre la que se fundamenta el análisis especial que se presenta en el Capítulo IV.

La investigación documental es especialmente significativa en las auditorías especiales porque, frente a la evidencia testimonial que se consigue por medio de investigaciones, la evidencia documental tiene un grado de confiabilidad más alto debido a su naturaleza verificable y física. Por otro lado, la NIA 500 (IAASB, 2018) establece que la evidencia de auditoría que un auditor obtiene por su cuenta, ya sea a través de alguna forma de inspección documental, es más confiable que la evidencia que obtiene por vía de alguna declaración de la gerencia. Por lo tanto, en el contexto de este examen especial, la documentación, por su carácter físico y verificable, fue la principal fuente de soporte de los hallazgos y el testimonio, derivado de las entrevistas y encuestas, fue utilizado como evidencia complementaria y de corroboración.

3.1.3 Investigación de Campo

La investigación de campo se llevó a cabo en la Caja Comunal San Francisco Salinas, en la parroquia Salinas, cantón Guaranda, provincia de Bolívar, desde el 15 de enero hasta el 20 de febrero de 2025. Este tipo de investigación nos permitió obtener información de primera mano a través del contacto directo con todos los actores involucrados socios, clientes, contador, asesor de crédito y la verificación directa de los registros, documentos y procesos de la institución

El trabajo de campo necesitó de varias visitas a la institución, con una inversión total de unos 15 días laborables repartidos en 5 semanas de trabajo de campo. La coordinación previa con el Consejo de Administración y con el personal de la institución fue clave para la disponibilidad de los documentos, así como en la programación de los entrevistados y encuestados.

3.2 Enfoque de la Investigación

Este trabajo aplica una metodología mixta que combina elementos tanto cuantitativos como cualitativos. Creswell y Plano Clark (2017) caracterizan la metodología mixta como el proceso de la “recolección y análisis de datos cualitativos y cuantitativos ‘integrados o conectados’” y el complemento de una mayor comprensión de los fenómenos en estudio que cualquiera de las metodologías a partir de evidencias separadas. Para la presente investigación, esta integración tiene relevancia en el contexto de la problemática de provisiones incobrables que presenta junto a descriptos parcialmente cuantificables objetivamente (gap monetario de subprovisionamiento, morosidad, incumplimiento normativo) y otros que requieren el abordaje cualitativo (desconocimiento normativo, gestión de cobranza, percepción de los socios en torno a la transparencia de las instituciones).

3.2.1 Enfoque Cuantitativo

Las dimensiones del trabajo que involucran medición y análisis numérico de variables fueron sometidas a un enfoque cuantitativo. Hernández et al. (2014) afirman que el enfoque cuantitativo "utiliza la recolección de datos con el propósito de probar hipótesis, basado en mediciones numéricas y análisis estadístico, para establecer patrones

de comportamiento y probar teorías" (p. 4). En el presente trabajo, el enfoque cuantitativo se manifestó en las siguientes actividades:

El análisis de los indicadores financieros consiste en la determinación y estudio de algunos indicadores financieros claves para la institución (índice de morosidad, cobertura de provisiones, solvencia patrimonial y liquidez inmediata). Esta actividad se enmarca dentro de un procedimiento cuantitativo y se basa en la asignación de fórmulas estandarizadas a los saldos de una cuenta del balance de situación al 31 de diciembre de 2024. La descripción de estos indicadores a lo largo del tiempo y cambios en los años 2022 a 2024, en el tiempo seleccionado, permite de forma estadísticamente significativa determinar tendencias al comparar 3 datos anuales.

En el procesamiento estadístico se empleó la estadística descriptiva: tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas, y las frecuencias de cada una de las alternativas de respuesta por pregunta. La pequeña muestra (30 socios y 88 cuestionarios válidos de clientes) no permite el uso de técnicas de mayor desarrollo y complejidad, pero los porcentajes obtenidos en la encuesta son una base suficiente para determinar una tendencia clara en las percepciones y también a nivel de representatividad a la población encuestada.

Cálculo de la muestra: La determinación del tamaño de la muestra de clientes se llevó a cabo aplicando la fórmula estadística de muestreo probabilístico para poblaciones finitas, adhiriéndose a un estricto procedimiento matemático que garantizó la representatividad estadística de la muestra con el nivel de confianza especificado y el margen de error.

3.2.2 Enfoque Cualitativo

El enfoque cualitativo se aplicó a aquellas dimensiones del trabajo que demandan una comprensión interpretativa de las causas, dinámicas y contextos de los problemas identificados. Taylor y Bogdan (1987) definen la investigación cualitativa como aquella que “produce datos descriptivos: las palabras reales de las personas, habladas o escritas, y el comportamiento observable” (p. 20). En este documento, el enfoque cualitativo se manifiesta en:

Entrevistas semiestructuradas: El análisis de las respuestas del contador y del asesor de crédito a preguntas abiertas en las entrevistas permitió comprender las causas subyacentes de la subprovisión ignorancia normativa, dependencia excesiva de la experiencia empírica y ausencia de incentivos institucionales para cumplir con las regulaciones que no pudieron ser capturadas a través de datos cuantitativos.

Documentación de hallazgos: La construcción de los cinco atributos de cada hallazgo en particular, la descripción de las causas y la formulación de recomendaciones específicas y factibles demandó un ejercicio interpretativo que articuló los datos cuantitativos del recálculo con la comprensión cualitativa de los procesos y controles de la institución.

3.3 Métodos de Investigación

Los métodos de investigación se refieren a las estrategias generales que guían el proceso de adquisición y análisis de conocimiento. Para este trabajo, se aplicaron tres métodos complementarios con respecto al propósito central del examen especial.

3.3.1 Método Descriptivo

Se utilizó el método descriptivo para caracterizar la situación actual de las provisiones incobrables y el control interno de la Caja Comunal San Francisco de Salinas, que no se limita a la simple enumeración de hechos, sino que busca la comprensión de manera sistemática sus características, magnitudes e interrelaciones. Para Tamayo y Tamayo (2003), la investigación descriptiva "comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos" (p. 46).

En el presente trabajo, se aplica el método descriptivo para caracterizar la estructura de la cartera de créditos al 31 de diciembre de 2024, por categorías de riesgo; el nivel de provisiones constituidas v/s provisiones requeridas; el perfil sociodemográfico de los socios y clientes encuestados; el nivel de conocimiento normativo del personal operativo; y los componentes del control interno, de acuerdo al modelo COSO I. Esta caracterización sistemática de la realidad observada es el punto de partida necesario para el análisis explicativo y analítico que le sigue.

3.3.2 Método Explicativo

Se empleó el método explicativo para la construcción de relaciones causales entre las variables del diagnóstico. Hernández et al. (2014) destacan que los estudios explicativos “van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales” (p. 95). En este trabajo, el método explicativo se utiliza para responder interrogantes centrales como: ¿por qué las provisiones son insuficientes?, ¿cuáles son las causas del subprovisionamiento? y ¿por qué el índice de morosidad ha crecido aceleradamente en los últimos tres años?

Las relaciones causales que se obtuvieron con el método explicativo se registraron en el atributo “causa” de cada hallazgo del examen especial. Para el Hallazgo N° 1 (subprovisionamiento), las causas que el método explicativo identificó son: el incumplimiento de la normativa por parte del contador (que aplica porcentajes erróneos), la falta de una política formal que establezca los porcentajes correctos, y la infrecuencia en la calificación de cartera. Estas causas no se pueden evidenciar a partir de los datos cuantitativos por sí solos, requieren del análisis interpretativo que aporta el método explicativo.

3.3.3 Método Analítico

Se empleó el método analítico para la disgregación de la cartera de créditos por categorías de riesgo, para la disgregación de los archivos crediticios analizados, y para la disgregación de los archivos analizados con respecto al cálculo de las provisiones. Para Bernal (2010), el método analítico “consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual” (p. 60).

La aplicación más notable del método en este trabajo fue la disgregación de la cartera total de \$287,450.00 en cinco categorías: por vencer, (\$242,350.00); que no devenga intereses, (\$12,330.70); vencida C1 (\$10,220.40); vencida C2 (\$14,380.10); y vencida D (\$8,168.80). Esto, sumado al análisis de cada categoría de forma independiente para determinar el porcentaje de provisión y el monto de provisión, llevó a aquella identificación. A partir de este análisis, se establece que, para el caso de las provisiones, la mayor concentración del déficit se ubica en la cartera vencida C2, (\$5,752.04 requeridos vs. una porción de los \$8,200.00 que se registraron de provisionados en los

créditos), y en la cartera vencida D (\$8,168.80 requeridos al 100% de lo que la regulación establece). Mientras tanto, la cartera por vencer solamente genera \$2,423.50 de requerimiento (1%).

3.3.4 Método Deductivo

El método deductivo, que opera de los principios generales hacia los particulares, fue utilizado para el análisis de la institución bajo un marco legal. El principio general es la Resolución No. JPRF-F-2025-0154, que enuncia los porcentajes mínimos de provisión que son de aplicación general para todas las entidades del segmento 5. La aplicación de forma deductiva de esta norma general a los datos específicos de la cartera de la Caja Comunal San Francisco de Salinas al 31 de diciembre del 2024, permitió establecer el valor exacto de las provisiones que la institución requería a dicha fecha, para luego encontrar la comparación con la cifra decrecida registrar un incumplimiento.

Este proceso es la lógica de la auditoría: la regla o norma (ciencia), el control o inspección (evidencia) y el análisis (comparación) del auditor. La diferencia se encuentra. El esquema deductivo es el que organiza los cinco aspectos de cada hallazgo de la auditoría. criterio (general); la condición (particular); la diferencia (gap); la causa y el efecto.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Los métodos e instrumentos de recolección son los medios por los cuales el investigador obtiene la información necesaria para responder a las preguntas de investigación y verificar las hipótesis de investigación. Para el presente trabajo, se emplearon cuatro técnicas principales, cada una con su instrumento específico, elegido de acuerdo con la naturaleza de la información a obtener y las características del objeto de estudio.

3.4.1 Encuesta con Escala Likert de Cinco Niveles

Una encuesta recoge datos para entender percepciones, actitudes, conocimientos o comportamientos de grupos de personas, y un cuestionario estructurado ayuda con esto. Para este documento, se crearon dos cuestionarios utilizando una escala Likert de cinco niveles, uno para los propietarios socios de la institución y otro para los clientes activos de crédito de la caja comunal San Francisco de Salinas. La escala de Likert permite a los

investigadores medir actitudes o percepciones capturar intensidad u opiniones de los encuestados y ayuda a evitar muchos de los problemas de formas de respuesta más dicotómicas (sí/no, de acuerdo/en desacuerdo, etc.) al proporcionar datos ordinales, que pueden ser procesados con una variedad de análisis estadísticos y descriptivos.

La escala en esta encuesta se definió como: 5 = Totalmente de acuerdo, 4 = De acuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo (neutro), 2 = En desacuerdo, 1 = Totalmente en desacuerdo. Para preguntas relacionadas con la frecuencia de eventos (por ejemplo, frecuencia de contacto, etc.), la escala se adaptó a: 5 = Siempre, 4 = Frecuentemente, 3 = A veces, 2 = Rara vez y 1 = Nunca.

3.4.2 Cuestionario para socios propietarios

El cuestionario se elaboró para diagnosticar la percepción que tienen los socios de la institución respecto al estado del control interno, gestión de provisiones y la financiera. Se realizaron preguntas en tiempo presente y en función del estado de la institución; es decir, no se refería al efecto que pudiera tener una muestra, lo que asegura que los resultados son válidos para constituir un diagnóstico antes de la muestra.

El cuestionario tiene diez preguntas que se refieren a: existencia de errores en los registros de provisiones; existencia de políticas de provisiones; claridad de la información financiera que se les brinda a los socios; existencia de procedimientos para dar seguimiento a la cobranza; conocimiento y aplicación de la normativa SEPS por parte del personal; frecuencia con la que se califica la cartera; existencia de provisiones; comunicación del índice de morosidad a los socios; los estados financieros reflejan la realidad y control interno se necesita un examen especial. Las diez preguntas de este cuestionario se formularon en lenguaje sencillo y comprensible para que los socios que no son especialistas en contabilidad o auditoría.

3.4.3 Cuestionario para clientes activos

La encuesta a los clientes fue diseñada para recoger información de los usuarios para contar con información sobre la calidad de los servicios de crediticia. Se enfoca sobre la calidad de la información, la dificultad de pago, y el desempeño de la gestión de cobranza. Son ocho preguntas que se distribuyen a evaluar: (1) la claridad sobre las condiciones del crédito, (2) la dificultad de pago, (3) el contacto de cobranza, (4) agilidad

y claridad en la respuesta sobre la aprobación del crédito, (5) conocimiento de la deuda, (6) confianza en la gestión financiera, (7) información sobre el beneficio de ahorrar, y (8) recomendación de los servicios de la institución.

3.5 Validación del instrumento

Previo a su implementación en campo, se efectuó un proceso de validación de contenido de los cuestionarios. La validación fue realizada por la directora de la investigación, Ing. Flor Ximena Poveda Valverde, quien analizó la redacción, la pertinencia de cada interrogante en relación a los objetivos de la investigación, la adecuación de la escala Likert a la información que se pretendía obtener, así como la inclusión de preguntas que sean nítidas y que no generen sesgo en las respuestas. Luego de esta revisión, se procedió a ajustar la redacción de tres interrogantes en el cuestionario de socios y de dos interrogantes en el cuestionario de clientes.

Por último, se llevó a cabo una prueba piloto de los cuestionarios en una muestra de 3 socios y 5 clientes, que tampoco formaron parte de la muestra definitiva, que permitió comprobar que las preguntas eran comprensibles para el resto de personas ajenas a la formación técnica en contabilidad, así como también que el tiempo de aplicación fue el adecuado (promedio de 8 minutos para el cuestionario de socios y 6 minutos para el de clientes).

3.5.1 Entrevista Semiestructurada

La entrevista semiestructurada es una técnica de recolección de datos cualitativa que consiste de preguntas previas, pero que permite cierta flexibilidad en torno a las preguntas y temas que emergen en el transcurso de la conversación. A diferencia de la entrevista estructurada, que debe llevarse a cabo de manera vertical y de forma encadenada, la entrevista semiestructurada presenta la oportunidad de que el entrevistador altere el orden de las preguntas, explique la formulación de ciertas preguntas que podrían resultar confusas y evadir el foco de la entrevista para profundizar en aspectos que no fueron previstos, pero que son altamente relevantes. Ante el diseño de una entrevista en la que se pretendan abordar temas de alto nivel de complejidad y de alta contextualidad, de forma tal que permita abarcar, por ejemplo, los procesos de calificación de cartera y de cálculo de provisiones en una comunidad financiera, es por esa flexibilidad que el formato semiestructurado resulta por demás invaluable. Se realizaron entrevistas con el

Contador General y el Asesor de Crédito de la Caja Comunal, quienes son los únicos dos empleados operativos de la institución y tienen la responsabilidad directa de los procesos examinados en el estudio.

3.5.2 *Guía de entrevista Ejes temáticos y preguntas*

La guía de entrevista fue organizada considerando cuatro ejes temáticos correspondientes a áreas de la mayor relevancia para el examen especial:

Tabla 6

Ejes temáticos guía de entrevista

Eje temático	Preguntas incluidas	Objetivo del eje
1. Conocimiento normativo SEPS	(1) ¿Conoce la Resolución No? JPRF-F-2025-0154? ¿Cuáles son los porcentajes de provisión para cartera C2 y D? (2) ¿Ha recibido capacitación formal sobre normativa SEPS en los últimos dos años? ¿En qué temas?	Evaluar el nivel de conocimiento de la normativa de provisiones y detectar brechas formativas
2. Procedimientos de calificación	(3) ¿Cómo se realiza el proceso de clasificación de cartera? ¿Qué herramientas utiliza? (4) ¿Con qué frecuencia se actualiza la clasificación? ¿Quién verifica el resultado? (5) ¿Qué fuentes de información utiliza para determinar los días de mora de cada crédito?	Verificar la metodología de calificación, su periodicidad y los controles existentes
3. Políticas formales	(6) ¿Existe un manual de políticas de crédito aprobado? ¿Quién lo aprobó y cuándo? (7) ¿Existe un procedimiento documentado para el cálculo de provisiones? (8) ¿El Consejo de Administración supervisa el cumplimiento de los porcentajes de provisión?	Evaluar la existencia y efectividad de las políticas y controles formales
4. Transparencia e información	(9) ¿Con qué frecuencia se presenta información financiera al Consejo de Administración? ¿Qué indicadores incluye? (10) ¿Los socios reciben información sobre el índice de morosidad y el nivel de provisiones?	Evaluar la calidad de la información financiera generada y comunicada

3.5.3 *Registro y análisis de las entrevistas*

Durante las entrevistas, se utilizaron dos mecanismos para la recolección de datos.

Primero, se tomaron notas, las cuales fueron más bien un resumen de la respuesta. Y segundo, se cuenta con la grabación de audio, la cual es digital, y se obtuvo con el consentimiento explícito de cada entrevistado. Dicha grabación se usará para corroborar lo que se escribió en notas, en la etapa posterior de análisis de la entrevista. Tales grabaciones se transcribieron y se agruparon por ejes temáticos para conseguir un análisis más simple de las comparaciones que existan entre ambos entrevistados.

Para el análisis de las entrevistas, se utilizaron los métodos de codificación temática que han sido utilizados por Miles, Huberman y Saldaña (2014). En esta primera etapa se definieron los temas que emergen en cada respuesta. En la segunda etapa, se realizó la categorización de las respuestas que son temáticamente similares. Y en la tercer y última etapa, se realizó la identificación de los patrones y las divergencias que se presentaron en ambas entrevistas y que sucumbieron en cada categoría temática. Los análisis que han dado resultados, serán los que se presenten en la sub-sección 4.1 del capítulo IV.

3.5.4 Ficha de Observación Documental Inspección de Expedientes

La observación documental se basa en la técnica de investigación que consiste de forma sistemática en analizar documentos para la obtención de información que sea de relevancia para los objetivos de la investigación. En este caso particular para el examen especial la inspección documental de los documentos de la cartera de créditos es la técnica que obtiene la evidencia más directa y confiable sobre el nivel de calidad de los procesos de otorgamiento de créditos y la fundamentación documental de la calificación de la cartera.

Para este caso se elaboró una hoja de verificación la cual constaba de 15 criterios de verificación. Estos parámetros han sido elaborados y obtenidos de los requerimientos documentales que posee el CUC – SEPS y de la experiencia de buenas prácticas de la gestión crediticia en la organización. Esta hoja se aplicó a los 20 expedientes que fueron objeto de la inspección, lo que permitió el registro de forma sistemática la presencia o ausencia de cada uno de los documentos solicitados, las contradicciones o faltantes que se hayan detectado, y la opinión del auditor sobre cada uno de los expedientes.

Tabla 7*Contenido de la ficha de cotejo de expedientes*

Nº	Criterio de verificación	Tipo de verificación
1	Formulario de solicitud de crédito completo y firmado por el solicitante	Existencia + completitud
2	Copia de cédula de identidad del solicitante y del cónyuge (si aplica)	Existencia
3	Comprobante de ingresos del solicitante (planilla, declaración, certificado)	Existencia + coherencia con monto solicitado
4	Análisis de capacidad de pago elaborado por el asesor de crédito	Existencia + suficiencia del análisis
5	Informe de visita de campo o inspección del negocio	Existencia (requerida para créditos > \$500)
6	Contrato de crédito firmado por el deudor y el garante	Existencia + firmas completas
7	Tabla de amortización entregada al deudor	Existencia
8	Pagaré o letra de cambio firmada por el deudor	Existencia + autenticidad aparente
9	Documentos de garantía real (escritura de prenda o hipoteca, si aplica)	Existencia + inscripción en registro
10	Comprobantes de pago de cuotas (recibos o registros del sistema)	Existencia + coherencia con historial de mora
11	Coherencia entre días de mora reportados y fecha del último pago verificado	Coherencia
12	Clasificación de cartera asignada por la institución vs. clasificación del auditor	Coincidencia
13	Evidencia de gestiones de cobranza ante mora (llamadas, visitas, notificaciones)	Existencia (para cartera vencida)
14	Renovaciones o refinanciamientos documentados (si el crédito fue reestructurado)	Existencia + condiciones
15	Expediente completo vs. número total de documentos requeridos	Índice de completitud (%)

3.5.5 Cuestionario de Evaluación del Control Interno Modelo COSO I

Los exámenes especiales sirven para determinar el estado de los cinco componentes de los controles internos de una institución y una técnica de COSO I que se aplica en esta fase es el diseño de un cuestionario que contiene 45 preguntas en secciones de cinco componentes de la estructura, que en el diseño promedio tiene 9 preguntas por componente, para determinar si hay controles implementados que son relevantes para la administración de la cartera y cálculo de provisiones, que se han implementado adecuadamente.

Cada pregunta tiene una respuesta de tipo dicotómica, sí/no; por lo que una respuesta afirmativa indica que existe el control y, por el contrario, si no, el control no existe. El resultado de cada componente del control interno se calcula en función de la cantidad de respuestas afirmativas, sobre el total de preguntas que hay en el componente, y es interpretado conforme a la escala que se indica.

Tabla 8

Cuestionario de Evaluación del Control Interno Modelo COSO I

Rango de calificación (% respuestas Sí)	Nivel de riesgo de control	Interpretación
76% – 100%	BAJO	Sistema de control interno efectivo; riesgo de errores materiales reducido
51% – 75%	MODERADO	Sistema de control con debilidades identificadas; riesgo de errores moderado
26% – 50%	ALTO	Sistema de control con deficiencias significativas; riesgo de errores elevado
0% – 25%	MUY ALTO	Sistema de control deficiente o inexistente; riesgo de errores muy elevado

El cuestionario fue administrado al contador general de la institución, quien respondió las 45 preguntas basadas en los controles realmente implementados en la Caja Comunal. Los resultados del cuestionario, mostrados en la sección 4.6.1 del Capítulo IV, mostraron una puntuación general de 35.6% (16 respuestas afirmativas de 45 posibles), con un riesgo de control asociado de ALTO en todos los componentes evaluados.

3.6 Universo, Población y Muestra

3.6.1 Universo de la Investigación

Para la investigación actual, el universo consiste en el conjunto completo de individuos involucrados en las operaciones financieras de la Caja Comunal San Francisco de Salinas, durante el año 2024: los socios propietarios de la institución, los clientes beneficiarios de los servicios de crédito y ahorro, y el personal operativo encargado de la gestión financiera y de crédito.

3.6.2 Población

Los grupos que constituyen la población o marco muestral del presente estudio se han podido determinar según los registros que tiene la institución a dicha fecha, 31 de diciembre del 2024, de la siguiente manera:

Tabla 9

Población

Grupo	N° de personas	Descripción	Técnica aplicada
Socios propietarios	30	Personas naturales que han aportado capital a la institución y son propietarios con derecho a voto en la asamblea	Encuesta — Censo completo
Clientes activos de crédito	120	Personas con créditos vigentes o vencidos en la cartera de la institución al 31/12/2024	Encuesta — Muestra probabilística
Contador general	1	Responsable del registro contable, la calificación de cartera y el cálculo de provisiones	Entrevista semiestructurada
Asesor de crédito	1	Responsable del análisis, seguimiento y cobranza de la cartera de créditos	Entrevista semiestructurada
TOTAL	152		

3.6.3 Determinación del Tamaño de la Muestra

En relación con el grupo que consiste en 30 propietarios socios, decidimos trabajar con toda la población (censo), ya que el número total de socios es pequeño y fácilmente manejable dado los recursos y el tiempo disponibles para el trabajo de campo. La ejecución del censo asegura la máxima representatividad estadística de los resultados de la encuesta para los socios y elimina el error de muestreo, generando datos para toda la población objetivo.

Muestra de clientes activos

El cálculo del tamaño de la muestra para el grupo de 120 clientes activos se llevó a cabo utilizando la fórmula estadística de muestreo probabilístico para poblaciones

finitas, la cual es común en estudios de las ciencias sociales y económicas.

$$n = (N \times Z^2 \times p \times q) / (e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q)$$

Aquí cada componente en la fórmula tiene el siguiente significado y valor asignado:

Tabla 10

Tamaño muestral

N (tamaño de la población)	120 clientes activos registrados en la cartera de la Caja Comunal al 31/12/2024
Z (valor Z para el nivel de confianza)	1,96 — correspondiente a un nivel de confianza del 95%, el estándar más utilizado en investigaciones sociales y económicas
p (probabilidad de ocurrencia del fenómeno)	0,5 — valor adoptado cuando se desconoce la proporción real de la variable en la población, maximizando el tamaño de la muestra y garantizando la mayor precisión posible
q (probabilidad de no ocurrencia)	0,5 — complemento de p (q = 1 - p = 0,5)
e (margen de error aceptado)	0,05 — equivalente al 5%, el margen de error estándar en investigaciones de ciencias sociales con nivel de confianza del 95%

Sustituyendo los valores en la fórmula:

$$n = (120 \times (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5) / ((0,05)^2 \times (120 - 1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5)$$

$$n = (120 \times 3,8416 \times 0,25) / (0,0025 \times 119 + 3,8416 \times 0,25)$$

$$n = (115,248) / (0,2975 + 0,9604)$$

$$n = 115,248 / 1,2579$$

$$n = 91,62 \approx 92 \text{ clientes}$$

El resultado del cálculo define una muestra mínima de 92 clientes. Los 92 clientes a encuestar fueron seleccionados mediante muestreo aleatorio simple utilizando la lista de clientes activos proporcionada por el contador como marco de muestra. Para el muestreo aleatorio simple, se asignó un número secuencial a cada cliente de la lista del (1 al 120) y se seleccionaron 92 números aleatoriamente usando la función ALEATORIO.ENTRE de Microsoft Excel.

Muestra de expedientes crediticios para inspección

Para la inspección física de los archivos de crédito, se seleccionó una muestra de 20 archivos de los 120 disponibles en la cartera de la institución, utilizando muestreo aleatorio simple con el mismo procedimiento descrito para la muestra de clientes. El tamaño de 20 archivos, equivalente al 16.7% de la cartera, se determinó en base a los criterios de la IA 530 con respecto al muestreo de auditoría para poblaciones pequeñas, y considerando que el tiempo disponible para la inspección física permitía revisar este número de archivos en detalle sin comprometer la calidad de la revisión.

La muestra de 20 archivos se seleccionó asegurando una representación proporcional de cada categoría de cartera: 12 archivos de cartera a vencer, 2 de cartera que no devenga interés, 2 de cartera envejecida C1, 2 de cartera envejecida C2 y 2 de cartera envejecida D. Esta estratificación por categoría de riesgo de la cartera es particularmente importante para la inspección de archivos envejecidos de la cartera, ya que es donde las deficiencias documentales de los archivos pueden tener el mayor impacto potencial.

3.7 Procesamiento de la Información

Desde la recopilación de datos hasta su análisis e interpretación para la elaboración de hallazgos del examen especial y conclusiones de la investigación, el procesamiento de la información abarcó todas las actividades realizadas. A continuación, se presenta la descripción de cada una de las etapas del proceso de forma detallada.

3.7.1 Organización y Codificación de los Datos

Una vez que se recopilaron los datos a través de encuestas, entrevistas e inspección de documentos, se organizaron y codificaron para facilitar el procesamiento y análisis.

Para las encuestas, a cada cuestionario completado se le asignó un código único (S-01 a S-30 para socios; C-01 a C-92 para clientes). Para las entrevistas, las transcripciones se organizaron en un documento de Word en formato tabla, con las preguntas en la primera columna y las respuestas del contador y del asesor de crédito en la segunda y tercera columnas, respectivamente. Este formato facilita la comparación directa de las respuestas dadas por los dos entrevistados en cada pregunta y, por lo tanto, ayuda a identificar áreas de acuerdo y desacuerdo en sus puntos de vista.

3.7.2 Depuración y Verificación de los Datos

Los datos obtenidos fueron analizados de manera que se realizó una descripción del proceso de limpieza de datos para determinar y validar la existencia de cualquier irregularidad que afectara la validez, completitud o las consistencias de los datos. Para la encuesta de clientes: de los 92 cuestionarios aplicados, 4 se excluyeron porque 2 de ellos no respondieron más del 50% de las preguntas y 2 (posiblemente por errores de marcación) respondieron de manera contradictoria (en la misma pregunta). Luego de la exclusión de estos 4 cuestionarios, la muestra válida es de 88 y la tasa de validez es 95.6%. Para la encuesta de socios: los 30 cuestionarios fueron completamente válidos, sin la necesidad de exclusión. Para la encuesta de datos financieros: los saldos de cartera y de provisiones (del balance de situación) fueron obtenidos y verificados contra el libro mayor de la cuenta correspondiente, confirmando la consistencia de los datos. Los días de moras de cada expediente revisados fueron comprobados contra los comprobantes de pago; para el expediente N° 012, la institución tenía una inconsistencia porque reportaba 30 días de la mora, pero el deudor tenía 90 días sin pagar de acuerdo con los comprobantes.

3.7.3 Recálculo Técnico de las Provisiones Incobrables

El proceso de cuantificación más complicado es el ajuste técnico de las reservas. Este ajuste se efectuó de acuerdo a un procedimiento positivo y se documentó en cinco pasos:

1. Recibir el informe de calificación de la cartera correspondiente al 31 de diciembre del año 2024, el cual fue elaborado por el contador general de la institución y clasifica cada préstamo según su categoría de morosidad (A, B, C1, C2 o D), además de determinar el monto del capital que queda pendiente en cada crédito para esa fecha.
2. Comprobación de la categorización de una muestra compuesta por 20 créditos seleccionados para ser inspeccionados. Los recibos de pago se usaron para comparar la categoría determinada por el auditor con la que fijó la institución. Se encontró una inconsistencia en un archivo (5% de la muestra), y su impacto se incluyó en el total bajo la brecha de provisión. Sumatoria de los saldos de capital

por categoría de cartera, generando la distribución de la cartera que se muestra en la cédula PT-02 de los papeles de trabajo.

3. Aplicación del porcentaje de provisión mínima de la Resolución N.º JPRF-F-2025-0154 al saldo de cada categoría calculando la provisión bruta requerida para cada una: categoría A: $\$242,350.00 \times 1.0\% = \$2,423.50$; categoría B: $\$12,330.70 \times 5.0\% = \616.54 ; categoría C1: $\$10,220.40 \times 20.0\% = \$2,044.08$; categoría C2: $\$14,380.10 \times 40.0\% = \$5,752.04$; categoría D: $\$8,168.80 \times 100.0\% = \$8,168.80$. Total, de provisiones brutas: $\$19,005.00$.
4. Para las categorías C2 y D, deducción de garantías reales formalizadas aceptables, calculadas hasta los límites de la resolución No. JPRF-F-2025-0154: garantías C2 ($\$14,380.10 \times 30\% = \$4,314.03$) + garantías D ($\$8,168.80 \times 30\% = \$2,450.64$) = $\$6,764.67$, aproximado a $\$6,766.35$. Provisión neta requerida: $\$19,005.00 - \$6,766.35 = \$12,238.65$.

La brecha de subprovisionamiento resultó de la comparación entre la provisión neta requerida ($\$12,238.65$) y la provisión registrada bajo la cuenta 1499 ($\$8,200.00$): brecha = $\$12,238.65 - \$8,200.00 = \$4,038.65$, lo que representa el 33% del monto requerido. Este resultado está respaldado por la plantilla comparativa PT-04 en los papeles de trabajo, que es el soporte cuantitativo para el Hallazgo N° 1 del examen especial.

3.7.4 *Análisis Estadístico de las Encuestas*

Para crear los resultados de la encuesta, se utilizaron estadísticas descriptivas a través de Microsoft Excel. Para cada pregunta, se calcularon las siguientes estadísticas: frecuencia absoluta (número de encuestados que eligieron cada opción de respuesta); frecuencia relativa o porcentaje (frecuencia absoluta / número total de encuestados válidos * 100); y la distribución acumulada de favorables (opciones 4 y 5) y desfavorables (opciones 1 y 2) para identificar el sentido predominante de la percepción en cada pregunta.

Los resultados se presentan en tablas de frecuencia para cada pregunta, con un análisis interpretativo que vincula los hallazgos de la encuesta con los resultados del examen especial. Este vínculo es esencial para mostrar la consistencia entre la percepción

subjetiva de los socios y clientes y los hallazgos técnico-objetivos del examen, reforzando la validez de las conclusiones.

3.7.5 Análisis de las Entrevistas por Codificación Temática

El análisis de estas entrevistas semi-estructuradas se realizó siguiendo el enfoque de tres niveles de codificación temática de Miles, Huberman y Saldaña (2014). En el primer nivel - codificación abierta - revisé las transcripciones de las dos entrevistas y, para los propósitos de este estudio, resalté cada tema relevante y asigné un código descriptivo al segmento de texto correspondiente (por ejemplo, “desconocimiento_marco_regulatorio”, “proceso_manual_no_verificado”, “ausencia_politica_formal”).

En el segundo nivel, la codificación axial, los códigos se agruparon en cuatro categorías temáticas que correspondían a los ejes de la guía de entrevista: procedimientos de calificación, transparencia financiera, políticas formales y conocimiento normativo. Examiné las coincidencias y diferencias en las respuestas del contador y el asesor para cada una de estas categorías, separando los temas en los que existía acuerdo y aquellos donde tenían perspectivas opuestas.

En la tercera etapa, o codificación selectiva, se localizaron los temas centrales o “categorías núcleo” que articulaban los hallazgos más significativos de las entrevistas, que fueron la falta de conocimiento sobre los porcentajes concretos de la normativa SEPS, la dependencia en el juicio de la persona contador para el procedimiento de provisión, y la falta de control en la verificación de los cuadros. Estos tres temas centrales fueron las causas que se plasmaron en el Hallazgo N° 1 del examen especial.

3.7.6 Integración de los Resultados Triangulación

La fase final del procesamiento de la información involucró la triangulación de los resultados obtenidos a través de los diferentes instrumentos de recolección de datos, verificando la consistencia de la evidencia a través de diferentes fuentes y produciendo una comprensión integrada del problema.

La triangulación confirmó la consistencia de los hallazgos: la subprovisión determinada por el recálculo técnico (evidencia cuantitativa objetiva) es consistente con la falta de conocimiento normativo del personal identificada en las entrevistas (evidencia cualitativa), la percepción del 66.7% de los socios sobre errores en los registros de

provisión (evidencia perceptual cuantitativa) y las deficiencias documentales encontradas en el 35% de los registros inspeccionados (evidencia documental).

3.7.7 Presentación de los Resultados

Los resultados del procesamiento se presentan en el Capítulo IV, organizado en cinco secciones: (4.1) resultados de entrevistas con el personal, (4.2) resultados de la encuesta a socios, (4.3) resultados de la encuesta a clientes, (4.4) diagnóstico financiero con información básica de la institución, (4.5) discusión de resultados de manera integral y (4.6) el examen especial, con el memorando de planificación, el programa de auditoría, los papeles de trabajo, la matriz de hallazgos y el informe final. Esta progresiva organización conduce al lector desde el diagnóstico cualitativo y cuantitativo hasta el producto técnico central del trabajo

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

El presente capítulo describe los resultados obtenidos a través de la investigación desde tres perspectivas diferentes pero complementarias. La primera perspectiva incluye los resultados de las herramientas de diagnóstico empleadas: las entrevistas con el personal operativo de la institución (subsección 4.1), las encuestas dirigidas a los socios propietarios (subsección 4.2) y las encuestas administradas a la clientela activa de créditos (subsección 4.3). La segunda perspectiva proporciona el diagnóstico financiero cuantitativo de la institución a 31 de diciembre de 2024, con los indicadores básicos de calidad de cartera y adecuación de provisiones (subsección 4.4). La tercera perspectiva integra y discute los resultados de las subsecciones mencionadas en relación con los objetivos de la investigación y el marco teórico (subsección 4.5).

La sección 4.6, que es el núcleo técnico principal del trabajo, exhibe el examen especial de las reservas incobrables de la Caja Comunal San Francisco de Salinas en su totalidad: el memorando de planificación, el programa de auditoría, los papeles de trabajo con cronogramas analíticos, la matriz de hallazgos con tres hallazgos plenamente documentados con los cinco atributos obligatorios y el informe final del examen especial con conclusiones y recomendaciones dirigidas a los órganos de gobierno de la institución.

4.1 Resultados de las Entrevistas al Personal de la Institución

Las entrevistas fueron realizadas durante el segundo trabajo de campo (del 22 al 26 de enero de 2025) y se llevaron a cabo con el contador general y con el asesor de crédito de la Caja Comunal San Francisco de Salinas. Las entrevistas se fueron tomando de forma semiestructurada y de forma individual, y cada una de ellas tuvo una duración promedio de 50 minutos, y se llevarán a cabo en las instalaciones de la institución. Las entrevistas se fueron tomando, con el consentimiento de los entrevistados, en formato de grabación de audio y con la respectiva anotación de las respuestas. Seguidamente se presentan los resultados, luego de ser organizados de acuerdo a los cuatro ejes temáticos de la guía de las entrevistas.

Pregunta 1: ¿Conoce el contenido de la Resolución No? JPRF-F-2025-0154? ¿Cuáles son los porcentajes de provisión para cartera C1, C2 y D?

Respuesta del Contador General: El contador manifestó que tenía un entendimiento general de las reglas en relación a las provisiones, pero reconoció que no conocía con exactitud los porcentajes determinados en la Resolución No. JPRF-F-2025-0154. Cuando se le cuestionó acerca de los porcentajes de provisiones para cada categoría de cartera, afirmó: "aplicamos un 15% para la cartera en mora entre 31 y 60 días", cuando el porcentaje real es del 20%; "para la cartera con más de 150 días, aplicamos un 50%", cuando lo que corresponde es el 100%. Para la cartera a punto de vencer, indicó correctamente un 1%. Estas respuestas muestran que el contador utiliza sus propios porcentajes que se desvían significativamente de los mínimos regulatorios, constituyendo la causa técnica directa de la subprovisión identificada.

Respuesta del Asesor de Crédito: Indicó que no conocía la Resolución No. JPRF-F-2025-0154 y que su trabajo no involucra el cálculo de provisiones. Al consultarle sobre los porcentajes de provisión que se manejan en la institución, contestó: "eso lo maneja el contador, yo me encargo de las cobranzas". Esta respuesta muestra una división de trabajo razonable, pero también indica que la institución carece de un mecanismo para que el asesor verifique el proceso de provisión.

Pregunta 2: ¿Ha recibido capacitación formal sobre normativa SEPS en los últimos dos años?

Respuesta del Contador: Reporta que la capacitación más reciente a la que asistió fue un taller sobre el Catálogo Único de Cuentas de la SEPS que fue organizado por la misma entidad reguladora, hace más de dos años, en el 2022. Desde entonces, el contacto con información regulatoria ha estado restringido a circulares que la SEPS envía por correo —que reconoce leer de manera superficial y a grupos de WhatsApp de contadores de la cooperativa donde se transmite información de carácter interpretativo de la norma.

Respuesta del Asesor de Crédito: Él declaró que no ha recibido ninguna capacitación formal desde que se unió a la institución, lo cual ha sido aproximadamente hace tres años.

Análisis: La ausencia de formación formal reciente en las normativas de SEPS para los dos funcionarios es lo que provoca la ignorancia acerca de los porcentajes de provisión y el incumplimiento del periodo regular en la calificación de la cartera. Es posible que se repitan los errores detectados en el examen actual si no existe un sistema institucional que asegure la actualización constante de los empleados respecto a las normativas sectoriales.

Pregunta 3: *¿Cómo se realiza actualmente la clasificación de la cartera? ¿Qué herramientas utiliza?*

Respuesta del Contador: El proceso de calificación fue descrito así: "Al final del semestre, descargo la lista de todos los créditos activos y vencidos del sistema de registro, y la traslado a una hoja de cálculo de Excel. Allí, calculo manualmente los días que han pasado desde la última fecha de pago de cada cliente y clasifico el crédito en la categoría correspondiente. Luego aplico los porcentajes de provisión a cada categoría y calculo el total." Cuando se le preguntó si hay alguna verificación del resultado, ella respondió: "no, lo hago sola y así es como se registra en la contabilidad."

Este proceso tiene tres debilidades críticas de control: (1) es completamente manual y basado en Excel, sin automatización ni fórmulas de verificación que reduzcan el riesgo de errores, (2) no hay un control de revisión independiente del resultado, y (3) la frecuencia es semestral, no cumpliendo con el mínimo trimestral requerido por la Resolución No. 130-2015-F.

Pregunta 4: *¿Con qué frecuencia realiza la calificación de cartera? ¿La realizó en los cuatro trimestres de 2024?*

Respuesta del Contador: "Desde que he estado trabajando aquí, siempre ha sido así. Lo hacemos cada junio y diciembre." Al preguntarle si estaba al tanto del requisito trimestral de la Resolución No. 130-2015-F, respondió que "no conocía esa disposición" y que "siempre hemos entendido que era semestral." Esto corrobora que la falta de cumplimiento de los periodos de calificación no es intencional, sino más bien una falta de conocimiento regulatorio.

Pregunta 5: ¿Cómo determina el inicio del período de mora de cada crédito?

Respuesta del Contador: Desde hace un tiempo, un usuario de la oficina del deudor me relata: “La fecha de vencimiento de la última cuota que no fue pagada la anoto yo en la hoja de cálculo, así cuento los días que la deuda se encuentra en mora”. Durante la revisión de la documentación del expediente N° 012, el inspector encontró que el contador había anotado 30 días en el cuadro de morosidad, cuando el deudor había estado 90 días sin pagar. Esto sucedió porque el deudor había ignorado una cuota que se había pagado parcialmente y esa anotación no se había registrado en el sistema como un pago. Esto muestra que, al registrar la mora de manera manual, los procesos de cálculo de mora son propensos a errores que pueden alterar la mora causada.

Pregunta 6: ¿Existe un manual de políticas de crédito aprobado por el Consejo de Administración?

Respuesta del Contador: "Hace tres años, se elaboró un borrador, pero nunca se presentó formalmente a la Junta. Está guardado en mi computadora". Al solicitar este documento, se confirmó que es una de 8 páginas que incluyen condiciones generales de crédito, pero no presentan los criterios para la calificación de la cartera ni los porcentajes de disposición aplicables. El documento no tiene fecha, no está firmado y no tiene versión."

Respuesta del Asesor de Crédito: “No existe un manual aprobado, hasta donde yo sé. Trabajamos con los estándares que el contador nos ha explicado”. Esta confirmación independiente del asesor corrobora la declaración del contador sobre la ausencia de un manual que haya sido aprobado formalmente.

Pregunta 7: ¿El Consejo de Administración supervisa el cumplimiento de los porcentajes de provisión?

Respuesta del Contador: "En las reuniones con la Junta, presento un resumen de los estados financieros, sin embargo, no hemos abordado específicamente el tema de las provisiones o los porcentajes que aplicamos. La Junta aprueba los estados financieros en la reunión anual, pero no profundiza en los cálculos." Esta respuesta muestra que la Junta Directiva no participa en una supervisión sustantiva del proceso de provisión, limitando su supervisión a una aprobación formal de los estados financieros.

Pregunta 8: ¿Con qué frecuencia presenta información financiera al Consejo de Administración? ¿Qué indicadores incluye?

Respuesta del Contador: Presentar a los ingresos, gastos y saldo de cartera a cada sesión bimensual resulta insuficiente. No elaboro una memoria formal con indicadores; es más una comunicación verbal con algunos números. Esto es insuficiente ya que, en forma, no hay un informe escrito y estructurado, y en fondo, no hay indicadores tales como el índice de morosidad, la cobertura de provisiones, ni la evolución de la cartera vencida por categorías.

Pregunta 9: ¿Los socios reciben información sobre el índice de morosidad y el nivel de provisiones?

Respuesta del Contador: "Durante la asamblea anual, presentamos el balance y el estado de resultados. No preparamos un boletín de noticias ni una presentación con los indicadores financieros. Los miembros preguntan principalmente sobre el saldo de sus ahorros y si habrá una distribución de excedentes". Esta limitación en la comunicación financiera con los socios reduce su capacidad para ejercer el control al que tienen derecho como propietarios y como la máxima autoridad de la institución.

4.1.1 Síntesis de los Resultados de las Entrevistas

Las entrevistas muestran debilidades sistémicas en la gestión de incobrables. El personal responsable de los procesos de calificación y provisión desconoce las regulaciones de SEPS; los procesos de calificación son completamente manuales y no están sujetos a ningún control de automatización independiente; no hay políticas formales aprobadas que establezcan los criterios correctos y los porcentajes adecuados; y la Junta Directiva no ejerce ningún control material sobre este proceso. Estas debilidades se refuerzan mutuamente, constituyendo un deficiente sistema de control interno que permite la repetición de los errores indicados en la auditoría especial.

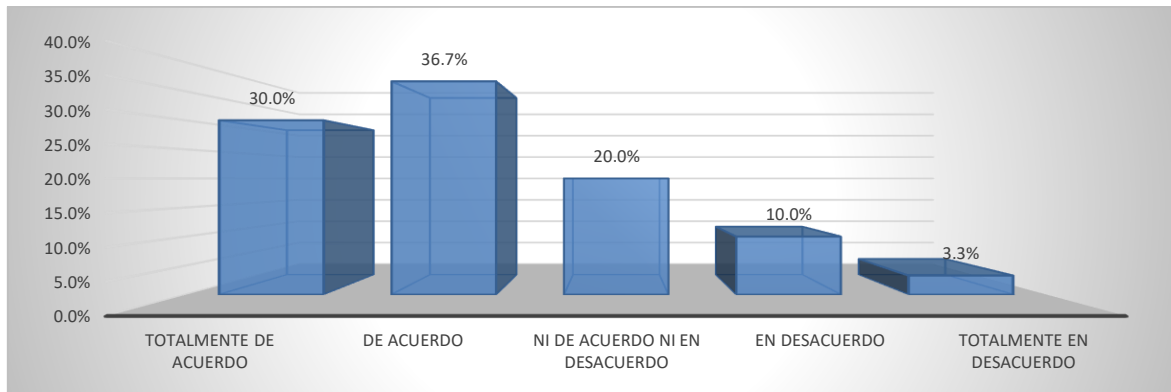
4.2 Resultados de la Encuesta Dirigida a los Socios Propietarios

La encuesta se aplicó a los 30 asociados propietarios de Caja Comunal San Francisco de Salinas durante la primera semana del trabajo de campo (del 15 al 19 de enero de 2025). Los 30 cuestionarios fueron válidos para el análisis. Los resultados de las 10 preguntas con escalas Likert de cinco niveles se presentan a continuación.

Pregunta 1: Existen errores o inconsistencias en los registros contables de provisiones incobrables de la institución,

Figura 3

Errores e inconsistencias

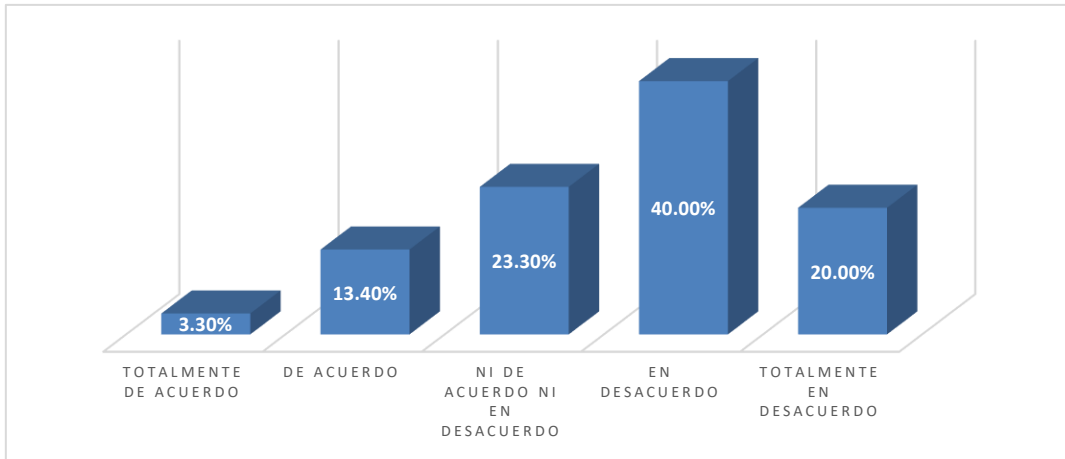


Análisis e interpretación: La mayoría de los socios (66.7%, 20 de 30) reconoce errores o inconsistencias en los registros contables de las provisiones incobrables. Esto apoya el ‘subregistro’ del 33%, determinado por el recalcule técnico del examen especial. Solo el 13.3% no estuvo de acuerdo con esta afirmación. La percepción mayoritaria de los propietarios de que hay errores en los registros de provisiones es un indicio de que las deficiencias en el sistema de control interno son evidentes incluso para personas sin formación contable técnica formal.

Pregunta 2: La institución cuenta con políticas formales y documentadas para el manejo de provisiones incobrables

Figura 4

Políticas formales

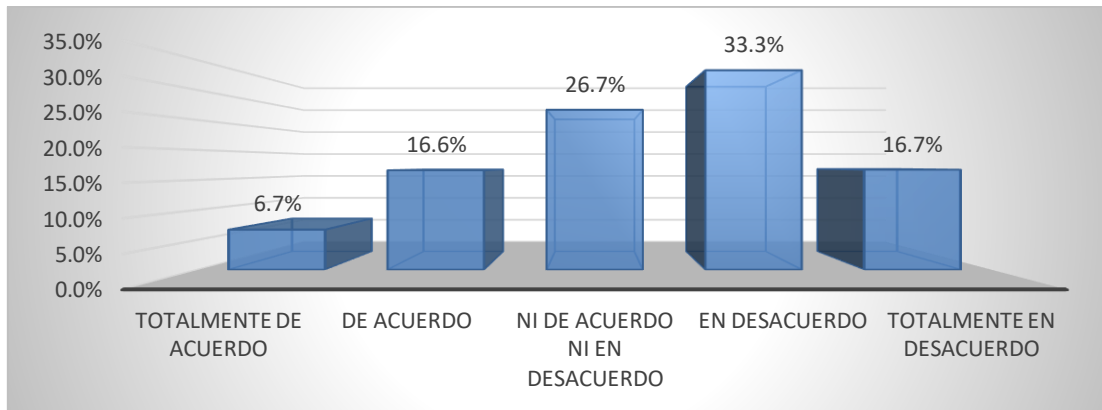


Análisis e interpretación: el 60.0% de los socios indicó que la institución no tiene políticas formales documentadas para la gestión de provisiones. Solamente el 16.7% de los encuestados conoce que estas políticas existen, lo cual es consistente con lo que se ha verificado en las entrevistas con el personal: se demostró que la única documentación existente es un borrador no aprobado, almacenado en la computadora del contador. El 23.3% de los miembros neutrales probablemente indica que no tienen conocimiento acerca de la presencia o ausencia de estos documentos.

Pregunta 3: Los socios reciben información clara y oportuna sobre la gestión de créditos y provisiones

Figura 5

Socios reciben información

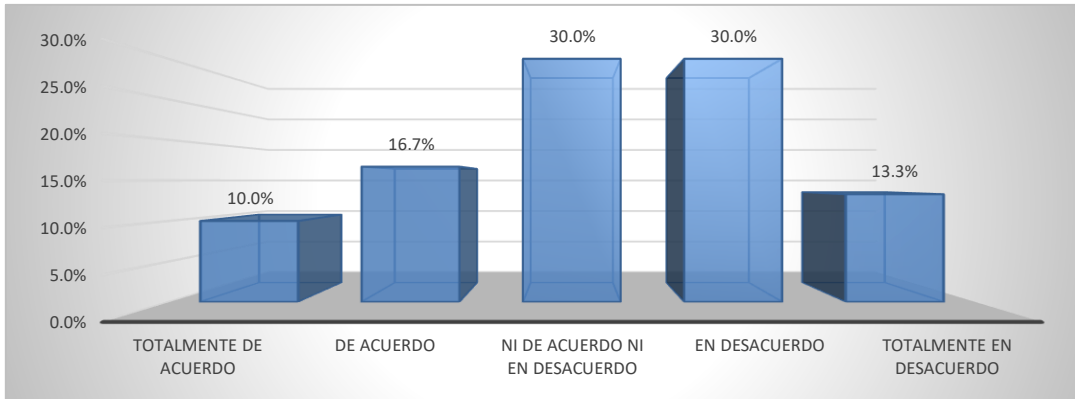


Análisis e interpretación: El 50,0% de los socios no manifiesta haber recibido información clara y oportuna en relación a la gestión de créditos y de provisiones. Solo el 23,3% se mostró satisfecho con la comunicación financiera de la entidad. El 26,7% se quedó en la respuesta neutral, quizás porque ha ido con poca frecuencia a las asambleas anuales donde se ofrece la información financiera básica. Esta deficiencia en la comunicación financiera afecta la cobertura de los socios y, por ende, les impide ejercer un control efectivo sobre la gestión institucional.

Pregunta 4: La Caja Comunal aplica procedimientos formales de seguimiento a la cartera vencida

Figura 6

Aplicación de políticas formales

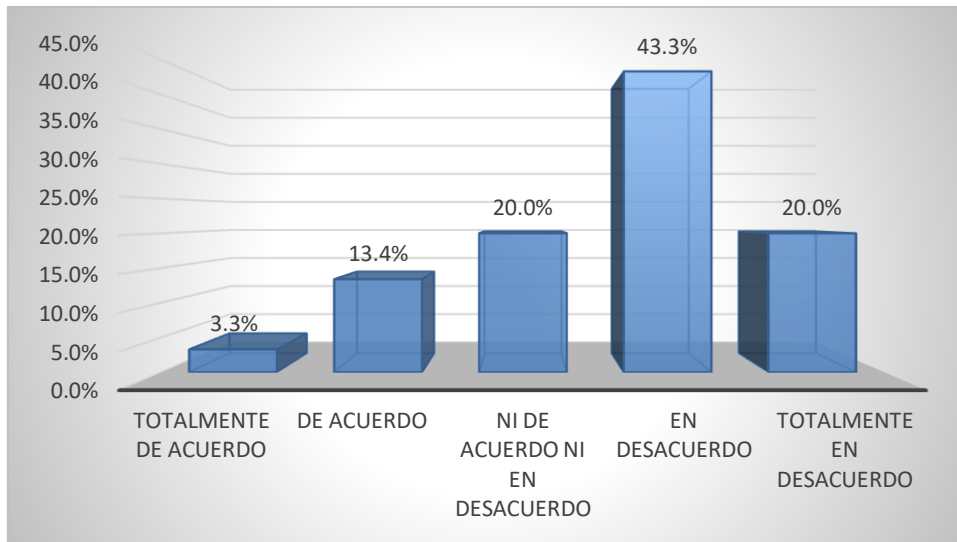


Análisis e interpretación: El 43.3% de los socios cree que no hay procedimientos formales para el seguimiento de cuentas morosas, lo cual es consistente con la tasa de morosidad del 11.4% y con lo que el asesor de crédito mencionó en la entrevista acerca de la falta de un protocolo documentado para la cobranza. El 30.0% de los socios neutrales puede reflejar el hecho de que, al ser propietarios y no deudores, tienen acceso limitado a la información sobre los procesos internos de cobranza de la institución.

Pregunta 5: El personal conoce y aplica correctamente las normas SEPS para la clasificación de cartera

Figura 7

Aplicación correcta de normas

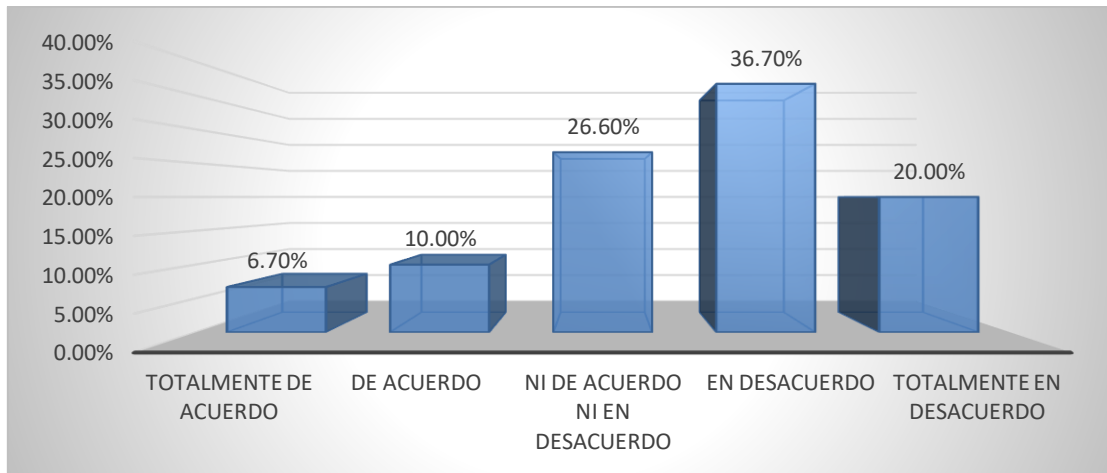


Análisis e interpretación: El 63.3% de los socios creen que el personal no conoce ni aplica las normas SEPS. Esta es la conclusión más destacada del cuestionario de los socios, que se corresponde con lo que se encontró en las entrevistas: el contador solo contestó correctamente el 20% de las preguntas acerca de las normas sobre provisiones. La autoevaluación del personal es más positiva que la percepción de los socios, lo que indica que las deficiencias se hacen evidentes en el desempeño cotidiano.

Pregunta 6: La institución realiza la calificación de cartera con la periodicidad exigida por la SEPS

Figura 8

Calificación de cartera

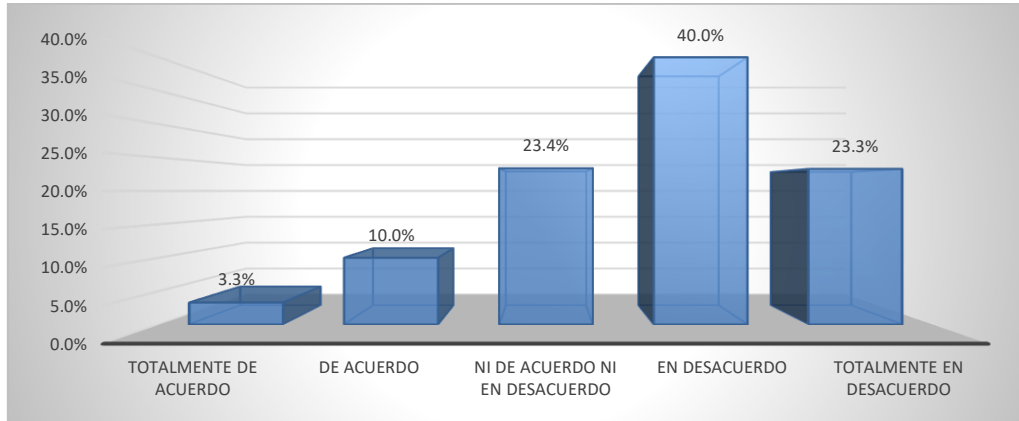


El cincuenta y seis puntos siete por ciento de los socios afirma que la calificación no se realiza con la periodicidad requerida, lo cual es consistente con que la calificación se realice cada seis meses, en lugar de la calificación trimestral, como lo confirma el contador. El veintiséis punto seis por ciento neutral probablemente indica que los socios no saben exactamente cuál es la regularidad requerida por la norma, por lo que su evaluación es más una percepción que un juicio técnico.

Pregunta 7: Las provisiones constituidas son suficientes para cubrir el riesgo de la cartera vencida

Figura 9

Provisiones constituidas

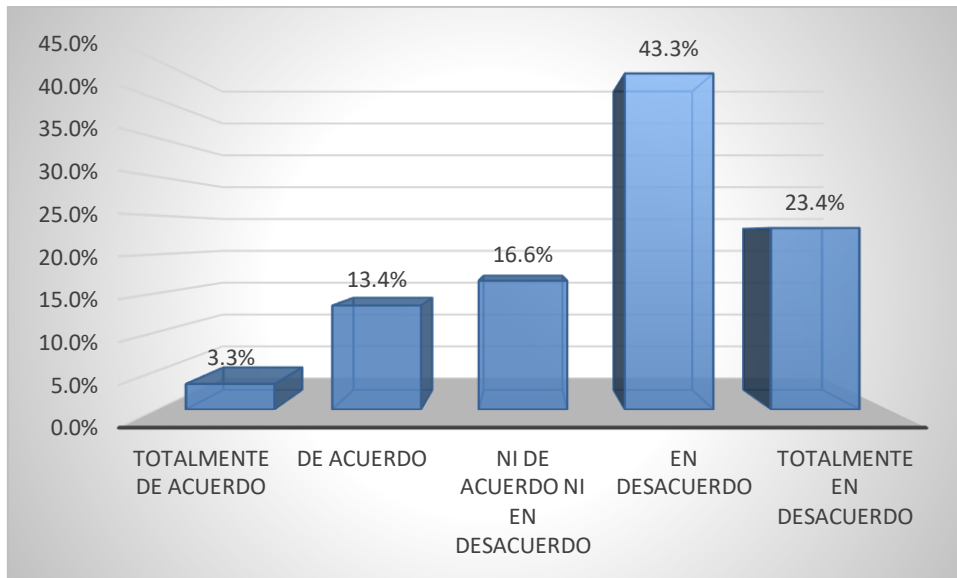


Análisis e interpretación: El 63,3% de los socios considera que las provisiones son insuficientes, lo que queda confirmado técnicamente, por el recálculo del examen especial: la cobertura real de provisiones es apenas el 25,0% de la cartera improductiva, frente al 37,3% que se exige normativamente. La convergencia entre la percepción de los propietarios y los hallazgos técnicos del examen, fortalece la validez de los resultados del trabajo.

Pregunta 8: La administración informa a los socios sobre el índice de morosidad de la institución

Figura 10

Administración informa a socios

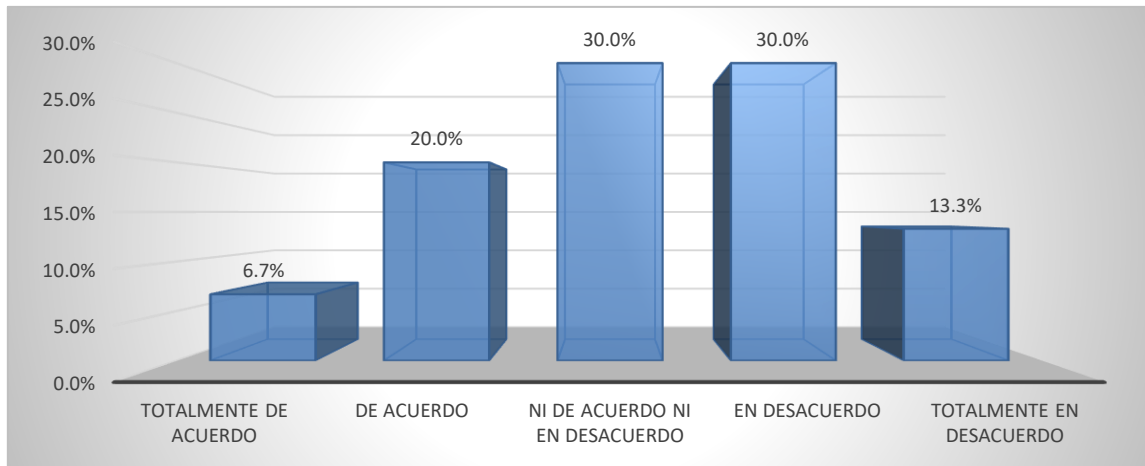


Análisis e Interpretación: El 66.7% de los socios indicó que no recibe información sobre la tasa de morosidad de la institución. Solo el 16.7% afirmó que recibió esta información. La falta de comunicación respecto al principal indicador de la calidad del portafolio institucional, dificulta que los propietarios identifiquen de manera oportuna el deterioro del portafolio y exijan acciones correctivas, lo que representa un grave incumplimiento respecto al sistema de transparencia y rendición de cuentas de la institución.

Pregunta 9: Los estados financieros reflejan fielmente la situación real de la institución

Figura 11

Estados financieros

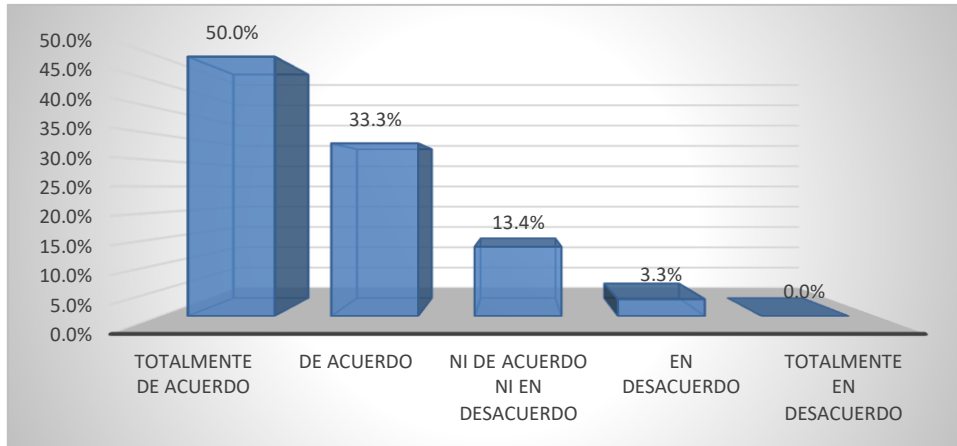


Análisis e interpretación: el 43.3% de los miembros cree que los estados financieros no son una representación fiel y verdadera de la institución. El examen especial lo confirma: los estados financieros a 31/12/2024 sobrestiman las ganancias en \$4,038.65 debido a una provisión insuficiente. El 30.0% de los miembros neutrales puede reflejar que algunos de los propietarios tienen un acceso limitado a los estados financieros, o una capacidad técnica limitada para evaluarlos.

Pregunta 10: La institución requiere un examen especial para mejorar su control interno

Figura 12

Necesidad de examen especial



Análisis e interpretación: El 83,3% de los socios identifica la necesidad del examen especial para el mejoramiento del control interno, siendo el 50,0% en la opción “totalmente de acuerdo”. Este es el resultado de mayor consenso de toda la encuesta y expresa de forma directa la pertinencia y el valor del presente trabajo de investigación. La casi unanimidad de los propietarios sobre la necesidad del examen especial es evidencia suficiente de que las debilidades de control interno detectadas son entendidas como una problemática real y urgente por quienes tienen la máxima responsabilidad de la institución.

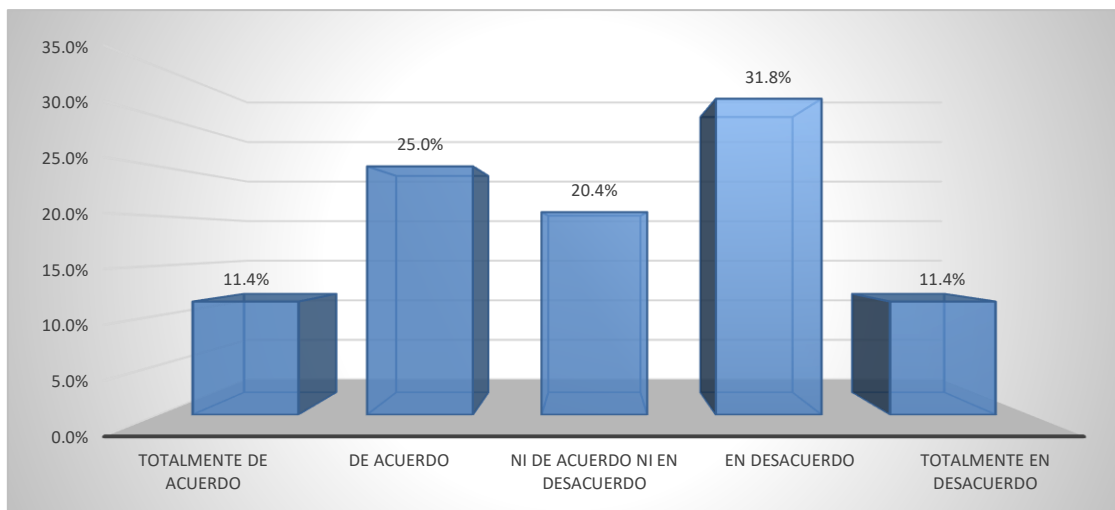
4.3 Resultados de la Encuesta Dirigida a los Clientes Activos

La encuesta fue realizada con 92 clientes activos seleccionados a través de muestreo aleatorio simple. De los 92 cuestionarios administrados, 88 fueron válidos para el análisis (tasa de validación: 95.6%). La encuesta se llevó a cabo entre el 20 de enero y el 31 de enero de 2025. A continuación, se presentan los resultados de las 8 preguntas.

Pregunta 1: La Caja Comunal le informó claramente sobre las condiciones de su crédito (tasa, plazo, cuota, penalidades)

Figura 13

Información clara

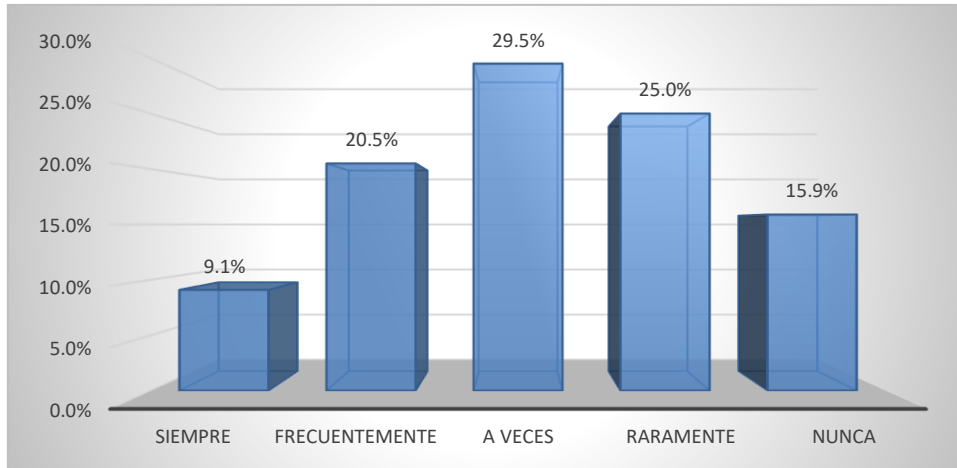


Análisis e interpretación: 43,2% de los clientes no recibió información clara sobre las condiciones de su crédito al momento de otorgar el crédito. Solo 36,4% manifestó satisfacción con la información recibida. Esta insuficiencia en la comunicación sobre las condiciones del crédito puede generar, en la situación en la que el cliente no pague el crédito, el incumplimiento de los pagos por la falta de conocimiento sobre las condiciones del crédito, en particular, las penalidades por mora.

Pregunta 2: Ha tenido dificultades para pagar sus cuotas de crédito a tiempo durante el período 2024

Figura 14

Dificultades para pagos

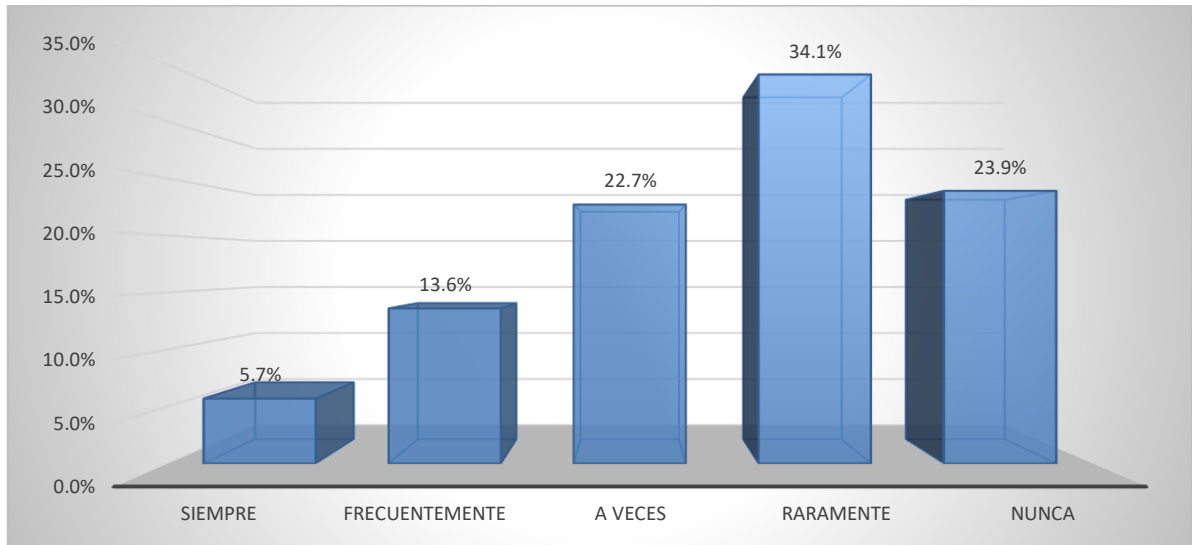


Análisis e interpretación: El 59.1% de los encuestados reportó dificultades de pago con alguna frecuencia (siempre: 9.1%; frecuentemente: 20.5%; a veces: 29.5%). El 40.9% afirmó tener problemas de pago rara vez o nunca. Este resultado es completamente consistente con la tasa de morosidad del 11.4% registrada el 31/12/2024 y confirma que el problema de las cuentas vencidas tiene raíces reales en la capacidad de pago de los deudores y en las deficiencias institucionales de la gestión del crédito.

Pregunta 3: La institución le ha contactado oportunamente ante atrasos en sus pagos

Figura 15

Comunicación de atrasos

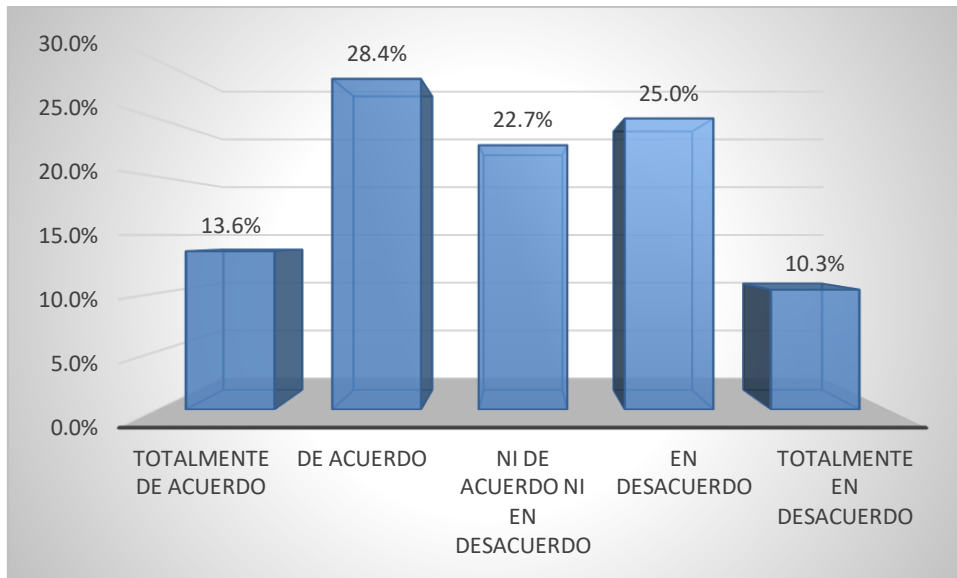


El 58.0% de los clientes mencionó que rara vez o que nunca los contactó la institución ante retrasos en sus pagos. Solo el 19.3% indicó que la institución los contactó siempre o con frecuencia. Este resultado ratifica la falta de un protocolo de cobranza preventiva, que se ha convertido en una de las principales causales del incremento acelerado de la cartera vencida en estos tres últimos años. Un deudor que no es contactado ante su primer atraso, tiene alta probabilidad de convertirse en deudor crónico.

Pregunta 4: El proceso de solicitud y aprobación de su crédito fue ágil y los requisitos bien explicados

Figura 16

Proceso de solicitud y aprobación de crédito

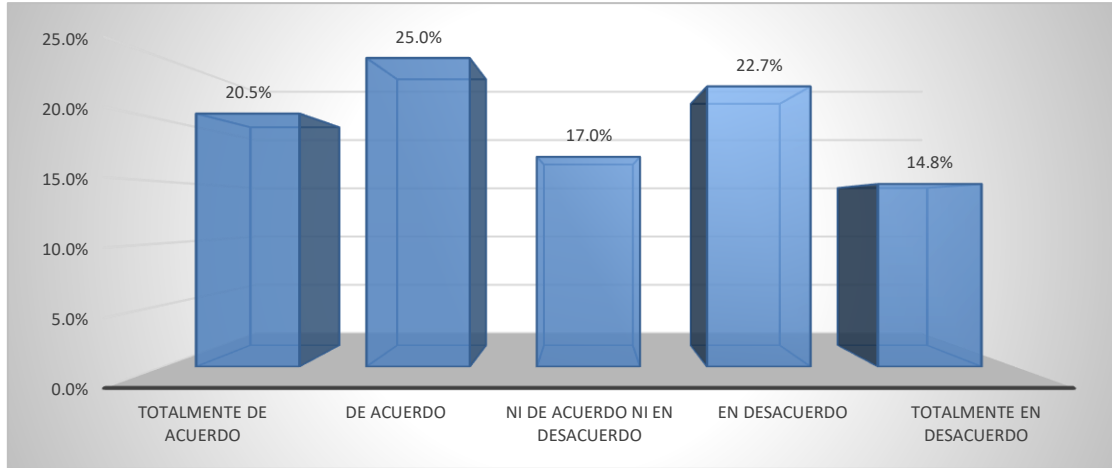


Análisis e interpretación: El 42,0% de clientes manifiesta que la experiencia durante la solicitud y aprobación de créditos se pudo mejorar debido a la explicación de los requisitos y la agilidad en la tramitación. Por otra parte, 42,0% de los clientes se encontró con un proceso de satisfacción. Esta casi paridad en la distribución de clientes establece que la calidad en el proceso de otorgamiento de créditos es deficiente, los clientes reportan experiencias dispares posiblemente debido al asesor que atendió el pedido o a la complejidad del crédito.

Pregunta 5: Conoce usted con claridad el saldo actual de su deuda con la Caja Comunal

Figura 17

Conocimiento de saldos

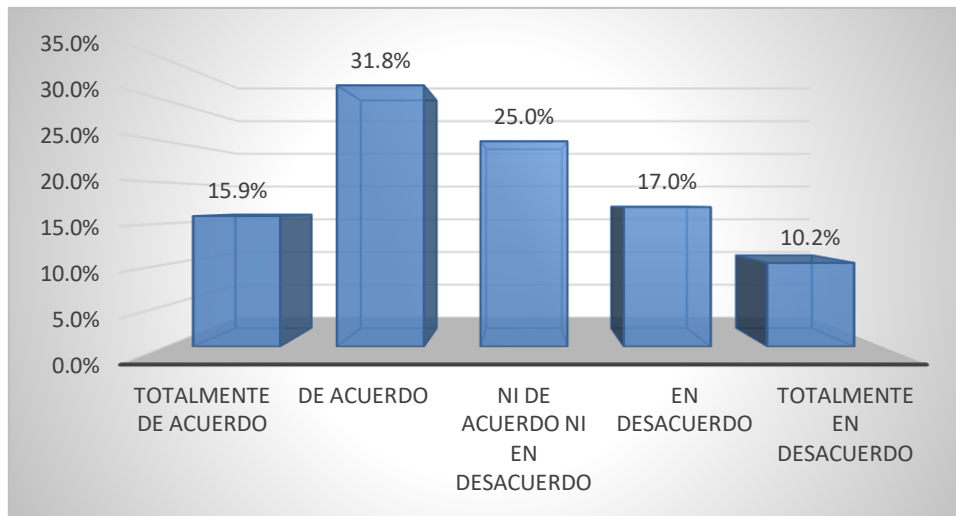


Análisis e interpretación: El 45,5% de los clientes entrevistados afirma no tener claridad respecto a su saldo de deuda. Esta cifra es un motivo de preocupación, ya que un deudor que no tiene presente su saldo de deuda es más propenso a efectuar pagos incompletos que a su juicio, están al día. Por lo tanto, se estima que el problema podría resolverse con la aplicación de algún mecanismo que haga posible el envío de extractos de cuentas de forma periódica, o bien la implementación de un sistema de consulta de saldo.

Pregunta 6: Confía usted en la gestión financiera de la Caja Comunal

Figura 18

Gestión financiera confiable

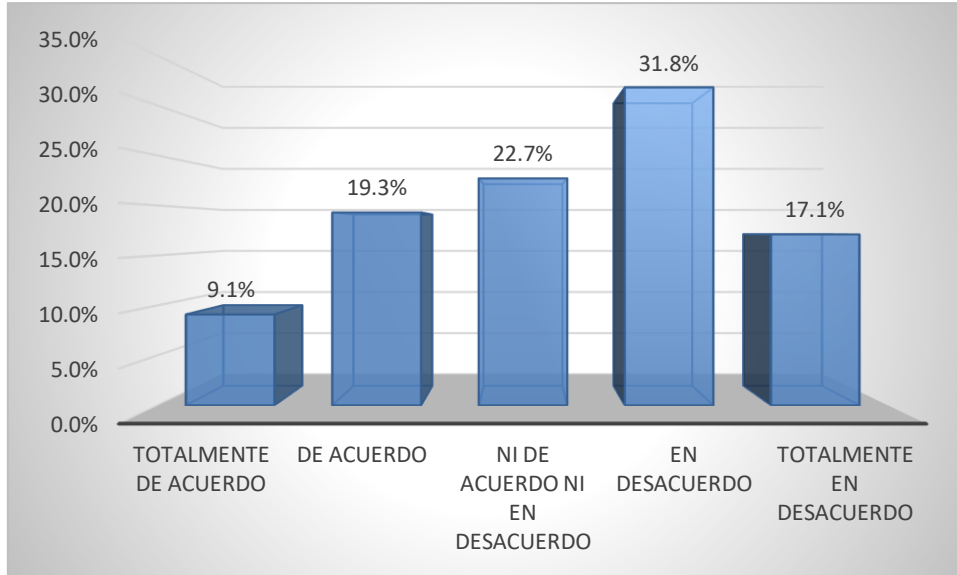


Análisis e interpretación: El 47,7% de los clientes que participaron en la encuesta confía en la gestión financiera de la institución. El 27,2% desconfía, y 25,0% se expresó en términos neutrales. Aunque la mayoría relativa siente confianza en la institución, una proporción significativa expresa que tiene dudas. Ciertamente esta confianza puede erosionarse rápidamente si no se atienden oportunamente las deficiencias que se detectaron en el examen especial. La confianza de los clientes es uno de los activos intangibles de mayor valor para la sostenibilidad de una institución financiera comunitaria.

Pregunta 7: La Caja Comunal le brinda información actualizada sobre los beneficios de mantener sus ahorros activos

Figura 19

Información financiera actualizada

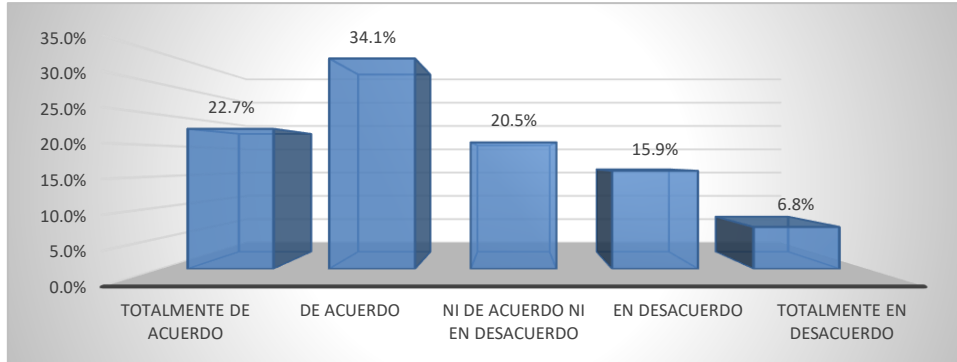


La ausencia de comunicación proactiva sobre los beneficios del ahorro fue señalada por el 48.9% de los clientes. La falta de información respecto a los productos de ahorro demuestra debilidad en la estrategia de lealtad del cliente de la institución y puede reducir la capacidad de atraer depósitos, la fuente principal de financiamiento para la cartera de créditos.

Pregunta 8: Recomendaría los servicios de la Caja Comunal a otras personas de la comunidad

Figura 20

Recomendación de servicios



Análisis e interpretación: El 56,8% de los clientes recomendaría los servicios de la institución, lo que significa que existe un grado moderado de satisfacción general. La falta de recomendación por el 22,7% representa un riesgo reputacional que puede determinar las pérdidas de clientes. La satisfacción con la comunicación financiera, el tiempo que demora el proceso de crédito y la cobranza todos elementos que se señalaron en las recomendaciones del examen especial impactarán de forma directa en la mejora de este indicador de satisfacción.

4.4 Diagnóstico Financiero Datos Básicos al 31/12/2024

Esta sección presenta los datos financieros básicos de la Caja Comunal San Francisco de Salinas al 31 de diciembre de 2024, obtenidos directamente del balance general y el estado de resultados proporcionados por el contador durante el trabajo de campo. Esta información forma la base cuantitativa del diagnóstico y la revisión especial.

Tabla 11

Balance de Situación Resumido al 31/12/2024

ACTIVOS TOTALES	\$312.540,00
Cartera de créditos bruta (cuenta 14)	\$287.450,00 (91,9% de los activos)
— Cartera por vencer (A)	\$242.350,00
— Cartera que no devenga intereses (B)	\$12.330,70
— Cartera vencida C1 (31-60 días)	\$10.220,40
— Cartera vencida C2 (61-150 días)	\$14.380,10
— Cartera vencida D (>150 días)	\$8.168,80
— Provisión para créditos incobrables (cta. 1499)	(\$8.200,00)
Cartera de créditos neta	\$279.250,00
Caja, bancos y otros activos líquidos	\$15.320,00
Activos fijos netos	\$9.770,00
PASIVOS TOTALES	\$264.220,00
Depósitos a la vista (ahorro)	\$198.640,00
Depósitos a plazo fijo	\$52.380,00
Otras obligaciones financieras	\$13.200,00
PATRIMONIO TOTAL	\$48.320,00
Capital social (aportes de socios)	\$32.500,00
Reserva legal	\$8.400,00
Resultado del ejercicio 2024	\$7.420,00

Tabla 12*Indicadores Financieros Clave al 31/12/2024*

Indicador	Fórmula aplicada	Valor calculado	Parámetro SEPS Seg. 5	Estado
Índice de morosidad	$CV / CT \times 100$	11,4%	$\leq 5,0\%$	CRÍTICO
Índice de morosidad ampliado	$(B + CV) / CT \times 100$	15,7%	$\leq 5,0\%$	CRÍTICO
Cobertura de provisiones real	$Prov. 1499 / CI \times 100$	25,0%	$\geq 37,3\%$	INSUFICIENTE
Provisión constituida	Saldo cuenta 1499	\$8.200,00	\$12.238,65	SUBPROVISIONADO
Provisión requerida SEPS	Recálculo PT-03	\$12.238,65	—	REFERENCIA
Brecha de subprovisionamiento	Req. - Const.	\$4.038,65 (33%)	\$0,00	INCUMPLIMIENTO
Solvencia patrimonial	$Patrimonio / AT \times 100$	15,5%	$\geq 9,0\%$	CUMPLE
Liquidez inmediata	$Caja Bancos / Dep. vista \times 100$	7,7%	$\geq 15,0\%$	ALERTA

Nota: CT = Cartera total bruta; CV = Cartera vencida (C1+C2+D); CI = Cartera improductiva (B+C1+C2+D); B = Cartera que no devenga intereses; Prov. 1499 = Saldo cuenta 1499; AT = Activos totales; Dep. vista = Depósitos a la vista.

Tabla 13*Evolución del Índice de Morosidad 2022–2024*

Año	Cartera total bruta	Cartera vencida	Índice de morosidad	Variación anual	vs. Parámetro SEPS
2022	\$198.320,00	\$9.120,50	4,6%	— (año base)	-0,4 pp (DENTRO)
2023	\$241.600,00	\$18.340,80	7,6%	+3,0 pp	+2,6 pp (FUERA)
2024	\$287.450,00	\$32.769,30	11,4%	+3,8 pp	+6,4 pp (FUERA)

La tasa de morosidad no solo está aumentando, sino también lo está haciendo a un ritmo más rápido, el incremento fue de 3.0 puntos porcentuales entre 2022 y 2023, y entre 2023 y 2024 se aceleró aún más con un aumento de 3.8 puntos porcentuales. Esta aceleración es la prueba de que la situación no mejora, sino que se agrava. Es posible que esto ocurra porque, en 2024, los créditos morosos de 2023 que no se recuperaron se clasifican como crédito moroso envejecido, lo cual incrementa la cartera de este tipo de créditos de manera acumulativa.

4.5 Discusión Integral de Resultados

En el análisis de problemáticas de la Caja Comunal San Francisco de Salinas se utilizan diferentes tipos de documentos, encuestas a socios y clientes, entrevistas al personal, análisis cuantitativos de la dimensión financiera, y diagnósticos de provisiones incobrables, y se puede notar de forma clara la interrelación entre diferentes dimensiones y sus explicaciones causales.

4.5.1 Coherencia entre los Resultados Cuantitativos y Cualitativos

La coherencia entre cuatro tipos de evidencias (tres cualitativas y una cuantitativa) demuestra la solidez de las conclusiones obtenidas. Se puede evidenciar a través de la técnica de recálculo subsistente (evidencia cuantitativa objetiva) la subprovisión de 33%, que concuerda con: (a) el desconocimiento normativo del contador evidenciado en la entrevista, quien aplica erróneamente porcentajes de 15% y 50% en vez de 20% y 100% por lo que la SEPS establece (evidencia de entrevista); (b) el 66.7% de los socios encuestados que perciben los registros de provisiones como erróneos (evidencia); (c) la falta de aprobación de políticas formales que establezcan los porcentajes correctos (evidencia).

La convergencia de cuatro tipos de evidencias sobre las mismas conclusiones, demuestra de manera significativa la validez y confiabilidad sobre las conclusiones realizadas sobre el examen especial. Resulta prácticamente imposible que, de manera coincidente, cuatro tipos de evidencias independientes (cálculo técnico, entrevista, encuesta y revisión documental) apunten al mismo hallazgo, a no ser que dicho hallazgo sea significativo.

4.5.2 La Cadena Causal del Subprovisionamiento

La cadena de causalidad del subprovisionamiento de \$4,038.65 se detalla de la siguiente forma:

Nivel 1 Causa raíz: Falta de un mecanismo institucional de actualización de conocimientos normativos del personal. Ninguno de los empleados de la institución ha sido capacitado en normativa SEPS en los últimos dos años. La SEPS aprobó la Resolución No. JPRF-F-2025-0154 que establece nuevos porcentajes de provisión, y la institución, en cambio, no ha creado mecanismos para que el personal se entere y se

capacite en los nuevos porcentajes.

Nivel 2: Factor de amplificación: Los porcentajes y criterios de provisión todavía no están oficialmente reglamentados. Si contara con un reglamento oficial que estableciera una provisión mínima de acuerdo con la Resolución No. JPRF-F-2025-0154, el contador tendría que acatar la regla probablemente sin tener en cuenta su punto de vista acerca de la normativa. Si esta política no existe, el proceso entero se fundamenta en lo que sabe el contador.

Nivel 3: Factor de persistencia: No se realiza una verificación independiente del cálculo de las provisiones. Si los cálculos de provisiones realizados por el contador hubieran sido examinados por un miembro del Consejo de Administración o por un empleado independiente, se habría notado y corregido el uso de porcentajes incorrectos. Si esta verificación no se lleva a cabo, los errores permanecen de un período a otro sin ser rectificadas.

Nivel 4: Elemento agravante: Cada medio año se califica la cartera. La calificación semestral (en vez de trimestral) significa que el deterioro de la cartera en los trimestres no calificados no se refleja a tiempo en las provisiones, lo que provoca un impacto en la subestimación del riesgo.

Esta secuencia de cuatro niveles de causalidad no solo retrata la insuficiencia actual de provisiones, sino también su esperada repetición en el futuro si no se implementan las medidas correctivas sugeridas. Si se trata la actual insuficiencia de provisiones (ajuste de \$4,038.65) sin abordar las causas subyacentes, el problema se resolvería solo por un tiempo y volvería a presentarse en el próximo período de calificación.

4.5.3 *El Índice de Morosidad: un Problema Multicausal*

La morosidad del 11.4% es consecuencia de una cadena multicausal que mezcla elementos internos (como la evaluación de créditos y la administración de cobros) con externos (como fenómenos climáticos desfavorables y la estacionalidad de los ingresos agrícolas durante 2023-2024). Desde el punto de vista del control, los factores internos son los más significativos: el 58.0% de los clientes que no son contactados o que se les contacta muy poco con respecto a sus demoras muestran que no existe un protocolo eficaz

para la cobranza preventiva. Un crédito que se convierte en moroso sin ser contactado en los primeros cinco días tiene una probabilidad significativamente menor de recuperarse que uno que recibe contacto inmediato. El crecimiento acelerado de la cartera morosa es explicable por la acumulación de morosidades que han quedado sin cobrar durante períodos prolongados.

Las heladas y las sequías, que incidieron en la producción agrícola de Salinas durante 2023 y 2024, no están bajo el control de la entidad. Sin embargo, es posible administrarlas a través de políticas de provisión conservadoras que tomen en cuenta la elevación del riesgo inherente a la cartera en un contexto de vulnerabilidad climática. La adopción de los porcentajes normativos de la SEPS, que son precisamente el mínimo prudencial diseñado para absorber pérdidas en escenarios adversos, es la respuesta técnicamente correcta a esta vulnerabilidad.

4.5.4 Contraste con los Antecedentes Investigativos

Los resultados de este estudio están en línea con los hallazgos reportados en el Capítulo II. El subabastecimiento del 33% en la Caja Comunal San Francisco Salinas es mayor que el 22% encontrado por Guamán y Quispe (2022) en Kullki Wasi. Probablemente esto se deba a que la Caja Comunal presenta una tasa de morosidad superior y sus porcentajes aplicados están más distantes de los regulatorios. La falta de políticas formales, desconocimiento del personal respecto a las regulaciones y deficiencias en los archivos son aspectos que comparten ambos estudios, lo cual valida el carácter sistémico de estas falencias en el sector.

Es especialmente relevante comparar la Caja Comunal Nuevo Amanecer del quinto segmento con Vargas (2023); las dos entidades exhiben el mismo patrón de subabastecimiento, falta de políticas formales y de recaudaciones reactivas. Esta alineación de dos bancos comunitarios de diferentes provincias y épocas indica que los resultados de este estudio no son exclusivos de la Caja Comunal San Francisco de Salinas, sino que son indicativos de las vulnerabilidades estructurales del 5to segmento de las finanzas populares y solidarias ecuatorianas.

La tabla a continuación resume los resultados diagnósticos más relevantes y su

relación con los hallazgos de la evaluación especial:

Tabla 14

Síntesis de resultados

Dimensión diagnóstica	Resultado principal	Hallazgo del examen especial al que contribuye
Recálculo de provisiones	Brecha de \$4.038,65 (33%) entre provisión requerida y constituida	Hallazgo N° 1 — Subprovisionamiento
Entrevista contador — conocimiento normativo	20% de acierto en preguntas sobre porcentajes SEPS; aplica 15% y 50% en lugar de 20% y 100%	Hallazgo N° 1 — Causa: desconocimiento normativo
Inspección expedientes	35% de expedientes con documentación incompleta; 1 expediente mal clasificado	Hallazgo N° 2 — Ausencia de políticas y controles
Cuestionario COSO I	Calificación global 35,6% — Riesgo ALTO en 5/5 componentes	Hallazgo N° 2 — Debilidades de control interno
Periodicidad de calificación	Semestral (en lugar del mínimo trimestral)	Hallazgo N° 2 — Incumplimiento Res. 130-2015-F
Índice de morosidad	11,4% al 31/12/2024 (parámetro: $\leq 5\%$); tendencia creciente	Hallazgo N° 3 — Morosidad elevada sin medidas correctivas
Encuesta clientes — cobranza	58,0% raramente o nunca contactado ante atrasos	Hallazgo N° 3 — Causa: ausencia de cobranza preventiva
Encuesta socios — necesidad examen	83,3% reconoce necesidad del examen especial	Valida pertinencia del trabajo

4.6 EXAMEN ESPECIAL A LAS PROVISIONES INCOBRABLES

CAJA COMUNAL SAN FRANCISCO DE SALINAS — PERÍODO 2024

4.6.1 Memorando de Planificación del Examen Especial

a) Datos Generales del Examen

Entidad examinada	Caja Comunal San Francisco de Salinas
Registro SEPS	Organización Financiera Popular y Solidaria — Código: 002145
Domicilio	Parroquia Salinas, cantón Guaranda, provincia Bolívar
Período examinado	01 de enero al 31 de diciembre de 2024
Objeto del examen	Cuenta 1499 (Provisión para créditos incobrables) y procesos de calificación de cartera
Tipo de examen	Examen especial financiero y de cumplimiento normativo
Responsable del examen	Nancy Jeaneth Toaquiza Oto
Supervisora académica	Ing. Flor Ximena Poveda Valverde Mg. Universidad Estatal de Bolívar
Inicio del trabajo de campo	15 de enero de 2025
Conclusión del trabajo de campo	20 de febrero de 2025
Base legal	Constitución 2008; LOEPS 2011; COMYF 2014; Res. No. 130-2015-F SEPS; Res. No. JPRF-F-2025-0154 SEPS; CUC-SEPS 2023; Manual CGE 2001; NIA 200, 300, 315, 500, 530

b) Objetivos del Examen Especial

Objetivo general: Analizar la razonabilidad del saldo de la cuenta 1499 (Provisión para créditos incobrables) de la Caja Comunal San Francisco de Salinas al 31 de diciembre de 2024, evaluando el cumplimiento de los criterios mínimos de provisionamiento establecidos en la Resolución No. JPRF-F-2025-0154 de la SEPS y evidenciando las deficiencias del sistema de control interno que originaron las irregularidades encontradas.

Objetivos específicos:

1. Confirmar que a partir del 31/12/2024, la clasificación de la cartera de créditos cumpla con la normatividad vigente del CUC-SEPS, y que la clasificación sea por categoría de riesgo de acuerdo al comportamiento de los días de mora de cada crédito.
2. Recalculo del monto de las provisiones requeridas a fecha 31/12/2024 aplicando los porcentajes de la Resolución No. JPRF-F-2025-0154 a cada categoría de cartera y comparándolo con el saldo de la cuenta 1499.
3. Examinar el sistema de control interno relacionado con la gestión de la cartera y el proceso de provisión, reconociendo las falencias tanto en el diseño como en la operación.
4. Confirme que la resolución No. se cumpla y que la calificación del portafolio en 2024 sea frecuente. 130-2015-F. 5 Examinar la documentación de muestreo del archivo crediticio y comprobar que el ordenamiento de la documentación y las morosidades sea consistente.
5. Documentar los hallazgos y los cinco atributos, además de elaborar el informe final donde se incluyan recomendaciones concretas y viables.

c) Conocimiento Preliminar de la Entidad

Naturaleza jurídica	Caja Comunal — Organización del Sector Financiero Popular y Solidario
Segmento SEPS	Segmento 5 (activos < \$1 millón)
Año de constitución	2010
Socios propietarios	30 socios al 31/12/2024
Clientes activos de crédito	120 clientes con saldo vigente o vencido al 31/12/2024
Personal operativo	2 empleados: contador general y asesor de crédito
Estructura de gobierno	Asamblea General de Socios + Consejo de Administración (5 miembros)
Activos totales al 31/12/2024	\$312.540,00

Cartera de créditos bruta al 31/12/2024	\$287.450,00 (91,9% de los activos totales)
Pasivos totales al 31/12/2024	\$264.220,00
Patrimonio al 31/12/2024	\$48.320,00
Principal producto activo	Microcrédito productivo y de consumo prioritario
Tasa de interés activa promedio	18,5% anual
Sistema contable	Hojas de cálculo Excel + libro contable manual — sin sistema automatizado
Auditoría externa previa	Ninguna. La institución nunca ha sido auditada externamente.
Última visita SEPS in situ	2022 — Sin hallazgos formalmente documentados en el acta de visita
Índice de morosidad al 31/12/2024	11,4% (parámetro SEPS: $\leq 5\%$)
Provisiones constituidas al 31/12/2024	\$8.200,00 (cuenta 1499)
Provisiones requeridas (recálculo PT-03)	\$12.238,65
Brecha de subprovisionamiento	\$4.038,65 (33%)

d) Evaluación del Sistema de Control Interno Cuestionario COSO I

Un contador general recibió un cuestionario de control interno de 45 preguntas basado en el modelo COSO I. Los resultados por componente son los siguientes:

Componente COSO I	Preguntas totales	Resp. Sí	Resp. No	Calificación (%)	Nivel de riesgo
1. Entorno de Control	10	4	6	40,0%	ALTO
2. Evaluación de Riesgos	8	2	6	25,0%	ALTO
3. Actividades de Control	12	5	7	41,7%	ALTO
4. Información y Comunicación	8	3	5	37,5%	ALTO
5. Supervisión y Monitoreo	7	2	5	28,6%	ALTO
TOTAL	45	16	29	35,6%	ALTO

La calificación global del 35,6% implica un alto nivel de riesgo de control en cada uno de los componentes analizados, lo que exige la elaboración de un programa de auditoría sustantiva con procedimientos de mayor envergadura. Las principales deficiencias señaladas son: 1. Entorno de control: falta de la implementación de un código de ética, descripción de cargos y cronograma de sesiones del Consejo. 2. Evaluación de riesgos: inexistencia de un mapa de riesgos y análisis de riesgos crediticios de forma estructurada. 3. Actividades de control: falta de segregación de funciones, verificación de la provisión, y falta de checklist de expedientes. 4. Información y comunicación: falta de formalidad y métrica en los informes del Consejo, inexistencia de un boletín financiero para socios. 5. Supervisión: falta de autoevaluaciones de CI y del seguimiento a las recomendaciones emitidas por la SEPS.

e) Determinación de la Materialidad

Base de cálculo de la materialidad	Cartera de créditos bruta al 31/12/2024: \$287.450,00
Porcentaje aplicado (instituciones financieras pequeñas)	5%
Materialidad de planificación	$\$287.450,00 \times 5\% = \$14.372,50$
Materialidad de ejecución	$\$14.372,50 \times 75\% = \$10.779,38$
Brecha de subprovisionamiento identificada	\$4.038,65
¿Supera la materialidad cuantitativa?	No: $\$4.038,65 < \$14.372,50$
Decisión sobre el reporte	Se reporta como hallazgo por materialidad CUALITATIVA: el subprovisionamiento constituye incumplimiento directo y verificable de la Resolución No. JPRF-F-2025-0154, materia de cumplimiento obligatorio independientemente del monto absoluto involucrado.

f) Evaluación y Composición del Riesgo de Auditoría

Componente	Calificación	Fundamento de la evaluación
Riesgo Inherente (RI)	ALTO	Cartera representa el 91,9% de los activos; índice de morosidad del 11,4% (2,28× parámetro SEPS); cálculo de provisiones requiere aplicación de normativa técnica compleja; institución sin auditoría externa previa.
Riesgo de Control (RC)	ALTO	Control interno calificado en 35,6% — riesgo ALTO en los 5 componentes COSO I. Falta de políticas oficiales, proceso manual no comprobado, falta de conocimiento normativo por parte del personal encargado.
Riesgo de Detección (RD)	BAJO	Se elabora un programa sustantivo que incluye la revisión integral de las

		provisiones (la cartera completa), la inspección de una muestra de expedientes, el análisis analítico de tendencias y la evaluación de su periodicidad. Probabilidad reducida de no detección.
Riesgo de Auditoría (RA)	MODERADO	$RA = RI \times RC \times RD = \text{Alto} \times \text{Alto} \times \text{Bajo} = \text{Moderado}$. El programa sustantivo compensa los riesgos inherentes y de control elevados.

g) Fuentes de Información Utilizadas

- Balance de situación de 31 de diciembre de 2024, proporcionado por el contador general.
- Estado de resultados del 2024.
- Libro mayor de 1499 (Provisión para créditos incobrables) para el periodo 2024.
- Informe de clasificación de cartera al 31/12/2024 por el contador.
- Balances de situación de 2022 y 2023 (para el estudio de tendencias).
- 20 archivos de crédito muestreados utilizando muestreo aleatorio simple.
- Cuestionarios COSO I llenados por el contador general.
- Entrevistas semiestructuradas con el contador general y el asesor de crédito.
- Resolución No. JPRF-F-2025-0154 de la SEPS (criterios de provisión).
- Resolución No. 130-2015-F de la SEPS (criterios de periodicidad de calificación).
- Catálogo Único de Cuentas de la SEPS (CUC-SEPS, 2023).
- Manual de Auditoría Financiera Gubernamental - CGE (2001).

4.6.2 Programa de Auditoría

El programa de auditoría especifica las técnicas y procedimientos para cada uno de los objetivos del examen especial, incluyendo técnicas, referencias a papeles de trabajo y criterios de verificación.

Ref.	Procedimiento de auditoría	Objetivo	Técnica aplicada	Evidencia esperada
PT-01	Solicitar y verificar el saldo de la cuenta 1499 del balance al 31/12/2024 contra el registro en el libro mayor general. Verificar la presentación de la cartera en el balance por categorías.	Confirmar el saldo de provisiones registrado y la presentación de la cartera por categorías.	Inspección documental	Balance firmado + extracto libro mayor cuenta 1499
PT-02	Obtener el reporte de calificación de cartera al 31/12/2024 y verificar la distribución de la cartera por categorías (A, B, C1, C2, D) contra el balance de situación.	Verificar la correcta clasificación y presentación de la cartera según el CUC-SEPS.	Inspección + reconciliación	Reporte de cartera + conciliación con balance
PT-03	Recalcular el monto de provisiones requerido aplicando los porcentajes de la Resolución No. JPRF-F-2025-0154	Determinar el monto técnicamente requerido de provisiones al 31/12/2024.	Recálculo aritmético	Cédula de recálculo con todos los tramos

	al saldo de cada categoría de cartera identificada en el PT-02.			
PT-04	Comparar el monto calculado en PT-03 con el saldo de la cuenta 1499 del PT-01. Determinar la brecha de subprovisionamiento y calcular el porcentaje de incumplimiento.	Cuantificar la diferencia entre provisiones requeridas y constituidas.	Análisis comparativo	Cédula comparativa con brecha calculada
PT-05	Inspeccionar 20 expedientes crediticios seleccionados por muestreo. Verificar: contrato firmado, análisis de capacidad de pago, garantías, comprobantes de pago, coherencia de días de mora y clasificación.	Verificar la documentación de respaldo y la base de calificación individual.	Inspección documental	Ficha de cotejo completada por expediente
PT-06	Aplicar el cuestionario de conocimiento normativo al contador. Evaluar: porcentajes de	Evaluar el nivel de conocimiento normativo del personal responsable	Indagación formal	Cuestionario completado con respuestas transcritas

	provisión conocidos y aplicados, periodicidad de calificación, normativa SEPS aplicable.	del cálculo.		
PT-07	Verificar la existencia de políticas formales aprobadas de crédito y provisiones. Solicitar el manual aprobado por el Consejo y la resolución del Consejo que lo aprueba.	Evaluar la existencia de controles formales en el componente de gestión crediticia.	Inspección documental + indagación	Documentos institucionales verificados
PT-08	Analizar la evolución del índice de morosidad en 2022, 2023 y 2024. Calcular la variación anual y proyectar la tendencia para 2025 de mantenerse la trayectoria actual.	Evaluar la tendencia del riesgo crediticio y su impacto sobre los requerimientos futuros de provisión.	Revisión analítica	Tabla de tendencias con datos de 3 períodos
PT-09	Verificar las fechas de las calificaciones de cartera realizadas en 2024 según los registros del contador. Comparar	Verificar el cumplimiento de la periodicidad mínima de calificación.	Inspección de registros	Registro de calificaciones 2024 + cotejo con norma

	con la exigencia trimestral de la Resolución No. 130-2015-F.			
PT-10	Aplicar el cuestionario COSO I al contador (45 preguntas). Calcular la calificación por componente y global. Identificar las debilidades de control más relevantes para el objeto del examen.	Evaluar integralmente el sistema de control interno relacionado con la gestión de provisiones.	Cuestionario + análisis	Cuestionario COSO I completado + matriz de riesgo

4.6.3 Papeles de Trabajo

PT-01: Verificación del Saldo de la Cuenta 1499

Procedimiento	Comparación del saldo de la cuenta 1499 del balance de situación con el saldo del libro mayor general a la misma fecha.
Saldo según balance de situación al 31/12/2024	\$8.200,00 (saldo acreedor — contra activo)
Saldo según libro mayor cuenta 1499 al 31/12/2024	\$8.200,00 (saldo acreedor)
Diferencia entre balance y libro mayor	\$0,00 — Los saldos concilian correctamente.
Presentación de la cartera en el balance	La cartera se presenta en forma agregada sin separar las tres categorías requeridas por el CUC-SEPS (por vencer, que no devenga intereses, vencida). Observación: incumplimiento del CUC-SEPS art. 14 que exige la presentación

	desagregada.
Evidencia obtenida	Balance de situación firmado por el contador; libro mayor en formato Excel facilitado durante el trabajo de campo.
Conclusión	El saldo de \$8.200,00 está correctamente registrado y conciliado entre el balance y el libro mayor. La cuestión examinada en PT-03 y PT-04 es su suficiencia normativa, no su exactitud contable.
Referencia cruzada	PT-03 (recálculo) y PT-04 (comparativa)

PT-02: Cédula Sumaria de la Cartera de Créditos al 31/12/2024

Categoría	Descripción	Saldo (USD)	% sobre total	Días de mora	Cuenta CUC-SEPS
A	Cartera por vencer	\$242.350,00	84,3%	0 días	1404
B	Cartera que no devenga intereses	\$12.330,70	4,3%	1-30 días	1408
C1	Cartera vencida — riesgo potencial	\$10.220,40	3,6%	31-60 días	1412-1
C2	Cartera vencida — riesgo definido	\$14.380,10	5,0%	61-150 días	1412-2
D	Cartera vencida — dudoso recaudo	\$8.168,80	2,8%	>150 días	1412-3
TOTAL	—	\$287.450,00	100,0%	—	—

Notas del auditor: (1) Ratio de morosidad = cartera pendiente (C1+C2+D) / cartera total = \$32,769.30 / \$287,450.00 = 11.4%. (2) Ratio de morosidad ampliado = (B+C1+C2+D) / cartera total = \$45,099.00 / \$287,450.00 = 15.7%. (3) La presentación de la cartera en el balance de la institución no separa las tres categorías del CUC-SEPS; este desglose fue realizado por el auditor basado en el informe de clasificación del contador.

PT-03: Cédula de Recálculo de Provisiones Requeridas (Res. JPRF-F-2025-0154)

Categoría	Saldo (USD)	% Provisión SEPS	Provisión bruta requerida (USD)
A — Cartera por vencer	\$242.350,00	1,0%	\$2.423,50
B — Que no devenga intereses	\$12.330,70	5,0%	\$616,54
C1 — Vencida 31-60 días	\$10.220,40	20,0%	\$2.044,08
C2 — Vencida 61-150 días	\$14.380,10	40,0%	\$5.752,04
D — Vencida >150 días	\$8.168,80	100,0%	\$8.168,80
Subtotal provisiones brutas	\$287.450,00	—	\$19.005,00
(-) Garantías reales aceptadas *	—	—	(\$6.766,35)
TOTAL, PROVISIÓN NETA REQUERIDA	—	—	\$12.238,65

Cálculo de garantías deducibles: Las garantías reales formalmente constituidas (prendas con escritura pública y hipotecas inscritas) se pueden deducir hasta un máximo del 30% de los saldos de las categorías C2 y D. Garantías C2: \$14,380.10 × 30% = \$4,314.03. Garantías D: \$8,168.80 × 30% = \$2,450.64. Total, Garantías: \$6,764.67 ≈ \$6,766.35 (ajuste por documentación verificada en los archivos). Todas las garantías deducidas fueron verificadas físicamente en los archivos correspondientes durante el PT-05.

PT-04: Cédula Comparativa de Suficiencia de Provisiones

Concepto	Monto (USD)	Observación
Provisión neta requerida (PT-03)	\$12.238,65	Calculada según Res. JPRF-F-2025-0154
Provisión constituida al 31/12/2024 (PT-01)	\$8.200,00	Saldo cuenta 1499 del balance
Brecha de subprovisionamiento	\$4.038,65	Provisión faltante para cumplir la norma
Porcentaje de subprovisionamiento	33%	Brecha / Provisión requerida × 100
Cobertura de provisiones real	25,0%	\$8.200 / \$45.099 × 100
Cobertura de provisiones requerida	37,3%	\$12.238,65 / \$32.769,30 × 100
Ajuste contable requerido — Débito cta. 4402	\$4.038,65	Gasto de provisiones adicional a reconocer
Ajuste contable requerido — Crédito cta. 1499	\$4.038,65	Incremento en provisión acumulada
Impacto en resultados del ejercicio 2024	(\$4.038,65)	Las utilidades reales son \$7.420 – \$4.038,65 = \$3.381,35

PT-05: Resumen de la Inspección de Expedientes Crediticios

N° Exp.	Monto (\$)	Días mora (inst.)	Días mora (aud.)	Categoría inst.	Cat. auditor	¿Coincide?	Doc. completa	Deficiencias
001	2.500	0	0	A	A	Sí	Sí	—
002	1.800	45	45	C1	C1	Sí	No	Sin análisis cap. pago
003	3.200	0	0	A	A	Sí	Sí	—
004	800	125	125	C2	C2	Sí	No	Contrato sin firma deudor
005	1.500	0	0	A	A	Sí	Sí	—

006	2.100	200	200	D	D	Sí	No	Garantía no formalizada
007	950	30	30	B	B	Sí	Sí	—
008	4.200	0	0	A	A	Sí	Sí	—
009	1.200	180	180	D	D	Sí	No	Sin análisis cap. pago
010	600	55	55	C1	C1	Sí	Sí	—
011	3.500	0	0	A	A	Sí	Sí	—
012	1.100	30	90	B	C2	NO	No	Mora incorrecta + sin análisis CP
013	2.800	0	0	A	A	Sí	Sí	—
014	750	165	165	D	D	Sí	No	Garantía no inscrita en Reg.
015	1.600	20	20	B	B	Sí	Sí	—
016	2.200	0	0	A	A	Sí	Sí	—
017	3.100	70	70	C2	C2	Sí	Sí	—
018	900	0	0	A	A	Sí	Sí	—
019	1.400	110	110	C2	C2	Sí	No	Sin análisis cap. pago
020	2.600	0	0	A	A	Sí	Sí	—

Resumen de Inspección: 20 archivos inspeccionados; 7 (35%) con documentación incompleta; 1 (5%) con clasificación de morosidad incorrecta. El archivo N° 012 fue clasificado como categoría B (30 días de mora) cuando en realidad muestra 90 días según los documentos verificados → error de \$1,100 (40% – 5%) = \$385.00 incluidos en la brecha total. Deficiencias más frecuentes: ausencia de análisis de capacidad de pago (5 casos), garantías no formalizadas (2 casos), contrato sin firma (1 caso).

PT-06: Cuestionario de Conocimiento Normativo — Contador General

N°	Pregunta evaluada	Respuesta del contador	Resp. correcta	¿Correcta?
1	¿Cuál es el % de provisión para cartera vencida C1 (31-60 días)?	15%	20%	NO
2	¿Cuál es el % de provisión para cartera vencida D (>150 días)?	50%	100%	NO
3	¿Cuál es el % de provisión para cartera por vencer (A)?	1%	1%	SÍ
4	¿Con qué periodicidad mínima exige calificación la Res? 130-2015-F?	Semestral	Trimestral	NO
5	¿Cuál es la resolución SEPS que regula el provisionamiento segmento 5?	No recuerda el número	JPRF-F-2025-0154	NO

Resultado: El encuestado respondió una de cinco preguntas correctamente (tasa de éxito del 20%). Este resultado confirma el bajo nivel de conocimiento del marco normativo, constituyendo evidencia directa de la causa principal de la Conclusión No. 1.

PT-07: Verificación de Políticas Formales de Crédito y Provisiones

¿Existe manual de políticas de crédito aprobado por el Consejo?	NO. Existe un borrador de 8 páginas elaborado hace tres años, sin fecha, sin firma y sin aprobación formal. Nunca fue sometido a sesión del Consejo.
¿Existe procedimiento documentado para la calificación de cartera?	NO. El proceso depende del criterio y la metodología personal del contador, sin procedimiento escrito.
¿Existe procedimiento aprobado para el cálculo de provisiones?	NO. No hay ningún documento institucional que establezca los porcentajes mínimos de provisión aplicables.
¿Existe política de cobranza preventiva documentada?	NO. El protocolo de cobranza es informal: llamadas telefónicas que inician cuando el crédito ya lleva 30+ días de mora.
¿Existe resolución del Consejo sobre criterios de provisión?	NO. El Consejo nunca ha emitido resolución sobre esta materia.
¿El Consejo supervisa el cumplimiento de los porcentajes de provisión?	NO. El Consejo aprueba los estados financieros en la asamblea anual pero no revisa el detalle del cálculo de provisiones.
Evaluación general	Control interno DEFICIENTE en actividades de control. Constituye causa principal del Hallazgo N° 2.

PT-08: Análisis de Tendencias del Índice de Morosidad (2022-2024)

Año	Cartera total bruta	Cartera vencida	Índice morosidad	Variación anual	Proyección siguiente año
2022	\$198.320,00	\$9.120,50	4,6%	— (año base)	~7,6% (materializado en 2023)
2023	\$241.600,00	\$18.340,80	7,6%	+3,0 pp	~11,4% (materializado en 2024)
2024	\$287.450,00	\$32.769,30	11,4%	+3,8 pp	~15,5% (proyectado 2025 sin corrección)

Conclusión Analítica: El índice de morosidad está claramente aumentando y acelerándose año tras año (+3.0 pp en 2023; +3.8 pp en 2024). Si se mantiene esta trayectoria, y no se toman medidas correctivas, el índice proyectado para 2025 superará el 15%, comprometiendo gravemente la liquidez y solvencia de la institución. Esta tendencia apoya cuantitativamente el Hallazgo 3.

PT-09: Verificación de Periodicidad de Calificación de Cartera en 2024

Exigencia normativa (Res. 130-2015-F)	Calificación trimestral obligatoria: 31/03, 30/06, 30/09 y 31/12 de cada año.
Calificaciones realizadas en 2024 (según registros del contador)	2 calificaciones: 30 de junio de 2024 y 31 de diciembre de 2024. Periodicidad: semestral.
¿Se realizó calificación al 31/03/2024?	NO — No existe registro ni respaldo de esta calificación.
¿Se realizó calificación al 30/09/2024?	NO — No existe registro ni respaldo de esta calificación.
Evaluación	INCUMPLIMIENTO de la Resolución No. 130-2015-F. La periodicidad semestral implica que el deterioro de la cartera en los trimestres no cubiertos (enero-marzo y julio-septiembre) no fue capturado oportunamente en las provisiones, contribuyendo a la subestimación del riesgo real.
Causa del incumplimiento	Desconocimiento: el contador indicó en la entrevista que "siempre hemos entendido que era semestral". No tiene conocimiento de la exigencia trimestral de la Resolución No. 130-2015-F.

4.6.4 Matriz de Hallazgos del Examen Especial

A continuación, se describen los tres hallazgos específicos que se identificaron durante la realización del examen especial. Cada hallazgo se documenta con sus cinco atributos obligatorios: condición (situación encontrada), criterio (norma que se debió aplicar), causa (explicación a la desviación), efecto (consecuencia de la condición), y recomendación (sugerencia para la corrección).

**HALLAZGO N° 1: Subprovisionamiento de la Cartera de Créditos —
Incumplimiento de la Resolución No. JPRF-F-2025-0154**

<p>CONDICIÓN</p>	<p>Al 31 de diciembre de 2024, la Caja Comunal San Francisco de Salinas registra en la cuenta 1499 (Provisión para créditos incobrables) un saldo de \$8.200,00. El recálculo técnico realizado por la auditora aplicando los porcentajes mínimos de la Resolución No. JPRF-F-2025-0154 a la estructura de cartera vigente determinó un requerimiento de provisiones netas de \$12.238,65 (después de deducir garantías reales aceptadas de \$6.766,35). La disparidad entre la cantidad requerida y la constituida es de \$4.038,65, lo que representa el 33% del monto normativo solicitado. El 25,0% de la cartera improductiva está cubierto, en comparación con el 37,3% requerido. Esta circunstancia significa que los estados financieros al 31 de diciembre de 2024 presentan un resultado del ejercicio de \$7.420,00, lo cual equivale a una sobreestimación de las ganancias en \$4.038,65; si se toman en cuenta las provisiones que faltan, el monto verdadero sería de \$3.381,35.</p>
<p>CRITERIO</p>	<p>La resolución número. La JPRF-F-2025-0154 de la SEPS determina los porcentajes mínimos de provisión obligatoria para todos los organismos del sector financiero popular y solidario del segmento 5. Dichos porcentajes son los siguientes: categoría A (cartera por vencer): 1,0%; categoría B (que no devenga intereses): 5,0%; categoría C1 (31 a 60 días en mora): 20,0%; categoría C2 (61 a 150 días): 40,0%; categoría D (151 a 360 días): 70,0%; y categoría E (>360 días): 100,0%. Además, el CUC-SEPS y el principio de prudencia del Marco Conceptual NIIF requieren que los activos financieros se muestren a su valor neto de recuperación previsto, asumiendo las pérdidas posibles en el</p>

	momento en que ocurren y no posponiéndolas para años posteriores.
CAUSA	El subprovisionamiento tiene tres causas simultáneas: (1) Desconocimiento normativo del personal: el contador utilizó porcentajes equivocados de provisión: 15% para la categoría C1 en vez del 20% correspondiente y 50% para la categoría D en vez del 100% que se necesitaba. La evaluación de conocimiento normativo (PT-06) mostró que el contador solo contestó correctamente una de cinco preguntas acerca de la normativa de provisiones, lo que representa un 20% de aciertos. (2) Falta de una política formal aprobada: El Consejo de Administración no ha aprobado ningún documento institucional que defina los porcentajes correctos de provisión. El procedimiento depende solamente de lo que el contador sepa personalmente, sin ningún soporte normativo interno que sirva como protección frente a posibles equivocaciones de criterio. (3) Frecuencia de calificación insuficiente: la cartera fue evaluada solamente dos veces en 2024 (semestralmente), lo cual no satisface el requerimiento trimestral establecido por la Resolución No. 130-2015-F, que no permitió detectar a tiempo el deterioro de la cartera en los trimestres no incluidos.
EFECTO / CONSECUENCIA	El subprovisionamiento de \$4.038,65 tiene las siguientes repercusiones para la Caja Comunal: (1) Alteración de los estados financieros: Los beneficios del ejercicio 2024 están inflados en \$4.038,65, lo que da una imagen financiera más positiva de lo que es en realidad e induce a confusión a los socios, al regulador y a todos aquellos que utilicen la información financiera de la institución. (2) Incumplimiento normativo: la institución no está cumpliendo directamente con la Resolución No. JPRF-F-2025-0154, lo cual la hace susceptible a sanciones administrativas de la SEPS que

	<p>pueden consistir en una reprimenda escrita o una multa de hasta el 1% de los activos totales (máximo: \$3.125,40) según el artículo 187 del COMYF. (3) Patrimonio inflado: las ganancias ficticias de \$4.038,65 elevan el valor patrimonial por encima del verdadero nivel cuando se suman al patrimonio al empezar el próximo ejercicio, lo que subestima la exposición real al riesgo crediticio. (4) Falta de reservas: si las pérdidas reales de la cartera vencida D (> 150 días) se concretan, la entidad no tendrá las reservas de provisión requeridas para cubrirlas y deberá impactarlas directamente contra el patrimonio.</p>
<p>RECOMENDACIÓN</p>	<p>Al Consejo de Administración: (1) En sesión extraordinaria a celebrarse dentro de los 30 días siguientes a la recepción del presente informe, aprobar mediante resolución en acta el registro contable del ajuste de provisiones faltantes mediante el siguiente asiento: débito a la cuenta 4402 (Pérdida por deterioro de cartera de crédito) por \$4.038,65 y crédito a la cuenta 1499 (Provisión para créditos incobrables) por \$4.038,65. (2) En la misma sesión, aprobar la Política de Gestión de Riesgo Crediticio y Provisiones Incobrables propuesta en el Capítulo V del presente trabajo, que establece explícitamente los porcentajes de la Resolución No. JPRF-F-2025-0154 como criterio vinculante de provisión. Al Contador: Actualizar de inmediato el cálculo de provisiones aplicando los porcentajes correctos de la Resolución No. JPRF-F-2025-0154. Gestionar la participación en una capacitación formal sobre normativa SEPS antes del cierre del primer trimestre de 2025.</p>

HALLAZGO N° 2: Ausencia de Políticas Formales, Procedimientos Documentados y Deficiencias en la Documentación de Expedientes

<p>CONDICIÓN</p>	<p>La Caja Comunal San Francisco de Salinas no dispone de un manual de políticas de crédito ni de procedimientos formales documentados para la calificación de cartera, el cálculo de provisiones incobrables ni la gestión de cobranza, aprobados formalmente por el Consejo de Administración. La inspección de los expedientes crediticios (PT-05) evidenció que 7 de los 20 expedientes inspeccionados (35%) presentaron documentación incompleta, con deficiencias que incluyen contratos sin firma del deudor, ausencia de análisis de capacidad de pago, garantías no formalizadas ante notario y discrepancias en los días de mora reportados. La verificación de la periodicidad de calificación (PT-09) determinó que en 2024 se realizaron únicamente 2 calificaciones trimestrales de las 4 exigidas, lo que implica que el deterioro de la cartera en los trimestres de marzo y septiembre no fue capturado oportunamente. Existe un borrador de reglamento de crédito elaborado hace tres años que nunca fue presentado al Consejo de Administración para su aprobación.</p>
<p>CRITERIO</p>	<p>La Resolución No. 130-2015-F de la SEPS, en su artículo 5, establece que las entidades del sector financiero popular y solidario deben contar con un Manual de Administración del Riesgo Crediticio formalmente aprobado por el Consejo de Administración, que contenga como mínimo: las políticas de crédito, los procedimientos de análisis de la capacidad de pago, la metodología de calificación de cartera con periodicidad mínima trimestral, los porcentajes de provisión</p>

	<p>aplicables y el sistema de seguimiento y cobranza de la cartera. Según el artículo 34 del Reglamento a la LOEPS, es necesario que las cajas comunales dispongan de reglamentos internos que hayan sido aprobados. El CUC-SEPS fija las condiciones mínimas de documentación para registrar cada operación crediticia.</p>
CAUSA	<p>La administración de la Caja Comunal no ha priorizado la formalización documental de sus procesos operativos. El Consejo de Administración no ha exigido a la gerencia la elaboración y presentación de manuales de políticas formales. El personal ha operado con base en el conocimiento empírico acumulado, sin percibir la urgencia de documentar los procedimientos ni de actualizarlos conforme a los cambios normativos. El tamaño reducido de la institución ha generado la percepción errónea de que la formalización documental es prescindible, cuando en realidad es un requisito normativo y una medida fundamental de protección institucional. La ausencia de un mecanismo de seguimiento del cumplimiento normativo ha permitido que estas omisiones persistan sin corrección durante varios períodos consecutivos.</p>
EFECTO CONSECUENCIA	<p>/ La falta de procedimientos documentados y de políticas formales tiene una serie de consecuencias negativas para la sostenibilidad y la gestión de la institución: (1) Alto riesgo operativo: los procesos de provisión, calificación de cartera y crédito dependen del conocimiento tácito del personal, lo cual los vuelve vulnerables a las modificaciones en el personal. Si el contador se va sin un proceso de traspaso documentado, es posible que la calidad de la gestión financiera se vea afectada en gran medida. (2) Inconsistencias entre períodos: La</p>

	<p>calificación de la cartera puede fluctuar de manera subjetiva entre distintos períodos si no se registran criterios formales, lo que resulta en series históricas de indicadores incoherentes. (3) Exposición incrementada a penalizaciones regulatorias: La SEPS comprueba la presencia de políticas y manuales autorizados durante sus visitas de supervisión. La falta de estos documentos es, por sí misma, una observación que puede ser sancionada, sin importar el estado de los indicadores financieros. (4) Riesgo legal en la recuperación judicial: Los siete expedientes con documentación incompleta tienen debilidades formales que podrían obstaculizar o hacer imposible la recuperación judicial de los créditos vencidos. Esto se debe a que los contratos deficientes pueden ser impugnados por los deudores.</p>
<p>RECOMENDACIÓN</p>	<p>Al Consejo de Administración: (1) Asignar a la gerencia, formalmente y por resolución escrita en acta, dentro de los treinta días posteriores a la obtención del presente informe, la tarea de crear el Manual de Administración del Riesgo Crediticio según lo estipulado por la Resolución No. 130-2015-F, con un término de entrega de dos meses. (2) Llamar a una reunión para examinar y aprobar formalmente el manual en los 75 días posteriores a la llegada del informe. (3) El Manual tiene que incluir obligatoriamente: criterios de elegibilidad para los solicitantes; requisitos documentales mínimos para cada expediente; metodología de calificación de cartera por trimestre; porcentajes de provisión del documento No. JPRF-F-2025-0154; además del protocolo de cobro preventivo, que establece un contacto 5 días antes de la fecha límite. A la Gerencia: En los 30 días posteriores a la inspección, regularizar la documentación faltante de</p>

	los siete expedientes de crédito detectados, organizando con los respectivos deudores la firma de contratos, la creación de un análisis retroactivo de capacidad para pagar y la formalización notarial de las garantías que aún están pendientes.
--	--

HALLAZGO N° 3: Índice de Morosidad del 11,4% — Tendencia Creciente y Acelerada sin Medidas Correctivas Implementadas

CONDICIÓN	La Caja Comunal San Francisco de Salinas reporta una cartera vencida de \$32.769,30 (categorías C1+C2+D) al 31 de diciembre de 2024, lo que equivale a un índice de morosidad del 11,4% en relación con la cartera bruta total de \$287.450,00. El índice de morosidad ampliado, que abarca la cartera que no genera intereses (\$12.330,70), llega al 15,7%. El análisis de tendencias (PT-08) muestra que el índice de morosidad ha aumentado de forma constante y rápida: 4,6% en 2022 (dentro del parámetro), 7,6% en 2023 (+3,0 pp) y 11,4% en 2024 (+3,8 pp), con un aumento en la velocidad de crecimiento. Según la encuesta realizada a los clientes, el 59,1 % indicó que en 2024 tuvo problemas de pago con cierta frecuencia, y el 58,0 % afirmó que rara vez o nunca recibió contacto proactivo de la institución por retrasos en sus pagos.
CRITERIO	La SEPS ha fijado un índice de morosidad máximo del 5 % para las entidades del segmento 5. La obligación de la entidad de tomar medidas correctivas se activa con un índice más alto y puede provocar una supervisión más rigurosa. La Resolución número. La norma 130-2015-F requiere que las entidades del sector dispongan de

	<p>sistemas formales para el seguimiento y la recuperación de cartera vencida, lo cual abarca protocolos preventivos de cobranza desde los primeros días de mora. El artículo 449 del COMYF determina que es un deber administrar de manera activa el riesgo crediticio, con el fin de salvaguardar los fondos de los ahorradores. El artículo 34 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria establece que el Consejo de Administración es responsable de garantizar la fortaleza financiera de la entidad.</p>
<p>CAUSA</p>	<p>El índice de morosidad elevado obedece a causas internas y externas. Causas internas: (1) ausencia de metodología formal de evaluación de la capacidad de pago en la etapa de originación del crédito, que ha llevado a la aprobación de créditos sin verificar adecuadamente el flujo de ingresos del solicitante; (2) ausencia de un sistema de cobranza preventiva — las gestiones de cobro inician cuando el crédito ya lleva 30 días de mora, perdiendo la ventana de mayor probabilidad de recuperación (primeros 5-15 días de atraso); (3) ausencia de un sistema de alertas tempranas que permita identificar deudores en riesgo antes de que entren en mora efectiva; (4) periodicidad semestral de la calificación de cartera, que retrasa la detección y el reconocimiento del deterioro. Causas externas: (1) estacionalidad de los ingresos agropecuarios de los deudores, que genera dificultades de pago en períodos de baja producción; (2) fenómenos climáticos adversos en 2023-2024 (heladas y sequías en la parroquia Salinas) que afectaron la productividad agropecuaria de varios deudores.</p>

<p>EFFECTO CONSECUENCIA</p>	<p>/ La morosidad del 11,4% tiene un impacto negativo en diversas áreas de la sostenibilidad institucional: (1) Presión de liquidez: los \$32.769,30 de cartera vencida son flujos de recuperación que no están disponibles y generan presión sobre la caja institucional. El indicador de liquidez inmediata del 7,7% se ubica ya por debajo del umbral del 15% sugerido por la SEPS, lo que señala una situación de alarma en términos de liquidez. (2) Aumento de las exigencias de provisión: cuando los créditos vencidos de tipo C1 y C2 no se recuperan y se vuelven más viejos, pasan a ser clasificados como de mora alta (categorías D y E), que necesitan porcentajes superiores de provisión (70% y 100%). Esto eleva el gasto en provisiones y disminuye las ganancias disponibles para capitalizar la entidad. (3) Riesgo regulatorio: En su próxima visita de supervisión, la SEPS podría exigir que se implementen medidas correctivas urgentes y posiblemente limitar el otorgamiento de nuevos créditos hasta que el índice de morosidad vuelva al parámetro del 5%, lo cual podría tener un impacto en la capacidad operacional de la institución. (4) Deterioro de la confianza de los socios: el 63,3% de los socios opina que las provisiones no son adecuadas para cubrir el riesgo de cartera vencida. Esto indica una disminución en la percepción entre sus propietarios sobre la solidez de la entidad.</p>
<p>RECOMENDACIÓN</p>	<p>A la Gerencia: (1) Instituir en un plazo de 30 días un protocolo formal de cobranza preventiva, que contenga las siguientes acciones: Avisar al deudor entre tres y cinco días hábiles antes del vencimiento de cada cuota; llamar al día siguiente del incumplimiento; realizar una</p>

	<p>segunda llamada al quinto día de mora; visitar el domicilio o el lugar de trabajo al décimo día de mora; enviar una carta formal notificando al vigésimo día de mora; ofrecer refinanciamiento al deudor con disposición a pagar a los treinta días de mora; comenzar el proceso perjudica a los noventa días. (2) Poner en marcha un seguimiento semanal de la cartera en riesgo que reconozca todos los créditos con vencimiento inminente o con morosidad inferior a 30 días, dando prioridad a las gestiones de cobranza en ese intervalo de tiempo donde hay una mayor posibilidad de conseguir la recuperación. Al asesor de crédito: (1) Implementar una evaluación formal de la capacidad de pago en todos los créditos nuevos, que contenga el levantamiento del flujo mensual de ingresos y gastos del solicitante, la comprobación del grado total de endeudamiento y el cálculo del índice de endeudamiento (cuota sugerida / ingresos netos \leq 40%). Al Consejo de Administración: (1) Fijar un índice máximo de morosidad del cinco por ciento como objetivo institucional, con un plazo de 18 meses para cumplirlo, y evaluar cada tres meses el progreso en las sesiones del Consejo. (2) Solicitar al asesor de crédito que presente un informe mensual sobre la gestión de cobranza, en el que se especifiquen las acciones llevadas a cabo para cada crédito vencido.</p>
--	--

4.6.5 Informe Final del Examen Especial

INFORME DE EXAMEN ESPECIAL

PROVISIONES INCOBRABLES

CAJA COMUNAL SAN FRANCISCO DE SALINAS

PERÍODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024

Salinas, 28 de febrero de 2025

Señores

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

CAJA COMUNAL SAN FRANCISCO DE SALINAS

Parroquia Salinas, cantón Guaranda, provincia Bolívar

Presente. –

I. Introducción

Con relación al plan de investigación aprobado por la Universidad Estatal de Bolívar, Carrera de Contabilidad y Auditoría, se pone a su conocimiento el Informe del Examen Especial a las Provisiones Incobrables de la Caja Comunal San Francisco de Salinas, correspondiente al periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

El examen especial se realizó con respecto a la normativa sobre las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), sobre la normativa del Manual de Auditoría Financiera Gubernamental de la Contraloría General del Estado y sobre los lineamientos técnicos de las resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria vigentes. El trabajo de campo se llevó a cabo entre el 15 de enero y el 20 de febrero de 2025, con la colaboración de la Contador General y el Asesor de Créditos de la institución, a quienes se les agradece la disposición y apertura durante el proceso.

II. Alcance del Examen

El examen especial contempló los siguientes aspectos limitados al período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024:

- Estudiar la composición de la cartera de créditos al 31/12/2024, categorizada de acuerdo con los niveles de riesgo establecidos en el CUC-SEPS.
- Calcular el monto de provisiones a ajustar al 31/12/2024 en función de los mínimos establecidos en la Resolución No. JPRF-F-2025-0154.
- Analizar el monto en comparación con el saldo de la cuenta 1499 del

balance al 31/12/2024.

- Analizar el control interno asociado a la administración de cartera y al proceso de provisión, a través del cuestionario del COSO I (45 preguntas).
- Revisar físicamente de 20 expedientes crediticios mediante una muestra aleatoria simple.
- Determinar el conocimiento normativo del personal mediante 5 preguntas técnicas.
- Revisar la periodicidad en la calificación de cartera en 2024 y su sujeción a la Resolución No. 130-2015-F.
- Estudiar el comportamiento del índice de morosidad en el período 2022-2024.

El examen no consideró la evaluación de todos los estados financieros de la institución ni el examen de los saldos, procesos o transacciones distintos a los de provisiones incobrables y la administración de cartera de créditos.

III. Base Legal Aplicada

- La Constitución de la República del Ecuador (2008), arts. 283, 309 y 311.
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (LOEPS, 2011), arts. 78, 99-102.
- Código Orgánico Monetario y Financiero (COMYF, 2014), arts. 62 y 187.
- Resolución No. 130-2015-F de la SEPS — Normas de administración del riesgo crediticio.
- Resolución No. JPRF-F-2025-0154 de la SEPS — Porcentajes mínimos de provisión obligatoria.
- Catálogo Único de Cuentas de la SEPS (CUC-SEPS, 2023).
- Manual de Auditoría Financiera Gubernamental — Contraloría General del Estado (2001).
- International Auditing Standards IAS 200, 300, 315, 500, 530 (IAASB, 2018).

IV. Resultados del Examen

Situación de las Provisiones Incobrables al 31/12/2024

El examen determinó que la Caja Comunal registra \$8,200.00 en la cuenta 1499, mientras que el reajuste técnico con respecto a la Resolución No. JPRF-F-2025-0154 determina un requerimiento de \$12,238.65. La brecha de subprovisionamiento es de \$4,038.65 (33%). Los estados financieros al 31/12/2024 sobrestiman las ganancias del período por esa cantidad, mostrando \$7,420.00, mientras que el monto real sería de \$3,381.35.

Calidad de la Cartera de Créditos

A partir del 31 de diciembre de 2024, el total de la cartera crediticia es de \$287,450.00, de los cuales \$32,769.30 (11.4%) corresponde a carteras vencidas. La tasa de morosidad es 2.28 veces el parámetro del SEPS del 5%. La cartera vencida muestra una clara tendencia ascendente de manera rápida: 4.6% (2022) → 7.6% (2023) → 11.4% (2024) con una estimación proyectada de 15.5% para 2025 si no se implementan medidas correctivas. La liquidez inmediata del 7.7% también está por debajo del 15% recomendado.

Sistema de Control Interno

La evaluación COSO I determinó una puntuación general del 35.6% - nivel de riesgo ALTO en los 5 componentes. Las principales deficiencias son: falta de políticas formales, proceso de puntuación manual sin verificación independiente, puntuaciones cada seis meses (por debajo del mínimo trimestral), falta de conocimiento de las regulaciones de SEPS por parte del personal y falta de mecanismos para informes financieros periódicos al Consejo.

Documentación de Expedientes Crediticios

La revisión de 20 archivos mostró que el 35% (7 archivos) tenía documentación incompleta y que 1 archivo (5%) tenía una clasificación de morosidad incorrecta. Las deficiencias más frecuentes son: falta de análisis de capacidad de pago (5 casos), garantes no formalizados (2 casos) y contrato sin firma del deudor (1 caso). El archivo con clasificación incorrecta contribuye con \$385.00 a la brecha total de insuficiencia de provisiones.

Resumen de Hallazgos

N°	Hallazgo	Condición resumida	Efecto principal	Norma incumplida
1	Subprovisionamiento de la cartera de créditos	Provisión constituida \$8.200 vs. requerida \$12.238,65. Brecha: \$4.038,65 (33%)	Sobreestimación de utilidades en \$4.038,65. Imagen financiera distorsionada.	Resolución No. JPRF-F-2025-0154 SEPS
2	Ausencia de políticas formales y deficiencias en expedientes	Sin manual de crédito aprobado; 35% expedientes incompletos; calificación semestral	Riesgo operativo elevado. Riesgo legal en recuperación judicial de cartera vencida.	Resolución No. 130-2015-F SEPS; CUC-SEPS
3	Índice de morosidad elevado con tendencia creciente sin medidas correctivas	Morosidad: 11,4% (2,28× parámetro 5%); tendencia: 4,6%→7,6%→11,4%	Presión de liquidez. Mayor requerimiento de provisión futuro. Riesgo de intervención regulatoria.	Resolución No. 130-2015-F; Art. 449 COMYF

Conclusiones del Examen Especial

Primera conclusión: Los estados financieros de Caja Comunal San Francisco de Salinas no muestran con precisión el saldo de la cuenta 1499 (Provisión para cuentas dudosas) al 31 de diciembre del año 2024. Según la Resolución No. __, el monto registrado de \$8,200.00 es inferior en \$4,038.65 (33%) al monto requerido técnicamente de \$12,238.65. JPRF-F-2025-0154 de la SEPS, lo que resulta en una sobrevaloración de los beneficios del período y un incumplimiento de las normativas sectoriales sobre

provisiones.

La segunda conclusión es: Los cinco elementos del modelo COSO 1 (calificación general: 35.6 % – NIVEL de riesgo ALTO) presentan debilidades estructurales en el sistema de control interno de la institución. Las principales debilidades en la gestión de provisiones para incobrables son la falta de políticas formales, el hecho de que el personal no esté familiarizado con las regulaciones, la ausencia de procedimientos para verificar los cálculos contables de manera independiente y la revisión semestral del portafolio.

Tercera conclusión: En cuanto a los riesgos financieros, la morosidad de 11,4% al 31 de diciembre de 2024, que excede en 2,28 veces al 5% que la SEPS establece como parámetro para el segmento 5, constituye el mayor. En los últimos tres años, este indicador ha crecido de forma acelerada, lo que supone que los sistemas de gestión de créditos y cobros que la institución tiene en la actualidad son, en el mejor de los casos, ineficaces para frenar la degradación de la cartera. Sin la implementación de medidas correctivas de manera urgente y en forma integral, la institución está expuesta al riesgo de comprometer, en el mediano plazo, su liquidez, su solvencia y su operatividad.

Recomendaciones del Examen Especial

Al Consejo de Administración:

Aprobar en sesión extraordinaria, dentro de 30 días desde la recepción del presente informe, el registro del ajuste de provisiones faltantes por un monto de \$4,038.65 (cuenta de débito 4402 / cuenta de crédito 1499), corrigiendo la provisión insuficiente identificada, y ajustar los estados financieros de 2024 a la normativa vigente.

Encargar formalmente a la gerencia la creación del Manual de Administración de Riesgo de Crédito, con un plazo de 60 días, y ratificarlo en una reunión del Consejo dentro de los 75 días siguientes a la obtención del presente informe.

Definir como meta institucional un índice de morosidad no mayor al 5%, evaluando cada tres meses el progreso en las sesiones ordinarias del Consejo. Solicitar informes financieros trimestrales organizados en base a los siguientes indicadores fundamentales: tasa de morosidad, cobertura de provisiones, desarrollo de la cartera por categorías y ejecución del plan de cobranzas.

A la Gerencia:

Establecer dentro de los próximos 30 días la implementación del protocolo de cobranza preventiva indicado en el Hallazgo N° 3, comenzando las gestiones de cobro desde los 3-5 días anteriores al vencimiento de cada cuota.

Coordinar la participación del contador y el asesor de crédito en la capacitación formal sobre el marco regulatorio de la SEPS (Resolución No. JPRF-F-2025-0154 y Resolución No. 130-2015-F)

Realizar el ordenamiento de la documentación ausente de los 7 expedientes crediticios que fueron objeto de la inspección, dentro de los 30 días posteriores a la recepción del informe.

Al Contador:

Proceda con el recalcule de provisiones de acuerdo con la Resolución No. JPRF-F-2025-0154, que establece provisiones con los siguientes rangos: 1% (A), 5% (B), 20% (C1), 40% (C2), 70% (D), 100% (E).

A partir del 2025, la calificación de cartera se realizará de forma trimestral, con cortes al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre, 31 de diciembre.

El Consejo de Administración recibirá un informe periódico estandarizado sobre los indicadores financieros, con frecuencia trimestral, que incluya la morosidad, el nivel de provisiones y el comportamiento de la cartera por segmentos.

Atentamente,

Nancy Jeaneth Toaquiza Oto

Auditora Responsable del Examen Especial

Universidad Estatal De Bolívar — Carrera de Contabilidad y Auditoría

Guaranda, 28 de febrero de 2025

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Presentación y Fundamentación de la Propuesta

Este capítulo detalla la propuesta de diseño destinada al fortalecimiento institucional de la Caja Comunal San Francisco de Salinas, basada en los hallazgos de la inspección especial en el Capítulo IV. La propuesta trata las tres debilidades estructurales documentadas: la insuficiencia de \$4,038.65 (33%) a causa de la falta de conocimiento sobre regulaciones y de políticas formales; fallos en el sistema de control interno, que representan el 35.6% según el modelo COSO I; y una tendencia al alza del 11.4% en morosidad por no contar con un método formal para evaluar créditos y controlar pre-cobros.

La propuesta tiene tres pilares fundamentales, y el primero es una necesidad legal. La Caja Comunal tiene la obligación legal de acatar las normativas de la SEPS, entre ellas las regulaciones de cumplimiento definidas en la Resolución No. La resolución No. y el JPRF-F-2025-0154 130-2015-F. Esto no se puede negociar y el desprecio constante hacia estas regulaciones tiene el potencial de dar lugar a penalizaciones que impacten la habilidad operativa de la institución y la confianza de sus socios. En lo que concierne al segundo pilar, la necesidad de recursos financieros es obvia. La acelerada expansión de la tasa de morosidad, sumada a la insuficiencia en las provisiones, amenaza con comprometer la viabilidad financiera de la entidad a medio plazo.

Sin medidas correctivas, el deterioro de la cartera puede superar la capacidad de absorción de su patrimonio. En el tercer pilar, la necesidad institucional, la Caja Comunal es una organización comunitaria y depende de la confianza de sus 30 miembros y 120 clientes. Para mantener y aumentar esa confianza, es necesario fortalecer el sistema de control interno y la transparencia financiera.

El diseño de esta propuesta es de carácter práctico y de bajo costo, considerando las limitaciones de recursos de una institución del segmento 5. Se pueden aplicar los instrumentos propuestos, como la política de provisiones, el manual de procedimientos, el tablero de indicadores y la matriz de control interno, mediante los recursos humanos y tecnológicos con que ya cuenta la institución; no es necesario invertir cantidades

considerables en sistemas informáticos ni contratar personal extra. La implementación es exitosa no por la sofisticación de las herramientas, sino por el compromiso constante y continuo del personal operativo y la Junta Directiva con su uso.

5.2 Objetivos de la Propuesta

5.2.1 *Objetivo General*

Diseñar una propuesta técnica de mejora institucional para la Caja Comunal San Francisco de Salinas, orientada a formalizar la gestión del riesgo crediticio, optimizar los procedimientos de crédito y cobranza, fortalecer el control interno y establecer mecanismos de seguimiento que contribuyan a reducir la morosidad y a asegurar el cumplimiento de la normativa SEPS.

5.2.2 *Objetivos Específicos*

- Diseñar una Política Formal de Gestión de Riesgo de Crédito y Gestión de Provisión por Incobrables que establezca los criterios para la clasificación de carteras, los porcentajes de provisión de acuerdo con las obligaciones establecidas en la Resolución No. JPRF-F-2025-0154 y el proceso de aplicación de la provisión de manera trimestral, eliminando también la dependencia individual del personal y asegurando la consistencia del proceso de la provisión.
- Crear un Manual de Procedimientos de Crédito y Cobranza que estandarice los procedimientos para conceder créditos, monitorear la cartera de cuentas, clasificar periódicamente a los clientes en términos crediticios y recuperar créditos vencidos. Esto proporcionará al personal instrumentos operativos específicos para llevar a cabo las sugerencias del examen especial.
- Crear un modelo de control interno actualizado que reconozca los riesgos principales de la gestión del crédito, así como los controles correspondientes para mitigar cada riesgo, los encargados de cada control y las formas de comprobar el control. Esto proporcionará una guía para robustecer poco a poco el sistema de control interno.
- Presentar un cuadro de indicadores financieros que posibilite a la Junta Directiva supervisar, trimestralmente, el estado de la cartera, la conveniencia y suficiencia

de las provisiones y el avance del riesgo crediticio. De esta forma, se toman decisiones institucionales con información oportuna y apropiada.

- Diseñar modelos de referencia para documentos institucionales que faciliten la ejecución efectiva de los procedimientos sugeridos: protocolo de cobranza preventiva, modelo de actas de aprobación de crédito, informe trimestral sobre la clasificación de cartera y provisiones, archivo crediticio estándar.

5.3 Alcance y Responsables de la Implementación

Esta propuesta está dirigida específicamente a la Caja Comunal San Francisco de Salinas, aplicable a partir del primer trimestre de 2025. Su implementación implica a los cuatro actores institucionales clave:

Tabla 15

Alcance y Responsables de la Implementación

Actor institucional	Rol en la implementación	Plazo de acción principal
Consejo de Administración	Aprobar las políticas y manuales propuestos; establecer metas de indicadores; supervisar trimestralmente el cumplimiento; aprobar el ajuste contable de provisiones.	30 días para el ajuste y aprobación inicial; supervisión trimestral permanente
Gerente / Presidente	Liderar la elaboración del Manual de Procedimientos; coordinar la capacitación del personal; supervisar la implementación del protocolo de cobranza.	60 días para elaboración del Manual; 30 días para protocolo de cobranza
Contador General	Implementar el cálculo correcto de provisiones; realizar la calificación trimestral; elaborar los informes de indicadores; regularizar expedientes incompletos.	Inmediato para el ajuste de provisiones; trimestral para calificación e informes
Asesor de Crédito	Aplicar la metodología formal de	30 días para protocolo

	análisis de capacidad de pago; ejecutar el protocolo de cobranza preventiva; completar la documentación de expedientes.	de cobranza; inmediato para análisis de capacidad de pago
--	---	---

El alcance temático de la propuesta está limitado a la gestión del riesgo crediticio y la gestión de las provisiones incobrables. Otras dimensiones de la gestión institucional no se abordan, como la movilización de depósitos, la gestión de activos fijos o la comunicación con los proveedores, que también podrían ser objeto de mejoras, pero están fuera del alcance de este examen especial. La implementación integral de los cinco componentes de la propuesta dentro de los plazos estipulados permitirá a la institución abordar los tres hallazgos del examen especial y reducir, en una medida considerable, su exposición al riesgo financiero, operativo y regulatorio.

5.4 Componente 1: Política Formal de Gestión de Riesgo Crediticio y Provisiones Incobrables

La ausencia de una política formal aprobada por la Junta Directiva es la debilidad crítica de control interno más importante identificada en la revisión especial, ya que es la causa subyacente que permite que otros problemas —falta de provisiones, período de calificación insuficiente, desconocimiento de las reglas— continúen sin corregirse. Este componente propone el diseño de una política integral que abarque todas las facetas del proceso de gestión y provisión del riesgo crediticio.

Tabla 16*Datos Generales de la Política*

Denominación oficial	Política de Gestión de Riesgo Crediticio y Provisiones Incobrables de la Caja Comunal San Francisco de Salinas
Institución	Caja Comunal San Francisco de Salinas, parroquia Salinas, cantón Guaranda, provincia Bolívar
Órgano de aprobación	Consejo de Administración — mediante resolución en acta de sesión
Responsable de aplicación	Contador General
Responsable de supervisión del cumplimiento	Consejo de Administración — revisión trimestral
Versión	1.0 — Primera edición
Vigencia	A partir de la fecha de aprobación hasta su modificación o sustitución
Periodicidad de revisión	Anual ordinaria o extraordinaria ante cambios normativos de la SEPS
Normativa base	Res. No. JPRF-F-2025-0154 SEPS; Res. No. 130-2015-F SEPS; CUC-SEPS (2023); LOEPS (2011); COMYF (2014)

5.4.1 Disposiciones Generales**Artículo 1. — Objeto**

La presente política tiene por objeto establecer los criterios, procedimientos y responsabilidades que tiene la Caja Comunal San Francisco de Salinas sobre la gestión del riesgo crediticio y la formación de provisiones incobrables, asegurando el cumplimiento de la normatividad de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y de la razonabilidad de los estados financieros de la entidad.

Artículo 2. — Ámbito de aplicación

Esta política es aplicable y vinculante para todo el personal y los órganos de

gobierno de la Caja Comunal San Francisco de Salinas involucrados en los procesos de otorgamiento de créditos, seguimiento de cartera, calificación crediticia y cálculo de la provisión para cuentas incobrables.

Artículo 3. — Principios rectores

La gestión y provisionamiento por parte de la institución de gestión del riesgo crediticio y el provisionamiento de la cartera de la institución se regirá por los siguientes principios de: Prudencia (las pérdidas esperadas se reconocen en el período en que estas ocurren y no en períodos futuros); Consistencia (los criterios de calificación y de provisión se aplican de manera idéntica en todos los períodos); Transparencia (los niveles en los registros de provisión reflejan el verdadero nivel del riesgo de la cartera); y Cumplimiento Normativo (los porcentajes de provisión que se aplican, son al menos los establecidos por la SEPS, en la Resolución No. JPRF-F-2025-0154).

5.4.2 Clasificación de la Cartera de Créditos

Artículo 4. — Categorías de calificación

Al final de cada trimestre, toda la cartera de créditos será clasificada en las siguientes categorías, de acuerdo con el número de días transcurridos desde la fecha de vencimiento de la cuota pendiente más antigua:

Categoría	Denominación	Días de mora	% Provisión mínima obligatoria	Cuenta CUC-SEPS	Acción requerida
A	Cartera por vencer	0 días — sin mora	1,0%	1404	Seguimiento preventivo mensual
B	Cartera que no devenga intereses	1 a 30 días	5,0%	1408	Cobranza inmediata — contacto diario
C1	Cartera vencida — Riesgo potencial	31 a 60 días	20,0%	1412-1	Cobranza intensiva — visita

					domiciliaria
C2	Cartera vencida — Riesgo definido	61 a 150 días	40,0%	1412-2	Notificación formal + oferta de refinanciamiento
D	Cartera vencida — Dudoso recaudo	151 a 360 días	70,0%	1412-3	Proceso prejurídico y judicial
E	Cartera vencida — Pérdida	Más de 360 días	100,0%	1412-4	Proceso judicial + gestión de garantías

Artículo 5. — Criterio de clasificación

Los días de retraso se calcularán desde la fecha de vencimiento de la primera cuota impaga hasta la fecha de corte de la calificación. Se utilizará un calendario comercial de 360 días. Para los préstamos con varias cuotas vencidas, se considerará la más antigua. Si se realiza un pago parcial de una cuota, el préstamo permanecerá clasificado en la categoría que le corresponda hasta que la cuota esté completamente pagada.

Artículo 6. — Periodicidad de la calificación

La calificación de cartera se llevará a cabo de forma TRIMESTRAL, de manera obligatoria, en las siguientes fechas de corte: 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre de cada año. El Contador informará a la Junta de Dirección sobre la falta de cumplimiento de esta periodicidad en la reunión, que se llevará a cabo de manera inmediata, posterior al trimestre que no se haya calificado, para que se tomen las medidas correctivas que correspondan.

5.4.3 Cálculo y Registro de las Provisiones Incobrables

Artículo 7. — Base de cálculo

La política establece que las provisiones deberán calcularse, trimestralmente, sobre cada uno de los saldos de capital de las distintas categorías de cartera que se encuentren pendientes de recuperación, aplicando los porcentajes que se encuentran en el

Artículo 4 de esta política. El cálculo se aportará en la Cédula de Provisiones Trimestrales (modelo en el Anexo 3 de esta política).

Artículo 8. — Deducción de garantías

De la base de cálculo de las provisiones de las categorías C2 y D, se podrán deducir las garantías reales formalmente constituidas (prendarios con escrituras públicas registradas y/o hipotecas registradas en el Registro de la Propiedad), con un máximo del 30% del saldo de cada categoría. Solo se aceptarán garantías cuya validez y valor de realización hayan sido verificados por el Asesor de Crédito durante el trimestre de cálculo.

Artículo 9. — Registro contable

Si el monto de la provisión calculado de acuerdo con los artículos anteriores es mayor que el saldo en la cuenta 1499 (Provisión para préstamos incobrables), el Contador ajustará el monto de la provisión mediante el siguiente asiento contable dentro de los cinco días hábiles después de la fecha de corte: DÉBITO: Cuenta 4402 Pérdida por deterioro de la cartera de créditos (por el monto de la diferencia). CRÉDITO: Cuenta 1499 Provisión para créditos incobrables (por ese mismo monto). Si el monto calculado es menor que el saldo acumulado, no se realizará ajuste inverso, manteniendo el saldo de manera más conservadora.

Artículo 10. — Reporte al Consejo

Dentro de los quince días hábiles siguientes al final de cada trimestre, el Contador presentará a la Junta de Administración el Informe Trimestral de Calificaciones y Provisiones del Portafolio (plantilla en el Anexo 3), que incluirá: la distribución del portafolio por categorías, el monto de la provisión requerida, el saldo de la cuenta 1499, el ajuste aplicado y los principales indicadores de calidad del portafolio.

5.4.4 Castigo de Cartera Incobrable

Artículo 11. — Requisitos para el castigo

Los siguientes requisitos deben cumplirse para que los préstamos morosos clasificados como categoría E (que superan los 360 días en mora) puedan ser dados de baja en los libros: (a) se han llevado a cabo todas las posibles acciones de recuperación previa al juicio; (b) existe un informe escrito del asesor de crédito sobre las acciones

tomadas; (c) para los préstamos garantizados, se debe haber iniciado el procedimiento de ejecución de la garantía; y (d) existe una resolución expresa de la junta administrativa para dar de baja la deuda.

Artículo 12. — Registro del castigo y obligación de seguimiento

El castigo contable se registrará por: DEBE: Cuenta 1499 — Provisión para deudas incobrables; HABER: Cuenta 14 — Cartera de préstamos (por el saldo de capital de la baja de préstamos crediticios). El castigo contable no extingue la obligación del deudor ni la obligación de la institución de continuar con los esfuerzos de recuperación. Las cuentas de baja se registrarán en una cuenta fuera del balance para su seguimiento permanente.

5.4.5 Disposiciones Finales de la Política

Artículo 13. — Obligatoriedad

Todos los funcionarios de la entidad están sujetos a la obligatoriedad del cumplimiento de la política vigente. El Consejo de Administración será informado sobre el incumplimiento de alguna de estas disposiciones para que adopte las medidas correctivas o disciplinarias que correspondan.

Artículo 14. — Actualización

La versión vigente de esta política se archivará y se mantendrá de manera impresa en las instalaciones de la entidad y se asegurará que sea de fácil acceso a los interesados a través de canales digitales. El Consejo de Administración de la entidad revisará esta política anualmente, y la entidad también la podrá actualizar en caso que la SEPS emita nuevas resoluciones que modifiquen los porcentajes de provisión o los criterios de calificación de cartera.

Artículo 15. — Entrada en vigencia

La presente política iniciará su vigencia a partir de la fecha de su aprobación mediante resolución por parte del Consejo de Administración haciendo su aplicación en la primera calificación trimestral que le siga a su aprobación.

5.5 Componente 2: Manual de Procedimientos de Crédito y Cobranza

1. Obtención del listado de cartera: Descargue o liste todos los créditos activos

y expirados a partir de la fecha límite junto con su saldo de capital, fecha de concesión, fecha del último pago y monto del último pago.

2. Cálculo de días de mora: Para cada crédito se calculará la cantidad de días que han pasado desde la fecha de vencimiento de la cuota más antigua que se ha dejado de pagar hasta la fecha de corte. La fórmula que se utilizará es la siguiente: días de mora = fecha de corte – fecha de vencimiento de la cuota más antigua impaga.

3. Clasificación por categoría: Asigna a cada crédito la categoría de riesgo (A, B, C1, C2, D o E) según los rangos del Artículo 4 de la Política de Provisiones. Se debe verificar que no haya inconsistencias entre los días de mora que se hayan calculado y la clasificación que se ha asignado.

4. Sumatoria por categoría: A fin de obtener el saldo total por categoría, se deben sumar los saldos de capital de todos los créditos de cada categoría.

5. Cálculo de provisión requerida: Implementar los porcentajes de provisión a los saldos de cada categoría. Deduzca la garantía aceptable de acuerdo con el Artículo 8 de la Política. Calcule la provisión neta total requerida.

6. Comparación y ajuste: Compare la provisión neta necesaria con la cuenta 1499. Si la cuenta 1499 es insuficiente, haga el ajuste contable (débito 4402 / crédito 1499) por la diferencia.

7. Elaboración del reporte: Crear el Reporte Trimestral de Calificación de Cartera y Provisiones y entregarlo al Consejo de Administración dentro de los 15 días hábiles después de que termine el trimestre.

Busca eliminar la dependencia de conocimiento tácito de los colaboradores, asegurar la uniformidad en la aplicación de criterios y proporcionar a la institución un soporte documental en caso de cuestionamientos regulatorios o legales sobre sus procesos.

5.5.1 Proceso 1: Otorgamiento de Crédito

Descripción general

El proceso de otorgamiento abarca desde la recepción de la solicitud del cliente hasta el desembolso del crédito aprobado. Dentro de este proceso, se debe asegurar que cada crédito otorgado esté respaldado por una evaluación objetiva de la capacidad de pago del solicitante y que el crédito cuente con la documentación exigida por el CUC-SEPS y la política institucional.

Tabla 17*Descripción general*

Paso	Actividad	Responsable	Plazo máximo	Documentos generados / verificados
1	Recepción de la solicitud de crédito. Verificar que el solicitante sea socio o cliente activo y que no tenga créditos vencidos sin regularizar en la institución ni en el sistema financiero.	Asesor de Crédito	Mismo día	Formulario de solicitud firmado por el solicitante
2	Solicitar y verificar la documentación requerida: copia de cédula de identidad del solicitante y cónyuge (si aplica), comprobante de ingresos de los últimos tres meses, documentos de	Asesor de Crédito	1 día hábil	Checklist de documentación completo y firmado

	propiedad de garantías ofrecidas (si aplica) y planilla de servicios básicos.			
3	Levantamiento del flujo de ingresos y gastos del solicitante: identificar todas las fuentes de ingreso mensual verificables, los gastos fijos del hogar y del negocio, las deudas existentes con otras instituciones y calcular el ingreso neto disponible. El índice de endeudamiento (cuota propuesta / ingreso neto) no puede superar el 40%.	Asesor de Crédito	2 días hábiles	Formulario de análisis de capacidad de pago firmado por el asesor
4	Visita de campo al domicilio o negocio del solicitante para verificar la actividad	Asesor de Crédito	1 día hábil	Informe de visita de campo con observaciones y fotografías

	productiva declarada, el estado de las garantías ofrecidas y las condiciones generales de vida del solicitante. Obligatoria para créditos iguales o mayores a \$500.			
5	Presentación del expediente completo al Consejo de Administración con la recomendación del asesor (aprobar / aprobar con condiciones / negar) y la justificación técnica de la recomendación.	Asesor de Crédito	Siguiente sesión del Consejo	Resumen ejecutivo de la solicitud para el Consejo
6	Resolución del Consejo de Administración sobre la aprobación o negación del crédito. Para créditos hasta	Consejo de Administración	En la sesión convocada	Acta de sesión con resolución motivada

	\$300, el Consejo puede delegar la aprobación al asesor mediante resolución previa. Para montos superiores, la aprobación es obligatoriamente colegiada.			
7	Notificación al solicitante de la resolución del Consejo. En caso de aprobación, convocatoria para la firma del contrato. En caso de negación, comunicación escrita con el motivo general de la decisión.	Asesor de Crédito	1 día hábil después de la sesión	Notificación escrita al solicitante
8	Firma del contrato de crédito por el deudor y el garante, en presencia del contador o el asesor. Entrega de la tabla de amortización, que debe ser	Contador / Asesor	El día de la firma	Contrato firmado, tabla de amortización, pagaré

	leída y explicada al deudor antes de la firma. Suscripción del pagaré.			
9	Desembolso mediante cheque o transferencia bancaria. Registro contable en el sistema. Apertura del expediente crediticio con toda la documentación correspondiente.	Contador	Mismo día de la firma	Comprobante de egreso, registro contable, expediente archivado

Criterios mínimos de aprobación

Para que se apruebe un crédito, se deben cumplir simultáneamente los siguientes requisitos: (1) el índice de endeudamiento calculado no debe superar el 40% (cuota propuesta / ingreso neto mensual verificado $\leq 0,40$); (2) el expediente contenga toda la documentación del checklist del Paso 2; (3) el solicitante no posea créditos vencidos en la institución ni, de ser verificable, en otras instituciones del sistema financiero; (4) se ha realizado la visita de campo y el informe no presenta inconsistencias materiales con la solicitud; y (5) el Consejo de Administración ha emitido resolución expresa de aprobación.

5.5.2 Proceso 2: Seguimiento y Cobranza Preventiva

Principio rector del proceso de cobranza

La gestión de cobranza de la Caja Comunal se basa en la prevención: el costo de recuperación de un crédito vencido es siempre un costo mayor que el de evitar que un crédito entre en mora. En microfinanzas, se ha demostrado que a medida que un crédito se atrasa, la recuperación de la deuda se vuelve menos probable. A un crédito que tiene un atraso de entre 1 a 5 días, la probabilidad de recobro es mayor a 95%. En cambio, un crédito que tiene un atraso mayor a 90 días, la probabilidad de recobro es menor a 40%. Por esto, la cobranza preventiva - que se inicia antes de la fecha de vencimiento - es la mejor estrategia para el control de la mora en las microfinancieras.

Tabla 18*Principio rector del proceso de cobranza*

Días respecto al vencimiento	Acción de seguimiento / cobranza	Responsable	Medio de contacto	Registro requerido
-5 a -1 días (antes del vencimiento)	Recordatorio preventivo al deudor sobre el próximo vencimiento de su cuota. Confirmar el monto exacto y la fecha.	Asesor de Crédito	Llamada telefónica o mensaje de texto	Registro en la hoja de seguimiento semanal: fecha, hora, respuesta del deudor
1 a 3 días después del vencimiento	Primer contacto de cobro. Preguntar si hubo algún inconveniente con el pago e indicar el monto de la cuota pendiente más los intereses de mora acumulados.	Asesor de Crédito	Llamada telefónica	Registro en hoja de seguimiento: compromiso de pago del deudor
4 a 7 días de mora	Segunda llamada de cobro. Informar sobre el crecimiento de los intereses de mora y el	Asesor de Crédito	Llamada + nota escrita entregada personalmente o a familiar	Nota de cobro firmada como recibida

	riesgo de clasificación en categoría B. Solicitar fecha concreta de pago.			
8 a 15 días de mora	Visita domiciliaria o al lugar de trabajo del deudor. Si hay garante, notificarle también. Elaborar acta de compromiso de pago con fecha y monto comprometido.	Asesor de Crédito	Visita personal	Acta de compromiso de pago firmada por el deudor
16 a 30 días de mora	Carta de notificación formal. Segunda visita domiciliaria. Evaluación de la situación del deudor: ¿voluntad de pago, pero dificultad temporal? → Ofrecer refinanciamiento. ¿Sin voluntad ni capacidad? → Iniciar proceso de recuperación extrajudicial.	Asesore Crédito + Gerente	Carta notarial o entrega personal con firma de recibo	Carta de notificación + respuesta del deudor documentada

31 a 60 días de mora (C1)	Oferta formal de refinanciamiento o reestructuración. Reunión con el deudor y el garante. Establecer acuerdo de pago con calendario específico. El nuevo calendario debe ser aprobado por el Consejo.	Gerente + Asesor de Crédito	Reunión presencial	Acuerdo de reestructuración firmado ante testigos o notario
61 a 90 días de mora (inicio C2)	Última gestión extrajudicial. Carta con plazo perentorio de 15 días para regularizar la situación. Informar al deudor sobre el inicio del proceso legal en caso de no pago.	Gerente	Carta notarial con acuse de recibo	Carta notarial con sello de recepción
91 a 150 días de mora (C2)	Derivación al proceso prejurídico. El expediente, con toda la documentación, se entrega al abogado externo de	Consejo de Administración	Designación formal de abogado externo	Poder notarial al abogado + expediente completo entregado

	la institución para inicio del proceso de cobro judicial.			
Más de 150 días de mora (D y E)	Proceso judicial activo. Ejecución de garantías reales (si existen). Gestión del embargo y remate de bienes en los casos que la ley lo permita.	Abogado externo + Consejo	Proceso judicial	Actas del proceso judicial actualizadas mensualmente

5.5.3 Proceso 3: Calificación Trimestral de Cartera

Descripción del proceso

El contador, al final de cada trimestre, realiza el proceso de calificación de cartera, que consiste en clasificar cada crédito activo vigente según su categoría de riesgo, que depende de los días de mora que tenga al corte, aplica los % de provisión de acuerdo a la política institucional y realiza el ajuste contable. Este proceso se tiene que hacer en los primeros diez días hábiles de cada trimestre, con respecto a los cortes del 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre.

5.5.4 Proceso 4: Gestión de Expedientes Crediticios

Cada archivo de crédito debe contener al menos la siguiente documentación, que puede ser verificada a través de la lista de verificación adjunta en el Anexo 1:

Nº	Documento requerido	¿Obligatorio?	¿Para qué monto?	¿Quién verifica?
1	Formulario de solicitud de crédito completo y firmado	Sí — Todos los créditos	Todos los montos	Asesor de Crédito
2	Copia de cédula del solicitante y cónyuge	Sí — Todos los créditos	Todos los montos	Asesor de Crédito
3	Comprobante de ingresos (últimos 3 meses)	Sí — Todos los créditos	Todos los montos	Asesor de Crédito
4	Formulario de análisis de capacidad de pago	Sí — Todos los créditos	Todos los montos	Asesor de Crédito
5	Informe de visita de campo	Sí — Créditos \geq \$500	\$500 en adelante	Asesor de Crédito
6	Contrato de crédito firmado por deudor y garante	Sí — Todos los créditos	Todos los montos	Contador
7	Tabla de amortización con firma de recibido del deudor	Sí — Todos los créditos	Todos los montos	Contador
8	Pagaré firmado por el deudor	Sí — Todos los créditos	Todos los montos	Contador
9	Escritura de prenda o hipoteca (si aplica)	Condicional	Créditos con garantía real	Asesor de Crédito

10	Comprobantes de pago archivados cronológicamente	Sí — Durante la vigencia	Todos los montos	Contador
11	Registros de gestiones de cobranza (si aplica)	Sí — Créditos con mora	Todos los montos	Asesor de Crédito
12	Acuerdos de reestructuración (si aplica)	Condicional	Créditos reestructurados	Gerente + Asesor

5.6 Componente 3: Matriz de Control Interno Actualizada

La matriz de control interno muestra los principales controles que se deben llevar a cabo en la Caja Comunal San Francisco de Salinas, a fin de paliar los riesgos que se documentaron en el examen especial. Se estructuran bajo los cinco componentes del modelo COSO I y para cada control incluye el riesgo que se mitiga, la descripción del control, la persona que debe ejecutarlo, la frecuencia de aplicación y el control de verificación.

5.6.1 Componente 1: Entorno de Control

Riesgo a mitigar	Control propuesto	Responsable	Frecuencia	Mecanismo de verificación
Ausencia de políticas formales que guíen los procesos de crédito y provisión	Aprobar y publicar la Política de Gestión de Riesgo Crediticio y Provisiones (Componente 1 de la presente propuesta)	Consejo de Administración	Única vez + revisión anual	Acta de aprobación en sesión; copia archivada en la institución
Desconocimiento normativo del personal que genera errores en el cálculo de provisiones	Capacitación formal semestral del contador y el asesor en normativa SEPS vigente. Gestionar con la SEPS o instituciones académicas la provisión de estas capacitaciones.	Gerente	Semestral	Certificados de participación archivados en el expediente del personal
Falta de descripción formal de cargos que defina responsabilidades	Elaborar y aprobar la descripción de cargos del contador y el asesor de crédito, incluyendo las funciones, responsabilidades y métricas de desempeño de cada cargo.	Gerente	Única vez + revisión anual	Documento de descripción de cargos firmado y archivado
Cultura organizacional que no prioriza el cumplimiento normativo	El Consejo de Administración incluirá en cada sesión ordinaria un punto de agenda sobre cumplimiento normativo y resultados de indicadores financieros.	Consejo de Administración	En cada sesión ordinaria (bimensual)	Actas de sesión con el punto de cumplimiento normativo documentado

5.7 Componente 2: Evaluación de Riesgos

Riesgo a mitigar	Control propuesto	Responsable	Frecuencia	Mecanismo de verificación
Ausencia de identificación formal de riesgos crediticios que permita dimensionar su impacto potencial	Elaborar y actualizar anualmente un Mapa de Riesgos Crediticios que identifique los principales riesgos (morosidad, subprovisionamiento, concentración geográfica, estacionalidad), su probabilidad, impacto y nivel de riesgo residual.	Gerente + Contador	Anual — antes del cierre del ejercicio	Mapa de riesgos aprobado por el Consejo de Administración
Crecimiento de la cartera vencida sin detección temprana	Implementar un sistema de alertas tempranas que identifique semanalmente todos los créditos con cuotas próximas a vencer (0-5 días) y todos los que presentan mora incipiente (1-15 días).	Asesor de Crédito	Semanal	Hoja de seguimiento semanal completada y presentada al gerente
Concentración del riesgo en un solo sector geográfico y productivo	Incluir en el análisis de nuevos créditos una evaluación del nivel de exposición de la cartera al sector productivo del solicitante, limitando el otorgamiento de	Asesor de Crédito + Consejo	En cada proceso de aprobación	Análisis de concentración de cartera en el Reporte Trimestral

	nuevos créditos al sector agropecuario cuando este supere el 70% de la cartera total.			
--	---	--	--	--

5.7.1 Componente 3: Actividades de Control

Riesgo a mitigar	Control propuesto	Responsable	Frecuencia	Mecanismo de verificación
Cálculo manual de provisiones sin verificación independiente, susceptible a errores aritméticos y de criterio	Implementar una hoja de cálculo Excel con fórmulas automatizadas y protegidas para el cálculo de provisiones. El Gerente o un miembro del Consejo verificará el resultado antes del registro contable.	Contador (implementa) + Gerente (verifica)	Trimestral	Firma de conformidad del Gerente en la cédula de provisiones
Otorgamiento de créditos sin verificación completa de la documentación del expediente	Implementar el checklist de documentación (Proceso 4, sección 5.5.4). Ningún crédito podrá ser desembolsado sin el checklist completo y firmado por el asesor.	Asesor de Crédito	En cada otorgamiento	Checklist firmado archivado en el expediente crediticio
Aprobación de créditos sin evaluación formal de capacidad de pago	Implementar el Formulario de Análisis de Capacidad de Pago (Modelo en Anexo 1). El índice de endeudamiento debe calcularse y documentarse para TODOS los créditos, sin excepción.	Asesor de Crédito	En cada solicitud	Formulario firmado por el asesor en el expediente
Calificación de cartera con	Establecer en el calendario institucional las	Contador	Trimestral	Reporte de calificación

periodicidad inferior a la exigida por la SEPS	cuatro fechas de calificación trimestral obligatoria. El Gerente debe confirmar al Contador la realización de cada calificación en la sesión del Consejo del trimestre correspondiente.	(ejecuta) + Gerente (verifica)		presentado al Consejo dentro de los 15 días hábiles del cierre
Expedientes crediticios con documentación incompleta que genera riesgo legal	Revisión trimestral de la completitud de los expedientes de los créditos con mora >30 días. Gestión inmediata de la documentación faltante antes de que el crédito pase a proceso judicial.	Asesor de Crédito	Trimestral	Lista de verificación de expedientes presentada en el Reporte Trimestral

5.7.2 Componente 4: Información y Comunicación

Riesgo a mitigar	Control propuesto	Responsable	Frecuencia	Mecanismo de verificación
Consejo de Administración sin información financiera estructurada para la toma de decisiones	Implementar el Reporte Trimestral de Indicadores Financieros (Cuadro de Mando, sección 5.7). El Contador presentará el reporte al Consejo dentro de los 15 días hábiles del cierre de cada trimestre.	Contador	Trimestral	Acta de sesión del Consejo con el punto de presentación del reporte documentado
Socios sin información sobre la calidad de la cartera y el nivel de provisiones	Incluir en la asamblea anual ordinaria una presentación de los indicadores financieros clave (índice de morosidad, cobertura de provisiones, evolución de la cartera) en formato gráfico y de fácil comprensión para socios no especializados.	Contador + Gerente	Anual (asamblea ordinaria) + boletín semestral opcional	Presentación archivada + lista de asistencia de la asamblea
Clientes sin conocimiento de su saldo de deuda, lo que contribuye a pagos incompletos	Implementar la entrega de extractos de cuenta semestrales a cada deudor activo, indicando el saldo de capital, los intereses acumulados, las cuotas pagadas y las pendientes.	Contador	Semestral (junio y diciembre)	Registro de entrega de extractos firmado por cada deudor

5.7.3 Componente 5: Supervisión y Monitoreo

Riesgo a mitigar	Control propuesto	Responsable	Frecuencia	Mecanismo de verificación
Ausencia de seguimiento de las recomendaciones del presente examen especial	Crear una Matriz de Seguimiento de Recomendaciones con las 9 recomendaciones del informe del examen especial, indicando responsable, plazo comprometido y estado de avance (pendiente / en proceso / cumplida).	Gerente (administra) + Consejo (supervisa)	Revisión bimensual en sesión del Consejo	Matriz actualizada presentada en cada sesión del Consejo
Sistema de control interno que se deteriora sin evaluación periódica	Aplicar el Cuestionario COSO I de 45 preguntas al Contador al cierre de cada año. Comparar el resultado con el año anterior e identificar los componentes que no han mejorado.	Gerente	Anual (diciembre de cada año)	Cuestionario COSO I completado y archivado; comparativo de resultados por año
Incumplimiento normativo no detectado entre visitas de la SEPS	El Contador elaborará una Lista de Verificación de Cumplimiento Normativo (cotejo mensual con las resoluciones SEPS	Contador	Mensual	Lista de verificación completada y firmada; reportes de incumplimiento al Gerente

	aplicables) y reportará al Gerente cualquier incumplimiento identificado para su corrección inmediata.			
Recomendaciones de visitas SEPS sin seguimiento documentado	Designar al Gerente como responsable de dar seguimiento a las observaciones de visitas de la SEPS, elaborando un plan de acción con fechas comprometidas que se presente al Consejo en la sesión siguiente a la visita.	Gerente	Tras cada visita SEPS	Plan de acción aprobado en sesión del Consejo + evidencia de cumplimiento

5.8 Componente 4: Cuadro de Mando de Indicadores Financieros

El Cuadro de Mando de Indicadores Financieros facilita al Consejo de Administración, analizando de forma trimestral, el rendimiento financiero de la institución, el desempeño de la cartera de créditos, la calidad de la cartera de créditos y la suficiencia de provisiones incobrables. Transformar la información contable y financiera, permite a la institución crear indicadores que facilitan la comprensión y que, a la vez, apuntan a la toma de decisiones estratégicas.

Tabla 19*Indicadores de Calidad de Cartera*

N°	Indicador	Fórmula	Meta institucional	Alerta (acción requerida)	Fuente de datos	Frecuencia
1	Índice de morosidad (IM)	$\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total bruta}} \times 100$	$\leq 5,0\%$	> 5%: plan de cobranza intensiva > 10%: informe urgente al Consejo	Balance + reporte calificación	Trimestral
2	Índice de morosidad ampliado	$\frac{(\text{Cartera B} + \text{CV})}{\text{Cartera total}} \times 100$	$\leq 7,0\%$	> 7%: evaluación de políticas de crédito	Balance + reporte calificación	Trimestral
3	Cobertura de provisiones	$\frac{\text{Provisión cta. 1499}}{\text{Cartera improductiva}} \times 100$	$\geq 37,3\%$ (mín. SEPS)	< 37,3%: ajuste inmediato de provisión	Balance	Trimestral
4	Suficiencia de provisiones	$\frac{\text{Provisión constituida}}{\text{Provisión requerida}} \times 100$	100,0%	< 100%: registrar ajuste contable inmediato	Cédula de recálculo	Trimestral

5	Tasa de recuperación de cartera vencida	Cobros de cartera vencida / Saldo inicial cartera vencida × 100	≥ 60,0%	< 60%: revisión del plan de cobranza	Registros de cobro	Mensual
6	Cartera reestructurada / Cartera total	Cartera reestructurada / Cartera total × 100	≤ 10,0%	> 10%: análisis de viabilidad de las reestructuraciones	Reportes de operaciones	Trimestral

Tabla 20

Indicadores de Solidez Financiera

Nº	Indicador	Fórmula	Meta institucional	Alerta	Fuente	Frecuencia
7	Solvencia patrimonial	$\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activos totales}} \times 100$	$\geq 9,0\%$	< 9%: plan de capitalización urgente	Balance	Trimestral
8	Liquidez inmediata	$\frac{(\text{Caja} + \text{Bancos}) / \text{Depósitos a la vista}}{\times 100}$	$\geq 15,0\%$	< 15%: restricción temporal de nuevos créditos	Balance	Mensual
9	Rentabilidad del activo (ROA)	$\frac{\text{Resultado del ejercicio}}{\text{Activos totales}} \times 100$	$\geq 1,0\%$	< 1%: análisis de estructura de costos	EEFF anuales	Anual
10	Crecimiento de la cartera	$\frac{(\text{Cartera actual} - \text{Cartera anterior}) / \text{Cartera anterior}}{\times 100}$	5% – 20% anual	> 25%: evaluación de capacidad de provisión adicional	Balances comparativos	Semestral

5.9 Componente 5: Modelos Referenciales de Documentos Institucionales

Los modelos referenciales que se presentan a continuación son plantillas listas

para usar que facilitan la implementación práctica de los procedimientos propuestos. Cada modelo está diseñado para ser adaptado a las condiciones específicas de la Caja Comunal San Francisco de Salinas y puede ser modificado por la institución en la medida en que la práctica revele oportunidades de mejora.

Tabla 21

Modelo 1: Ficha Crediticia Estandarizada del Cliente

DATOS GENERALES	
Número de operación	_____
Fecha de solicitud	_____
Nombre completo del solicitante	_____
Cédula de identidad	_____
Dirección domiciliaria	_____
Teléfono de contacto	_____
Estado civil	_____
Nombre del cónyuge (si aplica)	_____
ANÁLISIS ECONÓMICO	
Actividad económica principal	_____
Antigüedad en la actividad (años)	_____
Ingreso mensual verificado (fuente 1)	\$ _____
Ingreso mensual verificado (fuente 2)	\$ _____
Total, ingresos mensuales brutos	\$ _____
Gastos del hogar (alimentación, servicios, educación)	\$ _____
Gastos del negocio (insumos, transporte, arrendamiento)	\$ _____

Cuotas de otras deudas financieras	\$ _____
Total, gastos mensuales	\$ _____
INGRESO NETO DISPONIBLE (Ingresos – Gastos)	\$ _____
ANÁLISIS DE CRÉDITO SOLICITADO	
Monto solicitado	\$ _____
Plazo solicitado	___ meses
Destino del crédito	_____
Cuota mensual proyectada	\$ _____
Índice de endeudamiento (Cuota / Ingreso neto)	_____ % (debe ser $\leq 40\%$)
¿Cumple el índice de endeudamiento?	Sí ___ / No ___
GARANTÍAS OFRECIDAS	
Tipo de garantía	_____
Descripción del bien dado en garantía	_____
Valor estimado del bien	\$ _____
¿Garantía formalizada notarialmente?	Sí ___ / No ___
RECOMENDACIÓN DEL ASESOR	
Recomendación	Aprobar ___ / Aprobar con condiciones ___ / Negar ___
Justificación de la recomendación	_____
Firma del asesor de crédito	_____
Fecha	_____

Tabla 22*Modelo 2: Cédula Trimestral de Provisiones Incobrables***Institución: Caja Comunal San Francisco de Salinas | Período de corte: ___/___/___**

Categoría	Descripción	Saldo al cierre (\$)	% Provisión SEPS	Provisión bruta (\$)	Garantías aceptadas (\$)	Provisión neta (\$)
A	Cartera por vencer		1,0%		0,00	
B	No devenga intereses		5,0%		0,00	
C1	Vencida 31-60 días		20,0%		0,00	
C2	Vencida 61-150 días		40,0%			
D	Vencida 151-360 días		70,0%			
E	Vencida >360 días		100,0%			
SUBTOTALES						
PROVISIÓN NETA REQUERIDA TOTAL						
Saldo cuenta 1499 al cierre						
Ajuste requerido (si positivo: registrar)						

Elaborado por: _____ Fecha: ___/___/___ Verificado por:

_____ Fecha: ___/___/___

Tabla 23*Modelo 3: Protocolo de Cobranza Preventiva — Hoja de Seguimiento Semanal*

Semana del ___ al ___ de _____ del 202___

N° Crédito	Cliente	Monto cuota (\$)	Fecha vencimiento	Días mora	Acción realizada	Compromiso del deudor	Próxima acción

Responsable: _____ Firma: _____ Fecha: _____
 ___ / ___ / ___

Tabla 24*Modelo 4: Acta Modelo de Resolución del Consejo de Administración para Aprobación de Crédito***RESOLUCIÓN No. ___ - CA - 202___**

El Consejo de Administración de la Caja Comunal San Francisco de Salinas, reunido en sesión [ordinaria / extraordinaria] el día ___ de _____ 202___, con la asistencia de los miembros: _____ (Presidente), _____ (Secretario), _____ (Vocal 1), _____ (Vocal 2) y _____ (Vocal 3), habiendo analizado la solicitud de crédito presentada por el señor/señora _____, cédula N° _____, por el monto de USD \$ _____ a un plazo de ___ meses para el destino de _____; y habiendo revisado el análisis de capacidad de pago que determina un índice de endeudamiento del __%, que [cumple / no cumple] con el límite institucional del 40%; RESUELVE:

- [Aprobar / Negar] la solicitud de crédito por el monto de USD \$ _____ a un plazo de ___ meses a una tasa de interés del ___% anual.
- Las condiciones específicas del crédito son: _____.

- El desembolso se realizará [previa firma del contrato / una vez formalizada la garantía / de forma inmediata].

Firman en el lugar y fecha indicados arriba:

Presidente

Secretario

Vocal 1

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

Conclusiones

La revisión de los saldos de cuentas por cobrar de la Caja Comunal San Francisco de Salinas, correspondiente al año 2024, revela un déficit de provisiones por un monto de \$4.038,65 (33%), lo que significa que los estados financieros al 31 de diciembre de 2024, sobrestiman las ganancias del período por ese monto, y que la entidad no cumple con los porcentajes mínimos de provisión establecidos por la Resolución No. JPRF-F-2025-0154 de la SEPS, confirmando así la hipótesis de la investigación.

Las debilidades estructurales del sistema de control interno, que con la evaluación global COSO I de 35.6%, equivale a un nivel de riesgo ALTO en los cinco componentes evaluados, son la principal causa de la subprovisión. La falta de políticas formalmente documentadas, la insuficiencia en la periodicidad de la calificación de la cartera (semestral en lugar de trimestral) y el desconocimiento de las normativas de la SEPS por parte del personal operativo son los factores más impactantes que explican la deficiencia en las provisiones.

El aumento del índice de morosidad hasta el 11,4% al 31 de diciembre de 2024 - en el periodo más crítico hasta el momento, con una morosidad del 4,6% de 2022 - representa el mayor riesgo financiero para la sostenibilidad de la Institución. Sin una integración de medidas correctivas, el deterioro proyectado de la morosidad de la Cartera comprometería la liquidez, solvencia y viabilidad operacional de la Caja Comunal en el mediano plazo.

Los resultados de la encuesta a socios (n=30) y clientes (n=88) también apoyan con una alta coherencia técnica los resultados del examen especial: 66,7% de los socios considera que hay errores en la provisión de registros, 63,3% opina que el personal no aplica los reglamentos de la SEPS, 58,0% de clientes afirma que no hay comunicación proactiva y 83,3% de los socios considera que hay necesidad de un examen especial. Esta triangulación de elementos aumenta la fortaleza de las conclusiones de la investigación.

En el Capítulo V se presenta la propuesta de fortalecer la institución, que proporciona a esta instrumentos específicos, económicos y muy viables para remediar las carencias mencionadas: La política de provisiones suprime la dependencia del juicio

individual del contador; el manual de procedimientos estandariza los trámites de créditos y cobranzas; la matriz de control interno guía el robustecimiento progresivo del sistema; y el cuadro de mando al consejo administrativo brinda la información necesaria para ejercer una supervisión efectiva sobre la gestión de los recursos financieros.

Recomendaciones

El Plan de Implementación de la propuesta establece prioridades en relación con recomendaciones del examen especial, y permite al Consejo de Administración de la Caja Comunal San Francisco de Salinas, llevar a cabo en los primeros órdenes: (1) el registro del ajuste de provisiones de \$4.038,65 de manera inmediata; (2) el ajuste del protocolo de cobranza preventiva a la primera semana; (3) la elaboración y aprobación del Manual de Políticas de Crédito en los 75 días posteriores.

Se sugiere a la Universidad Estatal de Bolívar, en el marco de sus proyectos de vinculación con la sociedad, considerar, en el fortalecimiento del control interno del sector de la economía popular y solidaria, la metodología del presente examen especial en otras cajas comunales del quinto segmento de la provincia Bolívar y del Ecuador.

Se recomienda a la SEPS considerar incluir un Programa de Asistencia Técnica Simplificada para las entidades del segmento 5, que permita la provisión de herramientas estandarizadas de gestión del riesgo crediticio que se adapten a su escala operativa, con lo cual se minimiza la brecha existente entre los requerimientos normativos y las capacidades técnicas de las entidades.

Se recomienda al consejo de administrativo aprobar formalmente, en un plazo máximo de 60 días, una política institucional de provisiones incobrables, alineada a la normativa SEPS, con el fin de garantizar uniformidad en su aplicación.

Se recomienda a la gerencia coordinar con instituciones externas o profesionales especializados para fortalecer conocimientos técnicos del personal.

Se recomienda al contador actualizar permanentemente sus conocimientos en normativa vigente y documentar su aplicación en los registros contables.

Se recomienda al asesor capacitarse en normativa básica de clasificación de cartera y provisiones, para asegurar coherencia entre la gestión crediticia y contable y aplicar criterios técnicos desde la fase de otorgamiento del crédito

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arens, A., Elder, R., y Beasley, M. (2007). Auditoría: Un enfoque integral (11.a ed.). Pearson Educación.
- Banco Central del Ecuador [BCE]. (2019). Gestión del riesgo operacional en instituciones financieras. Publicaciones Técnicas BCE.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación (3.a ed.). Pearson Educación.
- Blanco, Y. (2012). Auditoría integral: Normas y procedimientos (2.a ed.). Ecoe Ediciones.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission [COSO]. (2013). Marco integrado de control interno. AICPA.
- Contraloría General del Estado [CGE]. (2001). Manual de auditoría financiera gubernamental.
<https://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/ManAudFin.pdf>
- Creswell, J., y Plano Clark, V. (2017). Designing and conducting mixed methods research (3rd ed.). SAGE Publications.
- Ecuador, Asamblea Nacional Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial N° 449 del 20 de octubre de 2008.
- Ecuador, Asamblea Nacional. (2011). Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario [LOEPS]. Registro Oficial N° 444 del 10 de mayo de 2011.
- Ecuador, Asamblea Nacional. (2014). Código Orgánico Monetario y Financiero [COMYF]. Registro Oficial Suplemento N° 332 del 12 de septiembre de 2014.
- Guamán, P., y Quispe, R. (2022). Examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., período 2020 [Tesis de titulación, Universidad Nacional de Loja]. Repositorio Digital UNL.
<https://dspace.unl.edu.ec>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6.a ed.). McGraw-Hill.

- International Auditing and Assurance Standards Board [IAASB]. (2018). Manual de Normas Internacionales de Auditoría y Control de Calidad. IFAC. <https://www.ifac.org>
- International Accounting Standards Board [IASB]. (2014). Norma Internacional de Información Financiera 9: Instrumentos Financieros [NIIF 9]. IFRS Foundation.
- Jensen, M., y Meckling, W. (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of Financial Economics*, 3(4), 305-360.
- Mantilla, S. (2013). Auditoría del control interno (3.a ed.). Ecoe Ediciones.
- Miles, M., Huberman, A., y Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Morocho, C. (2021). Auditoría financiera a las provisiones de cuentas incobrables de la Cooperativa Jardín Azuayo, período 2019 [Tesis de maestría, Universidad de Cuenca]. Repositorio Digital UC. <https://dspace.ucuenca.edu.ec>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS]. (2015). Resolución No. 130-2015-F: Normas para la gestión del riesgo de crédito. <https://www.seps.gob.ec/resoluciones>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS]. (2023). Catálogo Único de Cuentas para el sector financiero popular y solidario. Actualización 2023. <https://www.seps.gob.ec/normativa>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS]. (2025). Resolución No. JPRF-F-2025-0154: Normas para la administración del riesgo crediticio y el provisionamiento obligatorio en entidades del sector financiero popular y solidario. <https://www.seps.gob.ec/resoluciones>
- Tamayo, M., y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (4.a ed.). Limusa.
- Taylor, S., y Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Paidós.
- Vargas, E. (2023). Examen especial a las cuentas por cobrar de la Caja Comunal Nuevo Amanecer, parroquia Pilahúin, Tungurahua, período 2022 [Tesis de titulación,

ANEXOS

Anexo 1

Cronograma (Gantt)

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES										
ACTIVIDAD	OCTUBRE		NOVIEMBRE			DICIEMBRE			ENERO	
	Semana 1	Semana 2	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 1	Semana 3
CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO										
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO										
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA										
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN										
CAPÍTULO V. PROPUESTA										
CONCLUSIONES RECOMENDACIONES BIBLIOGRAFÍA										
REVISIÓN FINAL										

Elaborado por: Nancy Jeanth Toaquiza Oto, (2025)

Anexo 2

Presupuesto ejecutado

- Recursos Humanos:	
- Docente Tutor: Ing. Flor Ximena Poveda Valverde	
- Recursos Materiales:	
- Adquisición bibliográfica	120,00
- Uso de Internet	25,00
- Copias Xerox	7,50
- CDS	10,00
- Movilización	15,00
- Anillado	2,00
- Empastado	40,00
- Papelería y útiles de escritorio	100,00
- Recursos Económicos:	
- Alimentación	45,00
- Transporte	15,00
- TOTAL	<hr/> \$ 397,50
- Financiamiento. - Los gastos de financiamiento serán de recursos propios de los estudiantes.	
- Recursos Institucionales:	
- Biblioteca Público y Particular.	

Elaborado por: Nancy Toaquiza , (2025).

Anexo 3

Carta de aceptación de la organización donde se aplicó el trabajo de integración.



CAJA COMUNAL SAN FRANCISCO SALINAS

San Francisco, 25 de junio del 2025

Señorita:

Nancy Jeaneth Toaquiza Oto

Me dirijo a usted para confirmar que la Caja Comunal San Francisco Salinas está dispuesto a colaborar con la información necesaria para el desarrollo de su tema de tesis de manera efectiva.

Sin embargo, es importante mencionar que algunos datos pueden ser confidenciales, y por favor tomen las medidas necesarias para proteger la información sensible.

Agradecemos su interés en nuestra institución y esperamos que su investigación sea de éxito

Atentamente,

Lucia Moraima Aldaz Punina


Gerente General Caja Comunal San Francisco

0990990594

Anexo 4

Ruc de la empresa

SRI		Certificado Registro Único de Contribuyentes	
Razón Social CAJA COMUNAL SAN FRANCISCO SALINAS		Número RUC 0291518435001	
Representante legal - COLLAY YANCHALQUIN LUIS FAUSTO			
Estado ACTIVO	Régimen GENERAL	Artesano No registra	
Fecha de registro 23/05/2018	Fecha de actualización 18/01/2023	Inicio de actividades 23/05/2018	
Fecha de constitución 23/05/2018	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra	
Jurisdicción ZONA 5 / BOLIVAR / GUARANDA		Obligado a llevar contabilidad NO	
Tipo SOCIEDADES	Agente de retención NO	Contribuyente especial NO	
Domicilio tributario Ubicación geográfica Provincia: BOLIVAR. Cantón: GUARANDA. Parroquia: SALINAS Dirección Calle: VIA SIMIATUG Número: SN Intersección: VIA BARRIO LA ESPERANZA Referencia: BARRIO SAN FRANCISCO KILOMETRO 3 VIA A SIMIATUG			
Medios de contacto Celular: 0962674511			
Actividades económicas * 88619201 - ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INSTITUCIONES MONETARIAS DIFERENTES DE LOS BANCOS CENTRALES, COMO: CAJAS DE AHORROS.			
Establecimientos			
Abiertos 1			Cerrados 0
Obligaciones tributarias * 2011 - DECLARACIÓN DE IVA * 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES			
<p>! Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gub.ec.</p>			

Razón Social CAJA COMUNAL SAN FRANCISCO SALINAS	Número RUC 0291518435001
Números del RUC anteriores No registra	
	Código de verificación: RCR175960263075615 Fecha y hora de emisión: 25 de junio de 2025 18:33 Dirección IP: 16.1.2.143
Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la resolución No. 040-2023-CC-14-0000217, publicado en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2025, 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 por en la aplicación SRI Móvil.	

Anexo 5

Instrumentos de recopilación de datos (cuestionario, guion entrevista, ficha de observación, entre otros)

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA — CARRERA CPA
INSTRUMENTO 1 — ENCUESTA A SOCIOS PROPIETARIOS**

SECCIÓN A — DATOS DEL ENCUESTADO

Código del cuestionario (uso interno): _____	Fecha de aplicación: ____ / ____ / 2025
Sexo: <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino	Años como socio: _____
Nivel de instrucción: <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Superior	¿Ha asistido a la asamblea del último año? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

SECCIÓN B — CUESTIONARIO

Escala de valoración: 5 = Totalmente de acuerdo | 4 = De acuerdo | 3 = Neutro | 2 = En desacuerdo | 1 = Totalmente en desacuerdo

N°	AFIRMACIÓN	5	4	3	2	1
1	Existen errores o inconsistencias en los registros contables de las provisiones incobrables de la institución.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	La institución cuenta con políticas formales y documentadas aprobadas por el Consejo de Administración para el manejo de provisiones incobrables.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Los socios reciben información clara y oportuna sobre la gestión de créditos y provisiones incobrables de la institución.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	La Caja Comunal aplica procedimientos formales y documentados de seguimiento y recuperación de la cartera vencida.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	El personal responsable conoce y aplica correctamente las normas de la SEPS para la clasificación de cartera y el cálculo de provisiones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6	La institución realiza la calificación de la cartera de créditos con la periodicidad mínima exigida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (trimestral).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Las provisiones constituidas en los registros contables son suficientes para cubrir el riesgo real de pérdida de la cartera vencida.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	La administración de la Caja Comunal informa oportunamente a los socios sobre el índice de morosidad y su evolución en el tiempo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Los estados financieros de la institución presentados en la asamblea anual reflejan fielmente la situación financiera real de la Caja Comunal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	La Caja Comunal requiere de un examen especial de auditoría para identificar y corregir las debilidades de su sistema de control interno en el área de provisiones incobrables.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SECCIÓN C — COMENTARIOS ADICIONALES

Si desea agregar algún comentario u observación sobre la gestión de la Caja Comunal que considere relevante para esta investigación, por favor hágalo a continuación:

Firma del encuestado (opcional): _____ Fecha: __/__/2025

SECCIÓN A — DATOS DEL ENCUESTADO

Código (uso interno): _____	Fecha: __/__/2025	Sexo: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F
Actividad: <input type="checkbox"/> Agropec. <input type="checkbox"/> Comercio <input type="checkbox"/> Artesanía <input type="checkbox"/> Otro	Años como cliente: _____	Nº de créditos recibidos: ____

SECCIÓN B — CUESTIONARIO PARTE I: OPINIÓN (Escala 5-1)

5 = Totalmente de acuerdo | 4 = De acuerdo | 3 = Neutro | 2 = En desacuerdo | 1 = Totalmente en desacuerdo

Nº	AFIRMACIÓN / PREGUNTA	5	4	3	2	1
1	Al momento de recibir mi crédito, la Caja Comunal me informó claramente sobre la tasa de interés, el plazo, el monto de cada cuota y las penalidades por mora.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	El proceso de solicitud y aprobación de mi crédito fue ágil y los requisitos solicitados me fueron explicados de forma clara y comprensible.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Conozco con claridad el saldo actual de mi deuda con la Caja Comunal (capital pendiente, intereses y cuotas vencidas si las hubiera).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Confío en que la Caja Comunal gestiona responsablemente los ahorros de los socios y los créditos de los clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	La Caja Comunal me brinda información actualizada sobre los beneficios de mantener mis ahorros activos en la institución.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6	Recomendaría los servicios de crédito y ahorro de la Caja Comunal a otras personas de la comunidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

SECCIÓN C — CUESTIONARIO PARTE II: FRECUENCIA (Escala Siempre–Nunca)

5 = Siempre | 4 = Frecuentemente | 3 = A veces | 2 = Raramente | 1 = Nunca

N°	PREGUNTA DE FRECUENCIA	Siempre	Frecuente.	A veces	Raramente	Nunca
7	Ha tenido dificultades para pagar sus cuotas de crédito a tiempo durante el año 2024.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	La institución le ha contactado de manera oportuna (antes de los 5 días de vencida su cuota) cuando ha presentado atrasos en sus pagos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Recibe estados de cuenta o extractos que le muestran su saldo de deuda, las cuotas pagadas y las pendientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	La institución le ha ofrecido alternativas de solución (refinanciamiento, periodo de gracia) cuando ha tenido dificultades de pago.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SECCIÓN D — PREGUNTA ABIERTA

¿Qué aspecto del servicio de crédito o de la gestión de la Caja Comunal considera que debería mejorar con mayor urgencia? Por favor explique brevemente:

Firma del encuestado (opcional): _____ Fecha: __/__/2025

DATOS DE LA ENTREVISTA

Entrevistado: _____	Cargo: Contador General
Fecha de la entrevista: ____ / ____ / 2025	Hora de inicio: _____ Hora de fin: _____
Lugar: Instalaciones de la Caja Comunal, Salinas	¿Autoriza grabación? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

EJE 1: CONOCIMIENTO DE LA NORMATIVA SEPS SOBRE PROVISIONES

Pregunta 1.1: ¿Conoce usted el contenido de la Resolución No. JPRF-F-2025-0154 emitida por la SEPS? ¿Podría indicarme cuáles son los porcentajes mínimos de provisión que establece para la cartera vencida de 31 a 60 días y para la cartera vencida de más de 150 días?

Sondeo: Si no conoce los porcentajes exactos: ¿qué porcentajes aplica actualmente en la institución y en qué basa esa decisión?

Respuesta:

Pregunta 1.2: ¿Ha recibido usted capacitación formal sobre normativa SEPS en los últimos dos años? ¿En qué temas? ¿A qué institución o entidad recurrió para actualizarse?

Sondeo: ¿Existe en la institución un plan de capacitación anual para el personal operativo?

Respuesta:

Pregunta 1.3: ¿Conoce usted la Resolución No. 130-2015-F de la SEPS? ¿Qué periodicidad mínima de calificación de cartera exige esta resolución?

Sondeo: ¿Con qué frecuencia realiza efectivamente la calificación en la Caja Comunal?

Respuesta:

EJE 2: PROCEDIMIENTOS DE CALIFICACIÓN DE CARTERA Y CÁLCULO DE PROVISIONES

Pregunta 2.1: ¿Podría describir paso a paso el proceso que sigue para clasificar la cartera de créditos al cierre de cada periodo? ¿Qué herramientas o sistemas utiliza?

Sondeo: ¿Trabaja con Excel, con algún sistema informático, manualmente? ¿Quién le proveyó la metodología que aplica?

Respuesta:

Pregunta 2.2: ¿Cómo determina los días de mora de cada crédito? ¿Qué fuente de información utiliza (sistema de registro, libro manual, otra)?

Sondeo: ¿Ha tenido casos en que la fecha registrada de último pago no coincidía con la fecha real del pago? ¿Cómo los resuelve?

Respuesta:

Pregunta 2.3: ¿Existe alguna persona que verifique o revise el resultado de su calificación de cartera antes de que sea utilizado para el cálculo de provisiones?

Sondeo: ¿El Consejo de Administración revisa el proceso de calificación o solo aprueba los estados financieros finales?

Respuesta:

Pregunta 2.4: ¿Con qué frecuencia realizó la calificación de cartera en el año 2024? ¿En qué fechas exactas la realizó?

Sondeo: ¿Le gustaría realizarla con mayor frecuencia? ¿Qué obstáculos lo han impedido?

Respuesta:

EJE 3: POLÍTICAS FORMALES DE CRÉDITO Y PROVISIONES

Pregunta 3.1: ¿Existe en la institución un manual de políticas de crédito formalmente aprobado por el Consejo de Administración? ¿Podría mostrarme el documento?

Sondeo: ¿Cuándo fue elaborado? ¿Ha sido actualizado? ¿Quién lo elaboró?

Respuesta:

Pregunta 3.2: ¿Existe algún documento institucional que establezca explícitamente los porcentajes de provisión que debe aplicar la institución? ¿Quién lo aprobó y cuándo?

Sondeo: ¿Dónde está archivado? ¿El personal operativo lo conoce y lo consulta?

Respuesta:

Pregunta 3.3: ¿El Consejo de Administración revisa o supervisa el proceso de cálculo de provisiones? ¿Con qué frecuencia y en qué forma?

Sondeo: ¿Los estados financieros presentados al Consejo incluyen el detalle del cálculo de provisiones?

Respuesta:

EJE 4: TRANSPARENCIA E INFORMACIÓN FINANCIERA

Pregunta 4.1: ¿Con qué frecuencia presenta información financiera al Consejo de Administración? ¿Qué indicadores incluye en esa información?

Sondeo: ¿Elabora un informe escrito estructurado o es una comunicación verbal?

Respuesta:

Pregunta 4.2: ¿Los socios reciben información periódica sobre el índice de morosidad de la institución y el nivel de provisiones constituidas? ¿En qué formato y con qué frecuencia?

Sondeo: ¿Considera que los socios tienen suficiente información para evaluar la gestión financiera de la institución?

Respuesta:

Pregunta 4.3: ¿Considera usted que las provisiones actualmente registradas en los libros de la institución son suficientes para cubrir el riesgo real de la cartera vencida? ¿Por qué?

Sondeo: ¿Ha calculado la cobertura de provisiones (provisiones / cartera improductiva)? ¿Conoce el indicador?

Respuesta:

OBSERVACIONES GENERALES DEL ENTREVISTADOR

Actitud del entrevistado (cooperativo, reservado, nervioso, etc.): _____

Aspectos no verbales relevantes observados: _____

Comentarios adicionales del entrevistador: _____

Firma del entrevistador: _____ Fecha: __/__/2025

**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA — CARRERA CPA
INSTRUMENTO 4 — ENTREVISTA AL ASESOR DE CRÉDITO**

DATOS DE LA ENTREVISTA

Entrevistado: _____	Cargo: Asesor de Crédito
Fecha: __/__/2025 Hora inicio: _____	¿Autoriza grabación? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

EJE 1: PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

Pregunta 1.1: ¿Cuáles son los pasos que sigue cuando un cliente solicita un crédito? ¿Qué documentos exige? ¿Realiza visita de campo al negocio o domicilio del solicitante?

Sondeo: ¿Existe un checklist de documentación que deba completar antes de presentar la solicitud al Consejo?

Respuesta:

Pregunta 1.2: ¿Cómo evalúa la capacidad de pago del solicitante? ¿Utiliza algún formulario o calcula el ingreso neto disponible vs. la cuota del crédito?

Sondeo: ¿Ha aprobado créditos a personas cuyo nivel de endeudamiento superaba su capacidad de pago? ¿Qué tan frecuente es eso?

Respuesta:

Pregunta 1.3: ¿Existe algún criterio formal que defina el monto máximo que puede prestarse a un cliente según su nivel de ingresos? ¿Quién lo aprobó?

Sondeo: ¿Cómo decide el monto máximo en ausencia de una regla formal?

Respuesta:

EJE 2: SEGUIMIENTO DE LA CARTERA Y GESTIÓN DE COBRANZA

Pregunta 2.1: ¿Cómo sigue la evolución de los créditos vigentes? ¿Cuenta con una lista o sistema que le alerte cuando una cuota está próxima a vencer?

Sondeo: ¿Con qué frecuencia revisa el estado de la cartera? ¿Semanal, mensual, solo cuando hay mora?

Respuesta:

Pregunta 2.2: ¿Cuándo inicia las gestiones de cobranza cuando un cliente no paga? ¿A los cuántos días de mora realiza el primer contacto?

Sondeo: ¿Existe un protocolo formal de cobranza o lo hace según su criterio? ¿Qué acciones escalonadas aplica?

Respuesta:

Pregunta 2.3: ¿Qué medios utiliza para contactar a los deudores con mora? ¿Realiza visitas domiciliarias? ¿En qué momento del proceso?

Sondeo: ¿Contacta también a los garantes? ¿Cuándo?

Respuesta:

Pregunta 2.4: ¿Qué factores considera que han contribuido más al crecimiento del índice de morosidad en 2024? ¿Problemas de los clientes o debilidades internas de la institución?

Sondeo: ¿Considera que el proceso de evaluación al momento del otorgamiento ha sido suficientemente riguroso?

Respuesta:

EJE 3: CONOCIMIENTO NORMATIVO Y CONTROL INTERNO

Pregunta 3.1: ¿Conoce usted las normas de la SEPS sobre administración del riesgo crediticio? ¿Ha recibido capacitación al respecto?

Sondeo: ¿Sabe cuál es el índice de morosidad máximo que la SEPS considera aceptable para la institución?

Respuesta:

Pregunta 3.2: ¿Existe un manual de procedimientos de crédito aprobado que guíe su trabajo? ¿Lo consulta regularmente?

Sondeo: ¿Qué aspectos cree que debería incluir un manual que actualmente no existen?

Respuesta:

Pregunta 3.3: ¿Qué mejoras considera más urgentes para fortalecer la gestión crediticia y reducir el índice de morosidad de la institución?

Sondeo: ¿Qué herramientas o recursos necesitaría para implementar esas mejoras?

Respuesta:

Firma del entrevistador: _____ Fecha: __/__/2025

UNIVERSIDAD ESTADAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA — CARRERA CPA
INSTRUMENTO 5 — CUESTIONARIO COSO I (45 PREGUNTAS)

COMPONENTE 1: ENTORNO DE CONTROL

N°	Pregunta de Control Interno	SÍ	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existe un Código de Ética o documento similar aprobado por el Consejo de Administración que establezca los valores y principios de conducta de la institución?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿Existe un organigrama institucional formalmente aprobado que defina la estructura de autoridad y responsabilidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿Existe una descripción formal de cargos para el contador y el asesor de crédito que incluya funciones, responsabilidades y métricas de desempeño?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	¿El Consejo de Administración sesiona con la frecuencia mínima establecida en los estatutos de la institución?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	¿El Consejo de Administración cuenta con al menos un miembro con conocimientos en finanzas o contabilidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	¿Existe un programa anual de capacitación para el personal operativo en temas de normativa SEPS y gestión crediticia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	¿Se han implementado mecanismos para garantizar la segregación de funciones entre quien otorga los créditos, quien los cobra y quien los registra contablemente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	¿La institución cuenta con un proceso formal de selección y evaluación del desempeño del personal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	¿El Consejo de Administración ha comunicado formalmente al personal sus expectativas sobre el cumplimiento normativo y la calidad del trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	¿Existe un registro actualizado de todos los documentos normativos aplicables a la institución (resoluciones SEPS, estatutos, reglamentos)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Calificación del componente: N° respuestas Sí / 10 preguntas × 100	Respuestas Sí: ____ / 10	Calificación: ____%
---	--------------------------	----------------------------

COMPONENTE 2: EVALUACIÓN DE RIESGOS

Nº	Pregunta de Control Interno	SÍ	NO	OBSERVACIONES
1	¿La institución ha realizado formalmente una identificación de los principales riesgos que enfrenta en sus operaciones crediticias (riesgo de crédito, liquidez, operativo, legal)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿Existe un mapa de riesgos aprobado por el Consejo de Administración que clasifique los riesgos por probabilidad e impacto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿La institución ha evaluado el riesgo que representa la concentración de su cartera en un solo sector geográfico y productivo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	¿Se han definido controles específicos para cada riesgo identificado y se ha asignado un responsable para cada uno?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	¿La institución evalúa periódicamente el impacto de los cambios en la normativa SEPS sobre sus operaciones y registros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	¿Existe un sistema de alertas tempranas que detecte créditos con alta probabilidad de deterioro antes de que entren en mora?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	¿La institución evalúa el riesgo crediticio de cada solicitante antes de la aprobación del crédito mediante un análisis documentado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	¿El Consejo de Administración ha definido el nivel máximo de riesgo que la institución está dispuesta a asumir en su cartera?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Calificación del componente: N° respuestas SÍ / 8 preguntas × 100

Respuestas SÍ: ____ / 8

Calificación: ____%

COMPONENTE 3: ACTIVIDADES DE CONTROL

Nº	Pregunta de Control Interno	SÍ	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existe una política formal de crédito aprobada por el Consejo de Administración que establezca los criterios de elegibilidad, montos máximos y condiciones de otorgamiento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿Se aplica un formulario estandarizado de análisis de capacidad de pago para TODOS los créditos solicitados, independientemente del monto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

N°	Pregunta de Control Interno	SÍ	NO	OBSERVACIONES
3	¿Existe una lista de verificación (checklist) de documentación que debe completarse antes del desembolso de cada crédito?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	¿El monto y las condiciones de cada crédito son aprobados formalmente por el Consejo de Administración, y esta aprobación queda documentada en un acta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	¿La calificación de cartera se realiza con periodicidad mínima trimestral, conforme a lo exigido por la Resolución No. 130-2015-F de la SEPS?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	¿El cálculo de provisiones aplica los porcentajes mínimos establecidos en la Resolución No. JPRF-F-2025-0154 de la SEPS?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	¿El resultado del cálculo de provisiones es verificado por una persona diferente a quien lo elabora, antes de su registro contable?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	¿Los expedientes crediticios son revisados periódicamente para verificar su completitud y actualización?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	¿Existe un protocolo formal de cobranza preventiva que establezca acciones escalonadas desde antes del vencimiento de cada cuota?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	¿Se realizan conciliaciones periódicas entre el saldo de la cuenta 1499 del libro mayor y el monto de provisiones calculado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	¿Los estados financieros presentan la cartera de créditos separada en las tres categorías exigidas por el CUC-SEPS (por vencer, que no devenga intereses y vencida)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	¿La institución cuenta con mecanismos de control sobre el acceso físico y digital a los registros contables y expedientes crediticios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Calificación del componente: N° respuestas SÍ / 12 preguntas x 100	Respuestas SÍ: _____ / 12	Calificación: _____%
---	---------------------------	-----------------------------

COMPONENTE 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Nº	Pregunta de Control Interno	SÍ	NO	OBSERVACIONES
1	¿El Contador presenta al Consejo de Administración un informe financiero escrito y estructurado con indicadores clave (índice de morosidad, cobertura de provisiones, evolución de cartera) al menos trimestralmente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿Los socios propietarios reciben información periódica (más de una vez al año) sobre el índice de morosidad y el nivel de provisiones de la institución?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿La institución entrega a los clientes deudores extractos de cuenta o estados de deuda que les permitan conocer su saldo, cuotas pagadas y pendientes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	¿El personal operativo recibe comunicación oportuna sobre los cambios en la normativa SEPS que afectan sus procesos y responsabilidades?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	¿El sistema de registro contable (sea este informático o manual) genera reportes que permiten identificar la cartera por categorías de mora de manera confiable?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	¿Existe un mecanismo formal mediante el cual el personal puede reportar al Consejo de Administración irregularidades o incumplimientos detectados en los procesos internos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	¿La institución mantiene un archivo organizado y actualizado de todos los documentos normativos aplicables y de las actas del Consejo de Administración?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	¿El Consejo recibe información oportuna sobre los clientes con mora superior a 90 días para tomar decisiones sobre procesos de recuperación judicial?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Calificación del componente: N° respuestas Sí / 8 preguntas × 100

Respuestas Sí: ____ / 8

Calificación: ____%

COMPONENTE 5: SUPERVISIÓN Y MONITOREO

Nº	Pregunta de Control Interno	SÍ	NO	OBSERVACIONES
1	¿El Consejo de Administración evalúa periódicamente la efectividad del sistema de control interno de la institución?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

N°	Pregunta de Control Interno	SÍ	NO	OBSERVACIONES
2	¿Se realizan autoevaluaciones de control interno al menos una vez al año con la participación del personal operativo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿Las observaciones y recomendaciones formuladas en visitas anteriores de la SEPS tienen un plan de acción con fechas comprometidas y un responsable de seguimiento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	¿El Consejo revisa periódicamente el cumplimiento de los objetivos institucionales y los indicadores financieros clave en relación con las metas establecidas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	¿Existe un mecanismo de seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones del presente examen especial u otras revisiones realizadas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	¿La institución ha contratado o gestionado alguna forma de revisión externa (auditoría, revisión de la SEPS, revisión académica) en los últimos tres años?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	¿El Consejo de Administración toma acciones correctivas oportunas cuando se detectan debilidades en el control interno o incumplimientos normativos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Calificación del componente: N° respuestas SÍ / 7 preguntas × 100	Respuestas SÍ: ____ / 7	Calificación: ____%
--	-------------------------	----------------------------

RESUMEN DE CALIFICACIÓN COSO I

Componente COSO I	N° Preguntas	Respuestas SÍ	Calificación (%)	Nivel de Riesgo
1. Entorno de Control	10	___	___%	
2. Evaluación de Riesgos	8	___	___%	
3. Actividades de Control	12	___	___%	
4. Información y Comunicación	8	___	___%	
5. Supervisión y Monitoreo	7	___	___%	
TOTAL GLOBAL	45	___	___%	

Rango de calificación	Nivel de riesgo de control	Descripción
76% – 100%	BAJO	Sistema de control efectivo; riesgo de errores materiales reducido
51% – 75%	MODERADO	Debilidades identificadas; riesgo de errores moderado; requiere mejoras
26% – 50%	ALTO	Deficiencias significativas; riesgo de errores elevado; acción urgente requerida
0% – 25%	MUY ALTO	Sistema deficiente o inexistente; riesgo muy elevado; intervención inmediata

Aplicado por: _____ Fecha: __/__/2025 Firma: _____

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA — CARRERA CPA
INSTRUMENTO 6 — FICHA DE COTEJO DE EXPEDIENTES CREDITICIOS

Dirigido a:	Expedientes crediticios de la cartera de la Caja Comunal San Francisco de Salinas (muestra de n = 20 expedientes seleccionados por muestreo aleatorio simple)
Objetivo:	Verificar la completitud de la documentación de respaldo de los expedientes crediticios seleccionados, la coherencia entre los días de mora reportados por la institución y los verificados en los comprobantes de pago, y la correcta clasificación de cartera asignada a cada crédito inspeccionado.
Instrucciones:	Para cada expediente, marque con <input checked="" type="checkbox"/> en la columna EXISTE si el documento está presente y completo, con X si está ausente o incompleto, y con N/A si el documento no aplica para ese tipo de crédito. En la columna OBSERVACIONES detalle cualquier deficiencia o inconsistencia encontrada.
Confidencialidad:	La información proporcionada es estrictamente confidencial y se utilizará únicamente con fines académicos. Los datos individuales no serán divulgados ni identificados en ningún documento del trabajo de investigación.
Autora:	Nancy Maribel Toaquiza Lloacana — UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR, 2025

DATOS DEL EXPEDIENTE INSPECCIONADO

N° de expediente (interno): _____	Monto del crédito: \$ _____	Fecha de otorgamiento: ___/___/___
Plazo pactado: _____ meses	Fecha del último pago: ___/___/___	Días mora reportados por institución: _____
Días mora calculados por auditor: _____	Categoría asignada por institución: _____	Categoría determinada por auditor: _____

CHECKLIST DE DOCUMENTACIÓN

N°	Documento requerido	Tipo	<input checked="" type="checkbox"/> EXISTE <input type="checkbox"/> AUSENTE <input type="checkbox"/> N/A	OBSERVACIONES DEL AUDITOR
1	Formulario de solicitud de crédito completo y firmado por el solicitante	Obligatorio		
2	Copia de cédula de identidad del solicitante (vigente)	Obligatorio		

N°	Documento requerido	Tipo	<input checked="" type="checkbox"/> EXISTE <input type="checkbox"/> AUSENTE <input type="checkbox"/> N/A	OBSERVACIONES DEL AUDITOR
3	Copia de cédula del cónyuge (si aplica)	Condicional		
4	Comprobante de ingresos del solicitante (últimos 3 meses)	Obligatorio		
5	Fomulario de análisis de capacidad de pago firmado por el asesor	Obligatorio		
6	Informe de visita de campo al domicilio o negocio del solicitante	Obligatorio si monto \geq \$500		
7	Acta o resolución del Consejo de Administración aprobando el crédito	Obligatorio		
8	Contrato de crédito firmado por el deudor y el garante	Obligatorio		
9	Tabla de amortización firmada por el deudor como constancia de recepción	Obligatorio		
10	Pagaré o letra de cambio firmada por el deudor (y garante si aplica)	Obligatorio		
11	Escritura de prenda con registro notarial (si la garantía es prenda)	Condicional		
12	Escritura de hipoteca inscrita en el Registro de la Propiedad (si aplica)	Condicional		
13	Comprobantes de pago archivados cronológicamente	Obligatorio		
14	Registros de gestiones de cobranza para créditos con mora >30 días	Obligatorio si hay mora		
15	Acuerdos de reestructuración o refinanciamiento (si el crédito fue modificado)	Condicional		

CONCLUSIÓN DE LA INSPECCIÓN DEL EXPEDIENTE

Documentos presentes: _____ / 15	Índice de completitud: _____%
¿Clasificación de mora coincide? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	Calificación general del expediente: <input type="checkbox"/> Completo <input type="checkbox"/> Incompleto

Principales deficiencias encontradas: _____

Firma del auditor: _____ Fecha de inspección: __/__/2025

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA — CARRERA CPA
INSTRUMENTO 7 — EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO NORMATIVO

Dirigido a:	Contador General y Asesor de Crédito de la Caja Comunal San Francisco de Salinas (aplicado de forma individual)
Objetivo:	Evaluar el nivel de conocimiento del personal operativo sobre la normativa de la SEPS aplicable a la calificación de cartera y el cálculo de provisiones incobrables, con el fin de identificar brechas formativas que constituyan causas de los incumplimientos detectados.
Instrucciones:	Responda cada pregunta de manera individual y sin consultar documentos. No existen respuestas parcialmente correctas: solo se registrará como correcta la respuesta exacta al criterio normativo vigente. El resultado se expresa como porcentaje de acierto sobre el total de preguntas.
Confidencialidad:	La información proporcionada es estrictamente confidencial y se utilizará únicamente con fines académicos. Los datos individuales no serán divulgados ni identificados en ningún documento del trabajo de investigación.
Autora:	Nancy Maribel Toaquiza Lloacana — UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR, 2025

DATOS DEL EVALUADO

Nombre: _____	Cargo: _____	Fecha: ___/___/2025
---------------	--------------	---------------------

Nº	Pregunta de evaluación normativa	Respuesta del evaluado	Respuesta correcta	¿Correcta?
1	¿Cuál es el porcentaje mínimo de provisión que debe constituir la institución para la cartera clasificada en categoría C1 (créditos con 31 a 60 días de mora), según la Resolución No. JPRF-F-2025-0154 de la SEPS?	Respuesta del evaluado: _____%	Respuesta correcta: 20%	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
2	¿Cuál es el porcentaje mínimo de provisión para la cartera categoría D (créditos con más de 150 días hasta 360 días de mora), según la Resolución No. JPRF-F-2025-0154?	Respuesta del evaluado: _____%	Respuesta correcta: 70%	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
3	¿Cuál es el porcentaje mínimo de provisión para la	Respuesta del evaluado: _____%	Respuesta correcta: 100%	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

N°	Pregunta de evaluación normativa	Respuesta del evaluado	Respuesta correcta	¿Correcta?
	cartera categoría E (créditos con más de 360 días de mora), según la misma resolución?			
4	¿Con qué periodicidad mínima exige la Resolución No. 130-2015-F de la SEPS que las entidades del sector financiero popular y solidario realicen la calificación de su cartera de créditos?	Respuesta del evaluado: _____	Respuesta correcta: Trimestral (al 31/03, 30/06, 30/09 y 31/12 de cada año)	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
5	¿Cuál es el número de la resolución de la SEPS que establece actualmente los porcentajes mínimos de provisión obligatoria para las entidades del sector financiero popular y solidario, incluyendo las cajas comunales del segmento 5?	Respuesta del evaluado: _____	Respuesta correcta: Resolución No. JPRF-F-2025-0154	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
6	¿Qué cuenta del Catálogo Único de Cuentas de la SEPS (CUC-SEPS) registra el saldo acumulado de las provisiones para créditos incobrables?	Respuesta del evaluado: Cuenta N° _____	Respuesta correcta: Cuenta 1499 — Provisión para créditos incobrables	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
7	¿Qué porcentaje mínimo de provisión corresponde a la cartera categoría A (cartera por vencer, sin mora) según la normativa SEPS vigente?	Respuesta del evaluado: _____%	Respuesta correcta: 1%	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
8	¿Qué es el índice de morosidad y cuál es el parámetro máximo establecido por la SEPS para entidades del segmento 5?	Respuesta del evaluado: _____	Respuesta correcta: $IM = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}} \times 100$. Parámetro SEPS segmento 5: $\leq 5\%$	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

Total preguntas: 8	Respuestas correctas: _____ / 8	Porcentaje de acierto: _____%
---------------------------	--	--------------------------------------

Evaluador: _____ Fecha: ___/___/2025 Firma: _____

ANEXO 6

Certificado de compilatio



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CONTABILIDAD Y AUDITORIA

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

ING. FLOR XIMENA POVEDA VALVERDE EN CALIDAD DE DIRECTORA DEL
TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA

Que, el trabajo de integración curricular denominado "**examen especial a las provisiones incobrables de la caja comunal san francisco de salinas en el año 2024.**" Ciudad de **Guaranda provincia Bolivar, año 2024** presentado por la señorita Toaquiza Oto Nancy Jeaneth, estudiante de la **carrera contabilidad y auditoría** paso el análisis de coincidencias no accidental en la herramienta *complatío*, reflejando un **porcentaje de similitud del 1%** como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 18 de marzo del 2026

Atentamente,

ING. Flor Poveda
Directora académica

ANEXO 7

Certificado de sugerencias y recomendaciones

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Flor Ximena Poveda Valverde, Ing. Mauricio Fernando Ortiz Chávez, Abg. Andrés Sebastián Ibarra González, en su orden Directora y Pares Académicos del trabajo de integración curricular, "EXAMEN ESPECIAL A LAS PROVISIONES INCOBRABLES DE LA CAJA COMUNAL SAN FRANCISCO DE SALINAS EN EL AÑO 2024." Desarrollado por la señorita Toaquiza Oto Nancy Jeaneth


CERTIFICAN

Que, luego de haber revisado el trabajo de integración curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la carrera de CONTABILIDAD Y AUDITORIA, por lo tanto, ha acogido las sugerencias y recomendaciones dadas en el acto de defensa

Guaranda, 15 de abril del 2026


Ing. Flor Poveda
Directora académica


Ing. Mauricio Ortiz
Par académico


Abg. Andrés Ibarra
Par académico