



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO A LOS PROCESOS
CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA, PERIODO 2021.

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AUTORA:

EVELYN WENDY YAMASCA QUISHPI

Riobamba – Ecuador

2023



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO A LOS PROCESOS
CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA, PERIODO 2021.

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AUTORA: EVELYN WENDY YAMASCA QUISHPI

DIRECTOR: LIC. LUIS GERMÁN SANANDRÉS ÁLVAREZ

Riobamba – Ecuador

2023

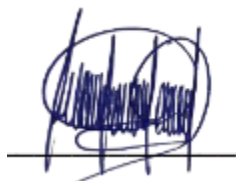
© 2023, Evelyn Wendy Yamasca Quishpi

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Evelyn Wendy Yamasca Quishpi, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor/autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 17 de enero del 2023

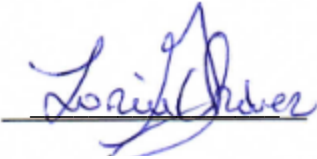

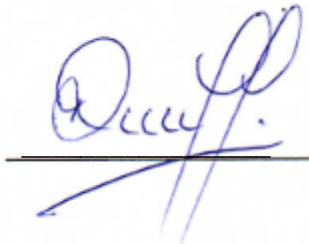


Evelyn Wendy Yamasca Quishpi

0650178163

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; Tipo: Proyecto de Investigación, **AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO A LOS PROCESOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA, PERIODO 2021**, realizado por la señorita: **EVELYN WENDY YAMASCA QUISHPI**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Zonia del Rocío Chávez Hernández PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2023-01-17
Ing. Luis Germán Sanandrés Álvarez DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		2023-01-17
Dr. Regis Ernesto Parra Proanio ASESOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		2023-01-17

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a Dios por otorgarme salud, sabiduría y las fuerzas para poder sobrellevar aquellos momentos difíciles de mi vida, los cuales incidieron en mi formación académica.

A MIS PADRES: Angel y María, que son mi fuente de inspiración y superación constante, son el pilar muy importante de mi vida, a ellos les debo mi crecimiento personal y profesional; mi eterna gratitud papás.

A MIS HERMANOS: Angel y Jenny por ser mi motor y la fuerza que me impulsa a seguir en los momentos complicados de la vida, por ser quienes me han brindado su cariño y amor sincero.

A MIS ABUELITOS: Mis ángeles que están en cielo, por cuidarme y guiarme a seguir adelante.

A MIS AMIGOS Y DEMÁS FAMILIARES: por aquellas palabras de aliento que impulsaron en el proceso de mi carrera universitaria.

A mi amada ESPOCH, FADE, CCA y los excelentes docentes que participaron en mi proceso de formación profesional.

¡Con infinito amor!

Evelyn

AGRADECIMIENTO

Es muy difícil plasmar un agradecimiento, puesto que, me faltarían palabras y emociones para poderlo expresar. Comenzare agradeciendo Dios mi padre celestial, por brindarme sabiduría y fuentes de conocimiento, así mismo por enviarme personas las cuales me ayudaron a desarrollar en el ámbito personal y profesional.

A mis padres: Angel y María ustedes son mi inspiración, mi ejemplo a seguir, por sacrificar vuestras vidas en beneficio de la mía de manera incondicional. Me han inculcado valores y me han enseñado a crecer a fin de ser una persona de bien, gracias por enseñarme que, con esfuerzo, dedicación, esmero, trabajo, perseverancia y fundamentalmente tendiendo fe en nuestro creador se puede llegar a conseguir las metas que nos pongamos.

A mis hermanos: Angel y Jenny gracias por ser un apoyo durante mi desarrollo personal y profesional, por ser un soporte incondicional.

Al Lic. Luis Sanandrés, mi Tutor de Tesis, agradecida por los aportes académicos impartidos durante el desarrollo del presente trabajo.

Al Dr. Regis Parra, Miembro del Tribunal, por la predisposición durante el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Al jefe de Agencia, y demás personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba, por otorgarme la oportunidad de ejecutar y poder culminar mi trabajo de titulación.

A mis compañeros y amigas: por su compañía durante la carrera universitaria, por su apoyo incondicional.

¡Gracias!

Evelyn

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xv
ÍNDICE DE ANEXOS	xvi
RESUMEN	xvii
ABSTRACT.....	xviii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
1. EL PROBLEMA	2
1.1 Planteamiento del problema	2
1.2 Limitaciones y Delimitaciones	3
1.3 Problema general de investigación.....	3
1.4 Problemas específicos de investigación	3
1.5 Objetivos	3
1.5.1 <i>Objetivo General</i>	3
1.5.2 <i>Objetivo General</i>	3
1.6 Justificación	4
1.6.1 <i>Justificación Teórica</i>	4
1.6.2 <i>Justificación Metodológica</i>	4
1.6.3 <i>Justificación Práctica</i>	4
CAPÍTULO II	5
2. Marco teórico	5
2.1 Antecedentes de investigación	5

2.2	Referencias teóricas.....	6
2.2.1	Auditoría	6
2.2.2	Objetivos de auditoría	6
2.2.3	Clasificación de auditoría.....	7
2.2.4	Auditoría de cumplimiento.....	7
2.2.5	Objetivos de la auditoría de cumplimiento	7
2.2.6	Fases de auditoría de cumplimiento	8
2.2.7	Riesgo de auditoría.....	9
2.2.8	Tipos de riesgo de auditoría.....	9
2.2.9	Evidencia de auditoría	10
2.2.10	Hallazgos.....	10
2.2.11	Informe de auditoría.....	11
2.2.12	Tipos de informe de auditoría.....	12
2.2.13	Normas de auditoría.....	13
2.2.14	Control interno.....	13
2.2.15	Objetivos de control interno.....	13
2.2.16	Componentes del control interno.....	14
2.2.17	COSO III.....	15
2.2.18	Proceso crediticio.....	15
2.2.19	Políticas crediticias	16
2.2.20	Créditos	17
2.2.21	Componentes de un crédito.....	17
2.2.22	Tipos de crédito	18
2.2.23	Carpeta de crédito	19
2.2.24	Recuperación de crédito.....	19

2.2.25	<i>Morosidad</i>	19
CAPÍTULO III		20
3.	Marco METODOLÓGICO	20
3.1	Enfoque de investigación	20
3.1.1	<i>Enfoque cualitativo</i>	20
3.1.2	<i>Enfoque cuantitativo</i>	20
3.2	Nivel de investigación	20
3.2.1	<i>Investigación Descriptiva</i>	20
3.3	Diseño de investigación	20
3.3.1	<i>Según la manipulación o no de la variable independiente</i>	20
3.3.2	<i>Según la manipulación en el trabajo de campo (trasversal, longitudinal)</i>	21
3.4	Tipo de estudio	21
3.4.1	<i>Investigación documental</i>	21
3.4.2	<i>Investigación de campo</i>	22
3.5	Población y Planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra	22
3.5.1	<i>Población</i>	22
3.5.2	<i>Muestra</i>	23
3.6	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	23
3.6.1	<i>Métodos de investigación</i>	23
3.6.2	<i>Técnicas de investigación</i>	24
3.6.3	<i>Instrumentos de investigación</i>	25
CAPÍTULO IV		27
4.	Marco de Análisis e Interpretación de Resultados	27
4.1	Encuesta aplicada al personal del departamento de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba.	27
CAPÍTULO V		40

5.	Marco propositivo.....	40
5.1	Titulo.....	40
5.2	Contenido de la propuesta	40
5.3	Contenido de la propuesta	41
5.3.1	<i>Carta de presentación</i>	42
5.3.2	<i>Propuesta de auditoría</i>	43
5.3.3	<i>Aceptación de auditoría</i>	46
5.3.4	<i>Contrato de auditoría</i>	47
5.3.5	<i>Orden de trabajo</i>	49
5.3.6	<i>Solicitud de información</i>	50
5.3.7	<i>Información General</i>	52
5.3.8	<i>Notificación de inicio de examen</i>	59
5.4	Archivo corriente.....	60
5.4.1	<i>Índice de papeles de trabajo</i>	61
5.4.2	<i>Marcas de auditoría</i>	62
5.4.3	<i>Programa de auditoría</i>	63
5.4.4	<i>Programa de auditoría específica</i>	66
5.4.5	<i>Entrevista al jefe de crédito de la agencia</i>	67
5.4.6	<i>Memorándum de planificación</i>	69
5.4.7	<i>Cuestionario de control interno</i>	73
5.4.8	<i>Informe de cuestionario de control interno</i>	88
5.4.9	<i>Programa de ejecución de auditoría</i>	91
5.4.10	<i>Verificación de documentos</i>	92
5.4.11	<i>Verificación de requisitos</i>	109
5.4.12	<i>Hoja de hallazgos</i>	114

<i>5.4.13 Programa de comunicación de resultados.....</i>	<i>125</i>
<i>5.4.14 Notificación de lectura del borrador del informe.....</i>	<i>126</i>
<i>5.4.15 Carta introductoria</i>	<i>127</i>
<i>5.4.16 Informe de auditoría.....</i>	<i>128</i>
<i>5.4.17 Acta de lectura de informe final</i>	<i>138</i>

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2: Clasificación de la Auditoría.....	7
Tabla 2-3: Población.....	22
Tabla 3-4: Políticas, reglamentos y manuales	27
Tabla 4-4: Socialización de políticas, reglamentos y manual	28
Tabla 5-4: Competencias laborales	28
Tabla 6-4: Ejecución de las políticas y procedimientos crediticios	29
Tabla 7-4: Capacitaciones.....	30
Tabla 8-4: Evaluación adecuada del cliente	30
Tabla 9-4: Etapas en la concesión de un crédito.....	31
Tabla 10-4: Gestión y lineamiento por parte de los asesores de crédito	32
Tabla 11-4: Control en los procesos de carpeta de otorgamiento crediticio	32
Tabla 12-4: Montos máximos de crédito.....	33
Tabla 13-4: Control al seguimiento.....	34
Tabla 14-4: Control al seguimiento de los préstamos concedidos.....	34
Tabla 15-4: Informes de créditos concedidos.....	35
Tabla 16-4: Entrega de informes de crédito	36
Tabla 17-4: Monitoreo a la calificación de la cartera	36
Tabla 18-4: Capacitaciones.....	37
Tabla 19-4: Reporte de morosidad.....	38
Tabla 20-4: Auditorias de cumplimiento al proceso crediticio.....	38
Tabla 21-4: Aplicación de la auditoría de cumplimiento al proceso crediticio.....	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-2: Fases de la auditoría de cumplimiento.....	9
Figura 2-2: Atribución de la comunicación de resultados	12
Figura 3-2: Componentes de un crédito	17
Figura 4-2: Tipos de crédito.....	18
Figura 5-5: Fases de la Auditoría de Cumplimiento.....	40

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Políticas, reglamentos y manuales.....	27
Gráfico 2: Socialización políticas, reglamentos y manual	28
Gráfico 3: Competencias Laborales	29
Gráfico 4: Ejecución de las políticas y procedimientos crediticios.....	29
Gráfico 5: Capacitaciones	30
Gráfico 6: Evaluación adecuada del cliente.....	31
Gráfico 7: Etapas en la concesión de un crédito.....	31
Gráfico 8: Gestión y lineamiento por parte de los asesores de crédito	32
Gráfico 9: Control en los procesos de carpeta de otorgamiento crediticio.....	33
Gráfico 10: Montos máximos de crédito	33
Gráfico 11: Control al seguimiento	34
Gráfico 12: Control al seguimiento de los préstamos concedidos	35
Gráfico 13: Informes de créditos concedidos	35
Gráfico 14: Entrega de informes de crédito.....	36
Gráfico 15: Monitoreo a la calificación de la cartera	37
Gráfico 16: Capacitaciones	37
Gráfico 17: Reporte de morosidad	38
Gráfico 18: Desarrollo de auditorías de cumplimiento	38
Gráfico 19: Aplicación de la auditoría de cumplimiento al proceso crediticio	39

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: CONTENIDO DE CARPETA DE CRÉDITO

ANEXO B: SOLICITUD DE CRÉDITO

ANEXO C: DOCUMENTACIÓN ILEGIBLE

ANEXO D: SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE CRÉDITO

ANEXO E: ACTA DEL COMITÉ DE CRÉDITO

ANEXO F: INFORME DE INSPECCIÓN DE CRÉDITO INMOBILIARIO

ANEXO G: INFORME DE INSPECCIÓN DE CRÉDITO INMOBILIARIO

ANEXO H: PAGARE A LA ORDEN

ANEXO I: CONTRATO DE GARANTÍA HIPOTECARIA

ANEXO J: TABLA DE AMORTIZACIÓN

RESUMEN

La presente investigación se elaboró en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba a través de la ejecución de una Auditoría de Cumplimiento a los procesos crediticios, periodo 2021 mediante la aplicación de fases y técnicas de auditoría, con el fin de verificar el acatamiento de la normativa vigente; procediendo con la enunciación de recomendaciones en relación a los hallazgos encontrados. El enfoque de investigación del presente trabajo investigativo es cualitativo y cuantitativo, por ende, el nivel de investigación es descriptivo, fundamentada en un diseño de investigación No experimental y transversal. Para el desarrollo del marco teórico se aplicó una investigación documental el cual recopila información bibliográfica que permitió profundizar en relación al objeto de estudio. En cambio, para la recolección de información se planteó el muestreo en relación al número del personal a estudiar, cabe mencionar que esté número es igual a la población de estudio. Para concluir se puede establecer que el objetivo general de la presente investigación permitió detectar debilidades dentro de la ejecución del proceso crediticio, las cuales son señaladas en un informe elaborado tras el desarrollo de la Auditoría de Cumplimiento a los procesos crediticios. Para terminar, se recomendaron actividades de mejoramiento con el fin de mejorar el procedimiento crediticio de la entidad.

Palabras clave: <AUDITORÍA>, <AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO>, <PROCESOS CREDITICIOS>, <LINEA DE CREDITOS>, <CRÉDITO>, <RIOBAMBA (CANTÓN)>.

A handwritten signature in blue ink is written over a circular official stamp. The stamp contains the text 'ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE QUITO' and 'FACULTAD DE INGENIERÍA' around a central emblem.

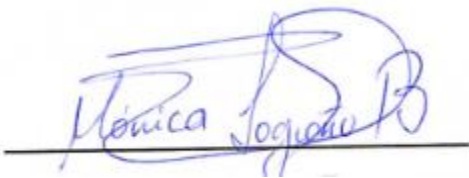
27-01-2023

0263-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

The research conducted in the Mushuc Runa Savings and Credit Cooperative, Riobamba Agency, followed a Compliance Audit of credit procedures during 2021 by implementing audit phases and techniques. This process was addressed to verify compliance with current regulations and the subsequent recommendations related to the findings. The research approach of this study is qualitative and quantitative; therefore, the level of research is descriptive and based on a non-experimental and cross-sectional research design. In addition, documentary research was necessary to collect bibliographic information about the study's object. On the other hand, for collecting information, sampling was proposed according to the number of individuals labouring in the institution to be studied. Therefore, this number is equal to the study population. To conclude, the general objective of this research allowed the detection of weaknesses within the execution of the credit process, which are indicated in a report prepared after the development of the Compliance Audit of credit processes. Finally, improvement activities were recommended to improve the entity's credit procedure.

Keywords: <AUDITING>, <COMPLIANCE AUDIT>, <CREDIT PROCESSES>, <LINE OF CREDIT>, <CREDIT>, <RIOBAMBA (CANTON)>



Lic. Mónica Logroño Becerra

060274953-3

INTRODUCCIÓN

Una Auditoría de Cumplimiento tiene como objetivo comprobar de manera exhaustiva el acatamiento de documentos, políticas, procedimientos, normativas y manuales establecidas por la institución financiera, a fin de alertar riesgos y fomentar mecanismos que aseguren procedimientos correctivos.

El presente proyecto de investigación pretende realizar una Auditoría de Cumplimiento a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba, misma que, permite determinar la existencia de falencias que presenta la aplicación de dichos procesos anteriormente mencionados.

Para ello el proyecto se encuentra conformado por cinco capítulos, conforme se narran los siguientes preceptos:

Capítulo I: se desarrolla un análisis y descripción en relación al planteamiento del problema de la investigación existente en la institución financiera, se realiza la limitación y delimitación, se establece el problema general y específico de la investigación a tratar, de igual forma se plantea la justificación teórica, metodológica y social.

Capítulo II: se expone el marco teórico en correlación a las variables que intervienen con el tema de estudio, en el cual se constituye como reseñas, antecedentes investigativos en relación a la problemática y una sustentación de referencias teóricas.

Capítulo III: está compuesto por la metodología que se va emplear en el presente trabajo de investigación, el enfoque, nivel y diseño de la misma, el tipo de manipulación de la variable independiente, el tipo de estudio, la población y muestra de estudio y los métodos, técnicas e instrumentos de investigación que serán aplicados.

Capítulo IV: se encuentra contemplado con el marco de análisis e interpretación de resultados.

Capítulo V: se relaciona al marco propositivo, en donde se ejecuta la elaboración del informe final con sus pertinentes conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa es una entidad financiera privada, ubicada su matriz en la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua. La entidad cuenta con 26 oficinas a nivel nacional, dichas sucursales se encuentran orientadas en el aspecto social accediendo así a un desarrollo sostenible.

La Agencia Riobamba se encuentra ubicada en la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, la entidad ofrece servicios y productos financieros entre los cuales los más cotizados son los créditos de consumo, microcréditos e inmobiliarios. Por esta razón el mayor enfoque que tiene la entidad financiera en relación a la prestación de servicios es el otorgamiento crediticio, pero el proceso de acreditación es muy extenso cual conlleva costes altos, acrecimiento de tiempo en la diligencia ocasionando así no alcanzar las metas presupuestadas.

A través de un diagnóstico previo se pudo observar ciertas falencias dentro de la COAC, Mushuc Runa, Agencia Riobamba, particularmente dentro del área de créditos, proporcionando así inconsistencias en los procesos crediticios.

- Falta de capacitación del personal de créditos genera la ausencia de un trabajo bien estructurado.
- El personal de la entidad financiera posee una inadecuada aplicación de políticas crediticias, esto se debe a que los funcionarios no conocen a detalle el manual de políticas y procedimientos que posee la institución, lo cual, sobrelleva a un análisis crediticio erróneo.
- No se lleva un estricto control de cada proceso de la carpeta de otorgamiento crediticio, por ende, se genera un aumento de costos y un mayor alargamiento en el proceso.
- Inadecuado sistema de control interno incide principalmente en los procesos de otorgamiento crediticios, dado que, al no cumplir con procedimientos establecidos o evadir procesos afectan a directamente a la cartera vencida y los niveles de liquidez de la entidad financiera.

Los problemas anteriormente mencionados son definidos por la ausencia de una Auditoría de Cumplimiento a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba, el cual al no ser ejecutada no permite determinar si los procesos crediticios se

están aplicando según se establece en el Manual de Gestión de Crédito de la Cooperativa, y si estos están operando de forma efectiva.

1.2 Limitaciones y Delimitaciones

Área: Auditoría de Cumplimiento

Delimitación temporal: Periodo 2021

Delimitación Especial: Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, República del Ecuador.

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba

Dirección: Carabobo y Esmeraldas

1.3 Problema general de investigación

¿De qué manera incide la auditoría de cumplimiento en la ejecución de los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba, periodo 2021?

1.4 Problemas específicos de investigación

- ¿Cada qué periodo se ejecuta capacitaciones al personal del departamento de crédito?
- ¿Cuál es el grado de cumplimiento de las políticas crediticias?
- ¿Cómo se socializa los manuales dentro de la entidad?
- ¿De qué manera se ejecuta el control de los procesos de la cartera de otorgamiento de créditos?
- ¿Cuál es el proceso que se realiza para el control interno de los procesos crediticios?

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría de Cumplimiento a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba, periodo 2021, a través de las fases y técnicas de auditoría, a fin de medir el acatamiento de la normativa vigente.

1.5.2 Objetivo General

- Establecer el marco teórico de la investigación, a través la revisión de distintas fuentes bibliográficas, tendiente a la sustentación del presente trabajo de titulación.
- Establecer marco metodológico mediante el uso de distintos métodos, técnicas y herramientas de investigación, que permita la recopilación de información, a tal grado que sus resultados sean reales y objetivos.
- Ejecutar una Auditoría de Cumplimiento a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba, periodo 2021 a través de diferentes fases

de procesos de auditoría, con el fin de emitir un informe final con sus pertinentes conclusiones y recomendaciones.

1.6 Justificación

1.6.1 *Justificación Teórica*

El presente trabajo de investigación utilizará el referencial teórico existente en relación a una auditoría de cumplimiento a los procesos crediticios, dicha información será debidamente recabada mediante bibliografía especializada y actualizada, de reconocidos y diferentes autores; que se convierta en una obra de sugerencia para entidades del sector que estén atravesando por problemáticas similares.

1.6.2 *Justificación Metodológica*

Metodológicamente la presente investigación busca aprovechar la mayor cantidad de métodos, técnicas y herramientas de investigación, que permita recabar información pertinente, relevante y suficiente, de tal forma que sus resultados sean ecuanímes y reales; y de esta manera se enfoca a la ejecución de una Auditoría de Cumplimiento a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba.

1.6.3 *Justificación Práctica*

Referente a la parte práctica, el presente trabajo de investigación se justifica porque pretende aplicar una Auditoría de Cumplimiento a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba, período 2021, y está a la vez permite emitir un informe con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, que bien puede servir al personal que se encuentra a cargo y posteriormente este tome en cuenta dichas recomendaciones a fin de mejorar el proceso crediticio de la agencia, conllevando así un mejor servicio hacia sus clientes.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de investigación

Para el desarrollo del presente trabajo de titulación se han encontrado investigaciones similares en relación al tema a tratar en curso:

Para Sarco (2016) en su tesis: “Evaluación del Proceso Crediticio y el Riesgo de la Cartera de Crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua cantón Ambato, controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria” considera que: “ Se realiza una secuencia de pasos para la otorgamiento de un crédito, iniciando por el asesor de crédito y finalizando con el desembolso del dinero, este procedimiento debe ser admitido por la junta de crédito y deberá emitir el acta de aprobación.”

Para Morocho (2019) en su tesis: “Evaluación a los procesos crediticios de la COAC “KULLKI WASI” Ltda., Agencia Riobamba, Provincia De Chimborazo, Período 2017.”, concluye:

No se prepara los análisis de riesgos, deficiente proceso en la notificación a socios sobre la fecha de vencimiento de las obligaciones, falta de comunicación a socios por parte del personal en relación a los créditos, no se ejecuta una verificación física sobre el deudor y garante y así mismo no se constata si el monto del crédito fue utilizado según lo mencionado en la solicitud y para finalizar no se efectúa el proceso de aprobación por parte del comité de créditos.

De igual manera, Alegria (2020) en su artículo científico llamado: “Debilidades en el otorgamiento de créditos de una cooperativa de ahorro y crédito en Tingo María, Perú” da a conocer que: “Se reconoce un defectuoso proceso de valoración y de control interno a lo largo del proceso crediticio. Las deficiencias y debilidades del proceso crediticio, afectan en las decisiones gerenciales, así mismo el escaso control interno incrementa los riesgos de créditos.”

Así mismo, Arciniegas y Pantoja (2020) en su artículo científico llamado “Análisis de la situación crediticia en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Imbabura (Ecuador)” considera:

La inobservancia de los procesos en referencia al crédito es producida por el seguimiento de los asesores de créditos, gran parte de cooperativas poseen un deficiente proceso de captación de documentos con información que garantice la receptación de valores. Entre la información menos recopilada están firmas incompletas, datos desactualizados de los socios y llegando a

casos extremos perdidas de pagarés, lo que afirma que estas actividades deben ejecutarse de manera más rigurosa y meticulosa al momento de emplear.

Por su parte, Tigselema & Manjarez (2020) en su artículo denominado “Control Interno al proceso de crédito y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito” argumenta que:

Respecto a la colocación de cartera de crédito, se evidencia que existen debilidades en los procesos ejecutados por el personal del área de negocios, como: no mantienen un orden adecuado de los documentos de crédito; no se emite una conclusión sobre la aprobación del crédito; las garantías se resguardan en un archivador; no se realiza arqueos de garantías; no se realiza un análisis de la cartera, no posee un plan de capacitación continua para el área de negocios, provocando debilidades en los conocimientos que aplican los asesores en la colocación de cartera.

2.2 Referencias teóricas

2.2.1 Auditoría

Según Holmes (1984) establece que: “Es el estudio crítico y sistemático de la actuación y los documentos financieros y legales en que se representan, con el propósito de averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los mismos”.

Para Sánchez (2020) manifiesta que: “Es el proceso de evaluar cuidadosamente una sociedad o empresa a fin de comprender particularidades específicas, así como sus fortalezas y debilidades.”

Así mismo, Pérez (2021) define que: “Es un proceso sistemático, independiente y documentado que permite obtener pruebas relevantes. La auditoría consiste en una evaluación objetiva que determina la medida en que se han cumplido los criterios administrativos o que tan razonable es el manejo de sus cuentas contables.”

Según lo citado anteriormente se puede concluir que la auditoría es un proceso que evalúa de manera independiente información, procesos, registros etc., relacionados con la entidad, y tiene como finalidad emitir una opinión en relación a la situación real de la entidad.

2.2.2 Objetivos de auditoría

Para Cardozo (2006, p.20) los objetivos de las auditorías específicas son:

- | | |
|----------------|------------------------------------------------------------------|
| Administrativa | = Fases del proceso administrativo |
| Control | = Existencia del cumplimiento de la misión, metas y planes. |
| Cumplimiento | = Aplicación de disposiciones normativas |
| Ecológica | = Comportamiento con elementos primordiales: aire, agua, tierra. |

Financiera	= Estados financieros y dictamen
Gestión	= Administración integral
Informática	= Sistema informático integral
Medio Ambiente	= Uso y efectos de las diferentes invenciones del hombre
Propiedad Intelectual	= Operaciones y procedimientos operativos
Social	= Impacto sobre la sociedad en general

2.2.3 Clasificación de auditoría

Tabla 1-2: Clasificación de la Auditoría

a) Según la naturaleza del profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Auditoría externa • Auditoría interna • Auditoría gubernativa
b) Según la clase de objetivos perseguidos	<ul style="list-style-type: none"> • Auditoría financiera o contable • Auditoría operativa
c) Según la amplitud del trabajo y el alcance de los procedimientos aplicados	<ul style="list-style-type: none"> • Auditoría completa o convencional • Auditoría parcial o limitada
d) Según su obligatoriedad	<ul style="list-style-type: none"> • Auditoría obligatoria • Auditoría voluntaria
e) Según la técnica utilizada	<ul style="list-style-type: none"> • Auditoría por comprobantes • Auditoría por controles

Fuente: De la Peña (2011, p. 5)

2.2.4 Auditoría de cumplimiento

Para Luna (2012, p.362) la auditoría de cumplimiento es:

La comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad, para establecer que dichas operaciones se han realizado conforme a los reglamentos, estatutos y normas legales, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. Se práctica esta auditoría a través de la revisión de documentos legales, técnicos, financieros y contables a fin de determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno cumplen con las normas aplicadas y si dichos procedimientos están funcionando de forma adecuada para el logro de los objetivos de la entidad.

De este modo, para la autora la auditoría de cumplimiento es un examen enfocado a verificar el acatamiento o no de las disposiciones legales vigentes en reglamentos, estatutos, normas legales, etc., dentro de las áreas financieras, administrativas, económicas, ya sean internas o externas de la entidad financiera.

2.2.5 Objetivos de la auditoría de cumplimiento

Para Luna (2012) los objetivos de una auditoría de cumplimiento son:

- Supervisar las medidas legales y asegurar que los procedimientos de operación estén lineados para cumplir estas regulaciones.
- Crear y aplicar un sistema de control interno adecuado.
- Desarrollar, publicar, y poner en práctica el código de conducta empresarial.
- Asegurar que los empleados están adecuadamente entrenados y comprenden el código de conducta empresarial.
- Supervisar el cumplimiento del código de conducta y actuar apropiadamente a fin de disciplinar a los empleados en el acatamiento del mismo.
- Contratar asesores legales para asesorarse en relación a los requisitos legales.
- Mantener un compendio de las leyes importantes que la organización debe cumplir dentro de su organización en particular.

Por su parte, Yagchirema (2015) indica que:

- Asegurar la contabilidad de acuerdo con las normas contables vigentes.
- Determinar el correcto registro tributario según la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, en la contabilidad y en los formularios tributarios a los que conciernen.
- Verificar el cumplimiento de las leyes laborales determinadas por los organismos de control.
- Vigilar el cumplimiento de normas ecuatorianas dictadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Los objetivos anteriormente mencionados, serán aplicados en base a las necesidades que posee la entidad a ser auditada.

2.2.6 Fases de auditoría de cumplimiento

Desde el punto de vista de Yagchirema (2015, pp. 51-52) las fases de auditoría de cumplimiento son:

Las fases de la auditoría de cumplimiento están conformadas por tres fases, parte con la primera que es la planeación, esta permite obtener certeza razonable del cumplimiento de las leyes, normas, estatutos y reglamentos; la segunda fase son los procedimientos legales, mediante pruebas de cumplimiento o a la participación de profesionales del derecho, para comprender el marco legal que se aplica en la entidad auditada, por lo que se desarrolla la última fase que es la comunicación de resultados que será respaldada con el informe, este contendrá necesariamente observaciones de incumplimiento de normas legales que se pondrán en conocimiento en forma de recomendaciones hacia administradores.

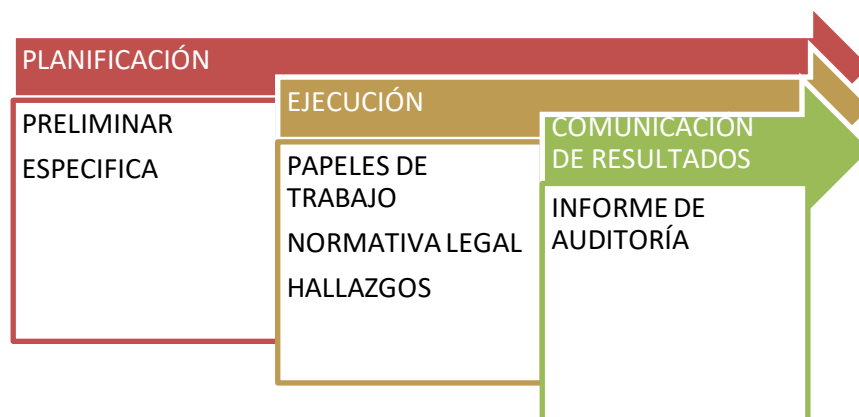


Figura 1-2: Fases de la auditoría de cumplimiento

Fuente: Yagchirema, D. 2015

Realizado por: La autora

2.2.7 Riesgo de auditoría

Como lo menciona Espino (2015, p.83) “El riesgo de auditoría es el riesgo de que el auditor exprese una opinión de auditoría inadecuada cuando los estados financieros contienen incorrecciones materiales, esté es función del riesgo de incorrección material y del riesgo de detección.”

De la misma manera, el Órgano de Fiscalización Superior (2021, p.43) el cual manifiesta que: “Es el riesgo de que el auditor emita inadvertidamente un informe de resultados sin irregularidades sobre la información financiera y presupuestal.”

Para la autora, el riesgo de auditoría es un conflicto enfocado en el área auditada, en donde se puede contraer errores o irregularidades. Una vez finalizada la auditoría, el auditor asume responsabilidades en el caso de haber emitido una opinión de forma errada.

2.2.8 Tipos de riesgo de auditoría

Según el Órgano de Fiscalización Superior (2021, pp.43-44) indica que los tipos de riesgo de auditoría son:

Riesgo inherente. - Representa el riesgo de que sucedan errores significativos en una partida específica de la información financiera y presupuestaria o de acuerdo con el funcionamiento del ente fiscalizador, en función de las características o particularidades de la partida (cuentas, saldos o grupo de operaciones), sin tener en cuenta la consecuencia de los procedimientos de control interno.

Riesgo de control. - Indica el riesgo de que los errores importantes (que supera su importancia relativa cuando suma otros errores), no se prevenga o detecte oportunamente por un sistema de control interno eficaz.

Riesgo de detección. – Representa el riesgo de actividades aplicadas por el auditor, no revelan errores importantes que hayan escapado a los procedimientos de control interno. (..) dada la mayor probabilidad de que sucedan errores importantes es mayor en algunos tipos de organizaciones, o en ciertos grupos de cuentas o transacciones.

Para la autora, la omisión de irregularidades durante el proceso de auditoría genera diversos tipos de riesgos, su clasificación permite la elaboración de una matriz que proporciona la calificación de los riesgos por componentes significativos.

2.2.9 Evidencia de auditoría

Para Chavarría (2014) la evidencia representa la combinación de hallazgos obtenidos durante la investigación. Se clasifica en las siguientes categorías:

- **Física:** Se obtiene a través de inspecciones y actividades de observación directa. Se presenta a través de videos, fotografías, graficas, cuadros, mapas o muestras de materiales.
- **Documental:** Se adquiere mediante el análisis de documentos. Está adjunta en cartas, contratos, registros, actas, minutas, facturas, resumen, etcétera.
- **Testimonial:** Se obtiene de la persona que dio declaraciones durante la ejecución de la auditoría.
- **Analítica:** Se obtiene de cálculos, comparaciones y razonamientos matemáticos de la información.

Con base a lo mencionado anteriormente, se considera que la evidencia es un elemento relevante en el desarrollo de la opinión emitida por el auditor en curso, denominado como un elemento esencial que permite ejecutar una comprobación real de los hallazgos detectados durante el desarrollo de la auditoría.

2.2.10 Hallazgos

Al exponer a los hallazgos, Armas (2008, p.92) manifiesta:

Un hallazgo es la base de una o más conclusiones, recomendaciones y disposiciones, pero no forman parte de la misma. Si los hallazgos y las conclusiones no están claramente separadas, es posible que los lectores no entiendan cuándo el informe se refiere a las respuestas dadas por los entrevistados o por el punto de vista del auditor.

De igual manera, Marulanda (2016, p.31) afirma: “Esta es una narración explicativa y lógica de los hechos encontrados en el examen de auditoría, los cuales se refieren a deficiencias, desviaciones, anormalidades, errores, o necesidades de cambio”.

Para la autora, un hallazgo es un relato explicativo en relación a circunstancias descubiertas durante la ejecución de la auditoría, definido como la base para la redacción de conclusiones y recomendaciones ante la entidad auditada.

2.2.11 Informe de auditoría

El informe de auditoría para Chavarría (2014, pp. 37-38) es:

Documento que engloba los resultados de la auditoría. El informe define el área, programa o proceso auditado e incluye los antecedentes y una justificación, los objetivos de la auditoría, la duración, el alcance, recursos y método empleado. Así mismo resalta los hechos e incluye recomendaciones y conclusiones del auditor, todo ellos soportados con la evidencia suficiente y debidamente documentada a fin de no dejar lugar a dudas.

Por su parte, Franklin (2007, p.116) afirma que el informe es:

El informe es un factor invaluable, ya que proporciona conocer si los instrumentos y criterios utilizados contemplaban las necesidades reales, y deja abierta la alternativa de su exposición previa al titular de la organización para determinar los logros obtenidos, particularmente cuando se requieren elementos probatorios o de juicio que no fueron captados en la aplicación de la auditoría. Asimismo, permite establecer las condiciones necesarias para su presentación e instrumentación. Si se realiza correcciones significativas, derivada de evidencia relevante, el informe debe ser corregido.

En el presente documento se señalan los hallazgos, así como las conclusiones y recomendaciones de la auditoría ejecutada, es indispensable que la información sea suficiente en relación a los hallazgos determinados en la organización. Así mismo, es importante que tanto los hallazgos, conclusiones y recomendaciones estén respaldados por evidencia competente y relevante, debidamente documentada en los papeles de trabajo del auditor.

Los resultados, conclusiones y recomendaciones deben tener las siguientes características:

- Objetividad. - Visión imparcial de los hechos.
- Oportunidad. - Disponibilidad de tiempo y lugar de la información.
- Claridad. - Fácil comprensión del contenido.

- Utilidad. – Beneficios que se pueden derivar de la información.
- Calidad. – Cumplimiento de las normas y elementos del sistema de administración de la calidad.
- Lógica. – Ordenar por objeto y establecer prioridades.

Para la autora, el informe de auditoría es un documento en el cual se detalla los hallazgos encontrados en el área auditada, así mismo contiene conclusiones y recomendaciones mismas que deben ser sustentadas a través de papeles de trabajo.



Figura 2-2: Atribución de la comunicación de resultados

Fuente: Franklin, (2007).

Elaborado por: La autora

2.2.12 Tipos de informe de auditoría

Según Chavarría (2014, p.38) menciona que los tipos de informe de auditoría son:

El informe general: incluye responsabilidades, introducción, antecedentes, técnicas utilizadas, diagnóstico, propuesta, estrategia de implementación, seguimiento, conclusiones, recomendaciones y los anexos.

El informe ejecutivo: incluye el área responsable, el periodo de revisión, objeto, alcance, metodología, resumen y conclusiones.

La presente investigación desarrollará un informe ejecutivo, dado que esté informará el área de responsabilidad, periodo de revisión, metodología, hallazgos con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

2.2.13 Normas de auditoría

Para Fonseca (2007, p.77) las normas de auditoría son:

Las normas internacionales de auditoría y de aseguramiento emitidas por la Federación Internacional de Contadores, están orientadas a la armonización de las normas locales de auditoría con las normas internacionales. A fin que la profesión contable proporcione servicios de alta calidad para beneficios del público.

En cambio, Fonseca (2009, p.197) afirma:

Las normas de auditoría generalmente aceptadas, ayudan a los auditores a cumplir con sus responsabilidades profesionales de auditar estados financieros. Como estas normas no son suficientemente específicas los auditores recurren a las Statement on Auditing (...) las que interpretan las 10 normas de auditoría generalmente aceptadas y son las referencias técnicas de que disponen los auditores.

Entonces, las normas de auditoría son directrices que permiten al auditor la ejecución y cumplimiento de sus obligaciones, a modo de poder emitir una opinión el cual sea de gran utilidad para la entidad.

2.2.14 Control interno

Según Mendivil (2010) afirma que: “Para una organización, el control interno es un sistema organizativo, por ende, los procedimientos que se efectúan y las personas que participan tratan de alcanzar los objetivos esenciales, como son obtener, proteger y promover la eficiencia en la operación del negocio.”

Por otra parte, Mantilla (2005, p.14) expone al control interno como: “Proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable de que se lograrán los objetivos”.

Para la autora, el control interno se denominado como un proceso que se encuentra ejecutado por el personal administrativo, con el propósito de proporcionar la seguridad en el acatamiento de los objetivos establecidos a manera de evitar riesgos e implementar acciones que ayuden a un mejor control.

2.2.15 Objetivos de control interno

Como menciona Estupiñán (2006) los objetivos de control interno según la definición establecida por COSO son:

- Efectividad de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Acatamiento, aplicación y regulación de las leyes.

Por su parte, Cardozo (2006, pp. 34-35) los objetivos de control interna son:

- Prevenir Fraudes.
- Descubrir hurtos o malversaciones.
- Adquirir información administrativa, contable y financiera, misma que debe ser confiable, segura y oportuna. Localizar errores administrativos, contables y financieros.
- Proteger activos de la entidad.
- Promover la eficiencia del personal.
- Descubrir desperdicios innecesarios de material, tiempo y recursos en general.
- Mediante su evaluación, valora la extensión del análisis, comprobación y estimaciones de las cuentas y operaciones sujetas a auditoría por parte del auditor.
- Detectar los riesgos inherentes a la cartera de crédito, riesgo administrativo, financiero, como de las plataformas tecnológicas.

2.2.16 Componentes del control interno

Para Mantilla (2012, pp. 17-18) expone:

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados. Surge de la manera como la administración dirige un negocio, y están integrados en el proceso de la administración. Estos componentes son: ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo.

Ambiente de control: “La esencia de cualquier negocio es su gente, sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos, la competencia y el ambiente en el que se opera. Las personas son el motor que dirige la entidad” Mantilla (2005, p.18).

Por ende, se puede entender que el ambiente de control es la esencia y eje principal de control interno, en este se instauran valores, principios y una estructura organizacional.

Valoración de riesgos: “La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos y sirve de base para determinar la gestión de los riesgos” (Coopers & Lybrand, 1997, p.5).

La valoración de riesgos es fundamental para conocer los tipos de riesgos al cual debe enfrentarse la entidad a fin de cumplir sus objetivos, y así mismo esta valoración permita ejecutar medidas que logren mitigar consecutivamente.

Actividades de control: “Estas actividades son ejecutadas por la gerencia y demás personal de la organización para cumplir definidas regularmente. Estas actividades están incluidas en las políticas, sistemas y procedimientos” (Estupiñán, 2006, p.33).

Es decir, las actividades de control es una cadena de políticas y sistemas que ayudan a una correcta ejecución y un adecuado desempeño laboral.

Información y comunicación: “La información relevante debe ser identificada, obtenida y comunicada de manera oportuna que facilite a las personas a cumplir sus funciones” Mantilla (2005, p.71).

En otras palabras, la información y comunicación es un componente esencial del control interno, en virtud de que para el cumplimiento de funciones en todos los cargos se tiene como origen una comunicación permanente.

Monitoreo: “El sistema de control interno requiere que sea monitoreado y la calidad del desempeño del sistema evaluada (...) las deficiencias en el control interno deber ser reportadas y los asuntos delicados deben ser comunicados a gerencia y junta directiva” (Mantilla (2005, p.83).

Por lo tanto, el monitoreo requiere un control constante en las actividades y procedimientos que se llevan a cabo dentro de la institución con el objetivo de verificar el grado de cumplimiento.

2.2.17 COSO III

Para Auditoool (2017, p.5) menciona que:

La nueva estructura del marco integrado de control interno de COSO III, publicada en mayo de 2013, tiene como objetivo: aclarar los requisitos de control interno, actualizar el contexto en el que se aplica el control interno para cumplir con los muchos cambios en el entorno comercial y operativo, y ampliar su aplicación. eso. Este nuevo marco integrado brinda una cobertura más amplia de los riesgos que enfrentan las organizaciones en la actualidad.

2.2.18 Proceso crediticio

Al referirse al proceso crediticio, Fuentes y Zúñiga (2010, p.42) afirman que:

Las fases del proceso de créditos microfinancieros están identificadas por las áreas responsables de la ejecución de las funciones inherentes y las encargadas de los controles necesarios para asegurar el cumplimiento de los objetivos por cada etapa. Luego del análisis se ha considerado la opinión de los entrevistados respecto del nivel que presenta cada control y, en función de ello, se han asignado ponderaciones calificaciones.

Por el contrario, Molina (2015, p.23) afirma:

En el ciclo de gestión del riesgo de créditos a clientes se producen tres fases principales: en primer lugar, la admisión, fase crítica que culmina en la aceptación o denegación de nuevas operaciones; en segundo lugar, el seguimiento de clientes y operaciones con objeto de evitar situaciones de impago y, por último, una vez producido el impago, la fase de recuperación, con el establecimiento de políticas de recobro el cual permite ejecutar esfuerzos a fin de evitar una situación de morosidad.

Entonces, se considera a los procesos crediticios como una sucesión de diversas actividades generadas durante la concesión de un crédito, cada actividad conlleva una secuencia de parámetros determinados en las políticas crediticias.

2.2.19 Políticas crediticias

Para Martínez Le Clainche (1996, pp. 197-198) afirma que:

La política monetaria y crediticia trabaja directamente con los siguientes factores: la oferta de crédito en relación con su demanda; el precio del crédito, el volumen del dinero y la liquidez general de la economía. La importancia de estos factores variará dependiendo de la estructura económica y financiera del país, y la efectividad de los controles monetarios también dependerá de estos factores.

Las políticas son instrumentos que se utilizan para el logro de sus objetivos inmediatos y son: la política de redescuento, las operaciones de mercado abierto, el requisito de depósito legal en la central de la banca comercial; el control selectivo y el directo del crédito, el desarrollo de los mercados monetarios y, más recientemente, la determinación de una cantidad de dinero. Si bien alguno de estos instrumentos son medidas adoptadas por los bancos centrales para realizar funciones de contralor del crediticio y se analizan en los capítulos correspondiente a la banca central, hay algunas consideraciones adicionales aquí.

Es decir, las políticas crediticias son instrumentos que se utilizan a fin de alcanzar los objetivos y obtener una ejecución efectiva de factores y controles.

2.2.20 Créditos

Según Aching (2011, p.19) los créditos son: “Términos utilizado en el comercio y finanzas para referirse a las transacciones que implican una transferencia de dinero que debe devolverse transcurrido cierto tiempo. (..) la persona que transfiere los fondos de dinero se convierte en acreedor y el que receipta los fondos es el deudor”.

Por su parte Morales A. & Morales J., (2015, p.23) establece: “Es un préstamo de dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicita en el tiempo o plazo definido según las condiciones determinadas en el mismo, adicionalmente este deberá entregar intereses devengados, seguros y costos asociados en caso de que existiera”.

Para la autora, al hablar de un crédito se hace mención a una transferencia de dinero bajo condiciones previamente establecidas por las partes involucradas.

2.2.21 Componentes de un crédito

Según Córdoba (2012) en su libro denominado Gestión Financiera, puntualiza los siguientes componentes en relación a un crédito:

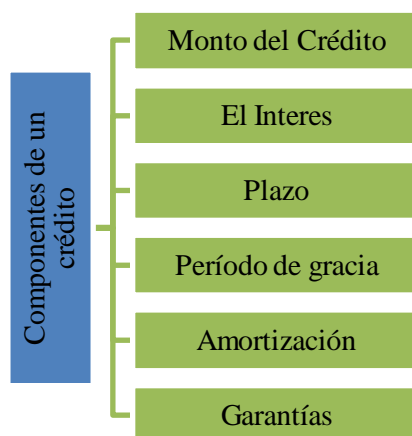


Figura 3-2: Componentes de un crédito

Fuente: Córdoba, 2012.

Realizado por: La autora

Monto del Crédito. - “Es el dinero que la entidad otorga al socio denominándole capital propio adicionalmente a esto los intereses pre calculados los cuales se deben pagar en el plazo señalado”. (Córdoba, 2012, p.323).

El Interés. - “Es el valor que se recauda por suministrar una cantidad de dinero en un plazo determinado, que estos beneficios se miden en porcentajes anuales” (Córdoba, 2012, p.323).

Plazo. - “Es el tiempo que otorga la entidad financiera a mediante un pacto a fin de buscar la devolución del capital del crédito” (Córdoba, 20012, p.323).

Período de gracia. -

Es el tiempo dentro del plazo principal que se otorga para no cancelar el capital o intereses del crédito. (...) se utiliza para préstamos a mediano y largo plazo para la financiar de inversiones en empresas. Según el proyecto a financiar y los plazos de los créditos, los periodos de gracia llegan a ser otorgados en un lapso de seis meses o más. Generalmente, si son de más de seis meses, la gracia es solo de capital y en ese período habrá que pagar los intereses (Córdoba, 2012, p.323).

Amortización. -

Un pago parcial o cuota es un tipo de cancelación de crédito. Los créditos a plazo fijo, generalmente tienen un único reembolso al final del plazo. Los créditos en cuotas o amortizables son los que se pactan con pagos parciales y mensuales, por ejemplo: en general en cuotas iguales. Los créditos a plazo fijo, según se acuerde con la entidad financiera, pueden renovarse por un plazo mayor que el inicial (Córdoba, 2012, p.324).

Garantías. -

Consisten en el respaldo real o patrimonial que se solicita para asegurar la eventual recuperación del crédito otorgado. Existen diversos tipos de garantías, que varían de acuerdo con el monto, tipo y la duración de la **subvención**. Entre ellas están las garantías reales y la fiduciaria (Córdoba, 2012, p.323).

Finalmente, para la autora el crédito contiene componentes fundamentales que establecen parámetros a las partes involucradas, los cuales deberán acogerse hasta el pago del préstamo otorgado.

2.2.22 Tipos de crédito

Para Ortiz (2001, p.323) los tipos de créditos son:



Figura 4-2: Tipos de crédito

Fuente: Ortiz, 2001

Realizado por: La autora

Comerciales. – “Se otorga a los negocios para la adquisición de materias primas y acumulación de inventarios” (Ortiz, 2001, p.323).

De Consumo. – “Se otorga a personas naturales a fin de que puedan financiar adquisiciones de bienes y servicios ya sea de manera directa o a través de proveedores” (Ortiz, 2001, p.323).

Vivienda. – “Es el préstamo que se otorga para la adquisición de bienes inmuebles, construcción y desarrollo de áreas urbanas y este se concede en corto y largo plazo” (Ortiz, 2001, p.323).

Microcrédito. -

El microcrédito es el centro de las micro finanzas, considerados como servicios financieros disponibles en los bancos y en otras entidades como cooperativas a fin de que las personas que no tienen los ingresos suficientes como los microempresarios y emprendedores acceden a ellos para poder crecer (Ortiz, 2001, p.323).

En conclusión, los tipos de créditos a ejecutarse se encuentran enfocados según las necesidades que posee el mercado conjuntamente con el objetivo de la entidad, cabe recalcar que la tipificación permite fijar los montos máximos según la categoría.

2.2.23 Carpeta de crédito

Al citar a Chiriboga (2014, p.60) menciona que la cartera de crédito:

Constituye unas de las funciones básicas en la intermediación financiera y representa los préstamos otorgados por la institución, bajo distintas modalidades autorizadas y en función al giro especializado, manejando recursos propios o a su vez con fuentes de financiamiento interno o externo.

Para la autora, la cartera de crédito es la cuenta con mayor materialidad en relación al componente activos financieros, y a su vez es un conjunto de documentos que dicho tenedor se mantiene en la obligación de reservar el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en el documento.

2.2.24 Recuperación de crédito

Al referirse a la recuperación de créditos, Chiriboga (2014, p.46) afirma: “Son pagos que realizan a los clientes por el compromiso con el prestamista al vencimiento de la obligación, es decir, cuando destinado al plazo del préstamo”.

Para la autora, la recuperación de crédito es el ingreso de activos a beneficio de la entidad, esta captación se generará por el cumplimiento del socio en ejecutar pagos en el plazo previamente establecido.

2.2.25 Morosidad

Al referirse a la morosidad, Brachfield (2015, p.20) menciona:

La morosidad es el retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina legalmente como en mora, por lo que un deudor que se retrasa en el pago de una obligación. Por lo tanto, cuando el cliente se halla en mora, es porque su obligación fue vencida o retrasa de manera voluntaria.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de investigación

3.1.1 *Enfoque cualitativo*

Según Monroy Mejía & Nava Sanchezllanes (2018) argumentan que: “El enfoque de investigación cualitativo intenta entender un fenómeno social como un todo, tomando en cuenta sus propiedades y su dinámica, recabando información directamente de la persona, grupo o comunidad objeto de estudio.”

3.1.2 *Enfoque cuantitativo*

Para Monroy Mejía & Nava Sanchezllanes (2018) expresan que:

Este enfoque se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos, por ello se deben plantear desde el principio los conceptos, postulados o teorías desde los cuales se establecerán y modificarán las variables. Los datos que se producen y desean interpretar son cuantificables, por lo tanto, se pueden contar y medir. Se utilizan nociones métricas con una escala numérica.

La investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo, cualitativo en vista que se profundiza en el área de créditos a fin de medir, calificar y describir factores que afectaron a la ejecución de procesos crediticios, con respecto al enfoque cuantitativo se obtiene de forma numérica, el cumplimiento de la normativa y manual vigente de la cooperativa.

3.2 Nivel de investigación

3.2.1 *Investigación Descriptiva*

Según Garcés (2000, pp. 75-76) indica que la investigación descriptiva:

La investigación descriptiva, narra, describe o explica en detalle lo que sucedió en un momento determinado y lo explica. Este tipo de investigación es básicamente describir de tal forma que la persona quien está leyendo le parezca que fuera una fotografía de un determinado objeto o fenómeno de la realidad.

Empleamos este nivel de investigación, en virtud de haber analizado los resultados de la auditoría ejecutada a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, por consecuente se procedió encontrar posibles soluciones que mejoren los resultados de la entidad.

3.3 Diseño de investigación

3.3.1 *Según la manipulación o no de la variable independiente*

3.3.1.1 *Diseño de Investigación No experimental*

Para Equipo editorial, Etecé (2021) el diseño de investigación No experimental es:

“Al efectuar acciones y reacciones repetibles en un ambiente controlado para alcanzar resultados interpretables se produce una investigación que no ejecute conclusiones definitivas; es decir: mediante experimentos. Este tipo de investigaciones no manipula deliberadamente las variables que busca interpretar, la investigación se contenta con observar los fenómenos de interés en su medio natural, para luego describirlos y analizarlos fuera de un entorno controlado”.

Por esta razón el diseño de la investigación es No experimental, en vista que la información histórica no ha sido manipulada en ninguna instancia por parte del investigador, especificando así que la información se utiliza únicamente como referencia para emitir un dictamen profesional sobre la situación real de la cooperativa.

3.3.2 *Según la manipulación en el trabajo de campo (trasversal, longitudinal)*

3.3.2.1 *Longitudinal*

En el presente trabajo de investigación las intervenciones en el trabajo de campo se empleó la longitudinalidad, por lo cual según Bernal (2010, p.119) menciona: “La investigación longitudinal recopila datos de la misma población en diferentes momentos durante un período determinado, con la finalidad de examinar sus variaciones en el tiempo”.

Se aplica el trabajo de campo longitudinal en la presente investigación, dado que se analiza la influencia del proceso crediticio en la entidad financiera durante el periodo de estudio previamente determinado

3.4 Tipo de estudio

3.4.1 *Investigación documental*

Baena (2014, p.12) manifiesta: “La investigación documental es la búsqueda de respuestas concretas a partir de un sondeo bibliográfico”.

Para Martínez (2012, p.87) “La investigación documental se realiza a través de fuentes de información y documentos de cualquier índole, libros (bibliográficas), revistas y periódicos (hemerográficas), electrónicas o fuentes primarias (oficios o expedientes) que se encuentran en archivos públicos”.

La información se recolectó en las oficinas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba, esta información se alzó mediante el manual de créditos, el requisitorio para el otorgamiento de créditos y reportes emitidos por el departamento.

3.4.2 *Investigación de campo*

Para Martínez (2012, p.87) expresa que: “Las técnicas específicas de la investigación de campo, tienen como finalidad la recolección y organización de los datos relacionados con el objeto de estudio. Por tanto, corresponden a herramientas que permiten el control de los fenómenos”.

En cambio, Baena (2014, p.12) menciona que: “Las técnicas específicas de la investigación de campo están diseñados para recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema elegido como objeto de estudio. La observación y el cuestionamiento son las técnicas principales que utilizaremos en la presente investigación.”.

La investigación se dirigió a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba, en donde se recolectó información real para la pertinente auditoría a los procesos crediticios.

3.5 Población y Planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra

3.5.1 *Población*

Icart, Fuentelsaz, & Pulpón (2010, p.55) señalan:

Es un grupo de individuos con ciertas características o propiedades que son objetos de estudio. Si se conoce el número de individuos que la componen, se denomina población finita y cuando no se conoce el número, se denomina población infinita.

Juez & Diez (1997, p.90) concluyen:

El término se refiere a cualquier conjunto de elementos que comparten características comunes. Cada elemento que forma tal conjunto se llama individuo. Dado que la mayoría de los estudios no pueden examinar todos los elementos de la población, se debe utilizar un subconjunto de elementos extraídos de la población.

En el presente trabajo de investigación la población de estudio serán todos los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba.

Tabla 2-3: Población

CARGO DE FUNCIONARIOS	NOMBRES	N ° DE FUNCIONARIOS
Jefe de Agencia	Ing. César Pandi	1
Asesores de Créditos	Cristian Urquizo	8
	Segundo Tipán	
	Segundo Toalombo	

	David Barrionuevo	
	Rommel Santiago	
	Bollo Segundo	
	José Caiza	
	Carlos Yépez	
Analista de crédito	Edgar Tiche+	3
	Klever Towombo	
	Juan Inga	
Inversiones	Sandra Copa	2
	Estefanía López	
Atención al Cliente	Cristina Tisalema	2
	Cristina Tiche	
Cajeros	Mayra Maliza	2
	David Pacha	
Servicio General	Ricardo Punina	1
TOTAL		19

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba

Realizado por: La autora

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba tiene una población de 19 funcionarios.

3.5.2 Muestra

Juez & Diez (1997, p.95) explican: “La muestra es un subconjunto de individuos pertenecientes a una población, y representativos de la misma. Existen diferentes formas de obtener una muestra dependiendo el análisis a realizar”.

Según Pérez (2004, p.249) manifiesta:

Una muestra es un subconjunto de una población. En muchas ocasiones el número de elementos que componen la población es demasiado numeroso para poder estudiar cada uno de ellos, en estos casos se utilizan muestras. Una muestra consta muchos elementos llamados tamaño muestral o tamaño de la muestra. La muestra debe ser representativa de la población y su estudio debe permitirnos obtener información adecuada sobre todo el colectivo que forma la población.

Debido al limitado tamaño de población de estudio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba no se considera aplicar una muestra.

3.6 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

3.6.1 Métodos de investigación

3.6.1.1 Método Inductivo

Al mencionar sobre método inductivo, Bernal (2010, pp.59-60) expresa:

Este método utiliza el razonamiento para alcanzar conclusiones a partir de hechos concretos que se aceptan como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de representación general. El método comienza con el estudio de hechos individuales y formula conclusiones generales que se aceptan como leyes, principios o bases de una teoría.

La presente investigación ejecuta el presente método, puesto que, a través de la observación se estableció un análisis sobre los hechos ocurridos durante la aplicación de los procesos crediticios en la Cooperativa de Crédito Mushuc Runa-Agencia Riobamba.

3.6.1.2 Método Deductivo

Para Bernal (2010, p.59) el método deductivo es:

Este método de razonamiento implica hacer conclusiones generales para conseguir explicaciones específicas. El método comienza con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación general y validez comprobada, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.

En el desarrollo del presente trabajo de investigación se aplicó el método deductivo, puesto que se realizó un análisis de la situación real de los procesos crediticios, logrando definir procedimientos los cuales vayan acorde a las actividades de la entidad financiera a fin de mejorar las funciones internas de la misma.

3.6.1.3 Método Descriptivo

La presente investigación manejó un método descriptivo, puesto que una vez observado y analizado los resultados de los procesos crediticios se procede a emitir características a fin de emitir conclusiones respectivas.

3.6.2 Técnicas de investigación

Las técnicas que se emplearon en el presente trabajo de investigación son:

3.6.2.1 Observación Directa

Para Bernal (2010) define que:

Cada día gana más credibilidad y su uso tiende a generalizarse, pues permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga de manera sistemática y muy controlada, hoy en día se utiliza un medio audiovisual muy completo, especialmente en estudios del comportamiento de las personas en sus sitios de trabajo.

Se asistió a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa”, Agencia Riobamba, a fin de reconocer el proceso crediticio aplicado.

3.6.2.2 *Entrevista*

Se adquiere información a una muestra representativa de personas al cual se les denomina encuestados mediante la utilización de preguntas escritas. Los cuestionarios o entrevistas recopilan datos de manera presencial, por teléfono, por correo o través de medios de comunicación. Esta es la mejor manera de entender lo que piensan los consumidores. Como es imposible entrevistar a todos los posibles miembros de la población, se encuesta solamente a una parte representativa y nace el error de muestreo que disminuye a medida que aumenta la muestra (Martínez Carrasco, 2011, p. 18).

Durante el desarrollo de la Auditoría de Cumplimiento a los procesos creditos se procedió a ejecutar una entrevista al jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa.

3.6.2.3 *Encuesta*

Según Díaz (2001, p.13) explica que:

Una encuesta es una búsqueda sistemática de información en la que un investigador pregunta a los encuestados que datos quieren y luego recopila esos datos personales durante la evaluación para generar datos agregados. A diferencia de otras técnicas de entrevista, la encuesta se caracteriza por el hecho de que a todos los encuestados se les hacen las mismas preguntas, en el mismo orden, y en un contexto social similar. Hacer las mismas preguntas a todas las administraciones significa más control sobre lo que se pregunta, por lo que la recopilación de datos mediante cuestionarios se denomina estandarizada.

Por su parte, Grande & Abascal Fernández (2005, p.14) define:

La encuesta puede definirse como el principal método de obtención de información a partir de un conjunto de preguntas objetivas y coherentes, lo que garantiza que la información de la muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados obtenidos puedan tener un cierto margen de error y confianza en una población.

En el presente trabajo la encuesta es denominada como un instrumento fundamental, puesto que permite adquirir información primaria, esta información al ser agrupada es analizada y da apertura de emitir conclusiones.

3.6.3 *Instrumentos de investigación*

3.6.3.1 *Cuestionario para la entrevista*

Para Munch (2009, p.68) “El cuestionario es un formato redactado en forma de interrogatorio en donde se obtiene la información acerca de las variables que se van a investigar”.

En la presente investigación se aplicará el cuestionario para la entrevista al jefe de Agencia a fin de recopilar información clara y verídica.

3.6.3.2 Cuestionario para la encuesta

En la presente investigación se aplicará el cuestionario para la encuesta con el propósito de recopilar información que permita el desarrollo de la auditoría.

CAPÍTULO IV

4. Marco de Análisis e Interpretación de Resultados

4.1 Encuesta aplicada al personal del departamento de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba.

OBJETIVO DE LA ENCUESTA: Determinar el cumplimiento de los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba, periodo 2021, a fin de ejecutar acciones correctivas.

1. ¿La Agencia cuenta con políticas, reglamentos y un manual de Gestión de Crédito y Cobranza actualizado?

Tabla 3-4: Políticas, reglamentos y manuales

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	19	100%
No	0	0%
Total	19	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba.

Realizado por: La autora

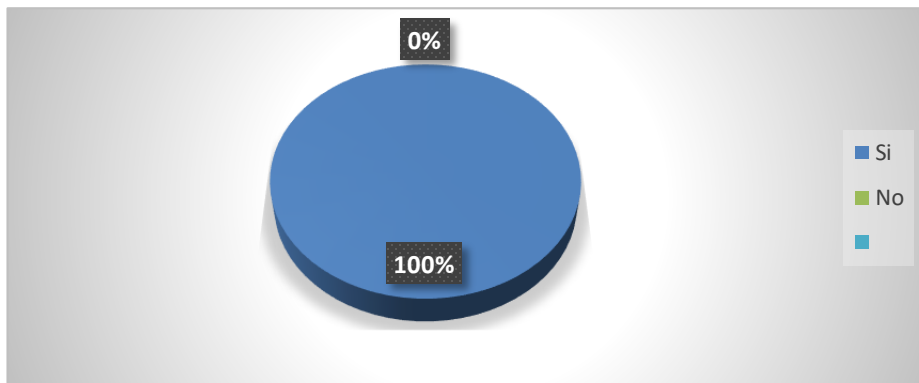


Gráfico 1: Políticas, reglamentos y manuales

Fuente: Tabla 3-4

Realizado por: La autora

Interpretación: Según las encuestas aplicadas a la muestra definida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba se determina que el 100% de los encuestados confirman que la agencia cuenta con políticas, reglamentos y un manual de Gestión de Crédito y Cobranza actualizado.

2. ¿Se ha socializado las políticas, reglamentos y el manual de Gestión de Crédito y Cobranza al personal de la agencia?

Tabla 4-4: Socialización de políticas, reglamentos y manual

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	19	100%
No	0	0%
Total	19	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba.

Realizado por: La autora

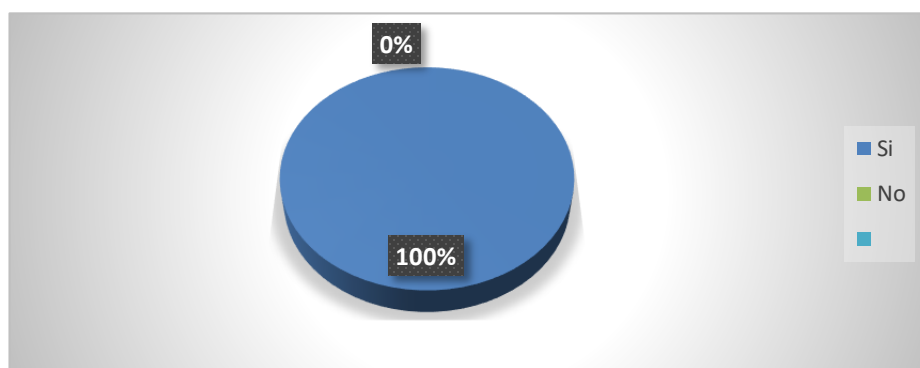


Gráfico 2: Socialización políticas, reglamentos y manual

Fuente: Tabla 4-4

Realizado por: La autora

Interpretación: Según las encuestas el 100% del personal encuestado afirma que se difundió las políticas, reglamentos y el manual de Gestión de Crédito y Cobranza al personal de la agencia, dando así a entender que los asesores aplican los procesos crediticios en base a las políticas, reglamento y a un manual de Gestión de Crédito y Cobranza establecidos por la entidad.

3. ¿Los colaboradores que participan en las etapas del proceso crediticio en la agencia, cuentan con las competencias laborales requeridas para el desarrollo de su trabajo?

Tabla 5-4: Competencias laborales

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	13	68%
No	6	32%
Total	19	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba.

Realizado por: La autora

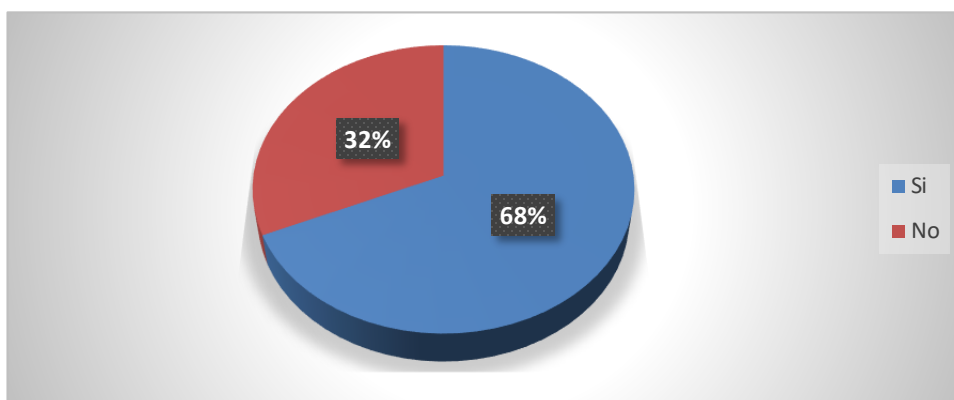


Gráfico 3: Competencias Laborales

Fuente: Tabla 5-4

Realizado por: La autora

Interpretación: Del total del personal encuestado el 68% mencionan que los colaboradores que participan en las etapas del proceso crediticio si cuentan con las competencias laborales requeridas para el desarrollo del trabajo, por otra parte, el 32% establecen que no todos los colaboradores cuentan con las competencias laborales el cual ocasiona retrasos en los procesos.

4. ¿Cree usted que los empleados del departamento de crédito dominan y efectúan rigurosamente las políticas y procedimientos crediticios establecidos por la agencia?

Tabla 6-4: Ejecución de las políticas y procedimientos crediticios

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	74%
No	5	26%
Total	19	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba.

Realizado por: La autora

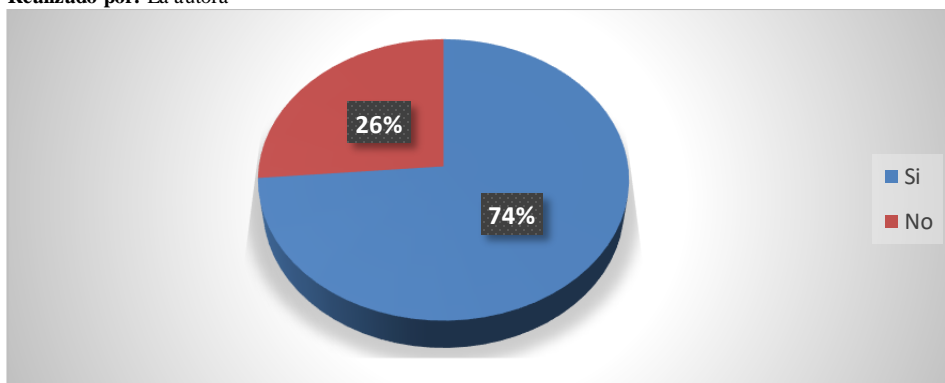


Gráfico 4: Ejecución de las políticas y procedimientos crediticios

Fuente: Tabla 6-4

Realizado por: La autora

Interpretación: Según las encuestas aplicadas el 74% del personal encuestado asevera que dominan y efectúan de manera rigurosa las políticas y procedimientos, mientras que el 26% del personal no dominan ni ejecutan rigurosamente las políticas y procedimientos crediticios.

5. ¿Se ejecutan capacitaciones continuas dirigidas al personal que participa del proceso de crédito?

Tabla 7-4: Capacitaciones

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	9	47%
A veces	10	53%
Nunca	0	0%
Total	19	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba.

Realizado por: La autora

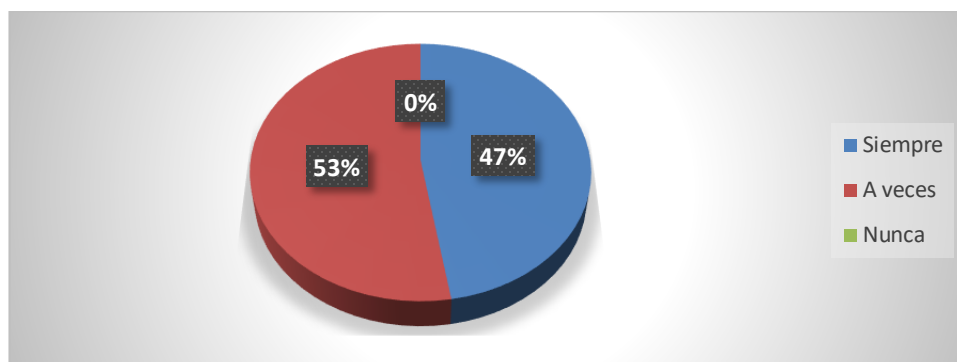


Gráfico 5: Capacitaciones

Fuente: Tabla 7-4

Realizado por: La autora

Interpretación: Se logró constatar a través de las encuestas realizadas que el 47% del personal encuestado certifica que siempre reciben capacitaciones, por otra parte, el 53% de funcionarios afirman que a veces se desarrollan capacitaciones al personal que participa en el proceso de crédito.

6. ¿Considera que en la agencia se ejecuta una evaluación adecuada del cliente antes de la emisión de un crédito?

Tabla 8-4: Evaluación adecuada del cliente

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	15	79%
No	4	21%
Total	19	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba.

Realizado por: La autora

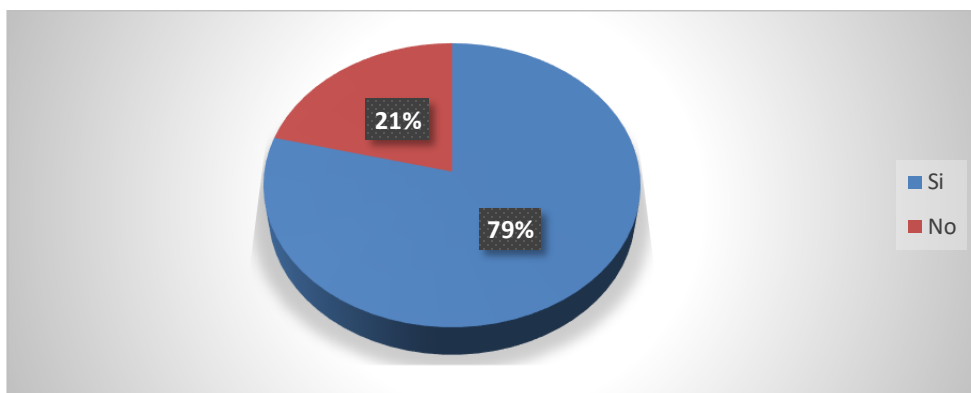


Gráfico 6: Evaluación adecuada del cliente

Fuente: Tabla 8-4

Realizado por: La autora

Interpretación: Según las encuestas ejecutadas a la muestra se pudo detectar que el 79% considera que la agencia ejecuta una evaluación adecuada al cliente antes de la emisión de un crédito, en cambio el 21% establece que no existe una correcta evaluación al cliente.

7. ¿Conoce Usted las etapas en la concesión de un crédito?

Tabla 9-4: Etapas en la concesión de un crédito

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	19	100%
No	0	0%
Total	19	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba.

Realizado por: La autora

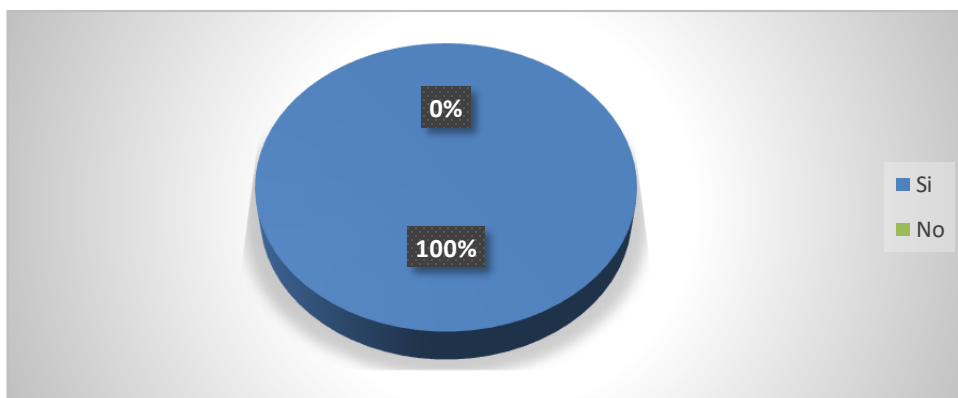


Gráfico 7: Etapas en la concesión de un crédito

Fuente: Tabla 9-4

Realizado por: La autora

Interpretación: Del total de encuestas se logró identificar que el 100% de funcionarios encuestados conocen las etapas en la concesión de un crédito.

8. ¿Se aplica una adecuada gestión y lineamiento por parte de los asesores de crédito en el cumplimiento de los procedimientos de crédito?

Tabla 10-4: Gestión y lineamiento por parte de los asesores de crédito

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	15	79%
No	4	21%
Total	19	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba.

Realizado por: La autora

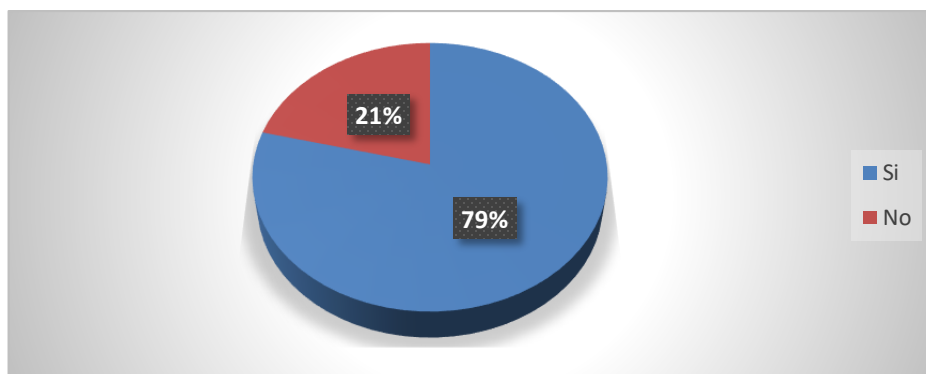


Gráfico 8: Gestión y lineamiento por parte de los asesores de crédito

Fuente: Tabla 10-4

Realizado por: La autora

Interpretación: Según las encuestas aplicadas a la muestra el 79% indicaron que, si se aplica una adecuada gestión y lineamiento por parte de los asesores de crédito en el cumplimiento de los procedimientos de crédito, por su parte el 21% afirman que los asesores no poseen una adecuada gestión ni lineamiento en los procesos de crédito.

9. ¿Se lleva un riguroso control en los procesos de carpeta de otorgamiento crediticio antes de que se apertura al comité de crédito?

Tabla 11-4: Control en los procesos de carpeta de otorgamiento crediticio

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	63%
No	7	37%
Total	19	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba.

Realizado por: La autora

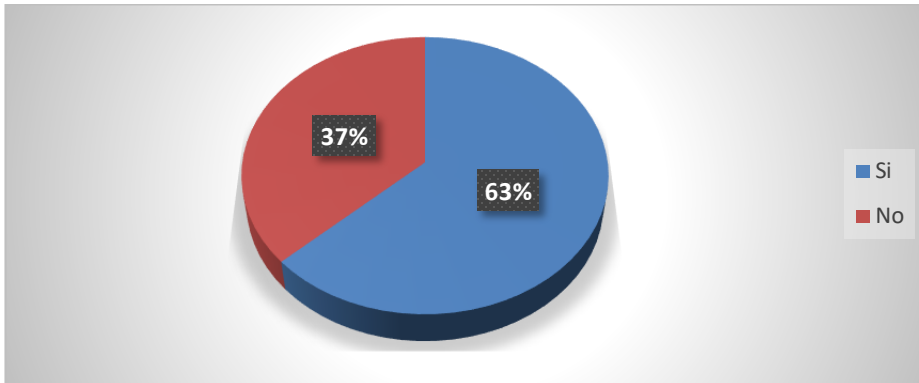


Gráfico 9: Control en los procesos de carpeta de otorgamiento crediticio

Fuente: Tabla 11-4

Realizado por: La autora

Interpretación: A través de las encuestas se pudo constatar que el 63% del personal encuestado si lleva un riguroso control en los procesos de carpeta de otorgamiento crediticio antes de que esté se apertura al comité de crédito, por otra el 37% expresa que no se lleva un riguroso control en los procesos de carpeta de otorgamiento crediticio causando un acrecimiento de tiempo en la concesión del crédito.

10. ¿Cree usted que se respete los montos máximos establecidos para cada tipo de crédito?

Tabla 12-4: Montos máximos de crédito

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	63%
No	7	37%
Total	19	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba.

Realizado por: La autora

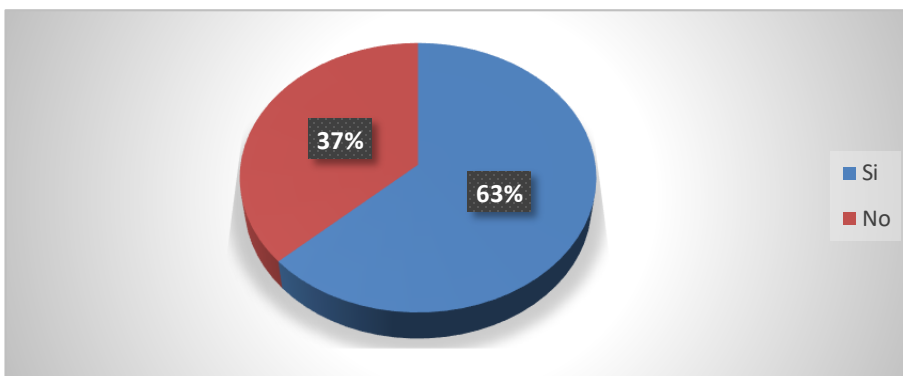


Gráfico 10: Montos máximos de crédito

Fuente: Tabla 12-4

Realizado por: La autora

Interpretación: Una vez aplicada la encuesta se pudo determinar que el 63% de funcionarios encuestados si respetan los montos máximos establecidos, mientras que un 37% afirma que no se respetan los montos máximos determinados para cada tipo de crédito.

11. ¿Existe un control al seguimiento de los préstamos concedidos?

Tabla 13-4: Control al seguimiento

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	74%
No	5	26%
Total	19	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba.

Realizado por: La autora

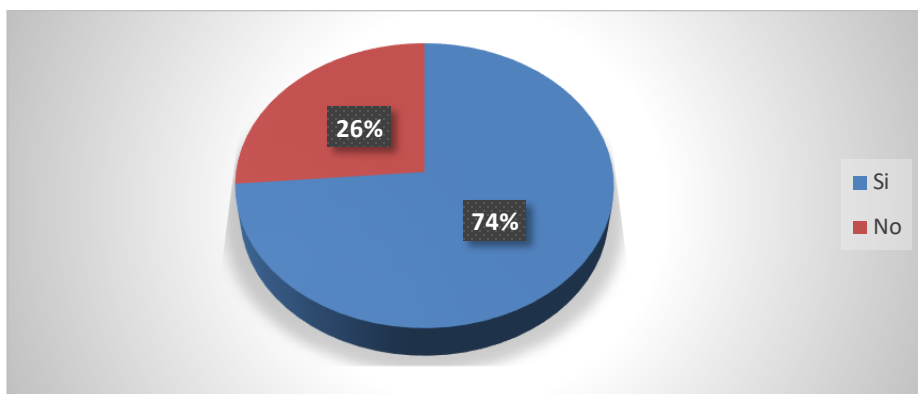


Gráfico 11: Control al seguimiento

Fuente: Tabla 13-4

Realizado por: La autora

Interpretación: Se pudo determinar a través del personal encuestado que el 74% mencionan que si existe un control al seguimiento de los préstamos concedidos; el 26% establece que no existen controles a los seguimientos de los préstamos otorgados.

12. ¿El control al seguimiento de los préstamos concedidos es considerado?

Tabla 14-4: Control al seguimiento de los préstamos concedidos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	3	16%
Bueno	10	58%
Regular	6	26%
Total	19	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba.

Realizado por: La autora

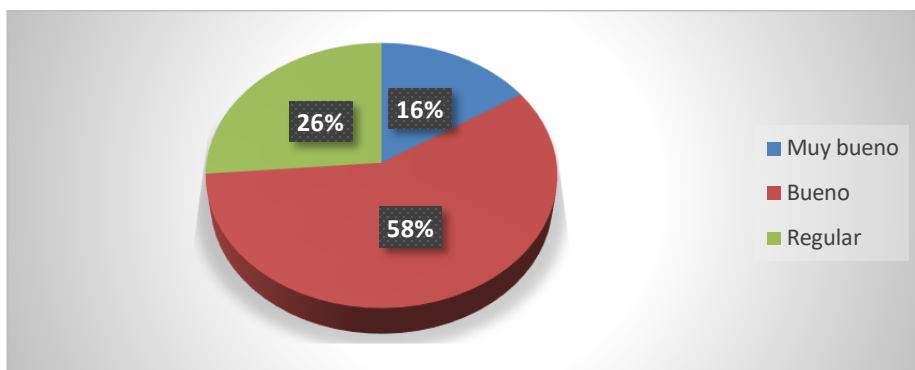


Gráfico 12: Control al seguimiento de los préstamos concedidos

Fuente: Tabla 14-4

Realizado por: La autora

Interpretación: Del total de encuestas aplicadas se pudo constatar que el 58% determinan que el control al seguimiento de los préstamos concedidos es bueno; el 26% considera que es regular y el 16% estableció que es muy bueno.

13. ¿Se entrega informes sobre los créditos otorgados?

Tabla 15-4: Informes de créditos concedidos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	74%
No	5	26%
Total	19	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba.

Realizado por: La autora

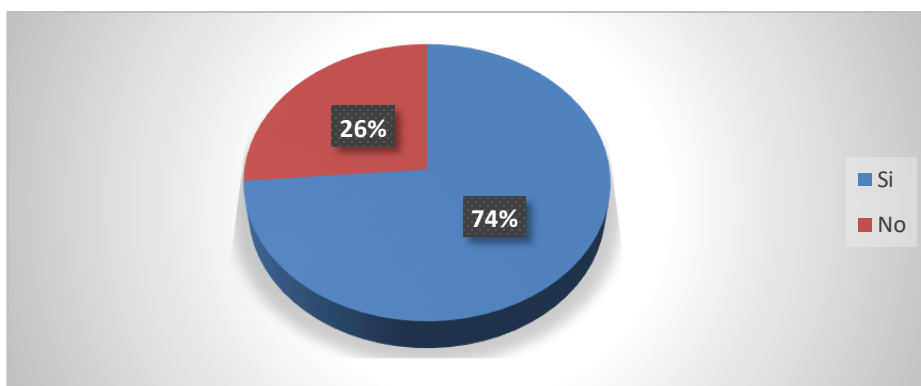


Gráfico 13: Informes de créditos concedidos

Fuente: Tabla 15-4

Realizado por: La autora

Interpretación: Según las encuestas realizadas el 74% manifestó que, si se entregan informes sobre los créditos otorgados, por su parte un 26% mencionó que no se entregan informes en relación a los créditos concedidos.

14. ¿Con que frecuencia se entregan los informes en relación a los créditos otorgados?

Tabla 16-4: Entrega de informes de crédito

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diariamente	3	16%
Semanalmente	5	26%
Mensualmente	10	53%
Semestralmente	1	5%
Anualmente	0	0%
Total	19	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba.

Realizado por: La autora

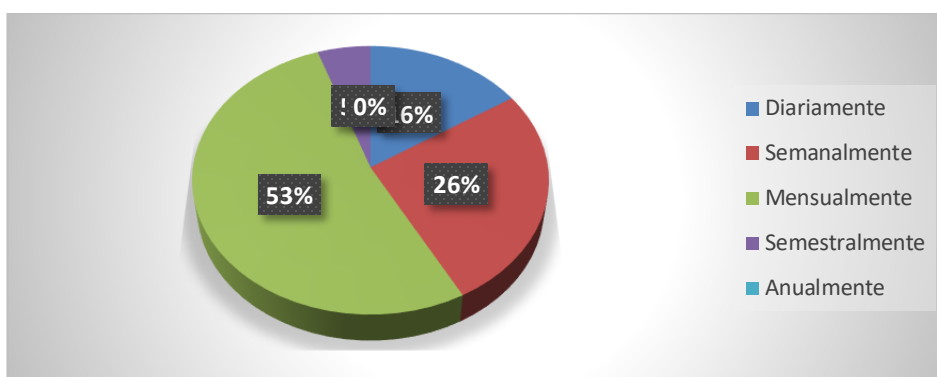


Gráfico 14: Entrega de informes de crédito

Fuente: Tabla 16-4

Realizado por: La autora

Interpretación: Se pudo establecer que el 53% del personal perteneciente a la muestra mencionó que entregan informes mensuales en relación a los créditos otorgados; el 26% afirmó que entregan informes de manera semanal; el 16% estableció que entregan informes diariamente y un 5% manifestó que se entregó informes de manera semestral.

15. ¿La agencia ejecuta un monitoreo a la calificación de la cartera?

Tabla 17-4: Monitoreo a la calificación de la cartera

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	19	100%
No	0	0%
Total	19	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba.

Realizado por: La autora

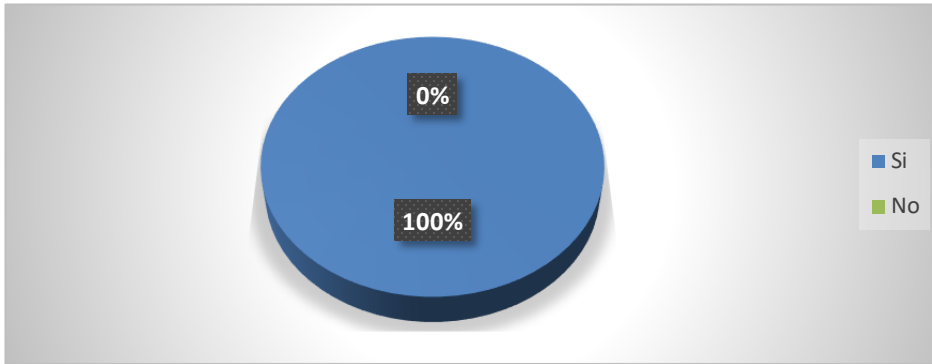


Gráfico 15: Monitoreo a la calificación de la cartera

Fuente: Tabla 17-4

Realizado por: La autora

Interpretación: Se logró evidenciar mediante la aplicación de encuestas que el 100% de los funcionarios encuestados manifiestan que la agencia si ejecuta un monitoreo a la calificación de la cartera.

16. ¿Los asesores de crédito cuentan con capacitaciones constantes para la correcta recuperación de cartera vencida?

Tabla 18-4: Capacitaciones

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	13	68%
No	6	32%
Total	19	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba.

Realizado por: La autora

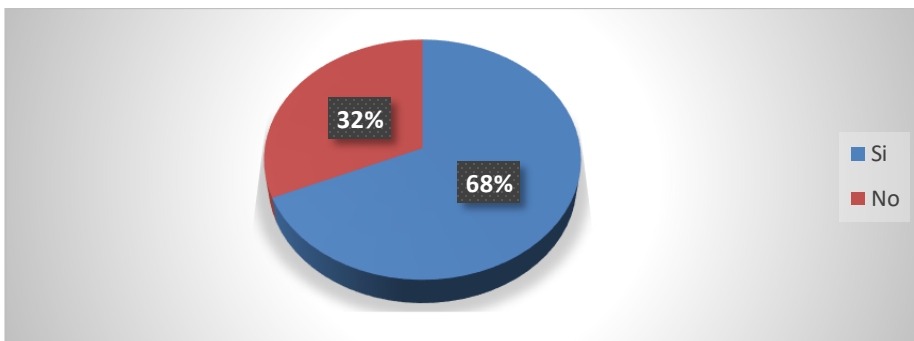


Gráfico 16: Capacitaciones

Fuente: Tabla 18-4

Realizado por: La autora

Interpretación: Se pudo evidenciar que el 68% del personal encuestado afirma que, los asesores de créditos cuentan con capacitaciones constantes, mientras que el 32% manifiesta que no se ejecutan capacitaciones constantes por ende no poseen una correcta recuperación de cartera vencida.

17. ¿Se entrega oportunamente un reporte de morosidad al departamento jurídico de la entidad financiera?

Tabla 19-4: Reporte de morosidad

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	78%
No	4	22%
Total	18	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba.

Realizado por: La autora

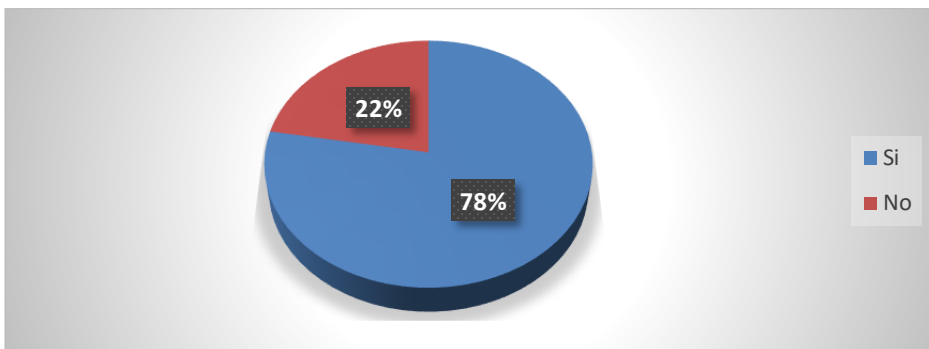


Gráfico 17: Reporte de morosidad

Fuente: Tabla 19-4

Realizado por: La autora

Interpretación: Se pudo evidenciar que el 78% del personal si entrega oportunamente un reporte de morosidad al departamento jurídico mientras que el 22% manifiesta que no entrega de manera oportuna el reporte de morosidad.

18. ¿Se han realizado auditorías de cumplimiento al proceso crediticio en la agencia?

Tabla 20-4: Auditorías de cumplimiento al proceso crediticio

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	13	68%
No	6	32%
Total	19	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba.

Realizado por: La autora

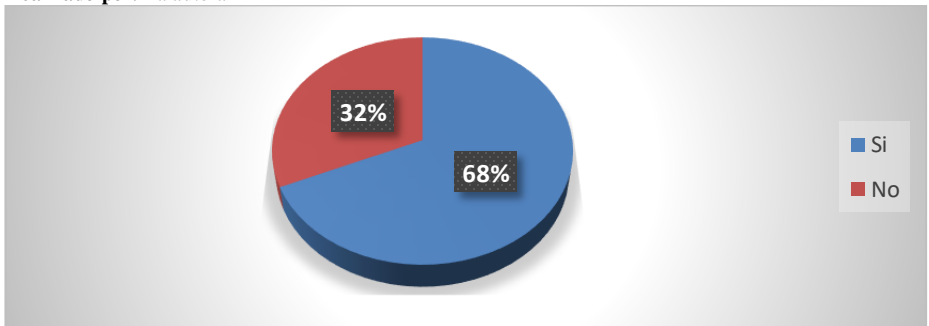


Gráfico 18: Desarrollo de auditorías de cumplimiento

Fuente: Tabla 20-4

Realizado por: La autora

Interpretación: Según las encuestas ejecutadas el 68% manifestaron que se han realizado auditorías de cumplimiento al proceso crediticio en la agencia, por su parte un 32% mencionó que no creen que se ejecutó auditorías de cumplimiento dentro de la agencia.

19. ¿Considera usted que la aplicación de la auditoría de cumplimiento al proceso crediticio permite identificar necesidades de mejora?

Tabla 21-4: Aplicación de la auditoría de cumplimiento al proceso crediticio

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	18	95%
No	1	5%
Total	19	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba.

Realizado por: La autora

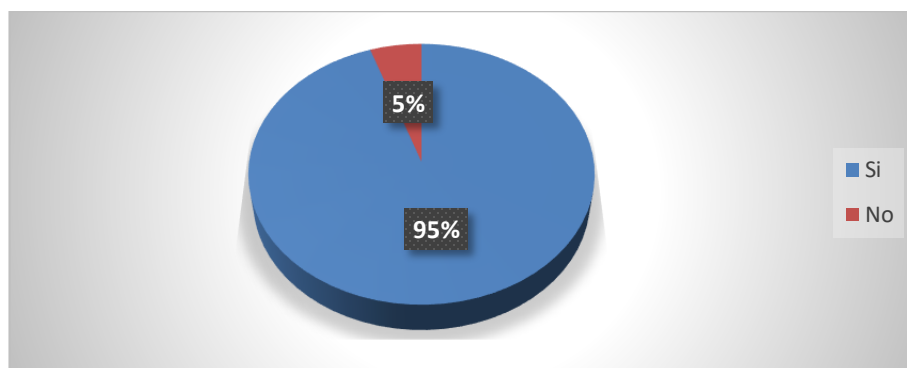


Gráfico 19: Aplicación de la auditoría de cumplimiento al proceso crediticio

Fuente: Tabla 21-4

Realizado por: La autora

Interpretación: Se pudo evidenciar a través de la encuesta aplicada que el 95% considera ejecutar auditorías de cumplimiento al proceso crediticio permite identificar necesidades de mejora, mientras que el 5% afirma que el desarrollar auditorías de cumplimiento no asegura identificar necesidades de mejora.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1 Título

“AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO A LOS PROCESOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA, PERIODO 2021.”

5.2 Contenido de la propuesta

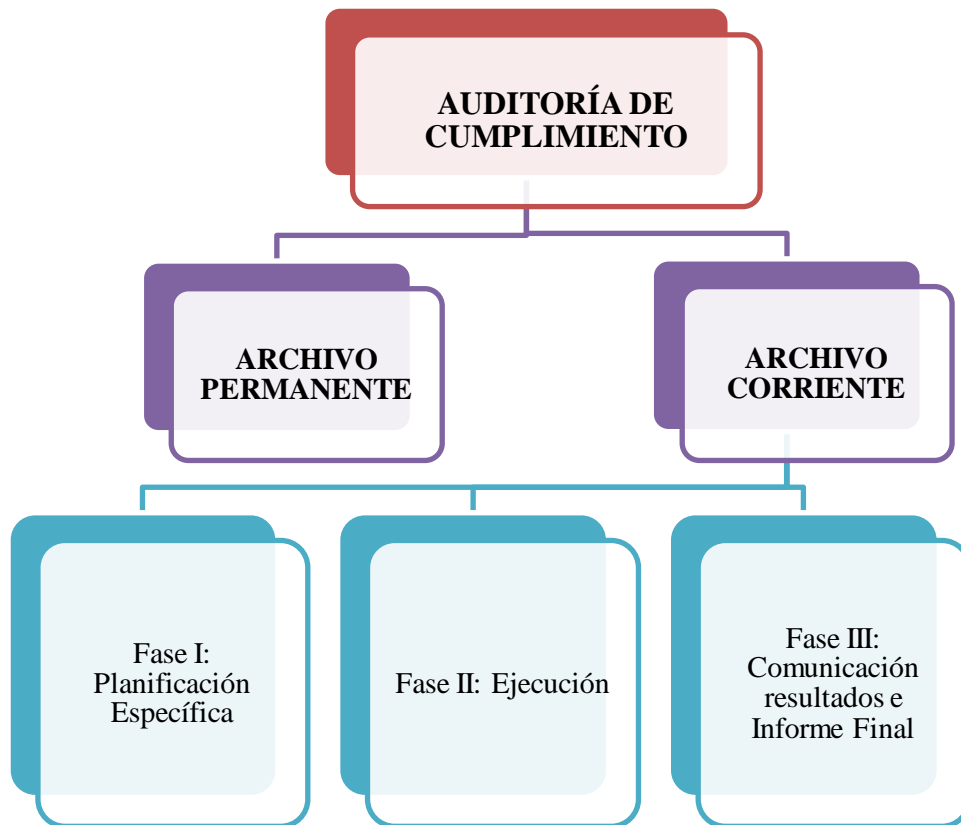


Figura 5-5: Fases de la Auditoría de Cumplimiento

Fuente: Contraloría General de la Republica, Normas Generales de Control Gubernamental (2015, p.88)

Realizado por: La autora

5.3 Contenido de la propuesta

AP 1/1



MUSHUC RUNA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

ENTE AUDITADO:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba.
UBICACIÓN:	Carabobo y Esmeraldas
NATURALEZA DEL TRABAJO:	Auditoría de Cumplimiento
PERIODO:	De enero a diciembre del 2021.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. CARTA DE PRESENTACIÓN DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	PA 1/1
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------

5.3.1 Carta de presentación

Riobamba, 27 de abril de 2022

Ing. Cesar Pandi
**JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC
RUNA”, AGENCIA RIOBAMBA.**

Presente. -

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo y deseándole éxitos en el ámbito personal y laboral, me permito mencionar que la firma EQUIYA AUDITORES INDEPENDIENTES, solicita a usted muy comedidamente desarrollar los servicios profesionales que la misma ofrece. La propuesta es ejecutar una Auditoría de Cumplimiento a los procesos crediticios de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA”, AGENCIA RIOBAMBA, cabe mencionar que nuestro equipo de trabajo este está compuesto con personal capacitado y su desarrollo será de total confidencialidad.

Por la atención que brinde a la presente, quedo con usted, agradecido.

Atentamente,



Evelyn Wendy Yamasca Quishpi

EQUIYA “AUDITORES INDEPENDIENTES”

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. PROPUESTA DE AUDITORÍA DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	PA 1/3
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------

5.3.2 Propuesta de auditoría

Riobamba, 28 de abril del 2022

Ing.
Cesar Pandi
**JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA,
AGENCIA RIOBAMBA.**

Presente. –

De nuestra consideración:

Nos es de agrado presentarle la siguiente propuesta de servicios de Auditoría de Cumplimiento a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2021.

1. Objetivo

Realizar una Auditoría de Cumplimiento a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba, periodo 2021, a través de las fases y técnicas de auditoría, a fin de medir el acatamiento de la normativa vigente.

2. Naturaleza

Auditoría de Cumplimiento a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba, periodo 2021.

3. Alcance

La Auditoría de Cumplimiento se lo aplicará al periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2021; esté alcanza la evaluación de los procesos crediticios ejecutados por el departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba, basándose en las políticas, reglamentos y manual de gestión de crédito y cobranza.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 28/04/2022
Revisado por: LGSA	Fecha: 28/04/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. PROPUESTA DE AUDITORÍA DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	PA 2/3
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------

4. Plazo

La Auditoría de Cumplimiento se ejecutará en un lapso de 60 días laborables, en cuyo espacio de tiempo se desarrollará las actividades y procedimientos previamente establecidos de Auditoría fundamentales para evaluar a la entidad financiera.

5. Metodología de trabajo

Planificación

Es la etapa que se encarga de realizar una evaluación de manera preliminar a la entidad, denominada como la primera etapa la cual tiene como fin la recopilar información confiable a manera que permita evaluar los riesgos y desarrollar un plan de AUDITORÍA adecuada.

Ejecución de la auditoría

Para comprobar los procedimientos crediticios que ejecuta la entidad financiera se desarrollará una Auditoría de Cumplimiento con el fin de verificar si se cumplen con las normas legalmente establecidas por los organismos de control y vigilancia.

Comunicación de Resultados

Informe

Designada como la etapa final del proceso de la Auditoría de Cumplimiento en el cual se elaborará un informe, este documento contendrá conclusiones y recomendaciones relacionadas a los hallazgos detectados.

6. Honorarios

En términos económicos es importante mencionar que el presente trabajo de auditoría no percibirá ninguna retribución económica.

7. Términos del convenio

- Para el desarrollo de la Auditoría de Cumplimiento, la entidad debe comprometerse a brindar información y permitir inspecciones físicas de dicha información a fin de poder cumplir a cabalidad las actividades del auditor.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 28/04/2022
Revisado por: LGSA	Fecha: 28/04/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. PROPUESTA DE AUDITORÍA DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	PA 3/3
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------

- La firma de auditoría cuenta con personal capacitado y el necesario para el desarrollo de la auditoría.

8. Plazo

El plazo para la ejecución de la Auditoría de Cumplimiento a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Mushuc Runa, Agencia Riobamba, poseerá un tiempo de vigencia de 60 días laborables, mismo que toma vigencia desde la fecha de suscripción del presente contrato de servicios profesionales.

9. Informe

Se efectuará la entrega del informe final una vez que se finiquitado el desarrollo de la auditoría, el mismo que incluirá hallazgos, conclusiones y recomendaciones respectivamente.

10. Equipo de Trabajo

Con el propósito de ejecutar un servicio de calidad, se conformará un equipo de trabajo.

NOMBRE	CARGO
Mg.CA Luis Germán Sanandrés Álvarez	Supervisor
Dr. Regis Ernesto Parra Proanio	Jefe de Equipo
Evelyn Wendy Yamasca Quishpi	Auditora Junior


Atentamente,



Evelyn Yamasca

AUDITORA “EQUIYA AUDITORES INDEPENDIENTES”

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 28/04/2022
Revisado por: LGSA	Fecha: 28/04/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. ACEPTACIÓN DE AUDITORÍA DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	AA 1/1
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------

5.3.3 *Aceptación de auditoría*

Riobamba, 2 de mayo del 2022

Señores
EQUIYA AUDITORES INDEPENDIENTES

Presente. –

De nuestra consideración:

Por este medio se confirma autorizar la contratación de los servicios profesionales de EQUIYA Auditores Independientes, para la ejecución de una Auditoría de Cumplimiento a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba a los procesos crediticios en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021, esté documento notifica la aceptación de la oferta.

Solicita absoluta confidencialidad con la información y responsabilidad en su labor, así mismo se menciona que nuestro personal colaborará activamente durante el proceso.

Atentamente,

Ing. Cesar Pandi
**JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA,
AGENCIA RIOBAMBA.**

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 2/05/2022
Revisado por: LGSA	Fecha: 2/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. CONTRATO DE AUDITORÍA DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	CA 1/2
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------

5.3.4 *Contrato de auditoría*

En la ciudad de Riobamba a los 2 días del mes de mayo del año 2022, entre la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba, representada por el Ing. Cesar Pandi JEFE DE AGENCIA, a quien en adelante para efectos del contrato se le denominará como **EL CONTRATANTE**; y, por otra parte, Evelyn Wendy Yamasca Quishpi con C.I: 065017816-3, en calidad de **EL AUDITOR**, en donde se ejecutará una Auditoría de Cumplimiento a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba, periodo 2021. Por ende, se conviene celebrar el presente contrato de trabajo y se estipulan las siguientes cláusulas:

PRIMER. – OBJETO

El objeto del presente contrato es ejecutar una Auditoría de Cumplimiento a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba, periodo 2021. Al concluir se emitirá un informe el cual contendrá opiniones técnicas en relación a la unidad examinada con sus pertinentes conclusiones y recomendaciones.

SEGUNDO. – REMUNERACIÓN

El empleador no pagará ni reconocerá obligaciones sociales, patronales y demás beneficios establecidos por la adquisición de servicios profesionales al AUDITOR, dado que se prestará de manera libre y voluntaria servicios profesionales por parte del AUDITOR.

TERCERO. – DURACIÓN

La duración establecida por la prestación de servicios profesionales para la elaboración de la Auditoría, será de un periodo de 60 días laborales, contados a partir de la fecha en que se firme dicho contrato. Si cualquiera de las partes quiere finalizar la Auditoría deberá comunicar por escrito antes de los quince días laborales.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 2/05/2022
Revisado por: REPP	Fecha: 2/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. CONTRATO DE AUDITORÍA DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	CA 2/2
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------

CUARTO. – LUGAR DE TRABAJO

El desarrollo de la Auditoría de Cumplimiento a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba, periodo 2021, se ejecutará en las instalaciones de la agencia Riobamba ubicado en las calles Carabobo y Esmeraldas.

QUINTA. – OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE

El contratante se compromete a facilitar información, documentos y está en la obligación de cumplir con los deberes que se encuentran derivados en este contrato, así mismo el personal está en la disposición de apoyar ante los requerimientos del contratista.


SEXTA. – OBLIGACIONES DE LOS CONTRATISTAS

Los contratistas están en la obligación de ejecutar las labores determinadas en la propuesta de la Auditoría Cumplimiento establecidas por los contratistas.


SÉPTIMA. – TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El contrato puede darse por terminado de manera unilateral, es decir el contratante puede terminar el contrato antes del cumplimiento del plazo establecido y deberá notificar antes de los 10 días hábiles laborales.

Ing. César Pandi
**JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA,
AGENCIA RIOBAMBA**


 Evelyn Yamasca
**AUDITORA EQUIYA
AUDITORES INDEPENDIENTES**

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 2/05/2022
Revisado por: LGSA	Fecha: 2/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. ORDEN DE TRABAJO DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	OT 1/1
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------

5.3.5 Orden de trabajo

Riobamba, 3 de mayo del 2022

Lic.
Evelyn Yamasca
AUDITORA “EQUIYA AUDITORES INDEPENDIENTES”

Presente. –

De mis consideraciones:

Una vez aprobada y autoriza el desarrollo de la Auditoría de Cumplimiento a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba, periodo 2021. Es importante afirmar que la ejecución del presente trabajo concluirá con la entrega de un informe a las autoridades de la entidad.

Atentamente,

Mg.CA Luis Germán Sanandrés Álvarez
SUPERVISOR DEL EQUIPO DE AUDITORÍA

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 3/05/2022
Revisado por: LGSA	Fecha: 3/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	SI 1/2
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------

5.3.6 *Solicitud de información*

Riobamba, 3 de mayo del 2022

Señor

Ing. Cesar Pandi

**JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA,
AGENCIA RIOBAMBA.**

De mi consideración. -

Reciba un cordial y atento saludo, felicitando por su excelente labor en beneficios de los socios de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba.

Como es de conocimiento y aprobación del tema de mi trabajo de titulación (TESIS) Auditoría de Cumplimiento a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba, periodo 2021, solicito se me facilite la siguiente información general:

- Filosofía de la empresa
- Organigrama estructural y funcional de la agencia.
- Tipos de productos y servicios.
- Reglamento Interno.
- Políticas de contratación del área de crédito y cobranza y Manual de funciones.
- Políticas relacionadas al otorgamiento de crédito y cobranza.
- Reglamentos y Manual de Gestión de Crédito y Cobranza.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 3/05/2022
Revisado por: LGSA	Fecha: 3/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	SI 2/2
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------

- Expedientes completos de clientes (solicitud de crédito, monto de aprobación, documentos habilitantes para el crédito).

Y toda aquella información relacionada a los procesos crediticios, cabe recalcar que la información solicitada será utilizada de manera académica.

Esperando de que mi pedido sea aceptado me suscribo de usted.


Atentamente,



Evelyn Yamasca

AUDITORA “EQUIYA AUDITORES INDEPENDIENTES”

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 3/05/2022
Revisado por: LGSA	Fecha: 3/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. INFORMACIÓN GENERAL DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	IG 1/7
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------

5.3.7 Información General


- **Razón Social:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba
- **RUC:** 1890141877001
- **Dirección:** Carabobo y Esmeraldas
- **Correo electrónico:** mushucriobamba@gmail.com
- **Horario atención:** 8:00 am-12:00 pm y 15:00 pm -17:00 pm

Reseña Histórica

Hasta finales del siglo XX, los indígenas eran considerados como personas de segunda clase, cortos de inteligencia, incapaces de asumir responsabilidades de alto riesgo, vagos e ignorantes. Hasta que fueron despertando de este largo letargo, y de a poco, cambiaron su manera de pensar, sacaron a flote talentos escondidos y se propusieron emprender con criterio empresarial. Entonces, despertó el “hombre nuevo”, el mismo indígena, pero revestido de valores ancestrales, con espíritu guerrero y mentalidad triunfadora. Por estos tiempos el sólo hecho de ser indígena equivalía a ser pobre, por tanto, no eran sujetos de crédito.

Actualmente, Mushuc Runa es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena más grande y solvente del Ecuador, cuenta con 26 oficinas a nivel nacional en las ciudades de Ambato, Huachi Chico, Pelileo, Píllaro, Latacunga, Machachi, Quito, Otavalo, Cotacachi, Ibarra, Riobamba, Guaranda, Puyo, Cuenca, Control Sur, Sinincay, Azogues, Biblián, La Troncal, Chordeleg, Jima, Guachapala, Güel, Sígsig, Gualaquiza, La Libertad (Santa Elena) y para el 2022 se incrementan dos agencias más en Quito (Carapungo al Norte, La mena al Sur); en la provincia de Guayas en Guayaquil y Durán. También en Machala. Además, existe una agencia virtual en Ambato. Dentro de los servicios cuenta con cajeros automáticos a nivel nacional las 24 horas del día, corresponsales solidarios, tarjeta Visa de débito internacional, página web 24-7 para consultar la ubicación de todas las agencias, cajeros y corresponsales a nivel nacional.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 4/05/2022
Revisado por: LGSA	Fecha: 4/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. INFORMACIÓN GENERAL DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	IG 2/7
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------

Mushuc Runa revolucionó el sistema financiero de Ecuador, rompió paradigmas del cooperativismo tradicional que estuvo direccionado a entregar créditos a las clases media y media alta, dejando de lado los sectores: indígena, campesino, urbano periférico y afro. Hoy la cooperativa cuenta con la confianza de todos los componentes sociales, así hablan sus indicadores.

Más de 400 millones de activos, 250 mil socios, 57 millones de patrimonio, convierten a Mushuc Runa en la Cooperativa indígena más grande, seria y confiable del Ecuador.

Esta realidad percibida desde niño despertó la inteligencia empresarial de Luis Alfonso Chango Pacha, originario de la comunidad San Luis de Chibuleo de la parroquia Juan Benigno Vela del cantón Ambato, que con clara visión de futuro se propuso formar una cooperativa de ahorro y crédito que creyera en los indígenas y respaldara sus iniciativas, al proyecto se sumaron algunos jóvenes indígenas de las comunidades de Chibuleo y Pilahuín. Se trataba de un proyecto cargado de trascendencia social sin precedentes en el sector indígena. Sin embargo, en la fatiga del proyecto más de uno dudó que el sueño se hiciera realidad. Pero su mentalizador nunca dio su brazo a torcer; desde 1995, luchó sin descanso por legalizar la institución financiera, golpeó puertas, pero no todas se abrieron. No obstante, la constancia pudo más que los obstáculos, es así que el 17 de diciembre de 1997 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., obtuvo su legalización para que operara en Ambato.

Misión. -

Brindar en forma integral productos y servicios financieros de calidad, con personal comprometido, bajo principios de prudencia financiera y de riesgos, manteniendo la identidad y los valores culturales, promoviendo el sumak kawsay de nuestros socios y clientes, protegiendo la pacha mama.


Visión. -

Ser una institución de reconocido prestigio, solvente, competitiva, líder y modelo en la prestación de productos y servicios financieros a nivel nacional, manteniendo la identidad y los valores culturales.

Valores Corporativos. –

- Honestidad de trabajo buscando el beneficio institucional.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 4/05/2022
Revisado por: LGSA	Fecha: 4/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. INFORMACIÓN GENERAL DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	IG 3/7
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------

- Respeto a la entidad étnica ecuatoriana apoyando el desarrollo de las actividades económicas socios.
- Obediencia a los reglamentos institucionales y normas nacionales en el desempeño de muestra labor.
- Formación de líderes, comprometidos al desarrollo institucional.
- Trabajo en equipo motivado el cumplimiento de objetivos.

Productos financieros. –

La entidad privada se dedica a ofrecer los productos y servicios como son: ahorros a la vista, ahorro estudiantil, depósito en ahorro encaje, depósitos en certificados de aportación, depósitos a plazo fijo, cuenta de ahorro infantil, créditos para toda necesidad, remesas internacionales, transferencias bancarias, pago del RISE, pago matriculación vehicular, pago del bono de desarrollo humano, seguro de desgravamen, servicios de CONECELL, seguro agrícola para agricultores, crédito sin base hasta 10.000 dólares, convenio con el IESS (pensión jubilar, fondos de reserva y sueldos montepío). En cuanto al seguro de depósitos, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, brinda seguridad y confianza en los depósitos de sus socios y clientes. A través de la Corporación de Seguro de Depósito (COSEDE), este es un servicio de seguro adicional que brinda la Cooperativa para el ahorro e inversiones en la entidad financiera.

Información legal. –

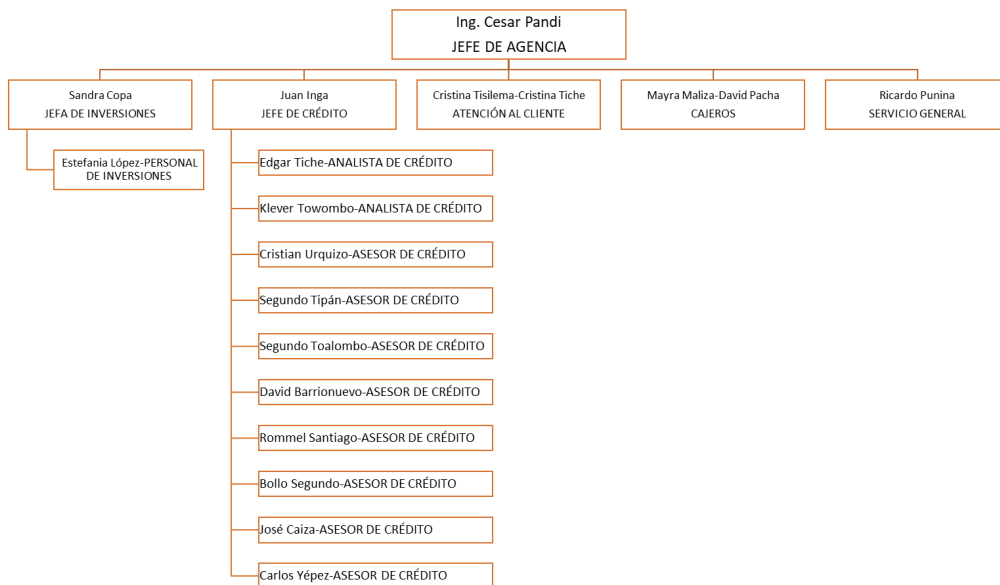
Reglamentos y leyes que regulan a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba.

- Constitución Política de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria
- Código Orgánico Monetario y Financiero

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 4/05/2022
Revisado por: LGSA	Fecha: 4/05/2022

- Código de Trabajo
- Ley de Seguridad Social.
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno
- Reglamento General de Cooperativas
- Estatuto Propio.
- Reglamento Interno.
- Manual de Recursos Humanos.
- Manual de Crédito.

Organigrama estructural. –



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba

Realizado por: La autora

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 4/05/2022
Revisado por: LGSA	Fecha: 4/05/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC
RUNA, AGENCIA RIOBAMBA.
INFORMACIÓN GENERAL
DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021**

IG 5/7

Ubicación macro. -

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba se encuentra ubicado en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo




Micro Ubicación. -

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba se encuentra ubicado en las calles Carabobo y Esmeraldas esquina, edificio verde frente a la puerta principal del Centro Comercial la Condamine.



Elaborado por: EWYQ	Fecha: 4/05/2022
Revisado por: LGSA	Fecha: 4/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. INFORMACIÓN GENERAL DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	IG 6/7
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------

5.3.7.1 *Proceso de concesión de créditos general*

Según se establece en el Manual de Políticas Crediticias y los Reglamentos de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, el proceso para la concesión de un crédito sigue los siguientes procedimientos:

1. Solicitud expresa con la información del socio y si aplica (cónyuge).
2. Verificación de la accesibilidad del crédito deudor y garante por el analista de crédito.
3. De las comprobaciones positivas, el analista de crédito procede a emitir el reporte de calificación de la central de riesgos.
4. Verificación de que tenga el socio toda la documentación solicitada.
5. Presentación de la carpeta de solicitud de crédito para la aprobación y el registro en actas por parte de la comisión de créditos.
6. Elaboración y firmas del pagaré del deudor y garante por parte del liquidador.
7. Autorización del jefe de Agencia
8. Calificación y liquidación en el sistema de la Cooperativa.
9. Desembolso del crédito solicitado.
10. Archivo de la documentación.

5.3.7.2 *Proceso de cobranza*


La responsabilidad para el cobro de la cartera de crédito son los siguientes:

- a) Es responsabilidad del Asesor de Negocios la gestión de recuperación y el seguimiento a los compromisos de pago, la que se realizará para lograr la cancelación de las cuotas en mora hasta la etapa extrajudicial; La cooperativa podrá contratar personal externo para la gestión de recuperación de cartera.

El asesor ejecutara actividades como:

- Llamadas telefónicas
- Visitas domiciliarias
- Notificaciones escritas

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 4/05/2022
Revisado por: LGSA	Fecha: 4/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. INFORMACIÓN GENERAL DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	IG 7/7
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------

- b) Cuando se determine deterioro de la capacidad de pago en las operaciones, el Asesor y/o Analista de Créditos comunicara al Sub Gerente de Negocios, jefe de Créditos o Jefe de oficina para la aplicación de estrategias de recuperación, financiamiento o reestructuración de la operación.
- c) Los abogados patrocinadores reportarán mensualmente sobre los avances de los procesos judiciales a su cargo al Sub Gerente de Negocios/jefe de Agencia para su gestión; y, al responsable de la Gestión Jurídica para la coordinación y control de avances y éste a su vez informará trimestralmente o cuando amerite el Gerente General.
- d) Previo al inicio de una acción judicial, el Sub Gerente de Negocios resolverá la declaración de plazo vencido de la operación de crédito y el responsable Jurídico asignará al Abogado Patrocinador. De manera automática a través del sistema informático se controlará las operaciones vencidas igual o mayor a 120 días, para la toma de decisiones de declarar de plazo vencido.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 4/05/2022
Revisado por: LGSA	Fecha: 4/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. NOTIFICACIÓN DE INICIO DE EXAMEN DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	NIE 1/1
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------

5.3.8 *Notificación de inicio de examen*

Riobamba, 5 de mayo del 2022

Ing. Cesar Pandi
JEFE DE AGENCIA RIOBAMBA
 Ing. Juan Inga
ANALISTA DE CRÉDITO

Presente. –

De nuestra consideración:

Por medio del presente, notifico a su persona que el suscrito ejecutará la Auditoría de Cumplimiento a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2021.

La Auditoría de Cumplimiento se ejecutará previo a la solicitud aceptada por el Ing. César Pandi; la supervisión de la presente investigación académica estará a cargo del Ing. Juan Inga; el tiempo estimado del desarrollo de la auditoría es de 60 días laborales a partir del 02 de mayo del 2022 y como Auditor la Srta. Evelyn Yamasca.

De igual manera, solicito la cooperación del personal a cargo sobre las actividades a ejecutar.

Por la atención prestada, agradecemos de antemano.

Atentamente,

Dr. Regis Ernesto Parra Proanio
JEFE DE EQUIPO “EQUIYA AUDITORES INDEPENDIENTES”

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 5/05/2022
Revisado por: LGSA	Fecha: 5/05/2022


5.4 Archivo corriente



MUSHUC RUNA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

ARCHIVO CORRIENTE


ENTE AUDITADO:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba.
UBICACIÓN:	Carabobo Y Esmeraldas
NATURALEZA DEL TRABAJO:	Auditoría De Cumplimiento
PERIODO:	De enero a diciembre del 2021.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. INDICE DE PAPELES DE TRABAJO DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	IPT 1/1
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------

5.4.1 Índice de papeles de trabajo

ABREBIATURAS	CONCEPTO
AP	ARCHIVO PERMANENTE
IPT	INDICE DE PAPELES DE TRABAJO
MA	MARCAS DE AUDITORÍA
PA	PROPUESTA DE AUDITORÍA
AA	ACEPTACIÓN DE AUDITORÍA
CA	CONTRATO DE AUDITORÍA
OT	ORDEN DE TRABAJO
NIE	NOTIFICACIÓN DE INICIO DE EXAMEN
SI	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
AC	ARCHIVO CORRIENTE
PA	PROGRAMA DE AUDITORÍA
CCI	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
MPE	MEMORANDUM DE PLANIFICACION ESPECIFICA
IFCM	INSPECCIÓN DE INFORMACIÓN LINEA MICRÓCREDITO
IFCC	INSPECCIÓN DE INFORMACIÓN LINEA CONSUMO
IFCI	INSPECCIÓN DE INFORMACIÓN LINEA INMOBILIARIO
IFCO	INSPECCIÓN DE INFORMACIÓN LINEA COMERCIAL
V	VERIFICACIÓN
ICI	INFORME DE CONTROL INTERNO
HH	HOJA DE HALLAZGO
NLIF	NOTIFICACIÓN DE LECTURA DEL BORRADOR DEL INFORME
CI	CARTA INTRODUCTORA
IA	INFORME DE AUDITORÍA
ALIF	ACTA DE LECTURA DE INFORME FINAL
EWYQ	EVELYN WENDY YAMASCA QUISHPI
LGSA	LUIS GERMÁN SANANDRÉS ÁLVAREZ
REPP	REGIS ERNESTO PARRA PROANIO


Elaborado por: EWYQ	Fecha: 6/05/2022
Revisado por: LGSA	Fecha: 6/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. MARCAS DE AUDITORÍA DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	MA 1/1
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------

5.4.2 *Marcas de auditoría*

N°	MARCA	CONCEPTO
1	✓	Verificación a través de inspección física
2	*	Alteración en la información
3	x	No consta
4	N	No aplica
5	-	Documento Caducado
6	℄	Documento ilegible
7	®	Falta de firma de responsabilidad
8	©	Comentarios

Elaborado por: EWYQ	Fecha:6/05/2022
Revisado por: LGSA	Fecha:6/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. PROGRAMA DE AUDITORÍA DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	PA 1/3
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------

5.4.3 Programa de auditoría

OBJETIVO GENERAL. –


Realizar una Auditoría de Cumplimiento a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba, periodo 2021, a través de las fases y técnicas de auditoría, a fin de medir el acatamiento de la normativa vigente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS. -

- Recopilar información mediante mecanismos de auditoría, con el propósito de profundizar los conocimientos en relación a los procesos crediticios de la agencia a ser auditada.
- Evaluar el control interno por medio de la aplicación del cuestionario de control interno basado en el COSOS III, con el propósito de determinar la confianza y riesgo de la entidad financiera.
- Emitir un informe a través de un análisis a la aplicación de los procesos crediticios ejecutados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba.


NO.	PROCEDIMIENTO	REF.	RESPONSABLE	FECHA
FASE I: PLANIFICACION PRELIMINAR				
1	Carta de Presentación	CP	EWYQ	27/04/2022
2	Presentar la propuesta de trabajo de la Auditoría.	VP	EWYQ	28/04/2022
3	Ejecutar aceptación de auditoría	AA	EWYQ	2/05/2022
4	Realizar Contrato de auditoría	CA	EWYQ	2/05/2022
5	Orden de Trabajo	OT	EWYQ	3/05/2022
6	Solicitud de información	SI	EWYQ	3/05/2022
7	Información general	IG	EWYQ	4/05/2022
8	Notificación de inicio de examen	NIE	EWYQ	5/05/2022

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 6/05/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 6/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. PROGRAMA DE AUDITORÍA DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	PA 2/3
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------


FASE I: PLANIFICACION ESPECIFICA				
NO.	PROCEDIMIENTO	REF.	RESPONSABLE	FECHA
9	Programa de Auditoría Especifica	NIE	EWYQ	6/05/2022
10	Índice de Papeles de Auditoría	IPA	EWYQ	6/05/2022
11	Marcas de Auditoría	MA	EWYQ	6/05/2022
12	Elabore cuestionario para la entrevista.	CE	EWYQ	9/05/2022
13	Entrevista al jefe de crédito de la agencia.	E	EWYQ	9/05/2022
14	Emitir el memorándum de la planificación específica.	MOE	EWYQ	9/05/2022
15	Aplicar Cuestionario de control interno con base en COSO III.	CCI	EWYQ	10/05/2022
16	Realizar Informe de Cuestionario de Control Interno	ICCI	EWYQ	11/05/2022
FASE II: EJECUCIÓN				
17	Inspección de información en la línea microcrédito.	IIFM	EWYQ	12/05/2022
18	Inspección de información en la línea consumo.	IFLC	EWYQ	16/05/2022
19	Inspección de información en la línea inmobiliaria.	IFLI	EWYQ	19/05/2022
20	Inspección de información en la línea comercial.	IFLCO	EWYQ	29/05/2022
21	Verificar los requisitos que debe cumplir el sujeto de crédito.	V	EWYQ	12/06/2022
22	Verificar los requisitos para otorgar créditos.	V	EWYQ	22/06/2022
23	Verificar el cumplimiento de funciones del Comité de Crédito.	V	EWYQ	6/07/2022
24	Verificar los requisitos de la elaboración de las actas del Comité de Crédito.	V	EWYQ	13/07/2022
25	Redactar los hallazgos de la ejecución.	V	EWYQ	15/07/2022

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 6/05/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 6/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. PROGRAMA DE AUDITORÍA DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	PA 2/3
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------

NO.	PROCEDIMIENTO	REF.	RESPONSABLE	FECHA
FASE III: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
NO.	PROCEDIMIENTO	REF.	RESPONSABLE	FECHA
26	Elabore el borrador del informe.	BI	EWYQ	14/07/2022
27	Elabore la notificación de lectura del borrador del informe.	NLIF	EWYQ	14/07/2022
28	Elabore carta introductora para presentación del Informe final.	CI	EWYQ	29/07/2022
29	Elabore el informe final de auditoría.	IF	EWYQ	29/07/2022
30	Elabore Acta de Lectura de informe final de auditoría.	ALIF	EWYQ	01/08/2022

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 6/05/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 6/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. PROGRAMA DE AUDITORÍA ESPECÍFICA DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	PAE 1/1
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------

5.4.4 Programa de auditoría específica

OBJETIVO GENERAL. –


Analizar cumplimiento de procesos crediticios mediante la aplicación de técnicas de recolección de información con el fin de identificar problemas en el control interno de la entidad financiera.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS. -

- Desarrollar una entrevista al jefe de crédito de la agencia de la COAC a través de la elaboración de un cuestionario a fin de tener conocimiento previo de la situación en que se presenta la entidad.
- Evaluar el control interno por medio de la aplicación del cuestionario de control interno basado en el COSOS III, con el propósito de determinar la confianza y riesgo de la entidad financiera.

FASE I: PLANIFICACION ESPECIFICA				
NO.	PROCEDIMIENTO	REF.	RESPONSABLE	FECHA
9	Programa de Auditoría Especifica	NIE	EWYQ	6/05/2022
10	Índice de Papeles de Auditoría	IPA	EWYQ	6/05/2022
11	Marcas de Auditoría	MA	EWYQ	6/05/2022
12	Elabore cuestionario para la entrevista.	CE	EWYQ	9/05/2022
13	Entrevista al jefe de crédito de la agencia	E	EWYQ	9/05/2022
14	Emitir el memorándum de la planificación específica.	MOE	EWYQ	9/05/2022
15	Aplicar Cuestionario de control interno con base en COSO III.	CCI	EWYQ	10/05/2022
16	Realizar Informe de Cuestionario de Control Interno	ICCI	EWYQ	11/05/2022

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 6/05/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 6/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. ENTREVISTA DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	E 1/2
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------

5.4.5 *Entrevista al jefe de crédito de la agencia*

OBJETIVO: Obtener información en relación a las actividades que se ejecuten durante el proceso crediticio.

1. ¿Cuál es su nombre y cuánto tiempo tiene trabajando?

Ing. Juan Inga, y soy jefe de crédito de la Agencia de la Cooperativa Mushuc Runa, Agencia Riobamba hace diez años.

2. ¿Cómo es la comunicación durante todo el proceso crediticio?

La comunicación se efectúa de manera informal, los documentos o información se solicitan solo de manera informal, pero al momento de presentar informes sobre los resultados alcanzados se realiza por escrito.

3. ¿Cuántas personas se atienden diariamente en el departamento de Crédito y quién los atienden?

Por día en esta dependencia se atiende aproximadamente 20 personas quien buscan informarse sobre los servicios crediticios que ofrece la institución, y a quién corresponde atender a los clientes son los Analistas de Crédito quienes deben informar todo lo que respecta al proceso de crédito, requisitos, montos máximos y su plazo.


4. ¿Qué aspectos se deben tener en cuenta en el análisis crediticio?

Para analizar a un socio que solicita un préstamo en la institución, consideramos cuidadosamente si cumple con las 5'C's del crédito, que son: carácter, capacidad, condición, seguridad, capital.

5. ¿Se realizan visitas de verificación a los participantes?

Claro, si se ejecutan visitas de verificación. Con la finalidad de asegurar la veracidad de la información proporcionada por los candidatos y verificar personalmente las condiciones de los candidatos.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 9/05/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 9/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. ENTREVISTA DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	E 1/2
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------

6. ¿Se entrega a tiempo la tabla de amortización de préstamos a los clientes?

Después de firmar el contrato de autorización e le entregará al deudor su tabla de amortización y además se les explica la obligación que han contraído y como debe cumplirlas.

7. ¿Cuándo se genera el proceso de cobro?

Este proceso de cobro se genera a partir del vencimiento del primer pago de la cuota de crédito y este valor debe ser cancelado.

8. ¿Quién facilita la lista de socios que están en mora por los préstamos?

Todo asistente y asesor de crédito tiene acceso a esta lista, ya que el sistema informático permite el acceso a esta información en todo momento, solo necesita mantener su clave de acceso.

9. ¿Quién es responsable de notificar la morosidad en la cartera?

Si el socio incumple, el asesor de crédito notifica al socio y toma medidas para permitir que el socio incumplidor cancele la deuda.

10. ¿Existe un área de recuperación de cartera en el departamento de crédito?

No existe un área definida para la recuperación de cartera, son los mismos asesores de crédito quienes realizan esfuerzos para recuperar los créditos concedidos.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 9/05/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 9/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. MEMORANDUM DE PLANIFICACION DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	MP 1/4
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------

5.4.6 *Memorándum de planificación*

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba.

Tipo de Auditoría: Auditoría de Cumplimiento

Periodo: Año 2021

Preparado por: Evelyn Wendy Yamasca Quishpi

Fecha: 9/05/2022

Revisado por: Lic. Luis Sanandrés-Dr. Regis Parra

Fecha: 9/05/2022

1. **REQUERIMIENTO DE LA AUDITORÍA**

Informe de Auditoría, conclusiones y recomendaciones, basados en el componente proceso crediticio.

2. **OBJETIVOS**


a) **Objetivo General**

Realizar una Auditoría de Cumplimiento a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba, periodo 2021, a través de las fases y técnicas de auditoría, a fin de medir el acatamiento de la normativa vigente.

b) **Objetivos Específicos**

- Recopilar información mediante mecanismos de auditoría, con el propósito de profundizar los conocimientos en relación a los procesos crediticios de la agencia a ser auditada.
- Evaluar el control interno por medio de la aplicación del cuestionario de control interno basado en el COSOS III, con el propósito de determinar la confianza y riesgo de la entidad financiera.
- Emitir un informe a través de un análisis a la aplicación de los procesos crediticios ejecutados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 9/05/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 9/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. MEMORANDUM DE PLANIFICACION DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	MP 2/4
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------

3. ALCANCE

Se realizará una Auditoría de Cumplimiento a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba, Período 2021.

El presente análisis se ejecutará a los procesos establecidos en el Manual de Crédito que el departamento de Créditos mantiene en vigencia.

4. TIEMPO

FECHAS DE INTERVENCIÓN	FECHAS DE ESTIMADAS
Planificación de auditoría	06/05/2022
Trabajo de campo	Inicio: 01/01/2021 Final: 30/07/2021
Emisión del informe final de auditoría	29/07/2022

5. EQUIPO DE AUDITORÍA

NOMBRE	CARGO
Mg.CA Luis Germán Sanandrés Álvarez	Supervisor
Dr. Regis Ernesto Parra Proanio	Jefe de Equipo
Evelyn Wendy Yamasca Quishpi	Auditora Junior

6. TIEMPO PRESUPUESTADO

FASE I: Diagnostico preliminar	10 días laborables
FASE II: Planificación específica	12 días laborables
FASE III: Ejecución	30 días laborables
FASE IV: Comunicación de resultados	8 días laborables
TOTAL	60 días laborables

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 9/05/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 9/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. MEMORANDUM DE PLANIFICACION DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	MP 3/4
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------

7. RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES

Movilización-Logística	0,00
Dispositivo digital para archivo	00,00
TOTAL	00,00

8. PRINCIPALES FUNCIONARIOS

CARGO DE FUNCIONARIOS	NOMBRES
Jefe de Agencia	Ing. César Pandi
Asesore de Crédito	Cristian Urquizo
Asesore de Crédito	Segundo Tipán
Asesore de Crédito	Segundo Toalombo
Asesore de Crédito	David Barrionuevo
Asesore de Crédito	Rommel Santiago
Asesore de Crédito	Bollo Segundo
Asesore de Crédito	José Caiza
Asesore de Crédito	Carlos Yépez
Analista de Crédito	Edgar Tiche
Analista de Crédito	Klever Towombo
Analista de Crédito	Juan Inga

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 9/05/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 9/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. MEMORANDUM DE PLANIFICACION DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	MP 4/4
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------


Atentamente,



Evelyn Yamasca

AUDITORA “EQUIYA AUDITORES INDEPENDIENTES”


Elaborado por: EWYQ	Fecha: 9/05/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 9/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	CCI 1/15
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------

5.4.7 Cuestionario de control interno

No.	CUESTIONARIO	RESPUESTA		COMENTARIO	
		SI	NO		
AMBIENTE DE CONTROL					
1	Demuestra compromiso con la Integridad y Valores éticos	¿Posee el Departamento de Crédito un manual de procesos sobre el cual se rige para la acreditación de los mismos a sus clientes?	X		
		¿Se aplican los valores que se han identificado como un compromiso dentro del departamento crediticio?	X		
		¿Al momento de ejecutarse los créditos a los solicitantes se aplican el código de ética ante el manejo de información proporcionada por el cliente?	X		
		¿Cuándo se detentan irregularidades dentro de los procesos de créditos es corregido oportunamente, para no perjudicar a la entidad?	X		
2	Ejerce responsabilidad de Supervisión	¿El jefe de agencia ejerce su compromiso ante la revisión y control de los procesos internos sobre los departamentos a su cargo?	X		
		¿El Departamento de Cobranza realiza seguimientos periódicos sobre el cumplimiento de los pagos que realizan los clientes de acuerdo al compromiso entre ambas partes?	X		
		¿Se realizan evaluaciones sobre las estrategias antes de ser aplicadas en el departamento de crédito?	X		
		¿Se realizan juntas mensuales para la aprobación de créditos ante la viabilidad expuesta por el jefe de Crédito?	X		

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 10/05/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 10/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	CCI 2/15
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------

No.	CUESTIONARIO		RESPUESTA		COMENTARIO
			SI	NO	
3	Establece estructura, autoridad y responsabilidad	¿El jefe de Agencia, plasma funciones específicas a todos los departamentos, para que se pueda alcanzar los objetivos estratégicos?	X		
		¿El asesor realiza la investigación principal para poder entregar al analista de crédito la documentación del posible cliente?	X		
		¿Se cumple el proceso del estudio crediticio para aprobar el crédito?		X	D1. No se cumple con el proceso del estudio crediticio para aprobar el crédito.
		¿Se realizan las constantes actualizaciones de acuerdo a las reformas que son emitidas por los entes de control?	X		
4	Demuestra compromiso para la competencia	¿Se realiza evaluaciones sobre el historial crediticio del cliente, en base a su buro de crédito?	X		
		¿Se generan planes motivacionales dentro de los departamentos en la agencia, con el fin de motivarlos a cumplir los objetivos?	X		
		¿Se establecen objetivos de acuerdo a las políticas y a la capacidad de desarrollo de la agencia?	X		
		¿El jefe de agencia controla que los límites de crédito se basen de acuerdo a las políticas de crédito?	X		

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 10/05/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 10/05/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA
RIOBAMBA.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021**

CCI 3/15

No.	CUESTIONARIO		RESPUESTA		COMENTARIO
			SI	NO	
5	Hacer cumplir con responsabilidad	¿El Analista al momento de realizar la indagación del cliente determinará su capacidad de pago para poder otorgar el crédito?	X		
		¿El Asesor de crédito deberá dar apoyo a los demás departamentos en base a la información obtenida para entregar al prestatario el crédito?	X		
		¿El jefe de agencia supervisa que se cumplan con los tiempos establecidos para cada proceso?		X	D2. No se supervisa que se cumplan con los tiempos establecidos para cada proceso crediticio.
		¿El analista de crédito hace cumplir a los departamentos a su cargo las políticas, reglamentos y los procedimientos internos frente al análisis de crédito?	X		
TOTAL			18	2	

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 10/05/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 10/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	CCI 4/15
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------


DETERMINAR EL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

DATOS			
NC: Nivel de Confianza CT: Confianza Total CP: Confianza Prevista NR: Nivel de Riesgo			
CALCULO:			
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> $NC = \frac{CT * 100}{CP}$ </div> <div style="text-align: center;"> $NC = \frac{18 * 100}{20}$ </div> <div style="text-align: center;"> NC = 90% </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> NR = NC – 100 </div> <div style="text-align: center;"> NR = 100 – 90% = 10% </div> </div>			
CONFIANZA	RANGO	RIESGO	RANGO
Alto	76%-95%	Bajo	5%-24%
Moderado	51%-75%	Moderado	25%-49%
Bajo	15%-50%	Alto	50%-85%

Interpretación. -


Una vez aplicado el cuestionario de control interno aplicado a los funcionarios de la Cooperativa Mushuc Runa, Agencia Riobamba se analizó que el componente Ambiente de Control determina una confianza alta del 90% y un riesgo bajo del 10%, considerando apropiada puesto que el Ambiente de Control es fundamental en el desempeño de actividades.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 10/05/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 10/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	CCI 5/15
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------

No.	CUESTIONARIO		RESPUESTA		COMENTARIO
			SI	NO	
EVALUACIÓN DE RIESGOS					
1	Especifica objetivos relevantes	¿Se realizan estudios geográficos para determinar al mercado donde se piensan exponer las concesiones de crédito?	X		
		¿Los créditos son otorgados de acuerdo al segmento de mercado?	X		
		¿Las tasas de interés a aplicarse se determinan de acuerdo a la tasa reglamentaria establecida por el Banco Central?	X		
		¿El Departamento de crédito busca un equilibrio de rentabilidad financiera y a la vez un beneficio social?	X		
2	Identifica y analiza riesgos	¿El analista de crédito realiza y verifica la capacidad de pago y endeudamiento del posible prestatario?	X		
		¿Se realiza la verificación de la información del posible cliente de manera presencial (vivienda y lugar de trabajo), antes de ser otorgado un crédito?	X		
		¿Se realizan controles sobre las tasas de interés frente a los créditos a ser otorgados?	X		
		¿Antes de aprobarse los créditos se realiza la revisión de que se ha aprobado por los comités a cargo y no haya ningún proceso faltante por ejecutar?	X		

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 10/05/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 10/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	CCI 6/15
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------

No.	CUESTIONARIO		RESPUESTA		COMENTARIO
			SI	NO	
3	Evalúa el riesgo del fraude	¿Se realizan controles preventivos ante la información otorgada por el cliente?		X	D3. No se ejecuta controles preventivos ante la información otorgada por el cliente.
		¿Se verifica que los ingresos del prestatario indicados en la entrevista sean reales a través de documentación sustentable?	X		
		¿Cuándo se otorgan los créditos y el sujeto del crédito está en relación conyugal se solicita los documentos de ambas partes?	X		
		¿Se tienen establecidos procedimientos a aplicar sobre los créditos incobrables después de haberse agotado todas las estrategias de recuperación de cartera?	X		
4	Identifica y analiza cambios importantes	¿Existen normas y procedimientos de control sobre el flujo limite que tiene la agencia para otorgar los créditos?	X		D4. No se aplican sanciones disciplinarias frente al incumplimiento del reglamento interno y de procesos frente a la otorgación de créditos.
		¿Se aplican sanciones disciplinarias frente al incumplimiento del reglamento interno y de procesos frente a la otorgación de créditos?		X	
		¿Existen informes comparativos entre lo planificado y lo ejecutado frente al análisis de crédito?	X		
TOTAL			13	2	

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 10/05/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 10/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	CCI 7/15
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------


DETERMINAR EL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

DATOS			
NC: Nivel de Confianza CT: Confianza Total CP: Confianza Prevista NR: Nivel de Riesgo			
CALCULO:			
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> $NC = \frac{CT * 100}{CP}$ </div> <div style="text-align: center;"> $NC = \frac{13 * 100}{15}$ </div> <div style="text-align: center;"> $NC = 87\%$ </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> $NR = NC - 100$ </div> <div style="text-align: center;"> $NR = 100 - 87\% = 13 \%$ </div> </div>			
CONFIANZA	RANGO	RIESGO	RANGO
Alto	76%-95%	Bajo	5%-24%
Moderado	51%-75%	Moderado	25%-49%
Bajo	15%-50%	Alto	50%-85%

Interpretación. -


Ejecutando el desarrollo del cuestionario al componente Evaluación de Riesgos se obtuvo una confianza alta de 87% y un riesgo bajo del 13%, considerando favorable para la entidad financiera.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 10/05/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 10/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	CCI 8/15
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------

No.	CUESTIONARIO	RESPUESTA		COMENTARIO	
		SI	NO		
ACTIVIDADES DE CONTROL					
1	Selecciona y desarrolla actividades de control	¿Se cuenta con un comité de crédito para la aprobación de los créditos solicitados por los analistas a través de la documentación presentada?	X		
		¿Para la otorgación de crédito hay límites definidos dentro de sus políticas crediticias?	X		
		¿Se han creado políticas de acuerdo a cada segmento de crédito?	X		
		¿Se realiza periódicamente el análisis de las políticas crediticias actuales, para saber si la afectación ha sido favorable oh no y poder corregirlas a tiempo?	X		
2	Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología	¿Se realiza pruebas de control al sistema informático que da apoyo a las funciones de cartera?	X		
		¿El sistema de seguridad que tiene la agencia de Riobamba frente al servicio que presenta da confianza a nuestros posibles clientes?	X		
		¿El sistema informático que utiliza la cooperativa cuenta con todos los permisos necesarios ante los entes de control para el uso correcto del mismo?	X		
		¿La tecnología que se mantiene, ayuda a tener una relación amigable entre el cliente y sus cuentas dentro de la cooperativa otorgándole información al instante de las mismas?	X		

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 10/05/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 10/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	CCI 9/15
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------

No.	CUESTIONARIO		RESPUESTA		COMENTARIO
			SI	NO	
3	Se implementa a través de políticas y procedimientos	¿Se propone nuevas políticas de crédito y cobro frente a los nuevos riesgos encontrados en el mercado?		X	D5. No se propone nuevas políticas de crédito y cobro frente a los nuevos riesgos.
		¿El asesor de crédito presenta informes mensuales sobre la recuperación de cartera frente a los créditos otorgados?	X		
		¿Se plantean políticas para el cumplimiento del destino de los créditos otorgados a los clientes?	X		
		¿El jefe de agencia se reúne con los demás departamentos en tiempos establecidos para evaluar los procesos internos?		X	D6. No se ejecutan reuniones en los tiempos establecidos.
4	Usa Información relevante	¿Los analistas realizan la indagación del Score Crediticio en todas las ramas que componen el segmento de crédito, para otorgar el producto?	X		
		¿Los contratos de los créditos se encuentran bajo resguardo de un solo responsable	X		
		¿Se cuenta con un reglamento para la aplicación de crédito para el personal interno de la agencia?	X		
		¿Todos los créditos cuentan con la información receptada del cliente de manera física y digital?		X	D7. No toda la información receptada se encuentra digitalizada.
TOTAL			13	3	

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 10/05/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 10/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	CCI 10/15
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------


DETERMINAR EL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

DATOS			
NC: Nivel de Confianza CT: Confianza Total CP: Confianza Prevista NR: Nivel de Riesgo			
CALCULO:			
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> $NC = \frac{CT * 100}{CP}$ </div> <div style="text-align: center;"> $NC = \frac{13 * 100}{16}$ </div> <div style="text-align: center;"> NC = 81% </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> NR = NC – 100 </div> <div style="text-align: center;"> NR = 100 – 81% = 19 % </div> </div>			
CONFIANZA	RANGO	RIESGO	RANGO
Alto	76%-95%	Bajo	5%-24%
Moderado	51%-75%	Moderado	25%-49%
Bajo	15%-50%	Alto	50%-85%

Interpretación. -

Efectuando el cuestionario de control interno enfocado al componente Actividades de Control, se obtuvo una confianza alta de 81 % y un riesgo bajo de 19 %, considerando favorable puesto que los procedimientos se están cumpliendo, sin embargo, cabe mencionar que existen puntos específicos que requieren mayor enfoque.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 10/05/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 10/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	CCI 11/15
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------

No.	CUESTIONARIO		RESPUESTA		COMENTARIO
			SI	NO	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
1	Comunicación	¿Se comunica oportunamente al personal respecto a sus responsabilidades?	X		
		¿Las autoridades toman en cuenta las propuestas del personal respecto de formas de mejorar la productividad y la calidad?		X	D8. No existe propuestas para mejorar la productividad y la calidad del servicio.
		¿Existe comunicación con clientes y proveedores?	X		
		¿Los servidores de la entidad saben cómo sus actividades se relacionan con el trabajo de los demás?	X		
2	Comunicación Externa	¿Se comunica a terceros sobre el grado de ética de la entidad?	X		
		¿La administración toma en cuenta requerimientos de clientes, proveedores, organismos reguladores y otros?	X		
		¿En los mecanismos de comunicación existen manuales, políticas, instructivos, escritos internos, correos electrónicos, videos y mensajes en la página web?	X		
		¿Se ha difundido al personal el compromiso de la administración en la entrega de información a los organismos de control?	X		
TOTAL			7	1	

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 10/05/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 10/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	CCI 12/15
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------


DETERMINAR EL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

DATOS			
NC: Nivel de Confianza CT: Confianza Total CP: Confianza Prevista NR: Nivel de Riesgo			
CALCULO:			
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> $NC = \frac{CT * 100}{CP}$ </div> <div style="text-align: center;"> $NC = \frac{* 100}{8}$ </div> <div style="text-align: center;"> NC = 88 % </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> $NR = NC - 100$ </div> <div style="text-align: center;"> $NR = 100 - 88\% = 12\%$ </div> </div>			
CONFIANZA	RANGO	RIESGO	RANGO
Alto	76%-95%	Bajo	5%-24%
Moderado	51%-75%	Moderado	25%-49%
Bajo	15%-50%	Alto	50%-85%

Interpretación. -

En relación al componente Información y Comunicación, se obtuvo una confianza alta de 88% y un riesgo bajo de 12%, considerándose favorable dado que es fundamental para el desarrollo adecuado de las actividades de la entidad.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 10/05/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 10/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	CCI 13/15
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------

No.	CUESTIONARIO	RESPUESTA		COMENTARIO	
		SI	NO		
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO					
1	Conduce evaluaciones continuas /o dependientes	¿Se evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del sistema de control interno, su alcance y la frecuencia, en función de la evaluación de riesgos?	X		
		¿Se ha implantado herramientas de evaluación, que incluyan listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo?		X	D9. No posee herramientas de evaluación cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo.
		¿Los Directivos revisan periódicamente las recomendaciones para reforzar la gestión de riesgos corporativos?	X		
		¿La Cooperativa cuenta con una estructura organizativa racional que incluya las actividades de supervisión apropiadas que permitan comprobar que las funciones de control se ejecutan y que en caso de deficiencias importantes sean identificadas?	X		
2	Evalúa y comunica deficiencias	¿Se ha tomado en cuenta resultados de auditorías anteriores?	X		
		¿Las autoridades toman atención a los informes de auditores internos, externos y SRI?	X		
		¿Existe planes de acción correctiva, frente a los resultados de las evaluaciones ejecutadas en el control interno y sus procesos?		X	D10. No existe planes de acción correctiva.
TOTAL			5	2	

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 10/05/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 10/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	CCI 14/15
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------

DETERMINAR EL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

DATOS			
NC: Nivel de Confianza CT: Confianza Total CP: Confianza Prevista NR: Nivel de Riesgo			
CALCULO:			
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> $NC = \frac{CT * 100}{CP}$ </div> <div style="text-align: center;"> $NC = \frac{5 * 100}{7}$ </div> <div style="text-align: center;"> NC = 71% </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> $NR = NC - 100$ </div> <div style="text-align: center;"> $NR = 100 - 71\% = 29\%$ </div> </div>			
CONFIANZA	RANGO	RIESGO	RANGO
Alto	76%-95%	Bajo	5%-24%
Moderado	51%-75%	Moderado	25%-49%
Bajo	15%-50%	Alto	50%-85%

Interpretación. -

Ejecutando el desarrollo del cuestionario de control interno en referencia al componente Actividades de Supervisión y Monitoreo se determinó una confianza moderada de 71% y un riesgo moderado de 29%, el cual determina que se debe ejecutar mejoras en las deficiencias detectadas a fin de obtener mayor efectividad.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 9/05/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 9/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	CCI 15/15
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------


DETERMINAR EL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

DATOS			
NC: Nivel de Confianza CT: Confianza Total CP: Confianza Prevista NR: Nivel de Riesgo			
CALCULO:			
$NC = \frac{CT * 100}{CP} \qquad NC = \frac{56 * 100}{66} \qquad NC = 85\%$ $NR = NC - 100 \qquad NR = 100 - 85\% = 15\%$			
CONFIANZA	RANGO	RIESGO	RANGO
Alto	76%-95%	Bajo	5%-24%
Moderado	51%-75%	Moderado	25%-49%
Bajo	15%-50%	Alto	50%-85%

Interpretación. -

Efectuando el desarrollo del cuestionario de control interno en relación a sus componentes se determina una confianza alta del 85% y un riesgo bajo del 15%, considerando favorable sin embargo se recomienda a la entidad financiera tomar énfasis en las deficiencias detectadas a fin de prevenir riesgos futuros.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 10/05/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 10/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. INFORME DE CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	ICCI 1/3
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------

5.4.8 Informe de cuestionario de control interno

Riobamba, 10 de mayo de 2022

Ing. Cesar Pandi

JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA”, AGENCIA RIOBAMBA.

Presente. –

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo y deseándole éxitos en el ámbito personal y laboral, me permito presentar el Informe de Control Interno afirmando que durante la evaluación se encontraron diversas debilidades las cuales se detallan con su respectiva recomendación con el fin de que la institución financiera tome en consideración:

D1. La agencia no cumple con el proceso del estudio crediticio para aprobar el crédito.

R1. Recomendación:

Al JEFE DE CRÉDITO diseñar actividades que permita difundir el proceso de estudio crediticio.


D2. No se supervisa que se cumplan con los tiempos establecidos para cada proceso crediticio.

R2. Recomendación:

Al JEFE DE AGENCIA crear un cronograma en relación al proceso crediticio, y este debe ser difundido al personal pertinente.

D3. No se ejecuta controles preventivos ante la información otorgada por el cliente.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 10/05/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 10/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. INFORME DE CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	ICCI 2/3
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------

R3. Recomendación:

Al JEFE DE AGENCIA y JEFE DE CRÉDITOS diseñar actividades de control preventivo en relación a la información otorgada por el cliente.

D4. No se aplican sanciones disciplinarias frente al incumplimiento del reglamento interno y de procesos frente a la otorgación de créditos.

R4. Recomendación:

Al JEFE DE AGENCIA llevar un registro de actividades que influyan el incumplimiento de normativas y procesos, mismo que debe dar a conocer a matriz.

D5. No se propone nuevas políticas de crédito y cobro frente a los nuevos riesgos.

R5. Recomendación:

Al JEFE DE AGENCIA y JEFE DE CRÉDITO crea políticas que permitan neutralizar o eliminar nuevos riesgos detectados.

D6. No se ejecutan reuniones en los tiempos establecidos.

R6. Recomendación:

Al JEFE DE AGENCIA programar reuniones constantes con el personal de la agencia a fin de poder evaluar los procesos internos.

D7. La información receptada solo se encuentra de manera física.

R7. Recomendación:


Al JEFE DE AGENCIA y JEFE DE CRÉDITO implementar un modelo de registro digital más eficiente en relación a documentación presentada por el cliente.

D8. No existe propuestas para mejorar la productividad y la calidad del servicio.

R8. Recomendación:

Al JEFE DE AGENCIA promover la participación del personal mediante actividades que fomenten su sentido de pertinencia hacia la Institución.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 10/05/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 10/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. INFORME DE CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	ICCI 3/3
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------

D9. No posee herramientas de evaluación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo.


R9. Recomendación:

Al JEFE DE AGENCIA y JEFE DE CRÉDITO diseñar herramienta de evaluación, técnicas y diagramas de flujo que permita evaluar y visualizar de mejor manera el desarrollo del proceso crediticio.

D10. No existen planes de acción correctiva.

R.10 Al GERENTE, delegar la creación de planes de acción correctivas en relación a los resultados de las evaluaciones ejecutadas en el control interno y sus procesos.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 10/05/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 10/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE AUDITORÍA DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	PEA 1/1
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------

5.4.9 Programa de ejecución de auditoría

OBJETIVO GENERAL. –

Revisar los procesos crediticios que ejecuta la entidad financiera mediante técnicas de auditoría a fin de determinar el cumplimiento de la normativa, reglamento y manuales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS. -

- Determinar el cumplimiento de los procesos mediante la revisión de carpetas crediticias de las líneas de microcrédito, consumo, inmobiliario y comercial con el fin de establecer los nudos críticos en los procedimientos.
- Verificar los requisitos del sujeto de crédito y verificar el cumplimiento de funciones del Comité de Crédito.

FASE II: EJECUCIÓN				
NO.	PROCEDIMIENTO	REF.	RESPONSABLE	FECHA
17	Inspección de información en la línea microcrédito.	IIFM	EWYQ	12/05/2022
18	Inspección de información en la línea consumo.	IFLC	EWYQ	16/05/2022
19	Inspección de información en la línea inmobiliaria.	IFLI	EWYQ	19/05/2022
20	Inspección de información en la línea comercial.	IFLCO	EWYQ	29/05/2022
21	Verificar los requisitos que debe cumplir el sujeto de crédito.	V	EWYQ	12/06/2022
22	Verificar los requisitos para otorgar créditos.	V	EWYQ	22/06/2022
23	Verificar el cumplimiento de funciones del Comité de Crédito.	V	EWYQ	6/07/2022
24	Verificar los requisitos de la elaboración de las actas del C.C.	V	EWYQ	13/07/2022
25	Redactar los hallazgos de la ejecución.	V	EWYQ	15/07/2022

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 10/05/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 10/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. ANÁLISIS DE DOCUMENTOS DEL ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	AD 1/1
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------

5.4.10 Verificación de documentos

VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

Determinación de la muestra

Fórmula:

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

Donde:

N=Tamaño de la población

n= Muestra

ME=Margen de Error

$$n = \frac{1318}{(0,05^2(1318 - 1) + 1)}$$

$$n = \frac{1318}{(0,025(1317) + 1)}$$

$$n = 307,04$$

$$n = 307$$

Interpretación. -

Para la verificación de las carpetas crediticias se procedió a desarrollar la presente formula, determinando así que se debe auditar 307 carpetas crediticias, en razón a la alta cantidad de carpetas por auditar se procedió a ejecutar 10 carpetas otorgadas en el año 2021 por cada línea de crédito, basándonos en un muestreo no Probabilístico.


Elaborado por: EWYQ	Fecha: 9/05/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 9/05/2022

		DOCUMENTOS HABILITANTES										I.F.		ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN																			
N°	SOCIO	MONTO	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO	SOLICITUD DE CRÉDITO	FOTO	Cédula y Papeleta de Votación		Planilla de Servicio Básico Actualizado	Copia de Libreta	Justificación del patrimonio	Fotocopia de matrícula del vehículo (actualizado y si posee).	Fotocopia de predio urbano de los bienes (actualizado y si posee).	COPIA DE RUC, RISE (Si posee negocio)	Permiso de Funcionamiento del Negocio	Facturas de Compra	Certificado de Casas Comerciales (Actualizados)	Certificados de PROVEEDORES	Copia de declaraciones del SRI (IVA-IR)	Justificación de ingresos adicionales (en relación de dependencia de los últimos 6 meses)	Informe de Inspección	Central de Riesgos	Resolución de Créditos	Orden de Pago	Tabla de Amortización	Pagaré	Contrato de Crédito	Hipoteca o Prenda	F. Origen de Fondos	Autorización	Póliza de Seguro		
							S	G																								S	G
6	5	292120	290166	14.000,00	25/7/2021	29/6/2026	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N	N	✓	✓	✓	⊘	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		17.000,00	290166	14.000,00	25/7/2021	29/6/2026	⊘	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N	N	✓	✓	✓	⊘	x	✓	✓	Ⓜ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 12/05/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 12/05/2022

N°	SOCIO	MONTO	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO	SOLICITUS DE CRÉDITO	DOCUMENTOS HABILITANTES										I.F.			ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN																		
						FOTO	Cédula y Papeleta de Votación		Planilla de Servicio Básico Actualizado		Copia de libreta	Justificación del patrimonio	Fotocopia de matrícula del vehículo (actualizado y si posee).	Fotocopia de predio urbano de los bienes (actualizado y si posee).	Copia de la escritura del bien a hipotecarse	Proformas y facturas de los costos.	Certificados de gravámenes actualizados.	Copia de la escritura del bien a hipotecarse	Copia de la documentación de los vendedores.	Informe de Inspección	Central de Riesgos	Resolución de Créditos	Orden de Pago	Tabla de Amortización	Pagaré	Contrato de Crédito	Hipoteca	F. Origen de Fondos	Autorización	Póliza de Seguro							
						S	G	S	G																												
5	268292	10.000,00	25/6/2021	30/5/2026	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	268395	14.000,00	6/7/2021	5/6/2027	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓


Elaborado por: EWYQ	Fecha: 19/05/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 19/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. VERIFICACIÓN DEL ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	V 1/5
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------

5.4.11 Verificación de requisitos

VERIFICAR LOS REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR EL SUJETO DE CRÉDITO.	SI	NO	PORCENTAJE	
			SI	NO
Ser socio de la Cooperativa.	31	0	100%	0
No ser menor de 18 años y no ser mayor a 70 años como máximo y que se encuentre con capacidad legal de contraer obligaciones y goce de sus derechos.	29	2	93,55%	6,45%
Ejercer sus actividades comerciales en un lugar fijo y/o contar con estabilidad domiciliaria de al menos 12 meses, localizadas dentro del área de influencia de las oficinas operativas de la cooperativa, o zonas declaradas como de interés de operaciones para la institución, definidas en el capítulo IV de este manual.	29	2	93,55%	6,45%
La fuente primordial de sus ingresos sea a través de actividades en los sectores de comercio, manufactura, servicios, agricultura o ganadería u otras actividades que no generen altos riesgos y sean actividades lícitas.	31	0	100%	0
Que la administración y operación del negocio esté a cargo del solicitante o su cónyuge.	25	6	80,65%	19,35%
Tiempo que labore sea mínimo 12 meses.	26	5	83,87%	16,12%
Mantener un mínimo 600 puntos para poder acceder a un crédito.	24	7	77,42%	22,58%
Tiempo de residencia mínimo de un año para solicitar el crédito.	28	3	90,32%	9,68%
PROMEDIO	223	25	89,92%	10,08%

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 25/05/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 25/05/2022


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. VERIFICACIÓN DEL ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	V 2/5
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------

Interpretación. -

Basados en el Manual de Crédito se evaluó los requisitos del sujeto de crédito determinando un cumplimiento promedio de 89.92%, y un incumplimiento 10.08% en relación a la verificación de requisitos que debe cumplir el sujeto de crédito cabe destaca que este resultado se desglosa en lo siguiente:

El 6,45% no cumple con el requisito de no ser menor a 18 años y no ser mayor a 70 años como máximo y que se encuentre con capacidad legal de contraer obligaciones y goce de sus derechos, así mismo se expresa que un 6,45% de las actividades comerciales de los socios no se ejecutan en un solo lugar fijo y no cuentan con una estabilidad económica de al menos 12 meses, por otra parte el 19,35% de solicitantes no se encuentran a cargo del negocio o lo administran; el 16,12% no labora el mínimo solicitado; 22,58% no posee el mínimo de puntos solicitados y para finalizar 9,68% no reside en la localidad el mínimo solicitado.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 25/05/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 25/05/2022


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. VERIFICACIÓN DEL ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	V 3/5
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------

VERIFICAR LOS REQUISITOS PARA OTORGAR UN CRÉDITO.	SI	NO	PORCENTAJE	
			SI	NO
Lo dispuesto en la Codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero en los artículos 72, 73, 74, y 76;	31	0	100%	
Todo sujeto de crédito podrá acceder hasta 3 operaciones crediticias en la línea de Microcréditos y hasta 2 operaciones crediticias en las demás líneas de crédito en conjunto con todas las oficinas operativas de la Cooperativa.	31	0	100%	
El total de las obligaciones contraídas por una persona natural o jurídica (sin excluir ninguna operación, cualquiera que sea su índole: directas, indirectas, contingentes, descuentos, etc.), No superará en conjunto el 1,20% del patrimonio técnico de la cooperativa, calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior, al de la aprobación de los créditos.	31	0	100%	
Deber contar con el reporte de la Central de Riesgos, tanto de deudores como de codeudor (es) solidario (s), quienes deberán autorizar previamente por escrito la consulta de su información a los Buros de Crédito;	26	5	83,87	16.13%
PROMEDIO	119	5	95,97%	4,03%

Interpretación. -

Se determinó en su totalidad que el 95,97% cumple con los requisitos para el otorgamiento crediticio en cambio el 4,03% no cumple con lo requerido, esto se produce puesto que no cuenta con el reporte de la Central de Riesgos tanto de deudores como garantes según estipula la normativa.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 22/06/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 22/06/2022


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. VERIFICACIÓN DEL ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	V 4/5
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------

VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES DEL COMITÉ DE CRÉDITO.	SI	NO	PORCENTAJE	
			SI	NO
Comité de Crédito Local. - Será la instancia responsable de resolver las solicitudes de crédito que los solicitantes entreguen a la Cooperativa por montos superiores a \$5001,00 hasta \$10.000,00, exceptuando la Agencia Riobamba que se podrá aprobar créditos a través de este Comité con un monto de hasta \$20.000,00 dólares. Sus atribuciones estarán dentro del marco de las políticas, niveles y condiciones determinados por este manual y por el Consejo de Administración.	31	0	100%	100%
El Comité de Crédito Local deberá reunirse por lo menos tres veces a la semana y/o diariamente en forma física, si la demanda de solicitudes lo amerita, estas reuniones podrían ser diarias. Las decisiones serán por mayoría y el resultado de las mismas se reflejará a través de la firma y/o fe de aceptación o negación de cada uno de los miembros en el cual debe contener los términos y condiciones en que se aprueba la propuesta.	18	13	58,06%	41,94%
PROMEDIO	49	13	79,03%	20,97%

Interpretación. –

Se evaluó el acatamiento de las funciones del Comité de Crédito dando un promedio total de 79,03% de cumplimiento y de 20,97% un incumplimiento, es decir que el incumplimiento se genera porque el Comité de Crédito Local no genera el mínimo de reuniones establecidas.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 6/07/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 6/07/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. VERIFICACIÓN DEL ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	V 5/5
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------

VERIFICAR LOS REQUISITOS DE LA ELABORACIÓN DE LAS ACTAS DEL COMITÉ DE CRÉDITO.	SI	NO	PORCENTAJE	
			SI	NO
Será requisito indispensable elaborar el Acta del Comité de Crédito Ampliado de las reuniones para constancia de las decisiones tomadas, enlistando cada uno de los créditos aprobados con la información de nombre del sujeto, número de cliente/socio, monto aprobado y tipo de garantía. La elaboración de actas, informes y archivos de las mismas será responsabilidad de la secretaria/o del Comité.	27	4	87,10%	12,90%
Comité de Crédito				
De \$10001,00 hasta el 1% del Patrimonio Técnico, además de todos los créditos de los empleados y cónyuges.	31	0	100%	0%
Jefe de Crédito y Cobranza y jefe de Agencia				
Hasta \$ 19.999,99 dólares	25	6	80,65%	19,35%
PROMEDIO	83	10	89,25%	10,75%

Interpretación. -

Se evaluó los requisitos para la elaboración de las actas de comité de crédito y se encontró un promedio de cumplimiento de 89,25%, y un incumplimiento de 10,75%, la presente variación se genera porque el 87,10 % elabora las actas de comité de crédito en los tiempos establecidos mientras que el 12,90% no elabora en los tiempos establecidos, así mismo se expresa que el 80,65% son montos aprobados bajo la normativa establecida sin embargo el 19,35% son créditos aprobados, pero no bajo la normativa establecida.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 13/07/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 13/07/2022

5.4.12 Hoja de hallazgos

N°	TÍTULO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
1	INCUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS DE CRÉDITO	Al inspeccionar las carpetas de créditos se pudo determinar que en la recepción de la carpeta de documentos, se omite la revisión de varios documentos, además de ello el informe de inspección ejecutado por los asesores cuenta con información incompleta.	Según el MANUAL DE POLÍTICAS, CRÉDITO, Capítulo III , indica el proceso que se debe seguir: <ul style="list-style-type: none"> • Promoción • Recepción de Información y documentación del socio. • Evaluación de la viabilidad del crédito. • Aprobación o negación del crédito. • Desembolso • Control y seguimiento del crédito. • Recuperación del crédito. 	Deficiente control y supervisión del trabajo desarrollado por los funcionarios de la institución, así mismo el personal no posee un sentido de pertinencia con la cooperativa.	Se desarrolla créditos analizados parcialmente, mismos que generan un riesgo para la Institución financiera en relación a la pedida de recursos afectada confianza de los socios futuros.	La falta de control, supervisión genera el incumplimiento de los procesos de crédito ocasionado un alto riesgo crediticio y un cuestionable recaudo.	JEFE DE AGENCIA Y JEFE DE CRÉDITO Llevar a cabo revisiones y evaluaciones periódicas sin previo aviso a fin de verificar que el personal este cumpliendo con todos los procedimientos en el momento de la concesión de crédito.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 15/07/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 15/07/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA
RIOBAMBA.
HOJA DE HALLAZGOS
DEL ENERO A DICIEMBRE DEL 2021**

HH 2/11

N°	TÍTULO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
2	FALTA DE SUPERVISIÓN AL PERSONAL DEL PROCESO CREDITICIO	Los empleados involucrados en el proceso crediticio no se les efectúan una supervisión de trabajo durante las horas de trabajo, incumpliendo estándares y procedimientos relacionados con el control y la supervisión de funciones.	El MANUAL DE FUNCIONES CAPÍTULO 3, NUMERAL 3.2.1 Los empleados involucrados en el cumplimiento son los encargados de controlar y supervisar las labores desempeñadas por el personal.	Falta de compromiso en la supervisión al personal por parte de los directivos de la cooperativa.	Deficiente desempeño por parte del personal al ejecutar tareas encomendadas.	No se realiza supervisión a los empleados en el momento de ejecución del trabajo, la causa es la falta de compromiso de directivos. Se observa que existe deficiencia en el control documental esto puede provocar falta de confianza entre los consumidores internos y externo de la cooperativa.	JEFE DE AGENCIA Y JEFE DE CRÉDITO Supervisar como trabaja el personal a fin de lograr un mejor rendimiento y cumplir con los estándares y procedimientos vinculados con los controles de funciones.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 15/07/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 15/07/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA
RIOBAMBA.
HOJA DE HALLAZGOS
DEL ENERO A DICIEMBRE DEL 2021**

HH 3/11

N°	TÍTULO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
3	DIFICULTAD Y DEMORA EN LOS TRÁMITES PARA OBTENER UN CRÉDITO	Dificultades en los trámites y la demora en la atención para acceder a un crédito generan inconformidad y desacuerdos en los usuarios de la cooperativa.	De acuerdo al MANUAL DE POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y PROCESO DE CRÉDITO TÍTULO II, Capítulo II. El proceso para la concesión de un crédito no debe demorarse más de 5 días desde la recepción de la información hasta el desembolso, permitiendo colaborar al cliente para agilizar todos sus trámites.	Debido a la gran cantidad de clientes que tienen que atender los asesores de crédito, por la falta de pago de fondos por parte de la casa matriz y así como expedientes estancados en la oficina del personal.	La cooperativa no promociona los productos y servicios disponibles localmente, generando pérdidas económicas para la Institución, ya que no dan a conocer y no logran captar mayor cantidad de clientes.	La dificultad del trámite y la preocupación por la demora en la atención es un aspecto que los clientes consideran fundamental para poder visitar las instalaciones.	AL JEFE DE AGENCIA Y JEFE DE CRÉDITOS El proceso crediticio debe ser planificado y coordinado de manera ágil y oportuna, reduciendo así los desfases que se presenten y permitiendo así la satisfacción de los clientes que son usuarios del sector crediticio institucional.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 15/07/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 15/07/2022

N°	TÍTULO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
4	FALTA DE DOCUMENTACIÓN EN LAS CARPETAS DE SOCIOS	En las carpetas de los socios se verificó la inexistencia de documentos como: copia de cédula, papeleta de votación ilegible, copia de libreta no consta, justificación de ingresos, copia de declaraciones del SRI, no consta certificado de casas comerciales y falta firma de responsabilidad, dificultad en la revisión de las condiciones de los préstamos concedidos.	Según el MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITO, Capítulo V , menciona todos los documentos que se deben aceptar, los mismos que deben ser debidamente procesados y archivados.	Incumplimiento por el personal hacia la normativa de la cooperativa y déficit control por parte del personal administrativo.	Impide obtener información importante sobre los socios y documentos de respaldo sobre el desembolso de crédito.	En la carpeta crediticia se verifico la inexistencia de documentos habilitantes referente a los procesos crediticios.	AL JEFE DE AGENCIA Y JEFE DE CRÉDITOS. Verificar que todos los documentos que respalden el proceso de otorgamiento del crédito se encuentren completa, asimismo capacitar al Asesor y Analista de créditos de la importancia de solicitar al socio la documentación respectiva para el otorgamiento, esta información debe ser revisada y archivada de manera adecuada.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 15/07/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 15/07/2022

N°	TÍTULO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
5	INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR EL SUJETO DE CRÉDITO.	Basados en el Manual de Políticas de Crédito se evaluó los requisitos del sujeto de crédito determinado un cumplimiento de 89,92% y un incumplimiento del 10,08% porque no cumple con el requisito de no ser menor a 18 años y no ser mayor a 70 años como máximo, las actividades comerciales no se ejecutan en un solo lugar fijo, no se encuentran a cargo del negocio, no labora el mínimo solicitado y para finalizar no reside en la localidad el mínimo solicitado.	Según el MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITO, CAPITULO IV menciona que los requisitos de los Sujetos de Crédito Todos estos que demuestran las siguientes características: <ul style="list-style-type: none"> • Ser socio de la Cooperativa. • No ser menor de 18 años y no ser mayor a la suma de la edad actual más el plazo del crédito que no supere el límite de edad establecido en la póliza del seguro de desgravamen con capacidad legal para contratar. (Personas naturales). 	El personal de crédito no verificó la legibilidad de los datos registrados en el formulario de datos personales del socio y paso por alto la normativa.	Incumplimiento del manual de crédito en un 10,08%	El sujeto de crédito en base al Manual de Políticas Crediticias cumple con el 89,92% de requisitos solicitados e incumple con el 10,08%.	AL JEFE DE AGENCIA ASESOR DE CRÉDITO Verificar cuidadosamente todos los requisitos que debe cumplir el sujeto de crédito en Manual de Políticas Crediticias.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 15/07/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 15/07/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA
RIOBAMBA.
HOJA DE HALLAZGOS
DEL ENERO A DICIEMBRE DEL 2021**

HH 6/11

N°	TÍTULO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
			<p>Se podrá otorgar crédito a personas que superen esta edad previo análisis del Ejecutivo de Crédito, con la correspondiente presentación del documento notariado de renuncia del seguro de desgravamen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que ejerzan sus actividades empresariales en un lugar fijo y/o contar con estabilidad domiciliaria de al menos 12 meses, localizadas dentro del área de influencia de las oficinas operativas de la cooperativa, o zonas declaradas como de interés de operaciones para la institución. 				

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 15/07/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 15/07/2022

N°	TÍTULO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
6	INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS PARA OTORGAR LOS CRÉDITOS	Basados en el Manual de Políticas de Crédito se evaluó los requisitos para otorgar créditos, se determinó en su totalidad que el 95,97% cumple con los requisitos para el otorgamiento crediticio en cambio el 4,03% no cumple con lo requerido, esto se produce puesto que no cuenta con el reporte de la Central de Riesgos tanto de deudores como garantes según estipula la normativa.	Según el MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITO, CAPITULO V afirma en su Art. 12 todos los requisitos que debe cumplir el sujeto para el otorgamiento crediticio, los requisitos se encuentran plasmados para la línea de consumo, microcréditos, comercial e inmobiliaria.	Falta de capacitación sobre el Manual de Políticas Crédito por parte del analista de crédito.	Incumplimiento del Manual de Crédito en un 4,03%.	En base al Manual de Políticas Crediticias los requisitos para otorgar créditos se cumplen un 89,92% y se incumple con el 10,08%.	Al ASESOR DE CRÉDITO Verificar toda la documentación que habilita el crédito y ejecutar un informe detallado de la presente documentación.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 15/07/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 15/07/2022

N°	TÍTULO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
7	INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES DEL COMITÉ DE CRÉDITO	Se evaluó el acatamiento de las funciones del Comité de Crédito generando que un 79,03% se está cumplimiento y de 20,97% se está incumplimiento, el incumplimiento se genera porque el Comité de Crédito Local no genera el mínimo de reuniones establecidas.	Según el Comité de Crédito, Decreto Ejecutivo 194, en el Capítulo V “DEL COMITÉ DE CRÉDITO” Art. 44, se establece que: Cada Cooperativa tendrá uno o varios comités de crédito en razón de sus necesidades geográficas y logísticas, cuya integración y atribuciones se establecerán de acuerdo a lo dispuesto en la normativa interna.	Desconocimiento por parte del Comité de Crédito en relación a sus funciones establecidas previamente en las normas y reglamentos vigentes.	El incumplimiento de la normativa en un 20,97%, siendo un riesgo considerado hacia la cooperativa.	El Comité de Crédito cumple las funciones en un 79,03% y un 20,97% se está incumplimiento, es decir existe un bajo nivel de cumplimiento puesto que no se cumple a cabalidad las funciones del Comité de Crédito requeridos en el Reglamento Interno de la Institución.	COMITÉ DE CRÉDITO La aplicación de funciones se deberá ejecutar de acuerdo con el Reglamento establecido por la entidad a fin de garantizar una adecuada entrega de créditos.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 15/07/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 15/07/2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA
RIOBAMBA.
HOJA DE HALLAZGOS
DEL ENERO A DICIEMBRE DEL 2021**

HH 9/11

N°	TÍTULO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
			<p>REGLAMENTO INTERNO, Art, 63 Integrados por tres miembros, dos son designados por el Consejo de Administración de entre los funcionarios de la entidad, y por el Gerente General de la cooperativa quien lo presidirá. La función de comité será resolver sobre las solicitudes de crédito en el marco de las políticas, niveles y condiciones determinados en el Manual de Crédito.</p> <p>Art. 67. El Comité de Crédito sesionará una vez por semana o cuando lo requiera dentro del horario de trabajo y en las oficinas de la institución, salvo en caso de que no hubiese solicitudes para ser analizadas.</p>				

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 15/07/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 15/07/2022

N°	TÍTULO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
8	INCLUMPLIMIENTO EN LA ELABORACIÓN DE LAS ACTAS DEL COMITÉ DE CRÉDITO	Se encontró un cumplimiento de 89,25%, y un incumplimiento de 10,75%, la presente variación se genera porque no elabora las actas de comité de crédito en los tiempos establecidos y por otra parte hay créditos aprobados, pero no bajo la normativa establecida.	REGLAMENTO INTERNO. - Art.64 Será requisito indispensable elaborar el Acta del Comité de Crédito Ampliado de las reuniones para constancia de las decisiones tomadas. Art. 68. El Comité de Crédito está en la obligación de enlistar cada uno de los créditos aprobados con la información de nombre del sujeto, número de cliente/socio, monto aprobado y tipo de garantía. La elaboración de actas, informes y archivos de las mismas será responsabilidad de la secretaria/o del Comité.	Desconocimiento en la elaboración de las actas de Comité de Crédito.	Incumplimiento de la normativa en un 20,97%.	Según el Reglamento Interno y Manual de políticas crediticias las actas de comité de crédito se elaboran correctamente un 89,25%, mientras que el 10,75% contiene desfases en su elaboración.	COMITÉ DE CRÉDITO Aplicar la normativa para elaborar las actas de comité de crédito según expresa Reglamento y Manual de Crédito. Así mismo, se recomienda aprobar créditos según lo establece la normativa vigente con el fin de poder garantizar una adecuada entrega de créditos a sus socios y una óptima recuperación hacia la entidad financiera.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 15/07/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 15/07/2022

Nº	TÍTULO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
			<p>MANUAL DE CRÉDITO, Capítulo IX, Art. 16. Los niveles de aprobación del crédito estarán bajo la responsabilidad de las siguientes personas: Para el Comité Nacional su monto asignado será a partir de \$20.000,00 en adelante y las personas responsables son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GERENTE GENERAL • SUB. GERENTE GENERAL • JEFE DE CRÉDITOS • ASESOR DE NEGOCIOS • JEFE DE AGENCIA (en caso de que sean créditos de las Agencias). <p>En cambio, para el Comité Local/Matriz será partir de \$600,00 hasta 19.999,00 el personal responsable es:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SUB. GERENTE NEGOCIOS • JEFE DE CRÉDITOS • ASESOR DE NEGOCIOS <p>Finalmente, el Comité Local en Agencias su monto será a partir el personal responsable es:</p> <ul style="list-style-type: none"> • JEFE DE AGENCIA • ASESOR DE NEGOCIOS • SECRETARIA 				

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 15/07/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 15/07/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. PROGRAMA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	PCR 1/1
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------


5.4.13 Programa de comunicación de resultados

OBJETIVO GENERAL. –

Comunicar los resultados encontrados durante el desarrollo de la auditoría de cumplimiento, a través de la exposición del informe final a fin de dar a conocer a los directivos las debilidades encontradas.

NO.	PROCEDIMIENTO	REF.	RESPONSABLE	FECHA
FASE III: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
NO.	PROCEDIMIENTO	REF.	RESPONSABLE	FECHA
26	Elabore el borrador del informe.	BI	EWYQ	14/07/2022
27	Elabore la notificación de lectura del borrador del informe.	NLIF	EWYQ	14/07/2022
28	Elabore carta introductora para presentación del Informe final.	CI	EWYQ	29/07/2022
29	Elabore el informe final de auditoría.	IF	EWYQ	29/07/2022
30	Elabore Acta de Lectura de informe final de auditoría.	ALIF	EWYQ	01/08/2022

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 6/05/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 6/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. NOTIFICACIÓN DE LECTURA DEL BORRADOR DEL INFORME DEL ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	NLIF 1/1
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------

5.4.14 Notificación de lectura del borrador del informe

Riobamba, 15 de julio del 2022

Ing. Cesar Pandi
JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA

Presente.


Asunto:

Informe de Auditoría de Cumplimiento a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba del periodo comprendido entre enero a diciembre del 2021. Estimado Ing. Pandi se ha concluido la Auditoría de Cumplimiento propuesta y aprobada, por tanto, nos permita convocar a la reunión de la lectura del Informe Final llevado a cabo en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba”, el día viernes 29 de julio del 2022 a las 11h00 am, en la sala de juntas de la Entidad Financiera, misma que se encuentra ubicada en las calles Carabobo y Esmeraldas, frente al CCP “LA CONDAMINE”

Atentamente,

Evelyn Yamasca
AUDITORA “EQUIYA AUDITORES INDEPENDIENTES”

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 14/07/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 14/07/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. CARTA INTRODUCTORA DEL ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	CI 1/1
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------

5.4.15 Carta introductoria

Riobamba, 29 de julio 2022

Ing.
Cesar Pandi
**JEFE DE AGENCIA RIOBAMBA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MUSHUC RUNA**

Presente. -

De nuestra consideración. -


En la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, a los veintinueve días del mes de julio del año del 2022, suscribe la auditora Srta. Evelyn Yamasca con el propósito de ejecutar la lectura del informe de la Auditoría de Cumplimiento ejecutada a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba, periodo 2021, misma que fue desarrollada bajo la normativa vigente.

Por consiguiente, se anexa el presente informe en donde se detallan conclusiones y recomendaciones que consideramos adecuadas.

Atentamente,

Evelyn Yamasca
AUDITORA “EQUIYA AUDITORES INDEPENDIENTES”

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 29/07/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 29/07/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. INFORME DE AUDITORÍA DEL ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	IA 1/10
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------

5.4.16 Informe de auditoría


AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO A LOS PROCESOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA, PERIODO 2021.



MUSHUC RUNA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

INFORME DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

ENTE AUDITADO:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba.
UBICACIÓN:	Carabobo Y Esmeraldas
NATURALEZA DEL TRABAJO:	Auditoría De Cumplimiento
PERIODO:	De enero a diciembre del 2021.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. INFORME DE AUDITORÍA DEL ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	IA 2/10
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES

1. Motivo de la Auditoría

Auditoría de Cumplimiento a los Procesos Crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba, periodo 2021, se desarrolló de conformidad a la orden de trabajo, en cumplimiento al Proyecto de investigación modalidad Tesis de Grado aprobado por el honorable Consejo Directivo de la Facultad de Administración de Empresas de la ESPOCH.

2. Objetivo

Realizar una Auditoría de Cumplimiento a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba, periodo 2021, a través de las fases y técnicas de auditoría, a fin de medir el acatamiento de la normativa vigente.

3. Alcance

Los procedimientos de auditoría se realizarán al Manual de Gestión Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba, aplicada a el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2021.


4. Finalidad

Ejecutar una Auditoría de cumplimiento a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba. Período 2021.

5. Metodología

Se utilizó como herramienta metodológica la verificación documental a una muestra de los expedientes de crédito otorgados a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba. Período 2021 para evaluar el cumplimiento de la normativa vigente.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 29/07/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 29/07/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. INFORME DE AUDITORÍA DEL ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	IA 3/10
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------

6. Introducción y Antecedentes

La Cooperativa Mushuc Runa es la Cooperativa de Ahorro y Crédito es una entidad financiera, cuenta con 26 oficinas a nivel nacional en las ciudades de Ambato, Huachi Chico, Pelileo, Píllaro, Latacunga, Machachi, Quito, Otavalo, Cotacachi, Ibarra, Riobamba, Guaranda, Puyo, Cuenca, Control Sur, Sinincay, Azogues, Biblián, La Troncal, Chordeleg, Jima, Guachapala, Güel, Sígsig, Gualaquiza, La Libertad (Santa Elena) y para el 2022 se incrementan dos agencias más en Quito (Carapungo al Norte, La mena al Sur); en la provincia de Guayas en Guayaquil y Durán. También en Machala. Además, existe una agencia virtual en Ambato.


Dentro de los servicios cuenta con cajeros automáticos a nivel nacional las 24 horas del día, corresponsales solidarios, tarjeta Visa de débito internacional, página web 24-7 para consultar la ubicación de todas las agencias, cajeros y corresponsales a nivel nacional.

Mushuc Runa revolucionó el sistema financiero de Ecuador, rompió paradigmas del cooperativismo tradicional que estuvo direccionado a entregar créditos a las clases media y media alta, dejando de lado los sectores: indígena, campesino, urbano periférico y afro. Hoy la cooperativa cuenta con la confianza de todos los componentes sociales, así hablan sus indicadores. Más de 400 millones de activos, 250 mil socios, 57 millones de patrimonio, convierten a Mushuc Runa en la Cooperativa indígena más grande, seria y confiable del Ecuador.

7. Misión. -

Brindar en forma integral productos y servicios financieros de calidad, con personal comprometido, bajo principios de prudencia financiera y de riesgos, manteniendo la identidad y los valores culturales, promoviendo el sumak kawsay de nuestros socios y clientes, protegiendo la pacha mama.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 4/05/2022
Revisado por: LGSA	Fecha: 4/05/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. INFORME DE AUDITORÍA DEL ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	IA 4/10
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------

8. Visión. –

Ser una institución de reconocido prestigio, solvente, competitiva, líder y modelo en la prestación de productos y servicios financieros a nivel nacional, manteniendo la identidad y los valores culturales.


9. Valores Corporativos. –

- Honestidad de trabajo buscando el beneficio institucional.
- Respeto a la entidad étnica ecuatoriana apoyando el desarrollo de las actividades económicas socios.
- Obediencia a los reglamentos institucionales y normas nacionales en el desempeño de nuestra labor.
- Formación de líderes, comprometidos al desarrollo institucional.
- Trabajo en equipo motivado el cumplimiento de objetivos.

10. Productos financieros. –

La entidad privada se dedica a ofrecer los productos y servicios como son: ahorros a la vista, ahorro estudiantil, depósito en ahorro encaje, depósitos en certificados de aportación, depósitos a plazo fijo, cuenta de ahorro infantil, créditos para toda necesidad, remesas internacionales, transferencias bancarias, pago del RISE, pago matriculación vehicular, pago del bono de desarrollo humano, seguro de desgravamen, servicios de conecell, seguro agrícola para agricultores, crédito sin base hasta 10.000 dólares, convenio con el IESS (pensión jubilar, fondos de reserva y sueldos montepío). En cuanto al seguro de depósitos, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, brinda seguridad y confianza en los depósitos de sus socios y clientes. A través de la Corporación de Seguro de Depósito (COSEDE), este es un servicio de seguro adicional que brinda la Cooperativa para el ahorro e inversiones en la entidad financiera.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 29/07/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 29/07/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. INFORME DE AUDITORÍA DEL ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	IA 5/10
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------

11. Información legal. –

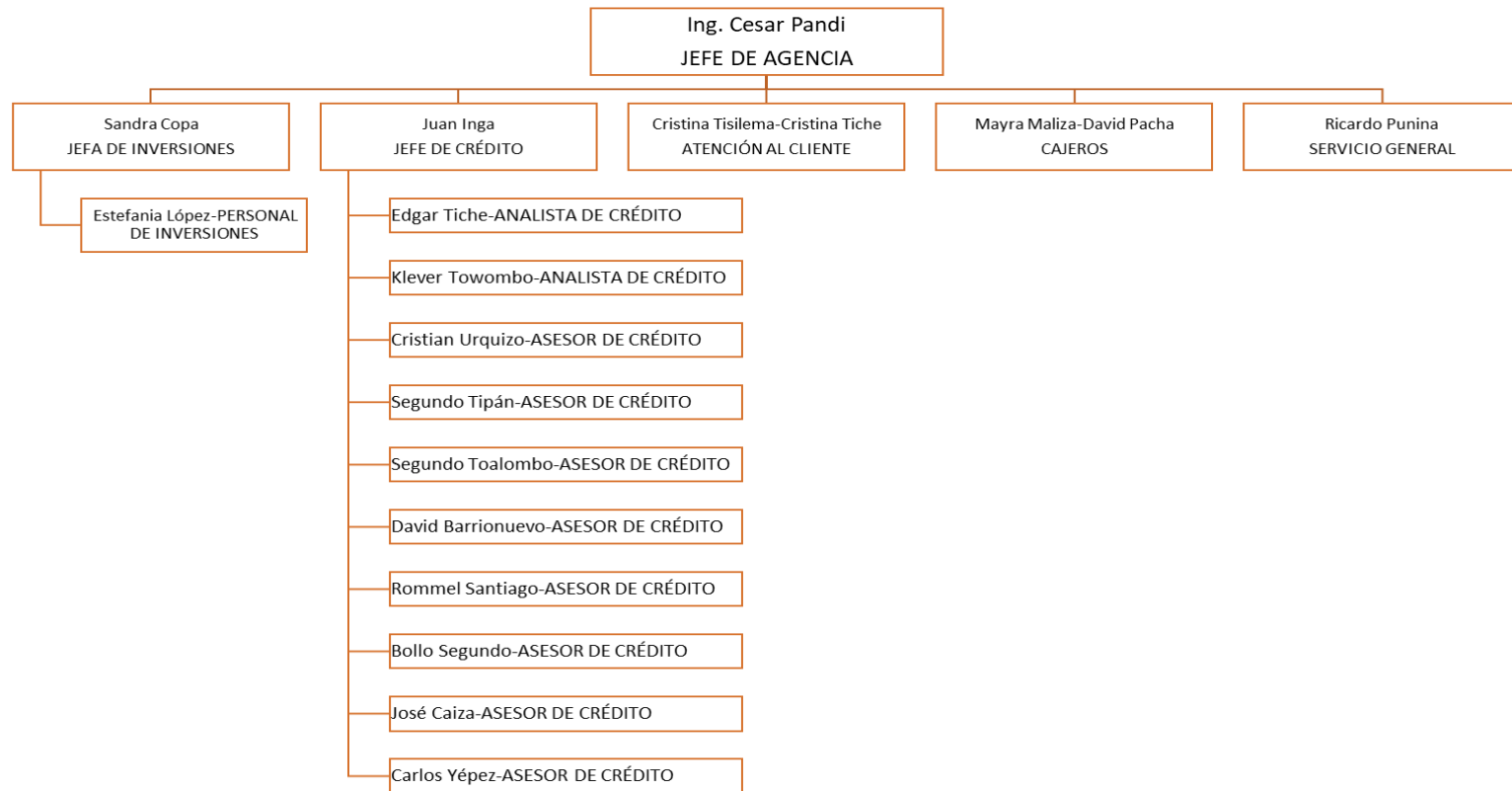
Reglamentos y leyes que regulan a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba.

- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria
- Código Orgánico Monetario y Financiero
- Código de Trabajo
- Ley de Seguridad Social.
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Reglamento General de Cooperativas
- Estatuto Propio.
- Reglamento Interno.
- Manual de Recursos Humanos.
- Manual de Políticas Crediticias.

12. Estructura Organizacional

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba, cuenta con 19 funcionarios; El nivel directivo está compuesto por dos funcionarios encargados de: jefe de Agencia, Supervisora de Crédito.


Elaborado por: EWYQ	Fecha: 29/07/2022
Revisado por: LGSA	Fecha: 29/07/2022



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba

Realizado por: La autora

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 29/07/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 29/07/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. INFORME DE AUDITORÍA DEL ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	IA 7/10
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. INCUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS DE CRÉDITO.

CONCLUSIÓN:

La falta de control, supervisión genera el incumplimiento de los procesos de crédito ocasionado un alto riesgo crediticio y un cuestionable recaudo.

RECOMENDACIÓN:

JEFE DE AGENCIA Y JEFE DE CRÉDITO

Llevar a cabo revisiones y evaluaciones periódicas sin previo aviso a fin de verificar que el personal este cumpliendo con todos los procedimientos en el momento de la concesión de crédito.

2. FALTA DE SUPERVISIÓN AL PERSONAL DEL PROCESO CREDITICIO

CONCLUSIÓN:

No se realiza supervisión a los empleados en el momento de ejecución del trabajo, la causa es la falta de compromiso de directivos. Se observa que existe deficiencia en el control documental esto puede provocar falta de confianza entre los consumidores internos y externo de la cooperativa.

RECOMENDACIÓN:

JEFE DE AGENCIA Y JEFE DE CRÉDITO


Supervisar como trabaja el personal a fin de lograr un mejor rendimiento y cumplir con los estándares y procedimientos vinculados con el manual de funciones.

3. DIFICULTAD Y DEMORA EN LOS TRÁMITES PARA OBTENER UN CRÉDITO

CONCLUSIÓN:

La dificultad del trámite y la preocupación por la demora en la atención es un aspecto que los clientes consideran fundamental para poder visitar las instalaciones.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 29/07/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 29/07/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. INFORME DE AUDITORÍA DEL ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	IA 8/10
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------

RECOMENDACIÓN:

AL JEFE DE AGENCIA Y JEFE DE CRÉDITOS

El proceso crediticio debe ser planificado y coordinado de manera ágil y oportuna, reduciendo así los desfases que se presenten y permitiendo así la satisfacción de los clientes que son usuarios del sector crediticio institucional.

4. FALTA DE DOCUMENTACIÓN EN LAS CARPETAS DE SOCIOS

CONCLUSIÓN:

En la carpeta crediticia se verifico la inexistencia de documentos habilitantes referente a su proceso crediticio.

RECOMENDACIÓN:

AL JEFE DE AGENCIA Y JEFE DE CRÉDITOS.

Verificar que todos los documentos que respalden el proceso de otorgamiento del crédito se encuentren completa, asimismo capacitar al Asesor y Analista de créditos sobre la importancia de solicitar al socio la documentación respectiva para el otorgamiento, esta información debe ser revisada y archivada de manera adecuada.

5. INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR EL SUJETO DE CRÉDITO.

CONCLUSIÓN:


El sujeto de crédito en base al Manual de Políticas Crediticias cumple con el 89,92% de requisitos solicitados e incumple con el 10,08%.

RECOMENDACIÓN:

AL JEFE DE AGENCIA Y ASESOR DE CRÉDITO

Verificar cuidadosamente todos los requisitos que debe cumplir el sujeto de crédito en Manual de Políticas Crediticias.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 29/07/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 29/07/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. INFORME DE AUDITORÍA DEL ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	IA 9/10
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------

6. INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS PARA OTORGAR UN CRÉDITO

CONCLUSIÓN:

En base al Manual de Políticas Crediticias los requisitos para otorgar créditos se cumple un 89,92% y se incumple con el 10,08%.

RECOMENDACIÓN:

AI ASESOR DE CRÉDITO

Verificar toda la documentación que habilita el crédito y ejecutar un informe detallado de la presente documentación.

7. INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES DEL COMITÉ DE CRÉDITO

CONCLUSIÓN:

El Comité de Crédito cumple las funciones en un 79,03% y un 20,97% se está incumplimiento, es decir existe un bajo nivel de cumplimiento puesto que no se cumple a cabalidad las funciones del Comité de Crédito requeridos en el Reglamento Interno de la Institución.

RECOMENDACIÓN:

COMITÉ DE CRÉDITO

La aplicación de funciones se deberá ejecutar de acuerdo con el Reglamento establecido por la entidad a fin de garantizar una adecuada entrega de créditos.

8. INCUMPLIMIENTO EN LA ELABORACIÓN DE LAS ACTAS DEL COMITÉ DE CRÉDITO

CONCLUSIÓN:

Según el Reglamento Interno y Manual de políticas crediticias las actas de comité de crédito se elaboran correctamente un 89,25%, mientras que el 10,75% contiene desfases en su elaboración.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 29/07/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 29/07/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. INFORME DE AUDITORÍA DEL ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	IA 10/10
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------

RECOMENDACIÓN:

COMITÉ DE CRÉDITO

Aplicar la normativa para elaborar las actas de comité de crédito según expresa Reglamento y Manual de Crédito. Así mismo, se recomienda aprobar créditos según lo establece la normativa vigente con el fin de poder garantizar una adecuada entrega de créditos a sus socios y una óptima recuperación hacia la entidad financiera.

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 29/07/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 29/07/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA. ACTA DE LECTURA DE INFORME FINAL DEL ENERO A DICIEMBRE DEL 2021	ALIF 1/1
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------

5.4.17 *Acta de lectura de informe final*

Riobamba, 01 de agosto del 2022

En la ciudad de Riobamba, a los veintinueve días del mes de Julio del 2022 siendo las 11h00 am en las instalaciones de la entidad financiera COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA se realizó la respectiva reunión, la cual estaba conformada por el equipo de auditoría y personal de la entidad financiera, con el propósito de dar lectura al borrador del informe de la AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTOS A LOS PROCESOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA, AGENCIA RIOBAMBA.

Para constancia del desarrollo se suscribe la presente acta a los interesados:

Ing. Cesar Pandi

Ing. Juan Inga

Elaborado por: EWYQ	Fecha: 01/08/2022
Revisado por: LGSA-REPP	Fecha: 01/08/2022

CONCLUSIONES

- En la presente investigación se desarrolló un marco teórico, mismo que fue indispensable para la ejecución de la auditoría de cumplimiento a través de las referencias bibliográficas, normas, reglamentos permitiendo ser referente en el desarrollo de la auditoría de cumplimiento; con el fin de contribuir en el control y mejoramiento de los procesos crediticios.
- El marco metodológico utilizado en la presente investigación fue determinante durante el levantamiento de información, puesto que permitió recabar información consistente, clara y relevante que condescendió obtener resultados reales y oportunos.
- Finalmente, se evaluó el acatamiento a los procesos crediticios mediante la ejecución de una auditoría de cumplimiento dando como resultado la existencia de varias debilidades que afectan a la COAC “Mushuc Runa”, Agencia Riobamba en la consecución de sus metas y objetivo previamente establecida por la casa matriz.
- Como producto final del trabajo de Auditoría de Cumplimiento a los procesos crediticios de la COAC “Mushuc Runa”, Agencia Riobamba se ha obtenido un informe final, el cual contiene conclusiones y recomendaciones a fin de mejorar en dichas falencias.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, Agencia Riobamba implementar auditorías de cumplimiento a fin de determinar nudos críticos, puesto que el desarrollo de los trabajos serán fuente de conocimiento teórico para estudiantes y profesionales.
- Implementar distintos métodos, técnicas y herramientas de investigación que permitan obtener información clara y concisa en relación al cumplimiento de los procesos crediticios.
- El Jefe de Agencia tomar en consideración las conclusiones y sugerencias emitidas en relación al cumplimiento de los procesos crediticios, mismas que se encuentran redactadas en el informe final con la finalidad de que se cumpla a cabalidad los lineamientos previamente establecidos por la casa matriz y se logre alcanzar las metas y objetivos propuestos.
- Se sugiere a la Institución aplicar Auditorías de Cumplimiento a los procesos crediticios a fin de poder verificar constantemente el acatamiento de los lineamientos establecidos por la casa matriz en relación a los procesos crediticios.

BIBLIOGRAFÍA

- Aching Guzmán, C. (2011). *Matemáticas Financieras para toma de decisiones empresariales*. Río de Janeiro. Obtenido de http://www.adizesca.com/site/assets/matematicas_financieras_para_toma_de_decisiones_empresariales-ca.pdf
- Alegria Avellaneda, D. C. (2020). Debilidades en el otorgamiento de créditos de una cooperativa de ahorro y crédito en Tingo María, Perú. *Llamkasun*, 1(2), 58-59. doi:<https://doi.org/10.47797/llamkasun.v1i2.13>
- Arciniegas, O., & Pantoja, M. (23 de Julio de 2020). Análisis de la situación crediticia en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Imbabura (Ecuador). *ESPACIOS*, 41(27), 8. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n27/a20v41n27p04.pdf>
- Armas García, R. (2008). *Auditoría de gestión: conceptos y métodos*. La Habana, Cuba: Editorial Félix Varela. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/71223?page=9>
- Auditool. (2017). Obtenido de <https://www.auditool.org/cursos-virtuales-auditool/ver-todos/4893-marco-integrado-de-control-interno-coso-iii>
- Baena Paz, G. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/40362?page=22>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Editorial Prentice-Hall. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Brachfield, P. (2015). *Vender a crédito y cobrar sin impagos*. Barcelona, España: Edit.Profit.
- Cardozo, H. (2006). *Auditoría del sector solidario*. ECOE EDICIONES.
- Chavarría Paniagua, C. (2014). *Auditoría administrativa*. México D.F.: Editorial Digital UNID. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/41175?page=36>
- Chiriboga Rosales, L. A. (2014). *Las cooperativas de ahorro y crédito en la economía popular y solidaria*. Cuenca: Impre. Fepp.

- Contraloría General de la Republica, Normas Generales de Control Gubernamental. (2015). doi:<https://1library.co/article/etapas-l-auditor%C3%ADa-cumplimiento-proceso-auditor%C3%ADa-cumplimiento.q05px99y>
- Coopers, & Lybrand. (1997). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno*. Madrid: Díaz de Santos.
- Córdoba Padilla, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de https://www.academia.edu/38292808/Gesti%C3%B3n_financiera_Marcial_C%C3%B3rdo_ba_Padilla_FREELIBROS_ORG
- De la Peña Gutiérrez, A. (2011). *Auditoría. Un enfoque práctico*. Madrid: Paraninfo. Obtenido de https://books.google.com.pr/books?id=337WBN_QaBEC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false
- Díaz, V. (2001). *Diseño y Elaboración de Cuestionarios para la Investigación Comercial*. Madrid: Esic Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=kER9q4koSnYC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Equipo editorial, Etecé. (5 de Agosto de 2021). *Investigación no experimental*. Obtenido de Concepto.de. : <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>
- Espino García, M. G. (2015). *Fundamentos de auditoría*. México D.F.: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/espoch/39417?page=100>
- Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Fonseca Luna, O. (2007). *Auditoria Gubernamental Moderna* (Primera Edición ed.). Lima, Perú: Instituto de Investigacion Accountability y Control, Ed.
- Fonseca Luna, O. (2009). *Dcitamenes de Auditoría*. Lima, Perú: Instituto de Investigacion en Accountability y Control, Ed.
- Franklin, E. B. (2007). *Auditoría Administrativa Gestión Estratégica del cambio*. México: Pearson Prentice Hall.
- Fuentes, C., & Zúñiga, I. (2010). *Gestión integral de Riesgos Operativos en el proceso de Crpesitos Microfinancieros*. Lima, Perú: Arm. Obtenido de

https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/143/Gerencia_para_el_desarrollo_17.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Garcés Paz, H. (2000). *Investigación Científica*. Quito, Ecuador: Ediciones Abya-Yala. Obtenido de https://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1356&context=abya_yala

Grande , I., & Abascal Fernández, E. (2005). *Análisis de Encuestas*. Madrid: ESIC.

Holmes. (1984). *Tech school of businnes*. Obtenido de Concepto de auditoría: <https://www.techtitute.com/ec/escuela-de-negocios/blog/concepto-auditoria>

Icart, T., Fuentelsaz Gallego, C., & Pulpón Segura, A. (2010). *Elaboración y presentación de un manual de investigación y una tesina*. Barcelona: Salut Pública, 1.

Juez, P., & Diez, J. (1997). *Probabilidad y Estadística en Medicina*. Madrid: Diaz de Santos.

Luna, Y. B. (2012). *Auditoría integral normas y procedimientos*. (Segunda ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/531459442/Auditoria-Integral-Normas-y-Procedimientos-Yanel-Blanco>

Mantilla B., S. A. (2005). *Control Interno Informe COSO*. Bogotá: Kimpres Ltda.

Mantilla, S. A. (2012). *Control Interno informe coso*. Colombia: Ecoe Ediciones.

Martínez Carrasco, R. D. (2011). *Investigación Comercial*. Madrid: EDITORIAL TÉBAR. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/51967?page=19>

Martínez Le Clainche , R. (1996). *Curso de Teoría Monetaria y Política Financiera*. México: México: Universidad Nacional Autonoma de México.

Martínez Ruiz, H. (2012). *Metología de la investigación*. Cengage Learning. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/39957?page=88>

Marulanda Tobón, L. E. (2016). *Hallazgos de auditoría*. Obtenido de Encuentro Nacional de Contralores: https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS_LEMT.pdf

Mendivil Escalante, V. M. (2010). *Elementos de Auditoría*. México D.F.: Editorial Cengage Learning. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/39923?page=60>

Molina, S. (2015). *El ciclo del Credito*. Madrid: Lid.

- Monroy Mejía, M., & Nava Sanchezllanes, N. (2018). *Metodología de la Investigación*. San José, Costa Rica: Grupo Editorial Éxodo. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/172512?page=94>
- Morales Castro, A., & Morales Castro, J. A. (2015). *Crédito y Cobranza*. México D.F.: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/39380?page=66>
- Morocho Cabay, M. G. (2019). *EVALUACIÓN A LOS PROCESOS CREDITICIOS DE LA COAC "KULLKI WASI" LTDA., AGENCIA RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2017*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/11589/1/82T00945.pdf>
- Munch, L. (2009). *Métodos y Técnicas de la Investigación*. México: Editorial Trillas.
- Órgano de Fiscalización Superior. (26 de Agosto de 2021). *Manual de Auditoría Gubernamental*. Obtenido de <https://lumen.uv.mx/resources/files/documents/2021/8/27/5385/b1f05297-518b-4fcb-98cb-93fee5c57409.pdf>
- Ortíz Soto, O. L. (2001). *El dinero. La teoría, la política y las instituciones*. México : UNAM. Obtenido de <https://books.google.es/books?id=3jEFjaHPM8MC&pg=PA452&dq=tipos+de+cr%C3%A9ditos&hl=es&sa=X&ved=0CDkQ6AEwAmoVChMI0eylzKXAxwIVAn6QCh2PXQ0Q#v=onepage&q=tipos%20de%20cr%C3%A9ditos&f=true>
- Pérez, F. (28 de Febrero de 2021). *Asesoría Contable*. Obtenido de Concepto de Auditoría Importancia y Tipos: <https://contabilidaddeservicios.com/auditoria/concepto-de-auditoria-importancia-y-tipos/>
- Pérez, J. (2004). *Estadística*. Sevilla: MAD.
- Sánchez Galán, J. (07 de Junio de 2020). *Auditoria*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/auditoria.html>
- Sarco Sánchez, P. V. (2016). *La Evaluación del Proceso Crediticio y el Riesgo de la Cartera de Crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua cantón Ambato, controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/19770/1/3253i.pdf>

Tigselema Navas, C. L., & Manjarez Fuentes, N. (2020). Control interno al proceso de crédito y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito. *Compás*, 71. Obtenido de <https://www.uteq.edu.ec/doc/investigacion/libros/22.pdf>

Yagchirema Toalombo, D. E. (2015). *Auditoría integral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pelileo Ltda. Provincia de Tungurahua, cantón San Pedro Pelileo. Año 2013.* . Obtenido de Universidad Técnica Particular de Loja: https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/12226/1/Yagchirema_Toalombo_Damián_Efren.pdf

ANEXOS

ANEXO A: CONTENIDO DE CARPETA DE CRÉDITO

"MUSHUC RUNA" LTDA. COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CONTENIDO DE LA CARPETA DE CREDITO	
No. De Créditos Vigentes	
I. SOLICITUD E INFORMACIÓN DEL SOCIO	
<input checked="" type="checkbox"/>	Foto
<input checked="" type="checkbox"/>	Solicitud
<input checked="" type="checkbox"/>	Copia de la cédula del socio
<input checked="" type="checkbox"/>	Copia de la cédula del cónyuge
<input checked="" type="checkbox"/>	Certificado de la organización
<input checked="" type="checkbox"/>	Certificado de trabajo
<input checked="" type="checkbox"/>	Copia de rol de pagos
<input checked="" type="checkbox"/>	Copia del RUC
<input checked="" type="checkbox"/>	Copia de planillas de pago de luz y/o agua potable
<input checked="" type="checkbox"/>	Copia de escritura de bienes
<input checked="" type="checkbox"/>	Copia de la matrícula de vehículo
<input checked="" type="checkbox"/>	Copia de título de propiedad de bienes (máquinas, equipos, electrodomésticos)
<input checked="" type="checkbox"/>	Croquis de ubicación del domicilio
II. GARANTIAS	
<input checked="" type="checkbox"/>	Copia de cédula de garantes
<input checked="" type="checkbox"/>	Copia de cédula de cónyuges
<input checked="" type="checkbox"/>	Copia de planillas de pago de luz y/o agua potable
<input checked="" type="checkbox"/>	Copia de escritura de bienes
<input checked="" type="checkbox"/>	Copia de la matrícula de vehículo
<input checked="" type="checkbox"/>	Copia de título de propiedad de bienes (máquinas, equipos, electrodomésticos)
<input checked="" type="checkbox"/>	Copia de hipotecas
III. INSPECCIÓN E INFORMACIÓN FINANCIERA	
<input checked="" type="checkbox"/>	Impresión de reporte de central de riesgos
<input checked="" type="checkbox"/>	Informe de Inspección
<input checked="" type="checkbox"/>	Información económica del socio
VI. ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN	
<input checked="" type="checkbox"/>	Reporte de historial de crédito
<input checked="" type="checkbox"/>	Informe de análisis y propuesta de crédito
<input checked="" type="checkbox"/>	Resolución del comité
<input checked="" type="checkbox"/>	Orden de pago
<input checked="" type="checkbox"/>	Tabla de amortización
<input checked="" type="checkbox"/>	Copia de pagaré
<input checked="" type="checkbox"/>	Copia de letra de cambio
V. SEGUIMIENTO Y COBRANZAS	
<input checked="" type="checkbox"/>	Copia de citaciones prejudiciales y judiciales
<input checked="" type="checkbox"/>	Documentos de demandas
VI. CREDITOS CANCELADOS	

ANEXO B: SOLICITUD DE CRÉDITO

MUSHUC RUNA LTDA. SOLICITUD DE CRÉDITO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

CON LOS DATOS POR ESTE IMPORTE PODRÉ SER DE CUALQUIER COOPERATIVA Y SERÉ DE APROBACIÓN. SI QUIERO OTRO ESTABLECIMIENTO COMO FIANZA DEBO SUPLICARTE PARA OTORGAR EL CRÉDITO.

SOCIO N°: 297647.	FECHA DE SOLICITUD: 12 / 03 / 2022		
DATOS DE CRÉDITO	MONTUO SOLICITADO: \$ 15.000 USD	DESTINO	TIPO DE CRÉDITO
	Para un plazo de: 60 meses	<input type="checkbox"/> Comercio <input type="checkbox"/> Compra de Terreno <input type="checkbox"/> Compra de Vehículo <input type="checkbox"/> Consumo	<input type="checkbox"/> Ganadería <input type="checkbox"/> Agricultura <input type="checkbox"/> Vivienda <input type="checkbox"/> Otros
Tipo de garantía: Hipoteca.		FORMA DE PAGO <input type="checkbox"/> Cuotas mensuales <input type="checkbox"/> Cuotas bimestrales <input type="checkbox"/> Cuotas Trimestrales <input checked="" type="checkbox"/> Al vencimiento	
Detalle la inversión que va a realizar: Implementación de Negocio.			

DATOS DEL SOLICITANTE		Nacionalidad: ECUATORIANA	
NOMBRES Y APELLIDOS: Ligia Liliana Cuz Valdiviezo.		C.I.: 060338058-5	
ESTADO CIVIL: casado	F. Nacimiento (dd/mm/aa): 05/11/1983.	Edad: 37.	Extranjeros indicar tiempo de residencia (años)
DOMICILIO: Cantón Riobamba.		Parroquia: Lizaicaburu.	Ciudadela / barrio: As. 15 de Noviembre.
Calle: Leonida Mejía y Pasaje.		N° Casa: 5/11	Urbano: <input checked="" type="checkbox"/> Rural: <input type="checkbox"/> Comunidad: <input type="checkbox"/>
Tel. Convencional:	Tel. Cel.: 099842535.		
N° de cargas familiares: 3	Existe separación de Bienes: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> Nivel Instrucción: Superior.		
Vivienda: Propia <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Arrendada <input type="checkbox"/>	Nombre del dueño de la casa: Ligia Cuz.		
Detalles de la vivienda Color: Gris.		Piso N°: 3P.	
Referencia financiera:		N° Cta.: 297647.	
Libreta ahorros Coop. / Banco: Mushuc Runa.			
Tiene préstamos: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>			
Ref. Personal de: Antony Cuzco.	Tel.: 096723683	Dir.: La P. Jimenez.	
Ref. Personal de: Selina Valdiviezo.	Tel.: 2620326.	Dir.: Candamine.	
Referencia financiera:		Dir.:	

OCCUPACIÓN DEL SOLICITANTE EN CASO DE SER EMPLEADO			
NOMBRE DE LA EMPRESA:		Teléfono de la empresa:	
DIRECCIÓN DE LA EMPRESA (Av. -Calles):		País:	
CANTÓN:	Barrio:	Sector:	
CARGO QUE DESEMPEÑA:	TIEMPO EN EL TRABAJO:	SUELDO QUE RECIBE: \$	USD

OCCUPACIÓN DEL SOLICITANTE EN CASO DE TENER NEGOCIO PROPIO			
TIPO NEGOCIO: Gimnasio	Nombre del negocio: Full addition	Provincia: Chimborazo	Cantón: Riobamba.
DIRECCIÓN (Av.-Calles): Leonida Mejía y Pasaje.		Tel. Convencional:	Tel. Cel.: 099842535.
RUC: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	N° Empleados: -	Tiempo del negocio: 5 años.	
LOCAL: Arriendo <input type="checkbox"/> Propio <input checked="" type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> En caso de ser arrendado el local, nombre del dueño de casa:			
INGRESO MENSUAL APROXIMADO: \$ 840		USD	

DATOS DE CÓNYUGE			
NOMBRES Y APELLIDOS: German Pizaro Ortiz Cuzco.		C.I.: 060361409-0.	
DIRECCIÓN DEL TRABAJO Provincia: Chimborazo Ciudad: Riobamba		Sector: La Joya.	
NEGOCIO PROPIO: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> Institución / Empresa: Banco Cadesa Hualla.		Tel. Conv.: Tel. Cel.: 0979303999	
CARGO: Asesora de Negocios.		Tiempo de trabajo: 13 años.	
Nivel DE INSTRUCCIÓN: Superior.		Ingreso: 860,73	
¿ES SOCIO DE LA COOPERATIVA? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N° de Cuenta:			

DECLARACIÓN PATRIMONIAL			
ACTIVOS		PASIVOS	
PROPIEDAD	VALOR COMERCIAL	DEUDAS / BANCOS	PLAZO SALDO CUOTAS
TERRENOS	40000	Mushuc Runa	189500 1600
CASAS Hipotecada	306315	Pacifico	79940 900
VEHÍCULO MARCA		Sagrario	19000 650
OTROS ACTIVOS	51928,36		
TOTAL DE ACTIVOS:	397743,36	TOTAL PASIVOS:	288440
TOTAL ACTIVO - PASIVO: 109303,36		PATRIMONIO: 109303,36 315	

INGRESOS		EGRESOS	
	VALOR		VALOR
Sueldo mensual como empleado		Alimentación	120
Ingreso del negocio propio	840	Educación	30
Sueldo del cónyuge	860,73	Salud	90
Ingreso del negocio del cónyuge		Vivienda	60
Otros ingresos (detalle): Arriendos	1500	Pago de deudas	3150
Otros ingresos (detalle): Taxi	1200	Otros egresos no especificados	340
TOTAL DE INGRESOS:	3640,73	TOTAL DE GASTOS:	3740
		CAPACIDAD DE AHORRO MENSUAL: 660,73	

ANEXO C: DOCUMENTACIÓN ILEGIBLE

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES

NUMERO RUC: 0603462812001

APELLIDOS Y NOMBRES: TARCO YAGUACHI MANUEL MESIAS

NOMBRE COMERCIAL:

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: NO

CALIFICACION ARTESANAL: NUMERO:

FEC. NACIMIENTO: 14/11/1979 FEC. ACTUALIZACION: 27/06/2011

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 18/11/2008 FEC. SUSPENSION DEFINITIVA:

FEC. INSCRIPCION: 18/11/2008 FEC. REINICIO ACTIVIDADES:

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:
CONFECCION DE ROPA A LA MEDIDA

DOMICILIO TRIBUTARIO:
CANTON: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: VENTANILLA 2 Calle: SUECIA Número: 40 Intersección: BR. OMBIA
Referencia: FRENTE AL INSTITUTO HISPANOAMERICA

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:
DECLARACION MENSUAL DE IVA

Las personas naturales que superen los límites establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Exención Tributaria, estarán obligadas a llevar contabilidad, contabilizada en cuentas de retención, y no podrán sustraerse al Régimen Simplificado (RGS).

Si supera los montos establecidos en el reglamento estará obligado a llevar contabilidad para el siguiente ejercicio fiscal y la preservación de sus obligaciones será mensual.

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001 ABIERTOS: 1

JURISDICCION: REGIONAL CENTRO II, CHIMBORAZO CERRADOS: 0

SRI DIRECCIÓN REGIONAL CENTRO II
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS
VENTANILLA 2
FIRMA DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE
FECHA:

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

Usuario: AF/RM/162407 Lugar de emisión: RIOBAMBA PRIMERA Fecha y hora: 27/06/2011 16:12:06

Página 1 de 2

SRI.gov.ec

ANEXO D: SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE CRÉDITO

"MUSHUC RUNA" LTDA

SOLICITUD DE INFORMACION DE CREDITO

Nombre del Solicitante: TARCO YAGUACHI MANUEL MESIAS
Número de Cédula: 0603462912
Fecha: 2021-10-20
Número de Préstamo: 603630000120
Valor: 100.000,00
Clasificación del Préstamo: PRESTAMO CONSUMO
Tasa de Interés: 9%
Plazo: 180 MENSUAL

MONTOS FINANCIADOS

	VALORES EN USO	EXPLICACION
Saldo del Crédito	100.000,00	Valor del préstamo solicitado
Monto Líquido	100.000,00	Valor líquido que recibe el socio por el préstamo solicitado
Suma de Cuotas	180.795,68	Suma total de las cuotas periódicas que son canceladas por el socio incluye capital, interes, seguro.
Carga Financiera	80.795,68	Constituye el valor que el socio paga sobre el valor del préstamo solicitado, incluye intereses y seguro.


SEGUROS OBLIGATORIOS


CONCEPTO	COSTO	PERIODICIDAD	JUSTIFICACION
Seguro de Desgravámen	11.935,13	MENSUAL	Cobro de la prima de seguro para cubrir el evento de fallecimiento del titular.

GASTOS POR CUENTA DE TERCEROS




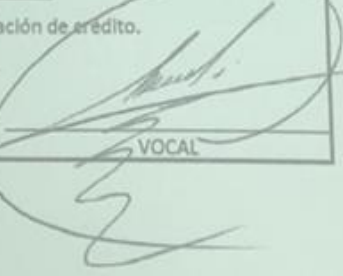
CONCEPTO	COSTO	EXPLICACION
Créditos hipotecarios - Avalúo del Bien		Pago de honorarios a Perito Avaluador
Créditos Prendarios - Prima de Seguro		Pago de la prima a la Empresa Aseguradora

Nota:
Los datos entregados en la presente solicitud tienen un plazo de validez de cinco (5) días, excepto cuando el Banco Central del Ecuador modifique la tasa activa máxima referencial

Recibido por: 

Elaborado por: 

ANEXO E: ACTA DEL COMITÉ DE CRÉDITO

 MUSHUC RUNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO		ACTA DEL COMITÉ DE CRÉDITO NACIONAL	
Nombre: TARCO YAGUACHI MANUEL MESTAS		REVISIÓN DE DOCUMENTOS	
SOCIO N°: 267883		PAGARE <input type="checkbox"/>	
MONTO SOLICITADO \$: \$ 120.000,00		REGISTRO DE HIPOTECA <input type="checkbox"/>	
CAPACIDAD DE PAGO \$: \$ 1.751,00		CENTRAL DE RIESGO <input checked="" type="checkbox"/>	
COMENTARIO DEL ANALISTA DE NEGOCIOS Credito recomendado de 100,000 dolares para 180 meses con hipoteca a favor de Coac Mushuc Runa		OPERACIONES DIRECTAS <input checked="" type="checkbox"/>	
Sr. Juan Yépez <i>[Signature]</i>		OPERACIONES INDIRECTAS <input checked="" type="checkbox"/>	
NOMBRE Y APELLIDOS ASESOR: Juanita		OBSERVACIONES	
PARIMONIO-DISPONIBILIDAD		LINEA DE CREDITO	
EN NUESTRA INSTITUCIÓN SALDO		MICRO <input type="checkbox"/> COMERCIAL <input type="checkbox"/>	
CERTIFICADO DE APORTACIÓN 20		CONSUMO <input type="checkbox"/> VIVIENDA <input checked="" type="checkbox"/>	
CTA. DE AHORRO 5808		TOTAL DE CRÉDITOS EN OTRA INST. FINANCIERAS _____	
AHORRO ENCAJE _____		SALDO CRÉDITO MUSHUC RUNA _____	
DEPÓSITO A PLAZO _____		TOTAL 0	
TOTAL 5828		TOTAL _____	
CARACTERÍSTICAS DE LA GARANTÍA			
DESCRIPCIÓN GARANTÍA <i>La Hipoteca del socio mas la matricula del vehiculos</i>			
GARANTÍA QUIROGRAFARÍA () PRENDA INDUSTRIAL () CRÉDITO HIPOTECARIO (X)			
VALOR AVALÚO DE HIPOTECA (\$ 22.300,00) FECHA DEL AVALÚO HIPOTECA <u>28-sep-2021</u>			
ACTA DEL COMITÉ DE CREDITO NACIONAL			
MONTO APROBADO	100,000	OBSERVACIÓN	
TASA	9%		
PLAZO	180 mes		
BASE DEL PRÉSTAMO	2400 -		
La Reunión ordinaria en la ciudad de Ambato <u>20-10-2021</u> en cumplimiento a la Administración de los créditos otorgados de acuerdo al Manual de Políticas y procedimientos para cartera de crédito y después de haber analizado el conjunto de riesgos y su capacidad de pago de acuerdo al monto, plazo, tasa y tipo de crédito y la experiencia del mismo, este COMITÉ DE CRÉDITO, a decidido APROBAR, el préstamo por el valor de <u>100,000</u> cantidad en letras <u>Diez mil</u>			
Para constancia de la misma, firman las personas autorizadas en la aprobación de crédito.			
 PRESIDENTE		 SECRETARIO	
		 VOCAL	

ANEXO F: INFORME DE INSPECCIÓN DE CRÉDITO INMOBILIARIO

INFORME INSPECCIÓN CRÉDITO MICROEMPRESARIAL

No. Cuenta	282350	Dirección	Comunidad Atron Cruz	Monto	10000	Realizado por el Asesor	Sr. Juan Yépez
Fecha de realización	30-09-2022	Nombre Socio	LIRQUIETO CAIN SAMUEL		Buro de Crédito	1. Cliente A	
Tipo de crédito		Microrédito	<input checked="" type="checkbox"/>	Consumo	<input type="checkbox"/>	Vivienda	<input type="checkbox"/>
SECTOR ECONÓMICO		Agroal	<input type="checkbox"/>	Comercio	<input type="checkbox"/>	Industria	<input type="checkbox"/>
EXPERIENCIA EN EL NEGOCIO		Entre 3 y 5 años		ANÁLISIS DE COMPETENCIA		2. Medio	
ENDEUDAMIENTO MÚLTIPLE		Con 1 entidad		EVOLUCIÓN SECTOR PRODUCTIVO		3. Estable	
UBICACIÓN TERRITORIAL DEL NEGOCIO		1. Sector Urbano		DISTRIBUCIÓN DEL CRÉDITO		1. Capital de Trabajo	

INFORMACIÓN DE LA UNIDAD FAMILIAR

INGRESOS FAMILIARES		GASTOS FAMILIARES	
Trabajo (Otra Actividad)	\$	Alquiler	\$ 120,00
Ingresos Conyugal		Alimentación	\$ 20,00
Alquileres		Salud	\$ 20,00
Pensiones		Ropa y Calzado	\$
Remesas		Educación	\$ 40,00
Ingresos Hijos		Transporte	\$
Otros	\$	Servicios (Luz, Agua, Teléfono)	\$ 20,00
TOTAL INGRESOS FAMILIARES	\$	Pago de Deudas	\$ 520,00
No. De Cargas Familiares		Otros Gastos	\$
DETALLE DE BIENES DEL DEUDOR ADICIONAL A LA UNIDAD PRODUCTIVA		Impuestos 30%	\$ 74,00
VALOR ESTIMADO		TOTAL GASTOS FAMILIARES	\$ 814,00
Electrodomésticos	\$ 2.000,00	DETALLE DE DEUDAS DEL HOGAR	
Terrazo en trámite	\$ 20.000,00	INSTITUCIÓN SALDO CUOTA	
TOTAL ACTIVOS DEL HOGAR	\$ 22.000,00	Coop. Manabuc Runa	\$ 18.000,00 \$ 520,00
DEUDAS ADQUIRIDAS PARA EL NEGOCIO		Coop. Acción desarrollo	\$ 3.000,00 Prcancelar
INSTITUCIÓN	SALDO	CUOTA	
TOTAL	0	\$	
TOTAL PASIVOS HOGAR		\$	23.000,00 \$ 520,00

INFORMACIÓN FINANCIERA DEL NEGOCIO

Inventario Materia Prima / Productos Proceso / Productos Terminados - Mercadería

PRODUCTO	CANT.	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Materia prima			\$
Productos en proceso			\$
productos terminados			\$
Mercadería			\$
TOTAL			\$

DETALLE DE ACTIVOS FIJOS

MAQUINARIA / VEHICULOS / INMUEBLES	UNIDAD	CANT.	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Maquinaria				\$
Vehículos	Un Taxi de la coop 9 de Octubre	1	\$ 7.000,00	\$ 7.000,00
Inmuebles				\$
TOTAL				\$ 7.000,00

GASTOS GENERALES DEL NEGOCIO		COMENTARIO FINANCIERO Y OTROS	
PAGO A EMPLEADO		<p>El socio trabaja como chofer de bus de la coop trans. UNIDOS disco 28 ya varios años, y en la central de riesgo mantiene dos crédito pendiente de cancelar, y en el SCORE mantiene 914 puntos. y también tiene ingresos del taxi que se compro y esta en contrato ya esta legalizando</p>	
TRANSPORTE			
ARRIENDO LOCAL			
CRÉDITO A INSTITUCIONES	\$		
Luz y internet			
TOTAL GASTOS GENERALES	\$		

ANEXO G: INFORME DE INSPECCIÓN DE CRÉDITO INMOBILIARIO

MUSHUC RUNA		INFORME INSPECCION DE CRÉDITO INMOBILIARIO		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	
Nº. Cuenta:	30783	Dirección:	Bulgaria y Succia esquina sector Sinti Duran	Monto:	\$ 30,000.00
Fecha de realización:	06/08/2021	Nombre Socio:	TARCO YASUACHI MANUEL MIELAS	Banco de Crédito:	1 Cliente A
Tipo de crédito:		Multipropósito	Consumo	Vivienda:	X DEP# 10262
SECTOR ECONÓMICO:	INVENO X	Camar. X	Serv. X	LUGAR DE VENTA:	Fija X
EXPERIENCIA EN EL NEGOCIO:	1. Más de 5 años			ANÁLISIS DE COMPETENCIA:	2. Media
ENDEUDAMIENTO MULTIPLE:	Con 1 entidad			EVOLUCION SECTOR PRODUCTIVO:	2. Estable
UBICACION TERRITORIAL DEL NEGOCIO:	1. Sector Urbano			DESTINO DEL CREDITO:	3. Capital de Trabajo
INFORMACIÓN DE LA UNIDAD FAMILIAR					
INGRESOS FAMILIARES			GASTOS FAMILIARES		
Sueldos (Otra Actividad)			Alquiler		
Ingresos Conyugal	\$	-	Alimentación	\$	140.00
Arrendos			Salud	\$	30.00
Pensionales	\$	-	Ropa y Calzado	\$	40.00
Remesas	\$	-	Educación	\$	70.00
Ingresos Hijos	\$	-	Transporte	\$	40.00
Otros	\$	-	Servicios (Gas, Agua, Teléfono)	\$	20.00
TOTAL INGRESOS FAMILIARES	\$	-	Pago de Deudas	\$	-
Nº. De Cargas Familiares	2		Otros Gastos		
DETALLE DE BIENES DEL DEUDOR ADICIONAL A LA UNIDAD PRODUCTIVA			Investida 10%	\$	34.00
VALORES ESTIMADOS			TOTAL GASTOS FAMILIARES	\$	374.00
EL CERO DOMESTICOS	\$	3,000.00	DETALLE DE DEUDAS DEL HOGAR		
CASA Y TERRENO que se hipotecar	\$	33,300.00	INSTITUCIÓN SALDO CUOTA		
TOTAL ACTIVOS DEL HOGAR	\$	36,300.00			
DEUDAS ADQUIRIDAS PARA EL NEGOCIO					
INSTITUCIÓN	SALDO	CUOTA			
	\$	-			
	\$	-			
	\$	-			
TOTAL	\$	-	TOTAL PASIVOS HOGAR	\$	-
INFORMACIÓN FINANCIERA DEL NEGOCIO					
Inventario Materia Prima / Productos Proceso / Productos Terminados - Mercadería					
PRODUCTO	CANT.	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL		
Inventario Materia Prima (hilos por rollos, entalles por rollos, variedad de hilos)	Varitas 1	\$ 5,000.00	\$	5,000.00	\$ 5,000.00
Productos en Proceso		\$		-	\$ -
Productos Terminados (Bilos por docenas para entregar)	Docenas 8	\$ 240.00	\$	1,920.00	\$ 1,920.00
TOTAL		\$ 5,240.00	\$	6,920.00	\$ 6,920.00
DETALLE DE ACTIVOS FIJOS					
MAQUINARIA / VEHICULOS / INMUEBLES	UNIDAD	CANT.	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	
Maquinaria (Máquina Bordadora, rectal, oberlog, zigzag, recubridora y otras)	Varitas	1	\$ 30,000.00	\$	30,000.00
Vehículos SEOOA P50723 y CHEVROLET GRAN VITARA P7X0232	2	2	\$ 5,000.00	\$	10,000.00
Inmuebles				\$	-
TOTAL			\$ 35,000.00	\$	40,000.00
GASTOS GENERALES DEL NEGOCIO			COMENTARIO FINANCIERO Y OTROS		
MAINTENIMIENTO			El socio tiene un negocio de confecciones y bordados IND'YS (de Bilus) en las calles Bulgaria y Succia esquina sector de Hispanoamerica y la esposa se dedica a la venta de bilus en el centro comercial el madrugon y en el mercado prado, tambien realiza entregas a diferentes locales de ventas de vestimentas indigenas.		
ALIMENTACION					
EMPEAÑO	\$	400.00			
CRÉDITO A INSTITUCIONES	\$	-			
AGUA LUZ	\$	80.00			
TRANSPORTE	\$	100.00			
TOTAL GASTOS GENERALES	\$	580.00			

ANEXO H: PAGARE A LA ORDEN

MUSHUC RUNA LTDA.
PAGARE A LA ORDEN

OPERACION N°: 603630000120
SOCIO N°: 267883
APELLIDOS Y NOMBRES: TARCO YAGUACHI MANUEL MESIAS
VALOR: USDS 100.000,00

Debo (emos) y pagare(mos), solidaria e incondicionalmente a CINCO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y NUEVE días vista; en la ciudad de Riobamba, o en lugar donde se me(nos) reconenga, a la orden de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "MUSHUC RUNA" Ltda. (Cooperativa controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria), en adelante "La Cooperativa" la cantidad de CIENTO MIL CON 00/100 dólares de los Estados Unidos de América, por igual valor recibido de dicha Institución Financiera, en moneda de curso legal que lo he(mos) recibido en préstamo, correspondiente al segmento de PRESTAMO VIVIENDA.

El pago se realizara mediante 180 cuotas MENSUALES sucesiva(s), desde el día 20-10-2021 hasta el día 20-10-2036 reconociendo la tasa de interés nominal anual inicial de 9% equivalente al 9,38% de interés efectiva anual. A los valores indicados para cada vencimiento se agregaran los intereses de conformidad con la tasa pactada antes referida, la que se calculara sobre saldos de principal pendientes de pago; y, de acuerdo a la tabla de amortización correspondiente suscrita por las partes, la cual en ningún caso será superior a la máxima convencional por segmento establecida y publicada por el Banco Central del Ecuador, además observando las siguientes condiciones de forma libre, voluntaria y con total conocimiento del presente título ejecutivo:

- a. En caso de mora en el pago de las obligaciones antes detalladas o en parte de ellas, reconoceré(mos) el interés de 1,1 veces de la tasa activa fijada en este documento, hasta la cancelación total de la misma.
- b. El deudor tiene derecho a pagar anticipadamente la totalidad de lo adeudado o realizar prepagos parciales en cantidades iguales a una o varias cuotas que constan en la tabla de amortización que se adjunta, la misma que forma parte integrante de este instrumento; en este caso, los intereses se cancelaran sobre el saldo pendiente de pago.
- c. La Cooperativa podrá declarar vencidos los plazos de esta obligación y proceder al cobro inmediato en caso de incumplimiento en el pago de uno o más cuotas, o haberse comprobado que el destino del dinero no ha sido el que se encuentra estipulado en este Pagare.
- d. En créditos refinanciados, los intereses vencidos y de mora, de la operación de crédito original no podrá ser objeto de refinanciamiento. En caso de quedar intereses pendientes, en el respectivo instrumento deberá estipularse su forma de pago, que en ningún caso podrá contemplar la generación de intereses adicionales.
- e. Autorizo (amos) a la Cooperativa debitar de nuestra(s) cuenta(s) de ahorro cualquier y acreencia que a mi favor mantenga en los registros la Institución; los valores correspondientes a intereses y cuotas de capital vencidas para acreditar a la presente obligación, así como tasas y gastos judiciales y extrajudiciales que se ocasionaren, bastando para determinar el monto de tales gastos la sola aseveración del Acreedor.
- f. En caso de juicio me (nos) someto (temos) a los jueces del lugar que elija el Acreedor, así como al trámite Ejecutivo o establecido por la ley, pero cuyo efecto renuncio (amos) fuero y domicilio, y el derecho de interponer las excepciones de prescripción e inejecutividad del título o de la obligación.

SIN PROTESTO. Exímase la presentación para el pago, así como avisos por falta de este hecho.

Para constancia firmo (amos) en: Riobamba, miércoles 20 de octubre del 2021

Tarco Yaguachi Manuel Mesias
C.I. 0603462912
Nombre: TARCO YAGUACHI MANUEL MESIAS
Dirección: SUECIA LOTE 10, VELOZ

Sug. H. H. R.
C.I. 0603713512
Nombre: SUGILANDI MINTA MARIA REBECA
Dirección: SUECIA LOTE 10, VELOZ

TO BUENO: Riobamba, miércoles 20 de octubre del 2021
a los fines de ley expreso (amos) mi (nuestro) visto bueno.- Sin protesto.

Tarco Yaguachi Manuel Mesias
C.I. 0603462912
Nombre: TARCO YAGUACHI MANUEL MESIAS
Dirección: SUECIA LOTE 10, VELOZ

Sug. H. H. R.
C.I. 0603713512
Nombre: SUGILANDI MINTA MARIA REBECA
Dirección: SUECIA LOTE 10, VELOZ

ANEXO I: CONTRATO DE GARANTÍA HIPOTECARIA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

CONTRATO DE MUTUO CON GARANTÍA HIPOTECARIA

EL CONTRATO DE MUTUO CON GARANTÍA HIPOTECARIA que celebran de una parte, como ACREEDORA, COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA LDA, con RUC No 1890141877001, con domicilio en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, a quien en lo sucesivo se le denominará LA COOPERATIVA, Representada Legalmente por el señor Abogado Luis Alfonso Chango Pacha con la CI No 1802202414, a quien desde hoy en adelante se le denominará ACREEDOR de la otra parte el señor(a) TARCO YAGUACHI MANUEL MESIAS, No CI 0603462912 domiciliado en la Parroquia de VELOZ, Ciudad Riobamba Provincia de CHIMBORAZO a quien en adelante se le denominará EL PRESTATARIO/GARANTE; bajo las cláusulas y condiciones siguientes.

PRIMERA: Mediante el presente contrato EL PRESTATARIO/GARANTE TARCO YAGUACHI MANUEL MESIAS No CI 0603462912 y su conyugue SUGULANDI MINTA MARIA REBECA No CI 0603713512 garantiza el reembolso total de todos los préstamos que LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA le concede, sea en forma de pagaré o cualquier otro título valor, constituyendo PRIMERA Y PREFERENTE garantía Hipotecaria a favor de LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA sobre el inmueble de su propiedad UBICADO en la Ciudad RIOBAMBA Provincia de CHIMBORAZO con una superficie de CREDITO HIPOTECARIO y además, cuyo dominio, medidas perimétricas y demás características técnicas se detallan en el Código del Predio N° 71835 del Registro de Propiedad Inmueble Ubicado en CALLE BULGARIA Y SUECIA. Para los efectos legales pertinentes, los contratantes convienen de mutuo acuerdo en valorizar el inmueble a gravar, por la suma de 117000 dólares americanos. Las dos terceras partes de esta valorización servirán de base para la primera convocatoria en caso de remate, reservándose el derecho de solicitar una nueva tasación si así lo considerara conveniente la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA LTDA. En aplicación de lo dispuesto en el Art. 1101 del Código Civil, la hipoteca comprende todas las partes integrantes del inmueble hipotecado, incluyendo sus aires, usos, costumbres, entradas, servidumbres, linderos construidos y declarados, fábrica construida y no declarada frutos civiles que produzca o pudiera producir en todo cuanto de hecho y por derecho corresponde al inmueble, sin reserva ni limitación alguna, extendiéndose expresamente al importe de las indemnizaciones de los seguros y de la expropiación, si fuera el caso. LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA LTDA, tendrá derecho a inspeccionar el inmueble materia de la hipoteca cuantas veces le estime conveniente, estando obligado EL PRESTATARIO/GARANTE a brindar todas las facilidades para ello.

SEGUNDA: La garantía especificada en la cláusula que antecede se inicia garantizando al PRESTATARIO/GARANTE TARCO YAGUACHI MANUEL MESIAS No CI 0603462912 y su conyugue SUGULANDI MINTA MARIA REBECA No CI 0603713512 el crédito N° 90363000120 otorgado por la suma de 100000, en forma de pagaré, a una tasa de 9% tasa nominal anual, a un plazo de 5478 MESES, con frecuencia de pago MENSUAL, con vencimiento según el plan de pagos pactada y que se obligan a devolver según las demás condiciones pactadas de mutuo acuerdo y expresadas en el título valor correspondiente. Asimismo, se conviene expresamente que de incumplirse el pago parcial o total de la deuda, LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA LTDA, podrá dar por vencido todo el plazo del crédito e iniciar el cobro sin perjuicio de ejecutar la Garantía Hipotecaria constituida en este documento. Asimismo, la hipoteca sirve para garantizar toda obligación, operación crediticia presente y futura y/o refinanciamiento de deuda que EL PRESTATARIO/GARANTE TARCO YAGUACHI MANUEL MESIAS No CI 0603462912 y su conyugue SUGULANDI MINTA MARIA REBECA No CI 0603713512, tenga frente a COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA LTDA, sin limitación ni reserva alguna, independientemente del origen de la obligación.

TERCERA: El medio de pago utilizado por la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA LTDA a favor del cliente corresponde al Depósito en cuenta N° 446000267883 en la cuenta del ahorro a la vista.

CUARTA: Para efectos de tasación del bien hipotecado EL PRESTATARIO/GARANTE Autoriza a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA LTDA a designar a un perito avalador calificado por la Superintendencia de Bancos y Seguros para que elabore el informe de tasación, asumiendo EL PRESTATARIO/GARANTE el costo del mismo. En caso COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA LTDA requiera la renovación de la tasación del bien hipotecado EL PRESTATARIO/GARANTE se obliga a remitir la tasación actualizada (perito tasador autorizado por COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA) cuyo plazo debe ejecutarse en un plazo no mayor de 5 días a partir de la fecha de recepción, del requerimiento. En caso que EL PRESTATARIO/GARANTE no cumpliera con lo requerido, COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA queda autorizada a contratar por cuenta, costo y riesgo de EL PRESTATARIO/GARANTE a un perito avalador autorizado por COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA para la actualización de la tasación, costo que será cargado en la cuota de vencimiento más próxima, del calendario de pagos pactado o del crédito vencido. Si a juicio de COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA, el valor del bien hipotecado devaluara, sea por deterioro del mismo o por su valor del mercado o por cualquier otra causa, EL PRESTATARIO/GARANTE se obliga a simple requerimiento de COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA a mejorar la hipoteca a satisfacción de esta ó en su defecto a disminuir el monto de sus obligaciones a importe que COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA le señale.

QUINTA: La hipoteca que se constituye por este instrumento no obliga en ningún caso a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA LTDA para otorgar necesariamente al PRESTATARIO/GARANTE ya sea en forma personal ó como representante legal de cualquier persona jurídica, créditos por suma alguna, pues es potestad de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA aprobar o denegar las solicitudes que el cliente formule.

SEXTA: De conformidad con lo dispuesto por la Superintendencia de Bancos y Seguros el prestatario se obliga a remitir la información actualizada cada vez que sea requerido por la cooperativa cuyo cumplimiento deberá ejecutarse a un plazo no mayor de 3 días a partir de la fecha de recepción del requerimiento.

OCTAVA: EL PRESTATARIO/GARANTE declara que sobre el bien que hipoteca no existe gravamen de ninguna especie, ni medida judicial o extrajudicial que limite sus derechos de libre disposición.

NOVENA: Durante la vigencia del presente contrato EL PRESTATARIO/GARANTE se obliga a mantener asegurado contra incendio, terremoto y líneas afiladas el inmueble hipotecado en una compañía de seguros a satisfacción de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA LTDA. En caso que EL PRESTATARIO/GARANTE no cumpliera con la renovación del contrato de seguro, por este instrumento la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA LTDA queda autorizada a contratar por cuenta costo y riesgo de EL PRESTATARIO/GARANTE la renovación del indicado contrato de seguros contra incendios, terremoto y líneas afiladas, costo que será cargado en la cuota de vencimiento más próxima, del calendario de pagos pactado. En todo caso COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA LTDA no asume responsabilidad alguna sobre el incumplimiento de esta cláusula.

ANEXO J: TABLA DE AMORTIZACIÓN

Cooperativa de Ahorro y Crédito "MUSHUC RUNA" Ltda		MUSHUC RUNA						
TABLA DE AMORTIZACION								
Cliente: 267883		TARCO YAGUACHI MANUEL MESIAS			Fecha: 20-10-2021			
Credito:		PRESTAMO VIVIENDA			Codigo: 603630000120			
Fecha de concesion:		20-10-2021			Estado: APROBADO			
N° CUOTA	FECHA VENCIMIENTO	DIAS CUOTA	SALDO CAPITAL	TOTAL A PAGAR POR CUOTA	CAPITAL	INTERES	AHORRO PROGRAMADO CREDITOS	SEGURO DE DESGRAVAMEN
1	20/11/2021	31	100.000,00	1.469,69	555,58	775,00	5,00	134,33
2	20/12/2021	30	99.444,44	1.435,67	555,56	745,83	5,00	129,28
3	20/01/2022	31	98.888,88	1.459,79	555,56	766,39	5,00	132,84
4	20/02/2022	31	98.333,32	1.464,73	555,56	762,08	5,00	132,09
5	20/03/2022	28	97.777,76	1.383,54	555,56	684,44	5,00	118,64
6	20/04/2022	31	97.222,20	1.444,63	555,56	753,47	5,00	130,60
7	20/05/2022	30	96.666,64	1.411,23	555,56	726,00	5,00	125,67
8	20/06/2022	31	96.111,08	1.434,53	555,56	744,86	5,00	129,11
9	20/07/2022	30	95.555,52	1.401,45	555,56	716,57	5,00	124,22
10	20/08/2022	31	94.999,96	1.424,43	555,56	736,25	5,00	127,62
11	20/09/2022	31	94.444,40	1.419,37	555,56	731,94	5,00	126,87
12	20/10/2022	30	93.888,84	1.386,78	555,56	704,17	5,00	122,06
13	20/11/2022	31	93.333,28	1.409,27	555,56	723,33	5,00	125,38
14	20/12/2022	30	92.777,72	1.377,00	555,56	696,83	5,00	120,61
15	20/01/2023	31	92.222,16	1.399,17	555,56	714,72	5,00	123,89
16	20/02/2023	31	91.666,60	1.394,12	555,56	710,42	5,00	123,14
17	20/03/2023	28	91.111,04	1.308,89	555,56	637,78	5,00	110,55
18	20/04/2023	31	90.555,48	1.384,01	555,56	701,80	5,00	121,65
19	20/05/2023	30	89.999,92	1.352,56	555,56	675,00	5,00	117,00
20	20/06/2023	31	89.444,36	1.373,90	555,56	693,19	5,00	120,15
21	20/07/2023	30	88.888,80	1.342,79	555,56	666,67	5,00	115,56
22	20/08/2023	31	88.333,24	1.363,80	555,56	684,58	5,00	118,66
23	20/09/2023	31	87.777,68	1.358,75	555,56	680,28	5,00	117,91
24	20/10/2023	30	87.222,12	1.328,12	555,56	654,17	5,00	113,39
25	20/11/2023	31	86.666,56	1.348,65	555,56	671,67	5,00	116,42
26	20/12/2023	30	86.111,00	1.318,33	555,56	645,83	5,00	111,94
27	20/01/2024	31	85.555,44	1.338,54	555,56	663,05	5,00	114,93
28	20/02/2024	31	84.999,88	1.333,49	555,56	658,75	5,00	114,18
29	20/03/2024	29	84.444,32	1.278,90	555,56	612,22	5,00	106,12
30	20/04/2024	31	83.888,76	1.323,39	555,56	650,14	5,00	112,69
31	20/05/2024	30	83.333,20	1.293,89	555,56	625,00	5,00	108,33