



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
CARRERA DE INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

## **TESIS DE GRADO**

Previo a la Obtención de Título

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

### **TEMA:**

**AUDITORÍA OPERACIONAL AL DEPARTAMENTO DE  
CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA. AGENCIA RIOBAMBA, DE LA  
PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2013.**

### **AUTOR:**

**ELVIA NARCISA TOAQUIZA CAJILEMA**

**RIOBAMBA – ECUADOR**

**2015**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema **“AUDITORÍA OPERACIONAL APLICADA AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” LTDA. AGENCIA RIOBAMBA, PROVINCIA CHIMBORAZO, PERÍODO 2013”** previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A., ha sido desarrollado por la Srta. Elvia Narcisa Toaquiza Cajilema, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Dr. Alberto Patricio Robalino  
**DIRECTOR DE TESIS**

Dra. Ana del Rocío Cando Zumba  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **ELVIA NARCISA TOAQUIZA CAJILEMA**, estudiante de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Administración de Empresas, declaro que la tesis que presento es auténtica y original. Soy responsable de las ideas expuestas y los derechos de autoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Elvia Narcisa Toaquiza Cajilema

**AUTORA DE TESIS**

## **DEDICATORIA**

Al culminar una de las aspiraciones en mi vida se me hace grato y preciso dedicar varios años de estudio y dedicación a aquellas personas que han estado apoyándome en todo momento con seguridad y amor:

**AL SER SUPREMO: DIOS**, que nos ha confiado a cada uno de nosotros diversas habilidades para que hagamos uso de ellas y nos destaquemos en nuestra vida diaria.

**A MIS PADRES: Salvador y María**, a quienes les considero el pedestal de mi vida, su eterna lucha me ha inspirado orgullo, fortaleza y superación para ser mejor cada día; a ellos les debo mi existencia.

**A MIS HERMANOS: María, Pedro, Olga, Segundo, Kleber y Franklin**: por su cariño y amistad ya que representan mis más apreciados seres queridos; quienes son la fuerza que me impulsa cada día a ser mejor, por ser la razón de mi dedicación y superación.

**A MIS SOBRINOS: Patricio y Nathaly**, que desde que están a mi lado me han brindado inmensos momentos de alegría, especialmente a mi angelita Stefanny, que desde el cielo me mira para ti mí este logro

**A MIS AMIGAS Y COMPAÑEROS**: Porque con cada uno de ustedes he compartido momentos gratos en la vida

A mis amadas **ESPOCH, FADE, EICA** y a los grandes docentes que tuve durante el proceso de mi formación profesional que nunca dudaron en tender su mano amiga.

A todas aquellas personas que confiaron en mí y que siempre estuvieron pendientes de este logro en mi vida.  
¡Con infinito amor!

**Elvia Narcisca Toaquizza Cajilema**

## **AGRADECIMIENTO**

La palabra Gracias tiene un significado profundo, es muy difícil plasmarle en un papel lo que el sentimiento quiere expresar, faltan términos y sobran emociones. Empezaré por agradecerle a DIOS, Fuente insuperable de sabiduría, gracias porque me permites alcanzar metas en la vida, el único que me permite estar en este bello mundo, y a los cómplices que Dios escogió para que Yo esté aquí, mejor decisión no pudo tomar me eligió a los más bellos seres: nobles, leales, honestos.

A mis padres: Salvador y María ustedes son mi ejemplo, siempre han trabajado arduamente para apoyarme incondicionalmente. Me han inculcado valores y me han instruido por los caminos para ser una persona de bien. Gracias por enseñarme que con trabajo, esfuerzo y principalmente con fe en el creador se alcanzan las metas en la vida cualesquiera que sean. Padres queridos este éxito es suyo.

A mi familia: Gracias porque todos ustedes son parte importante en mi vida, sé que siempre cuento con su apoyo, en especial a mis hermanos María, Pedro, Olga, Segundo, Kleber y Franklin. Que Dios los bendiga grandemente.

A LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, FADE, EICA: La Casa que me formó como profesional, enseñándome que el conocimiento es la herramienta para promover el crecimiento y desarrollo.

Al Dr. Patricio Robalino, Mi Tutor de Tesis, profundamente agradecida por sus mejores aportes académicos, su guía, apoyo y paciencia.

A la Dra. Rocío Cando, Miembro del Tribunal, por la ayuda prestada durante el desarrollo de la presente Tesis.

A mis catedráticos: Quienes gracias a su paciencia y capacidad forman cada día a grandes profesionales, ustedes tienen una labor dividida en sus manos. "Id y enseñad a todos".

A los funcionarios COAC "Mushuc Runa" Ltda. Agencia Riobamba, por su gentil colaboración y proporcionar información necesaria para desarrollar y culminar con éxito el presente trabajo.

A mis compañeros y amigas: por compartir y recorrer esta carrera universitaria, por su apoyo incondicional y compañía en este transitar.

A todas las personas que directa e indirectamente, han colaborado en mi formación profesional. ¡Gracias!

**Elvia Narcisca Toaquiza Cajilema**

## Índice General

Portada .....	i
Certificación del Tribunal .....	ii
Certificado de Responsabilidad .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de Cuadros .....	x
Índice de Gráficos.....	xi
Índice de Anexos .....	xi
Resumen.....	xii
Summary.....	xiii
Introducción .....	xiv
CAPÍTULO I: .....	1
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. Formulación del problema .....	2
1.3. Delimitación del problema .....	2
1.4. Objetivos.....	2
1.5. Justificación .....	3
CAPÍTULO II.....	5
2. MARCO TEÓRICO – REFERENCIAL .....	5
2.1. Antecedentes Investigativos .....	5
2.2. Reseña Histórica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MUSHUC RUNA ..	5
2.3. Fundamentación Teórica .....	6
2.3.1. La Auditoría.....	6
2.3.2. Definiciones de Auditoría.....	6
2.3.3. Importancia de la Auditoría .....	6
2.3.4. Objetivos Fundamentales de la Auditoría.....	7
2.3.5. Clasificación de la Auditoría .....	8
2.3.6. Auditoría Operacional.....	11
2.3.6.1. Definición de Auditoría Operacional.....	11
2.3.6.2. Objetivo de la Auditoría Operacional.....	11
2.3.6.3. Alcance de la Auditoría Operacional.....	12

2.3.6.4.	Características de la Auditoría Operacional .....	12
2.3.6.5.	Importancia de la Auditoría Operacional.....	13
2.3.6.6.	Aplicación de la Auditoría Operacional .....	13
2.3.6.7.	Metodología de la Auditoría Operacional .....	14
2.3.6.8.	Campo Natural de la Auditoría Operacional .....	15
2.3.6.9.	Marco Filosófico de la Auditoría Operacional .....	16
2.3.6.10.	Auditoría Operacional como Auditoría de las tres “e” (eficacia, eficiencia y economía).....	17
2.3.6.11.	Limitaciones de la Auditoría Operacional .....	19
2.3.7.	Diferencias entre Auditoría Operacional y Auditoría Financiera .....	20
2.3.8.	Sistema de Control Interno.....	21
2.3.9.	COSO III.....	22
2.3.10.	Componentes del COSO III.....	22
2.3.11.	Métodos para la Evaluación de Control Interno .....	24
2.3.12.	Método de Cuestionario.....	25
2.3.13.	Método Narrativo o Descriptivo .....	26
2.3.14.	Método Gráfico.....	27
2.3.15.	Papeles de Trabajo .....	34
2.3.16.	Propósito de los Papeles de Trabajo .....	34
2.3.17.	Clasificación de los Papeles de Trabajo .....	35
2.3.18.	Papeles de Trabajo Generales .....	35
2.3.19.	Papeles de Trabajo Específicos.....	36
2.3.20.	Índices, Marcas y Referenciación de los Papeles de Trabajo .....	36
2.3.21.	Técnicas de Auditoría .....	37
2.3.22.	Técnicas de Verificación Ocular.....	37
2.3.23.	Técnica de Verificación Verbal .....	37
2.3.24.	Técnicas de Verificación Escrita .....	37
2.3.25.	Técnicas de Verificación Documental .....	38
2.3.26.	Técnicas de Verificación Física.....	38
2.3.27.	Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS).....	38
2.4.	Hipótesis .....	42
2.4.1.	Hipótesis General .....	42
2.4.2.	Hipótesis Específica .....	42
2.5.	Variables .....	43

2.5.1.	Variable Independiente .....	43
2.5.2.	Variable Dependiente.....	43
CAPÍTULO III.....		44
3.	MARCO METODOLÓGICO .....	44
3.1.	Metodología.....	44
3.1.1.	Métodos de Investigación .....	44
3.1.2.	Tipos de Investigación .....	44
3.2.	Técnicas de Investigación.....	45
3.3.	Población .....	45
3.4.	Resultado .....	46
3.4.1.	Resultado de la Encuesta Aplicada al Personal del Departamento de CréditoS de la COAC MUSHUC RUNA.....	46
3.5.	Verificación de Hipótesis .....	56
CAPÍTULO IV .....		59
4.	AUDITORÍA OPERACIONAL AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” LTDA. AGENCIA RIOBAMBA, DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2013. ....	59
4.1.	Archivo Permanente .....	59
Índice de Papeles de Trabajo .....		60
Marcas de Auditoría.....		61
4.1.1.	Propuesta de Servicios .....	62
4.1.2.	Contrato de Trabajo.....	65
4.1.3.	Orden de Trabajo.....	67
4.1.4.	Notificación de Inicio del Examen.....	68
4.1.5.	Solicitud de Información.....	69
4.1.6.	Reseña Histórica.....	70
4.1.7.	Misión .....	70
4.1.8.	Visión .....	71
4.1.9.	Valores Corporativos .....	71
4.1.10.	Organización.....	72
4.1.11.	Base Legal.....	73
4.1.12.	Proceso para la Concesión de Créditos.....	74
4.1.12.1.	Créditos de Consumo y Microcréditos .....	75



4.2.	Archivo Corriente .....	84
4.2.1.	Memorándum de Planificación de Auditoría .....	85
4.2.2.	Programa de Auditoría .....	88
4.2.3.	Entrevista al Jefe del Departamento de Créditos .....	91
4.2.4.	Análisis FODA del Departamento de Créditos .....	95
4.2.7.	Cuestionarios de Control Interno .....	102
4.2.7.1.	Ambiente de Control.....	102
4.2.7.2.	Evaluación de Riesgos .....	107
4.2.7.3.	Actividades de Control .....	111
4.2.7.4.	Información y Comunicación .....	115
4.2.7.5.	Actividades de Monitoreo.....	119
4.2.8.	Análisis del Organigrama Estructural del Departamento.....	122
4.2.9.	Flujograma de Procesos de Crédito.....	124
4.2.9.1.	Crédito Sobre Firmas .....	124
4.2.9.2.	Créditos Hipotecarios .....	125
4.2.10.	Análisis de Documentos de Crédito.....	127
4.2.12.	Indicadores de Gestión.....	129
4.2.13.	Hoja de Hallazgos .....	132
4.2.14.	Carta de Presentación.....	139
4.2.15.	Informe de Auditoría Operacional .....	140
	Conclusiones .....	148
	Recomendaciones .....	149
	Bibliografía .....	150
	Linkografía.....	150
	Anexos .....	151

## ÍNDICE DE CUADROS

N° 1 Diferencias entre Auditoría Operacional y Financiera.....	20
N° 2 Componentes del Control Interno .....	23
N° 3 Población del Departamento de Crédito de la COAC“Mushuc Runa “Ltda. Agencia Riobamba.....	45
N° 4 Pregunta 1 .....	46
N° 5 Pregunta 2.....	47
N° 6 Pregunta 3.....	48
N° 7 Pregunta 4.....	49
N° 8 Pregunta 5.....	50
N° 9 Pregunta 6.....	51
N° 10 Pregunta 7.....	52
N° 11 Pregunta 8.....	53
N° 12 Pregunta 9.....	54
N° 13 Pregunta 10.....	55
N° 14 Matriz de Contingencia .....	57
N° 15 Matriz de Ponderación.....	57
N° 16 Matriz Chi-cuadrado Calculado .....	58

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

N° 1 Filosofía de la Auditoría Operacional .....	16
N° 2 Componentes del Control Interno .....	23
N° 3 Simbología de los Flujogramas .....	32
N° 4 Pregunta 1 .....	46
N° 5 Pregunta 2.....	47
N° 6 Pregunta 3.....	48
N° 7 Pregunta 4.....	49
N° 8 Pregunta 5.....	50
N° 9 Pregunta 6.....	51
N° 10 Pregunta 7.....	52
N° 11 Pregunta 8.....	53
N° 12 Pregunta 9.....	54
N° 13 Pregunta 10.....	55

## ÍNDICE DE ANEXOS

N° 1 informe de inspección .....	152
N° 2 datos informativos .....	154
N° 3 acta del comité de crédito .....	155
N° 4 pagaré .....	156
N° 5 orden de pago .....	157
N° 6 tabla de amortización.....	158
N° 7 contrato de crédito .....	159
N° 8 formulario origen de fondos .....	160
N° 9 seguro de desgravamen .....	161
N° 10 central de riesgos .....	162

## **RESUMEN**

La presente investigación se desarrolló en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda. Agencia Riobamba, mediante el desarrollo de una Auditoría Operacional al Departamento de Créditos para evaluar la adecuación de los controles internos existentes y los distintos procedimientos utilizados en las operaciones que involucran al proceso de concesión de créditos, procediendo además a la formulación de recomendaciones relacionadas con las deficiencias encontradas. El nivel de la investigación presentada es de tipo descriptivo, fundamentada en un estudio de campo por el estudio predominante de fuentes primarias, entrevistas y observación directa a las personas encargadas de los procedimientos evaluados. Para el desarrollo del marco teórico se recopiló información de varias fuentes bibliográficas que ayuden a profundizar conocimiento sobre el objeto de estudio. Para recolectar la información se empleó el muestreo no probabilístico en virtud de que el número del personal del Departamento es igual a la población. Como conclusión general se puede establecer que el objetivo general del presente trabajo permitió detectar debilidades en los procesos administrativos-financieros, describiéndolas y caracterizadas a través del informe preparado como resultado de la Auditoría Operacional aplicada para tal fin. Asimismo se plasman recomendaciones encaminadas a contribuir al mejoramiento y la adecuada toma de decisiones de parte de los directivos de la institución.

Dr. Patricio Robalino

**DIRECTOR DE TESIS**

## **SUMMARY**

The following research was conducted at Savings and Credit Cooperative “Mushuc Runa” Ltda. Riobamba Agency. It was made through the development of an Operational Audit to Credit Department, with the purpose of assessing the loan process also proceeding to the formulation of recommendations related to found deficiencies. The level of present research is descriptive, based on a field study through primary sources such as: interviews and direct observation applied to people whom are responsible of evaluated procedures. To develop the sources useful for getting a deeper knowledge about the object of study and data collection, besides the non probability sampling was used due to the number of members of Administrative staff that is equal to the population number. As a general conclusion it establishes that the overall objective of this study allowed to detect weaknesses in administrative and financial processes, describing and characterized the through the prepared report as result of the Operational Audit which was applied for this purpose. Finally some recommendations are established to assist the cooperative to improve and for appropriate decision making by the directors of the institution

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad las Cooperativas de Ahorro y Crédito han logrado un crecimiento dentro del territorio nacional, logrando satisfacer las necesidades de tipo financiero de la población mediante la concesión de créditos. Por lo tanto las instituciones financieras deben mantener un mayor control en el Departamento de Créditos, ya que constituye uno de los pilares fundamentales para el desarrollo de las mismas. Considerando lo expuesto y con el afán de dejar un testimonio escrito como fuente de consulta, se ha efectuado el presente trabajo de tesis, estructurada en cuatro capítulos, los cuales trata lo siguiente:

En el primer capítulo se realiza una descripción de las generalidades del presente proyecto de tesis como el Planteamiento, Formulación, Delimitación, Justificación del Problema, Objetivo General y Específicos que se pretenden alcanzar en el transcurso de la presente investigación.

En el segundo capítulo contiene el Marco Teórico la cual abarca Antecedentes Investigativos, Fundamentación Teórica, Hipótesis General y Específicos y las Variables de estudio.

En el capítulo tres hace referencia al Marco Metodológico en la cual se determina la Modalidad, Tipos de Investigación, Población y Muestra, Métodos, Técnicas de Investigación, Resultado de la encuesta aplicada al nivel Directivo, Ejecutivo y Operativo de la COAC Mushuc Runa Ltda. Agencia Riobamba, cuyo análisis ha permitido la verificación de la hipótesis.

El Capítulo cuatro contiene la parte más importante de este trabajo en el que se detalla un caso práctico, sobre la Auditoría Operacional al Departamento de Créditos a las Fases que son: Familiarización y Revisión de la Legislación; Evaluación del Control Interno.

Finalmente se plantea conclusiones y recomendaciones del proyecto de tesis realizada.

## **CAPÍTULO I:**

### **1. EL PROBLEMA**

#### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “MUSHUC RUNA” fue creada con 38 jóvenes indígenas y campesinos de Pilahuín, Chibuleo y Quisapincha, logrando el 17 de Diciembre de 1997 el reconocimiento oficial a través del acuerdo del Ministerio de Bienestar Social N° 1820. Posteriormente la Agencia Riobamba fue aprobada mediante resolución N° SBS – INIF – 2007 – 719 del 17 de Agosto del 2007.

Es importante señalar que con el transcurso del tiempo las transacciones financieras han crecido notablemente, lo cual ha permitido colocar una mayor cantidad de recursos financieros en el mercado, no obstante el indicador de cartera vencida durante los primeros meses del año 2013 es muy elevado, supera los límites permitidos por las entidades de control, esto debido a que no se cumple con el manual de procedimientos, por la falta de compromiso con la institución, desconocimiento de normativas y por la carencia de preparación de los colaboradores.

Además de ello el archivo de las carpetas con documentos de sustentación del crédito no cuenta con un proceso de entrega y recepción, además de ello no existe un adecuado inventario. Este comportamiento muestra que las acciones tomadas por parte del jefe de agencia y personal responsable no están cuidando adecuadamente los capitales que ponen a disposición del público, a través de una selección más rigurosa de los prestamistas.

También es importante señalar que el Departamento de Créditos requiere una sustancial mejora en las técnicas de seguimiento y de recuperación de la cartera paralelamente a la expansión de los servicios crediticios para proteger en forma oportuna el problema de la cartera y evitar la desviación de los créditos, los mismos que son utilizados en actividades totalmente diferentes a las que fueron planteadas en el momento de su solicitud, lo cual limita el avance y crecimiento de la Cooperativa así como el incremento de la cartera vencida.

Este fenómeno se debe evidentemente a la ausencia de controles sobre la rotación crediticia, y la falta manejo de indicadores financieros específicos para la Cooperativa, la cartera de crédito no es calificada oportuna y adecuadamente, ni se realiza un seguimiento a los créditos otorgados para confirmar si estos están siendo utilizados en las actividades para las cuales fueron solicitadas.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo la Auditoría Operacional al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MUSHUC RUNA” Ltda. Agencia Riobamba, de la provincia de Chimborazo, período 2013, contribuirá al mejoramiento de los procesos de la gestión administrativa financiera de la institución?

## **1.3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

### **✓ Delimitación Espacial:**

La presente investigación se realiza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MUSHUC RUNA” Ltda. Agencia Riobamba, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

### **✓ Delimitación Temporal:**

La investigación histórica abarcara el periodo enero – diciembre 2013.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **✓ Objetivo General**

Desarrollar una Auditoría Operacional al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MUSHUC RUNA” Ltda. Agencia Riobamba, de la provincia de Chimborazo, período 2013, que contribuirá al mejoramiento de los procesos de la gestión administrativa financiera.



✓ **Objetivos Específicos**

- ✓ Obtener información acerca de la auditoría operacional, mediante una recopilación teórica para ampliar los conocimientos.
- ✓ Aplicar la metodología de la Auditoría Operacional, que permita identificar nudos críticos.
- ✓ Emitir un informe que contendrá observaciones y recomendaciones que contribuya al mejoramiento de los procesos administrativos financieros.

## **1.5. JUSTIFICACIÓN**

Una evaluación de los controles y de los procesos del Departamento de Créditos, llevada a cabo técnicamente mediante la aplicación de una Auditoría Operacional, permite examinar la integridad y suficiencia de aplicación de la verificación contable, financiera y operacional, promoviendo un control efectivo que conduzca a un verdadero resguardo de los recursos de la Cooperativa.

Además, una evaluación del tipo descrito proporciona información sobre las posibles causas de las debilidades existentes en todas las operaciones a evaluar dentro del Departamento de Créditos; determinando el grado de adecuación de las políticas actuales a la organización y verificando que los objetivos y planes de las mismas sean coherentes y realistas con la visión de la Cooperativa; comprobando también la confiabilidad de los controles internos establecidos y la utilización óptima de los recursos. De esta manera, tomando como base los criterios de eficiencia, eficacia y economía; aunados al diseño y establecimiento de parámetros de medición, es posible determinar en qué medida los controles y procedimientos actuales son coherentes con los objetivos y la misión de la Cooperativa.

La realización de una Auditoría Operacional al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda. Agencia Riobamba, puede

cubrir gran parte de las expectativas de la administración, por cuanto este tipo de trabajo implica el levantamiento de información relacionada con la estructura organizacional, políticas, normas y funciones de los diferentes puestos de trabajo, la evaluación del funcionamiento de cada uno de los involucrados en relación con el alcance de los objetivos y metas establecidas en la Cooperativa, así como también el cumplimiento de esas metas, materializándose con la recomendación de alternativas para el mejoramiento continuo de los procedimientos y de los controles relacionados con la salvaguarda de sus recursos.

Con base en los resultados arrojados por esta evaluación, en cuanto a las deficiencias existentes en los procedimientos y controles, es posible proceder a la recomendación de alternativas tendientes a rectificarlas y con miras a subsanar la situación que atraviesa actualmente la cooperativa, creando un clima de control efectivo y preventivo que da lugar a la discusión de tales recomendaciones con los funcionarios involucrados, en la búsqueda del mejoramiento operacional y administrativo.

Las técnicas de evaluación utilizadas para este caso particular, pudieran extenderse para la aplicación en casos similares, ya que no existe normativa legal establecida específicamente para el desarrollo de este tipo de auditoría.

Anteriormente no se ha realizado ninguna auditoría operacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito MUSHUC RUNA Ltda. Agencia Riobamba por lo cual se considera que es factible la investigación, se cuenta con la predisposición de colaboración del jefe de agencia y todo el personal en la proporción de la información pertinente y necesaria, también se contara con la dirección del director de tesis y su miembro.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO – REFERENCIAL**

#### **2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Hemos visto la necesidad de efectuar una Auditoría Operacional al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Runa" Ltda. Agencia Riobamba, con el fin de proporcionar la seguridad razonable sobre las operaciones que genera el Departamento de Crédito y Cobranzas, que permitirá emitir el informe respectivo sobre los diversos movimientos realizados durante el ejercicio económico a del 2013, su Control Interno, y si la información del proceso de concesión de crédito está acorde al cumplimiento de políticas, normas, procedimientos de la Cooperativa y Superintendencia de Bancos, Normas de Contabilidad generalmente aceptados, así como la calidad del desempeño de las funciones.

#### **2.2. RESEÑA HISTÓRICA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA**

Cuando a los pueblos indígenas se les consideraba aptos sólo para la agricultura, ganadería y otras actividades relacionadas al campo, nadie pensaba que podíamos administrar una institución financiera, más aún cuando las instituciones financieras tradicionales calificaban a los indígenas al igual que a los sectores urbano-marginales como sujetos de crédito de alto riesgo, poco confiables y no rentables, nace la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa; que significa HOMBRE NUEVO.

Con 38 jóvenes indígenas y campesinos de Pilahuín, Chibuleo y Quisapincha en la Provincia de Tungurahua crearon Mushuc Runa, logrando el 17 de Diciembre de 1997 el reconocimiento oficial a través del acuerdo del Ministerio de Bienestar Social N. 1820.

Se estableció una oficina propia en la ciudad de Ambato; poco a poco con el respaldo y la confianza de los nuevos socios en un período corto de diez años se ha logrado convertir a Mushuc Runa en un referente del cooperativismo a nivel nacional e

internacional, está presente en las ciudades de Ambato, Pelileo, Píllaro en Tungurahua, Riobamba en Chimborazo, Latacunga en Cotopaxi, Machachi en Pichincha, Guaranda en Bolívar y Puyo en Pastaza. El compromiso de Mushuc Runa es mejorar la calidad de vida de sus socios.

## **2.3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.3.1. LA AUDITORIA**

En un principio la auditoría se orientaba hacia las necesidades internas de las empresas con el objetivo de asegurar el manejo del dinero y el registro exacto de las transacciones, como servicio para al dueño del capital invertido.

La auditoría en la actualidad sigue evolucionando, tanto en el sector privado como en el público, hacia una orientación que, además de dar fe sobre las operaciones pasadas, pretende mejorar operaciones futuras, por medio de la presentación de informes con recomendaciones constructivas, que aumente la economía, eficiencia y eficacia de la entidad.

### **2.3.2. DEFINICIONES DE AUDITORÍA**

Según el ILACIF auditoría: “Es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones ejecutadas con la finalidad de evaluarlas, verificarlas y emitir un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones”.

Según Alvin A Arens, Randal J Elder, Mark S Beasley. (2007, pág. 4) define como: “Auditoría es la acumulación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente.”

### **2.3.3. IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA**

Para Hurtado, P. (2005) menciona lo siguiente:

“Las auditorías en los negocios son muy importantes, por cuanto la gerencia sin la práctica de una auditoría no tiene plena seguridad de que los datos económicos registrados realmente son verdaderos y confiables. Es la auditoría que define con bastante razonabilidad, la situación real de la empresa.

Una auditoría además, evalúa el grado de eficiencia y eficacia con que se desarrollan las tareas administrativas y el grado de cumplimiento de los planes y orientaciones de la gerencia.

Es común que las instituciones financieras, cuando les solicitan préstamos, pidan a la empresa solicitante, los estados financieros auditados, es decir, que vayan avalados con la firma de un CPA.

Una auditoría puede evaluar, por ejemplo, los estados financieros en su conjunto o una parte de ellos, el correcto uso de los recursos humanos, el uso de los materiales y equipos y su distribución, etc. Contribuyendo con la gerencia para una adecuada toma de decisiones.”

#### **2.3.4. OBJETIVOS FUNDAMENTALES DE LA AUDITORÍA**

Según Viel, Y. (2009) indica: “Los objetivos fundamentales de la auditoría son entre otros, los siguientes:

- ✓ Evaluar el control de la actividad administrativa y sus resultados.
- ✓ Examinar las operaciones contables y financieras y la aplicación de las correspondientes disposiciones legales, dictaminado sobre la razonabilidad de los resultados expuestos en los estados financieros, así como evaluar cualesquiera otros elementos que, de conjunto, permiten evaluar la eficiencia, economía y eficacia en la utilización de los recursos.
- ✓ Prevenir el uso indebido de recursos de todo tipo y propender a su correcta protección.

- ✓ Fortalecer la disciplina administrativa y económico-financiera de las entidades mediante la evaluación e información de los resultados a quien corresponda.
- ✓ Coadyuvar al mantenimiento de la honestidad en la gestión administrativa y a la preservación de la integridad de los trabajadores.”

### 2.3.5. CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

- ✓ **De acuerdo a quienes realizan el examen**
  - ✓ **Externa:** Cuando el examen no lo practica el personal que labora en la Entidad, es decir que el examen lo practica la Contraloría o Auditores independientes. En la empresa privada las auditorías solo la realizan auditores independientes.
  - ✓ **Interna:** Cuando el examen lo practica el equipo de Auditoría de la Entidad (Auditoría Interna).
  - ✓ **Gubernamental:** Cuando la practican auditores de la Contraloría General de la República, o auditores internos del sector público o firmas privadas que realizan auditorias en el Estado con el permiso de la Contraloría.
- ✓ **De acuerdo al área examinada o a examinar.**
  - ✓ **Auditoría Financiera:** Es un examen a los estados financieros que tiene por objeto determinar si los estados financieros auditados presentan razonablemente la situación financiera de la empresa, de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA). El auditor financiero verifica si los estados financieros presentados por la gerencia se corresponden con los datos encontrados por él.
  - ✓ **Auditoría Operacional o de Desempeño:** Es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, llevado a cabo con el propósito

de hacer una evaluación independiente sobre el desempeño de una entidad, programa o actividad, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos humanos y materiales para facilitar la toma de decisiones.

- ✓ **Auditoría Especial:** Es el examen objetivo, profesional e independiente, que se realiza específicamente en un área determinada de la entidad, ya sea ésta financiera o administrativa, con el fin de verificar información suministrada o evaluar el desempeño. Ejemplo: Auditoría de Caja, Auditoría de Inversiones, Auditoría de Activos Fijos, examen a cheques emitidos durante una semana, etc.
- ✓ **Auditoría Integral:** Es un examen total a la empresa, es decir, que se evalúan los estados financieros y el desempeño o gestión de la administración.
- ✓ **Auditoría Ambiental:** Es un examen a las medidas sobre el medio ambiente contenidas en las leyes del país y si se están cumpliendo adecuadamente.
- ✓ **Auditoría de Gestión Ambiental:** Examen que se le hace a las entidades responsables de hacer cumplir las leyes, normas y regulaciones relacionadas con el medio ambiente. Se lleva a cabo cuando se cree que la entidad rectora o responsable de hacer cumplir las leyes ambientales, no lo está haciendo adecuadamente.
- ✓ **Auditoría Informática:** Examen que se practica a los recursos computarizados de una empresa, comprendiendo: capacidad del personal que los maneja, distribución de los equipos, estructura del departamento de informática y utilización de los mismos.
- ✓ **Auditoría de Recursos Humanos:** Examen que se hace al área de personal, para evaluar su eficiencia y eficacia en el manejo del personal y los controles que se ejercen con los expedientes, asistencia y

puntualidad, nóminas de pago, políticas de atención social y promociones, etc.

- ✓ **Auditoría de Cumplimiento:** Se hace con el propósito de verificar si se están cumpliendo las metas y orientaciones de la gerencia y si se cumplen las leyes, las normas y los reglamentos aplicables a la entidad.
- ✓ **Auditoría de Seguimiento:** Se hace con el propósito de verificar si se están cumpliendo las medidas y recomendaciones dejadas por la auditoría anterior.

✓ **Por el Sector**

- ✓ **Auditoría Pública:** Contraloría General del Estado.
- ✓ **Auditoría Privada:** Firmas particulares que ofertan este servicio; en el país tenemos firmas auditoras externas como Price Waterhouse, KPMG Peat Marwick, Deloitte & Touche, Arthur Andersen, AENABKR International, Gabela Asociados, Bermúdez Castro, etc.

✓ **Por El Tiempo De Ejecución**

- ✓ **Auditoría Permanente:** Como su nombre lo señala, se realiza continuamente.
- ✓ **Auditoría Periódica:** Es una auditoría realizada en forma esporádica.

✓ **Por el Alcance**

- ✓ **Auditoría Total:** El programa de auditoría cubre todas las funciones o procesos en un período de tiempo.
- ✓ **Auditoría Parcial:** El programa tiene alcance a determinadas áreas o funciones.



- ✓ **Auditoría Especial:** El programa cubre total o parcial las áreas de una empresa pero cuando existe una circunstancia especial o fuera de lo común (accidente, incendio, terremoto, catástrofe etc.)

## **2.3.6. AUDITORÍA OPERACIONAL**

### **2.3.6.1. DEFINICIÓN DE AUDITORÍA OPERACIONAL**

“El término auditoría operacional se refiere al análisis integral de una unidad operativa o de una organización completa para evaluar sus sistemas, controles y desempeño, según se miden en función de los objetivos de la administración.” TU GUIA CONTABLE recuperado de ([http://www.tuguiacontable.com/2012/04/auditoria-operacional\\_07.html](http://www.tuguiacontable.com/2012/04/auditoria-operacional_07.html))

### **2.3.6.2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL**

“El objetivo de la auditoria operativa es identificar las áreas de reducción de Costos, mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas.” TU GUÍA CONTABLE recuperado de ([http://www.tuguiacontable.com/2012/04/auditoria-operacional\\_07.html](http://www.tuguiacontable.com/2012/04/auditoria-operacional_07.html))

Según Correa, H. (2001, pág. 3) indica los siguientes objetivos:

- ✓ “Evaluar el contenido y la presentación de los informes que se entregan a los diferentes usuarios de la organización.
- ✓ Proponer planes de acción para mejorar la calidad de la información que se obtiene a todos los niveles de la organización.
- ✓ Recomendar la obtención de reportes adicionales para cubrir las carencias de información importante para la administración de la empresa.”

### **2.3.6.3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL**

Según Bernal, F. (2009, pág. 2) indica:

“El alcance de la Auditoría Operacional es ilimitado. Todas las operaciones o auditadas, sin considerar que sea una operación financiera o no, y en cada hallazgo la Auditoría Operacional cubre todos los aspectos internos o externos que lo interrelacionan. Esta ilimitación y la diversidad de hallazgos que pueden encontrarse, implica que, una auditoría operacional específica, puede requerir profesionales de diferentes disciplinas. Generalmente es un trabajo interdisciplinario, pero, normalmente, su conducción o dirección debe confiarse o contadores públicos, por su estructuración profesional en auditoría.”

### **2.3.6.4. CARACTERÍSTICAS DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL**

Según Abella, A. (2001, pág. 8) menciona las siguientes características:

- ✓ “Ayuda a reformular los objetivos y políticas de la organización.
- ✓ Ayuda a la administración superior a evaluar y controlar las actividades de la organización.
- ✓ Ayuda a tener una visión de largo plazo a quienes toman las decisiones, así ellos pueden planificar mejor.
- ✓ De acuerdo a las circunstancias puede practicarse la auditoría operativa en forma parcial, considerando una o más áreas específicas periódica y rotativamente.
- ✓ La Auditoría Operativa debe ser hecha por un grupo multidisciplinario, donde cada profesional se debe incorporar en la medida que se necesiten sus conocimientos.
- ✓ El Auditor Operativo, debe basar su preparación en administración general, teoría de la organización, auditoría, economía, costos, psicología general y social, comercialización, finanzas, administración de personal, producción política y estrategia de empresas entre otras más.
- ✓ No debe entorpecer las operaciones normales de la empresa.”

### **2.3.6.5. IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL**

Según Alatrística, M. (2009) indica:

“La Auditoría Operativa es importante porque es el instrumento de control posterior sobre la administración en general. Tiene un significado más importante para el sector público.

La importancia de la Auditoría Operativa deja el olvido la imagen del auditor que solo se concentraba en la revisión de cuentas y a determinar los responsables de desfalcos, fraudes, malversaciones de fondos y otras irregularidades, se convierte en un elemento pensante, creativo y con gran imaginación y sentido común para ejercer en mejor forma sus funciones que pudiesen evaluar la ejecución y valorizar los resultados obtenidos.

La Auditoría Operativa permite acelerar el desarrollo de las entidades hacia la eficiencia, buscando siempre un perfeccionamiento continuo de los planes de acción y procedimientos.”

### **2.3.6.6. APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL**

La Comisión de Auditoría Operacional del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, indica que si bien no existe un criterio fijo y que las posibilidades pueden ser muy amplias, se pueden mencionar tres criterios de aplicación general por administradores, auditores internos y consultores:

- ✓ Para aportar recomendaciones que resuelvan un problema conocido.
- ✓ Cuando existen indicadores de ineficiencia pero se necesita analizar las causas.
- ✓ Para prevenir ineficiencias o para respaldar un sano crecimiento de las entidades.

### 2.3.6.7. METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL

Según Domínguez, I. (2013, pág. 15) “La metodología de la auditoría operacional se simplifica en tres aspectos fundamentales: Familiarización, Investigación y análisis, y Diagnóstico, tiene un carácter genérico y deberá adecuarse a las situaciones específicas encontradas en la revisión.”

En cambio Meza, E., Santos, D. (2012, pág. 71-72) indica la siguiente metodología:

- ✓ **Familiarización:** Se debe conocer cuáles son los objetivos de la actividad, como van a lograrse y cómo van a determinar los resultados.
- ✓ **Verificación:** Requiere que los auditores examinen en detalle una muestra selecta de transacciones, seleccionada preferiblemente por muestreo estadístico; el tamaño de esta dependerá de su propio criterio basado en el grado de confianza que sea necesario para que represente razonablemente la población de la cual se seleccionó. Al realizar la verificación los auditores usualmente están interesados en tres temas: calidad, periodo correcto y costo.
- ✓ **Evaluaciones y Recomendación:** Las recomendaciones deben hacerse solamente cuando el auditor está totalmente seguro; como resultado de su examen.
- ✓ **Informar de los Resultados a la Dirección:** El Auditor debe reservarse para la conclusión del examen. Los Auditores proporcionan un mejor servicio a la Gerencia y mantienen mejores relaciones con la dirección departamental cuando comentan los hechos que han encontrado. Cualquier informe formal que le muestre a la Gerencia que todas las deficiencias se corrigieron antes de que se emitiese, encontrará una aceptación amistosa tanto por parte de la dirección General como de la Operativa.

Además según Meza, E., Santos, D. (2012, pág. 73) indica que si se trata de una auditoría externa la metodología será:

- ✓ **Etapa Preliminar:** conocimiento previo de la empresa.

- ✓ **Etapa de Estudio General:** definir las áreas críticas, para así llegar a establecer las causas últimas de los problemas. Se debe poner hincapié en los sistemas de control internos administrativos y gestión de cada área.
- ✓ **Etapa de Estudio Específico:** se puede establecer la relación entre los problemas visibles y potenciales y las causas que en verdad lo originaron

El auditor debe generar un modelo de control. Con el material ordenado se procede a un análisis del problema, con el fin de formular los juicios que conozcan al diagnóstico real de la situación y también a un pronóstico.

- ✓ **Etapa de Comunicación de Resultados:** es un informe que proporciona una opinión meditada, experta e independiente en relación a la materia sometida a examen, con su evidencia correspondiente.

La estructura del informe debe contener:

- ✓ Objetivo de la auditoría
- ✓ Metodología.
- ✓ Alcance del trabajo.
- ✓ Diagnóstico.
- ✓ Recomendaciones.
- ✓ Pronóstico.
- ✓ Anexos.

- ✓ **Etapa de Seguimiento:** el auditor debe ver que las debilidades han sido solucionadas.

#### **2.3.6.8. CAMPO NATURAL DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL**

Según Pinilla, J., (1996, pág. 114) indica:

“El campo natural o de acción de la Auditoría Operacional es de la administración de negocios, en todas sus formas y expresiones, técnicas y

tecnológicas, esto implica que el auditor operacional debe poseer una amplia cultura en materia económica, administrativa, jurídica y financiera a nivel micro y macroeconómico, lo cual además, es un factor de éxito profesional. Así pues el ejercicio de la Auditoría Operacional debe ser interdisciplinario.”

### 2.3.6.9. MARCO FILOSÓFICO DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL

Pinilla, J. (1996, pág. 115) menciona: “La auditoría operacional se inscribe en el marco teórico, metodológico, normativo y filosófico de la auditoría en general y en consecuencia, se rige por los elementos con los que trabaja la comunidad internacional de auditores:

**Gráfico N° 1 Filosofía de la Auditoría Operacional**



**FUENTE:** Pinilla, J., (1996, pág. 115)

- ✓ **Función Asesora:** En la época moderna, la comunidad empresarial reconoce la función de auditoría en cualquiera de sus modalidades como una actividad profesional asesora de la alta dirección en procura de asegurar la implementación oportuna del sistema de control.

- ✓ **Naturaleza Evaluativa:** La función de auditoría, en cualquiera de sus modalidades, es eminentemente evaluativa. Esto explica porque la auditoría siempre debe entenderse como una actividad de control posterior y selectivo.
- ✓ **Independencia:** El auditor debe ejercer su actividad profesional en condiciones plenas de independencia mental y operativa. La independencia mental asegura la práctica social de la auditoría sin atender a presiones y/o sobornos de ninguna naturaleza; la independencia operativa evita que el auditor se convierta, en un momento dado, en juez y parte de un mismo proceso u operación.
- ✓ **Evidencia:** En auditoría la evidencia está representada por la información registrada en los papeles de trabajo. De ahí el auditor les otorgue especial cuidado y seguridad.
- ✓ **Objetividad:** El concepto de objetividad, en auditoría, se expresa en el tipo y grado de evidencia que respalde el informe del auditor. Para que pueda hablarse de objetividad la evidencia debe ser suficiente (aspecto cuantitativo) y competente (aspecto cualitativo).
- ✓ **Equidad:** Este componente filosófico de la auditoría es especialmente aplicado en el sector público en el proceso de utilización de los recursos oficiales.
- ✓ **Conducta Ética:** El componente filosófico de la auditoría más difícil de practicar, en un mundo caracterizado por la injusticia y la ausencia de valores morales, es la ética. No obstante, el auditor debe ser fiel a su responsabilidad profesional y social, y ejercer con dignidad y en la perspectiva de construir una sociedad cada vez más justa, equitativa y participativa y democrática.

#### **2.3.6.10. AUDITORÍA OPERACIONAL COMO AUDITORÍA DE LAS TRES “E” (EFICACIA, EFICIENCIA Y ECONOMÍA)**

Según Reyes, J. (2010) indica:

“La auditoría ha evolucionado en las últimas décadas de tal forma que en la actualidad su primordial objetivo es la evaluación de las distintas operaciones de

la empresa que permita aumentar su grado de eficacia, eficiencia y economía; tales criterios son conocidos en la ciencia administrativa como las tres "E" de la gerencia. Estos criterios son los que maneja la auditoría operacional, con el alcance que trasciende los propósitos de la auditoría financiera. Es conveniente por tanto, que antes de la ejecución de esta especialidad de la auditoría, el auditor tenga claro el significado de los términos eficacia, eficiencia y economía.

- ✓ **Eficacia:** También denominada efectividad, consiste en alcanzar los objetivos propuestos, las metas programadas, o los resultados deseados por la administración del negocio, de tal forma que las actividades, operaciones, proyectos, programas y gestiones, sean efectivas. La eficacia es la esencia de cualquier gestión pues su misión es conducir a la empresa hacia el logro de sus objetivos. Por principio no puede concebirse ningún ente sin propósitos, pues no tendría razón de ser.

El logro de los objetivos estratégicos es responsabilidad de la gerencia de la empresa, para lo cual se apoya en el control interno operacional, siendo necesario desarrollar dichos objetivos de la organización, fijando metas a alcanzar, las cuales podrán ser cuantitativas y cualitativas.

- ✓ **Metas cuantitativas:** Son aquellas que son medibles y cuantificables para un determinado periodo de tiempo, como por ejemplo el volumen de ventas para un determinado periodo de tiempo. Este tipo de metas debe estar claramente señalado en la programación de operaciones de cada año.
- ✓ **Metas Cualitativas:** Son metas difíciles de cuantificar porque están influenciadas por la subjetividad, como por ejemplo: mejorar la atención a los clientes, mejorar la calidad de la capacitación, mejorar la calidad de la mercadería, etc. Este tipo de metas corresponde a los objetivos de los diferentes programas que deben desarrollar en la empresa y su medición presenta mayor dificultad, que de las metas cuantitativas.



- ✓ **Eficiencia:** La eficiencia es el criterio principal que fundamenta la auditoría operacional, pues relaciona la productividad de las operaciones, con un estándar de desempeño a una medida que se utiliza para criterio de comparación.
- ✓ **Economía:** Economía desde el punto de vista de la auditoría operacional, consiste en el desarrollo de las operaciones al costo mínimo posible, o sea gastar solamente lo razonablemente necesario o prudente para alcanzar un objetivo, meta o resultado deseado.

En auditoría operacional lo más económico es no gastar dinero, pero el no gastar impide alcanzar los objetivos y las metas deseadas para la organización, por lo tanto la economía debe visualizarse en función de dichos objetivos y metas optimizando el uso de los recursos disponibles.

#### **2.3.6.11. LIMITACIONES DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL**

- ✓ **Tiempo:** Es una limitación, porque el Gerente precisa saber oportunamente el estado de sus cosas, para poder actuar con eficacia, por lo tanto las auditorías deben realizarse regularmente, con frecuencia suficiente para atacar los problemas antes de que crezca.
- ✓ **Conocimiento:** Ninguna persona es experta en todos los ramos de los negocios, ni tampoco puede permitirse la empresa contar con un especialista para cada aspecto del negocio. El Auditor Operacional es tan solo un detector de deficiencias graves y susceptibles de mejorar.
- ✓ **Costo:** Las restricciones de tiempo y de conocimiento producen la tercera limitación: el costo. El personal dedicado a esta auditoría representa un costo, y si no se organiza adecuadamente, no da los frutos deseados.

### 2.3.7. DIFERENCIAS ENTRE AUDITORIA OPERACIONAL Y AUDITORIA FINANCIERA

**Cuadro N° 1 Diferencias entre Auditoría Operacional y Financiera**

CON RESPECTO A	AUDITORÍA OPERACIONAL	AUDITORIA FINANCIERA
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Determinar el grado de eficacia, economía y eficiencia de las operaciones para formular las recomendaciones para corregir deficiencias o para mejorar dicho grado de eficacia, economía y eficiencia.</li> <li>✓ Contribuir al logro de la prosperidad razonable de la empresa o entidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Emitir opinión o dictamen sobre la razonabilidad de la situación financiera de la entidad a una fecha dada, así como sobre el resultado de sus operaciones financieras y el flujo de fondos para el período que termina.</li> <li>✓ Proporcionar un grado de confiabilidad de dichos estados para usar los en la toma de decisiones administrativas o gerenciales y en el proceso de dar cuenta de la gestión.</li> </ul>
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ilimitado. Puede cubrir todas las operaciones o actividades que realiza un organismo, entidad o empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Limitado a las operaciones financieras.</li> </ul>
Orientación	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hacia las operaciones o actividades de la entidad en el presente con proyección el futuro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hacia la situación financiera y resultados de las operaciones de la entidad desde un punto de vista retrospectivo.</li> </ul>
Medición	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No existen aún criterios de medición de aceptación general.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Principios de contabilidad generalmente aceptados.</li> </ul>
Método	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No existen todavía normas de Auditoría Operacional generalmente aceptadas. El método</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las normas de auditoría generalmente aceptadas. (NAGAs).</li> </ul>

	se determina de acuerdo al criterio del auditor operacional. Pueden adaptarse normas de Auditoría Financiera generalmente aceptadas.	
Interés	✓ Desde el punto de vista interno: la alta dirección. Desde el punto de vista externo, los accionistas y el gobierno y la comunidad, cuando se trata de una entidad del sector público.	✓ Principalmente externos: Accionistas, Gobierno, Bancos; Entidades de Crédito e Inversiones.
Quienes la Ejecutan	✓ Contadores públicos con participación del personal de la misma profesión y de profesionales de otras disciplinas.	✓ Los contadores públicos con personal de apoyo de la misma profesión.
Contenido del Informe	✓ Su contenido está relacionado con cualquier aspecto de importancia de la administración o de las operaciones de la entidad, organismo o empresa pública.	✓ Su contenido está exclusivamente relacionado con los estados financieros.
Objetivo de la Evaluación del Control Interno	✓ Determinar las áreas débiles o críticas más importantes para hacia ellas orientar todos los esfuerzos de auditoría operacional.	✓ Determinar la naturaleza y alcance de los procedimientos de Auditoría Financiera a emplear.

FUENTE: Bernal, F., (2009, pág. 2)

ELABORADO: La Autora

### 2.3.8. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El control interno comprende el plan de organización, los métodos y procedimientos que tiene una institución para proporcionar seguridad razonable con el fin de cumplir tres objetivos fundamentales:

- ✓ Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- ✓ Confiabilidad de los informes.

- ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad para garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción oportuna de medidas que permitan corregir las deficiencias del control.

### **2.3.9. COSO III**

El Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission (COSO III) define:

“El control interno es un proceso efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.”

El Marco integrado de control interno propuesto por COSO provee un enfoque integral y herramientas para la implementación de un sistema de control interno efectivo y en pro de mejora continua. Un sistema de control interno efectivo reduce a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad. Es responsabilidad de la administración y directivos desarrollar un sistema que garantice el cumplimiento de los objetivos de la empresa y se convierta en una parte esencial de la cultura organizacional.

### **2.3.10. COMPONENTES DEL COSO III**

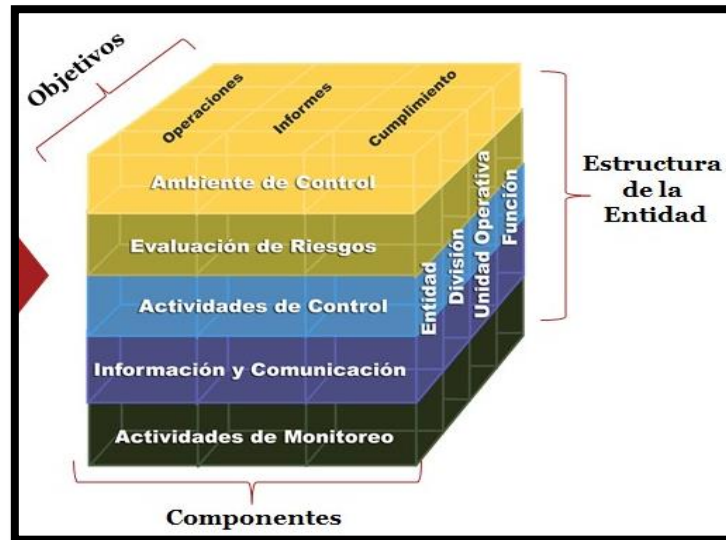
COSO III (2013) toma la esencia del COSO I (1992) y enfatiza que los cinco componentes de COSO deben estar presentes (diseñados) y funcionando (ser efectivos) conjuntamente de manera integrada. Además se formalizan 17 principios relevantes que ya estaban implícitos en un sistema con control interno efectivo.

Los componentes son:

- ✓ Ambiente de Control

- ✓ Evaluación de Riesgos
- ✓ Actividades de Control
- ✓ Información y Comunicación
- ✓ Actividades de Monitoreo

**Gráfico N° 2 Componentes del Control Interno**



FUENTE: Bernal, F., (2009, pág. 2)

Los cinco elementos del control interno interactúan entre sí, y forman un sistema integrado a las actividades operativas de la institución.

**Cuadro N° 2 Componentes del Control Interno**

COMPONENTES	PRINCIPIOS
AMBIENTE DE CONTROL:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Demostrar compromiso con la integridad y valores éticos.</li> <li>2. El consejo de administración ejerce su responsabilidad de supervisión del control interno.</li> <li>3. Establecimiento de estructuras, asignación de autoridades y responsabilidades.</li> <li>4. Demuestra su compromiso de reclutar, capacitar y retener personas competentes.</li> <li>5. Retiene a personal de confianza y comprometido con las responsabilidades de control interno</li> </ol>

EVALUACIÓN DE RIESGOS:	<p>6. Se especifican objetivos claros para identificar y evaluar riesgos para el logro de los objetivos.</p> <p>7. Identificación y análisis de riesgos para determinar cómo se deben mitigar.</p> <p>8. Considerar la posibilidad del fraude en la evaluación de riesgos.</p> <p>9. Identificar y evaluar cambios que podrían afectar significativamente el sistema de control interno.</p>
ACTIVIDADES DE CONTROL:	<p>10. Selección y desarrollo de actividades de control que contribuyan a mitigar los riesgos a niveles aceptables.</p> <p>11. La organización selecciona y desarrolla actividades de controles generales de tecnología para apoyar el logro de los objetivos.</p> <p>12. La organización implementa las actividades de control a través de políticas y procedimientos.</p>
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:	<p>13. Se genera y utiliza información de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.</p> <p>14. Se comunica internamente los objetivos y las responsabilidades de control interno.</p> <p>15. Se comunica externamente los asuntos que afectan el funcionamiento de los controles internos.</p>
ACTIVIDADES DE MONITOREO:	<p>16. Se lleva a cabo evaluaciones sobre la marcha y por separado para determinar si los componentes del control interno están presentes y funcionando.</p> <p>17. Se evalúa y comunica oportunamente las deficiencias del control interno a los responsables de tomar acciones correctivas, incluyendo la alta administración y el consejo de administración.</p>

**FUENTE:** Bernal, F., (2009, pág. 2)

**ELABORADO:** La Autora

### **2.3.11. MÉTODOS PARA LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

Existen tres métodos de evaluación del sistema de Control Interno:

- ✓ Cuestionario,
- ✓ Narrativo o Descriptivo,
- ✓ Método Gráfico.

### **2.3.12. MÉTODO DE CUESTIONARIO**

Este método consiste en diseñar cuestionarios con base a preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen. Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique una debilidad o un aspecto no muy confiable. Normalmente, el Auditor obtiene las respuestas de los funcionarios mediante una entrevista tratando de obtener la mayor evidencia. El auditor debe obtener evidencia y otras pruebas por medio de procedimientos alternativos que le permitan determinar si realmente se llevan a la práctica los procedimientos que la empresa tiene previstos. La aplicación de cuestionario permite servir de guía para el relevamiento y la determinación de las áreas críticas de una manera uniforme, facilitando la preparación de las cartas de Control Interno.

Este documento está constituido por varias listas de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios o empleados de la entidad bajo revisión o que el auditor mismo contesta durante el curso de la auditoría basado en sus observaciones.

Las preguntas del cuestionario sobre control interno deben ser formulars de manera que la respuesta sea “si” o “no”. Sin embargo, algunas preguntas, por su naturaleza requieren observaciones con más detalles. El formato del cuestionario se presenta en forma de columna con espacios para respuestas “si”, “no” o “n.a.” (no aplicable) y para observaciones. Las preguntas siguen un orden lógico y definido.

Los auditores deben seleccionar los distintos cuestionarios previamente impresos, aplicables a la entidad (sobre los tipos de activos, pasivos y operaciones de la entidad) agregando cualquier otra pregunta considerada pertinente.

Cuando el auditor contesta el cuestionario por medio de una entrevista con uno o más funcionarios de la entidad, debe tomar en cuenta la necesidad de confirmar la veracidad de las respuestas dadas.

Los funcionarios responden de la manera más favorable a la entidad a las preguntas sobre el control interno, aunque podrían no responder con franqueza. Por lo tanto, es necesario determinar si las respuestas favorables se aplican en la práctica, sin confiar completamente en las respuestas. La correcta aplicación de los cuestionarios de control interno, consiste en una combinación de entrevistas y observaciones; por lo tanto, es esencial que el auditor entienda perfectamente los propósitos de las preguntas del cuestionario.

Ciertas autoridades objetan el empleo de cuestionarios estandarizados sobre control interno, especialmente en la auditoría operacional. Manifiestan que tienden a limitar el ingenio del auditor y se circunscribe a un examen rutinario sin aplicar la imaginación. Sin embargo, la utilización de dichos cuestionarios ha sido ampliamente aceptada, especialmente en la auditoría financiera.

Al utilizar el método de cuestionario se debe considerar:

Elaborar previamente una relación de preguntas sobre los aspectos básicos de las normas, procesos, procedimientos u operaciones a investigar y a continuación se procede a obtener las respuestas a las preguntas.

- ✓ Formular preguntas de tal forma que una respuesta negativa advierta debilidades en el control interno.
- ✓ Las preguntas son las herramientas principales de una entrevista
- ✓ Las preguntas se inician por lo genérico, hasta llegar a lo específico y deben ser secuenciales y lógicas.
- ✓ Usar palabras tipo pregunta: Cómo, dónde, qué, quien, cuándo.
- ✓ Las preguntas deben ser cortas, con un lenguaje fácil de entender.
- ✓ Evitar preguntas negativas, hipotéticas, ambiguas.

### **2.3.13. MÉTODO NARRATIVO O DESCRIPTIVO**

Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de Control Interno para las distintas áreas clasificadas por actividades,



mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema. Puede ser aplicado en auditorías de pequeñas empresas, requiere que el auditor que realiza el relevamiento tenga la suficiente experiencia para obtener la información que le es necesaria y determinar el alcance del examen.

Las descripciones narrativas consisten en presentar en forma de relato, las actividades del ente, indican las secuencias de cada operación, las personas que participan, los informes que resultan de cada procesamiento y volcado todo en forma de una descripción simple, sin utilización de gráficos.

Es importante el lenguaje a emplear y la forma de trasladar el conocimiento adquirido del sistema a los papeles de trabajo, de manera que no resulte engorroso el entendimiento de la descripción vertida.

Este método de descripciones narrativas o cuestionarios descriptivos, se compone de una serie de preguntas; las respuestas describen aspectos significativos de los diferentes controles que funcionan en una entidad, incluyendo los límites de autoridad, de tal manera que evidencien los controles y los formularios utilizados, cantidad de ejemplares, dependencias, forma de archivo y la presencia de las operaciones que se realizan.

#### **2.3.14. MÉTODO GRÁFICO**

Consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoría, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades; sus principales ventajas son: identificar la existencia o ausencia de controles financieros y operativos. Permitir al auditor apreciar en forma panorámica los distintos procedimientos que se combinan e identificar las desviaciones de procedimientos.

Se trata de la representación gráfica del flujo de documentos, de las operaciones que se realicen con ellos y de las personas que intervienen por medio de un diagrama de flujo.

La información que debe formar parte de un diagrama de flujo, es:

- ✓ Los procedimientos para iniciar la acción, como la autorización del suministro, imputación a centros de coste, etc.
- ✓ La naturaleza de las verificaciones rutinarias, como las secuencias numéricas, los precios en las solicitudes de compra, etc.;
- ✓ La división de funciones entre los departamentos;
- ✓ La secuencia de las operaciones;
- ✓ El destino de cada uno de los documentos (y sus copias);
- ✓ La identificación de las funciones de custodia; etc.

La técnica de flujogramación también conocida como diagramación, cursogramación, curso diagramación, es una herramienta valiosa para el entendimiento e identificación de áreas débiles (deficiencias) y fuertes (controles clave) en la estructura de un sistema de controles.

El propósito de un flujograma es ilustrar en forma gráfica la forma como se tramita un conjunto de operaciones y procedimientos dados, en un sistema.

#### ✓ **Elaboración de Flujogramas**

Para la elaboración de los flujogramas se deben observar los siguientes aspectos:

- ✓ Los procedimientos deben describirse secuencialmente a través del sistema
- ✓ Describir los documentos que tengan incidencia contable
- ✓ Demostrar cómo se llevan los archivos y cómo se preparan los informes con incidencia contable.
- ✓ Demostrar el flujo de documentos entre las distintas unidades de la organización
- ✓ Identificar el puesto y quién efectúa el procedimiento.

Para identificar los controles principales, el auditor recogerá toda la información pertinente relacionada con las transacciones, como la documentación y formatos.

Para elaborar y actualizar los flujogramas, se obtendrá la información basándose en entrevistas con el personal de la organización o área administrativa u operativa, sobre los procedimientos seguidos y revisando los manuales de procedimientos en caso de existir.

Los flujogramas permiten al auditor:

- ✓ Simplificar la tarea de identificar el proceso.
- ✓ Orientar la secuencia de las actividades con criterio lógico, pues sigue el curso normal de las operaciones.
- ✓ Unificar la exposición con la utilización de símbolos convencionales con las consiguientes ventajas para el usuario.
- ✓ Visualizar la ausencia o duplicación de controles, autorizaciones, registros, archivos.
- ✓ Facilitar la supervisión a base de las características de claridad, simplicidad, ordenamiento lógico de la secuencia.
- ✓ Comprobar el funcionamiento del sistema en aquellos pasos que no estén debidamente aclarados, con el objeto de que el diagrama esté de acuerdo con el funcionamiento real.
- ✓ Verificar el flujograma levantado con la normatividad pertinente para determinar el grado de concordancia con las disposiciones legales y reglamentarias.
- ✓ Demostrar a las autoridades las razones que fundamentan nuestras observaciones y sugerencias, para mejorar los sistemas o procedimientos.

Para efectos de las aplicaciones en Auditoría Gubernamental, y especialmente por los requerimientos de la Evaluación y/o Auditoría Especial de Control Interno, se recomienda preparar flujogramas de tipo columnario, combinando símbolos y descripciones; los gráficos de este tipo proporcionan información abundante sobre el funcionamiento y permiten un análisis sistemático más fundamentado. Básicamente para prepararlos se deberá tener en cuenta:

- ✓ Usar lápiz de grafito negro y papel cuadriculado
- ✓ Explicar en primer término las convenciones y simbología que se utilizarán, esto facilitará un rápido entendimiento de los gráficos a cualquier lector.
- ✓ Comprender bien el sistema antes de iniciar el flujograma, planeando mentalmente la diagramación. Los flujogramas deben reflejar paso a paso el flujo de los documentos y el orden en que se procesan las diversas operaciones.
- ✓ Evitar al máximo el cruzamiento de líneas. Cuando esto no sea posible se debe utilizar siempre el símbolo de cruzamiento.
- ✓ Tener en cuenta que al utilizar más de una hoja de papel para elaborar el flujograma, se estará perdiendo parte importante de la visión global del sistema que el flujograma ofrece, pero también se debe considerar que al recargarse de información en una sola hoja se perderá claridad y facilidad para la comprensión.
- ✓ Cuando el sistema es muy extenso, se aconseja preparar dos flujogramas: uno condensado o resumido que ilustre en una sola hoja como ocurre el proceso de manera general reflejando solamente las operaciones mayores que se realizan a nivel de áreas o de departamentos, y el segundo que ilustre de manera detallada los pasos que se ejecutan.
- ✓ Considerando que la segregación de funciones es uno de los aspectos fundamentales en el análisis del diseño de los sistemas, resulta ilustrativo indicar el nombre del cargo del responsable que ejecuta las operaciones importantes.
- ✓ Dentro de la hoja del flujograma, normalmente en la parte inferior, se deberá dejar espacio para evidenciar las iniciales de quienes intervinieron en su elaboración y revisión y la fecha en que se efectuaron tales labores, previendo espacio adicional para las mismas evidencias de actualización en auditorías subsiguientes.

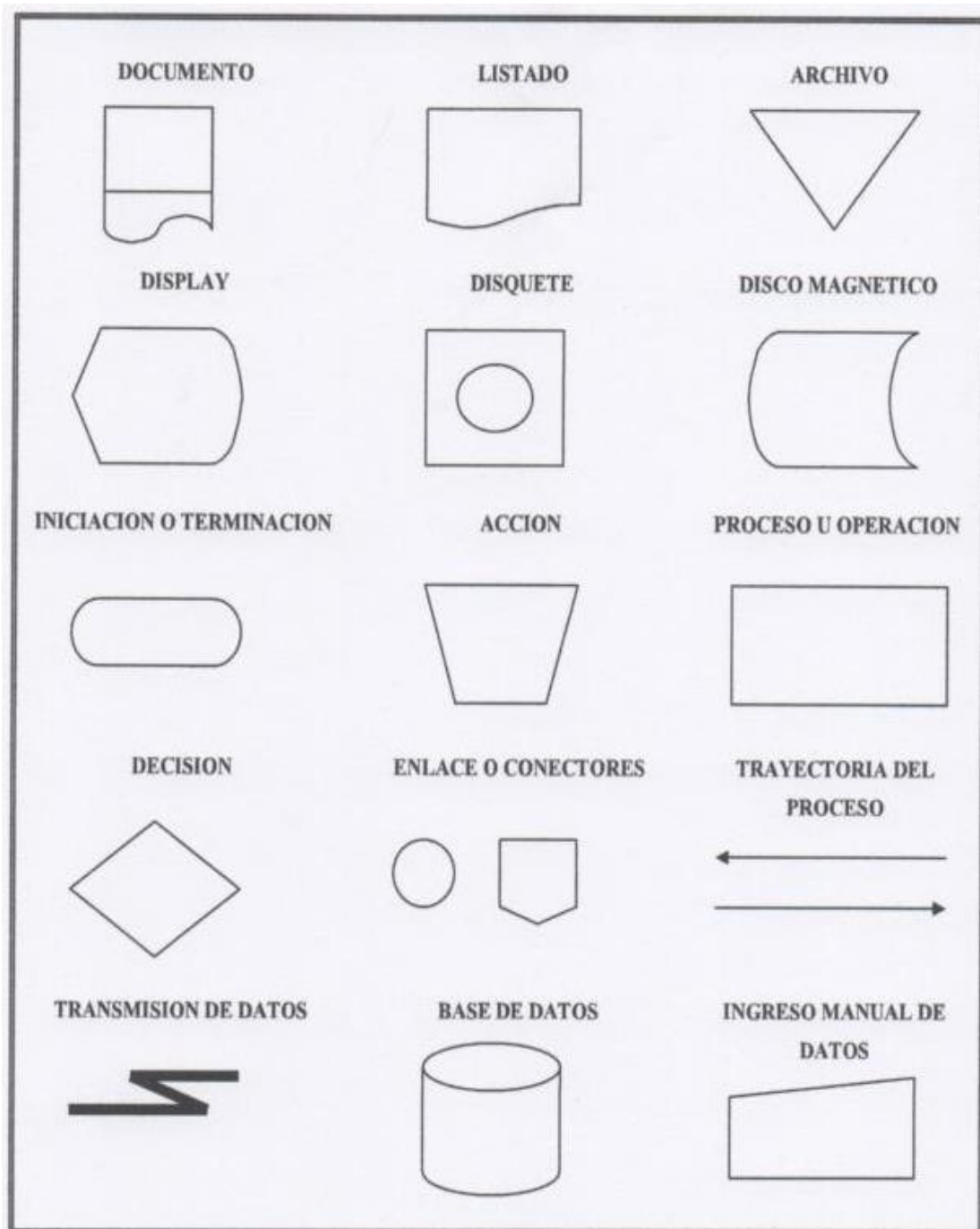
En una auditoría inicial, si la Entidad no dispone de flujograma de sus operaciones, el presupuesto de horas se aumenta, puesto que la preparación de flujogramas conlleva una cantidad importante de tiempo. En los años subsiguientes el trabajo será más eficiente, puesto que excepto que haya ocurrido una modificación integral en los sistemas de administración, solamente se harán cambios sencillos en los flujogramas, convalidándolos mediante las “Pruebas de Recorrido”.

Para evaluar el control interno utilizando la técnica de flujogramas, es necesario que el auditor conozca y tenga alguna experiencia en esta técnica y deberá observar los siguientes pasos:

- ✓ El levantamiento de la información se efectuará a través de las entrevistas con los funcionarios que intervienen en el proceso o sistema, con la descripción detallada de las actividades que realizan, desde el inicio hasta la terminación del trámite, incluirá la información que se registra en los formularios y libros contables.
- ✓ A base de la información que se dispone del sistema, se efectuará el diseño del flujograma de la situación encontrada. Con el flujograma procederá a comprobar el funcionamiento del sistema en aquellos pasos que no estén debidamente aclarados, con el objeto de que el diagrama esté de acuerdo con el funcionamiento real. Se comprobará el flujograma actual con la normatividad pertinente para determinar el grado de concordancia con las disposiciones legales y reglamentarias.
- ✓ **Simbología en los flujograma:**

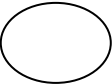
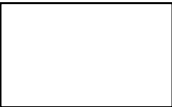
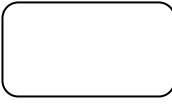
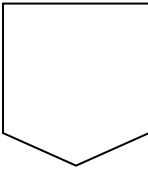
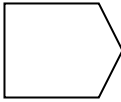

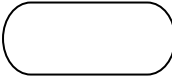

Para utilizar uniformemente esta técnica, es necesario conocer la siguiente simbología:

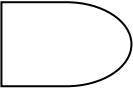
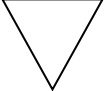
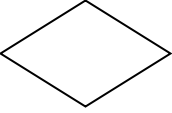

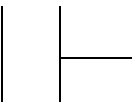

### Gráfico N° 3 Simbología de los Flujogramas



FUENTE: Bernal, F., (2009, pág. 2)

✓ **Descripción de los símbolos**

SIMBOLO	DESCRIPCIÓN
	<b>Inicio:</b> En el círculo se indica el número que identifica cada subprograma. En el interior del símbolo se indicará el nombre del sistema o subsistema. Sé lo graficará solo al inicio de la flujogramación de un sistema o subsistema
	<b>Operación:</b> Se refiere a los procesos de un documento o registro. La secuencia numérica indica el orden lógico de las operaciones. Cada operación incluye en su interior un número correlativo insertado en un círculo a través de todo el sistema. Al lado derecho de cada operación se explicará brevemente el contenido
	<b>Registro:</b> Contiene entrada y salida de operaciones, son libros auxiliares o principales. Dentro del símbolo se indicará el nombre del registro,
	<b>Conector interno:</b> Relaciona dos partes del flujograma entre subsistemas. Sirve para referenciar información que ingresa y sale del flujograma. Cuando ingresa se grafica al margen izquierdo y cuando sale se debe mencionar el lugar donde continúa el gráfico en el mismo flujograma
	<b>Frecuencia de tiempo:</b> Representa una condición de tiempo para la ejecución de las operaciones en días, meses, años. Se grafica al lado izquierdo de la operación. Dentro del símbolo debe precisarse el tiempo
	<b>Conector externo:</b> Representa la relación de una información de un proceso entre subsistemas o sistemas. En la parte superior se indica el sistema. En el cuadro inferior izquierdo el subsistema e inferior derecho el número de operación que corresponde. Se utiliza cuando es necesaria la transferencia de información de un flujograma
	<b>Finalización:</b> Se utiliza para indicar la conclusión del flujograma del sistema
	<b>Wincha o cinta:</b> Representa la cinta de máquina de sumar para indicar comprobación. Se debe graficar al lado derecho inferior del documento que ha sido sumado. El flujo debe señalar el destino de la cinta o wincha,

	<p><b>Demora:</b> Representa una detención transitoria.</p>
	<p><b>Archivo Transitorio:</b> Representa el almacenamiento de información bajo diversas situaciones: (T) Temporal, (P) Permanente o (X).</p>
	<p><b>Alternativa:</b> En el trámite puede originar distintos cursos de acción o de decisión. Debe escribirse la numeración correlativa como si fuese una operación más.</p>
	<p><b>Documento:</b> Representa el elemento portador de la información, originado o recibido en el sistema. Debe graficarse el número de copias del documento e identificar su nombre</p>
	<p><b>Traslado o línea de flujo:</b> Representa el desplazamiento teórico de la información, indica el sentido de la circulación.</p>
	<p><b>Conector de página:</b> Enlaza una parte del proceso con otra, en una página diferente.</p>

### 2.3.15. PAPELES DE TRABAJO

“Es el conjunto de cédulas y documentos en los cuales el auditor registra los datos y la información obtenida así como las pruebas realizadas durante su examen, permite al auditor obtener, evaluar, analizar y respaldar sus comentarios, sus conclusiones y recomendaciones.”

### 2.3.16. PROPÓSITO DE LOS PAPELES DE TRABAJO

- ✓ Proporciona un registro sistemático y detallado de las actividades desarrolladas en el transcurso de una auditoria, así como la información y evidencia obtenida.



- ✓ Constituye la prueba de la validez de las operaciones y registros examinados y del contenido del informe de auditoría.
- ✓ Sirven como fuente de información tanto en la redacción del informe del informe como para consultas en el futuro.
- ✓ Facilita al auditor la revisión del informe antes de emitirlo así como a las personas encargadas de la supervisión.
- ✓ Evidencia el resultado de la evaluación a la estructura de control interno.

### **2.3.17. CLASIFICACIÓN DE LOS PAPELES DE TRABAJO**

Existen las siguientes clases de papeles de trabajo:

- ✓ Papeles de Trabajo generales
- ✓ Papeles de Trabajo específicos
- ✓ Otros Papeles de Trabajo

### **2.3.18. PAPELES DE TRABAJO GENERALES**

Son aquellos que no corresponden a una cuenta u operación específica y que por su naturaleza o significado tienen uso y aplicación general principalmente comprende las siguientes:

- ✓ Estado contable preparado por la entidad.
- ✓ Informe de auditoría de años anteriores
- ✓ Memorando de planificación
- ✓ Presupuesto de tiempo
- ✓ Notas del auditor sobre asuntos pendientes
- ✓ Programas de trabajo
- ✓ Cuestionario de control interno
- ✓ Carta a Gerencia
- ✓ Hoja principal de trabajo

### 2.3.19. PAPELES DE TRABAJO ESPECÍFICOS

Son aquellos papeles que corresponde a una cuenta u operación de los estados financieros examinados, indicando los siguientes:

- ✓ Cédulas Sumarias
- ✓ Cédulas Analíticas de actividades y operaciones preparadas por el auditor
- ✓ Análisis de las cuentas
- ✓ Confirmaciones recibidas
- ✓ Resultados de entrevistas y conferencias específicas.
- ✓ Extractos de reglamentos, actas y otros.
- ✓ Cualquier otro documento relacionado con el examen que sustente el informe del auditor.

### 2.3.20. ÍNDICES, MARCAS Y REFERENCIACIÓN DE LOS PAPELES DE TRABAJO

- ✓ **Índices:** Los papeles de trabajo serán identificados mediante un índice numérico. El hecho de asignar índices o claves de identificación que permiten localizar y conocer el lugar exacto donde se encuentra una cédula dentro del expediente o archivo de referencia permanente y el legado de auditoría. Los índices son anotados con lápiz rojo en la parte superior derecha de la cédula de auditoría.
- ✓ **Marcas:** Constituyen signos convencionales y distintivos que emplea el auditor para identificar el tipo de trabajo realizado, las pruebas y procedimientos aplicados. Las marcas deben ser distintivas y en color (generalmente rojo) para facilitar su ubicación en el cuerpo de un papel de trabajo compuesto de anotaciones y cifras escritas en lápiz.

Se debe Evitar los símbolos superpuestos complejos o similares; los números o letras simplemente rodeadas por un círculo proporcionan un orden secuencial y fácil de seguir.

- ✓ **Referenciación:** Código o relación indispensable que deben tener todos los papeles de trabajo, con el objeto de establecer las conexiones existentes entre las diferentes cifras y valores de los documentos, registros y cuentas, hechos o eventos examinados y su correspondiente relación con los procedimientos aplicados a una determinada auditoría.

### **2.3.21. TÉCNICAS DE AUDITORÍA**

#### **2.3.22. TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN OCULAR**

- ✓ **Comparación:** Se emplea para determinar la igualdad o diferencia de dos o más conceptos u operaciones será estas de carácter financiero o administrativo.
- ✓ **Observación:** Se efectúa para cerciorarse de cómo se ejecutan las operaciones o de cómo los controles internos de ente examinado.

#### **2.3.23. TÉCNICA DE VERIFICACIÓN VERBAL**

- ✓ **Indagación:** Se utiliza para inquirir sobre un hecho mediante la obtención de información verbal a través de averiguaciones y conversaciones: respuestas a muchas preguntas es de utilidad en áreas específicas no documentadas, no constituyen evidencia suficiente y competente.

#### **2.3.24. TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN ESCRITA**

- ✓ **Análisis:** Examen crítico y minucioso de los elementos o partes de un todo. Papeles de trabajo elaborados por auditores constituyen análisis aplicados.
- ✓ **Conciliación:** Permiten obtener concordancia entre dos conjuntos a través de fuentes de datos separados e independencia pero relacionados entre sí.
- ✓ **Confirmación:** Permite cerciorarse de la autenticidad de los registros o documentos mediante las afirmaciones escritas de personas o instituciones ajenas a la Entidad examinada y que se encuentran en condiciones de conocer la naturaleza y requisitos de las operaciones consultadas e informar de manera válida, sobre, ella.

### 2.3.25. TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN DOCUMENTAL

- ✓ **Comprobación:** Propósito de obtener la evidencia que apoya una operación o transacción en cuanto a la demostración de su legalidad, propiedad y autenticidad.
- ✓ **Computación:** Sirve para cerciorarse de la exactitud matemática de las operaciones financieras o medio de efectuar cálculos y totalizaciones, se requiere de la aplicación de otras técnicas o pruebas adicionales para determinar la validez de las cifras incluidas en una determinada operación financiera.
- ✓ **Rastreo:** Consiste básicamente en seguir y controlar una operación de un punto a otro dentro del proceso interno establecido.
- ✓ **Revisión selectiva:** Consiste en separar mentalmente asuntos que son típicos o normales, así como el empleo de una revista a una parte de los datos o de partidas que conforman un universo basto y homogéneo y relativa a ciertas áreas.

### 2.3.26. TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN FÍSICA

- ✓ **Inspección:** Involucra el examen material y ocular de algo con el objeto de evidenciar su existencia y demostrar su autenticidad.

### 2.3.27. NORMAS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADAS (NAGAs)

La Norma de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

Las normas tienen que ver con la calidad de la auditoría realizada por el auditor independiente. Los socios del AICPA han aprobado y adoptado diez normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA), que se dividen en tres grupos:

## **a) Normas Generales**

### **1. Formación y Competencia**

Como se aprecia de esta norma, no sólo basta ser Contador Público para ejercer la función de Auditor, sino que además se requiere tener entrenamiento técnico adecuado y pericia como auditor. Es decir, además de los conocimientos técnicos obtenidos en los estudios universitarios, se requiere la aplicación práctica en el campo con una buena dirección y supervisión.

Este adiestramiento, capacitación y práctica constante forma la madurez del juicio del auditor, a base de la experiencia acumulada en sus diferentes intervenciones, encontrándose recién en condiciones de ejercer la auditoría como especialidad. Lo contrario, sería negar su propia existencia por cuanto no garantizará calidad profesional a los usuarios, esto a pesar de que se multiplique las normas para regular su actuación.

### **2. Independencia**

Esta norma requiere que el auditor sea independiente; además de encontrarse en el ejercicio liberal de la profesión, no debe estar predispuesto con respecto al cliente que audita, ya que de otro modo le faltaría aquella imparcialidad necesaria para confiar en el resultado de sus averiguaciones, a pesar de lo excelentes que puedan ser sus habilidades técnicas. Sin embargo, la independencia no implica la actitud de un fiscal, sino más bien, una imparcialidad de juicio que reconoce la obligación de ser honesto no sólo para con la gerencia y los propietarios del negocio sino también para con los acreedores que de algún modo confíen, al menos en parte, en el informe del auditor.

### **3. Cuidado o esmero profesional**

Esta norma requiere que el auditor independiente desempeñe su trabajo con el cuidado y la diligencia profesional debida. La diligencia profesional impone la responsabilidad sobre cada una de las personas que componen la organización de un auditor independiente, de apegarse a las normas relativas a la ejecución del trabajo y al informe. El ejercicio del cuidado debido requiere una revisión crítica en cada nivel de supervisión del trabajo ejecutado y del criterio empleado por aquellos que intervinieron en el examen. El hecho de que el auditor sea competente y tenga independencia mental no garantiza que su examen sea un éxito pues se hace necesario que no actúe con negligencia.

## **b) Normas de Ejecución del Trabajo**

### **4. Planeamiento y supervisión**

La planeación del trabajo tiene como significado, decidir con anticipación todos y cada uno de los pasos a seguir para realizar el examen de auditoría. Para cumplir con esta norma, el auditor debe conocer a fondo la Empresa que va a ser objeto de su investigación, para así planear el trabajo a realizar, determinar el número de personas necesarias para desarrollar el trabajo, decidir los procedimientos y técnicas a aplicar así como la extensión de las pruebas a realizar. La planificación del trabajo incluye aspectos tales como el conocimiento del cliente, su negocio, instalaciones físicas, colaboración del mismo etc.

### **5. Estudio y evaluación del control interno**

La segunda norma sobre la ejecución del trabajo indica se debe llegar al conocimiento o comprensión del control interno del cliente como una base para juzgar su confiabilidad y para determinar la extensión de las pruebas y procedimientos de auditoría para que el trabajo resulte efectivo.

## **6. Evidencia suficiente y competente**

La suficiencia de la evidencia comprobatoria se refiere a la cantidad de evidencia obtenida por el auditor por medio de las técnicas de auditoría (confirmaciones, inspecciones, indagaciones, calculo etc.). La evidencia comprobatoria competente corresponde a la calidad de la evidencia adquirida por medio de esas técnicas de auditoría.

### **c) Normas de Información o Preparación del Informe**

## **7. Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados**

Esta norma relativa a la rendición de informes exige que el auditor indique en su informe si los estados financieros fueron elaborados conforme a los principios de contabilidad generalmente aceptados PCGA. El término "principios de contabilidad " que se utiliza en la primera norma de información se entenderá que cubre no solamente los principios y las prácticas contables sino también los métodos de su aplicación en un momento particular. No existe una lista comprensiva de PCGA pues en la contabilidad son aceptados tanto principios escritos como orales.

## **8. Consistencia**

El objetivo de la norma sobre uniformidad es dar seguridad de que la comparabilidad de los estados financieros entre períodos no ha sido afectada substancialmente por cambios en los principios contables empleados o en el método de su aplicación, o si la comparabilidad ha sido afectada substancialmente por tales cambios, requerir una indicación acerca de la naturaleza de los cambios y sus efectos sobre los estados financieros.

## **9. Revelación suficiente**

La tercera norma relativa a la información del auditor a diferencia de las nueve restantes es una norma de excepción, pues no es obligatoria su

inclusión en el informe del auditor. Se hace referencia a ella solamente en el caso de que los estados financieros no presenten revelaciones razonablemente adecuadas sobre hechos que tengan materialidad o importancia relativa a juicio del auditor.

## **10. Opinión Del Auditor**

El propósito principal de la auditoría es la de emitir una opinión sobre si éstos presentan o no razonablemente la situación financiera y resultados de operaciones, pero puede presentarse el caso de que a pesar de todos los esfuerzos realizados por el auditor, se ha visto imposibilitado de formarse una opinión, entonces se verá obligado a abstenerse de opinar.

### **2.4. HIPÓTESIS**

#### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

El Desarrollo de una Auditoría Operacional al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MUSHUC RUNA” Ltda. Agencia Riobamba, periodo 2013, contribuirá al mejoramiento de los procesos de la gestión administrativa financiera.

#### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

- ✓ La obtención de información acerca de la auditoría operacional, mediante una recopilación teórica permitirá ampliar los conocimientos.
- ✓ El desarrollo de programas y procedimientos de auditoría operacional contribuirá a identificar los nudos críticos.
- ✓ La generación de un informe detallado de los hallazgos obtenidos durante el proceso de auditoría, aportará al mejoramiento de los procesos administrativos financieros.



## **2.5. VARIABLES**

### **2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE**

Auditoría Operacional

### **2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE**

Procesos de gestión administrativa-financiera

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. METODOLOGÍA

##### 3.1.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

- ✓ **Analítico – Sintético:** Se realizó el análisis de documentos proporcionados tales como: manuales de crédito, cartera de crédito por asesor, morosidad mensual, estados financieros, etc., para establecer la sintetización de datos y lograr las conclusiones necesarias.
- ✓ **Inductivo-deductivo:** En el departamento se revisaron y analizaron los procedimientos para la colocación de créditos, a través de la recolección de información, con la finalidad de determinar la eficiencia de las operaciones.
- ✓ **Observación:** La observación se utilizó de manera constante, conociendo a fondo las fortalezas y debilidades tanto de la entidad como del Departamento de Créditos.

##### 3.1.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

- ✓ **De campo:** Se trata de una investigación de campo porque se realizó una recopilación de información en las instalaciones de la Cooperativa.
- ✓ **Bibliográfica Documental:** Ya que está fundamentada en conocimientos científicos de concepto y teorías de libros de diversos autores lo cual se dispuso en bibliotecas, y la investigación documental porque se sustentó en la documentación de archivo donde cuyos resultados sirvieron de base para la propuesta de la investigación.

- ✓ **Descriptiva:** Se describió funciones, objetivos, procedimientos y actividades del Departamento de Créditos con la finalidad de contribuir en el desempeño eficiente y eficaz de la Cooperativa.

### 3.2. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

- ✓ **Entrevistas:** Se realizó entrevistas a todo el personal involucrado para el desarrollo de la presente investigación recopilando información que permitió detectar las debilidades existentes en el departamento.
- ✓ **Documentos electrónicos:** Se utilizó diferentes páginas web y libros electrónicos con la finalidad de fundamentar de manera científica y teórica el desarrollo del presente trabajo de investigación.
- ✓ **Cuestionario:** Se realizó cuestionarios de control interno y cuestionarios especiales, los mismos que fueron aplicados a todo el personal del Departamento de Créditos con preguntas cerradas, direccionadas a la detección de posibles problemas existentes.

### 3.3. POBLACIÓN

Por ser reducido el número de personas con las que se trabajó, no se requiere el establecimiento de una muestra. Por cuanto se analizó al 100%; es decir la totalidad de elementos con el propósito de obtener evidencia confiable.

**Cuadro N° 3 Población del Departamento de Crédito de la COAC “Mushuc Runa” Ltda. Agencia Riobamba**

CARGO	N° DE PERSONAS
Jefe de Agencia	1
Jefe de Crédito	1
Analista de Crédito	3
Asesores de Crédito	5
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

**ELABORADO POR:** La Autora

**FUENTE:** Archivos de la COAC Mushuc Runa

### 3.4. RESULTADO

#### 3.4.1. RESULTADO DE LA ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COAC MUSHUC RUNA

1. ¿Considera usted que la gestión por procesos permite mejorar la calidad en la institución?

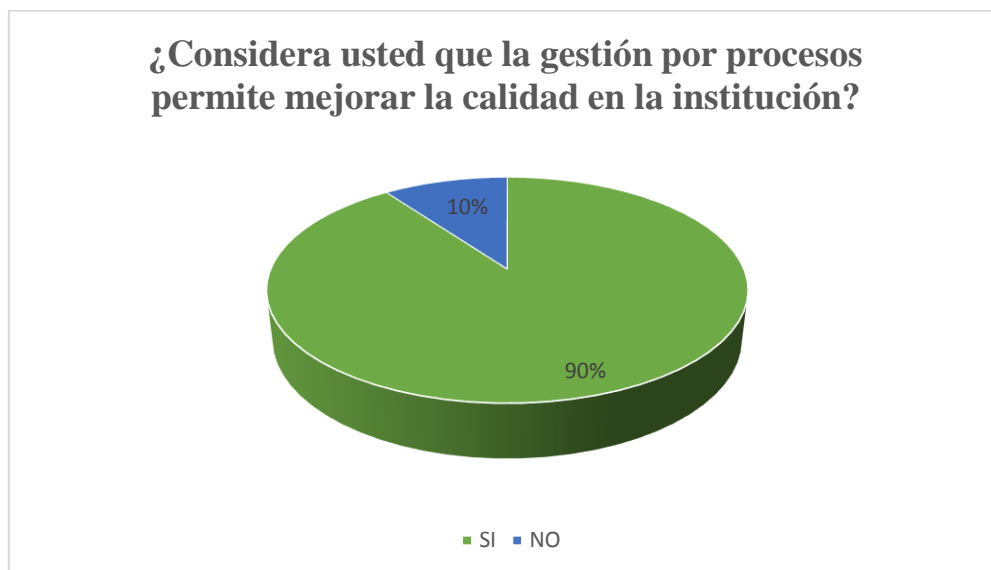
Cuadro N° 4 Pregunta 1

ALTERNATIVA	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	9	90%
NO	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

ELABORADO POR: La Autora

FUENTE: Encuestas realizadas

Gráfico N° 4 Pregunta 1



ELABORADO POR: La Autora

FUENTE: Encuestas realizadas

**INTERPRETACIÓN:** El 90% del personal encuestado considera que la gestión por procesos permite mejorar la calidad de la institución, mientras que el 10% considera lo contrario; entonces la mayoría cree que la calidad institucional se puede mejorar con un enfoque a los procesos.

2. ¿Con que tipo de problemas se enfrenta el departamento de crédito al no articular de manera correcta el flujo de procesos?

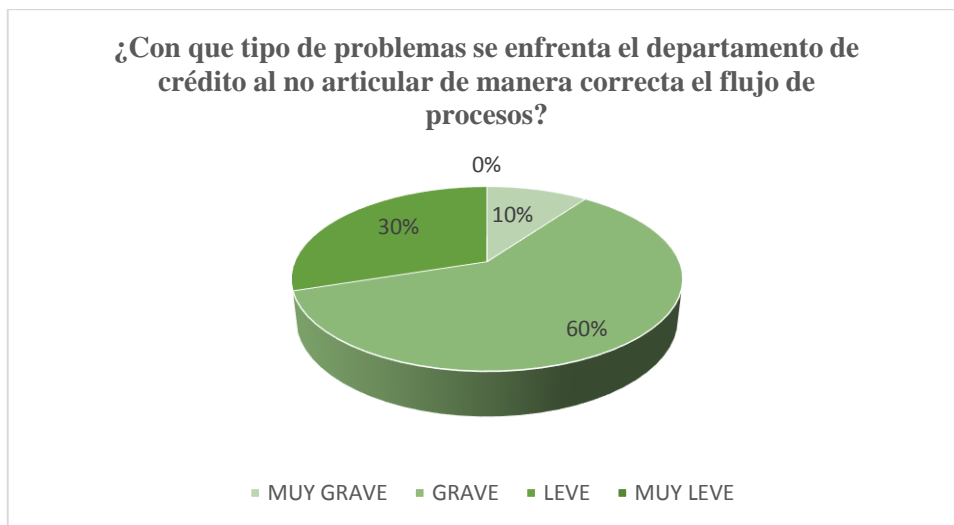
**Cuadro N° 5 Pregunta 2**

ALTERNATIVA	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MUY GRAVE	1	10%
GRAVE	6	60%
LEVE	3	30%
MUY LEVE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**ELABORADO POR:** La Autora

**FUENTE:** Encuestas realizadas

**Gráfico N° 5 Pregunta 2**



**ELABORADO POR:** La Autora

**FUENTE:** Encuestas realizadas

**INTERPRETACIÓN:** El 10% de los encuestados se han enfrentado a problemas muy graves por no desarrollar de manera adecuada los procesos internos, mientras el 60% de los encuestados responde que se han enfrentado a problemas graves en el departamento donde laboran y el 30% indica que los problemas han sido leves, es decir en la institución se han generado actividades con deficiencias.

3. ¿Considera usted que la identificación, análisis y evaluación de procesos es importante para el buen desempeño institucional?

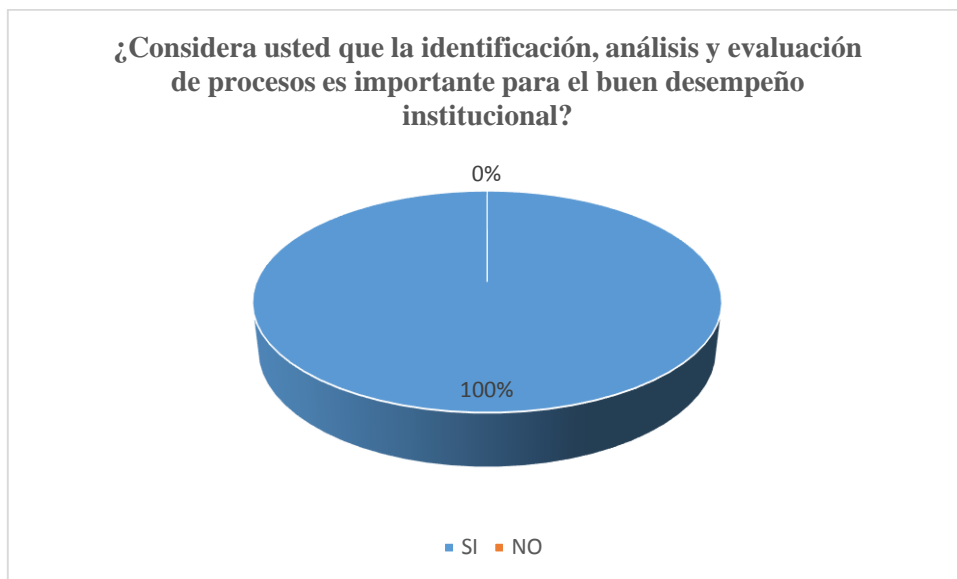
Cuadro N° 6 Pregunta 3

ALTERNATIVA	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

ELABORADO POR: La Autora

FUENTE: Encuestas realizadas

Gráfico N° 6 Pregunta 3



ELABORADO POR: La Autora

FUENTE: Encuestas realizadas

**INTERPRETACIÓN:** El 100% de los encuestados considera importante la identificación, análisis y evaluación de los procesos, entonces la totalidad de los encuestados dan razón a la propuesta de trabajo.

**4. ¿Es importante la utilización de indicadores para evaluar los procesos?**

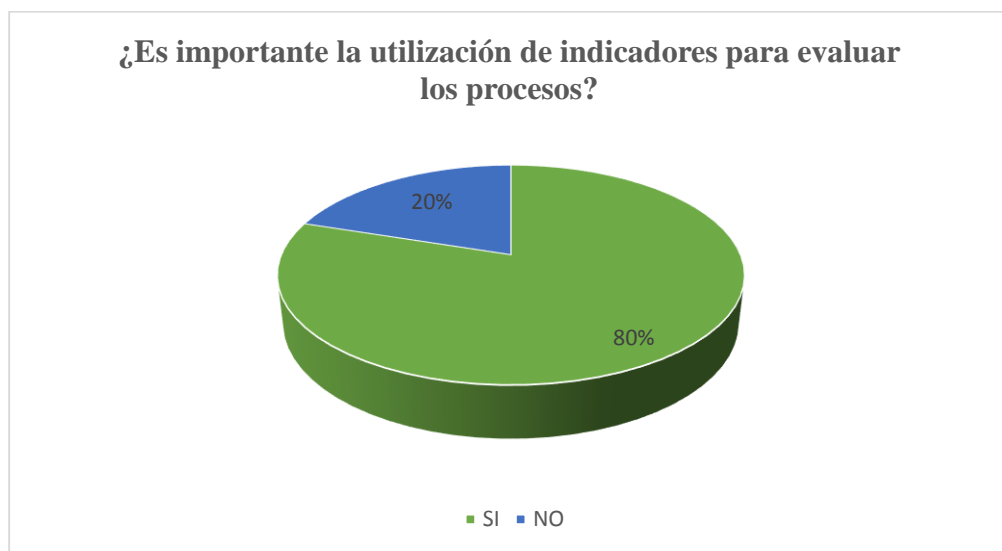
**Cuadro N° 7 Pregunta 4**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>N° ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	8	80%
NO	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**ELABORADO POR:** La Autora

**FUENTE:** Encuestas realizadas

**Gráfico N° 7 Pregunta 4**



**ELABORADO POR:** La Autora

**FUENTE:** Encuestas realizadas

**INTERPRETACIÓN:** El 89% de los encuestados indica que es importante utilizar indicadores para evaluar los procesos, mientras que el 20% no le da mucha importancia.

5. ¿Cree usted importante mejorar los procesos administrativos-financieros institucionales de manera continua?

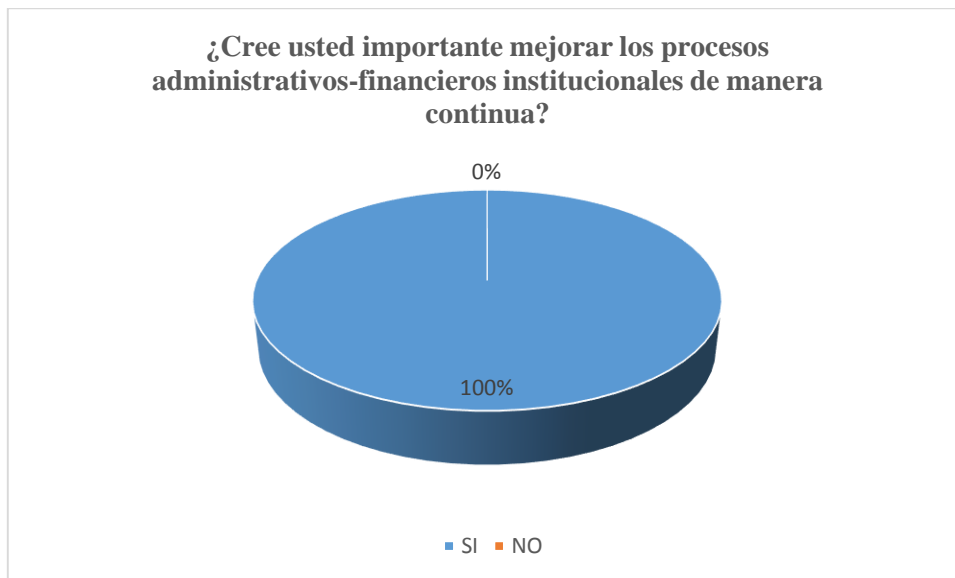
Cuadro N° 8 Pregunta 5

ALTERNATIVA	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

ELABORADO POR: La Autora

FUENTE: Encuestas realizadas

Gráfico N° 8 Pregunta 5



ELABORADO POR: La Autora

FUENTE: Encuestas realizadas

**INTERPRETACIÓN:** El 100% de los encuestados considera importante mejorar los procesos administrativos-financieros de manera continua, entonces la totalidad de los encuestados ratifica la importancia que se recoge en la propuesta.



6. ¿Considera importante el plan estratégico para llevar a cabo los procesos.

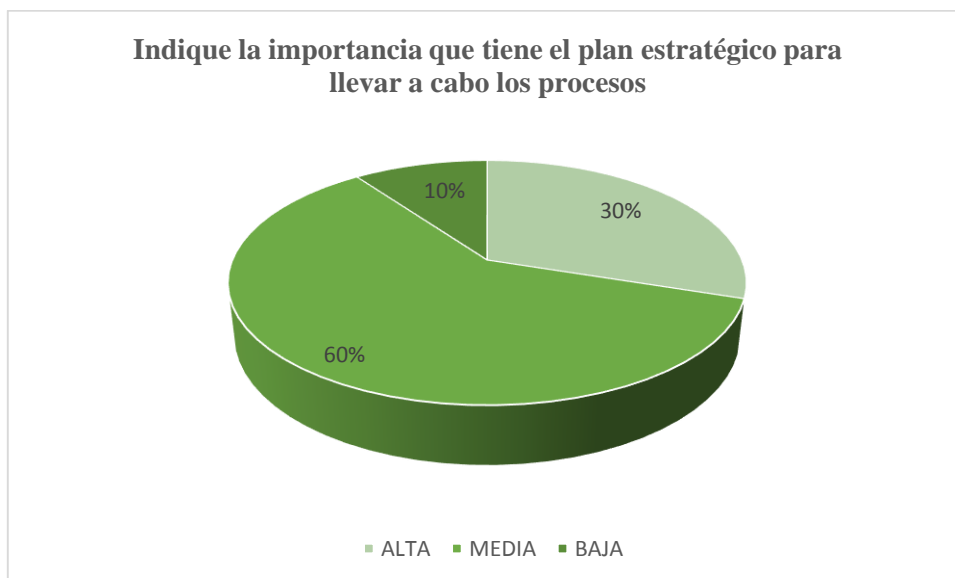
Cuadro N° 9 Pregunta 6

ALTERNATIVA	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
ALTA	3	30%
MEDIA	6	60%
BAJA	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

ELABORADO POR: La Autora

FUENTE: Encuestas realizadas

Gráfico N° 9 Pregunta 6



ELABORADO POR: La Autora

FUENTE: Encuestas realizadas

**INTERPRETACIÓN:** El 30% del personal menciona que tiene una importancia alta, el 60% lo calificó como media y el 10% le asignó una calificación baja; en términos generales se pudo determinar que existe un porcentaje considerable de encuestados que creen que el plan estratégico no incide en el desarrollo de los procesos.

**7. ¿Se ha efectuado anteriormente una auditoría operacional al Departamento de Créditos?**

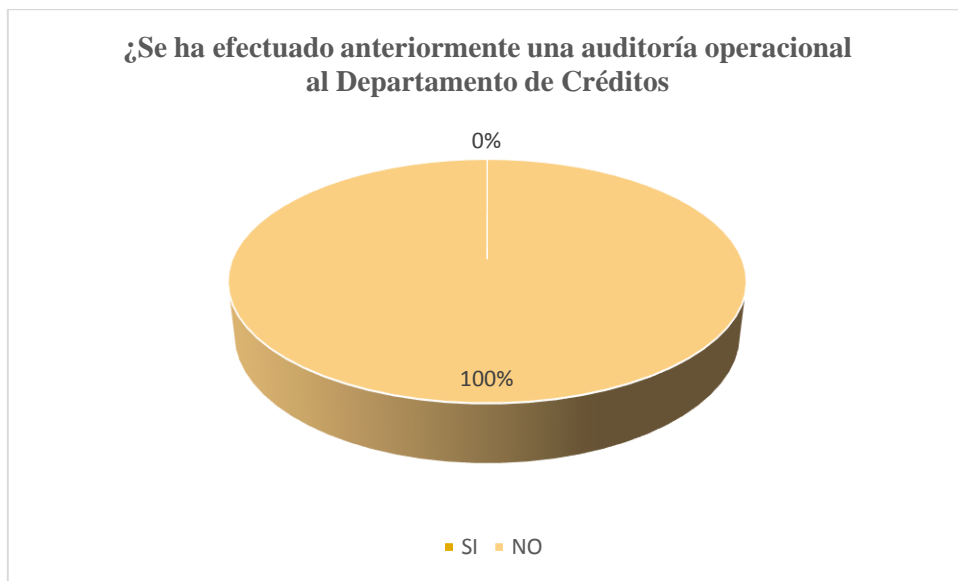
**Cuadro N° 10 Pregunta 7**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>N° ENCUESTADOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	0	0%
NO	10	100%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**ELABORADO POR:** La Autora

**FUENTE:** Encuestas realizadas

**Gráfico N° 10 Pregunta 7**



**ELABORADO POR:** La Autora

**FUENTE:** Encuestas realizadas

**INTERPRETACIÓN:** El 100% de los encuestados afirmaron que no se ha efectuado Auditorías Operacionales al Departamento de Crédito, lo que ratifica la importancia de la propuesta del presente trabajo.

8. ¿Considera necesario la utilización de herramientas y técnicas especializadas para la corrección de deficiencias en el proceso administrativo-financiero?

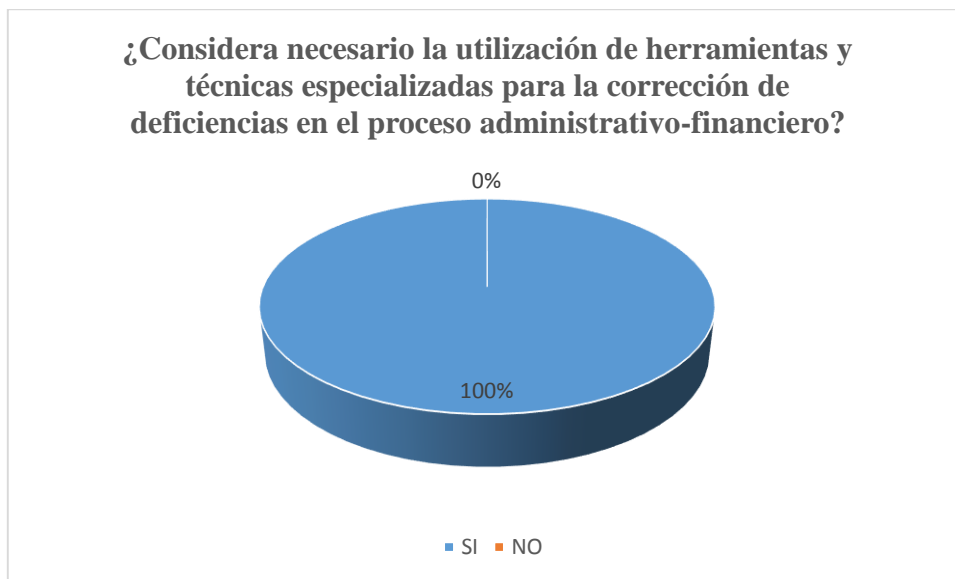
**Cuadro N° 11 Pregunta 8**

ALTERNATIVA	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**ELABORADO POR:** La Autora

**FUENTE:** Encuestas realizadas

**Gráfico N° 11 Pregunta 8**



**ELABORADO POR:** La Autora

**FUENTE:** Encuestas realizadas

**INTERPRETACIÓN:** El 100% de los encuestados afirman la necesidad de utilizar herramientas y técnicas especializadas para la corrección de deficiencias en el proceso administrativo y financiero, esto fortalece la hipótesis planteada.

9. ¿Considera usted que el desarrollo de la auditoría operacional contribuirá a mejorar los procesos administrativos-financieros de la institución?

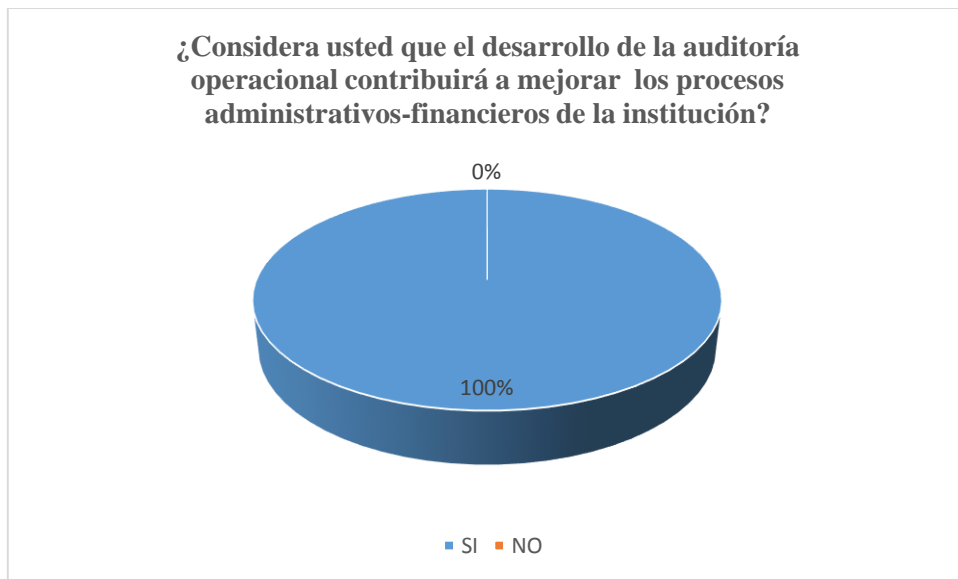
**Cuadro N° 12 Pregunta 9**

ALTERNATIVA	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**ELABORADO POR:** La Autora

**FUENTE:** Encuestas realizadas

**Gráfico N° 12 Pregunta 9**



**ELABORADO POR:** La Autora

**FUENTE:** Encuestas realizadas

**INTERPRETACIÓN:** El 100% del personal encuestado afirma que el desarrollo de la auditoría operacional permitirá mejorar los procesos administrativos y financieros de la institución, lo que permite aseverar la hipótesis planteada.

10. ¿Considera usted que el informe de auditoría operacional es una herramienta que permite a los administradores de la institución tomar decisiones adecuadas?

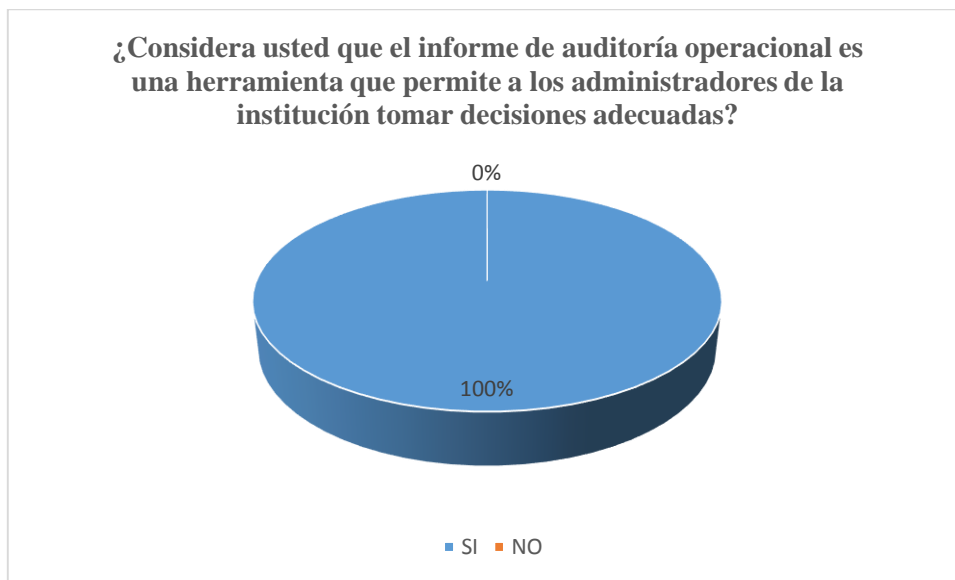
**Cuadro N° 13 Pregunta 10**

ALTERNATIVA	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**ELABORADO POR:** La Autora

**FUENTE:** Encuestas realizadas

**Gráfico N° 13 Pregunta 10**



**ELABORADO POR:** La Autora

**FUENTE:** Encuestas realizadas

**INTERPRETACIÓN:** El 100% de los encuestados consideran que el informe de auditoría operacionales una herramienta que permitirá al nivel directivo tomar decisiones para mejorar los procesos administrativos y financieros de la institución.

### 3.5. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Con el objetivo de comprobar las hipótesis establecidas en la presente investigación se empleó la prueba estadística del Chi-cuadrado. En este tipo de problemas el estadístico de prueba es:

$$X = \sum (f_o - f_e)^2 / f_e$$

En donde:

X<sup>2</sup> = Chi-cuadrado

Σ = Sumatoria

F<sub>o</sub> = Frecuencia Observada de realización de un acontecimiento determinado

F<sub>e</sub> = Frecuencia Esperada o teórica

Además se hizo uso de margen de error del 5% el cual se convierte en un nivel de confianza del 0.05 con el que buscan los datos con la tabla del chi-cuadrado.

El grado de libertad se obtendrá a través de la fórmula:  $G1 = (f-1)(c-1)$

Donde:

G1 = Grado de libertad

F = Filas

C = Columnas

Para obtener el chi-cuadrado según la tabla se buscó el grado de libertad y el nivel de confianza y así se obtuvo el chi-cuadrado (X<sup>2</sup><sub>t</sub>) que se compara con el chi-cuadrado calculado (X<sup>2</sup><sub>c</sub>).

De acuerdo a este criterio se determinó si el X<sub>c</sub> es mayor o igual que el X<sub>t</sub> se aceptó la hipótesis de trabajo y se rechazó la hipótesis nula.

Si el X<sub>t</sub> es mayor que el X<sub>c</sub> se rechaza la hipótesis de trabajo y se acepta la hipótesis nula.

Para la verificación de hipótesis se utilizará la pregunta N° 7: **¿Se ha efectuado anteriormente una auditoría operacional al Departamento de Créditos?** de la encuesta realizada al personal del Departamento de Créditos de la COAC Mushuc Runa para la Variable Independiente, mientras tanto para la Variable Dependiente se utilizará la pregunta N° 9: **¿Considera usted que el desarrollo de la auditoría operacional contribuirá a mejorar los procesos administrativos-financieros de la institución?**

**Cuadro N° 14 Matriz de Contingencia**

VARIABLES		SI	NO	TOTAL
INDEPENDIENTE	Auditoria Operacional	0	10	10
DEPENDIENTE	Procesos de gestión administrativa-financiera	10	0	10
<b>TOTAL</b>		10	10	<b>20</b>

**ELABORADO POR:** La Autora

**FUENTE:** Encuestas realizadas

Para obtener las frecuencias esperadas multiplicamos el total de cada columna por el total de cada fila entre el total de fila y columna

Para obtener las frecuencias esperadas se aplica la siguiente formula.

$$E = \frac{TF*TC}{TOTAL GENERAL} = \frac{10*10}{20} = 5 \quad E = \frac{TF*TC}{TOTAL GENERAL} = \frac{10*10}{20} = 5$$

$$E = \frac{TF*TC}{TOTAL GENERAL} = \frac{10*10}{20} = 5 \quad E = \frac{TF*TC}{TOTAL GENERAL} = \frac{10*10}{20} = 5$$

**Cuadro N° 15 Matriz de Ponderación**

VARIABLES		SI	NO	TOTAL
INDEPENDIENTE	Auditoria Operacional	5	5	10
DEPENDIENTE	Procesos de gestión administrativa-financiera	5	5	10
<b>TOTAL</b>		10	10	<b>20</b>

**ELABORADO POR:** La Autora

**FUENTE:** Encuestas realizadas

**Cuadro N° 16 Matriz Chi-cuadrado Calculado**

Fo	Fe	$X^2c = \Sigma(Fo - Fe)^2/Fe$
0	5	5
10	5	5
10	5	5
0	5	5
<b>TOTAL</b>		<b><math>X^2c = 20</math></b>

**ELABORADO POR:** La Autora

**FUENTE:** Encuestas realizadas

**Grado de Libertad**

$$G1 = (f-1)(c-1)$$

$$(2-1)(2-1)$$

$$(1)(1)$$

$$G1 = 1$$

Nivel de confianza = 0,05

Chi-cuadrado Tabla

$$X^2t = 3,84$$

$$X^2c = 20 > X^2t = 3,84$$

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a estos resultados se pudo comprobar que  $X^2c > X^2t$ , por lo cual se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula, es decir, una Auditoría Operacional al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MUSHUC RUNA” Ltda. Agencia Riobamba, periodo 2013, contribuirá al mejoramiento de los procesos de la gestión administrativa financiera.



## CAPÍTULO IV

### 4. AUDITORÍA OPERACIONAL AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” LTDA. AGENCIA RIOBAMBA, DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2013.

#### 4.1. ARCHIVO PERMANENTE

<b>NATURALEZA DEL TRABAJO:</b>	Auditoría Operacional
<b>ENTIDAD AUDITADA:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda. Agencia Riobamba
<b>DIRECCIÓN:</b>	Chile y Juan Montalvo Esquina
<b>ÁREA:</b>	Departamento de Créditos
<b>PERIODO:</b>	Enero a Diciembre del 2013



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"MUSHUC RUNA" LTDA.  
**ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO**  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

**IPT 1/1**

**ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO**

<b>SIGLAS</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
<b>IPT</b>	Índice de Papeles de Trabajo
<b>IMA</b>	Índice de Marcas de Auditoría
<b>AP</b>	Archivo Permanente
<b>PA</b>	Programa de Auditoría
<b>EA</b>	Entrevista de Auditoría
<b>AF</b>	Análisis FODA
<b>MC</b>	Matriz de Correlación
<b>PEI</b>	Perfil Estratégico Interno
<b>PEE</b>	Perfil Estratégico Externo
<b>CCI</b>	Cuestionario de Control Interno
<b>OE</b>	Organigrama Estructural
<b>MP</b>	Memorándum de Planificación
<b>FP</b>	Flujograma de Procesos
<b>ADC</b>	Análisis de Documentos de Crédito
<b>APC</b>	Análisis de Pagares de Crédito
<b>IG</b>	Indicadores de Gestión
<b>HH</b>	Hoja de Hallazgo
<b>CP</b>	Carta de Presentación
<b>IA</b>	Informe de Auditoría
<b>APR</b>	Alberto Patricio Robalino
<b>ENTC</b>	Elvia Narcisca ToaquizaCajilema

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	01/01/2015
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"MUSHUC RUNA" LTDA.  
ÍNDICE DE MARCAS DE AUDITORÍA  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**IMA 1/1**

**MARCAS DE AUDITORÍA**

<b>SÍMBOLO</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
@	Hallazgo de Auditoría
√	Verificado mediante inspección física
*	Alteración en la información
x	No consta
N	No aplica
-	Documento Caducado
®	Falta firma responsable
≠	Existencia con anomalías
?	Falta Papeleta de votación
Φ	Documento ilegible
€	Comentario
NA	Nota de Auditoría

<b>Elaborado por:</b>	ENTC	<b>Fecha:</b>	01/01/2015
<b>Revisado por:</b>	APR	<b>Fecha:</b>	

#### 4.1.1. PROPUESTA DE SERVICIOS

Riobamba, 20 de octubre del 2014

Ing. Cesar Pandi

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” LTDA. AGENCIA RIOBAMBA**

Presente

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo, de quienes conformamos la Firma Auditora **ENTC Auditores Independientes** (Nombre Ficticio). El motivo de la presente es para extenderle un agradecimiento por la apertura para efectuar el presente trabajo de investigación, proporcionándonos toda la información necesaria para la conclusión efectiva del mismo. La propuesta de trabajo comprende:

- Objetivos y Alcance
- Etapas en las que se ejecutará la revisión
- Enfoque general del trabajo
- Evaluación de Control Interno bajo Método COSO III
- Revisión Legal
- Personal Asignado

El servicio será personalizado con alto valor profesional, cualquier aclaración a esta oferta no dude en contactarse con **ENTC Auditores Independientes**.

Atentamente,

*Elvia Toaquiza*

Elvia Toaquiza C.

**AUDITORA**

## **OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

El objetivo del presente trabajo es realizar una Auditoría Operacional al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda. Agencia Riobamba, con el propósito de incrementar la eficiencia y eficacia en sus procesos, al establecer resultados correctivos que le permitan a la gerencia tomar decisiones apropiadas, aplicando los procedimientos y normas de auditoría de general aceptación en el país.

Esta investigación comprende la Auditoría Operacional que se realizará al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda. Agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013.

## **ETAPAS EN LAS QUE SE EJECUTARÁ LA AUDITORÍA**

- ✓ Conocimiento previo de la institución.
- ✓ Definir áreas críticas del área de Créditos.
- ✓ Revisión de la documentación.
- ✓ Análisis de los problemas para formular juicios.
- ✓ Preparar los informes preliminares de la carta a la gerencia, mismos que se pone a consideración de la administración mayor de la institución a fin de discutirlo y definir la emisión de los definitivos.

## **EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

La estructura del control interno dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda. Agencia Riobamba, debe estar orientada a la consecución de los objetivos estratégicos; por tanto se revisarán que los controles internos se orienten a ese sentido, en cada uno de sus componentes, los cuales se detallan a continuación:

- ✓ Ambiente de Control
- ✓ Evaluación de Riesgos
- ✓ Actividades de Control
- ✓ Información y Comunicación
- ✓ Actividades de Monitoreo

### **COLABORACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

Para el desarrollo eficiente, concreto y oportuno la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda. Agencia Riobamba, en especial el personal del Departamento de Créditos, se compromete a prestar ayuda necesaria al auditor, esta consistirá en proveer toda aquella información que sea necesaria para el adecuado desarrollo de la Auditoría Operacional a aplicarse.

#### 4.1.2. CONTRATO DE TRABAJO

##### **Comparecientes:**

En la ciudad de Riobamba, el 27 de octubre del 2014, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda. Agencia Riobamba, que en adelante se le denominará Contratante, representada por su Gerente Ing. Cesar Pandi, y por otra parte la firma de Auditores *ENTC Auditores Independientes*, a la que en adelante se denominará Contratista, convienen en celebrar el presente contrato de Prestación de Servicios de Auditoría Operacional al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda. Agencia Riobamba, por el período Enero a Diciembre 2013, conteniendo las siguientes cláusulas:

##### **PRIMERA: Antecedentes**

La firma Contratista, presentó un oficio al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda. Agencia Riobamba, para solicitar se brinde la apertura necesaria para realizar el trabajo de investigación previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA, siendo su respuesta favorable, por lo que se puso en marcha el presente trabajo.

##### **SEGUNDA: Objeto del Contrato**

Por medio del presente contrato, el Contratista se compromete con la institución Contratante, a realizar la Auditoría Operacional al Departamento de Créditos de la institución, a través de la revisión y evaluación del control interno, actividades que se llevarán a cabo con profesionalismo y eficacia. El examen a practicarse y sus resultados concluirán con la presentación del informe correspondiente de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, el mismo que será de conocimiento y uso exclusivo del Gerente de la institución Contratante, para efecto de lo anterior, el Contratante proporcionará al Contratista los instrumentos necesarios para el buen desempeño de sus actividades, los cuales quedan bajo custodia hasta la terminación de este contrato.

Elaborado por:	ENTC	Fecha:	01/01/2015
Revisado por:	APR	Fecha:	

**TERCERA: TERMINACIÓN**

Las partes convienen en que se puede dar por terminado el contrato en cualquier momento. El incumplimiento a lo establecido en el presente contrato dará motivo a su anulación y a la aplicación de las disposiciones legales correspondientes.

\_\_\_\_\_  
Elvia Toaquiza C.

**AUDITORA**

\_\_\_\_\_  
Ing. Cesar Pandi Pilamunga

**JEFE DE AGENCIA**

**NOTA:** Ejemplo de cómo se debe elaborar un contrato.

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>01/01/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	



#### 4.1.3. ORDEN DE TRABAJO

**SECCIÓN:** AUDITORÍA

**ASUNTO:** ORDEN DE TRABAJO

Riobamba, 28 de Octubre del 2014

Señores

**ENTC AUDITORES INDEPENDIENTES**

Presente

En cumplimiento al contrato suscrito con la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda. Agencia Riobamba autorizo a usted para que realice una Auditoría Operacional, al Departamento de Créditos de la Institución, por el período Enero a Diciembre 2013

#### **OBJETIVOS:**

- ✓ Evaluar el grado de cumplimiento de la misión, objetivos, políticas, planes y procedimientos.
- ✓ Evaluar las disposiciones legales y normativas de la entidad con el propósito de sugerir cambios, modificaciones y adiciones.
- ✓ Revisar y determinar medidas para salvaguardar los recursos.
- ✓ Determinar el grado de confiabilidad de la estructura de control interno.
- ✓ Formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la gestión.

Atentamente,

*Elvia Toaquiza*

Elvia Toaquiza C.

**AUDITORA**

#### 4.1.4. NOTIFICACIÓN DE INICIO DEL EXAMEN

**SECCIÓN:** AUDITORÍA

**ASUNTO:** NOTIFICACIÓN DE INICIO DE EXAMEN

Riobamba, 30 de Octubre del 2014

Señores

**FUNCIONARIOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” LTDA.  
AGENCIA RIOBAMBA**

Presente

De nuestra consideración:

De conformidad a lo dispuesto en la cláusula tercera del Convenio de Servicios Profesionales celebrados para la ejecución de la auditoría, notifico a usted, se está realizando la Auditoría Operacional al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorros y Crédito “Mushuc Runa” Ltda. Agencia Riobamba, por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2013, con el propósito de que se sirvan dar las facilidades necesarias para la ejecución del trabajo y colaborar con su presencia de ser necesario para el desarrollo de nuestra actividad.

Atentamente,

*Elvia Toaquiza*

Elvia Toaquiza C.

**AUDITORA**

#### 4.1.5. SOLICITUD DE INFORMACIÓN

**SECCIÓN:** AUDITORÍA

**ASUNTO:** SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Riobamba, 3 de noviembre del 2014

Ingeniero

Cesar Pandi

**JEFE DE AGENCIA RIOBAMBA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO “MUSHUC RUNA” LTDA.**

Presente

De nuestra consideración:

Por medio de la presente solicito se sirva facilitar la misión, visión, objetivos, el organigrama estructural, todo esto en vista de que nos encontramos realizando la auditoría operacional al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda. Agencia Riobamba, por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2013.

Atentamente,

*Elvia Toaquiza*

Elvia Toaquiza C.

**AUDITORA**

#### **4.1.6. RESEÑA HISTÓRICA**

Cuando a los pueblos indígenas se les consideraba aptos sólo para la agricultura, ganadería y otras actividades relacionadas al campo, nadie pensaba que podíamos administrar una institución financiera, más aún cuando las instituciones financieras tradicionales calificaban a los indígenas al igual que a los sectores urbano-marginales como sujetos de crédito de alto riesgo, poco confiables y no rentables, nace Cooperativa de Ahorro y Crédito MUSHUC RUNA; que significa HOMBRE NUEVO.

Con 38 jóvenes indígenas y campesinos de Pilahuín, Chibuleo y Quisapincha en la Provincia de Tungurahua crearon Mushuc Runa, logrando el 17 de Diciembre de 1997 el reconocimiento oficial a través del acuerdo del Ministerio de Bienestar Social N. 1820.

Se estableció una oficina propia en la ciudad de Ambato; poco a poco con el respaldo y la confianza de los nuevos socios en un período corto de diez años se ha logrado convertir a Mushuc Runa en un referente del cooperativismo a nivel nacional e internacional, está presente en las ciudades de Ambato, Pelileo, Píllaro en Tungurahua, Riobamba en Chimborazo, Latacunga en Cotopaxi, Machachi en Pichincha, Guaranda en Bolívar y Puyo en Pastaza. El compromiso de Mushuc Runa es mejorar la calidad de vida de sus socios.

#### **4.1.7. MISIÓN**

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

#### **4.1.8. VISIÓN**

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

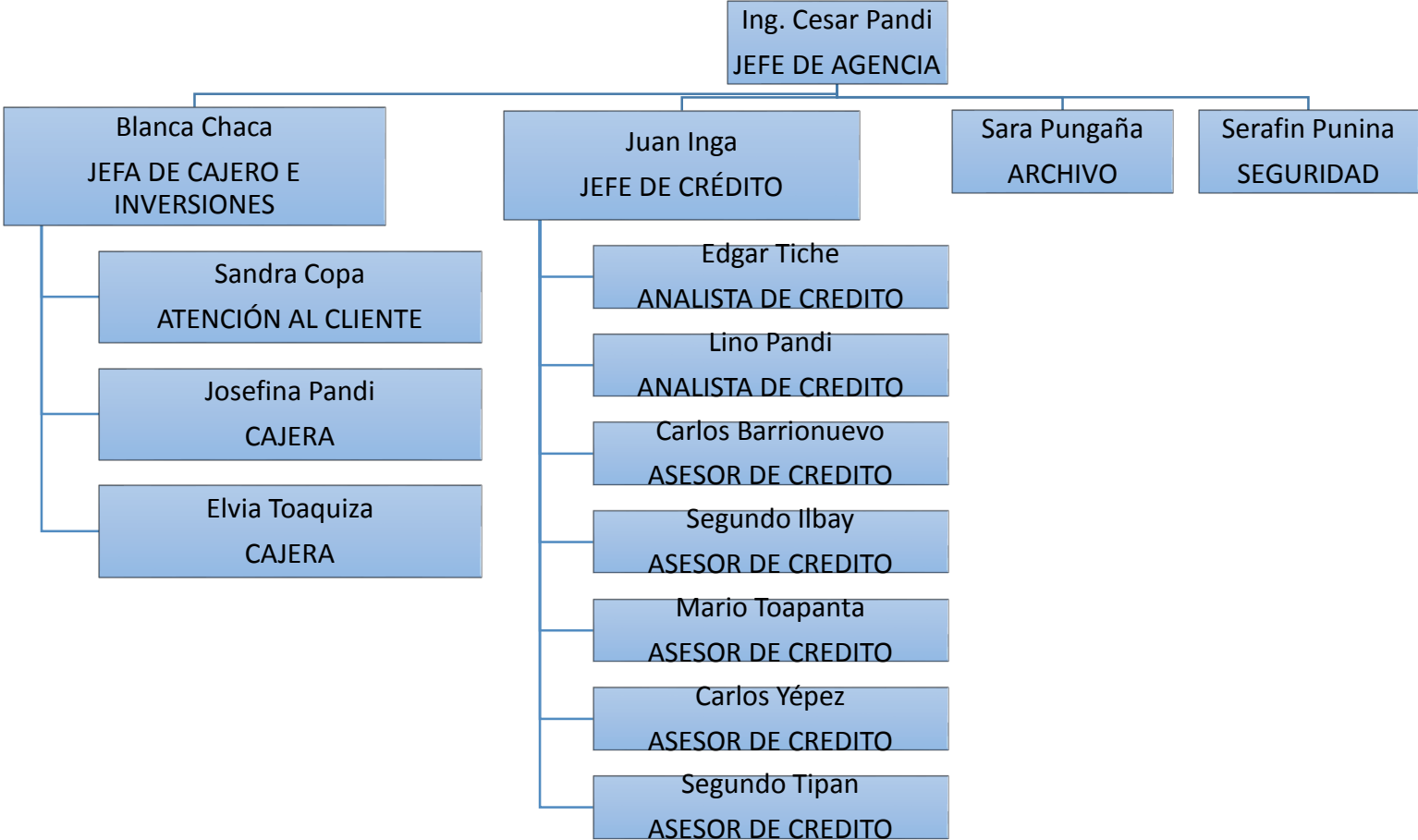
#### **4.1.9. VALORES CORPORATIVOS**

- ✓ Honestidad de trabajo buscando el beneficio institucional.
- ✓ Respeto a la identidad étnica ecuatoriana apoyando el desarrollo de las actividades económicas de nuestros 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 motivando el cumplimiento de objetivos.

4.1.10. ORGANIZACIÓN

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL – FUNCIONAL

Gráfico 1: ORGANIGRAMA DE LA COOPERATIVA



FUENTE:COACMUSHUC RUNA AGENCIA RIOBAMBA

#### **4.1.11. BASE LEGAL**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda. Agencia Riobamba fundamenta sus actividades mediante disposiciones legales internas y externas.

##### **Estatutos que rigen a la Institución**

Está regida bajo las normas y reformas que contiene el estatuto social previsto en la disposición tercera del Reglamento para la Constitución, Organización, Funcionamiento y Liquidación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público.

##### **Entidades de Control**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público, son instituciones financieras, controladas y vigiladas por la Superintendencia de Bancos, emitida mediante Decreto Ejecutivo N° 354 publicada en el registro oficial N° 79 del 10 de Agosto del 2005.

Para el cumplimiento de sus fines se rigen por la:

- ✓ Constitución del Ecuador
- ✓ Ley General de Instituciones del Sistema Financiero
- ✓ Reglamento de Constitución, Organización, Funcionamiento y Liquidación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- ✓ Código de Trabajo y su Reglamento

## **Reglamentos Internos y Manuales**

La Cooperativa cuenta con un marco normativo que regula los procesos y actividades diarias que ella realiza, los cuales detallamos a continuación:

- ✓ Reglamento Interno de Trabajo
- ✓ Reglamento de Elecciones
- ✓ Reglamento de Caja Chica
- ✓ Reglamento de Políticas de Captaciones
- ✓ Reglamento para prevenir el lavado de dinero proveniente de actividades ilícitas
- ✓ Manual de Recursos Humanos.
- ✓ Manual de Crédito
- ✓ Manual de Evaluación de desempeño
- ✓ Manual de Valoración Ocupacional

### **4.1.12. PROCESO PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS**

La Institución proporciona a la ciudadanía los siguientes productos financieros de crédito:

- ✓ Créditos de Consumo
- ✓ Microcréditos
- ✓ Créditos Prendarios
- ✓ Créditos Hipotecarios

Se podrían agrupar en su tratamiento los Créditos de Consumo y los Microcréditos, en tanto que los Créditos Hipotecarios y los Prendarios tendrían un tratamiento distinto, debido a la documentación necesaria para solicitar cada uno de estos.



#### 4.1.12.1. CRÉDITOS DE CONSUMO Y MICROCRÉDITOS

##### REQUISITOS DEL CRÉDITO PARA EL SOLICITANTE Y EL GARANTE

- ✓ Solicitud de Crédito llenada en forma manual (todos los campos con letra legible), en donde se dibujará el croquis correspondiente del domicilio, la solicitud no debe contener tachones borrones o enmendaduras y debe estar debidamente firmada por el Socio, Cónyuge y Garantes.
- ✓ Una fotografía tamaño carnet, en donde se identifique a la persona, no se aceptarán fotografías de perfil.
- ✓ Se receptorá fotocopias de cédulas de ciudadanía y de certificados de votación vigentes Socio y garantes con sus respectivos cónyuges;
- ✓ Un PODER GENERAL O ESPECIAL original o copia certificada, para las personas que están fuera del país, o los cónyuges que no sepan firmar, debe ser actual o contener un certificado de vigencia.
- ✓ Cuando el socio y/o socia se encuentran separados por problemas conyugales, estas deberán presentar una INFORMACIÓN SUMARIA, bajo un previo análisis.
- ✓ Se verificará que las firmas registradas en la solicitud coincidan con el original y copias de la cédula de ciudadanía.
- ✓ Fotocopias de escrituras de bienes inmuebles con los respectivos certificados de gravámenes o pago del impuesto predial original y del último año del bien inmuebles y como de los garantes (en los casos que amerita).
- ✓ Copias de matrículas de vehículos del Socio y garantes si lo posee.
- ✓ Cualquier documento adicional que pruebe solvencia económica del socio o garantes. (ruc, certificados de depósitos, y otros)
- ✓ Recibo de servicios básicos del Socio y garantes (luz, agua o teléfono)
- ✓ Croquis de la dirección domiciliaria socio y garante
- ✓ Tener depositado la base o encaje de crédito correspondiente

## PROCESO PARA CRÉDITOS DE CONSUMO Y MICROCRÉDITOS

### a) Entrevista de Información.

Todo proceso de crédito inicia con la entrevista pertinente del sujeto de crédito con un Analista de Crédito, quien será el encargado de acceder a toda la información necesaria para asesorar de mejor manera al socio, con el fin de que cubra de mejor manera sus necesidades.

Conocidos los planteamientos del interesado, se le sugerirá el tipo de crédito más conveniente a sus intereses y se le informará sobre la documentación que deberá presentar junto con la solicitud de crédito.

El Analista de Crédito, deberá identificar la información precisa y adecuada del sujeto de crédito, que le permita recomendar con la mayor certeza posible la mejor alternativa de financiamiento que satisfagan las aspiraciones del socio y los requerimientos de seguridad y rentabilidad de la Cooperativa.

Un factor importante será el conocimiento de la situación económica y financiera actual y proyectada del interesado y de las condiciones del sector económico en el que desarrolla sus actividades.

La entrevista concluirá con la entrega de la Solicitud de Crédito, la pro forma de crédito y la lista de requisitos previos a la concesión de un crédito.

### b) Recepción, revisión y análisis de documento

- ✓ Se receptorá la solicitud de Crédito llenada en forma manual (todos los campos con letra legible), en donde se dibujará el croquis correspondiente del domicilio, la solicitud no debe contener tachones borrones o enmendaduras y debe estar debidamente firmada por el Socio, Cónyuge y Garantes.

- ✓ Se adjuntará a la solicitud de crédito una fotografía tamaño carnet, en donde se identifique a la persona, no se aceptarán fotografías de perfil.
- ✓ Se receptorá fotocopias de cédulas de ciudadanía y de certificados de votación vigentes Socio y garantes con sus respectivos cónyuges;
- ✓ Un PODER GENERAL O ESPECIAL original o copia certificada, para las personas que están fuera del país, o los cónyuges que no sepan firmar, debe ser actual o contener un certificado de vigencia.
- ✓ Cuando el socio y/o socia se encuentran separados por problemas conyugales, estas deberán presentar una INFORMACIÓN SUMARIA, bajo un previo análisis.
- ✓ Se verificará que las firmas registradas en la solicitud coincidan con el original y copias de la cédula de ciudadanía.
- ✓ Fotocopias de escrituras de bienes inmuebles con los respectivos certificados de gravámenes o pago del impuesto predial original y del último año del bien inmuebles y como de los garantes (en los casos que amerita).
- ✓ Copias de matrículas de vehículos del Socio y garantes si lo posee.
- ✓ Cualquier documento adicional que pruebe solvencia económica del socio o garantes. (ruc, certificados de depósitos, y otros).
- ✓ Recibo de servicios básicos del Socio y garantes (luz, agua o teléfono).
- ✓ Se asigna un asesor de crédito de acuerdo a la zona.

**c) Evaluación**

- ✓ Se debe efectuar las inspecciones en los lugares de residencia y trabajo tanto del socio y garantes en donde se debe considerar los siguientes aspectos:

- Verificar la veracidad de los datos entregados en la solicitud de crédito como son direcciones de vivienda y trabajo.
- Especificar con mayor detalle la dirección del Socio y garantes, calles, comunidad, referencia de un lugar cercano.
- Especificar para que se utilizarán los fondos del préstamo, es decir la línea de crédito.
- Tipo de Garantía.
- Monto de préstamo que solicitó.
- Frecuencia de Pago (mensual, bimensual, trimestral, semestral, al vencimiento)
- Actividad económica del socio.
- Breve descripción de los bienes muebles, inmuebles, maquinarias, vehículos, materia prima y otros.

#### ANEXO 1 INFORME DE INSPECCIÓN

- ✓ Cuando se realice el informe sobre la inspección debe considerar lo siguiente:
  - Los datos para la obtención de los balances (en caso de ser proporcionado por el solicitante), deberán estar sujetos a una revisión de la actividad económica que realiza el socio.
  - En los gastos se debe considerar valores que estén de acuerdo al medio en el cual se desenvuelve el socio y la economía nacional.
  - Se debe considerar los pasivos del socio solicitante en el sistema financiero.
- ✓ En un crédito recurrente a pesar que no se realice la visita al solicitante se deberá considerar el informe anterior y un análisis actual en donde se evidencie la capacidad de pago del socio, por cuanto puede existir variaciones de los datos entregados en créditos anteriores.

- ✓ El asesor de crédito deberá pasar un informe de acuerdo a las instancias de aprobación con su respectiva RECOMENDACIÓN, hasta 5.000 USD que se denominará DATOS INFORMATIVOS DE CRÉDITO, y desde 5.001 USD, ACTA DEL COMITÉ CRÉDITO, llenada la primera parte con detalles antes mencionados.

ANEXO 2“DATOS INFORMATIVOS DE CRÉDITO”

ANEXO 3 “ACTA DEL COMITÉ DE CRÉDITO”

#### **d) Aprobación**

Para estudiar y aprobar las solicitudes de crédito, se basará en el informe del levantamiento de información financiera del asesor de crédito, el mismo que realizara basados a la realidad económica del socio y con sus respectivas justificaciones y la carpeta de crédito debidamente documentada.

En ninguna instancia el asesor de crédito podrá realizar la aprobación de crédito directo.

#### **Niveles de Aprobación**

Son las facultades que tienen los directivos y funcionarios para realizar la aprobación de un crédito o puede ser rechazada por algún factor determinante.

#### **Jefatura de Agencia**

El Jefe de Agencia aprobará todas las operaciones de crédito, independientemente del sujeto, destino y producto, hasta USD 5.000, previo el informe del Asesor de Crédito. Todo monto superior a este deberá ser enviado a Oficina Matriz de acuerdo al nivel de aprobación.

### **Jefatura de Crédito**

La Jefatura de Crédito aprobará considerando el informe del Asesor de Crédito todas las operaciones de crédito en oficina matriz, hasta USD 5.000,00; independientemente del sujeto, destino y producto, o el riesgo acumulado del solicitante supere la cantidad mencionada, sea en dos o más operaciones.

### **Gerente General:-**

Los créditos que están realizadas la inspección por el asesor correspondiente, podrá realizar la aprobación hasta 5.000 dólares a su vez recomendar otros montos superiores o pedir la reunión del Comité de Crédito para analizar nuevamente los créditos que fueron rechazados. También todo crédito a empleados será con visto bueno de la Gerencia

### **Comité de Crédito**

El Comité de Crédito estará conformado por tres miembros, dos de ellos designados por el Consejo de Administración entre los funcionarios de la Cooperativa y el Gerente General, quien lo presidirá. El Comité de Crédito conocerá y aprobará las operaciones de crédito desde USD 5.000,00; conforme los niveles de aprobación mencionados en los numerales anteriores.

### **Consejo de Administración**

Analiza la situación cualitativa, cuantitativa y toma la resolución las solicitudes de crédito, de los vocales del Consejo de Administración y Vigilancia, del Gerente General y de las personas vinculadas de acuerdo a los criterios constantes en la Ley y además fija las tasas de interés.

**e) Liquidación y Acreditación**

- ✓ Todo crédito que se entregue en la Cooperativa deberá ser acreditado a la cuenta de ahorros del socio correspondiente, sin ningún descuento.
  - La persona responsable de la liquidación de los créditos tanto en Oficina Matriz como en Agencias deberá realizar lo siguiente:
    - Encargado de realizar el pagare y receiptar sus respectivas firmas de las personas involucradas en el proceso de crédito
    - Verificar que la cantidad establecida como base del crédito se encuentre debidamente bloqueada en el sistema de cómputo.
    - En caso de estar en Ahorro Vista, el Liquidador deberá realizar la transferencia al Ahorro Encaje y Certificados de Aportación, como establece la política crediticia antes de realizar la liquidación de crédito.
    - Imprimir el pagaré y receiptar la firma previa revisión de cédulas (ANEXO 4)
    - Imprimir la liquidación del préstamo y receiptar la firma correspondiente
    - Imprimir la Orden de Pago y receiptar las firmas correspondientes (ANEXO 5)
    - Imprimir la tabla de amortización y receiptar las firmas correspondientes (ANEXO 6).
    - Imprimir el contrato de crédito y receiptar las firmas correspondientes. (ANEXO 7)
    - Imprimir el formulario de origen de fondos. (ANEXO 8)
    - Imprimir la PÓLIZA DE SEGURO DE DESGRAVAMEN. (ANEXO 9)
- ✓ Revisar todos los documentos debidamente organizados en la carpeta de crédito de acuerdo a cada hoja de separación

**f) Seguimiento y recuperación****Cobranzas Internas**

- ✓ Llamada y mensajes telefónicos,
- ✓ Visita al sitio de trabajo o visita al hogar al deudor y garante(s)

A partir del primer día de vencida una cuota, el Asesor de Crédito dará seguimiento estricto al socio y/o garante (s), notificándole el pago vencido de la cuota correspondiente.

**Abogados Internos o Externos.**

La gestión de cobranzas puede ser delegada a cobradores internos o externos, a fin de mantener una cartera lo más sana posible, para el efecto se deben aplicar las siguientes políticas:

- ✓ Expirado el plazo estipulado para el departamento de cobranzas (90 días), por política de la Cooperativa, el crédito deberá ser enviado al abogado interno o externo para su gestión extrajudicial y judicial.

**Cobranza Extrajudicial**

El cobro extrajudicial es una etapa de cobranza preparatoria a una acción de cobro judicial. La dinámica de cobro cambia de manejo a fin de buscar un mecanismo de presión más fuerte, que permita el logro del recaudo del crédito, entrando en la etapa de "Presión al Garante".

El abogado interno o externo tendrá un plazo máximo de 45 días, contados a partir de la fecha de entrega de documentación, para la ejecución de esta etapa de cobro



## Del Castigo

- ✓ La Cooperativa castigará obligatoriamente el valor de todo préstamo cuyo deudor estuviera en mora más de tres años, debiendo notificar a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria sobre el particular.
- ✓ La Cooperativa podrá solicitar la debida autorización para castigar créditos que hubieren permanecido vencidos por un período menor a tres años, debiendo para ello presentar, documentadamente, las razones que justifiquen tal petición.
- ✓ Ningún préstamo cuyo deudor estuviere en mora menos de tres años, será objeto de castigo si se trata de operaciones vinculadas.
- ✓ La Cooperativa hará constar en su contabilidad, en las respectivas cuentas de origen y por un valor figurativo de un dólar de los Estados Unidos de América (US\$ 1) los activos castigados, debiendo mantener el debido control dentro del grupo de cuentas de orden.
- ✓ Las recuperaciones que se originen por concepto de cualquier activo castigado, se registrarán como un ingreso dentro de la cuenta recuperaciones.
- ✓ Los documentos materia de préstamos, que fueren castigados, permanecerán en la Institución hasta que sean devueltos a los deudores, una vez que hayan cancelado sus deudas, o hasta que haya prescrito la acción judicial de cobro.
- ✓ El castigo de la operación no extingue la obligación ni enerva las acciones judiciales de cobro que las instituciones del sistema financiero deberán perseguir hasta agotar todas las instancias que franquea la Ley.

## 4.2. ARCHIVO CORRIENTE

<b>NATURALEZA DEL TRABAJO:</b>	Auditoría Operacional
<b>ENTIDAD AUDITADA:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda. Agencia Riobamba
<b>DIRECCIÓN:</b>	Chile y Juan Montalvo Esquina
<b>ÁREA:</b>	Departamento de Créditos
<b>PERIODO:</b>	Enero a Diciembre del 2013



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**MP 1 /3**

#### **4.2.1. MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA**

##### **1. ENCABEZADO**

Departamento o sección:	Créditos
Localidad:	Riobamba
Trabajo a realizar:	Evaluación del proceso de crédito
Periodo cubierto:	Enero a Diciembre del 2013
Tipo de examen:	Auditoría Operacional

##### **2. ANTECEDENTES**

Se ha visto la necesidad de efectuar una Auditoría Operacional al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda. Agencia Riobamba, con el fin de proporcionar la seguridad razonable sobre las operaciones que genera el Departamento de Créditos, que permitirá emitir el informe respectivo sobre los diversos movimientos realizados durante el ejercicio económico del 2013, su Control Interno, y si la información del proceso de concesión de crédito está acorde al cumplimiento de políticas, normas, procedimientos de la Cooperativa y Superintendencia de Bancos, Normas de Contabilidad generalmente aceptados, así como la calidad del desempeño de las funciones.

##### **3. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA**

###### **a. Objetivo General:**

Desarrollar una Auditoría Operacional al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MUSHUC RUNA” Ltda. Agencia Riobamba, de la provincia de Chimborazo, período 2013, que contribuirá al mejoramiento de los procesos de la gestión administrativa financiera.

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>17/11/2014</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	<b>20/11/2014</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**MP 2 /3**

**b. Objetivos Específicos**

- ✓ Obtener información acerca de la auditoría operacional, mediante una recopilación teórica para ampliar los conocimientos.
- ✓ Aplicar la metodología de la Auditoría Operacional, que permita identificar nudos críticos.
- ✓ Emitir un informe que contendrá observaciones y recomendaciones que contribuya al mejoramiento de los procesos administrativos financieros.

**4. ALCANCE**

La Auditoría Operacional al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda. Agencia Riobamba, se durante el periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.

El presente análisis está efectuado en base a los Manuales y Políticas de Procedimientos que el Departamento de Créditos mantiene vigente para los fines consiguientes y las regulaciones establecidas por la Superintendencia de Bancos.

**5. RECURSOS NECESARIOS**

**HUMANOS:**

Supervisores: Dr. Alberto Patricio Robalino  
Dra. Ana del Rocío Cando Zumba  
Auditores: Srta. Elvia Narcisca Toaquiza Cajilema

Elaborado por:	ENTC	Fecha:	17/11/2014
Revisado por:	APR	Fecha:	20/11/2014



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**MP 3 /3**

## 6. PRINCIPALES FUNCIONARIOS

El Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda. Agencia Riobamba está conformada por el siguiente grupo humano de profesionales:

CARGO	FUNCIONARIO
Jefe de Crédito	Ing. Juan Inga
Analista de Crédito	Edgar Tiche
Analista de Crédito	Lino Pandi
Asesor de Crédito	Benjamín Ilbay
Asesor de Crédito	Mario Toapanta
Asesor de Crédito	Carlos Yépez
Asesor de Crédito	Carlos Barrionuevo
Asesor de Crédito	Segundo Tipán

## 7. METODOLOGÍA A UTILIZAR

- ✓ Método Coso III para realizar Control Interno
- ✓ Aplicación de técnicas de Auditoría para determinar Áreas Críticas
- ✓ Observación de Evidencias documentaria que sustente el informe de auditoría

Riobamba, 10 de noviembre del 2014

*Elvia Toaquiza*

Elvia Toaquiza C.

**AUDITORA**

Elaborado por:	ENTC	Fecha:	17/11/2014
Revisado por:	APR	Fecha:	20/11/2014



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
PROGRAMA DE AUDITORÍA  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**PA 1 /3**

**4.2.2. PROGRAMA DE AUDITORÍA**

<b>OBJETIVOS:</b>					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar los procesos de concesión de créditos.</li> <li>2. Evaluar el cumplimiento de objetivos, políticas y normas del Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda. Agencia Riobamba.</li> <li>3. Detectar deficiencias y emitir las recomendaciones necesarias a través del Informe de Auditoría.</li> </ol>					
N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	ELABORADO POR	FECHA	OBSERV
<b>FASE I FAMILIARIZACIÓN</b>					
1	Elabore notificaciones de inicio del examen al personal involucrado.	AP 7/13	ENTC	28/10/2014	
2	Efectúe una visita a las instalaciones de la Institución y solicite la misión, visión, objetivos, estructura orgánica, manuales y normas de crédito	AP 8/13  AP 13/13	ENTC	03/11/2014	
3	Realice una entrevista al Jefe de Créditos	EA 1/4 EA 4/4	ENTC	11/11/2014	
4	Realice un Análisis FODA del Departamento de Créditos para obtener información que oriente a la ejecución del trabajo.	AF 1/1 PEI 1/1 PEE1/1 MC 1/2 MC 2/2	ENTC	14/11/2014	
5	Elabore un Memorándum de Planificación	MP 1/1	ENTC	17/11/2014	

<b>Elaborado por:</b>	ENTC	<b>Fecha:</b>	30/10/2014
<b>Revisado por:</b>	APR	<b>Fecha:</b>	11/11/2014



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
PROGRAMA DE AUDITORÍA  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**PA 2 /3**

<b>FASE II EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>					
1	Evalúe el Sistema de Control Interno: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ambiente de Control</li> <li>❖ Evaluación de Riesgos</li> <li>❖ Actividades de Control</li> <li>❖ Información y Comunicación</li> <li>❖ Actividades de Monitoreo</li> </ul>	CCI 1/20 CCI 20/20	ENTC	24/11/2014 27/11/2014 01/12/2014 04/12/2014 09/12/2014	Aplicando cuestionarios a través de Método COSO III
<b>FASE III EVALUACIÓN DE PROCESOS</b>					
1	Realice un análisis del Organigrama Estructural del Departamento	OE 1/2 OE 2/2	ENTC	12/12/2014	
2	Evalúe los procesos para la concesión de créditos a través de flujogramas: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Flujograma de procesos de créditos sobrefirmas</li> <li>❖ Flujograma de procesos de créditos hipotecarios</li> </ul>	FP 1/2  FP 2/2	ENTC	15/12/2014  18/12/2014	
3	Obtenga las carpetas de los socios y verifique si existen todos los documentos sin borrones, ni enmendaduras.	AD 1/1	ENTC	22/12/2014	
4	Realice una constatación física de los pagarés existentes y verifique si cumplen con las políticas establecidas	AP 1/1	ENTC	23/12/2014	

Elaborado por:	<b>ENTC</b>	Fecha:	30/10/2014
Revisado por:	<b>APR</b>	Fecha:	11/11/2014



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
PROGRAMA DE AUDITORÍA  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**PA 3 /3**

5	Aplique Indicadores de: ❖ Eficacia ❖ Eficiencia ❖ Economía	IG 1/3  IG 3/3	ENTC	29/12/2014	
6	Elabore la Hoja de Hallazgos.	HH1/7 HH 7/7	ENTC	05/01/2015	
<b>FASE IV INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
1	Elabore la Carta de Presentación.	CP 1/1	ENTC	12/01/2014	
2	Elabore el informe de Auditoría.	IA 1/7 IA 7/7	ENTC	15/02/2014	

<b>Elaborado por:</b>	ENTC	<b>Fecha:</b>	30/10/2014
<b>Revisado por:</b>	APR	<b>Fecha:</b>	11/11/2014





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
ENTREVISTA  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**EA 1 /4**

#### **4.2.3. ENTREVISTA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS**

##### **OBJETIVO:**

Obtener información acerca de las actividades que se ejecutan en el Departamento de Créditos.

##### **1. ¿Cuál es su nombre y cuánto tiempo lleva en sus funciones?**

Ing. Juan Inga, y llevo en mis funciones como Jefe del Departamento de Crédito de esta Institución 3 meses.

##### **2. ¿Cómo es la comunicación dentro del Departamento de Crédito?**

La comunicación se efectúa en forma informal, para solicitar cualquier documento interno del Departamento solo se pide en forma verbal, pero al momento de presentar informes sobre resultados obtenidos, se los elabora en forma escrita.

##### **3. ¿Cuántos socios se atienden diariamente en el departamento de Crédito y quién lo hace?**

Por día en esta dependencia se atienden aproximadamente 15 personas a averiguar sobre los productos crediticios que ofrece la institución, y a quien le corresponde atender a los clientes son los Analistas de Crédito quienes deben informar todo sobre lo que respecta a los créditos que se ofrecen, sus requisitos, montos máximos y los plazos establecidos.

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>11/11/2014</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	<b>13/11/2014</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
ENTREVISTA  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**EA 2 /4**

**4. ¿Cuáles son los aspectos que se toman en cuenta para el análisis de los créditos?**

Para analizar a los socios que solicitan un crédito en la Institución, consideramos minuciosamente si este cumple con las 5´ C del crédito, estas son: Carácter, Capacidad, Condiciones, Colateral, Capital.

**5. ¿Se realizan visitas de verificación a los socios?**

Claro que se realizan las visitas de verificación, con la finalidad de cerciorarse que la información presentada por el solicitante sea verídica y poder observar personalmente las condiciones del cliente.

**6. ¿Se entrega oportunamente la tabla de amortización del préstamo a los clientes?**

Una vez firmados los contratos de concesión se les entrega a los ya deudores su tabla de amortización y además se les explica la obligación que han contraído.

**7. ¿En qué momento se genera el proceso de Cobranza?**

El proceso de cobranza se genera a partir del momento en que se ha vencido el pago de una cuota de un crédito, hasta que esos valores sean cubiertos o pagados en la Cooperativa.

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

A esta lista puede acceder cada Asistente y Asesor de Crédito, puesto que el sistema informático permite acceder a ese tipo de información en cualquier momento, cada persona mantiene su clave de acceso, de tal manera que es dueño de su propia información.

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>11/11/2014</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	<b>13/11/2014</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
ENTREVISTA  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**EA 3 /4**

**9. ¿Quién es el encargado de notificar la morosidad en la cartera?**

Si un socio no ha cumplido con su cuota de crédito y ha caído en mora, será el Asesor de crédito el encargado de notificar la morosidad y efectuar las actividades necesarias para que el socio moroso cancele su deuda.

**10. ¿Cómo se procede para hacer efectiva la cartera vencida?**

Con la información que genera el sistema informático se puede observar la lista de morosos, el Asesor de Crédito es el responsable de receptar su pago, pero de no hacerlo transcurridos 90 días se genera la cartera vencida y este trámite pasará a ser tratado por la vía legal con el abogado externo de la Cooperativa.

**11. ¿Se cuenta con información a nivel de deuda confiable?**

Podríamos decir que contamos con información confiable ya que accedemos al reporte de Buró de Crédito, este arroja el historial del socio desde la primera vez que obtuvo un crédito e indica su comportamiento a nivel de pagos y su calificación obtenida.

**12. ¿Existe una Misión propia para el Departamento de Crédito?**

No, no existe una misión propia en el Departamento de Crédito, nos basamos en la Misión Institucional.

**13. ¿Existe un área de Recuperación de Cartera dentro del Departamento de Crédito?**

No existe un área de Recuperación de Cartera, son los mismos Asesores de Crédito quienes deben hacer esfuerzos por recuperar los créditos concedidos.

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>11/11/2014</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	<b>13/11/2014</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
ENTREVISTA  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**EA 4 /4**

## **ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA**

Al analizar la entrevista con el Jefe del Departamento de Crédito Ing. Juan Inga, se pudieron obtener las siguientes conclusiones:

En el Departamento de Crédito se atienden diario a un número adecuado de personas que no difiere de la capacidad de la Institución para dicho Departamento, además el análisis para la concesión de créditos se lo efectúa en forma correcta tomando en cuenta las 5´ C del crédito, si se cumple con las inspecciones de verificación lo que genera una certeza mayor de que la información presentada por el solicitante es más fiable, también se cumple con la entrega en el momento justo de la tabla de amortización y se procede a su respectiva explicación con la finalidad que el deudor cumpla a cabalidad con su obligación de pago, los procesos de cobranzas y cartera vencida se cumplen razonablemente en función al plazo que la Institución otorga, por último se cuenta con información fiable a través de Buró de Crédito lo que facilita el análisis crediticio del solicitante.

También existen puntos que generan deficiencias en la Institución, como el hecho de que sean los mismos Asesores de Crédito quienes estén encargados del proceso de recuperación de cartera y no exista un área específica para que se dedique a esta actividad, además el Departamento no cuenta con Misión propia lo que generaría falta de sentido de pertinencia en los trabajadores puesto que no se tiene identificada una filosofía que todos puedan seguir.

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>11/11/2014</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	<b>13/11/2014</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
ANÁLISIS FODA  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**AF1 / 1**

**4.2.4. ANÁLISIS FODA DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<b>F1:</b> Talento Humano con experiencia crediticia	<b>O1:</b> Demanda de la ciudadanía por recursos necesarios para la inversión.
<b>F2:</b> Bajas tasas de interés	<b>O2:</b> Grandes Avances Tecnológicos
<b>F3:</b> Excelentes paquetes crediticios a disposición de la colectividad	<b>O3:</b> Expansión comercial de la localidad
<b>F4:</b> Infraestructura propia y adecuada	<b>O4:</b> Capacidad proactiva de las personas en la región
<b>F5:</b> Software propio acorde a las necesidades de la institución	<b>O5:</b> Capacidad de formar alianzas estratégicas
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>D1:</b> Normativa de créditos desactualizada	<b>A1:</b> Inestabilidad política y económica
<b>D2:</b> Inexistencia de un Organigrama Estructural para el Departamento <b>@ HH 1/7</b>	<b>A2:</b> Desvío de fondos para actividades ilícitas
<b>D3:</b> No cuenta con área de cobranza en la agencia <b>@ HH2/7</b>	<b>A3:</b> Entidades con mejor tecnología
<b>D4:</b> Limitación en los montos de créditos a conceder	<b>A4:</b> Falta de cultura de pago
<b>D5:</b> Falta de estímulos para mejorar la productividad del personal	<b>A5:</b> Inversión estatal en entidades financieras públicas

**@ Hallazgo**

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>14/11/2014</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	<b>17/11/2014</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
MATRIZ DE CORRELACIÓN  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**MC 1/2**

**MATRIZ DE CORRELACIÓN FO**

F O		F1	F2	F3	F4	F5	TOTAL
		Talento Humano con experiencia crediticia	Bajas tasas de interés	Excelentes paquetes crediticios a disposición de la colectividad	Infraestructura propia y adecuada	Software propio acorde a las necesidades de la institución	
<b>O 1</b>	Demanda de la ciudadanía por recursos necesarios para la inversión.	3	5	5	3	3	<b>19</b>
<b>O 2</b>	Grandes Avances Tecnológicos	1	1	3	5	5	<b>15</b>
<b>O 3</b>	Expansión comercial de la localidad	3	5	5	3	1	<b>17</b>
<b>O 4</b>	Capacidad proactiva de las personas en la región	5	3	5	1	1	<b>15</b>
<b>O 5</b>	Capacidad de formar alianzas estratégicas	5	1	5	3	1	<b>15</b>
<b>TOTAL</b>		<b>17</b>	<b>15</b>	<b>23</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	

Cuando la relación entre fortalezas y oportunidades sea ALTA es: 5  
 Cuando la relación entre fortalezas y oportunidades sea MEDIA es: 3  
 Cuando la relación entre fortalezas y oportunidades sea BAJA es: 1

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	14/11/2014
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	17/11/2014



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
MATRIZ DE CORRELACIÓN  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**MC 2 /2**

**MATRIZ DE CORRELACIÓN DA**

D A		D1	D2	D3	D4	D5	TOTAL
		Normativa de créditos desactualizada	Inadecuada estructura organizacional	No cuenta con área de cobranza en la agencia	Limitación en los montos de créditos a conceder	Falta de estímulos para mejorar la productividad del personal	
<b>A1</b>	Inestabilidad política y económica	5	3	1	5	3	<b>17</b>
<b>A2</b>	Desvío de fondos para actividades ilícitas	5	1	5	5	1	<b>17</b>
<b>A3</b>	Entidades con mejor tecnología	3	5	5	3	3	<b>19</b>
<b>A4</b>	Falta de cultura de pago	5	5	5	3	3	<b>21</b>
<b>A5</b>	Inversión estatal en entidades financieras públicas	3	3	1	5	1	<b>13</b>
<b>TOTAL</b>		21	17	17	21	11	

Cuando la relación entre debilidades y amenazas sea ALTA es: 5

Cuando la relación entre debilidades y amenazas sea MEDIA es: 3

Cuando la relación entre debilidades y amenazas sea BAJA es: 1

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>14/11/2014</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	<b>17/11/2014</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**PEI 1 / 2**

**4.2.5. PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO**

ASPECTOS INTERNOS	CLASIFICACIÓN / IMPACTO				
	DEBILIDAD		NORMAL	FORTALEZA	
	Gran Debilidad	Debilidad	Equilibrio	Fortaleza	Gran Fortaleza
	1	2	3	4	5
<b>D1:</b> Normativa de créditos desactualizada	•				
<b>D2:</b> Inexistencia de estructura organizacional	•				
<b>D3:</b> No cuenta con área de cobranza en la agencia	•				
<b>D4:</b> Limitación en los montos de créditos a conceder		•			
<b>D5:</b> Falta de estímulos para mejorar la productividad del personal		•			
<b>F1:</b> Talento Humano con experiencia crediticia					•
<b>F2:</b> Bajas tasas de interés				•	
<b>F3:</b> Excelentes paquetes crediticios a disposición de la colectividad				•	
<b>F4:</b> Infraestructura propia y adecuada			•		
<b>F5:</b> Software propio acorde a las necesidades de la institución				•	
<b>TOTAL</b>	3	2	1	3	1
<b>PORCENTAJE</b>	30%	20%	10%	30%	10%

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>14/11/2014</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	<b>17/11/2014</b>





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**PEI 2 /2**

**INTERPRETACIÓN:**

El resultado obtenido en la Matriz de Medios Internos indica que el departamento tiene más debilidades que fortalezas, valor que al estar por debajo del promedio indica que las situaciones en la Institución se están manejando de una manera adecuada, no obstante existen factores en los que se debe poner énfasis para tratar de mejorarlos como la falta de un área especializada en Cobranzas, la falta de un área de Recursos Humanos en la sucursal, además se debe propender a mejorar los montos que se conceden en créditos y buscar las alternativas que mejoren la comunicación interna y externa en la Institución, mejorando esas deficiencias la entidad podría ser más eficiente y eficaz en los servicios que presta a la ciudadanía. A más se debe persistir en las acciones que fortalecen la Institución ya que en gran parte son las que mantienen la excelente imagen que se ha logrado conseguir.

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>14/11/2014</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	<b>17/11/2014</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**PEE 1/2**

**4.2.6. ESTRATÉGICO EXTERNO**

ASPECTOS EXTERNO	CLASIFICACIÓN / IMPACTO				
	AMENAZA		NORMAL	OPORTUNIDAD	
	Gran Amenaza	Amenaza	Equilibrio	Oportunidad	Gran Oportunidad
	1	2	3	4	5
<b>A1:</b> Inestabilidad política y económica		•			
<b>A2:</b> Desvío de fondos para actividades ilícitas	•				
<b>A3:</b> Entidades con mejor tecnología	•				
<b>A4:</b> Falta de cultura de pago		•			
<b>A5:</b> Inversión estatal en entidades financieras públicas	•				
<b>O1:</b> Demanda de la ciudadanía por recursos necesarios para la inversión.					•
<b>O2:</b> Grandes Avances Tecnológicos				•	
<b>O3:</b> Expansión comercial de la localidad				•	
<b>O4:</b> Capacidad proactiva de las personas en la región				•	
<b>O5:</b> Capacidad de formar alianzas estratégicas				•	
<b>TOTAL</b>	3	2	0	4	1
<b>PORCENTAJE</b>	30%	20%	0%	40%	10%

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	14/11/2014
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	17/11/2014



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**PEE 2/2**

**INTERPRETACIÓN:**

El resultado obtenido en la Matriz de Medios Externos indica que el departamento tiene más amenazas que oportunidades, valor que al estar por debajo del promedio indica que las situaciones externas en la Institución se están recibiendo de una manera adecuada y adaptándolas para obtener la mayor cantidad de beneficios de estas, no obstante existen factores en los que se debería tomar medidas adecuadas para que no afecten en su totalidad y que no representen una gran desventaja en relación a la competencia. Además se debe continuar aprovechando al máximo los factores clave que nos favorecen para continuar en la posición que se ha alcanzado hasta el momento.

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>14/11/2014</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	<b>17/11/2014</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**CCI 1 /20**

**4.2.7. CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO**

**4.2.7.1. AMBIENTE DE CONTROL**

**PRINCIPIO:** Integridad y Valores éticos

**OBJETIVO:** Determinar si la entidad establece valores éticos basados en estándares de conducta, es decir si mantiene una cultura de organización, que debe ser comunicada y puesta en práctica.

INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS								
N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Tiene la Agencia un código de conducta?	1		1		1		Emitido por la matriz
2	¿Mantienen comunicación y fortalecimiento sobre tema de valores éticos y de conducta?	1		1		1		
3	¿Existen sanciones para quienes no respetan los valores éticos?	1		1		1		
	¿Hay un ambiente laboral basado en valores humanos, (respeto, confianza, honestidad, etc.)?	1		1		1		

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>24/11/2014</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	<b>23/12/2014</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**CCI 2 /20**

**PRINCIPIO:** Importancia de la Filosofía de la Administración y su manera de operar

**OBJETIVO:** Determinar si los factores más relevantes en el departamento son las actitudes mostradas hacia la operación del proceso y a los principios y criterios del mismo.

<b>IMPORTANCIA DE LA FILOSOFÍA DE LA ADMINISTRACIÓN Y SU MANERA DE OPERAR</b>								
N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	¿Se aplican normas, principios y políticas para realizar el proceso de crédito?	1		1			0	No se cumplen en su totalidad
6	¿Se da rotación de personal en el departamento de crédito?		0		0		0	Cada persona labora en el puesto para el cual fue contratado. @ HH 3/7
7	¿La gerencia controla las operaciones en el departamento?	1		1		1		
8	¿Los expedientes de crédito contienen la información requerida como lo establece la institución?	1		1		1		
9	¿Se confirma la información proporcionada por el cliente?	1		1		1		A través de llamadas telefónicas e inspecciones
10	¿Todos los trámites de crédito cuentan con las firmas de responsabilidad: de quien lo ha realizado, revisado, y aprobado?	1		1		1		

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	24/11/2014
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	23/12/2014



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**CCI 3 /20**

**PRINCIPIO:** Estructura Organizativa

**OBJETIVO:** Verificar si con la estructura organizativa se puede controlar las actividades que realiza el departamento y que al mismo tiempo la información fluya de manera comprensible.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA								
N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	¿Cuenta el Departamento de Créditos con un Organigrama Estructural		0		0		0	No existe Organigrama Estructural @ HH 1/7
12	¿La definición de responsabilidades de los principales directivos es adecuada?	1		1		1		

**PRINCIPIO:** Asignación de Responsabilidades

**OBJETIVO:** Establecer si se toma en cuenta la asignación de autoridad y responsabilidad en el departamento y se efectúa el establecimiento de relaciones de jerarquía y de las políticas de autorización.

ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES								
N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	¿El Jefe de créditos revisa si se está cumpliendo con la función designada a los asesores de crédito?		0		0		0	No existe control @ HH 4/7
14	¿Existen estándares de procedimientos relacionados con el control de funciones en el departamento, incluyendo descripciones del trabajo de los empleados?	1		1		1		No se cumple con los procedimientos @ HH 5/7

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	24/11/2014
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	23/12/2014



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**CCI 4 /20**

**PRINCIPIO:** Políticas y Prácticas en materia de Talento Humano

**OBJETIVO:** Poner en práctica políticas que permitan un mejor reclutamiento de personas que se mantengan y que sean competentes dentro de los planes que tiene la entidad.

POLÍTICAS Y PRÁCTICAS EN MATERIA DE TALENTO HUMANO								
N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	¿Tiene políticas y procedimientos para contratar?	1		1		1		
16	¿Se les incentiva a los empleados a la constante preparación y actualización?	1		1		1		
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>		<b>13</b>		<b>12</b>		

**Fórmula:**

$$NC = \frac{CT}{CP} \times 100$$

$$NR = 100 - NC$$

$$NC = \frac{38}{48} \times 100 = 79,17\%$$

$$NR = 100 - 79,17 = 20,83\%$$

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	<a href="#">24/11/2014</a>
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	<a href="#">23/12/2014</a>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**CCI 5/20**

**Donde:**

NC = Nivel de Confianza

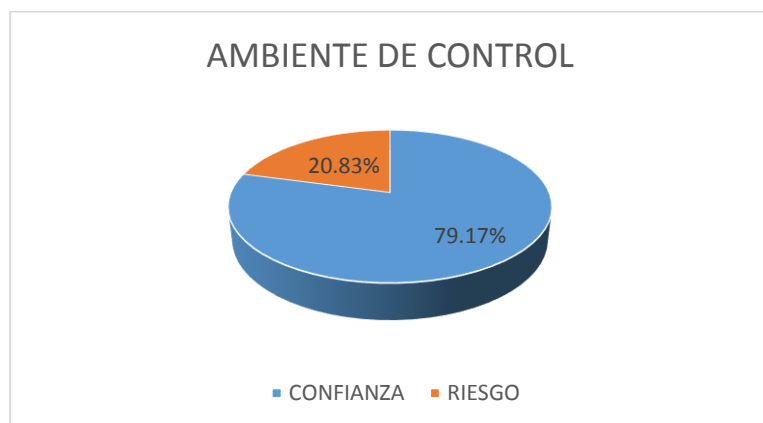
CT = Confianza Total

CP = Confianza Prevista

NR = Nivel de Riesgo

**CRITERIO:**

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
1 – 50%	BAJO	<b>BAJO</b>
51% - 75%	MEDIO	MEDIO
76% - 100%	<b>ALTO</b>	ALTO



**INTERPRETACIÓN:** A través de los cuestionarios de control interno aplicados a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda. Agencia Riobamba se analizó el ambiente de control, obteniendo un riesgo bajo del 20,83% y una confianza alta del 79,17%, lo cual se considera propicio ya que el ambiente de control es el componente fundamental, generando un ambiente favorable para el buen desempeño de las actividades.

Elaborado por:	ENTC	Fecha:	24/11/2014
Revisado por:	APR	Fecha:	23/12/2014





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**CCI 6 /20**

**4.2.7.2. EVALUACIÓN DE RIESGOS**

**PRINCIPIO:** Objetivos

**OBJETIVO:** Determinar si los objetivos institucionales se encuentran bien definidos de manera que permitan realizar una adecuada valoración de riesgos y proponer actividades de control.

OBJETIVOS								
N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Conoce la misión, visión y objetivos de la entidad?	1		1			0	El personal operativo no tiene conocimiento
2	¿Los objetivos de la entidad son claros y conducen al establecimiento de metas?	1		1		1		
3	¿Se aplican evaluaciones con índices que permitan medir la gestión y cumplimiento de objetivos?		0		0		0	No existe evaluación de objetivos
4	¿El departamento de crédito cumple con leyes y regulaciones establecidas en la institución?	1		1		1		

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	27/11/2014
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	23/12/2014



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**CCI 7 /20**

**PRINCIPIO:** Identificación de Riesgos

**OBJETIVO:** Identificar los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, poniendo énfasis en aquellos que puedan afectar al proceso de concesión de créditos.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS								
N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	¿Se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con el Jefe de Agencia?	1			0		0	No existe identificación de riesgos
6	¿Se clasifican los riesgos según el nivel de importancia?		0		0		0	Se analiza de manera general
7	¿Identificado un riesgo en el departamento se involucra a toda la organización para que sea tomado en cuenta?		0		0		0	Solo a los posibles implicados en el riesgo

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	<a href="#">27/11/2014</a>
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	<a href="#">23/12/2014</a>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**CCI 8 /20**

**PRINCIPIO:** Valoración de Riesgos

**OBJETIVO:** Verificar si se valora los posibles impactos y consecuencias de los riesgos que podrían afectar la consecución de los objetivos.

<b>VALORACIÓN DE RIESGOS</b>								
N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	¿Para la interpretación del efecto de un riesgo existe un proceso de valoración?		0		0		0	Se valoran en base a los daños generado
9	¿En caso de cumplirse un determinado riesgo existe medidas de precaución para actuar?		0		0		0	Se actúa de acuerdo a las circunstancias.

**PRINCIPIO:** Respuesta al Riesgo

**OBJETIVO:** Evaluar la existencia de métodos y técnicas específicas dirigidos a evitar, reducir, compartir y aceptar los riesgos significativos

<b>RESPUESTA AL RIESGO</b>								
N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	¿El personal está en la capacidad de reaccionar frente a los riesgos?	1		1		1		
11	¿Se controla el cumplimiento de las medidas precautelares tomadas frente a un riesgo?		0		0		0	No existe medidas precautelares
12	¿Existe algún mecanismo para anticiparse a los cambios que pueden afectar a la entidad?		0		0		0	Falta de estrategias para anticiparse al cambio
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>		<b>4</b>		<b>3</b>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	27/11/2014
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	23/12/2014



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"MUSHUC RUNA" LTDA.  
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

CCI 9 /20

**Fórmula:**

$$NC = \frac{CT}{CP} \times 100$$

$$NR = 100 - NC$$

$$NC = \frac{12}{36} \times 100 = 33,33\%$$

$$NR = 100 - 33,33 = 66,67\%$$

**Donde:**

NC = Nivel de Confianza

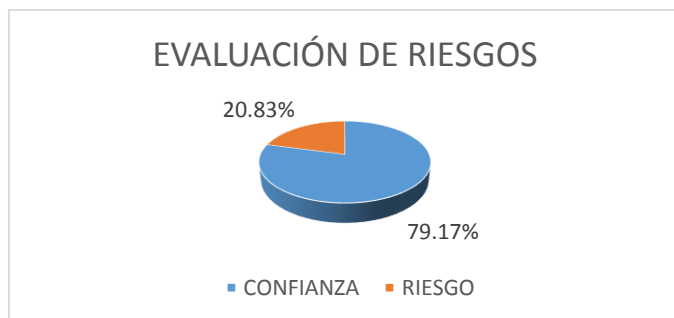
CT = Confianza Total

CP = Confianza Prevista

NR = Nivel de Riesgo

**CRITERIO:**

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
1 - 50%	BAJO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MEDIO
76% - 100%	ALTO	ALTO



**INTERPRETACIÓN:** Analizando la evaluación de riesgos se obtuvo una confianza baja del 33,33% y un riesgo medio del 66,67%, lo cual se considera desfavorable para la institución generando eventos que impacten a la consecución de objetivos.

Elaborado por:	ENTC	Fecha:	27/11/2014
Revisado por:	APR	Fecha:	23/12/2014



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**CCI 10/20**

**4.2.7.3. ACTIVIDADES DE CONTROL**

**PRINCIPIO:** Tipos de Actividades de Control

**OBJETIVO:** Identificar controles preventivos existentes encaminados a detectar deficiencias tanto manuales, computarizadas y administrativas.

TIPOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL								
N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones las realizan personas diferentes?	1		1		1		
2	¿La documentación para los trámites se las recibe únicamente cuando están completas?		0		0		0	Son completadas posteriormente <b>@ HH 7/7</b>
3	¿Cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa y financiera?		0		0		0	No existe indicadores de desempeño

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	01/12/2014
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	23/12/2014



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

<b>CCI 11 /20</b>
-------------------

**PRINCIPIO:** Controles sobre Sistemas de Información

**OBJETIVO:** Verificar la existencia y la práctica de procedimientos generales y específicos dirigidos al control de los sistemas de información.

<b>CONTROLES SOBRE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>								
N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	¿El sistema cuenta con medidas de seguridad que alcancen a las entradas, proceso, almacenamiento y salida de datos?	1		1		1		
5	¿El departamento de crédito cuenta con el hardware adecuado para realizar el trabajo?	1		1		1		

<b>Elaborado por:</b>	ENTC	<b>Fecha:</b>	01/12/2014
<b>Revisado por:</b>	APR	<b>Fecha:</b>	23/12/2014



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**CCI 12 /20**

**PRINCIPIO:** Manual de Procedimientos

**OBJETIVO:** Verificar la existencia y la práctica de procedimientos generales y específicos dirigidos al control de los sistemas de información.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS								
N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	¿Existen manuales de procedimientos para llevar a cabo los procesos sustantivos del Departamento?	1		1		1		No son aplicados de manera correcta @ HH 5/7
7	¿Considera que los procedimientos existentes son los adecuados ante la necesidad de la entidad?	1			0		0	No son tan adecuados
8	¿El departamento de crédito cumple los reglamentos, instructivos y manuales establecidos por la institución?		0		0		0	No se cumple con los manuales de procedimientos @ HH 5/7
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>		<b>4</b>		<b>4</b>		

**Fórmula:**

$$NC = \frac{CT}{CP} \times 100$$

$$NR = 100 - NC$$

$$NC = \frac{13}{24} \times 100 = 54,17\%$$

$$NR = 100 - 54,17 = 45,83\%$$

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	01/12/2014
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	23/12/2014



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"MUSHUC RUNA" LTDA.  
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**CCI 13 /20**

**Dónde:**

NC = Nivel de Confianza

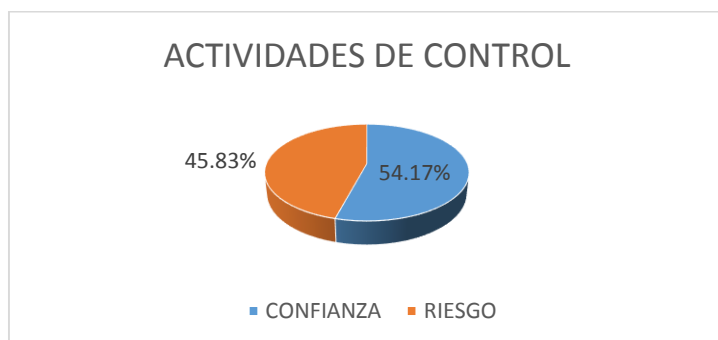
CT = Confianza Total

CP = Confianza Prevista

NR = Nivel de Riesgo

**CRITERIO:**

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
1 - 50%	BAJO	<b>BAJO</b>
51% - 75%	<b>MEDIO</b>	MEDIO
76% - 100%	ALTO	ALTO



**INTERPRETACIÓN:** Efectuando el análisis de las Actividades de Control, se obtuvo una confianza media del 54,17% y un riesgo bajo del 45,83%, considerándose favorable ya que los procedimientos se están cumpliendo, sin embargo cabe recalcar que existen puntos específicos que requieren de análisis.

Elaborado por:	ENTC	Fecha:	01/12/2014
Revisado por:	APR	Fecha:	23/12/2014





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**CCI 14 /20**

**4.2.7.4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

**PRINCIPIO:** Calidad de la Información

**OBJETIVO:** Determinar si la información generada por la institución es confiable y oportuna.

CALIDAD DE LA INFORMACIÓN								
N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La información interna y externa generada por la organización es remitida previamente los niveles correspondientes para su aprobación?	1		1		1		No existe la facilidad de aprobación en un menor tiempo @  HH 6/7
2	¿El contenido de la información es el apropiado y confiable?		0		0		0	La Información generada por el personal operativo es parcial @  HH 5/7
3	¿Se utiliza reportes para brindar información en los distintos niveles de la entidad?	1		1		1		

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	04/12/2014
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	23/12/2014



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

<b>CCI 15 /20</b>
-------------------

**PRINCIPIO:** Sistema de Información

**OBJETIVO:** Determinar si el sistema de información es apropiada a las necesidades de la cooperativa y que les permita un generar una información confiable.

SISTEMA DE INFORMACIÓN								
N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	¿Posee la cooperativa software para manejar el área contable y de crédito?	1		1		1		
5	¿El acceso a los módulos y utilización del sistema es limitado solo a personas autorizadas?	1		1		1		
6	¿El personal conoce todas las aplicaciones y el manejo el sistema?		0		0		0	Solo se conoce para la tarea encomendada @ HH 3/7

<b>Elaborado por:</b>	ENTC	<b>Fecha:</b>	04/12/2014
<b>Revisado por:</b>	APR	<b>Fecha:</b>	23/12/2014



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

<b>CCI 16 /20</b>
-------------------

**PRINCIPIO:** Comunicación

**OBJETIVO:** Apoyar la difusión y sustentación de los valores éticos, misión, políticas, objetivos y resultados de la gestión administrativa.

COMUNICACIÓN								
N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	¿Los datos que recibe el personal son comunicados con claridad y efectividad?	1		1		1		
8	¿Se comunica los aspectos relevantes del control interno de la entidad y sus responsabilidades?	1		1		1		
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>		<b>6</b>		<b>6</b>		

**Fórmula:**

$$NC = \frac{CT}{CP} \times 100$$

$$NR = 100 - NC$$

$$NC = \frac{18}{24} \times 100 = 75\%$$

$$NR = 100 - 75 = 25\%$$

<b>Elaborado por:</b>	ENTC	<b>Fecha:</b>	04/12/2014
<b>Revisado por:</b>	APR	<b>Fecha:</b>	23/12/2014



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"MUSHUC RUNA" LTDA.  
**CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO**  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

CCI 17 /20

**Dónde:**

NC = Nivel de Confianza

CT = Confianza Total

CP = Confianza Prevista

NR = Nivel de Riesgo

**CRITERIO:**

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
1 - 50%	BAJO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MEDIO
76% - 100%	ALTO	ALTO



**INTERPRETACIÓN:** En cuanto a la Información y Comunicación, se obtuvo un riesgo bajo del 25% y una confianza media del 75%, considerándose favorable ya que es el componente fundamental para desarrollar de manera propicia las actividades institucionales, conectando en forma ascendente mediante la información y descendente a través de la calidad de la comunicación.

Elaborado por:	ENTC	Fecha:	04/12/2014
Revisado por:	APR	Fecha:	23/12/2014



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

<b>CCI 18 /20</b>
-------------------

**4.2.7.5. ACTIVIDADES DE MONITOREO**

**PRINCIPIO:** Actividades de Monitoreo

**OBJETIVO:** Determinar si las actividades de monitoreo sobre la efectividad del control interno son prácticas y seguras en las operaciones diarias del departamento.

COMUNICACIÓN								
N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña?		0		0		0	Solo se realiza supervisión en el momento de su trabajo @ HH
2	¿El Jefe de Agencia realiza una evaluación por sus medios para verificar la situación?		0		0		0	No se efectúa evaluaciones en la agencia

<b>Elaborado por:</b>	ENTC	<b>Fecha:</b>	09/12/2014
<b>Revisado por:</b>	APR	<b>Fecha:</b>	23/12/2014



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

<b>CCI 19 /20</b>
-------------------

**PRINCIPIO:** Reporte de Deficiencias

**OBJETIVO:** Comunicar las debilidades y oportunidades de mejoramiento del sistema de control, junto con la magnitud del riesgo y la probabilidad de ocurrencia.

<b>REPORTE DE DEFICIENCIAS</b>								
N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		EJECUTIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
3	¿Se consideran los informes provenientes de fuentes externas para valorar el sistema de control interno?	1		1		1		
4	¿Se comunica los hallazgos de deficiencias a los superiores inmediatos y a los responsables de la función o actividad implicada?	1		1		1		
5	¿Se efectúa un seguimiento del cumplimiento de recomendaciones que permitan superar las deficiencias?		0		0		0	No existe procedimientos de seguimiento
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>		<b>2</b>		<b>2</b>		

<b>Elaborado por:</b>	ENTC	<b>Fecha:</b>	09/12/2014
<b>Revisado por:</b>	APR	<b>Fecha:</b>	23/12/2014



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"MUSHUC RUNA" LTDA.  
CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

CCI 20 /20

**Fórmula:**

$$NC = \frac{CT}{CP} \times 100$$

$$NR = NC - 100$$

$$NC = \frac{6}{15} \times 100 = 40\%$$

$$NR = 100 - 40 = 60\%$$

**Dónde:**

NC = Nivel de Confianza

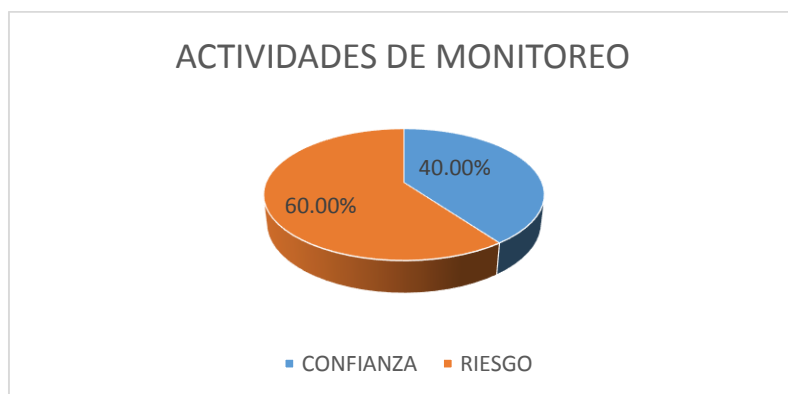
CT = Confianza Total

CP = Confianza Prevista

NR = Nivel de Riesgo

**CRITERIO:**

RANGO	CONFIANZA	RIESGO
1 - 50%	BAJO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MEDIO
76% - 100%	ALTO	ALTO



**INTERPRETACIÓN:** Efectuando el análisis de las Actividades de Monitoreo, mediante el cual se obtuvo una confianza baja del 40% y un riesgo medio del 60%, considerándose que debe mejorar para eliminar deficiencias y generar un alto nivel de efectividad.

Elaborado por:	ENTC	Fecha:	09/12/2014
Revisado por:	APR	Fecha:	23/12/2014



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**OE1 /2**

#### **4.2.8. ANÁLISIS DEL ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL DEPARTAMENTO**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda. Agencia Riobamba, no posee entre su filosofía un Organigrama Estructural para el Departamento de Créditos, generando muchas veces conflictos al no estar delimitadas las líneas de autoridad correspondientes. Sin embargo este Departamento involucra varios cargos de administración análisis y soporte:

- ✓ Comité de Crédito
- ✓ Jefe de Crédito
- ✓ Analista de Crédito
- ✓ Asesores de Crédito

Además en la Institución no existe un área específica a cargo de la recuperación de cartera, por lo que se propone la creación del Área de Recuperación de Cartera dentro del Departamento de Créditos para mejorar la eficiencia en las operaciones que se realizan, generando nuevos cargos para esta nueva área como son:

- ✓ Jefe de Cartera
- ✓ Asistente de Cartera

Siendo esta, a través de la propuesta la nueva organización de personal dentro del Departamento de Crédito:

- ✓ Comité de Crédito
- ✓ Jefe de Crédito
- ✓ Analista de Crédito
- ✓ Asesores de Crédito
- ✓ Jefe de Cartera
- ✓ Asistente de Cartera

Generando la Estructura Organizacional de la siguiente manera:

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/12/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	<b>23/12/2014</b>

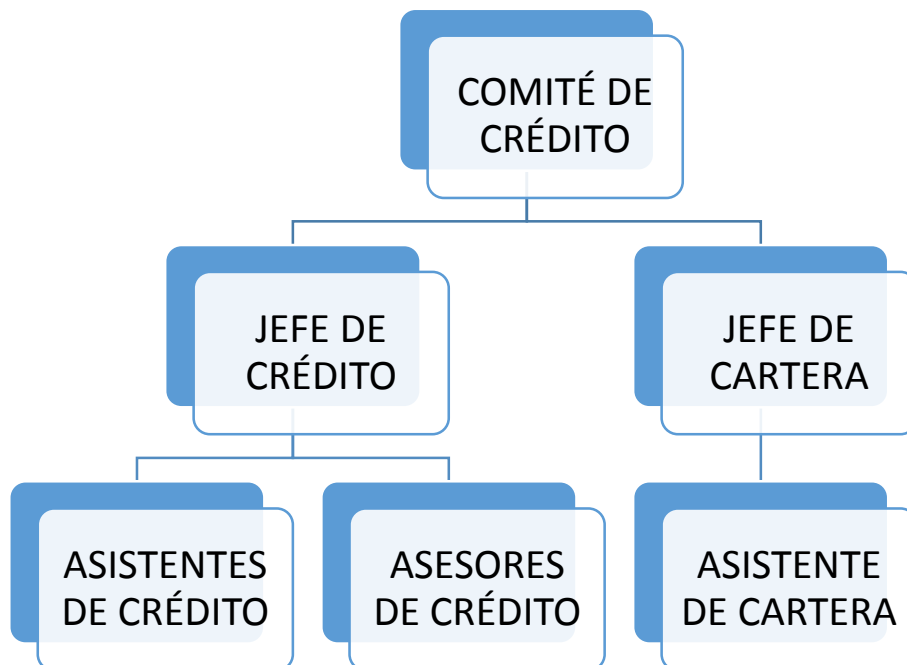




COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"MUSHUC RUNA" LTDA.  
**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013

OE2 /2

4.2.8.1. PROPUESTA DE ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

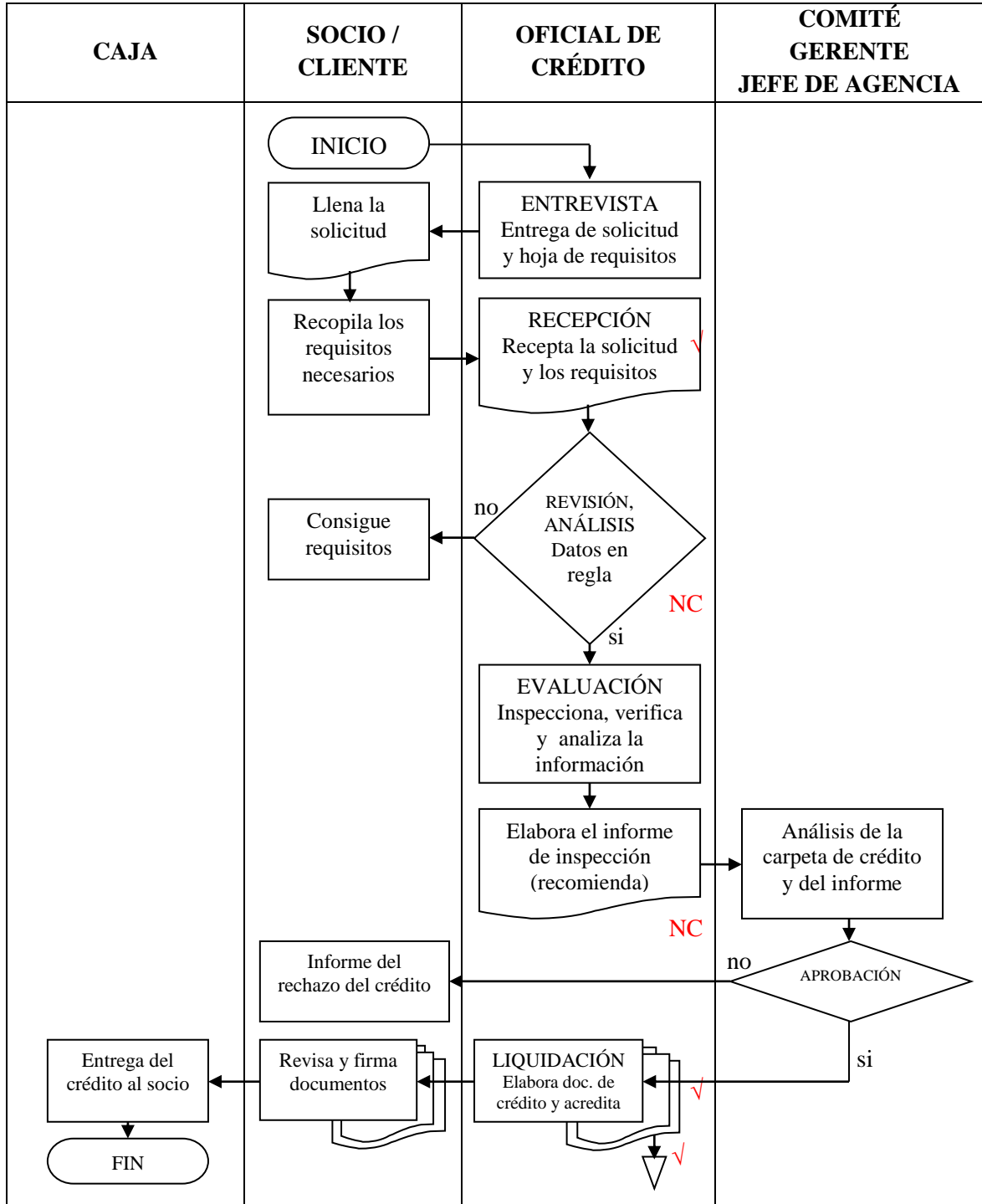


ELABORADO POR: La Autora

Elaborado por:	ENTC	Fecha:	15/12/2015
Revisado por:	APR	Fecha:	23/12/2014

**4.2.9. FLUJOGRAMA DE PROCESOS DE CRÉDITO**

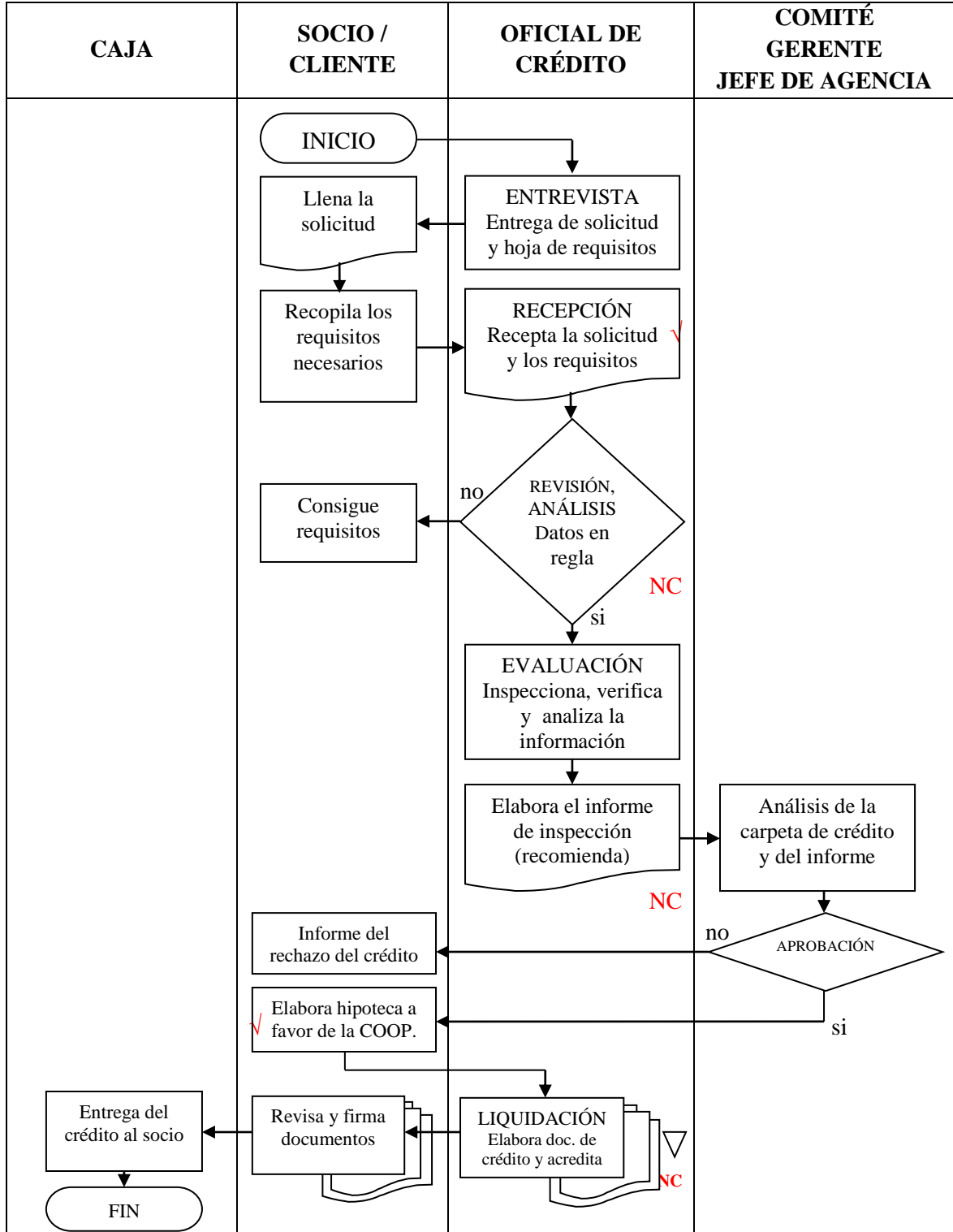
**4.2.9.1. CRÉDITO SOBRE FIRMAS**



✓ Revisado    NC Nudo crítico

Elaborado por:	ENTC	Fecha:	15/12/2014
Revisado por:	APR	Fecha:	23/12/2014

**4.2.9.2. CRÉDITOS HIPOTECARIOS**



✓ Verificado

NC Nudo crítico

Elaborado por:	ENTC	Fecha:	18/12/2014
Revisado por:	APR	Fecha:	23/12/2014



## VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS Y PAGARÉS

### Determinación de la muestra

#### Fórmula:

$$n = N / (ME^2(N - 1) + 1)$$

#### Donde:

N = Tamaño de la Población

n = Muestra

ME = Margen de Error

$$n = N / (ME^2(N - 1) + 1)$$

$$n = 3357 / (0,05^2(3357 - 1) + 1)$$

$$n = 3357 / (0,0025(3356) + 1)$$

$$n = 3357 / (8,39 + 1)$$

$$n = 3357 / 9,39$$

$$n = 357$$

**NA:** El desarrollo de la tesis está sujeta a la resolución 309.CPEDA.FADE 2012; donde resuelven que la tesis contengan hasta 150 páginas, por tal razón en vista que superara el numero indicado solo se tomara 10 carpetas de créditos otorgados en el año 2013 y 10 pagarés de crédito, basándose en el Método de Muestreo no Probabilístico o Subjetivo.

Elaborado por:	ENTC	Fecha:	22/12/2014
Revisado por:	APR	Fecha:	23/12/2014



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
ANÁLISIS DE DOCUMENTOS DE CRÉDITO  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**ADC1 /1**

**4.2.10. ANÁLISIS DE DOCUMENTOS DE CRÉDITO**

N°	SOCIO	MONTO	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO	SOLICITUD DE CRÉDITO	DOCUMENTOS DE ORDEN										I.F.			ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN						OBSERVACIÓN				
						FOTO		Cedula y Papeleta de Votación		Servicio Básico		Justificación de Ingresos		Copia de Libreta		Documento de garantía		Informe de inspección	Central de Riesgos	Resolución de Crédito	Orden de Pago	Tabla de Amortización	Pagaré	Contrato de Crédito		Hipoteca o Prenda	F. Origen de Fondos	Autorización	Póliza de Seguro
						Socio	Garante	Socio	Garante	Socio	Garante	Socio	Garante	Socio	Garante	Socio	Garante												
1	202160	15.000	16/01/2013	15/01/2017	*	√	√	N	√	N	√	N	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√				
2	410169	2.000	31/01/2013	20/05/2013	√	√	?	√	√	√	x	√	√	√	√	√	√	√	√	√	N	N	√	√	√				
3	1260	1.000	12/03/2013	12/05/2013	√	x	√	N	√	N	√	x	N	√	√	√	√	√	√	√	N	N	√	√	√				
4	222219	10.000	05/04/2013	15/04/2016	√	√	√	√	√	-	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√				
5	42271	8.000	13/05/2013	13/05/2016	√	√	Φ	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	N	x	√	√	√				
6	262745	3.000	15/05/2013	15/05/2015	√	√	√	?	√	√	x	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	N	N	√	√				
7	42983	5.000	06/09/2013	06/09/2015	*	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√				
8	44385	12.000	11/11/2013	11/11/2016	√	√	√	√	√	√	√	x	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√				
9	42499	5.000	02/12/2013	02/12/2015	√	√	√	Φ	√	√	x	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√				
10	268492	5.000	26/12/2013	01/01/2017	√	√	√	√	√	√	√	x	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√				
<b>Marcas de Auditoria</b>					N	No aplica					?	Falta Papeleta de votación					€	En las solicitudes de crédito existe alteraciones en el monto a otorgar, se pudo verificar la inexistencia de certificados de votación, Certificados de Ingresos; requisitos que son indispensable para otorgar un crédito, además existen créditos otorgados con problemas en la Central de Riesgos provocando riesgos en los créditos otorgados.											
					-	Dcto. Caducado					Φ	Documento ilegible																	
					√	Verificado mediante inspección física					€	Comentario																	
					*	Alteración en la información																							
					x	No consta																							
					Φ	Falta firma responsable																							
					≠	Existencia con anomalías																							

Elaborado por:	<b>ENTC</b>	Fecha:	22/12/2014
Revisado por:	<b>APR</b>	Fecha:	23/12/2014



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
ANÁLISIS DE PAGARÉS DE CRÉDITO  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**APC1 /1**

**4.2.11. ANÁLISIS DE PAGARES DE CRÉDITO**

N°	SOCIO	ESTADO CIVIL	VALOR	TIPO DE CRÉDITO	FECHA DE CONCESIÓN	PAGARÉS							OBSERVACIÓN		
						MONTO	FECHA	PLAZO	FECHA DE VENCIMIENTO	FIRMAS Y C.I.				Tasa de Interés	
										Soc./Cony.	Gar.1/Cony.	Gar.2/Cony.			Poder
1	238922	Casado	4.000	Consumo	09/01/2013	4.000☉	09/01/2013 ☉	1 ☉	12/02/2013 ☉	√	N	N		13,5% ☉	
2	43633	Casado	10.000	Microcrédito	18/01/2013	10.000☉	18/01/2013 ☉	48 ☉	10/02/2017☉	√	N	√		18% ☉	
3	258672	Casado	20.000	Consumo	31/01/2013	20.000☉	31/01/2013 ☉	60 ☉	15/02/2018 ☉	√	√	√		13,5% ☉	
4	259581	Casado	5.000	Microcrédito	12/03/2013	5.000☉	12/03/2013 ☉	36 ☉	12/03/2016 ☉	√	√	N		18% ☉	
5	257851	Casado	1.000	Microcrédito	05/04/2013	1.000☉	05/04/2013 ☉	12 ☉	05/04/2014 ☉	√	√	N		18% ☉	
6	261519	Casado	4.000	Consumo	15/05/2013	4.000☉	15/05/2013 ☉	24 ☉	01/06/2015 ☉	√	√	N		13,3% ☉	
7	252019	Casado	3.500	Microcrédito	06/09/2013	3.500☉	06/09/2013 ☉	24 ☉	06/09/2015 ☉	√	√	N		19% ☉	
8	238456	Casado	2.000	Microcrédito	11/11/2013	2.000☉	11/11/2013 ☉	24 ☉	11/11/2015 ☉	√	√	N		22% ☉	
9	263784	Soltero	10.000	Microcrédito	02/12/2013	10.000☉	02/12/2013 ☉	24 ☉	02/12/2015 ☉	√	√	√		19% ☉	
10	43913	Casado	4.500	Microcrédito	27/12/2013	4.500☉	27/12/2013 ☉	18 ☉	01/07/2015 ☉	√	√	N		19% ☉	
<p><b>Marcas de Auditoría</b></p> <p>☉ Verificado en el sistema √ Verificado mediante inspección física N No aplica € Comentario</p>					<p>€ En la revisión de pagarés, se pudo comprobar que la información del sistema coteja con los pagarés, determinando que los responsables de la operación lo realizan bien. La fecha de un pagaré está escrita con esfero.</p>										

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/12/2014</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	<b>05/01/2015</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
INDICADORES DE GESTIÓN  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**IG1 /3**

**4.2.12. INDICADORES DE GESTIÓN**

N°	INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO	INTERPRETACIÓN
1	EFICIENCIA:  Demora en el proceso de concesión de créditos	$DEMORA = \frac{\text{TIEMPO ESTABLECIDO EN EL REGLAMENTO}}{\text{TIEMPO EN QUE SE APRUEBAN LOS CRÉDITOS}} \times 100$	$DEMORA = \frac{4 \text{ DÍAS}}{7 \text{ DÍAS}} \times 100 = 57,14\%$	La concesión de créditos está tardando el 57,14% más de su tiempo establecido en el Reglamento, lo que genera incomodidad entre los usuarios y pérdidas de productividad para la Institución.
2	EFICACIA:  Porcentaje de Créditos Concedidos en el periodo	$CONCESIÓN = \frac{\# \text{ TOTAL DE CRÉDITOS CONCEDIDOS}}{\# \text{ DE CRÉDITOS PRESUPUESTADOS}} \times 100$	$CONCESIÓN = \frac{3357}{3960} \times 100 = 84,77\%$	El número de créditos concedidos no alcanza al valor presupuestado, lo que genera que no se cumplan las metas en la Institución y permite aprovechar al máximo la capacidad de colocación, provocando pérdidas para la misma.

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/12/2014</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	<b>05/01/2015</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
INDICADORES DE GESTIÓN  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**IG2 /3**

N°	INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO	INTERPRETACIÓN
3	Valor de colocación de créditos	$COLOCACIÓN = \frac{\text{MONTO REAL COLOCADO EN EL PERIODO}}{\text{MONTO PRESUPUESTADO DE COLOCACIONES}} \times 100$	$COLOCACIÓN = \frac{10.082.378}{10.993.886} \times 100 = 91,71\%$	Los valores de colocación se están cumpliendo en un 91,71% generando de esta manera mayor cantidad de recursos para la Institución y denotando que no concede el número de créditos presupuestados, pero los montos que se colocan son elevados
4	Recuperación de Cartera	$RECUPERACIÓN = \frac{\text{MONTO REAL RECUPERADO EN EL PERIODO}}{\text{MONTO PRESUPUESTADO PARA RECUPERAR}} \times 100$	$RECUPERACIÓN = \frac{6.353.330}{7.826.478} \times 100 = 81,18\%$	La cartera de crédito se ha recuperado en un 81,18%, generando que exista más alto nivel de mora en la Institución y dejando de percibir estos recursos.

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/12/2014</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	<b>05/01/2015</b>





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
INDICADORES DE GESTIÓN  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**IG3 /3**

N°	INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO	INTERPRETACIÓN
5	ECONOMÍA:  Capacitación del personal	$CAPACITACIÓN = \frac{\text{PERSONAS CAPACITADAS EN EL DPTO.}}{\# \text{ DE PERSONAS EN EL DPTO.}} \times 100$	$CAPACITACIÓN = \frac{8}{10} \times 100 = 80\%$	Este indicador demuestra solo el 80% del personal del Departamento de Crédito ha sido oportunamente capacitado para cumplir a cabalidad sus funciones y prestar un mejor servicio a la comunidad

Elaborado por:	<b>ENTC</b>	Fecha:	29/12/2014
Revisado por:	<b>APR</b>	Fecha:	05/01/2015



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
HOJA DE HALLAZGOS  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**HH 1 /7**

**4.2.13. HOJA DE HALLAZGOS**

N°	TÍTULO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
1	INEXISTENCIA DE UN ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PARA EL DEPARTAMENTO	El Departamento de Créditos no cuenta con un Organigrama Estructural que permita definir las funciones y actividades de cada funcionario.	De acuerdo al <b>MANUAL DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVO DE LA COAC MUSHUC RUNA Ltda. CAPÍTULO 5,</b> solamente se indica la estructura organizacional de la institución, y las agencias, más no de cada departamento.	Los colaboradores del departamento solo se fundamentan en el organigrama de la agencia, por tal razón no tiene interés en contar con su propio organigrama.	El personal pierde sentido de pertinencia a las labores que ejecuta puesto que no bien definidos las funciones que cada uno debe desempeñar.	El Departamento de Créditos no cuenta con un Organigrama Estructural ya que los colaboradores del departamento solo se fundamentan en el organigrama de la agencia, lo que genera que no tengan sentido de pertinencia, falta de autoridad y designación de responsabilidades.	AL JEFE DE AGENCIA Se debería crear un Organigrama Estructural del Departamento de Créditos la cual debe ir de la mano de la Filosofía principal de la Institución que permita la integración y adecuada asignación de autoridad así como también responsabilidad de cada uno de los colaboradores.

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/12/2014</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	<b>05/01/2015</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
HOJA DE HALLAZGOS  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**HH 2 /7**

N°	TÍTULO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
2	INEXISTENCIA DE UN ÁREA ESPECÍFICA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA	En el Departamento de Crédito no existe un área específica encargada de la Recuperación de Cartera y esa labor le corresponde al mismo Asesor de Crédito.	Las Normas de Control Interno <b>401-01 SEPARACIÓN DE FUNCIONES Y ROTACIÓN DE LABORES</b> indica: La máxima autoridad y los directivos de cada entidad tendrán cuidado al definir las funciones de sus colaboradores y de procurar la rotación de las tareas, de manera que exista independencia, separación de funciones.	Falta de Coordinación y Comunicación entre los altos mandos y el personal del Departamento de Crédito.	El personal del Departamento de Crédito no se concentra en su labor principal de colocación y pierde productividad al estar al tanto de la recuperación de cartera, generando pérdidas para la Institución.	En el Departamento de Crédito no existe un área específica encargada de la Recuperación de Cartera causada por la falta de Coordinación y Comunicación entre los altos mandos y el personal del Departamento de Crédito generando falta de concentración de los Asesores en la labor principal de colocación.	AL JEFE DE AGENCIA Se debería crear en el Departamento de Crédito un área de Recuperación de Cartera de tal manera que el Asesor de Crédito dedique sus esfuerzos a la colocación y sea otro el encargado de la recuperación, lo que generaría a la Institución mayor rentabilidad ya que se concentrarían más esfuerzos en una tarea específica.

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/12/2014</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	<b>05/01/2015</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
HOJA DE HALLAZGOS  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**HH 3 /7**

N°	TÍTULO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
3	NO SE REALIZA ROTACIÓN DE PERSONAL	En el Departamento de Crédito no se realiza el proceso de Rotación del personal, cada persona desempeña la función para la cual fue contratada.	De acuerdo a las <b>NORMAS DE CONTROL INTERNO 407-07 Rotación de personal</b> Las unidades de administración de talento humano y los directivos de la Institución, establecerán acciones orientadas a la rotación de los colaboradores, para ampliar sus conocimientos y experiencias, fortalecer la gestión institucional, disminuir errores y evitar la existencia de personal indispensable.	Falta de Coordinación y Conocimiento de parte de las principales autoridades quienes no tomaron la decisión de normar la rotación de personal a nivel de cada Departamento e Institucional.	El personal adquiere una automatización por las labores que realiza y se siente incapaz de fungir en otra dependencia, además en caso fortuito de ausencia de un colaborador se generarían conflictos puesto que va a haber personal con el conocimiento necesario para sustituirlo.	En el Departamento de Crédito no se fomenta la Rotación del Personal causado por la falta de Coordinación y Conocimiento de parte de las principales autoridades, lo que genera que el personal adquiere una automatización por las labores que realiza y se siente incapaz de fungir en otra dependencia.	AL JEFE DE AGENCIA Se debería fomentar la Rotación de personal como política Institucional, ya que de esta manera se va a generar más lazos de compañerismo y la posibilidad de que el personal pueda desempeñarse en varias áreas y mostrar su potencial, además se evitarían conflictos en caso de ausencia de alguien puesto que van a haber otras personas con los suficientes conocimientos que lo podrán cubrir.

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/12/2014</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	<b>05/01/2015</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
HOJA DE HALLAZGOS  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**HH 3 /7**

N°	TÍTULO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
4	FALTA SUPERVISIÓN AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO	Al personal del Departamento no se realiza una supervisión de trabajo durante sus horas laborales, incumpliendo los estándares y procedimientos relacionados con el control y supervisión de funciones.	El <b>MANUAL DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVO DE LA COAC MUSHUC RUNA Ltda. CAPÍTULO 5, NUMERAL 5.3.1</b> Indica que el Oficial de Cumplimientos es el encargado de controlar y supervisar las labores desempeñadas por el personal (Función 17).	Falta de compromiso de los directivos en la supervisión de su personal.	Un mal desempeño por parte de sus colaboradores en las tareas encomendadas .	No se realiza supervisión a los colaboradores en su momento de trabajo el mismo que es causado por la falta de compromiso de los directivos en la supervisión de su persona.	AL JEFE DE AGENCIA Y JEFE DE CRÉDITOS: Realizar la supervisión al personal en su momento de trabajo para lograr un mejor desempeño, acatando los estándares y procedimientos relacionados con el control de funciones.

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/12/2014</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	<b>05/01/2015</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
HOJA DE HALLAZGOS  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**HH 5 / 7**

N°	TÍTULO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
5	INCUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS DE CRÉDITO	A través de la Evaluación de Control Interno de pudo determinar que al momento de recepcionar la carpeta de documentos dejan pasar por alto si falta algún documento, además de ello el informe de inspección de los asesores cuenta con información parcial, de esta manera se incumple en varios procesos al momento de otorgar los créditos.	Según el <b>MANUAL DE POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y PROCESO DE CRÉDITO TÍTULO II, Capítulo II</b> , indica el proceso de crédito que se debe cumplir: Información socio, Análisis y revisión, Evaluación, Aprobación, Instrumentación, Seguimiento y Recuperación.	Falta de control y supervisión del trabajo efectuado por los funcionarios, además de ello falta de interés y sentido de pertinencia con la Institución.	Créditos analizados parcialmente, los mismos que al ser otorgados se generan en un riesgo para la Institución generando pérdida de recursos.	Incumplimiento de los procedimientos de créditos, causada por la falta de control y supervisión, lo que genera créditos riesgosos y de dudoso recaudo.	AL JEFE DE AGENCIA Y JEFE DE CRÉDITOS: Efectuar revisiones y evaluaciones sorpresivas y periódicas para verificar que el personal este cumpliendo con todos los procedimientos al momento de otorgar créditos.

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/12/2014</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	<b>05/01/2015</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
HOJA DE HALLAZGOS  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**HH 6 /7**

N°	TÍTULO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
6	DIFICULTAD Y DEMORA EN LOS TRÁMITES PARA OBTENER UN CRÉDITO	La dificultad en los trámites y la demora en la atención para acceder a un crédito generan inconformidad y desacuerdo en los usuarios de la Institución.	De acuerdo al <b>MANUAL DE POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y PROCESO DE CRÉDITO TITULO II, Capítulo II</b> El proceso para la concesión de un crédito desde la información hasta el desembolso no deberá llevar más allá de 5 días, colaborando con el cliente para agilizar con todos sus trámites.	Por el gran número de clientes que tienen que atender el personal de crédito, por falta de desembolso de dinero por parte de la casa matriz y por el estancamiento de expedientes en algún escritorio de funcionamiento del personal de Crédito.	La Institución no da a conocer los productos y servicios que ofrece a la localidad, generando pérdidas económicas para la Institución ya que se queda al margen de la competencia quienes se anuncian de diversas maneras y se dan a conocer, captando una mayor cantidad de clientes.	La dificultad en los trámites y la demora en la atención es un aspecto que los clientes consideran relevante para poder acceder a un crédito en la Institución.	AL JEFE DE AGENCIA Y JEFE DE CRÉDITOS Se debería planificar y coordinar que el proceso de concesión de crédito se realice de manera ágil y oportuna, reduciendo así todas las deficiencias que ocurren, permitiendo de esta la manera la satisfacción de los clientes que son usuarios del Departamento de Crédito de la Institución.

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/12/2014</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	<b>05/01/2015</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
HOJA DE HALLAZGOS  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**HH7 /7**

N°	TÍTULO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
7	FALTA DOCUMENTACIÓN EN LAS CARPETAS DE LOS SOCIOS	En las Carpetas de los socios se verificó que no existe la documentación completa de algunos como: papeleta de votación, Justificación de Ingresos, Informe de Inspección, dificultad en el análisis y revisión de las condiciones en las que se concedieron los créditos e incumpléndose de esta manera con las políticas internas de la Cooperativa.	Según el <b>MANUAL DE POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y PROCESO DE CRÉDITO TÍTULO II, Capítulo II,</b> menciona que se deben recibir todos los documentos, los mismos que deben ser debidamente procesados y archivados.	Incumplimiento a la normativa por parte de los colaboradores y falta de control por parte del administrativo.	No les permite disponer de una información importante sobre los socios y documentos de respaldo de un desembolso de crédito.	En las Carpetas de los socios se verificó que no existe la documentación completa la ausencia de información importante al momento de otorgar un crédito.	AL JEFE DE AGENCIA Y JEFE DE CRÉDITOS Verificar que todos los documentos que respalden los créditos esté completa, además que los Asistentes y Asesores de Crédito soliciten todos los requisitos al socio, archiven y revisen que la documentación esté completa, ordenando de manera adecuada la documentación en la carpeta.

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>29/12/2014</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	<b>05/01/2015</b>





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
CARTA DE PRESENTACIÓN  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**CPI /1**

**4.2.14. CARTA DE PRESENTACIÓN**

Riobamba, 15 de Enero del 2015

Ingeniero:

César Pandi

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

En su despacho:

Se ha efectuado la Auditoría Operacional al Departamento de Créditos que comprendía el estudio y análisis de los procesos de dicha área, a través de la aplicación de cuestionarios de control interno (método COSO III) y de otras técnicas de auditoría.

En el informe que se adjunta constan los resultados obtenidos en base al análisis efectuado, incluyendo las respectivas recomendaciones que de seguro serán en beneficio para la Institución que usted dirige.

Hago propicia la oportunidad para reintegrarle mis agradecimientos.

Atentamente,

*Elvia Toaquiza*

Elvia Toaquiza C.

**AUDITORA**

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12/01/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/01/2015</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"MUSHUC RUNA" LTDA.  
INFORME DE AUDITORÍA  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**IA 1 /8**

**4.2.15. INFORME DE AUDITORÍA OPERACIONAL**

Riobamba, 15 de Enero del 2015

Ingeniero

Cesar Pandi

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

Presente

De nuestra consideración:

En la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, a los quince días del mes de enero del dos mil quince, suscribe la Srta. Elvia Toaquiza en calidad de auditor, en la sala de secciones de la institución, con el objeto de dar constancia de la lectura del informe de Auditoría Operacional realizada al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Runa" Ltda. Agencia Riobamba, que fue realizada en conformidad a las normativas vigentes.

Para esta finalidad en el anexo adjunto detallamos los comentarios y recomendaciones que consideramos adecuados, cuyo objetivo es el proporcionar a usted ciertas pautas para que el control interno de la Cooperativa se ajuste a las disposiciones legales vigentes.

Particular que comunico para los fines consiguientes.

Atentamente,

*Elvia Toaquiza*

Elvia Toaquiza C.

**AUDITORA**

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/01/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/01/2015</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
INFORME DE AUDITORÍA  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**IA 2 / 8**

## CONDICIONES DEL INFORME

### Motivo del examen

Se ha visto la necesidad de efectuar una Auditoría Operacional al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda. Agencia Riobamba, con el fin de proporcionar la seguridad razonable sobre las operaciones que genera el Departamento de Créditos, que permitirá emitir el informe respectivo sobre los diversos movimientos realizados durante el ejercicio económico del 2013, su Control Interno, y si la información del proceso de concesión de crédito está acorde al cumplimiento de políticas, normas, procedimientos de la Cooperativa y Superintendencia de Bancos, Normas de Contabilidad generalmente aceptados, así como la calidad del desempeño de las funciones

### Objetivo General

Desarrollar una Auditoría Operacional al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MUSHUC RUNA” Ltda. Agencia Riobamba, de la provincia de Chimborazo, período 2013, que contribuirá al mejoramiento de los procesos de la gestión administrativa financiera.

### Objetivos Específicos

- ✓ Obtener información acerca de la auditoría operacional, mediante una recopilación teórica para ampliar los conocimientos.
- ✓ Aplicar la metodología de la Auditoría Operacional, que permita identificar nudos críticos.
- ✓ Emitir un informe que contendrá observaciones y recomendaciones que contribuya al mejoramiento de los procesos administrativos financieros.

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/01/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/01/2015</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"MUSHUC RUNA" LTDA.  
INFORME DE AUDITORÍA  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**IA 3 / 8**

**Alcance**

La Auditoría Operacional al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Runa" Ltda. Agencia Riobamba, durante el 2013.

**Periodo de Evaluación**

Esta evaluación se realizó en 90 días laborables

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

**1. INEXISTENCIA DE UN ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PARA EL DEPARTAMENTO**

**CONCLUSIÓN:**

El Departamento de Créditos no cuenta con un Organigrama Estructural ya que los colaboradores del departamento solo se fundamentan en el organigrama de la agencia, lo que genera que no tengan sentido de pertinencia, falta de autoridad y designación de responsabilidades.

**RECOMENDACIÓN:**

**AL JEFE DE AGENCIA:**

Se debería crear un Organigrama Estructural del Departamento de Créditos la cual debe ir de la mano de la Filosofía principal de la Institución que permita la integración y adecuada asignación de autoridad así como también responsabilidad de cada uno de los colaboradores.

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/01/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/01/2015</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"MUSHUC RUNA" LTDA.  
INFORME DE AUDITORÍA  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**IA 4 /8**

**2. INEXISTENCIA DE UN ÁREA ESPECÍFICA PARA LA  
RECUPERACIÓN DE CARTERA**

**CONCLUSIÓN:**

En el Departamento de Crédito no existe un área específica encargada de la Recuperación de Cartera causada por la falta de Coordinación y Comunicación entre los altos mandos y el personal del Departamento de Crédito generando desconcentración de los Asesores en la labor principal de colocación.

**RECOMENDACIÓN:**

AL JEFE DE AGENCIA

Se debería crear en el Departamento de Crédito un área de Recuperación de Cartera de tal manera que el Asesor de Crédito dedique sus esfuerzos a la colocación y sea otro el encargado de la recuperación, lo que generaría a la Institución mayor rentabilidad ya que se concentrarían más esfuerzos en una tarea específica.

**3. NO SE REALIZA ROTACIÓN DE PERSONAL**

**CONCLUSIÓN**

En el Departamento de Crédito no se fomenta la Rotación del Personal causado por la falta de Coordinación y Conocimiento de parte de las principales autoridades, lo que genera que el personal adquiere una automatización por las labores que realiza y se siente incapaz de fungir en otra dependencia.

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/01/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/01/2015</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"MUSHUC RUNA" LTDA.  
INFORME DE AUDITORÍA  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**IA 5 /8**

## **RECOMENDACIÓN**

AL JEFE DE AGENCIA

Se debería fomentar la Rotación de personal como política Institucional, ya que de esta manera se va a generar la posibilidad de que el personal pueda desempeñarse en varias áreas y mostrar su potencial, además se evitarían conflictos en caso de ausencia de alguien puesto que van a haber otras personas con los suficientes conocimientos que lo podrán cubrir.

### **4. FALTA SUPERVISIÓN AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO**

#### **CONCLUSIÓN:**

No se realiza supervisión a los colaboradores en su momento de trabajo el mismo que es causado por la ausencia de compromiso de los directivos en la supervisión de su personal.

#### **RECOMENDACIÓN:**

AL JEFE DE AGENCIA Y JEFE DE CRÉDITOS:

Realizar la supervisión al personal en su momento de trabajo para lograr un mejor desempeño, acatando los estándares y procedimientos relacionados con el control de funciones.

### **5. INCUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS DE CRÉDITO**

#### **CONCLUSIÓN:**

Incumplimiento de los procedimientos de créditos, causada por la falta de control y supervisión, lo que genera créditos riesgosos y de dudoso recaudo.

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/01/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/01/2015</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"MUSHUC RUNA" LTDA.  
INFORME DE AUDITORÍA  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**IA 6 / 8**

**RECOMENDACIÓN:**

AL JEFE DE AGENCIA Y JEFE DE CRÉDITOS:

Efectuar revisiones y evaluaciones sorpresivas y periódicos para verificar que el personal este cumpliendo con todos los procedimientos al momento de otorgar créditos.

**6. DIFICULTAD Y DEMORA EN LOS TRÁMITES PARA OBTENER UN CRÉDITO**

**CONCLUSIÓN**

La dificultad en los trámites y la demora en la atención es un aspecto que los clientes consideran relevante para poder acceder a un crédito en la Institución.

**RECOMENDACIÓN**

AL JEFE DE AGENCIA Y JEFE DE CRÉDITOS:

Se debería planificar y coordinar que el proceso de concesión de crédito se realice de manera ágil y oportuna, reduciendo así todas las deficiencias que ocurren, permitiendo de esta la manera la satisfacción de los clientes que son usuarios del Departamento de Crédito de la Institución.

**7. FALTA DOCUMENTACIÓN EN LAS CARPETAS DE LOS SOCIOS**

**CONCLUSIÓN:**

En las Carpetas de los socios se verificó que no existe la documentación completa generando la ausencia de información importante al momento de otorgar un crédito.

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/01/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/01/2015</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“MUSHUC RUNA” LTDA.  
INFORME DE AUDITORÍA  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**IA 7 / 8**

**RECOMENDACIÓN:**

AL JEFE DE AGENCIA Y JEFE DE CRÉDITOS

Verificar que todos los documentos que respalden los créditos esté completa, además que los Asistentes y Asesores de Crédito soliciten todos los requisitos al socio, archiven y revisen que la documentación esté completa, y además se ordene la documentación en la carpeta.

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/01/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/01/2015</b>





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
"MUSHUC RUNA" LTDA.  
INFORME DE AUDITORÍA  
ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013**

**IA 8 / 8**

**ACTA DE LA LECTURA DEL INFORME DE AUDITORÍA OPERACIONAL  
CORRESPONDIENTE AL PERIODO 2013**

Por medio de la presente ENTC Auditores Independientes, de conformidad con los procedimientos de auditoría procede a la lectura del informe de Auditoría, el día 15 de Enero del 2015, a las 15:00 horas en la sala de reuniones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Runa" Ltda. Agencia Riobamba, ubicado en las calles Chile y Juan Montalvo esq., con la presencia de los directivos y empleados que a continuación se detallan:

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>N° C.I.</b>	<b>FIRMA</b>

<b>Elaborado por:</b>	<b>ENTC</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/01/2015</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>APR</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15/01/2015</b>

## CONCLUSIONES

- ✓ Al efectuar la investigación se realizó el diagnóstico de la situación actual del Departamento de Créditos de la Institución con la finalidad de determinar los aspectos en los que existen debilidades y propender a tomar las medidas correctivas.
- ✓ Se evaluó los procedimientos y operaciones que se realizan dentro del Departamento de Crédito de la Institución con la finalidad de revisar si se están cumpliendo a cabalidad acorde a los lineamientos establecidos para lograr mayor productividad en esta.
- ✓ Al evaluar el Departamento de Crédito se pudieron encontrar varias falencias mismas que afectan a la Institución en la consecución de sus metas y objetivos.
- ✓ Como producto final del trabajo de Auditoría Operacional se ha obtenido un informe final, el mismo que contiene conclusiones y recomendaciones con la finalidad de mejorar en todas sus operaciones.
- ✓ Los objetivos planteados al iniciar el trabajo de Auditoría previa la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA fueron cumplidos a cabalidad.

## RECOMENDACIONES

- ✓ Tomar en cuenta las sugerencias realizadas para cada componente con la finalidad de mitigar riesgos en la Institución y disminuir las debilidades encontradas.
- ✓ Aplicar las sugerencias emitidas para mejorar los procedimientos en el Departamento de Crédito, con la finalidad que se cumpla a cabalidad con los lineamientos establecidos por la Institución y se cumpla las metas y objetivos propuestos.
- ✓ El Jefe de Agencia y Jefe de Créditos deberán analizar las debilidades y deficiencias encontradas y tomar las medidas correctivas adecuadas para evitar futuros conflictos en la Institución.
- ✓ El Jefe de Créditos debe tomar en cuenta las conclusiones planteadas y las recomendaciones sugeridas en el informe final de este trabajo, ya que han sido realizadas sobre la base de los hallazgos encontrados y mejorar los procesos y actividades del Departamento de Crédito.
- ✓ Se sugiere a la Institución aplicar Auditorías Operacionales en forma constante con el fin de evaluar las actividades del Departamento y determinar si los procesos de la entidad están enmarcados dentro de los lineamientos y parámetros que permitan brindar un servicio de manera eficiente y eficaz.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Alvin A Arens, Randal J Elder, Mark S Beasley.(2007). *Auditoría: Un Enfoque Integral*. México: Pearson Educación Ediciones. 10ma Edición

Bernal, F. (2009). *Auditoria Operacional*. Actualidad empresarial N° 183 – Segunda Quincena

Correa , H. (2001). *Auditoria Operacional*. Carta Fedecop N° 7. Colombia

Hurtado, P. (2005). *Importancia de la auditoría*.

Pinilla, J. (1996). *Auditoría Operacional*. Colombia: Imprenta Universidad Nacional. Primera Edición.

Rodríguez, R. (2009). Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas.

## **LINKOGRAFÍA**

Meza, E., Santos, D., (2012). *La Auditoría Operativa del proceso de manufactura y el uso de modelos matemáticos para generar ahorros en costo y tiempo*. Tesis de Grado Previa Obtención del Título de Ingeniero en Auditoría y Contaduría Pública Autorizada. Escuela Superior Politécnica del Litoral. Guayaquil, Ecuador.

TU GUIA CONTABLE recuperado de:

[http://www.tuguiacontable.com/2012/04/auditoria-operacional\\_07.html](http://www.tuguiacontable.com/2012/04/auditoria-operacional_07.html)

# **ANEXOS**

# Anexo 1 INFORME DE INSPECCIÓN

INFORME INSPECCION CRÉDITO MICROEMPRESARIAL												
No. Cuenta:	261479		Dirección:	PLIAMOTE PULL SAN JOSE		Monto:	2500		Realizado por el Asesor:	CARLOS BARRIONUEVO		
Fecha de realización:	18/4/2013		Nombre Socio:	CHARCO GREGORIO		Buro de Crédito:	1 Cliente A					
Tipo de crédito			Microcrédito	X	Consumo	Vivienda		DEP				
SECTOR ECONOMICO	Prod.	Comer.	Serv.	X	LUGAR DE VENTA		Fijo	X	Ambulante			
EXPERIENCIA EN EL NEGOCIO	1. Más de 5 años				ANÁLISIS DE COMPETENCIA		1. Baja					
ENDEUDAMIENTO MULTIPLE	Con 1 entidad				EVOLUCION SECTOR PRODUCTIVO		1. En crecimiento.					
UBICACION TERRITORIAL DEL NEGOCIO	2. Sector Rural				DESTINO DEL CREDITO		1. Capital de Trabajo.					
INFORMACIÓN DE LA UNIDAD FAMILIAR												
INGRESOS FAMILIARES						GASTOS FAMILIARES						
Sueldos (Otra Actividad)						Arriendo						
Ingresos Conyuge						Alimentación \$ 70.00						
Arriendos						Salud \$ 10.00						
Pensiones						Ropa y Calzado \$ 20.00						
Remesas						Educación \$ 20.00						
Ingresos Hijos						Transporte \$ 30.00						
Otros \$ -						Servicios (Luz, Agua, Teléfono) \$ 20.00						
TOTAL INGRESOS FAMILIARES \$ -						Pago de Deudas \$ 330.00						
Cargas Familiares						Otros Gastos						
DETALLE DE BIENES DEL DEUDOR ADICIONAL A LA UNIDAD PRODUCTIVA						Inversión 10% \$ 40.00						
VALOR ESTIMADO						TOTAL GASTOS FAMILIARES \$ 440.00						
electrodomésticos \$ 1,000.00						DETALLE DE DEUDAS DEL HOGAR						
CASA Y TERRENO \$ 10,000.00						INSTITUCIÓN SALDO CUOTA						
TOTAL ACTIVOS DEL HOGAR \$ 11,000.00						PICHINCHA \$ 3,000.00 \$ 120.00						
DEUDAS ADQUIRIDAS PARA EL NEGOCIO						FOMENTO \$ 2,000.00 \$ 110.00						
INSTITUCIÓN SALDO CUOTA						TOTAL PASIVOS HOGAR \$ 5,000.00 \$ 230.00						
TOTAL \$ 0 \$ -						INFORMACIÓN FINANCIERA DEL NEGOCIO						
Inventario Materia Prima / Productos Proceso / Productos Terminados - Mercadería												
PRODUCTO				CANT.	COSTO UNITARIO		COSTO TOTAL					
harina maicena levadura etc							\$ -					
Productos en Proceso							\$ -					
Productos Terminados							\$ -					
TOTAL							\$ -					
DETALLE DE ACTIVOS FIJOS												
MAQUINARIA/VEHICULOS / INMUEBLES				UNIDAD	CANT.	COSTO UNITARIO		COSTO TOTAL				
Maquinaria: macedora homo masas etc								\$ -				
Vehículos:								\$ -				
Inmuebles: parcelas y vitinas								\$ -				
TOTAL								\$ -				
GASTOS GENERALES DEL NEGOCIO						COMENTARIO FINANCIERO Y OTROS						
PAGO A EMPLEADO												
TRANSPORTE												
ARRIENDO LOCAL												
CREDITO A INSTITUCIONES \$ -												
TOTAL GASTOS GENERALES \$ -												

RESUMEN SOCIOECONÓMICO

BALANCE GENERAL

ACTIVO	
Caja y Bancos	\$ 50.00
Cuentas por Cobrar	
Inventario Materia Prima	
Inventario Productos en Proceso	
Inventario Productos Terminados	
Inventarios	
= Activo Corriente	\$ 50.00
Maquinaría y Equipo	
Vehículos	
Inmuebles / otros activos	
= Activos Fijos	
<b>TOTAL ACTIVOS DEL NEGOCIO</b>	<b>\$ 50.00</b>

FLUJO MENSUAL DE INGRESOS Y GASTOS	
Venta Mensual en Efectivo	\$ 1,190.00
+ Recuperación mensual de CIC	
- Compras al Contado	\$ 496.00
- Pago de Compras a Crédito	
= Utilidad Bruta	\$ 694.00
- Gastos Generales	
= Utilidad Neta	\$ 694.00
(+) Otros Ingresos del Hogar	
(-) Gastos del Hogar	\$ 440.00
(=) EXCEDENTE MENSUAL	\$ 254.00
% Margen de Seguridad	\$ 6.20
<b>CAPACIDAD DE PAGO</b>	<b>\$ 177.80</b>

GARANTE No. 1

Nombre: JUAN SAGRAY

C.I.: 602857625 TELF.: [ ]

Dirección/Cantón: GUAMOTE PARRQUIA: LA MAPRIZ

Comunidad: SAN JOSE Sector: PULL SAN JOSE

Calle: [ ] No. Casa: [ ]

Ocupación: ALBAÑIL Lugar de Trabajo: [ ]

Sueldo \$: 390 Telf.: [ ]

Bienes Inmuebles: valor 1000

Bienes Muebles: valor 5000

Cónyuge: MARIACHARCO

Ocupación: AGRICULTURA

GARANTE No. 2

Nombre: [ ]

C.I.: [ ] TELF.: [ ]

Dirección/Cantón: [ ] PARRQUIA: [ ]

Comunidad: [ ] Sector: [ ]

Calle: [ ] No. Casa: [ ]

Ocupación: [ ] Lugar de Trabajo: [ ]

Sueldo \$: [ ] Telf.: [ ]

Bienes Inmuebles: valor [ ]

Bienes Muebles: valor [ ]

Cónyuge: [ ]

Ocupación: [ ]

PASIVO	
Corto Plazo (deudas negocio menor a 1 año)	\$
Largo Plazo (deudas negocio mayor 1 año)	\$
Otros (deudas del negocio)	\$
= TOTAL PASIVO DEL NEGOCIO	\$
Patrimonio del Negocio	\$ 50.00
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NEGOCIO</b>	<b>\$ 50.00</b>
ACTIVOS DEL HOGAR	\$ 11,000.00
PASIVOS DEL HOGAR	\$ 5,000.00
(=) PATRIMONIO DEL HOGAR	\$ 6,000.00
PATRIMONIO FAMILIAR (Patrim. del Negocio + Patrim. del Hogar)	\$ 6,050.00

INDICADORES FINANCIEROS		
RENTABILIDAD %	(Utilidad Neta / Total Efectivo + Recuperación Mensual de CIC)	58.32%
CAPITAL TRABAJO TRABAJO (\$)	ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE	50.00
SOSTENIBILIDAD	(Ingresos/Gastos)	127.14%
ENDEUDAMIENTO (\$)	(Pasivo / Activo)	\$
RAZON CORRIENTE	ACTIVO CORRIENTE/PASIVO CORRIENTE	#DIV/0!

Col. Garant. monto solicitado: 0 Hipotecaria / Cobertura mayor al 140% máximo: 14,000.00

Hipoteca/Detalle: [ ]

UBICACIÓN	VALOR COMERCIAL	VALOR DE REALIZACIÓN	FECHA DEL AVALÚO
	20,000.00		

CROQUIS GARANTE

*Polaco*

*Paul San Jose*

*Quinto Mesa*

CROQUIS GARANTE

*Paul*

*Polaco*

*Paul San Jose*

COMENTARIOS DEL ASESOR

(# Crédito, tipo de negocio, antigüedad trabajo, # días de retraso, destino, referencias del sector)





FOR LA CAPACIDAD DE PAGO SI RECOMIENDO LA CANTIDAD DE 2500 PARA UN PLAZO DE 24 MESES

Riesgos Identificados/estrategia de mitigación: [ ]

[ ]


[ ]

Anexo 2 DATOS INFORMATIVOS

 <b>MUSHUC RUNA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO		PREPARADO POR EL DPTO. DE CREDITO
<b>APROBACION DEL CREDITO</b> DATOS PERSONALES <span style="float: right;"><b>AGENCIA RIOBAMBA</b></span>		
SOCIO N°	264479	REVISION DE DOCUMENTOS LEGALES
MONTO SOLICITADO \$	2500	PAGARE <input type="checkbox"/>
CAPACIDAD DE PAGO \$	2540	REGISTRO DE HIPOTECA <input type="checkbox"/>
COMENTARIO DEL ASESOR DE CREDITO se recomienda la cantidad a 2500 por 24 meses.  <i>Carlos Rodriguez</i>	 FIRMA	CENTRAL DE RIESGOS <input checked="" type="checkbox"/>
		OPERACIONES DIRECTAS <input type="checkbox"/>
NOMBRES Y APELLIDOS	PATRIMONIO - DISPONIBILIDAD	OPERACIONES INDIRECTAS <input checked="" type="checkbox"/>
EN NUESTRA INSTITUCION		OBSERVACIONES
CERTIFICADO DE APORTACION	20	LINEA DE CREDITO
CERTIFICADO OBLIGATORIO	—	MICRO <input checked="" type="checkbox"/> COMERCIAL <input type="checkbox"/>
CTA. DE AHORRO	55	CONSUMO <input type="checkbox"/> VIVIENDA <input type="checkbox"/>
AHORRO ENCAJE	—	TOTAL DE CREDITO EN OTRAS INST. FINANCIERAS \$ 5000
DEPOSITO A PLAZO	—	SALDO CREDITO MUSHUC RUNA \$ —
TOTAL	75	TOTAL \$ 5000
<b>CARACTERISTICAS DE LA GARANTIA</b>		
DESCRIPCION DE GARANTIA con 1 Garante Casa Propia		
GARANTIA QUIROGRAFARIA ( <input checked="" type="checkbox"/> )    PRENDA INDUSTRIAL ( )    CREDITO HIPOTECARIO ( )		
VALOR ANULADO DE HIPOTECA ( )    FECHA DE AVALUO HIPOTECARIO		
<b>APROBACION DEL COMITE DE CREDITO</b>		
MONTO APROBADO	2500	OBSERVACION
TASA	18%	
PLAZO	24 meses	
BASE DEL PRESTAMO		
En Riobamba <u>30 - 04 - 2013</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 en conjunto el riesgo y su capacidad de pago de acuerdo a monto, plazo, tasa y tipo de crédito y la experiencia del mismo, este COMITE DE CREDITO, ha decidido APROBAR, el préstamo por el valor de ( <u>2500</u> ) cantidad en letras ( <u>dos mil quinientos dolares</u> )		
Para constancia de la misma, firman las personas autorizadas en la aprobación del crédito.		
_____ GERENTE	 _____ JEFE DE AGENCIA	 _____ ANALISTA DE CREDITO



### Anexo 3 ACTA DEL COMITÉ DE CRÉDITO

		<h2>MUSHUC RUNA</h2> <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p> <h3>ACTA DE COMITÉ DE CRÉDITO</h3>	
		REVISIÓN DE DOCUMENTOS LEGALES	
Nombre:			
SOCIO N°.		PAGARÉ	<input type="checkbox"/>
MONTO SOLICITADO \$		REGISTRO DE HIPOTECA	<input type="checkbox"/>
CAPACIDAD DE PAGO \$		CENTRAL DE RIESGOS	<input type="checkbox"/>
COMENTARIO DEL ASESOR DE CRÉDITO		OPERACIONES DIRECTAS	<input type="checkbox"/>
		OPERACIONES INDIRECTAS	<input type="checkbox"/>
NOMBRES Y APELLIDOS ASESOR	FIRMA	OBSERVACIONES	
PATRIMONIO - DISPONIBILIDAD		LÍNEA DE CRÉDITO	
EN NUESTRA INSTITUCIÓN	SALDO	MICRO <input type="checkbox"/>	COMERCIAL <input type="checkbox"/>
CERTIFICADO DE APORTACIÓN		CONSUMO <input type="checkbox"/>	VIVIENDA <input type="checkbox"/>
CTA. DE AHORRO		TOTAL DE CRÉDITO EN OTRAS INST. FINANCIERAS \$ _____	
AHORRO ENCAJE		SALDO CRÉDITO MUSHUC RUNA \$ _____	
DEPÓSITO A PLAZO		TOTAL \$ _____	
<b>TOTAL</b> \$			
<b>CARACTERÍSTICAS DE LA GARANTÍA</b>			
DESCRIPCIÓN GARANTÍA			
GARANTÍA QUIROGRAFARIA ( )	PRENDA INDUSTRIAL ( )	CRÉDITO HIPOTECARIO ( )	
VALOR AVALÚO DE HIPOTECA (\$ )	FECHA DEL AVALÚO HIPOTECARIO		
<b>APROBACIÓN DEL COMITÉ DE CRÉDITO</b>			
MONTO APROBADO		OBSERVACIÓN	
TASA			
PLAZO			
BASE DEL PRÉSTAMO			
<p>La Reunión ordinaria en la ciudad de Ambato, _____ 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 en conjunto el riesgo y su capacidad de pago de acuerdo a monto, plazo, tasa y tipo de crédito y la experiencia del mismo, este COMITÉ DE CRÉDITO, ha decidido APROBAR, el préstamo por el valor de ( _____ ) cantidad en letras ( _____ ).</p> <p>Para constancia de la misma, firman las personas autorizadas en la aprobación del crédito.</p>			
_____ PRESIDENTE		_____ SECRETARIO	
_____ VOCAL			

# Anexo 4 PAGARÉ

**MUSHUC RUNA**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO**

PAGARE:	664000426501	PAGARE Nro. 664000426501
SOCIO:	261479	
VALOR:	USD\$ 2,500.00	

Nosotros los suscriptores y abajo firmantes: CHARCO CONDURI GREGORIO y SANAY BRAVO MARIA JUANA

Debemos y pagaremos en forma solidaria y de manera irrevocable A LA ORDEN de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "MUSHUC RUNA" Ltda. ubicada en la ciudad de Riobamba a SETECIENTOS CUARENTA Y CINCO días vista, la cantidad de DOS MIL QUINIENTOS CON 00/100 DOLARES AMERICANOS \$ 2500.0 que hemos recibido a nuestra entera satisfacción, en calidad de préstamo, que en ningún caso será destinado a operaciones ilícitas aquellas reprimidas por la LEY sobre sustancias estupefacientes y psicotrópicas.

Nos obligamos y aceptamos pagar el interés de: DIEZ Y OCHO CON 00/100 por ciento 18.00 % anual sobre saldos, vigente a esa fecha, o el interés máximo permisible que se fijare posteriormente, al tenor de lo dispuesto periodicamente por el Banco Central del Ecuador, desde la presente fecha hasta la total cancelación de la deuda y observando las siguientes condiciones:

- La amortización se hará en 24 cuota(s) MENSUALES sucesiva(s) de un valor de 104.17 dolares.
- Pago el interés respectivo conjuntamente con cada amortización empezando la fecha de recepción del préstamo y terminando en la fecha de la total cancelación de la deuda.
- La tasa de interés es reajutable con periodos semestrales.
- En caso de mora en el pago de una o mas cuotas, la Cooperativa cobrará sobre las morosas el máximo interés por mora permitido por la ley.
- Autorizo a la Cooperativa bajo mi responsabilidad que realice el débito de mis ahorros o de otros valores que por mi cuenta tenga en caso que exista morosidad de mi obligación.
- Aceptamos que el incumplimiento en la amortización de una (1) cuota del prestamo, asi como las demás obligaciones establecidas en este PAGARE A LA ORDEN, determinará el vencimiento de la totalidad de la obligación y la COOPERATIVA podrá demandar la inmediata cancelación del titulo conforme con las especificaciones señaladas en él.
- En caso de llegar al cobro por via legal nos obligamos al pago de todos los gastos judiciales y extrajudiciales que se realicen para efectivizar el pago total del préstamo.
- Nos sujetamos a los jueces competentes de este cantón y al trámite ejecutivo o verbal sumario, a elección del acreedor, renunciado fuero y domicilio.

Sin protesto.- Exímese de la presente para el pago, así como de avisos por falta de este hecho.  
**ACEPTADO**

RIOBAMBA, martes 30 de abril del 2013

f.)..... Apell. y N. : CHARCO CONDURI GREGORIO C.C. : 0603204124	f.)..... Apell. y N. : SANAY BRAVO MARIA JUANA C.C. : 0602839193
--	--

**VISTO BUENO**

f.)..... Apell. y N. : CHARCO CONDURI GREGORIO C.C. : 0603204124	f.)..... Apell. y N. : SANAY BRAVO MARIA JUANA C.C. : 0602839193
--	--

En los términos y condiciones que se indican en el PAGARE A LA ORDEN, por aval nos constituimos en fiadores y en garantes, consecuencia deudores solidarios con los deudores, de los señores: CHARCO CONDURI GREGORIO y SANAY BRAVO MARIA JUANA

En el cumplimiento de la obligación suscrita en la fecha por los mismos para con LA COOPERATIVA, renunciando los beneficios de excusión u orden.

Los pagos no podrán hacerse por partes ni aún por nuestros herederos o sucesores. Sin protesto.- Quedamos sometidos a los jueces civiles y competentes del cantón Riobamba y al trámite ejecutivo o verbal sumario, a elección del demandante.- Exímese del Protesto y avisos.

**GARANTE(S) SOLIDARIOS**

Acepto **VISTO BUENO**

Riobamba , martes 30 de abril del 2013

f.)..... Apell. y N. : SANAY BRAVO JUAN CARLOS C.C. : 0602857625	f.)..... Apell. y N. : CHARCO CORMACHI MARIA DELFINA C.C. : 0602855546
--	--

**Anexo 5 ORDEN DE PAGO**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
"MUSHUC RUNA" LTDA

**ORDEN DE PAGO**

29048566

OFICINA RIOBAMBA

A FAVOR DE ..... : (261479) CHARCO CONDURI GREGORIO

FECHA ..... : 30/04/2013

VALOR DEL PRESTAMO ..... : 2,500.00 DOLARES AMERICANOS


CONCEPTO: Concesión del préstamo N° 664000426501 según solicitud N° 2900002544 por 2,500.00 DOLARES AMERICANOS al 18.0000% de interés anual, pagaderos en 24 cuotas con período de recuperación MENSUAL (FE)

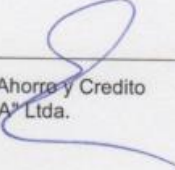
VALOR DEL PRESTAMO	2,500.00
CAPITAL VIGENTE PRESTAMO MICROREDITO	2,500.00
446000261479 AHORROS VISTA	2,500.00

LIQUIDO ACREDITADO EN: N/C Cta. Ahorros # 446000261479 2,500.00

IMPORTANTE: Por mis propios derechos, declaro que los fondos entregados en calidad de préstamo por parte de la Institución, NO serán utilizados en -Actividades ILICITAS-; tales como las tipificadas en la Ley de Sustancias Estupefacientes y/o Psicotrópicas.


Autorizo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "MUSHUC RUNA" Ltda, para que proceda a efectuar Débito Automático de mi(s) cuenta(s) de ahorro para el pago de las cuotas del presente crédito.

  
Acepto Conforme  
CI #. 0603204124

  
Cooperativa de Ahorro y Credito  
"MUSHUC RUNA" Ltda.

## Anexo 6 TABLA DE AMORTIZACIÓN

**Cooperativa de Ahorro y Crédito  
"MUSHUC RUNA" Ltda**




### TABLA DE AMORTIZACION

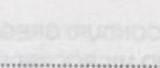
FitCoop 06/210

Cliente: 261479	CHARCO CONDURI GREGORIO	Fecha: 30-04-2013
Credito:	PRESTAMO MICROCREDITO	Codigo: 664000426501
Fecha de concesion:	martes 30 abril 2013	Estado: ACTIVO

No.	Fecha Vencimto	Tasa	Días	Capital	Comisión	Interés	Seguro	Dividendo	Saldo	Estado
1	15-06-2013	18.000000	46	104.17	0.00	57.50	1.20	162.87	2,500.00	ACTIVO
2	15-07-2013	18.000000	30	104.17	0.00	35.94	0.75	140.86	2,395.83	ACTIVO
3	15-08-2013	18.000000	31	104.17	0.00	35.52	0.74	140.43	2,291.66	ACTIVO
4	15-09-2013	18.000000	31	104.17	0.00	33.91	0.71	138.79	2,187.49	ACTIVO
5	15-10-2013	18.000000	30	104.17	0.00	31.25	0.65	136.07	2,083.32	ACTIVO
6	15-11-2013	18.000000	31	104.17	0.00	30.68	0.64	135.49	1,979.15	ACTIVO
7	15-12-2013	18.000000	30	104.17	0.00	28.12	0.58	132.87	1,874.98	ACTIVO
8	15-01-2014	18.000000	31	104.17	0.00	27.45	0.57	132.19	1,770.81	ACTIVO
9	15-02-2014	18.000000	31	104.17	0.00	25.83	0.54	130.54	1,666.64	ACTIVO
10	15-03-2014	18.000000	28	104.17	0.00	21.87	0.45	126.49	1,562.47	ACTIVO
11	15-04-2014	18.000000	31	104.17	0.00	22.60	0.47	127.24	1,458.30	ACTIVO
12	15-05-2014	18.000000	30	104.17	0.00	20.31	0.42	124.90	1,354.13	ACTIVO
13	15-06-2014	18.000000	31	104.17	0.00	19.37	0.40	123.94	1,249.96	ACTIVO
14	15-07-2014	18.000000	30	104.17	0.00	17.19	0.36	121.72	1,145.79	ACTIVO
15	15-08-2014	18.000000	31	104.17	0.00	16.15	0.34	120.66	1,041.62	ACTIVO
16	15-09-2014	18.000000	31	104.17	0.00	14.53	0.30	119.00	937.45	ACTIVO
17	15-10-2014	18.000000	30	104.17	0.00	12.50	0.26	116.93	833.28	ACTIVO
18	15-11-2014	18.000000	31	104.17	0.00	11.30	0.24	115.71	729.11	ACTIVO
19	15-12-2014	18.000000	30	104.17	0.00	9.37	0.19	113.73	624.94	ACTIVO
20	15-01-2015	18.000000	31	104.17	0.00	8.07	0.17	112.41	520.77	ACTIVO
21	15-02-2015	18.000000	31	104.17	0.00	6.46	0.13	110.76	416.60	ACTIVO
22	15-03-2015	18.000000	28	104.17	0.00	4.37	0.09	108.63	312.43	ACTIVO
23	15-04-2015	18.000000	31	104.17	0.00	3.23	0.07	107.47	208.26	ACTIVO
24	15-05-2015	18.000000	30	104.09	0.00	1.56	0.03	105.68	104.09	ACTIVO
				2500.00	0.00	495.08	10.30	3005.38		

Quienes suscriben este plan de pagos reconocen y lo aceptan como valido, para constancia lo firman conjuntamente.

f.)   
 Apell. y N. : CHARCO CONDURI GREGORIO  
 C.C. : 0603204124

f.)   
 Apell. y N. : SANAY BRAVO MARIA JUANA  
 C.C. : 0602839193

Puede realizar depósitos bancarios a favor de la COOPERATIVA MUSHUC RUNA en las siguientes entidades bancarias:

- B. PICHINCHA, Cta Cte No : 3146999204.
- B. FOMENTO, Cta Cte 130044086
- B. INTERNACIONAL, Cta Cte 5000600917.
- B. AUSTRO, Cta Cte 18018829
- B. GUAYAQUIL, Cta Cte 7159005
- B. PROAMERICA, Cta Ahorro 6071917012

Luego enviar la papeleta de depósito ESCANEADA a la dirección electrónica en la cual debe estar el numero de libreta de la Cooperativa, dos nombres y dos apellidos.

spilamunga@hotmail.com  
 spilamunga@mushucruna.com  
 info@mushucruna.com

## Anexo 7 CONTRATO DE CRÉDITO

### MUSHUC RUNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CONTRATO DE CREDITO

**CLAUSULA PRIMERA: INTERVINIENTES.-** Interviene, el Abg. Luis Alfonso Chango en su calidad de Representante Legal de "MUSHUC RUNA" Ltda., COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO, quien suscribe este contrato, parte a la que en adelante se podrá denominar como LA COOPERATIVA, por otra parte, CHARCO CONDURI GREGORIO y SANAY BRAVO MARIA JUANA que suscriben este contrato, parte a la que en adelante se podrá denominar como EL SOCIO, quienes libre y voluntariamente acuerdan celebrar el presente contrato con las siguientes cláusulas:

**CLAUSULA SEGUNDA.-** El socio autoriza en forma expresa a "Mushuc Runa" Ltda, Cooperativa de Ahorro y Crédito, que consulte en cualquier tiempo en los burós de crédito debidamente autorizados por la Superintendencia de Bancos y Seguros, toda la información relevante para conocer el desempeño como deudores, según la capacidad de pago para valorar el riesgo.

**CLAUSULA TERCERA.-** El Socio declara que los fondos que se obtenga de la operación crediticia entregada por la Cooperativa, no serán utilizados en ninguna actividad relacionada con el lavado de activos o relacionada con la producción, consumo, comercialización de sustancias estupefacientes y sicotrópicas o cualquier actividad tipificada en la ley vigente. Por lo tanto, el Socio exime a la Cooperativa de toda responsabilidad inclusive respecto a los terceros, si en este contrato a la declaración que hace fuere falsa o errónea, faculta expresamente a la Cooperativa para que en caso de que se inicie en su contra investigaciones relacionadas con las actividades ilícitas antes mencionadas, pueda proporcionar a las autoridades competentes las informaciones que éstas demande, así como también a cerrar las cuentas que el Socio mantenga en esta institución, y declarar de plazo vencido las operaciones que mantenga a favor de la Cooperativa.

**CLAUSULA CUARTA.-** Tanto los deudores como los garantes aceptan conocer que tienen la misma responsabilidad legal en el cumplimiento de las obligaciones que adquieren con la Cooperativa, por cuanto al suscribir el pagaré Nro. 664000426501 tanto el deudor principal, garantes o codeudores, asumen las implicaciones y consecuencias jurídicas de cada una de las cláusulas que contiene este documento.

**CLAUSULA QUINTA.-** Al firmar el pagaré Nro. 664000426501 que respalda la obligación, los garantes renuncian al "beneficio del excusión" que es el derecho con que cuentan para pedir u obligar al acreedor a que previamente intente hacerse el pago con los bienes del deudor principal.

**CLAUSULA SEXTA.-** El Socio declara que tiene conocimiento que al pagar puntualmente este préstamo se evitará recargos por gestión de cobro, así como acciones legales y judiciales, que pueden incluir medidas cautelares tales como secuestro de bienes muebles, retenciones de fondos, prohibiciones de enajenar los bienes inmuebles, embargos entre otros. En caso de atrasarse en los pagos se realizará el seguimiento al cumplimiento de la obligación desde un día de vencida. SE INICIARA SIN IMPORTAR EL MONTO LA GESTION EXTRAJUDICIAL. En la gestión de cobro las tarifas son: sectores rurales notificación al deudor o garante en el domicilio o lugar de trabajo recargo de CINCO DOLARES, llamada telefónica o mensaje a su celular UN DOLAR. Mientras que en el sector urbano valor por gestión de cobro, visita en el lugar de trabajo o domicilio es de TRES DOLARES, y llamada telefónica o mensaje por celular de UN DÓLAR. Valor que serán recargadas a cada una de las cuotas a cancelar en la respectiva ventanilla de la Institución Financiera o débitos automáticos en caso de tener ahorros.

**CLAUSULA SEPTIMA.-** El socio tiene conocimiento que el préstamo que entrega la Cooperativa será clasificado de acuerdo a las características que se expresa en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y será reportado a la Central de Riesgos. Además el socio podrá realizar pagos anticipados a cantidades mayores de la cuota o en su totalidad, y la Institución financiera tiene la obligación de cobrar los costos financieros hasta el último día de la utilización de dinero concedido en crédito.

**CLAUSULA OCTAVA.-** El Socio y/o garante autorizan expresamente a la Cooperativa para que debite de las diferentes cuentas y/o Deposito Plazo Fijo que mantuviere, los valores que por concepto de la obligación financiera mantengan con la Institución.

**CLAUSULA NOVENA.- SOLO PARA CREDITOS PRENDARIOS:** El deudor prendario (es), se obliga (n) a mantener asegurado el bien mediante una POLIZA DE SEGURO de vehículo durante todo el plazo que dure la obligación. Poliza de seguro que será contratado, personalmente por el Deudor Prendario, o (es), debiendo justificarse con la documentación correspondiente, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., queda autorizado a debitar o realizar el retiro del dinero que el socio tenga en la cuenta de ahorros vista, a fin de cubrir el seguro vehicular y en caso de no ser así o que el socio no realice el pago del dicho seguro, La Institución cancelará el valor correspondiente, al seguro vehicular, y los respectivos valores se incrementarán en las cuotas mensuales que el socio cancela de la obligación contraída. La Institución podrá declarar de plazo vencido la totalidad de la obligación, en los siguientes casos:

a.- Si considerara que dicha obligación se encuentra en riesgo.  
b.- Si el deudor prendario dejare (n), de contratar la póliza de seguro o deja de entregar las constancias de estas a la Institución cuando esta sea requerido.

**CLAUSULA DECIMA: SEGURO DE DESGRAVAMEN.-**

a).- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, declara tener contratado con la ASEGURADORA EQUIVIDA, legalmente constituida y controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, el seguro de desgravamen.

b).- La Cooperativa de Ahorro y Crédito en ningún momento se constituirá como administrador de fondos, sino mas bien como ente retenedor del valor mensual a pagar del socio a la aseguradora.

c).- El deudor (es), se obliga (n) a contratar el SEGURO DE DESGRAVAMEN mediante una POLIZA DE SEGURO con la aseguradora EQUIVIDA, quien cubrirá la obligación financiera en caso del fallecimiento del deudor.

d).- El deudor (es) cancelaran en forma mensual el valor de SEGURO DE DESGRAVAMEN, incluido en a las cuotas mensuales del préstamo adquirido que se encuentran pactadas con la Institución Financiera.

e).- El derecho al seguro de desgravámenes tienen las personas desde los 18 hasta los 70 años. Se deja establecido claramente que en el momento de realizar el crédito el socio (a), esta excedido de los límites de la edad establecida, directamente el seguro de desgravamen no cubre la obligación ante el fallecimiento del socio. En los casos en que el crédito fuere entregado a personas mayores de 65 años la responsabilidad de pago será entre la Institución y las partes.

f).- En caso que EL SOCIO se atrasado 6 cuotas consecutivas, y posteriormente fallezca, automáticamente habrá perdido los derechos al SEGURO DE DESGRAVAMEN, siendo de responsabilidad de la deuda los garantes o la ejecución de garantías.

g).- El SEGURO DE DESGRAVAMEN no da la cobertura a personas jurídicas.

h).- Los créditos vigentes refinanciados tendrán continuidad de cobertura sin requerir nueva declaratoria personal, siempre que exista continuidad en el pago.

i).- En caso del siniestro de un asegurado con deuda contraída con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, y mantienen una o más línea de crédito todas aseguradas bajo Pólizas de Seguro de Desgravamen, la aseguradora será responsable de el pago del crédito contraída con la Institución Financiera.

**CLAUSULA DECIMA PRIMERA.-** En el caso de divergencia las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los jueces y tribunales civiles del domicilio de la oficina de la Cooperativa donde tuviere su cuenta el Socio. El Socio renuncia al fuero de su

Para constancia de lo anteriormente expuesto, las partes se ratifica y suscriben en la ciudad de RIOBAMBA, martes 30 de abril del 2013

RIOBAMBA, martes 30 de abril del 2013

f.).....  
Apell. y N. : CHARCO CONDURI GREGORIO  
C.C. : 0603204124

GARANTES

f.).....  
Apell. y N. : SANAY BRAVO MARIA JUANA  
C.C. : 0602839193

f.).....  
Apell. y N. : SANAY BRAVO JUAN CARLOS  
C.C. : 0602857625

f.).....  
Apell. y N. : CHARCO CORMACHI MARIA DELFINA  
C.C. : 0602855546

# Anexo 8 FORMULARIO ORIGEN DE FONDOS



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

RUC: 1890141877001  
 DIRECCION MATRIZ: Montalvo y Juan B. Vela-Ambato  
 TELEFONO MATRIZ: 032826810  
 Oficina: SUCURSAL RIOBAMBA

COOPERATIVA FINANCIERA CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA  
**FORMULARIO DE DECLARACION DE ORIGEN LICITO DE FONDOS EN TRANSACCIONES**

**1. IDENTIDAD DEL TITULAR/BENEFICIARIO DE LA TRANSACCION (CUANDO ES EL SOCIO O CLIENTE QUIEN REALIZA LA**

Apellidos y Nombres / Razón Social		GUAMAN YUCAILLA LUIS ANGEL	
CIRUC/Pasaporte	0603512335	TELÉFONO(S)	94725749
DIRECCIÓN DOMICILIO			
COLTA COLUMBE LLINLIN LAS JUNTAS			
CIUDAD	COLTA	NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL	
ACTIVIDAD ECONÓMICA O PROFESIONAL			
Transporte y almacenamiento			
NOMBRE DEL TRABAJO	DIRECCIÓN DEL TRABAJO		TELÉFONO DEL TRABAJO

**2. IDENTIDAD DE LA PERSONA QUE EFECTÚA LA TRANSACCION.**

Apellidos y Nombres / Razón Social			
CIRUC/Pasaporte		TELÉFONO(S)	
DIRECCIÓN DOMICILIO			
CIUDAD		NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL	
ACTIVIDAD ECONÓMICA O PROFESIONAL			PARENTESCO CON EL SOCIO

**3. IDENTIFICACIÓN DE LA TRANSACCION.**

MONTO DE LA TRANSACCION	5780.73	TIPO DE TRANSACCION	INGRESOS	ACUMULADO
EN EFECTIVO				
Nº DE CUENTA EN LA QUE SE REALIZA EL DEPÓSITO O TRANSACCION		446000248118		5780.73
TIPO DE CUENTA EN LA QUE SE REALIZA EL DEPÓSITO O TRANSACCION				
AHORROS	<input type="checkbox"/>	DEP. A PLAZO FIJO	<input checked="" type="checkbox"/>	PAGO DE PRESTAMO
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LOS FONDOS DE LA PRESENTE TRANSACCION PROVIENEN OTROS INGRESOS *Ahorros del Socio*

LOS FONDOS DE LA PRESENTE TRANSACCION SERAN UTILIZADOS POLIZA

**4. DECLARACION DE ORIGEN LICITO DE RECURSOS**

- ENTREGA DE FONDOS: CONOCEDOR(A) DE LAS PENAS DE PERJURIO, DECLARO BAJO JURAMENTO QUE LOS FONDOS QUE ENTREGO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "MUSHUC RUNA" LTDA. TIENEN ORIGEN LICITO
- RECEPCION DE FONDOS: CONOCEDOR(A) DE LAS PENAS DE PERJURIO, DECLARO BAJO JURAMENTO QUE LOS FONDOS RECIBO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "MUSHUC RUNA" LTDA. NO SERAN DESTINADOS A LA REALIZACION O FINANCIAMIENTO DE NINGUNA ACTIVIDAD ILICITA.

**5. AUTORIZACION**



CONOCER(A) DE LAS DISPOSICIONES DE LA LEY PARA REPRIMIR EL LAVADO DE ACTIVOS, AUTORIZO EXPRESAMENTE A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "MUSHUC RUNA" LTDA. A REALIZAR LOS ANALISIS Y VERIFICACIONES QUE CONSIDERE NECESARIOS; ASI COMO A LAS AUTORIDADES COMPETENTES EN CASO DE LLEGAR A DETERMINAR LA EXISTENCIA DE OPERACIONES Y/O TRANSACCIONES INUSUALES E INJUSTIFICADAS. EN VIRTUD DE LO AUTORIZADO, RENUNCIO A INSTAURAR POR ESTE MOTIVO CUALQUIER TIPO DE ACCION CIVIL, PENAL O ADMINISTRATIVA EN CONTRA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "MUSHUC

Fecha: Lunes 02 febrero 2015

*[Firma manuscrita]*  
 FIRMA DE CLIENTE O PERSONA QUE REALIZA LA TRANSACCION

*[Firma manuscrita]*  
 REVISADO POR ASESOR O PERSONA QUE VERIFICA LA INFORMACION (NOMBRE Y FIRMA COMPLETA)

## Anexo 9 SEGURO DE DESGRAVAMEN



### POLIZA INDIVIDUAL DE SEGURO COLECTIVO

Equivida S.A. certifica que se encuentra asegurado el señor(a) CHARCO CONDURI GREGORIO con cédula 0603204124 bajo la póliza de Seguro Colectivo de Vida Deudores-Desgravamen 1500002539 a nombre de COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "MUSHUC RUNA" LTDA., con las siguientes coberturas:

COBERTURA	MONTO ASEGURADO MAXIMO
Muerte por cualquier causa*	2500.0

La prima mensual del seguro es USD \$ 1.2 esta prima variara de acuerdo al saldo del préstamo que el asegurado mantenga con la cooperativa.

Se designa como Beneficiario Acreedor con el 100% a COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA LTDA.,

\* El valor asegurado para cada persona será igual al saldo insoluto de la deuda del crédito otorgado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., excluyendo los intereses del plazo del crédito y los de mora y hasta el valor asegurado máximo por personas en base al listado entregado a Equivida S.A.

Estos valores seran pagados en tanto y en cuanto la Póliza se encuentre en pleno vigor al momento de ocurrido el siniestro, el asegurado haya sido reportado mediante listados a Equivida S.A. y de ser el caso haya completado los requisitos de asegurabilidad establecidos en las condiciones particulares de la póliza.

Se cubrirá el fallecimiento a consecuencia de suicidio a partir del primer año de otorgado el crédito.

**Aclaración**

Esta condición tiene como objeto el otorgar un beneficio adicional a los asegurados, a través del cual quedan eximidos de su obligación, según el art. 14 y el art. 80 del titulo "del contrato del seguro" del código de comercio , de declarar objetivamente el estado de su riesgo ya que su reticencia o falcedad son factores que vician de nulidad relativa el contrato de seguro.


De no preverse esta condición, el periodo que debería transcurrir para lograr la inimputabilidad en el seguro de vida, seria de 2 años, tal como lo expresa el art. 18 de ese mismo cuerpo legal. Como producto de la condición particularmente anteriormente descrita, este periodo las partes lo acuerdan reducido a ciento ochenta(180) días, contados desde el ultimo crédito otorgado, razón por la que Equivida S.A. no pagará el monto asegurado en el evento de que el titular asegurado que conste en el listado proporcionado por el contratante, el cual forma parte integrante del contrato, fallezca durante los primeros ciento ochenta(180) días desde el ultimo ingreso a la póliza, a consecuencia directa o indirecta de una enfermedad diagnosticada con anterioridad a la vigencia de la póliza. Esta condición se entiende saneada si el asegurado a puesto conocimiento de Equivida S.A. las circunstancias agravantes y esta las acepta expresamente.

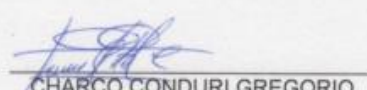
Las personas naturales resultan protegidas por este contrato cuando hayan obtenido un crédito con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., y sean reportados a Equivida S.A. mediante listados. a partir del día que cumpla 18 años de edad y hasta el día que cumpla 70 años de edad con el 100% de indemnización.

Todos los demás términos y condiciones particulares y generales de la póliza quedan en pleno vigor y sin modificación alguna y prevalecen sobre el presente certificado.

**VIGENCIA:**  
Desde: Desde el momento de haber obtenido el crédito.  
Hasta: El momento que la deuda de la Cooperativa Mushuc Runa esta vigente y la póliza se encuentre en pleno vigor.

Fecha de emisión: martes 30 de abril del 2013

  
Firma autorizada  
MUSHUC RUNA LTDA.

  
CHARCO CONDURI GREGORIO

# Anexo 10 CENTRAL DE RIESGOS

Credit Report MICROFINANZAS GOLD \* - Cédula de Identidad 0603204124 CH - Página 1 de 4

**EQUIFAX**

EMPRESA : COOP. DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC MI  
 USUARIO : mshucmi  
 FECHA : 10-04-2013  
 HORA : 13:02:11

**MICROFINANZAS GOLD \***

DIRECCIONES Y TELÉFONOS

**IDENTIFICACIÓN CONSULTADA**  
 Cédula de Identidad: 0603204124 Nombre: CHARCO CONDUIR GREGORIO

**MANEJO DE CUENTAS CORRIENTES** (información proporcionada por la SBS el 10 de abril de 2013)

CHARCO CONDUIR GREGORIO: Es persona habilitada para manejo de cuentas Corrientes de entidad a nominativa emitida por SBS.

**SCORE**

**911**

SCORE MAX: 999  
 Fecha el 10-abril-2013

Este puntaje es una estimación entre 500 y 900, donde una puntaje más alto indica un menor riesgo de incumplimiento de obligaciones crediticias.

Los datos de las Percepciones en el Sistema Crediticio Escalarizado Tercer Cu Score Mayor que el De la Persona Consultada Para más detalles del comportamiento crediticio ver el Reporte de Crédito.

**CENTRAL DE ENTIDADES REGULADAS MIES** (información proporcionada por Entidades Reguladas por el Ministerio de Economía y Finanzas - MEF)

Fecha de Corte	Institución Financiera	Tipo de Cuenta	Tipo de Crédito	Total Vencido	No Vencido	Total	Días en Mora	Car. Cast.	Saldo Deuda	Tiempo de Vencido
03/04/2013	COOP. DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC MI	Cuenta Corriente	Crédito	1.328,98	0,00	1.328,98	0,00	0,00	1.328,98	0,00
<b>Total:</b> 1.328,98 0,00 0,00 0,00 0,00 1.328,98										

No se registra información de Capital por vender de la operación de crédito sobre la cual existe algún divalutamiento.

Ver información histórica de Entidades Reguladas por el MEF

**CENTRAL DE CREDITO** (información proporcionada por la SBS el 03 de abril 2013 - Periodo: marzo 2011 - febrero 2013)

Se trata de un resumen de los datos de crédito de la persona consultada en el sistema de información de la SBS.

<https://www.creditreport.ec/decida/DatosReporte.aspx> 10/04/2013

Credit Report MICROFINANZAS GOLD \* - Cédula de Identidad 0603204124 CH - Página 2 de 4

**Gráfico de líneas**

Gráfico de líneas que muestra el historial de saldos de cuentas corrientes y saldos de deuda a lo largo del tiempo.

**Detalle de saldos por institución y tipo de crédito**

Fecha Corte	Institución	Tipo de Cuenta	Tipo de Crédito	Venc.	Total Vencido	No Devengado Intereses	Total Vencido	Dem. Jud.	Car. Cast.	Saldo Deuda	A Co
03/04/2013	MICROFINANZAS GOLD	Cuenta Corriente	Crédito	1.328,98	1.328,98	0,00	1.328,98	0,00	0,00	1.328,98	0,00
<b>Total:</b> 1.328,98 0,00 0,00 0,00 0,00 1.328,98											

**Detalle de saldos por institución y tipo de crédito**

Fecha Corte	Institución	Total Por Vencido	Por vencer 1-30 días	Por vencer 1-3 meses	Por vencer 3-6 meses	Por vencer 6-12 meses	Por vencer más de 12 meses
03/04/2013	MICROFINANZAS GOLD	1.328,98	1.328,98	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL:</b> 1.328,98 1.328,98 0,00 0,00 0,00 0,00							

**Operaciones de crédito** (información proporcionada por la SBS el 10 de abril 2013)

Acceptor	Por Vencido	No Devengado Intereses	Vencido	Saldo Deuda	Demanda Judicial	Cartera Castig.
MICROFINANZAS GOLD	1.328,98	0,00	1.328,98	1.328,98	0,00	0,00
<b>Total:</b> 1.328,98 0,00 0,00 1.328,98 0,00 0,00						

Esta cuenta se refiere al saldo de cuentas corrientes y saldos de deuda por institución regulada por la SBS.

Esta cuenta se refiere al saldo de cuentas corrientes y saldos de deuda por institución regulada por la SBS.

La persona consultada NO registra valores inscritos en poder de acreedores de la Thunara Cedeudat.

Informe de Saldo de Cuenta Corriente y Saldo de Cuenta de Ahorro

Informe de Saldo de Cuenta Corriente y Saldo de Cuenta de Ahorro

<https://www.creditreport.ec/decida/DatosReporte.aspx> 10/04/2013

Credit Report MICROFINANZAS GOLD \* - Cédula de Identidad 0603204124 CH - Página 3 de 4

**Operaciones de crédito**

Operación	Valor Operación	Fecha Concepción	Fecha Cancelación
Operación 1	1.328,98	10/04/2013	

**Tendencia de la deuda últimos 3 meses**

Deuda Hace Tres Meses	Deuda Actual	Incremento	Porcentaje
1.328,98	1.328,98	0,00	0,00

**Detalle de saldos de cuentas corrientes y saldos de deuda**

Mes	Por Vencido	No Vencido	Total	Saldo Deuda
04/2013	1.328,98	0,00	1.328,98	1.328,98
03/2013	1.328,98	0,00	1.328,98	1.328,98
02/2013	1.328,98	0,00	1.328,98	1.328,98

**INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

Tip	Nombre	Identificación	Número Operación	Institución	Deuda To
00000000	COOP. DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC MI	0603204124	00000000	MICROFINANZAS GOLD	1.328,98

<https://www.creditreport.ec/decida/DatosReporte.aspx> 10/04/2013

Credit Report MICROFINANZAS GOLD \* - Cédula de Identidad 0603204124 CH - Página 4 de 4

**Operaciones de crédito**

Operación	Valor Operación	Fecha Concepción	Fecha Cancelación
Operación 1	1.328,98	10/04/2013	

**Tendencia de la deuda últimos 3 meses**

Deuda Hace Tres Meses	Deuda Actual	Incremento	Porcentaje
1.328,98	1.328,98	0,00	0,00

**Detalle de saldos de cuentas corrientes y saldos de deuda**

Mes	Por Vencido	No Vencido	Total	Saldo Deuda
04/2013	1.328,98	0,00	1.328,98	1.328,98
03/2013	1.328,98	0,00	1.328,98	1.328,98
02/2013	1.328,98	0,00	1.328,98	1.328,98

**INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

Tip	Nombre	Identificación	Número Operación	Institución	Deuda To
00000000	COOP. DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC MI	0603204124	00000000	MICROFINANZAS GOLD	1.328,98

<https://www.creditreport.ec/decida/DatosReporte.aspx> 10/04/2013