UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADAS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

FORMA: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

"AUDITORÍA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA., EN LA CIUDAD DE GUARANDA EN EL AÑO 2023"

AUTORAS:

JENNY BEATRIZ NINABANDA LANDA
TRANSITO BERTILA MANOBANDA MANOBANDA

DIRECTOR:
ING. OSCAR TANQUEÑO COLCHA

GUARANDA – ECUADOR
2024

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

AUDITORÍA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA., EN LA CIUDAD DE GUARANDA EN EL AÑO 2023.

AGRADECIMIENTO

Principalmente agradecemos a Dios por permitirnos seguir viviendo y poder seguir cumpliendo nuestras metas día tras día, y a nuestro Tutor Ing., Oscar Tanqueño por ser nuestro guía y por brindar los conocimientos necesarios para finalizar la tesis, también agradecemos a nuestros padres que han sido nuestro motor fundamental para terminar la carrera.

A la Universidad Estatal de Bolívar por los conocimientos impartidos, que por medio de sus docentes nos han brindado sus conocimientos para poder alcanzar el título de Licenciadas en Contabilidad y Auditoría.

A la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e Informática por el nivel educativo brindado.

Manobanda Manobanda Transito Bertila

Ninabanda Landa Jenny Beatriz

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedicamos primeramente a Dios: Por darnos la vida y salud y ser nuestro creador.

A nuestro Tutor Ing. Oscar Tanqueño quien nos ha estado apoyándonos en todo momento.

Manobanda Manobanda Transito Bertila

Ninabanda Landa Jenny Beatriz

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Oscar Paul Tanqueño Colcha, Ing. Renato Paredes Cruz e Ing. Maura Gavilánez Vega, en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular **"Auditoría operativa al control interno en el área de crédito y cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., en la ciudad de Guaranda en el año 2023"** desarrollado por las señoritas: Jenny Beatriz Ninabanda Landa y Transito Bertila Manobanda Manobanda.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la carrera CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

Guaranda, 25 del 11 del 2024

Ing. Oscar Paul Tanqueño Colcha
Director

Ing. Renato Paredes Cruz
Par Académico

Ing. Maura Gavilanez Vega
Par Académico

DERECHOS DE AUTOR

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Nosotras, Transito Bertila Manobanda Manobanda y Jenny Beatriz Ninabanda Landa, portadoras de la Cédula de Identidad No. 0202197612 y 0202315271 en calidad de autoras y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **"AUDITORÍA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA., EN LA CIUDAD DE GUARANDA EN EL AÑO 2023"** modalidad proyecto de investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

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

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

Manobanda Manobanda Transito Bertila

Ninabanda Landa Jenny Beatriz

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN i

AGRADECIMIENTO ii

DEDICATORIA..... iii

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN iv

DERECHOS DE AUTOR.....v

ÍNDICE DE CONTENIDO vi

ÍNDICE DE TABLAS x

ÍNDICE DE FIGURAS xii

INTRODUCCIÓN 1

RESUMEN 3

ABSTRACT.....4

CAPÍTULO I 5

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....5

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....5

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....7

1.3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....7

1.4. JUSTIFICACIÓN 7

1.5. OBJETIVOS 10

1.5.1. OBJETIVO GENERAL.....10

1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 10

1.6. IDEA A DEFENDER 11

1.7. VARIABLES 11

CAPÍTULO II 16

MARCO TEÓRICO 16

2.1. ANTECEDENTES 16

2.2. CIENTÍFICO 17

2.2.1. AUDITORÍA 17

2.2.2. NORMAS DE AUDITORÍA 18

2.2.3. TIPOS DE AUDITORÍA 19

2.2.4. AUDITORÍA OPERATIVA 20

2.2.4.1. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA OPERATIVA 20
2.2.4.2. PRINCIPIOS DE LA AUDITORÍA OPERATIVA 22
2.2.4.3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA OPERATIVA 23
2.2.4.4. METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA OPERATIVA 24
2.2.4.5. TÉCNICAS DE AUDITORÍA OPERATIVA 26

2.2.5. CONTROL INTERNO 27

2.2.5.1. OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO 28
2.2.5.2. LIMITACIONES DEL CONTROL INTERNO 30
2.2.5.3. RESPONSABILIDADES EN EL CONTROL INTERNO 31
2.2.5.4. TIPOS DE CONTROL INTERNO 32
2.2.5.5. COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO, COSO III 35

2.2.6. ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA 39

2.2.6.1. SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO 41

2.2.7. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO 42

2.2.7.1. SEGMENTOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO 42
2.2.7.2. SERVICIOS FINANCIEROS OFRECIDOS 43

2.2.7.3. ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO 45
2.3. CONCEPTUAL 51
2.4. LEGAL 54
2.4.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR 54
2.4.2. CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO 54
2.4.3. LEY ORGÁNICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA (LOEPS) 55
2.4.4. NORMA PARA LA SEGMENTACIÓN DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO 55
2.4.5. NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORÍA (NIA) 56
2.5. GEOREFERENCIAL 57
CAPITULO III 58
METODOLOGÍA 58
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN 58
3.2. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN 58
3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN 59
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPILACIÓN DE DATOS 59
3.5. UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA 60
3.6. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN 60
3.7. METODOLOGÍA DE SOFTWARE EMPLEADA EN EL DESARROLLO DE LA APLICACIÓN 61
CAPITULO IV 61
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 61

4.1. ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DI SCUSIÓN DE RESULTADOS ...61

4.1.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA 61

4.1.2. RESULTADOS DE LA ENTREVISTA 84

CAPITULO V 86

PROPUESTA 86

5.1. I. ETAPA DE PLANIFICACIÓN 87

5.1.1. PLANIFICACIÓN PRELIMINAR 87

5.1.1.1. ARCHIVO PERMANENTE (AP) 87

5.1.1.2. ARCHIVO CORRIENTE (AC) 101

5.1.2. PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA 133

5.1.2.1. ARCHIVO CORRIENTE (AC) 133

5.2. II. ETAPA DE EJECUCIÓN 138

5.3. III. ETAPA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS **¡Error! Marcador no definido.**

5.4. IV. ETAPA DE SEGUIMIENTO 211

5.5. V. DOCUMENTOS GENERALES 214

5.5.1. HOJA DE MARCAS DE AUDITORÍA 214

5.5.2. HOJA DE ABREVIATURAS 215

5.5.3. ACTA DE REUNIÓN DE APERTURA 216

CONCLUSIONES 220

RECOMENDACIONES 221

BIBLIOGRAFÍA 222

ANEXOS 227

ANEXO 1 CRONOGRAMA (GANTT).....227

ANEXO 2 PRESUPUESTO EJECUTADO 229

ANEXO 3 CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DONDE SE APLICÓ EL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.....230

ANEXO 4 INSTRUMENTOS DE RECOPILACIÓN DE DATOS.....231

ANEXO 5 OTROS QUE CONSIDERE RELEVANTES PARA SUSTENTAR SU PROYECTO 237

ANEXO 6 CERTIFICADO ANTIPLAGIO 238

ANEXO 7 LINK DEL REPOSITORIO DIGITAL DE BIBLIOTECA DONDE FUE SUBIDO EL PROYECTO 240

FIRMAS.....241

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización variable independiente Auditoría operativa al control interno 12

Tabla 2 Operacionalización de variable dependiente Área de crédito y cobranzas…….. 14

Tabla 3 Conocimiento de los funcionarios sobre auditoría operativa .....

49

Tabla 4 Identificación de la auditoría operativa como herramientas de mejora .. 51

Tabla 5 Capacidad de la auditoría para identificar debilidades 52

Tabla 6 Identificación de auditorías operativas previas 53

Tabla 7 Identificación implementación de recomendaciones dadas en auditorías previas 54

Tabla 8 Aceptación - Frecuencia de la ejecución de auditorías operativas 55

Tabla 9 Identificación de la necesidad de realizar auditorías operativas 56

Tabla 10 Falta de auditorías operativas – aumento de riesgos 57

Tabla 11 Auditoría operativa – ayuda al control interno 58

Tabla 12 Identificación de la aceptación del desarrollo de la Auditoría operativa…….. 59

Tabla 13 Identificación de la existencia de sistema de control interno 60

Tabla 14 Existencia de políticas y procedimientos en el área de crédito y cobranza……. 61

Tabla 15 Conocimiento de los empleados - políticas y procedimientos 62

Tabla 16 Claridad en la estructura organizacional del área de crédito y cobranza…… 63

Tabla 17 Existencia de políticas y procedimientos en el área de crédito y cobranza……. 64

Tabla 18 Planes de acción para mitigar los riesgos el área de crédito y cobranza 65

Tabla 19 Controles internos - otorgamiento de créditos 66

Tabla 20 Controles internos – proceso de cobranzas**¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 21 Adecuación y efectividad del seguimiento de cartera vencida 67

Tabla 22 Información del área de crédito y cobranza oportuna 68

Tabla 23 Canales de información efectivos en el área de crédito y cobranzas 69

Tabla 24 Evaluaciones continuas del desempeño del área de crédito y cobranza 70

Tabla 25 Comunicación de deficiencias identificadas en el área de crédito y cobranza 71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. 44

Figura 2 Conocimiento de los funcionarios sobre auditoría operativa 49

Figura 3 Identificación de la auditoría operativa como herramientas de mejora . 51

Figura 4 Capacidad de la auditoría para identificar debilidades 52

Figura 5 Identificación de auditorías operativas previas 53

Figura 6 Identificación implementación de recomendaciones dadas en auditorías previas 54

Figura 7 Aceptación - Frecuencia de la ejecución de auditorías operativas 55

Figura 8 Identificación de la necesidad de realizar auditorías operativas..... 56

Figura 9 Falta de auditorías operativas – aumento de riesgos 57

Figura 10 Auditoría operativa – ayuda al control interno 58

Figura 11 Identificación de la aceptación del desarrollo de la Auditoría operativa……. 59

Figura 12 Identificación de la existencia de sistema de control interno 60

Figura 13 Existencia de políticas y procedimientos en el área de crédito y cobranza…….. 61

Figura 14 Conocimiento de los empleados - políticas y procedimientos 62

Figura 15 Claridad en la estructura organizacional del área de crédito y cobranza…… 63

Figura 16 Existencia de políticas y procedimientos en el área de crédito y cobranza……. 64

Figura 17 Planes de acción para mitigar los riesgos el área de crédito y

cobranza…….. 65

Figura 18 Controles internos - otorgamiento de créditos 66

Figura 19 Controles internos – proceso de cobranzas**¡Error! Marcador no definido.**

Figura 20 Adecuación y efectividad del seguimiento de cartera vencida 67

Figura 21 Información del área de crédito y cobranza oportuna 68

Figura 22 Canales de información efectivos en el área de crédito y cobranzas ... 69

Figura 23 Evaluaciones continuas del desempeño del área de crédito y cobranza…… 70

Figura 24 Comunicación de deficiencias identificadas en el área de crédito y cobranza 71

INTRODUCCIÓN

El sector financiero popular y solidario desempeña un papel fundamental en la economía ecuatoriana, promoviendo la inclusión financiera y el desarrollo socioeconómico a nivel comunitario. Dentro de este sector, las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones clave que brindan servicios financieros adaptados a las necesidades de sus socios, permitiendo el acceso al crédito y promoviendo la cultura del ahorro. Sin embargo, el crecimiento acelerado de este sector ha conllevado desafíos importantes en términos de gestión del riesgo crediticio y control interno.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., fundada en 1997 con el objetivo de servir a sectores tradicionalmente excluidos, ha experimentado un crecimiento significativo en su cartera de créditos, lo que ha incrementado su exposición a riesgos financieros, especialmente en lo que respecta a la morosidad.

En este contexto, la presente investigación tiene como objetivo realizar una auditoría operativa al control interno en el área de crédito y cobranza de la Cooperativa Mushuc Runa Ltda. con el fin de identificar las principales debilidades y proponer estrategias de mejora. La auditoría operativa es una herramienta esencial que permite evaluar la eficiencia, eficacia y cumplimiento de las políticas y procedimientos dentro de una organización, enfocándose no solo en el aspecto financiero, sino también en los procesos operativos que sustentan la gestión del crédito.

En resumen, esta investigación busca emitir recomendaciones que permitan mitigar los desafíos actuales de la Cooperativa Mushuc Runa Ltda., el desarrollo de esta investigación se divide en los siguientes capítulos:

Capítulo I: Formulación General del Proyecto

Este capítulo introduce el contexto y justificación del proyecto, definiendo claramente el problema de investigación y los objetivos generales y específicos. También se describen las ideas a defender y las variables que guiarán el análisis, así

como las preguntas de investigación que permitirán abordar de manera efectiva las deficiencias en el control interno de la cooperativa.

Capítulo II: Marco Teórico

En este capítulo se presentan los fundamentos teóricos que sustentan la investigación, incluyendo un análisis de los antecedentes relevantes, las bases científicas y conceptuales, así como el marco legal en el que se apoya la auditoría operativa. Además, se incluye una sección georreferencial para contextualizar la ubicación y alcance del estudio dentro del sector financiero.

Capítulo III: Metodología

Aquí se detallan los métodos de investigación empleados, que incluyen un enfoque mixto con técnicas tanto cuantitativas como cualitativas. Se explica el tipo de investigación, los métodos utilizados para recopilar y procesar los datos, así como la descripción de la población y la muestra, garantizando un análisis robusto y fiable de los resultados.

Capítulo IV: Resultados y Discusión

En este capítulo se presentan y analizan los resultados obtenidos de la auditoría operativa. A través de un análisis detallado de los datos recopilados, se interpretan los hallazgos en relación con las deficiencias en los procesos de crédito y cobranza, discutiendo su impacto en la gestión y sostenibilidad de la cooperativa.

Capítulo V: Propuesta

Este capítulo ofrece una serie de recomendaciones basadas en los resultados obtenidos. Se propone un plan de mejora para el área de crédito y cobranza, que incluye la implementación de un sistema de monitoreo continuo, la capacitación del personal y ajustes en las políticas internas para asegurar un control más eficiente y reducir los riesgos operativos. Seguido se plantean las diferentes conclusiones y recomendaciones.

RESUMEN

Este proyecto de investigación titulado “Auditoría Operativa al Control Interno en el Área de Crédito y Cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. en la Ciudad de Guaranda en el Año 2023” tiene como objetivo Realizar una Auditoría Operativa al control interno en el área de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Se utilizó una metodología mixta, combinando enfoques cuantitativos y cualitativos; las principales áreas de enfoque fueron la identificación de deficiencias en los procesos de otorgamiento y recuperación de créditos, y la evaluación del cumplimiento de las políticas y procedimientos internos. Los resultados indican deficiencias en la aplicación de las políticas de crédito, documentación incompleta en expedientes, y procesos ineficientes de recuperación de cartera. Las recomendaciones incluyen la mejora de los mecanismos de control interno, la implementación de un sistema de monitoreo constante y la capacitación del personal en las políticas de crédito y cobranza. Conclusión: La investigación destaca la necesidad de fortalecer el control interno en la cooperativa para reducir la morosidad y mejorar la eficiencia operativa, contribuyendo a la sostenibilidad de la entidad y la confianza de los socios.

Palabras clave: Auditoría operativa, Control interno, Crédito y cobranza, Cooperativa de Ahorro y Crédito.

ABSTRACT

This research project titled “Operational Audit of Internal Control in the Credit and Collections Area at the Mushuc Runa Savings and Credit Cooperative Ltda. in the City of Guaranda in the Year 2023” aims to conduct an operational audit of internal control in the credit and collections area of the Mushuc Runa Savings and Credit Cooperative Ltda. A mixed methodology was used, combining quantitative and qualitative approaches; the main areas of focus were identifying deficiencies in the credit granting and recovery processes, and evaluating compliance with internal policies and procedures. The results indicate deficiencies in the application of credit policies, incomplete documentation in files, and inefficient processes for portfolio recovery. The recommendations include improving internal control mechanisms, implementing a constant monitoring system, and training staff in credit and collection policies. Conclusion: The research highlights the need to strengthen internal control in the cooperative to reduce delinquency and improve operational efficiency, contributing to the sustainability of the entity and the confidence of its members.

Keywords: Operational audit, Internal control, Credit and collections, Savings and Credit Cooperative.

CAPÍTULO I.
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del Problema

La economía popular y solidaria (EPS) en el Ecuador ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años, consolidándose como un pilar fundamental para el desarrollo socioeconómico del país; según datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), a diciembre de 2023, este sector estaba conformado por 16.351 organizaciones del sector real, incluyendo asociaciones, cooperativas y organizaciones comunitarias. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2024)

Dentro de la EPS, el sector financiero popular y solidario desempeña un papel crucial en la intermediación financiera y la provisión de servicios financieros adaptados a las necesidades de sus socios y clientes; a diciembre de 2023, este sector registró un total de 408 entidades, incluyendo cooperativas de ahorro y crédito y mutualistas, con 9.786.468 certificados de aportación; sin embargo, el sector enfrenta importantes desafíos en términos de morosidad y solvencia; la tasa de morosidad aumentó en 3,1 puntos porcentuales (p.p.) en comparación con diciembre de 2022, pasando del 4,1% al 7,2%, lo que evidencia un deterioro en la calidad de la cartera y una mayor exposición al riesgo crediticio. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2024)

El Segmento 1 del sector financiero popular y solidario, que agrupa a las cooperativas de ahorro y crédito más grandes y con mayor capacidad operativa, concentra el 76% de los certificados de aportación y representa el 74% de los activos del sector; la cartera de crédito bruta en este segmento alcanzó los USD 16.611 millones en 2023, lo que refleja su importancia en la intermediación financiera. No obstante, la morosidad en este segmento también ha experimentado un incremento preocupante, pasando del 3,9% en diciembre de 2022 al 7,1% en diciembre de 2023, lo que pone de manifiesto la necesidad de fortalecer los mecanismos de control interno y gestión del riesgo crediticio. (Superintendencia de
Economía Popular y Solidaria, 2024)

Los niveles de morosidad del sector financiero popular y solidario han mostrado una tendencia creciente en todos los tipos de crédito; según datos de la SEPS, la morosidad en los créditos de consumo pasó del 3,2% en diciembre de 2022 al 5,8% en diciembre de 2023, mientras que en los microcréditos se incrementó del 5,4% al 9,3% en el mismo periodo; además, la morosidad en los créditos de vivienda aumentó del 2,5% al 3,7%, y en los créditos productivos pasó del 3,1% al 7,5%, datos que reflejan debilidades en la gestión del riesgo crediticio y la necesidad de implementar medidas correctivas para mejorar la calidad de la cartera. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2024)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., perteneciente al Segmento 1 y ubicada en la ciudad de Guaranda, ha enfrentado un deterioro significativo en la calidad de su cartera de crédito en los últimos años; la morosidad ampliada de la cooperativa pasó del 4,0% en diciembre de 2019 al 7,0% en diciembre de 2023, lo que evidencia debilidades en los procesos de otorgamiento, seguimiento y recuperación de créditos; este incremento sostenido de la morosidad no solo afecta la liquidez y rentabilidad de la cooperativa, sino que también erosiona la confianza de los socios y pone en riesgo la sostenibilidad de la entidad a largo plazo. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2024)

La cartera de crédito de la Cooperativa Mushuc Runa ascendía a $ 422.740.479,14 a diciembre de 2023, distribuida en diferentes tipos de crédito: cartera de microcrédito por vencer ($ 232.653.873,40), cartera de crédito de consumo por vencer ($ 139.128.270,32), cartera de crédito inmobiliario por vencer ($ 34.765.730,31) y cartera de crédito productivo por vencer ($ 5.293.791,50); sin embargo, una parte significativa de esta cartera presenta problemas de morosidad y vencimiento; la cartera improductiva, compuesta por la cartera que no devenga intereses ($ 31.369.015,65) y la cartera vencida ($ 8.682.871,03), suma $ 40.051.886,68, lo que representa el 9,47% de la cartera total. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2024)

La cartera vencida de la cooperativa alcanzó los USD 8.682.871,03 a diciembre de 2023, con una concentración importante en los microcréditos (USD 6.882.421,87) y los créditos de consumo (USD 1.423.024,10), esto refleja dificultades en la

recuperación de los créditos y un aumento del riesgo de pérdidas por incobrabilidad; además, la cooperativa registra USD 7.566.215,03 en cuentas por cobrar, de las cuales el 84,87% corresponde a intereses por cobrar de cartera de créditos, lo que sugiere debilidades en los procesos de cobro y seguimiento de los créditos otorgados. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2024)

El continuo deterioro de la calidad de la cartera y el aumento de la morosidad ponen en evidencia la necesidad de fortalecer el control interno en el área de crédito y cobranza.

1.2. Formulación del Problema

¿Cómo una auditoría operativa al control interno puede contribuir en el área de crédito y cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., en la ciudad de Guaranda durante el año 2023?

1.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son los manuales de documentos y normativas que regula los procedimientos en el área de crédito y cobranzas?
- ¿Cuáles son las principales debilidades del sistema de control interno en al área de crédito y cobranzas de la cooperativa?
- ¿De qué manera se puede mejorar el sistema de control interno del área de crédito y cobranzas de la cooperativa?

1.4. Justificación

La auditoría operativa al control interno en el área de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. es necesaria debido al deterioro significativo de la calidad de la cartera y el incremento sostenido de la morosidad en los últimos años; según los datos expuestos en la definición del problema, la morosidad ampliada de la cooperativa pasó del 4,4% en diciembre de 2022 al 7,0% en diciembre de 2023, lo que evidencia debilidades en los procesos de otorgamiento, seguimiento y recuperación de créditos; esta situación no solo afecta la liquidez y rentabilidad de la cooperativa, sino que también erosiona la confianza de los socios y pone en riesgo la sostenibilidad de la entidad a largo plazo.

En este contexto, se hace necesario realizar una auditoría operativa al control interno en el área de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., e identificar las debilidades en los procesos, políticas y procedimientos relacionados con la gestión del riesgo de crédito, así como evaluar el cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable.

La importancia de esta investigación radica en que permitirá conocer las deficiencias en el control interno del área de crédito y cobranza, así como evaluar el cumplimiento de las políticas, procedimientos y normativa aplicable; a través de la auditoría operativa, se podrán detectar oportunidades de mejora en el proceso de control interno, y mencionar recomendaciones para fortalecer los mecanismos de control para reducir la morosidad y mejorar la calidad de la cartera.

La auditoría operativa al control interno en el área de crédito y cobranza es pertinente para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., dado que aborda una problemática específica y relevante para la entidad; la investigación se alinea con los objetivos estratégicos de la cooperativa, que buscan fortalecer la gestión en el área de crédito y cobranzas para promover la estabilidad y crecimiento sostenible de la institución; además, la auditoría operativa responde a las exigencias regulatorias y de supervisión del sector financiero popular y solidario, que demandan un control interno efectivo y transparente.

La auditoría operativa al control interno en el área de crédito y cobranza es factible y viable, ya que se cuenta con el acceso a la información necesaria de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.; para llevar a cabo la investigación, así como la autorización para acceder a los documentos, registros y sistemas relevantes; además, se contará con un equipo calificado y con experiencia en el sector financiero popular y solidario quienes forman parte del cuerpo docente de la Universidad Estatal de Bolívar, quienes orientan la ejecución del proyecto de titulación.

La auditoría operativa al control interno en el área de crédito y cobranza permitirá obtener los siguientes resultados principales:

a) Un diagnóstico integral del control interno, identificando las fortalezas y debilidades del sistema.

b) La identificación de deficiencias en los procesos de otorgamiento, seguimiento y recuperación de créditos.

c) Recomendaciones precisas para fortalecer los mecanismos de control, mitigar los riesgos y mejorar la eficiencia operativa.

Los beneficiarios directos de la auditoría operativa al control interno en el área de crédito y cobranza serán:

a) Los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., quienes contarán con una entidad más sólida, transparente y confiable para depositar sus ahorros y acceder a servicios financieros de calidad.

b) Los directivos y funcionarios de la cooperativa, quienes contarán con información relevante y recomendaciones precisas para mejorar la gestión del área de crédito y cobranza, así como para fortalecer el gobierno corporativo y la toma de decisiones estratégicas.

c) Los empleados del área de crédito y cobranza, quienes contarán con un marco de control interno más efectivo y una mejor definición de sus funciones y responsabilidades.

Los beneficiarios indirectos de la auditoría operativa al control interno en el área de crédito y cobranza serán:

a) Los empleados de otras áreas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., quienes se beneficiarán de una entidad más estable y con mejores perspectivas de crecimiento y desarrollo profesional.

b) Los proveedores y socios estratégicos de la cooperativa, quienes contarán con una entidad más confiable y solvente para establecer relaciones comerciales duraderas.

c) La comunidad en general, especialmente en la ciudad de Guaranda y sus alrededores, ya que una cooperativa financieramente sólida y bien gestionada contribuirá al desarrollo económico y social de la región, a través de la inclusión financiera y el apoyo a emprendimientos y proyectos locales.

d) El sector financiero popular y solidario en su conjunto, ya que la auditoría operativa sentará un precedente de buenas prácticas y mejora continua, que podrá ser replicado por otras entidades similares.

La auditoría operativa al control interno en el área de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. se justifica por su necesidad, importancia, pertinencia y viabilidad; los resultados de esta investigación proporcionarán beneficios directos e indirectos a la cooperativa, sus socios, empleados y la comunidad en general, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión del riesgo crediticio, la estabilidad financiera y el desarrollo socioeconómico de la región.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Realizar una Auditoría Operativa al control interno en el área de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Evaluar las políticas y procedimientos actuales del departamento para identificar fortalezas y áreas de mejora.
- Identificar los riesgos asociados a las actividades del control interno.
- Elaborar un informe final de la auditoría realizada en la cooperativa.
- Presentar recomendaciones claras y basadas en evidencia para mejorar las operaciones y controles internos.

1.6. Idea a defender

La realización de una auditoría operativa al control interno en el área de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., en la ciudad de Guaranda durante el año 2023, permitirá identificar las deficiencias y proponer recomendaciones estratégicas para fortalecer el control interno y mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad de las operaciones en esta área crítica de la cooperativa.

1.7. Variables

Variable independiente: Auditoría operativa.

Variable dependiente: Control interno en el área de crédito y cobranza.

Tabla 1

Operacionalización variable independiente Auditoría operativa al control interno

N°	Variable	Concepto	Dimensión	Indicadores	Items	Técnicas
1	Auditoría Operativa	Proceso sistemático de evaluación de los controles internos y operativos en una organización	Conocimiento	Grado de conocimiento sobre auditoría operativa	1. ¿Conoce lo que es una auditoría operativa?	Encuesta con escala de Likert
			Utilidad y percepción	Percepción de la utilidad de la auditoría operativa	2. ¿Considera que la auditoría operativa es una herramienta útil para mejorar los procesos internos?	
				Capacidad percibida de la auditoría para identificar debilidades	3. ¿Cree que la auditoría operativa puede identificar debilidades en el área de crédito y cobranzas?	
			Experiencia. y frecuencia	Frecuencia de auditorías operativas	4. ¿Se han realizado auditorías operativas en el área de crédito y cobranzas en los últimos dos años?	
				Grado de implementación de recomendaciones derivadas de auditorías anteriores	5. ¿La cooperativa ha implementado las recomendaciones de auditorías operativas anteriores?	
				Percepción de la adecuación de la frecuencia de auditorías operativas	6. ¿Está de acuerdo con la frecuencia con la que se realizan las auditorías	

		Auditorias operativas del área de crédito y cobranzas?
	7. ¿Considera necesario la realizar auditorías operativas periódicas en el área de crédito y cobranzas?	Percepción de necesidad de auditorías
Necesidad y ¿Percepción del riesgo operativo por falta de auditorías operativas?	8. ¿Cree que la falta de auditorías operativas podría aumentar los riesgos operativos en el área de crédito y cobranzas?	
¿Efectividad y control interno	9. ¿Considera que las auditorías operativas ayudan a mantener un control interno sólido en el área de crédito y cobranzas?	Percepción de efectividad de la auditoría operativa en el beneficio
	10. ¿Está de acuerdo con que se realice una auditoría operativa en el área de crédito y cobranzas?	Grado de aceptación de la auditoría operativa

Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda

Tabla 2

Operacionalización de variable dependiente Área de crédito y cobranzas

N°	Concepto	Dimensión	Indicadores	Items	Técnicas
Variable					
2	Control Interno en el Área de Crédito y Cobranza	Conjunto de políticas, procedimientos y actividades diseñadas para asegurar la efectividad y eficiencia operativa, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones.	Estructura y Procedimientos	Adecuación del sistema de control interno	11. ¿Considera que la cooperativa tiene un sistema de control interno adecuado en el área de crédito y cobranza?	Encuesta con escala de Likert
				Existencia de políticas y procedimientos formales	12. ¿La cooperativa cuenta con políticas y procedimientos formales para el área de crédito y cobranza?	
				Conocimiento y seguimiento de políticas y procedimientos	13. ¿Las políticas y procedimientos son conocidos y seguidos por todos los empleados del área de crédito y cobranza?	
				Claridad y adecuación de la estructura organizacional	14. ¿La estructura organizacional del área de crédito y cobranza es clara y adecuada?	
				Evaluación y ajuste de responsabilidades y autoridades	15. ¿Existen mecanismos para evaluar y ajustar la asignación de responsabilidades y autoridades en el área de crédito y cobranza?	
			Gestión de Riesgos	Planes de acción para mitigar riesgos	16. ¿Existen planes de acción para mitigar los riesgos en el área de crédito y cobranza?	

	Controles Internos	Efectividad de controles en el proceso de otorgamiento de créditos	17. ¿Existen controles internos efectivos para el proceso de otorgamiento de créditos?
			18. ¿Existen controles internos efectivos para el proceso de cobranza?
		Adecuación y efectividad del seguimiento de la cartera vencida	19. ¿El seguimiento de la cartera vencida es adecuado y efectivo?
	Información	Calidad de la información generada	20. ¿La información generada en el área de crédito y cobranza es oportuna, precisa y confiable?
	Comunicación	Efectividad de los canales de comunicación	21. ¿Existen canales de comunicación efectivos dentro del área de crédito y cobranza?
	Revisión y Ajuste de Procesos	Evaluaciones continuas del desempeño	22. ¿Se realizan evaluaciones continuas del desempeño del área de crédito y cobranza?
		Comunicación oportuna de deficiencias	23. ¿Las deficiencias identificadas en el área de crédito y cobranza son comunicadas oportunamente a los niveles apropiados?

Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda

CAPÍTULO II.
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

El estudio titulado “Auditoría de control interno en el área de crédito y cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena Sac Ltda.” Por Jerez (2024), tuvo como objetivo realizar una auditoría de control interno en el área de crédito y cobranza de la cooperativa durante el primer semestre de 2023, l metodología utilizada no aplicó muestreo debido al tamaño reducido de la población, enfocándose en el análisis de los procesos y funciones del área mediante un cuestionario de control interno basado en los cinco componentes del modelo COSO III: entorno de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, y actividades de supervisión-monitoreo.

Se empleó la entrevista como fuente primaria de información, aplicada al coordinador de crédito y al asistente de cobranza, obteniendo datos relevantes para la planificación de la auditoría; los principales resultados señalaron deficiencias en los procesos internos que afectan la efectividad y el cumplimiento de normas y políticas de la entidad, la auditoría concluyó con recomendaciones para mejorar la revisión de documentación, cumplir con los pasos metodológicos establecidos y realizar supervisiones constantes en los procesos de crédito y cobranza. (Jerez, 2024)

En su investigación titulada “Auditoría de control interno en el área de crédito y cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. Unión Popular”, Salazar (2023), se propuso ejecutar una auditoría de control interno para diagnosticar la eficiencia y efectividad de los procesos operativos de la cooperativa, la metodología utilizada involucró una evaluación integral del departamento de crédito y cobranza sin aplicar muestreo debido al reducido número de funcionarios; se utilizó un cuestionario de control interno basado en el modelo COSO III, y entrevistas a los seis funcionarios del departamento, para recolectar información primaria.

Los principales resultados revelaron deficiencias en la documentación, en el cumplimiento de procedimientos y en la supervisión de los procesos de crédito y cobranza, la auditoría concluyó con recomendaciones para mejorar la revisión de documentación, la capacitación continua del personal y la implementación rigurosa de políticas y procedimientos, con el fin de mitigar riesgos y mejorar la efectividad operativa. (Salazar, 2023)

En su investigación titulada "Examen Especial de Auditoría a los Procesos de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., de la Agencia Ibarra, en el Año 2021" Quinatoa (2023) se propuso realizar un examen especial de auditoría para mejorar la gestión de créditos de la cooperativa, la metodología empleada incluyó modalidades cualitativa y cuantitativa, con enfoques descriptivo, bibliográfico, deductivo y de campo; se utilizaron técnicas como entrevistas estructuradas y observación directa.

Los principales resultados indicaron deficiencias en la capacitación del personal, en el manejo documental, y en el seguimiento de los créditos, lo cual podría incrementar la cartera vencida, las recomendaciones incluyeron seguir estrictamente las políticas de concesión de créditos, implementar un programa de capacitación adecuado, y actualizar periódicamente los manuales de funciones y procesos. (Quinatoa, 2023)

2.2. Científico

2.2.1. Auditoría

La auditoría se define como un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva, con el propósito de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría; este proceso es llevado a cabo por un profesional competente e independiente, conocido como auditor, quien se encarga de recopilar información, analizar procesos y presentar un informe con los hallazgos y recomendaciones pertinentes para mejorar el desempeño de la organización auditada.

La auditoría tiene como objetivo principal proporcionar una opinión sobre la razonabilidad de la información financiera, la efectividad de los controles internos y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables; a través de la auditoría, se busca identificar áreas de mejora, mitigar riesgos y promover la eficiencia y eficacia en las operaciones de la entidad. (Muhammad, 2020)

2.2.2. Normas de Auditoría

Las normas de auditoría son los principios y requisitos que guían el trabajo de los auditores y garantizan la calidad y consistencia de los servicios de auditoría, estas normas establecen los criterios para la planificación, ejecución, supervisión y comunicación de los resultados de una auditoría. A continuación, se presentan algunas de las principales normas de auditoría:

- **Normas Internacionales de Auditoría (NIA)**: Son un conjunto de estándares emitidos por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB, por sus siglas en inglés), estas normas proporcionan un marco de referencia para la realización de auditorías de estados financieros y otros trabajos de aseguramiento; las NIA cubren aspectos como la planificación, evaluación de riesgos, obtención de evidencia, documentación y comunicación de resultados.
- **Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA)**: Son un conjunto de principios y requisitos que regulan la conducta profesional del auditor y la calidad de su trabajo, estas normas fueron desarrolladas por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA), y se dividen en tres categorías: normas generales, normas de trabajo de campo y normas de informes.
- **Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna**: Son emitidas por el Instituto de Auditores Internos (IIA), estas normas establecen los requisitos mínimos de desempeño y calidad para la práctica de la auditoría interna a nivel global; cubren aspectos como la independencia, objetividad, competencia, diligencia profesional y aseguramiento de la calidad. (Martínez, 2021)

2.2.3. Tipos de Auditoría

Existen diversos tipos de auditoría, cada uno con un enfoque y objetivos específicos; a continuación, se describen los principales tipos de auditoría:

- **Auditoría Financiera:** La auditoría financiera se centra en el examen y evaluación de los estados financieros de una organización, con el fin de determinar si estos presentan razonablemente la situación financiera, los resultados de las operaciones y los flujos de efectivo, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados; el auditor financiero emite una opinión sobre la fiabilidad de la información financiera y su conformidad con las normas contables aplicables.
- **Auditoría Interna**: La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización; se enfoca en evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno corporativo, los auditores internos son empleados de la propia organización y reportan directamente a la alta dirección o al comité de auditoría.
- **Auditoría Externa**: La auditoría externa es realizada por profesionales independientes ajenos a la organización auditada, su objetivo es expresar una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros, basada en la evidencia obtenida durante el proceso de auditoría, los auditores externos son contratados por la organización y su trabajo está regulado por normas y estándares profesionales.
- **Auditoría Operativa**: La auditoría operativa, también conocida como auditoría de gestión o auditoría de desempeño, se enfoca en evaluar la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones de una organización; su objetivo es identificar áreas de mejora y proporcionar recomendaciones para optimizar los procesos, reducir costos y mejorar el rendimiento general de la entidad, la auditoría operativa examina los controles internos, los procedimientos y las prácticas de gestión.
- **Auditoría de Cumplimiento**: La auditoría de cumplimiento tiene como propósito verificar que una organización cumpla con las leyes, regulaciones,

políticas y procedimientos aplicables a su actividad, se enfoca en evaluar el grado de adherencia a los requisitos legales y normativos, tanto internos como externos; los auditores de cumplimiento identifican posibles incumplimientos y sugieren medidas correctivas para mitigar los riesgos asociados.

- **Auditoría Forense**: La auditoría forense es una disciplina especializada que combina habilidades de auditoría, contabilidad e investigación para detectar, prevenir y responder a actividades fraudulentas o ilegales dentro de una organización; los auditores forenses recopilan evidencia, realizan análisis financieros y apoyan en la resolución de disputas legales, su objetivo es identificar y cuantificar el impacto de los delitos económicos y proporcionar información relevante para los procesos judiciales. (Paredes, 2021)

2.2.4. Auditoría Operativa

La auditoría operativa, también conocida como auditoría de gestión o auditoría de desempeño, es un examen sistemático y objetivo de las operaciones de una organización, con el propósito de evaluar su eficiencia, eficacia y economía; a diferencia de la auditoría financiera, que se enfoca en la razonabilidad de los estados financieros, la auditoría operativa se centra en los procesos, procedimientos y prácticas de gestión de una entidad.

La auditoría operativa tiene como objetivo identificar áreas de mejora y proporcionar recomendaciones para optimizar el desempeño de la organización, se enfoca en evaluar la adecuación y efectividad de los controles internos, así como en determinar si los recursos se están utilizando de manera óptima para lograr los objetivos establecidos; la auditoría operativa busca agregar valor a la organización al proporcionar información relevante y oportuna para la toma de decisiones. (MonitorQA, 2023)

2.2.4.1. Objetivos de la auditoría operativa

Los objetivos de la auditoría operativa pueden variar según las necesidades y expectativas de cada organización, pero generalmente incluyen los siguientes:

- **Evaluar la eficiencia y eficacia de las operaciones:** Uno de los principales objetivos de la auditoría operativa es evaluar si las operaciones de la organización se están llevando a cabo de manera eficiente y eficaz; esto implica examinar los procesos, procedimientos y prácticas de gestión para determinar si se están utilizando los recursos de manera óptima y si se están logrando los resultados esperados, la auditoría operativa busca identificar cuellos de botella, duplicidad de esfuerzos, ineficiencias y oportunidades de mejora.
- **Verificar el cumplimiento de políticas y procedimientos:** La auditoría operativa tiene como objetivo verificar si las operaciones se están llevando a cabo de acuerdo con las políticas, procedimientos y estándares establecidos por la organización, esto implica revisar la documentación, observar las actividades y entrevistar al personal para determinar si se están siguiendo las directrices internas; la auditoría operativa busca identificar desviaciones o incumplimientos y proporcionar recomendaciones para mejorar la adherencia a las políticas y procedimientos.
- **Evaluar la adecuación y efectividad de los controles internos:** La auditoría operativa tiene como objetivo evaluar la adecuación y efectividad de los controles internos relacionados con las operaciones, esto implica examinar los controles establecidos para prevenir, detectar y corregir errores o irregularidades en los procesos operativos; la auditoría operativa busca identificar debilidades o deficiencias en los controles y proporcionar recomendaciones para fortalecerlos y mejorar la gestión de riesgos.

- **Identificar oportunidades de mejora:** La auditoría operativa tiene como objetivo identificar oportunidades de mejora en las operaciones de la organización, esto implica analizar los procesos y actividades para determinar áreas donde se puedan implementar cambios o mejoras que conduzcan a una mayor eficiencia, eficacia y economía; la auditoría operativa busca proporcionar recomendaciones prácticas y viables para optimizar el desempeño de la entidad.
- **Proporcionar aseguramiento y consultoría:** La auditoría operativa tiene como objetivo proporcionar aseguramiento a la alta dirección y al consejo de administración sobre la efectividad de las operaciones y los controles internos, esto implica emitir una opinión o conclusión sobre el nivel de confianza que se

puede tener en los procesos y controles evaluados; además, la auditoría operativa puede brindar servicios de consultoría, proporcionando asesoramiento y orientación a la gerencia para mejorar las operaciones y lograr los objetivos de la organización. (Ahmed & Imad, 2022)

2.2.4.2. Principios de la Auditoría Operativa

La auditoría operativa se rige por una serie de principios fundamentales que guían el trabajo del auditor y aseguran la calidad y credibilidad de los resultados; estos principios incluyen:

a) **Independencia:** El auditor operativo debe mantener una actitud mental independiente y objetiva durante todo el proceso de auditoría, debe evitar conflictos de intereses y no dejarse influenciar por presiones externas o intereses personales; la independencia permite al auditor emitir opiniones imparciales y libres de sesgo.
b) **Integridad:** El auditor operativo debe actuar con honestidad, diligencia y responsabilidad en el desempeño de sus funciones, debe adherirse a los más altos estándares éticos y mantener la confidencialidad de la información obtenida durante la auditoría, la integridad es fundamental para generar confianza en el trabajo del auditor.
c) **Objetividad:** El auditor operativo debe mantener una actitud imparcial y libre de prejuicios al recopilar, evaluar y comunicar información sobre las operaciones auditadas, debe basar sus conclusiones y recomendaciones en evidencia suficiente y adecuada, evitando influencias subjetivas o interpretaciones sesgadas.
d) **Competencia profesional:** El auditor operativo debe poseer los conocimientos, habilidades y experiencia necesarios para llevar a cabo la auditoría de manera efectiva, debe mantenerse actualizado en las normas, técnicas y mejores prácticas de auditoría, así como en los aspectos técnicos y operativos relevantes para el área auditada.
e) **Debido cuidado profesional:** El auditor operativo debe ejercer el debido cuidado y diligencia en la planificación, ejecución y comunicación de la

auditoría, debe aplicar un enfoque sistemático y disciplinado, y utilizar el juicio profesional al evaluar la evidencia y formar conclusiones; el debido cuidado implica actuar con prudencia y escepticismo profesional.

f) **Confidencialidad:** El auditor operativo debe mantener la confidencialidad de la información obtenida durante la auditoría y utilizarla únicamente para los fines previstos, no debe divulgar información confidencial sin la autorización adecuada, a menos que exista una obligación legal o profesional de hacerlo.
g) **Enfoque basado en riesgos:** La auditoría operativa debe adoptar un enfoque basado en riesgos, identificando y evaluando los riesgos significativos que pueden afectar el logro de los objetivos de la organización, el auditor debe priorizar las áreas de mayor riesgo y enfocar sus esfuerzos en aquellos aspectos que puedan tener un impacto significativo en las operaciones.
h) **Comunicación efectiva:** El auditor operativo debe comunicarse de manera clara, concisa y oportuna con las partes interesadas a lo largo del proceso de auditoría, debe mantener una comunicación abierta y constructiva con la gerencia, el consejo de administración y otras partes interesadas relevantes, informando sobre los hallazgos, conclusiones y recomendaciones de la auditoría. (Hernán, 2023)

Estos principios proporcionan un marco de referencia para la conducta y el desempeño del auditor operativo, asegurando la calidad, integridad y valor agregado de la auditoría operativa.

2.2.4.3. Alcance de la auditoría operativa

El alcance de la auditoría operativa puede variar ampliamente dependiendo de los objetivos específicos de la auditoría, las necesidades de la organización y los recursos disponibles; a continuación, se describen algunos aspectos que pueden ser incluidos en el alcance de una auditoría operativa:

- **Procesos y actividades:** La auditoría operativa puede abarcar uno o varios procesos o actividades dentro de una organización, estos pueden incluir procesos de producción, ventas, compras, recursos humanos, tecnología de la información, logística, entre otros, el alcance de la auditoría puede centrarse en

un área específica o puede ser más amplio y cubrir múltiples procesos interrelacionados.

- **Unidades organizativas**: La auditoría operativa puede enfocarse en una unidad organizativa específica, como un departamento, una división o una subsidiaria, también puede abarcar varias unidades organizativas que estén relacionadas o que compartan procesos y controles similares; el alcance de la auditoría puede adaptarse a la estructura organizativa de la entidad.
- **Periodo de tiempo:** El alcance de la auditoría operativa puede cubrir un periodo de tiempo específico, como un año fiscal, un trimestre o un mes, también puede abarcar un periodo más extenso, dependiendo de los objetivos de la auditoría y la naturaleza de las operaciones evaluadas, el periodo de tiempo seleccionado debe ser suficiente para obtener una visión completa y representativa de las operaciones.
- **Criterios de evaluación:** La auditoría operativa utiliza criterios de evaluación para medir el desempeño de las operaciones y determinar si se están cumpliendo los objetivos establecidos, estos criterios pueden incluir políticas internas, procedimientos, estándares de la industria, mejores prácticas, indicadores de desempeño, entre otros; el alcance de la auditoría debe especificar los criterios utilizados para evaluar las operaciones.
- **Riesgos y controles:** La auditoría operativa puede enfocarse en los riesgos y controles relacionados con las operaciones, esto implica identificar los riesgos relevantes que pueden afectar el logro de los objetivos operativos y evaluar la efectividad de los controles establecidos para mitigar esos riesgos; el alcance de la auditoría puede centrarse en áreas de alto riesgo o en controles críticos para las operaciones. (Seme y otros, 2023)

2.2.4.4. Metodología de la auditoría operativa

La metodología de la auditoría operativa puede variar según la organización y el enfoque del auditor, pero generalmente sigue un proceso estructurado que incluye las siguientes etapas:

- **Planificación:** La etapa de planificación es crucial en la auditoría operativa, durante esta fase, el auditor obtiene un entendimiento de la organización, sus operaciones, riesgos y controles internos, se establecen los objetivos y el alcance de la auditoría, se determina el enfoque y se desarrolla un plan detallado de trabajo; la planificación también implica la asignación de recursos, la selección del equipo de auditoría y la comunicación con la gerencia.
- **Ejecución**: En la etapa de ejecución, el auditor lleva a cabo los procedimientos de auditoría planificados para obtener evidencia suficiente y adecuada sobre las operaciones evaluadas, esto puede incluir la revisión de documentos, la observación de actividades, la realización de entrevistas, la aplicación de pruebas sustantivas y de cumplimiento, y el análisis de datos; el auditor documenta los hallazgos y las conclusiones obtenidas durante la ejecución.
    - Evaluación Durante la etapa de evaluación, el auditor analiza la evidencia obtenida y evalúa el desempeño de las operaciones en relación con los criterios establecidos, se identifican las fortalezas, debilidades, oportunidades de mejora y riesgos significativos; el auditor también evalúa la efectividad de los controles internos y determina si se están logrando los objetivos operativos de manera eficiente y eficaz.
- **Comunicación de resultados**: Una vez concluida la ejecución y la evaluación, el auditor prepara un informe de auditoría operativa que comunica los resultados, conclusiones y recomendaciones a la gerencia y al consejo de administración, el informe debe ser claro, conciso y objetivo, destacando los aspectos más relevantes de la auditoría; el auditor también puede presentar los resultados en reuniones o presentaciones para discutir los hallazgos y obtener la retroalimentación de la gerencia.
- **Seguimiento**: La etapa de seguimiento es importante para asegurar que las recomendaciones de la auditoría operativa se implementen de manera efectiva; el auditor realiza un seguimiento periódico para verificar el progreso y la efectividad de las acciones correctivas tomadas por la gerencia, esto ayuda a garantizar que se logren mejoras sostenibles en las operaciones y que se aborden los riesgos identificados. (Maldonado & Monar, 2023)

2.2.4.5. Técnicas de auditoría operativa

La auditoría operativa utiliza diversas técnicas para obtener evidencia y evaluar las operaciones de una organización; algunas de las técnicas comúnmente utilizadas incluyen:

a) **Observación:** La observación implica presenciar y documentar las actividades y procesos en tiempo real; el auditor observa cómo se llevan a cabo las operaciones, cómo se aplican los controles y cómo interactúa el personal; la observación proporciona una comprensión directa de las prácticas y procedimientos utilizados en la organización.
b) **Entrevistas**: Las entrevistas son una técnica fundamental en la auditoría operativa, el auditor realiza entrevistas con el personal clave involucrado en las operaciones, como gerentes, supervisores y empleados; las entrevistas permiten obtener información detallada sobre los procesos, los controles, los desafíos y las oportunidades de mejora, también ayudan a identificar posibles riesgos y problemas.
c) **Revisión de documentos:** La revisión de documentos implica examinar la documentación relacionada con las operaciones, como políticas, procedimientos, manuales, informes y registros, el auditor analiza la documentación para comprender los procesos, identificar los controles establecidos y evaluar su adecuación y cumplimiento; la revisión de documentos también puede revelar inconsistencias o deficiencias en las prácticas documentadas.

d) **Análisis de datos:** El análisis de datos implica utilizar técnicas analíticas para examinar grandes volúmenes de información operativa y financiera, el auditor puede utilizar herramientas y software especializado para analizar tendencias, patrones y anomalías en los datos, el análisis de datos puede identificar problemas, ineficiencias o áreas de riesgo que requieren una investigación más detallada.
e) **Pruebas de control:** Las pruebas de control implican evaluar la efectividad de los controles internos relacionados con las operaciones, el auditor selecciona

una muestra de transacciones o actividades y verifica si los controles están funcionando según lo previsto; las pruebas de control pueden incluir la revisión de autorizaciones, aprobaciones, conciliaciones y otros procedimientos de control.

f) **Flujogramas**: Los flujogramas son representaciones gráficas de los procesos y actividades de la organización, el auditor puede utilizar flujogramas para visualizar y comprender el flujo de trabajo, identificar cuellos de botella, duplicidad de esfuerzos o ineficiencias; los flujogramas también pueden ayudar a identificar oportunidades de simplificación y mejora de procesos.

g) **Pruebas sustantivas:** Las pruebas sustantivas implican examinar transacciones, registros y documentos para verificar la precisión, integridad y validez de la información, el auditor puede realizar pruebas detalladas de los saldos de las cuentas, conciliaciones, recálcalos y verificaciones de documentos de respaldo para obtener evidencia sobre la confiabilidad de la información operativa y financiera. (Manrique, 2019)

Estas son solo algunas de las técnicas y procedimientos comúnmente utilizados en la auditoría operativa, el auditor seleccionará las técnicas más adecuadas según los objetivos de la auditoría, la naturaleza de las operaciones y los riesgos identificados; es importante que el auditor documente adecuadamente las técnicas y procedimientos aplicados, así como los resultados obtenidos, para respaldar las conclusiones y recomendaciones de la auditoría.

2.2.5. Control Interno

Se define como un proceso llevado a cabo por la dirección, la gerencia y el personal de una organización, diseñado para proporcionar una seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos relacionados con la eficacia y eficiencia de las operaciones, la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables; el control interno es un elemento fundamental para el buen gobierno corporativo y la gestión de riesgos.

El control interno no se limita a un conjunto de políticas y procedimientos, sino que es un proceso dinámico e integral que involucra a todos los niveles de la organización, su efectividad depende del compromiso y la participación activa de

la alta dirección, así como de la conciencia y responsabilidad de cada individuo en el cumplimiento de sus funciones y en la salvaguarda de los activos de la entidad. (Espinoza & López, 2024)

2.2.5.1. Objetivos del control interno

Los objetivos del control interno se pueden clasificar en tres categorías principales:

a) **Eficacia y eficiencia de las operaciones**: Uno de los objetivos fundamentales del control interno es asegurar que las operaciones de la organización se realicen de manera eficaz y eficiente; esto implica que los recursos se utilicen de manera óptima, se logren los resultados esperados y se minimicen los riesgos operativos, el control interno busca promover la productividad, la calidad y la mejora continua en los procesos y actividades de la entidad.

   Para lograr este objetivo, el control interno establece políticas, procedimientos y controles que permiten:

   - Definir claramente los objetivos y metas operativas.
   - Asignar responsabilidades y autoridades adecuadas.
   - Establecer estándares de desempeño y métricas de medición.
   - Monitorear y evaluar regularmente el desempeño operativo.
   - Identificar y abordar los cuellos de botella, las ineficiencias y las oportunidades de mejora.
   - Promover la coordinación y comunicación efectiva entre las diferentes áreas y niveles de la organización. (Calle y otros, 2020)

b) **Fiabilidad de la información financiera:** El control interno tiene como objetivo garantizar la fiabilidad, integridad y oportunidad de la información financiera generada por la organización; esto significa que los estados financieros deben presentar de manera razonable la situación financiera, los resultados de las operaciones y los flujos de efectivo, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, el control interno debe asegurar que la información financiera sea confiable y esté libre de errores materiales o fraude.

Para lograr este objetivo, el control interno establece políticas, procedimientos y controles que permiten:

- Registrar y procesar las transacciones financieras de manera completa, precisa y oportuna.
- Mantener registros contables y documentación de respaldo adecuados.
- Aplicar consistentemente los principios de contabilidad y las normas de información financiera.
- Realizar conciliaciones y revisiones periódicas de los saldos contables.
- Segregar adecuadamente las funciones y responsabilidades relacionadas con la información financiera.
- Proteger la integridad y confidencialidad de la información financiera.

c) **Cumplimiento de leyes y regulaciones:** El control interno busca asegurar que la organización cumpla con las leyes, regulaciones, políticas y procedimientos aplicables a su actividad; esto implica que se establezcan mecanismos para identificar y evaluar los requisitos legales y normativos, se implementen controles para prevenir y detectar incumplimientos, y se tomen acciones correctivas cuando sea necesario, el cumplimiento legal y regulatorio es esencial para evitar sanciones, multas y daños a la reputación de la entidad. Para lograr este objetivo, el control interno establece políticas, procedimientos y controles que permiten:

- Identificar y evaluar periódicamente los requisitos legales y normativos aplicables.
- Comunicar y capacitar al personal sobre las leyes, regulaciones y políticas relevantes.
- Implementar controles preventivos y detectivos para asegurar el cumplimiento.
- Monitorear y evaluar regularmente el cumplimiento de las leyes y regulaciones.
- Establecer canales de denuncia y mecanismos de investigación para abordar posibles incumplimientos.
- Tomar acciones correctivas oportunas y adecuadas en caso de incumplimiento. (Vega & Marrero, 2021)

En resumen, los objetivos del control interno se centran en promover la eficacia y eficiencia de las operaciones, garantizar la fiabilidad de la información financiera y asegurar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables; alcanzar estos objetivos es fundamental para el éxito, la integridad y la sostenibilidad de la organización a largo plazo.

2.2.5.2. Limitaciones del control interno

A pesar de los beneficios y la importancia del control interno, es importante reconocer que tiene ciertas limitaciones inherentes; algunas de estas limitaciones son:

- **Juicio Humano**: El control interno depende en gran medida del juicio y la toma de decisiones de las personas involucradas, los individuos pueden cometer errores, malinterpretar información o tomar decisiones inadecuadas, lo que puede afectar la efectividad del control interno; además, las personas pueden eludir los controles si existe colusión o si la dirección anula los controles establecidos.
- **Costo-Beneficio**: La implementación y mantenimiento de un sistema de control interno implica costos para la organización, estos costos deben ser equilibrados con los beneficios esperados, donde no siempre es posible o deseable implementar controles para todos los riesgos, ya que algunos controles pueden ser demasiado costosos en relación con los beneficios que proporcionan; la dirección debe evaluar cuidadosamente el costo-beneficio de los controles y priorizar aquellos que sean más críticos para el logro de los objetivos.
- **Cambios en el entorno:** El entorno en el que opera una organización está en constante cambio, nuevos riesgos pueden surgir, las regulaciones pueden modificarse y las condiciones económicas pueden variar; el control interno debe adaptarse y evolucionar para hacer frente a estos cambios, si los controles no se actualizan regularmente, pueden volverse obsoletos o ineficaces para abordar los nuevos desafíos y riesgos.
- **Errores y omisiones:** A pesar de los esfuerzos por diseñar e implementar un sistema de control interno efectivo, siempre existe la posibilidad de errores y

omisiones, los controles pueden fallar debido a errores humanos, malentendidos o descuidos; además, los controles pueden ser omitidos o pasados por alto debido a la presión del tiempo, la falta de capacitación o la negligencia, es importante reconocer que el control interno no puede proporcionar una seguridad absoluta, sino solo una seguridad razonable. (Chafla y otros, 2019)

Es importante destacar que las limitaciones del control interno no invalidan su importancia o efectividad, sin embargo, es crucial que la dirección y los responsables del gobierno corporativo sean conscientes de estas limitaciones al diseñar, implementar y evaluar el sistema de control interno; se deben tomar medidas para mitigar los riesgos asociados con las limitaciones, como la capacitación adecuada del personal, la supervisión continua, la actualización periódica de los controles y la promoción de una cultura de integridad y ética en toda la organización.

Además, la comunicación efectiva y transparente sobre las limitaciones del control interno es esencial, la dirección debe informar al consejo de administración, al comité de auditoría y a otras partes interesadas relevantes sobre las limitaciones inherentes y cómo se están abordando; esto promueve una comprensión realista de lo que se puede esperar del sistema de control interno y fomenta una vigilancia y supervisión adecuadas.

2.2.5.3. Responsabilidades en el control interno

La responsabilidad del control interno recae en todos los miembros de una organización, desde la alta dirección hasta el personal operativo; a continuación, se describen las principales responsabilidades:

a) **Alta dirección:** La alta dirección, incluyendo el consejo de administración y la gerencia ejecutiva, tiene la responsabilidad principal de establecer y mantener un sistema de control interno efectivo, deben demostrar un compromiso con la integridad y los valores éticos, establecer los objetivos y estrategias de la organización, y supervisar el diseño, implementación y funcionamiento del control interno; la alta dirección también es responsable de comunicar la importancia del control interno a todo el personal.

b) **Gerencia**: La gerencia es responsable de implementar las políticas y procedimientos de control interno establecidos por la alta dirección, deben asegurarse de que los controles estén integrados en las operaciones diarias y sean efectivos para mitigar los riesgos identificados; la gerencia también es responsable de monitorear el desempeño del control interno, identificar deficiencias y tomar acciones correctivas oportunas.

c) **Personal**: Cada miembro del personal tiene la responsabilidad de cumplir con las políticas y procedimientos de control interno establecidos en su área de trabajo, deben entender sus roles y responsabilidades, seguir las instrucciones y directrices, y comunicar cualquier problema o desviación a sus supervisores; el personal también debe participar activamente en la identificación de riesgos y en la propuesta de mejoras al sistema de control interno.

d) **Auditoría interna:** La función de auditoría interna desempeña un papel clave en la evaluación y mejora del sistema de control interno, los auditores internos realizan evaluaciones independientes y objetivas para determinar la efectividad de los controles y proporcionar aseguramiento a la alta dirección y al consejo de administración; también brindan recomendaciones para fortalecer los controles y promover la eficiencia y eficacia de las operaciones. (Jiménez y otros, 2020)

2.2.5.4. Tipos de Control Interno

Existen diferentes tipos de control interno que las organizaciones pueden implementar para abordar diversos aspectos de sus operaciones y objetivos. A continuación, se describen los principales tipos de control interno:

a) **Control preventivo**: El control preventivo se diseña para evitar que ocurran errores, irregularidades o eventos no deseados antes de que se lleven a cabo las operaciones, estos controles se centran en establecer políticas, procedimientos y medidas de seguridad que reduzcan la probabilidad de que se produzcan problemas; algunos ejemplos de controles preventivos incluyen:

- Segregación de funciones: Separar las responsabilidades y autoridades para evitar que una sola persona tenga control completo sobre una transacción o proceso.
- Autorizaciones y aprobaciones: Requerir la aprobación de transacciones y actividades por parte de personal autorizado antes de su ejecución.
- Políticas y procedimientos escritos: Establecer directrices claras y documentadas sobre cómo se deben llevar a cabo las operaciones y qué se espera del personal.
- Capacitación y entrenamiento: Proporcionar al personal el conocimiento y las habilidades necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva y de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos.

b) Control detectivo: El control detectivo se diseña para identificar errores, irregularidades o eventos no deseados después de que hayan ocurrido, pero antes de que tengan un impacto significativo en la organización, estos controles se centran en la revisión y verificación de las operaciones y transacciones para detectar problemas; algunos ejemplos de controles detectivos incluyen:

- Conciliaciones: Comparar y conciliar los registros internos con fuentes externas, como extractos bancarios o facturas de proveedores, para identificar discrepancias.
- Revisiones independientes: Realizar revisiones y verificaciones por parte de personal independiente de quienes realizan las operaciones para detectar errores o irregularidades.
- Análisis de datos: Utilizar técnicas de análisis de datos para identificar patrones, tendencias o anomalías en las transacciones o actividades.
- Auditorías internas: Realizar evaluaciones periódicas e independientes del sistema de control interno para identificar debilidades y oportunidades de mejora.

c) Control correctivo: El control correctivo se diseña para corregir errores, irregularidades o eventos no deseados después de que hayan sido detectados, estos controles se centran en tomar acciones para remediar los problemas y

evitar que vuelvan a ocurrir en el futuro; algunos ejemplos de controles correctivos incluyen:

- Acciones correctivas: Implementar medidas para corregir los errores o irregularidades identificados, como ajustes en los registros contables, corrección de datos incorrectos o reparación de sistemas o procesos defectuosos.
- Planes de acción: Desarrollar planes detallados para abordar las debilidades o deficiencias identificadas en el sistema de control interno, asignando responsabilidades y plazos para su implementación.
- Capacitación y sensibilización: Proporcionar capacitación adicional al personal para corregir malas prácticas o fortalecer su comprensión de las políticas y procedimientos.
- Actualización de políticas y procedimientos: Revisar y actualizar las políticas y procedimientos para abordar las lagunas o debilidades identificadas y prevenir la recurrencia de problemas.

d) Control de gestión: El control de gestión se enfoca en evaluar y monitorear el desempeño de la organización en relación con sus objetivos y metas establecidos, estos controles ayudan a la dirección a tomar decisiones informadas y a realizar ajustes oportunos para mejorar el rendimiento; algunos ejemplos de controles de gestión incluyen:

- Indicadores clave de desempeño (KPI): Establecer métricas y objetivos específicos para medir el rendimiento de las diferentes áreas y procesos de la organización.
- Informes de gestión: Generar informes periódicos que proporcionen información relevante sobre el desempeño financiero, operativo y estratégico de la organización.
- Reuniones de revisión: Realizar reuniones periódicas para analizar el progreso, identificar desviaciones y tomar decisiones de mejora.
- Benchmarking: Comparar el desempeño de la organización con referentes de la industria o mejores prácticas para identificar oportunidades de mejora.

e) **Control de seguridad de la información**: El control de seguridad de la información se centra en proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y los sistemas de la organización, estos controles ayudan a prevenir el acceso no autorizado, la modificación indebida o la pérdida de información crítica, algunos ejemplos de controles de seguridad de la información incluyen:

- Controles de acceso: Establecer mecanismos de autenticación y autorización para restringir el acceso a la información y los sistemas solo al personal autorizado.
- Encriptación: Utilizar técnicas de encriptación para proteger la información confidencial durante su almacenamiento y transmisión.
- Controles de red: Implementar firewalls, sistemas de detección de intrusiones y otras medidas de seguridad para proteger las redes y los sistemas de la organización.
- Políticas de seguridad: Establecer políticas y procedimientos claros sobre el uso aceptable de los sistemas y la información, así como las consecuencias del incumplimiento.

Es importante destacar que los diferentes tipos de control interno no son mutuamente excluyentes y pueden aplicarse de manera combinada en una organización, un sistema de control interno efectivo generalmente incluirá una mezcla de controles preventivos, detectivos, correctivos, de gestión y de seguridad de la información, adaptados a las necesidades y riesgos específicos de la entidad.

Además, los tipos de control interno pueden variar según el área o proceso específico de la organización, por ejemplo, los controles aplicados en el área financiera pueden diferir de los controles aplicados en el área de producción o en el departamento de recursos humanos.

2.2.5.5. Componentes del Control Interno, COSO III

El control interno se compone de cinco elementos interrelacionados que trabajan en conjunto para proporcionar una seguridad razonable en el logro de los objetivos de la organización. Estos componentes, conocidos como el modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), son los siguientes:

a) Ambiente de control: El ambiente de control es el fundamento de los demás componentes del control interno, establece el tono de la organización e influye en la conciencia de control de su personal, incluye factores como la integridad, los valores éticos, la competencia del personal, la filosofía y estilo de la dirección, la asignación de autoridad y responsabilidad, y la estructura organizativa; un ambiente de control sólido promueve una cultura de cumplimiento y establece las bases para un sistema de control interno efectivo. Algunos elementos clave incluyen:

- Integridad y valores éticos: La organización debe establecer y comunicar un código de conducta que promueva la integridad y los valores éticos en todos los niveles de la organización.
- Competencia del personal: La organización debe asegurarse de que el personal tenga las habilidades, conocimientos y experiencia necesarios para desempeñar sus funciones de manera efectiva.

Filosofía y estilo de la dirección: La alta dirección debe demostrar un compromiso con la integridad, la ética y el control interno a través de sus acciones y comunicaciones.

- Estructura organizativa: La organización debe tener una estructura clara que defina las líneas de autoridad, responsabilidad y comunicación. (Arroyo & Guzmán, 2019)

b) Evaluación de riesgos: La evaluación de riesgos implica la identificación, análisis y gestión de los riesgos relevantes que podrían afectar el logro de los objetivos de la organización, la entidad debe establecer mecanismos para identificar y evaluar los riesgos tanto internos como externos, considerando su probabilidad e impacto potencial; una vez identificados los riesgos, se deben implementar estrategias y controles para mitigarlos y mantenerlos en un nivel aceptable.

Algunos aspectos clave incluyen:

- Identificación de riesgos: La organización debe tener un proceso para identificar los riesgos internos y externos que pueden afectar el logro de sus objetivos.
- Análisis de riesgos: Los riesgos identificados deben ser analizados en términos de su probabilidad de ocurrencia y su impacto potencial en la organización.
- Respuesta al riesgo: La dirección debe determinar cómo responder a los riesgos identificados, ya sea evitándolos, reduciéndolos, compartiéndolos o aceptándolos.
- Evaluación del riesgo de fraude: La organización debe considerar el potencial de fraude al evaluar los riesgos para el logro de los objetivos. (Álvarez y otros, 2021)

c) **Actividades de control**: Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la dirección se lleven a cabo, estas actividades se aplican en todos los niveles de la organización y en todas las funciones, incluyen una amplia gama de controles, como autorizaciones, aprobaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño, segregación de funciones y controles físicos; las actividades de control deben ser adecuadas, oportunas y efectivas para mitigar los riesgos identificados.

Algunos ejemplos de actividades de control incluyen:

- Segregación de funciones: Separar las responsabilidades y autoridades para reducir el riesgo de error o fraude.
- Autorizaciones y aprobaciones: Requerir la aprobación de transacciones y actividades por parte de personal autorizado.
- Verificaciones y conciliaciones: Realizar verificaciones y conciliaciones periódicas para detectar errores o discrepancias.
- Controles físicos: Proteger los activos de la organización mediante controles de acceso, seguridad física y mantenimiento adecuado.
- Controles de tecnología de la información: Implementar controles de acceso, seguridad y cambios en los sistemas de información. (Shapiama y otros, 2021)

d) Información y comunicación: La información y comunicación son esenciales para el funcionamiento efectivo del control interno. La organización debe identificar, capturar y comunicar información relevante y oportuna, tanto interna como externa, que permita al personal cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información deben proporcionar informes que contengan datos operativos, financieros y de cumplimiento. Además, debe existir una comunicación efectiva en todos los niveles de la entidad, así como con las partes interesadas externas.

Algunos aspectos clave de la información y comunicación incluyen:

- Información relevante y de calidad: La organización debe proporcionar información precisa, completa y oportuna para respaldar el funcionamiento del control interno.
- Comunicación interna: Debe haber una comunicación efectiva en todos los niveles de la organización, tanto ascendente como descendente y horizontal.

  Comunicación externa: La organización debe comunicarse de manera efectiva con partes externas, como clientes, proveedores, reguladores y accionistas.
- Sistemas de información: Los sistemas de información deben respaldar la identificación, captura e intercambio de información en una forma y marco de tiempo que permita al personal cumplir con sus responsabilidades. (Mejía, 2020)

e) Monitoreo: El monitoreo es el proceso que evalúa la calidad del desempeño del control interno a lo largo del tiempo, implica la supervisión continua de las actividades y la realización de evaluaciones periódicas para identificar deficiencias y tomar acciones correctivas; el monitoreo puede llevarse a cabo mediante actividades en desarrollo, evaluaciones separadas o una combinación de ambas; los resultados del monitoreo deben comunicarse a la dirección y al personal apropiado para que se tomen las medidas necesarias.

Algunos aspectos clave incluyen:

- Evaluaciones continuas: La supervisión continua se lleva a cabo durante el curso normal de las operaciones e incluye actividades de gestión y supervisión regulares.
- Evaluaciones independientes: Se realizan evaluaciones periódicas del sistema de control interno por parte de personal independiente, como auditores internos o externos.
- Comunicación de deficiencias: Las deficiencias identificadas en el control interno deben ser comunicadas de manera oportuna a los responsables de tomar acciones correctivas y a la alta dirección y el consejo de administración, según corresponda.
- Acciones correctivas: La dirección debe tomar medidas oportunas para corregir las deficiencias identificadas en el control interno. (Puchaicela, 2021)

Es importante destacar que los cinco componentes del control interno según COSO están interrelacionados y trabajan juntos para proporcionar una seguridad razonable en el logro de los objetivos de la organización. La efectividad del control interno depende de la presencia y funcionamiento adecuado de todos los componentes.

Además, el marco COSO reconoce que el control interno es un proceso dinámico y adaptable. Las organizaciones deben evaluar y ajustar continuamente su sistema de control interno para abordar los cambios en el entorno, los riesgos emergentes y las necesidades de la entidad.

2.2.6. Economía Popular y Solidaria

La Economía Popular y Solidaria (EPS) es un modelo económico alternativo que se basa en principios de solidaridad, cooperación y reciprocidad, se enfoca en satisfacer las necesidades y aspiraciones de las personas y comunidades, en lugar de maximizar ganancias individuales; la EPS promueve la participación activa de los miembros de la sociedad en la producción, distribución y consumo de bienes y servicios, así como en la toma de decisiones económicas.

La EPS se fundamenta en valores como la equidad, la justicia social, la autogestión y el trabajo colectivo, busca generar un desarrollo económico inclusivo y sostenible, que beneficie a todos los sectores de la sociedad, especialmente a los más vulnerables y marginados; la EPS reconoce y valora la diversidad de formas de organización económica, incluyendo cooperativas, asociaciones, empresas comunitarias, emprendimientos familiares y otras iniciativas de economía solidaria.

El concepto de Economía Popular y Solidaria surge como una respuesta a las limitaciones y desigualdades generadas por el sistema económico convencional, basado en el mercado y la maximización de ganancias; la EPS busca construir relaciones económicas más justas y equitativas, basadas en la cooperación y la solidaridad, en lugar de la competencia y el individualismo. (Guadalupe y otros, 2022)

La EPS se fundamenta en los siguientes principios:

Primacía del trabajo sobre el capital: Se valora y promueve el trabajo humano como fuente principal de riqueza y bienestar, en lugar de la acumulación de capital.

- Propiedad social de los medios de producción: Se fomenta la propiedad colectiva y democrática de los medios de producción, en lugar de la concentración en pocas manos.
- Distribución equitativa de los excedentes: Los excedentes generados por las actividades económicas se distribuyen de manera justa y equitativa entre los miembros de la organización y la comunidad.
- Autogestión y participación democrática: Las decisiones económicas se toman de manera participativa y democrática por los miembros de la organización, fomentando la autonomía y la corresponsabilidad.
- Solidaridad y reciprocidad: Se promueven relaciones económicas basadas en la ayuda mutua, el apoyo recíproco y la solidaridad entre los miembros de la organización y la comunidad.

- Sostenibilidad ambiental y social: La EPS busca un desarrollo económico que sea compatible con la preservación del medio ambiente y el bienestar de las comunidades. (García & Chávez, 2020)

La Economía Popular y Solidaria abarca una amplia gama de actividades económicas, incluyendo la producción de bienes y servicios, el comercio justo, las finanzas solidarias, el consumo responsable y el turismo comunitario, entre otros, estas actividades se llevan a cabo a través de diversas formas de organización, como cooperativas, asociaciones, empresas comunitarias y emprendimientos familiares.

La estructura de la economía popular y solidaria en Ecuador está conformada por diversas entidades que operan bajo principios de cooperación, mutualismo y solidaridad, estas entidades incluyen cooperativas, asociaciones, mutualistas y organizaciones comunitarias; cada una de estas entidades tiene un rol específico en la promoción del desarrollo económico y social, ofreciendo servicios financieros, de producción y de consumo que contribuyen al bienestar de sus miembros y de la comunidad en general.

2.2.6.1. Sector Financiero Popular y Solidario

El Sector Financiero Popular y Solidario (SFPS) es un componente fundamental de la Economía Popular y Solidaria, que se enfoca en la provisión de servicios financieros a los sectores populares y a las organizaciones de economía solidaria, el SFPS busca promover la inclusión financiera, el desarrollo económico y el bienestar de las comunidades, a través de mecanismos de ahorro, crédito y otros servicios financieros adaptados a las necesidades y realidades locales.

Dentro del ámbito de la EPS, el sector financiero popular y solidario desempeña un papel crucial, este sector, compuesto por cooperativas de ahorro y crédito y mutualistas, se dedica a ofrecer servicios financieros adaptados a las necesidades de sus miembros; sin embargo, el sector enfrenta retos significativos en términos de morosidad y solvencia, con una tasa de morosidad que ha aumentado en comparación con años anteriores, afectando su estabilidad financiera y operacional.

2.2.7. Cooperativas de Ahorro y Crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito son entidades financieras que operan bajo principios de cooperación y mutualismo, ofreciendo servicios de ahorro y crédito a sus socios, estas cooperativas juegan un papel vital en la inclusión financiera, proporcionando acceso a servicios financieros a personas y comunidades que de otra manera estarían excluidas del sistema financiero formal; las cooperativas de ahorro y crédito promueven el desarrollo económico local, facilitando el acceso al crédito y fomentando el ahorro entre sus miembros.

2.2.7.1. Segmentos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

La SEPS ha establecido criterios de segmentación para clasificar a las cooperativas de ahorro y crédito según su tamaño y complejidad operativa, estos criterios se basan principalmente en el volumen de activos de las cooperativas, la segmentación permite aplicar un enfoque de supervisión y regulación diferenciado, adaptado a las características y riesgos específicos de cada segmento, de esta manera, se busca fomentar la estabilidad y el desarrollo sostenible del sector, reconociendo la diversidad de las cooperativas y sus diferentes necesidades y desafíos.

Las cooperativas de ahorro y crédito se clasifican en diferentes segmentos según diversos criterios, como el tamaño de sus activos, el número de socios, la cobertura geográfica o la complejidad de sus operaciones; esta segmentación permite una regulación y supervisión diferenciada, adaptada a las características y riesgos de cada grupo de cooperativas.

Según la normativa vigente, las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador se clasifican en cinco segmentos:

- Segmento 1: Cooperativas con activos superiores a 80 millones de dólares.
- Segmento 2: Cooperativas con activos mayores a 20 millones de dólares y hasta 80 millones de dólares.
- Segmento 3: Cooperativas con activos mayores a 5 millones de dólares y hasta 20 millones de dólares.

- Segmento 4: Cooperativas con activos mayores a 1 millón de dólares y hasta 5 millones de dólares.
- Segmento 5: Cooperativas con activos hasta 1 millón de dólares.

La segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito permite a la SEPS aplicar un enfoque de supervisión y regulación diferenciado, esto significa que las cooperativas de mayor tamaño y complejidad, como las del Segmento 1, están sujetas a requisitos regulatorios más estrictos y a una supervisión más exhaustiva, dado que su impacto en el sistema financiero es mayor; por otro lado, las cooperativas más pequeñas, como las de los Segmentos 4 y 5, operan bajo un marco regulatorio más simplificado, adaptado a su realidad operativa y a los riesgos que enfrentan. (Trujillo y otros, 2022)

2.2.7.2. Servicios financieros ofrecidos

Las cooperativas de ahorro y crédito ofrecen una amplia gama de servicios financieros a sus socios, adaptados a sus necesidades y capacidades; algunos de los principales servicios incluyen:

a) Captación de ahorros:

- Cuentas de ahorro: Permiten a los socios depositar y retirar fondos de manera flexible, obteniendo un interés sobre los saldos mantenidos.
- Depósitos a plazo fijo: Son inversiones a un plazo determinado, con tasas de interés más altas que las cuentas de ahorro.
- Programas de ahorro específicos: Pueden incluir planes de ahorro para vivienda, educación, jubilación u otros fines específicos.

b) Otorgamiento de créditos:

- Créditos de consumo: Préstamos para satisfacer necesidades personales, como la adquisición de bienes duraderos, gastos de salud, educación o viajes.
- Créditos de vivienda: Préstamos para la adquisición, construcción, ampliación o mejoramiento de viviendas.
- Microcréditos: Préstamos de pequeña cuantía destinados a financiar actividades productivas o de emprendimiento de los socios.

- Créditos agropecuarios: Préstamos para financiar actividades agrícolas, ganaderas o de pesca de los socios. (Pizarro & Álvarez, 2023)

Es importante destacar que los tipos de crédito ofrecidos por las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador pueden variar según la entidad y sus políticas internas, cada cooperativa define sus propios productos y condiciones de crédito, adaptados a las necesidades y características de sus socios y su entorno de operación.

Además, las cooperativas pueden ofrecer otros tipos de crédito específicos, como créditos para vehículos, créditos turísticos, créditos para electrodomésticos, entre otros, según las demandas y preferencias de sus socios.

Al ofrecer esta diversidad de tipos de crédito, las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador buscan satisfacer las diferentes necesidades financieras de sus socios, promover la inclusión financiera y contribuir al desarrollo económico y social de las comunidades en las que operan.

c) Otros servicios financieros:

- Tarjetas de débito: Permiten a los socios acceder a sus fondos a través de cajeros automáticos y realizar pagos en establecimientos comerciales.
- Transferencias y giros: Facilitan el envío y recepción de dinero entre cuentas de la misma cooperativa o hacia otras entidades financieras.
- Seguros: Pueden ofrecer seguros de vida, de desgravamen, de salud o de protección contra robo o fraude, vinculados a los productos de ahorro y crédito.
- Educación financiera: Brindan capacitación y asesoramiento a los socios sobre temas como presupuesto, ahorro, inversión y manejo responsable del crédito.

Además, las cooperativas de ahorro y crédito deben contar con políticas y procedimientos internos adecuados para gestionar los riesgos asociados a sus operaciones, como el riesgo de crédito, el riesgo de liquidez y el riesgo operativo, esto implica establecer límites de exposición, realizar seguimiento y monitoreo periódico, y contar con planes de contingencia para enfrentar situaciones de estrés financiero.

2.2.7.3. Área de Crédito y Cobranzas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

El área de crédito y cobranzas es una unidad fundamental dentro de la estructura organizativa de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador, esta área se encarga de gestionar el proceso de otorgamiento de créditos, así como de realizar el seguimiento y recuperación de los créditos otorgados a los socios; a continuación, se detallan las funciones y aspectos clave del área de crédito y cobranzas de las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas:

a) Funciones del área de crédito y cobranzas

- **Evaluación crediticia:** El área de crédito y cobranzas es responsable de evaluar las solicitudes de crédito presentadas por los socios, esto implica analizar la capacidad de pago, la solvencia y el historial crediticio del solicitante, así como verificar las garantías ofrecidas; la evaluación crediticia busca determinar el nivel de riesgo asociado a cada crédito y tomar decisiones fundamentadas sobre su aprobación o rechazo.
- **Aprobación de créditos:** Una vez realizada la evaluación crediticia, el área de crédito y cobranzas tiene la potestad de aprobar o denegar las solicitudes de crédito, siguiendo las políticas y procedimientos establecidos por la cooperativa, la aprobación de créditos puede estar sujeta a diferentes niveles de autorización, dependiendo del monto y tipo de crédito solicitado.
- **Desembolso y documentación:** Después de la aprobación del crédito, el área de crédito y cobranzas se encarga de gestionar el desembolso de los fondos al socio, esto implica la preparación y firma de los contratos de crédito, la constitución de las garantías correspondientes y la acreditación de los fondos en la cuenta del socio o la entrega de un cheque o efectivo.
- **Seguimiento y monitoreo:** El área de crédito y cobranzas realiza un seguimiento periódico de los créditos otorgados para verificar el cumplimiento de los pagos por parte de los socios, esto implica monitorear el comportamiento de pago, detectar posibles situaciones de morosidad y tomar acciones oportunas para prevenir el deterioro de la cartera de créditos.
- **Gestión de cobranzas:** En caso de incumplimiento en los pagos, el área de crédito y cobranzas es responsable de la gestión de cobranzas, esto incluye la realización de llamadas telefónicas, envío de notificaciones escritas,

visitas domiciliarias y otras estrategias de recuperación de los créditos vencidos; el objetivo es lograr la regularización de los pagos y evitar pérdidas para la cooperativa.

- **Reestructuración y refinanciamiento:** En situaciones especiales, el área de crédito y cobranzas puede evaluar y aprobar solicitudes de reestructuración o refinanciamiento de créditos, cuando los socios enfrentan dificultades temporales para cumplir con sus obligaciones, esto implica modificar las condiciones originales del crédito, como el plazo, la tasa de interés o las cuotas de pago, para facilitar la recuperación del crédito.
- **Informes y reportes:** El área de crédito y cobranzas genera informes y reportes periódicos sobre el desempeño de la cartera de créditos, incluyendo indicadores como la morosidad, la calidad de la cartera, la concentración de créditos y la evolución de las cobranzas; estos informes son fundamentales para la toma de decisiones estratégicas por parte de la gerencia y el consejo de administración de la cooperativa.

b) Políticas y procedimientos de crédito y cobranzas

Las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador cuentan con políticas y procedimientos específicos para el área de crédito y cobranzas, que buscan estandarizar y guiar las actividades relacionadas con el otorgamiento y recuperación de créditos; algunas políticas y procedimientos comunes incluyen:

- **Manual de crédito:** Es un documento que detalla las políticas, procedimientos y criterios para el otorgamiento de créditos en la cooperativa, el manual de crédito establece los tipos de crédito ofrecidos, los requisitos de elegibilidad, los plazos y tasas de interés, las garantías requeridas y los niveles de aprobación, entre otros aspectos.
- **Metodología de evaluación crediticia:** Las cooperativas de ahorro y crédito utilizan metodologías estandarizadas para evaluar la capacidad de pago y el riesgo crediticio de los solicitantes; estas metodologías pueden incluir el análisis de estados financieros, la verificación de ingresos y gastos, el cálculo de indicadores financieros y la aplicación de modelos o calificación crediticia.

- **Políticas de cobranzas:** Las cooperativas establecen políticas claras para la gestión de cobranzas, que definen las etapas y acciones a seguir en caso de incumplimiento de pagos, estas políticas pueden incluir plazos de espera, procedimientos de notificación, escalamiento de acciones legales y criterios para la reestructuración o refinanciamiento de créditos.
- **Provisiones y castigos:** Las cooperativas de ahorro y crédito están obligadas a constituir provisiones para cubrir posibles pérdidas por créditos incobrables, de acuerdo con las normas establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS); además, cuentan con políticas para el castigo de créditos irrecuperables, siguiendo los lineamientos regulatorios.
- **Capacitación y desarrollo del personal:** Las cooperativas de ahorro y crédito invierten en la capacitación y desarrollo de su personal del área de crédito y cobranzas, con el objetivo de fortalecer sus competencias técnicas y habilidades de negociación y comunicación, esto incluye programas de formación en evaluación crediticia, gestión de riesgos, cobranzas y atención al cliente.

c) Estructura organizativa del área de crédito y cobranzas

La estructura organizativa del área de crédito y cobranzas puede variar según el tamaño y complejidad de cada cooperativa de ahorro y crédito; sin embargo, a continuación, se presenta una estructura genérica común:

- **Jefe de crédito y cobranzas:** Es el responsable de la gestión integral del área de crédito y cobranzas, sus funciones incluyen la supervisión del personal, la definición de estrategias y metas, la aprobación de créditos dentro de su nivel de autorización y la presentación de informes a la gerencia y el consejo de administración.
- **Oficiales de crédito:** Son los encargados de la evaluación y aprobación de las solicitudes de crédito, realizan el análisis crediticio, verifican la documentación presentada, elaboran informes de recomendación y gestionan el desembolso de los créditos aprobados; también pueden participar en el seguimiento y monitoreo de los créditos otorgados.
- **Analistas de crédito:** Son responsables de realizar un análisis más detallado y especializado de las solicitudes de crédito, especialmente para créditos de

mayor monto o complejidad, pueden aplicar modelos de scoring, realizar visitas de campo y emitir opiniones técnicas para respaldar la toma de decisiones crediticias.

- **Gestores de cobranzas:** Son los encargados de realizar las acciones de cobranza para los créditos vencidos o en mora, esto incluye el contacto con los socios deudores, la negociación de acuerdos de pago, la aplicación de estrategias de recuperación y el seguimiento de los compromisos de pago establecidos.
- **Asistentes de crédito y cobranzas:** Brindan apoyo administrativo al área de crédito y cobranzas, sus funciones pueden incluir la recepción y verificación de documentos, el ingreso de datos en el sistema, la generación de reportes y la atención a los socios en relación con consultas o trámites de crédito. (Masaquiza y otros, 2021)

d) Retos y desafíos del área de crédito y cobranzas

El área de crédito y cobranzas de las cooperativas de ahorro y crédito enfrenta diversos retos y desafíos en el desempeño de sus funciones; algunos de los principales desafíos incluyen:

- **Gestión del riesgo crediticio:** El riesgo crediticio, entendido como la posibilidad de incumplimiento de pago por parte de los deudores, es un desafío constante para el área de crédito y cobranzas. Se requiere una adecuada evaluación crediticia, un monitoreo continuo de la cartera y estrategias efectivas de cobranza para mitigar este riesgo y mantener una cartera saludable.
- **Adaptación a cambios regulatorios:** Las cooperativas de ahorro y crédito están sujetas a un marco regulatorio dinámico, con cambios periódicos en las normas de gestión de riesgos, provisiones y reportes. El área de crédito y cobranzas debe mantenerse actualizada y adaptarse rápidamente a estos cambios para cumplir con las exigencias regulatorias.
- **Innovación tecnológica:** La adopción de tecnologías digitales en el proceso de crédito y cobranzas es un desafío y una oportunidad para las cooperativas. La implementación de herramientas de análisis de datos, scoring automatizado,

gestión documental electrónica y canales digitales de cobranza puede mejorar la eficiencia y la toma de decisiones, pero requiere inversión y capacitación del personal.

- **Educación financiera de los socios:** La falta de educación financiera de algunos socios puede generar dificultades en la gestión de crédito y cobranzas. Es un desafío para las cooperativas promover la educación financiera, concientizar sobre el uso responsable del crédito y fomentar una cultura de pago oportuno entre sus socios.
- **Competencia en el mercado:** Las cooperativas de ahorro y crédito enfrentan una creciente competencia de otras entidades financieras, tanto tradicionales como digitales, en la oferta de productos de crédito. El área de crédito y cobranzas debe ser ágil y competitiva en términos de tiempos de respuesta, tasas de interés y calidad de servicio para mantener la preferencia de los socios.
- **Gestión de la morosidad:** El control de la morosidad es un desafío permanente para el área de crédito y cobranzas. Se requieren estrategias proactivas de seguimiento y recuperación, así como una gestión temprana de los créditos en riesgo, para evitar el deterioro de la cartera y minimizar las pérdidas por créditos incobrables.

El área de crédito y cobranzas de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador desempeña un rol crucial en la gestión de los riesgos crediticios, la inclusión financiera y la sostenibilidad de estas entidades, su eficiente funcionamiento, basado en políticas y procedimientos sólidos, personal capacitado y tecnología adecuada, es fundamental para el cumplimiento de los objetivos sociales y financieros de las cooperativas.

e) Metodología Crediticia y las 5 C del Crédito

La metodología crediticia es un conjunto de procedimientos, políticas y herramientas utilizadas por las instituciones financieras, incluyendo las cooperativas de ahorro y crédito, para evaluar, analizar y tomar decisiones sobre las solicitudes de crédito. Esta metodología busca garantizar una gestión eficiente y efectiva del riesgo crediticio, minimizando las pérdidas potenciales y maximizando la rentabilidad de la cartera de créditos.

Un componente fundamental de la metodología crediticia son las 5 C del crédito, que representan los factores clave que se evalúan al momento de considerar una solicitud de crédito. Las 5 C del crédito son:

1. Carácter (Character): El carácter se refiere a la integridad, reputación y disposición del solicitante para cumplir con sus obligaciones crediticias. Se evalúa el historial crediticio del solicitante, su comportamiento de pago en créditos anteriores y su estabilidad laboral y personal. El objetivo es determinar si el solicitante es confiable y tiene la voluntad de pagar el crédito.

2. Capacidad (Capacity): La capacidad se refiere a la habilidad del solicitante para generar ingresos suficientes para hacer frente a sus obligaciones crediticias. Se analizan los ingresos, gastos, flujo de efectivo y estabilidad laboral del solicitante. El propósito es evaluar si el solicitante tiene la capacidad financiera para pagar el crédito de manera oportuna.

3. Capital (Capital): El capital se refiere a los recursos propios del solicitante, como ahorros, inversiones y patrimonio. Se evalúa la solidez financiera del solicitante y su capacidad para hacer frente a imprevistos o pérdidas. Un mayor capital indica una mayor capacidad para asumir riesgos y una menor dependencia del crédito.

4. Colateral (Collateral): El colateral se refiere a las garantías o avales que respaldan el crédito. Estas garantías pueden ser activos tangibles, como propiedades o vehículos, o garantías personales, como fianzas o avales. El colateral proporciona una seguridad adicional para la institución financiera en caso de incumplimiento del crédito.

5. Condiciones (Conditions): Las condiciones se refieren al entorno económico, político y social en el que se desenvuelve el solicitante. Se analizan factores externos que pueden afectar la capacidad de pago del solicitante, como la situación económica del país, las tendencias del mercado y los cambios regulatorios. También se consideran las condiciones

específicas del crédito, como el plazo, la tasa de interés y el destino de los fondos. (Guillen, 2020)

Al aplicar las 5 C del crédito, las cooperativas de ahorro y crédito pueden realizar una evaluación integral de los solicitantes de crédito, considerando tanto factores cuantitativos como cualitativos. Esta metodología permite tomar decisiones de crédito más informadas, reducir el riesgo de morosidad y mantener una cartera de créditos saludable.

Además de las 5 C del crédito, la metodología crediticia puede incluir otras herramientas y técnicas, como el análisis de estados financieros, la evaluación de proyectos de inversión, el uso de modelos de scoring crediticio y el monitoreo continuo de la cartera de créditos. La combinación de estos elementos permite a las cooperativas de ahorro y crédito gestionar de manera efectiva el riesgo crediticio y cumplir con sus objetivos de rentabilidad y sostenibilidad financiera.

2.3. Conceptual

1. **Auditoría Operativa**: Evaluación integral de las operaciones de una organización, enfocada en la eficiencia, eficacia y economía de los procesos.

2. **Buró de crédito:** Entidad que recopila y mantiene información detallada sobre el historial crediticio de individuos y empresas, usada para evaluar su solvencia y riesgo crediticio.

3. **Control Interno**: Conjunto de políticas y procedimientos implementados para garantizar la efectividad operativa, la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de normativas.

4. **Crédito**: Préstamo otorgado por una entidad financiera a un solicitante, con la obligación de ser devuelto bajo términos acordados.

5. **Cobranza**: Proceso de recuperación de créditos otorgados, asegurando el cumplimiento de los pagos por parte de los deudores.

6. **Morosidad**: Situación en la que un deudor no cumple con los pagos acordados en el tiempo establecido, generando un incumplimiento en sus obligaciones.

7. **Economía Popular y Solidaria (EPS)**: Modelo económico basado en principios de solidaridad, cooperación y reciprocidad, promoviendo el desarrollo inclusivo y sostenible.

8. **Sector Financiero Popular y Solidario**: Conjunto de entidades financieras que operan bajo principios de economía solidaria, ofreciendo servicios financieros adaptados a las necesidades locales.

9. **Cooperativas de Ahorro y Crédito**: Entidades financieras que proporcionan servicios de ahorro y crédito a sus socios, operando bajo principios de cooperación y mutualismo.

10. **Segmentación**: Clasificación de las cooperativas según criterios como tamaño de activos, número de socios y cobertura geográfica, para una supervisión regulatoria adecuada.

11. **Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)**: Entidad encargada de supervisar y regular las cooperativas y otras entidades del sector financiero popular y solidario en Ecuador.

12. **Certificados de Aportación**: Documentos que representan la inversión de los socios en una cooperativa, permitiéndoles participar en la gestión y beneficios de la entidad.

13. **Cartera de Crédito**: Conjunto de créditos otorgados por una entidad financiera, incluyendo los montos, términos y condiciones asociados.

14. **Cartera Vencida**: Parte de la cartera de crédito que no ha sido pagada en el plazo establecido, reflejando problemas de morosidad.

15. **Provisión**: Reserva de fondos destinada a cubrir posibles pérdidas por créditos incobrables, asegurando la estabilidad financiera de la entidad.

16. **Evaluación Crediticia**: Análisis de la capacidad de pago y solvencia de un solicitante de crédito, determinando el nivel de riesgo asociado.

17. **Manual de Crédito**: Documento que establece las políticas, procedimientos y criterios para el otorgamiento de créditos en una entidad financiera.

18. **Reestructuración de Créditos**: Modificación de los términos originales de un crédito para facilitar el cumplimiento de las obligaciones por parte del deudor en dificultades.

19. **Scoring**: Método de calificación crediticia que utiliza modelos matemáticos y estadísticos para evaluar el riesgo de incumplimiento de un solicitante de crédito.

20. **Gestión de Riesgos**: Proceso de identificación, evaluación y mitigación de riesgos potenciales que puedan afectar el logro de los objetivos organizacionales.

21. **Auditoría Interna**: Actividad independiente y objetiva que evalúa la efectividad de los controles internos y la gestión de riesgos, proporcionando aseguramiento a la dirección.

22. **Auditoría Externa**: Evaluación realizada por profesionales independientes para verificar la razonabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de normativas.

23. **Normas Internacionales de Auditoría (NIA)**: Conjunto de estándares emitidos por el IAASB para la realización de auditorías de estados financieros y otros trabajos de aseguramiento.

24. **Ambiente de Control**: Fundamento del control interno, que incluye la integridad, los valores éticos y la estructura organizativa, estableciendo el tono de la organización.

25. **Evaluación de Riesgos**: Proceso de identificación y análisis de riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos organizacionales, estableciendo estrategias para mitigarlos.

26. **Políticas de Cobranzas**: Directrices que definen las acciones a seguir en caso de incumplimiento de pagos, asegurando la recuperación efectiva de los créditos otorgados.

2.4. Legal

2.4.1. Constitución de la República del Ecuador

Artículo 308: Establece que las actividades financieras son un servicio de orden público, ejercidas previa autorización del Estado, con la finalidad de preservar los depósitos, atender requerimientos de financiamiento y promover un consumo responsable

Artículo 309: Define la composición del sistema financiero nacional, incluyendo los sectores públicos, privado, y popular y solidario, cada uno con normas y entidades de control específicas y diferenciadas.

Artículo 213: Establece las superintendencias como organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios prestados por entidades públicas y privadas. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021)

2.4.2. Código Orgánico Monetario y Financiero

Artículo 454: El control de las actividades de las cooperativas de ahorro y crédito se efectuará de acuerdo con los segmentos en las que se encuentren ubicadas.

Artículo 455: Las cooperativas de ahorro y crédito contarán con auditores interno y externo cuando sus activos superen USD 5’000.000,00 (cinco millones de dólares de los Estados Unidos de América). Este valor se ajustará anualmente conforme al índice de precios al consumidor.

Artículo 456: Los organismos de integración y otras entidades especializadas podrán colaborar con la superintendencia en la realización de una o varias actividades específicas de supervisión, cumpliendo las condiciones y disposiciones que dicte la superintendencia para el efecto, los supervisores auxiliares serán

responsables administrativa, civil y penalmente por la supervisión que efectúen. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2018)

2.4.3. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS)

Artículo 21: Define una cooperativa como una sociedad de personas unidas voluntariamente para satisfacer necesidades económicas, sociales y culturales mediante una empresa de propiedad conjunta y gestión democrática.

Artículo 22: Establece que el objeto social principal de las cooperativas debe estar claramente definido en su estatuto social y referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir actividades complementarias directamente relacionadas.

Artículo 27: Indica que las cooperativas de ahorro y crédito se regirán por las disposiciones del Título III de la LOEPS, asegurando la estabilidad y eficiencia en sus operaciones y contribuyendo al desarrollo económico y social de sus miembros.

Artículo 40: Consejo de Vigilancia. - Es el órgano de control interno de las actividades económicas que, sin injerencia e independiente de la administración, responde a la Asamblea General; estará integrado por un mínimo de tres y máximo cinco vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2018)

2.4.4. Norma para la Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario

Artículo 1: Establece los segmentos en los que se clasificarán las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos, desde el Segmento 1 (mayor a 80'000.000,00) hasta el Segmento 5 (hasta 1'000.000,00). (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2023)

2.4.5. Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

NIA 200: Establece los objetivos globales del auditor independiente y los principios básicos para la realización de una auditoría de estados financieros, con el fin de obtener seguridad razonable sobre la ausencia de incorrecciones materiales.

NIA 315: Requiere que el auditor obtenga un conocimiento profundo de la entidad auditada para identificar y evaluar los riesgos de errores significativos.

NIA 330: Detalla cómo el auditor debe planificar y realizar los procedimientos de auditoría para responder a los riesgos identificados, incluyendo la revisión de políticas y procedimientos de crédito y cobranza, evaluación de controles internos y pruebas sustantivas.

NIA 500: Trata sobre la obtención de evidencia de auditoría suficiente y adecuada para respaldar la opinión del auditor, siendo crucial para evaluar la efectividad y el cumplimiento de los procedimientos de crédito y cobranza. (International Federation of Accountants , 2009)

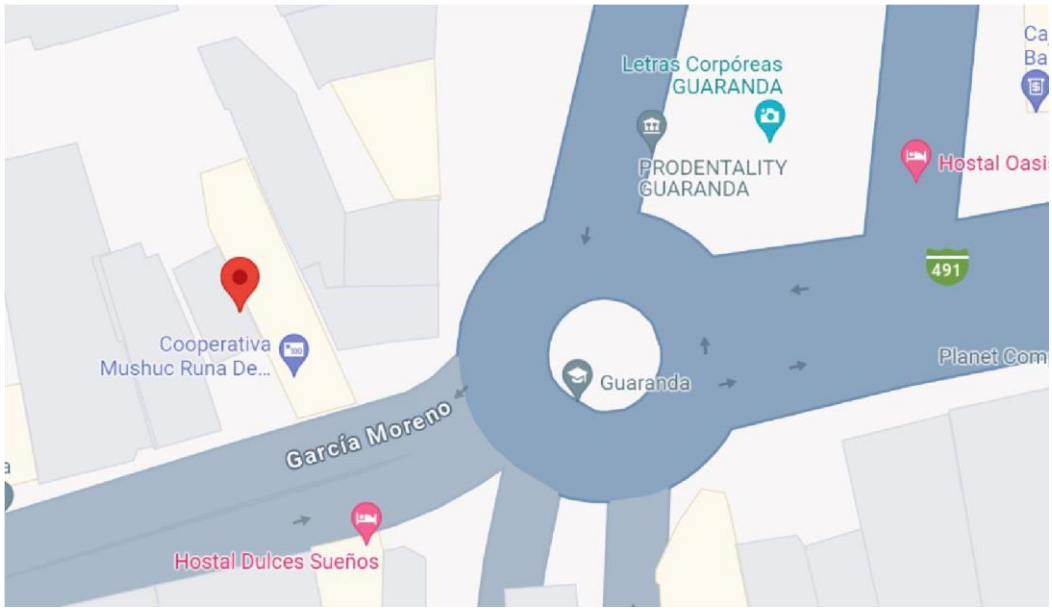
Este marco legal establece las bases para la auditoría operativa al control interno en el área de crédito y cobranza en las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador, partiendo desde la Constitución, que define los principios fundamentales del sistema financiero y las entidades de control. Luego, el Código Orgánico Monetario y Financiero y la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) establecen las normas específicas para las cooperativas y el sector financiero popular y solidario.

Además, la Norma para la Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario clasifica a las cooperativas según el tamaño de sus activos, mientras que, las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) proporcionan los lineamientos y principios para la realización de auditorías, incluyendo la evaluación de riesgos, la planificación de procedimientos y la obtención de evidencia, aspectos fundamentales para la auditoría operativa al control interno en el área de crédito y cobranza de las cooperativas.

2.5. Georeferencial

Figura 1

Ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.



García Moreno y General Enríquez Guaranda – Centro de la Ciudad

Nota. Imagen extraída de Google maps, 2024

CAPITULO III.
METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

La presente investigación se enmarca en el tipo descriptivo-explicativo:

Por un lado, es descriptiva porque busca especificar las características, propiedades y rasgos importantes del fenómeno analizado, en este caso, el control interno en el área de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.; se describirán los procesos, políticas y procedimientos existentes, así como las debilidades y oportunidades de mejora identificadas.

Por otro lado, la investigación también es explicativa, ya que pretende establecer las causas de los eventos o fenómenos estudiados, se buscará determinar los factores que influyen en las deficiencias del control interno y cómo estas afectan la eficiencia, eficacia y efectividad de las operaciones en el área de crédito y cobranza.

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es mixto, combinando aspectos cuantitativos y cualitativos.

El enfoque cuantitativo se aplicará en la recolección y análisis de datos numéricos, como indicadores financieros, estadísticas de morosidad y otros datos relacionados con la cartera de crédito, estos datos serán procesados mediante técnicas estadísticas para obtener resultados objetivos y generalizables.

Por su parte, el enfoque cualitativo se utilizará para obtener una comprensión profunda de los procesos, percepciones y experiencias de los actores involucrados en el área de crédito y cobranza, se realizarán encuestas para el desarrollo del trabajo investigativo y entrevistas para el desarrollo de la auditoría, la observación

y análisis documental para capturar información detallada y contextual sobre el funcionamiento del control interno y las oportunidades de mejora.

3.3. Métodos de Investigación

Se emplearán los siguientes métodos de investigación:

a) Método deductivo: Se partirá de principios y teorías generales sobre control interno y auditoría operativa para aplicarlos al caso específico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., se utilizarán marcos de referencia como el COSO y las Normas Internacionales de Auditoría para guiar el análisis y la evaluación del control interno.

b) Método inductivo: A partir de la observación y análisis de hechos particulares, como las deficiencias identificadas en el control interno, se buscará establecer conclusiones y recomendaciones generales aplicables a la cooperativa y potencialmente a otras entidades similares.

c) Método analítico-sintético: Se descompondrán los procesos y procedimientos del área de crédito y cobranza en sus partes constitutivas para examinarlos en detalle y luego se integrarán los hallazgos para obtener una visión global del funcionamiento del control interno y sus áreas de mejora.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Se utilizarán las siguientes técnicas e instrumentos para recopilar los datos necesarios:

a) Observación directa: Se realizarán visitas al área de crédito y cobranza para observar de primera mano los procesos, interacciones y actividades relacionadas con el control interno.

b) Entrevistas semiestructuradas: Se llevarán a cabo entrevistas con el personal clave del área de crédito y cobranza, incluyendo jefes, oficiales y gestores. Se utilizarán guiones de entrevista con preguntas abiertas para obtener información detallada sobre los procesos, controles y desafíos percibidos.

c) Cuestionarios: Se aplicarán cuestionarios estructurados al personal de la cooperativa para recopilar datos sobre su conocimiento, percepción y aplicación de los controles internos, los cuestionarios incluirán preguntas cerradas y escalas de valoración.

d) Análisis documental: Se revisarán y analizarán documentos internos relevantes, como manuales de políticas y procedimientos, informes de auditoría interna y externa y reportes de gestión.

3.5. Universo, Población y Muestra

La población de la cooperativa Mushuc Runa agencia Guaranda está conformada por 11 trabajados siendo elegidos todos estos como población para el desarrollo de la investigación.

3.6. Procesamiento de la Información

La información recopilada se procesará de la siguiente manera:

a) Los datos cuantitativos obtenidos de los cuestionarios y el análisis documental se tabularán y se analizarán utilizando técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales. Se calcularán medidas de tendencia central, dispersión y correlación, y se realizarán pruebas de hipótesis cuando sea apropiado.

b) Los datos cualitativos obtenidos de las entrevistas y observaciones se transcribirán y se organizarán en categorías y temas relevantes. Se realizará un análisis de contenido para identificar patrones, tendencias y relaciones entre los datos cualitativos.

c) Se triangularán los resultados cuantitativos y cualitativos para obtener una comprensión integral del control interno en el área de crédito y cobranza. Se buscarán convergencias y divergencias entre los diferentes tipos de datos para fortalecer la validez de los hallazgos.

3.7. Metodología de Software Empleada en el Desarrollo de la Aplicación

Se utilizarán herramientas informáticas como software estadístico SPSS para facilitar el procesamiento y análisis de los datos.

Los resultados del procesamiento de la información se presentarán mediante tablas, gráficos, diagramas y narrativas, según corresponda.

CAPITULO IV.
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

4.1.1. Resultados de la encuesta

1. ¿Conoce lo que es una auditoría operativa?

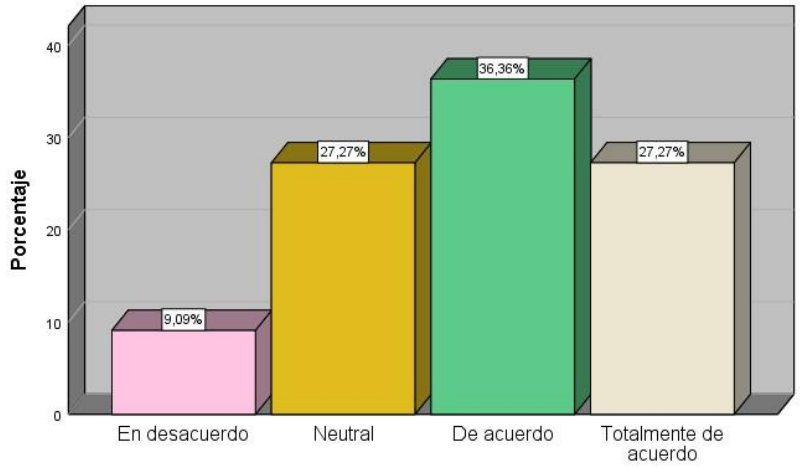
Tabla 3

Conocimiento de los funcionarios sobre auditoría operativa

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	9,09
Neutral	3	27,27
De acuerdo	4	36,36
Totalmente de acuerdo	3	27,27
Total	11	100,0

Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Figura 2 *Conocimiento de los funcionarios sobre auditoría operativa*



Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Análisis:

De la información recopilada mediante las encuestas realizadas a los funcionarios, se evidencia que el 36,36% está de acuerdo en conocer sobre auditoría operativa, mientras que el 27,27% está totalmente de acuerdo, lo que nos da un total de 63,63% que tienen conocimiento sobre el tema. Por otro lado, apenas el 9,09% está en desacuerdo y un 27,27% se mantiene neutral al respecto.

Interpretación:

Los resultados demuestran que más de la mitad de los funcionarios encuestados manejan conceptos claros sobre auditoría operativa, lo cual es favorable para la institución ya que facilita la implementación de procedimientos de control interno.

2. ¿Considera que la auditoría operativa es una herramienta útil para mejorar los procesos internos?

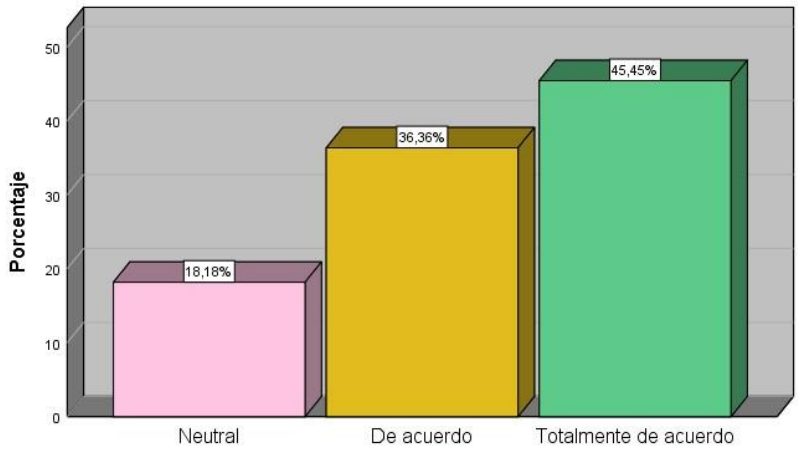
Tabla 4

Identificación de la auditoría operativa como herramientas de mejora

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Neutral	2	18,18
De acuerdo	4	36,36
Totalmente de acuerdo	5	45,45
Total	11	100,0

Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Figura 3 *Identificación de la auditoría operativa como herramientas de mejora*



Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Análisis:

Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada, se evidencia que el 45,45% de los funcionarios están totalmente de acuerdo en identificar la auditoría operativa como herramienta de mejora, mientras que el 36,36% está de acuerdo, dando un total del 81,81% con una perspectiva positiva. Apenas un 18,18% se mantiene neutral, y no se registran respuestas en desacuerdo.

Interpretación:

La gran mayoría de los encuestados reconocen la importancia y utilidad de la auditoría operativa como instrumento para mejorar los procesos institucionales.

3. ¿Cree que la auditoría operativa puede identificar debilidades en el área de crédito y cobranzas?

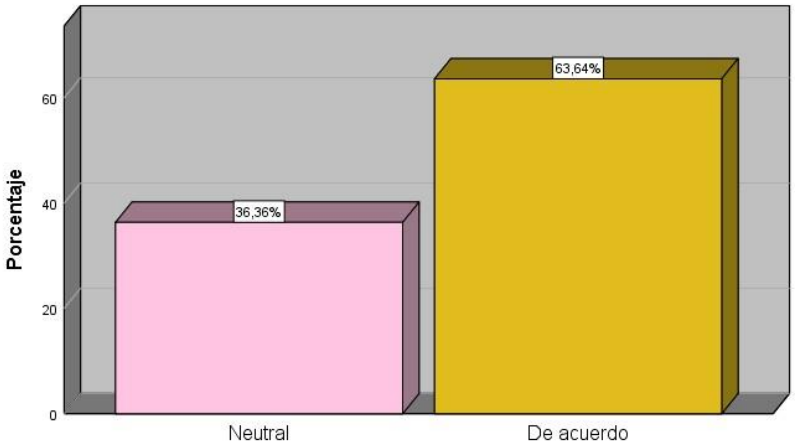
Tabla 5

Capacidad de la auditoría para identificar debilidades

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Neutral	4	36,36
De acuerdo	7	63,64
Total	11	100,0

Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Figura 4 *Capacidad de la auditoría para identificar debilidades*



Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Análisis:

De acuerdo a la encuesta realizada, se puede observar que el 63,64% de los funcionarios está de acuerdo en que la auditoría operativa tiene la capacidad de identificar debilidades en los procesos, mientras que un 36,36% mantiene una posición neutral al respecto, mientras que ningún encuestado manifestó estar en desacuerdo con esta afirmación.

Interpretación:

Los datos demuestran que más de la mitad de los funcionarios reconocen el potencial de la auditoría operativa para detectar falencias en los procedimientos institucionales.

4. ¿Se han realizado auditorías operativas en el área de crédito y cobranzas en los últimos dos años?

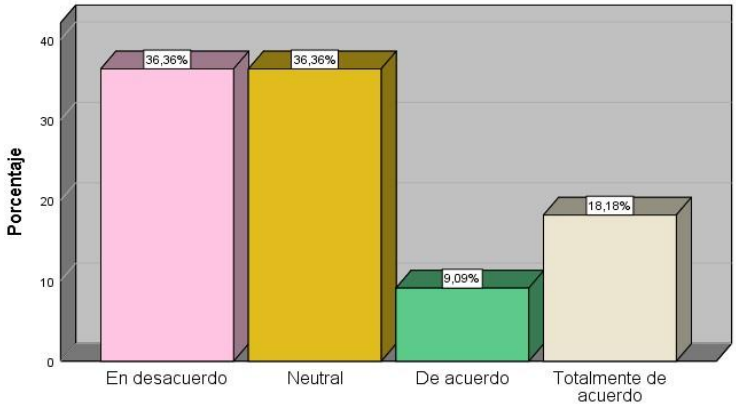
Tabla 6

Identificación de auditorías operativas previas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	4	36,36
Neutral	4	36,36
De acuerdo	1	9,09
Totalmente de acuerdo	2	18,18
Total	11	100,0

Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Figura 5 *Identificación de auditorías operativas previas*



Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa.

Análisis:

Según los resultados de la encuesta aplicada, se evidencia que el 36,36% de los funcionarios está en desacuerdo sobre la identificación de auditorías operativas previas, mientras otro 36,36% mantiene una posición neutral. Solo el 27,27% reconoce la existencia de estas auditorías, distribuido entre un 9,09% que está de acuerdo y un 18,18% totalmente de acuerdo.

Interpretación:

Limitado reconocimiento de auditorías operativas anteriores en la institución.

5. ¿La cooperativa ha implementado las recomendaciones derivadas de auditorías operativas anteriores?

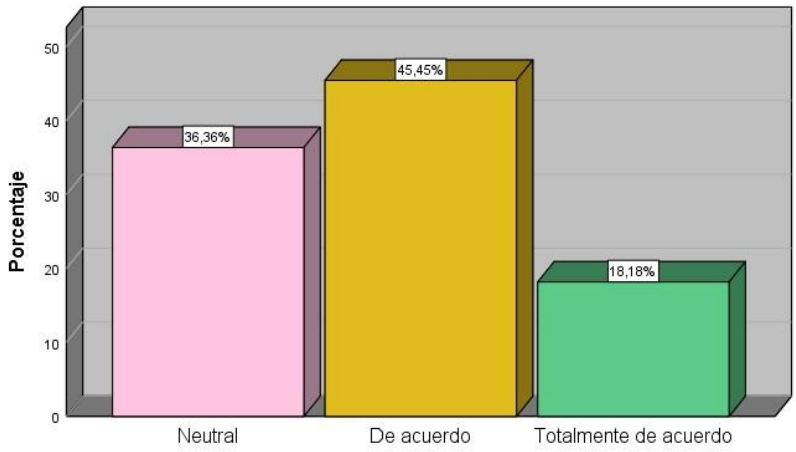
Tabla 7

Identificación implementación de recomendaciones dadas en auditorías previas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Neutral	4	36,36
De acuerdo	5	45,45
Totalmente de acuerdo	2	18,18
Total	11	100,0

Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Figura 6 *Identificación implementación de recomendaciones dadas en auditorías previas*



Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa.

Análisis:

De la encuesta realizada, se observa que el 45,45% de los funcionarios está de acuerdo con la implementación de recomendaciones de auditorías previas, y un 18,18% está totalmente de acuerdo, sumando un 63,63% con perspectiva positiva. Por otro lado, el 36,36% mantiene una posición neutral, no existen respuestas en desacuerdo.

Interpretación:

Más de la mitad de los encuestados reconocen que se han implementado las recomendaciones dadas en auditorías anteriores.

6. ¿Está de acuerdo con la frecuencia con la que se realizan las auditorías operativas del área de crédito y cobranzas?

Tabla 8

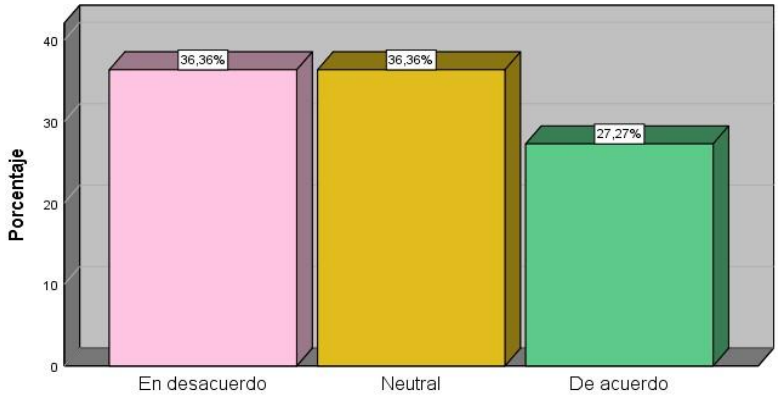
Aceptación - Frecuencia de la ejecución de auditorías operativas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	4	36,36
Neutral	4	36,36

De acuerdo	3	27,27
Total	11	100,0

Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Figura 7 *Aceptación - Frecuencia de la ejecución de auditorías operativas*



Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa.

Análisis:

De acuerdo a la encuesta aplicada, se evidencia que el 36,36% de los funcionarios está en desacuerdo con la frecuencia actual de ejecución de auditorías operativas, mientras otro 36,36% mantiene una posición neutral al respecto. Solo el 27,27% está de acuerdo con la periodicidad de estas evaluaciones, lo que refleja una percepción mayoritariamente insatisfecha.

Interpretación:

Existe una importante preocupación sobre la frecuencia con que se realizan las auditorías operativas, lo que sugiere la necesidad de incrementar la periodicidad de estas evaluaciones para mejorar el control y seguimiento de los procesos.

7. ¿Considera necesario realizar auditorías operativas periódicas en el área de crédito y cobranzas?

Tabla 9

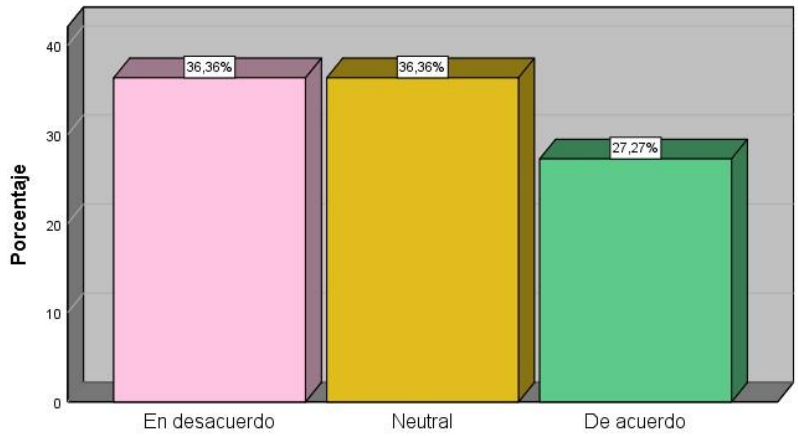
Identificación de la necesidad de realizar auditorías operativas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Neutral	2	18,18
De acuerdo	6	54,55

Totalmente de acuerdo	3	27,27
Total	11	100,0

Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Figura 8 *Identificación de la necesidad de realizar auditorías operativas*



Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa.

Análisis:

Según los datos recopilados en la encuesta, se observa que el 54,55% de los funcionarios está de acuerdo con la necesidad de realizar auditorías operativas, y un 27,27% está totalmente de acuerdo, dando un total súper positivo del 81,82%. Apenas un 18,18% mantiene una posición neutral, no existen respuestas en desacuerdo.

Interpretación:

Reconocen la importancia y necesidad de implementar auditorías operativas en la institución, lo cual es favorable para futuros procesos de evaluación y mejora continua.

8. ¿Cree que la falta de auditorías operativas podría aumentar los riesgos operativos en el área de crédito y cobranzas?

Tabla 10

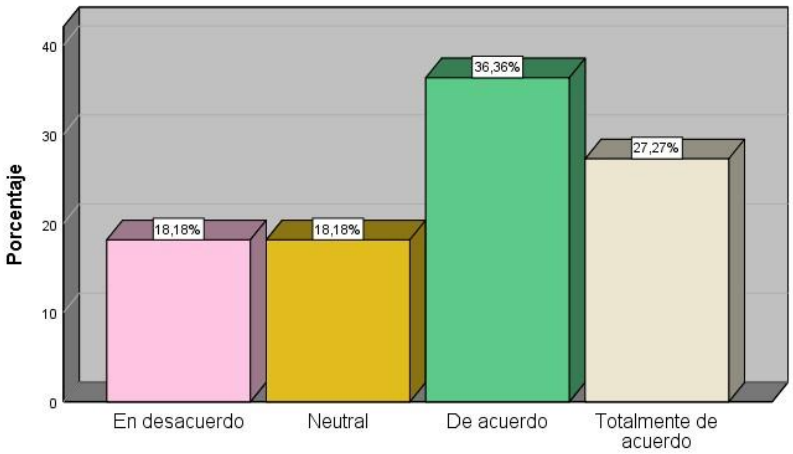
Falta de auditorías operativas – aumento de riesgos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	18,18
Neutral	2	18,18
De acuerdo	4	36,36

Totalmente de acuerdo	3	27,27
Total	11	100,0

Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Figura 9 *Falta de auditorías operativas – aumento de riesgos*



Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa.

Análisis:

El 36,36% de los funcionarios está de acuerdo en que la falta de auditorías operativas aumenta los riesgos, y un 27,27% está totalmente de acuerdo, sumando un 63,63% que reconoce esta problemática. Por otro lado, el 18,18% está en desacuerdo y otro 18,18% mantiene una posición neutral sobre el tema.

Interpretación:

Más de la mitad de los encuestados tienen plena conciencia de que la ausencia de auditorías operativas incrementa los riesgos institucionales.

9. ¿Considera que las auditorías operativas ayudan a mantener un control interno sólido en el área de crédito y cobranzas?

Tabla 11

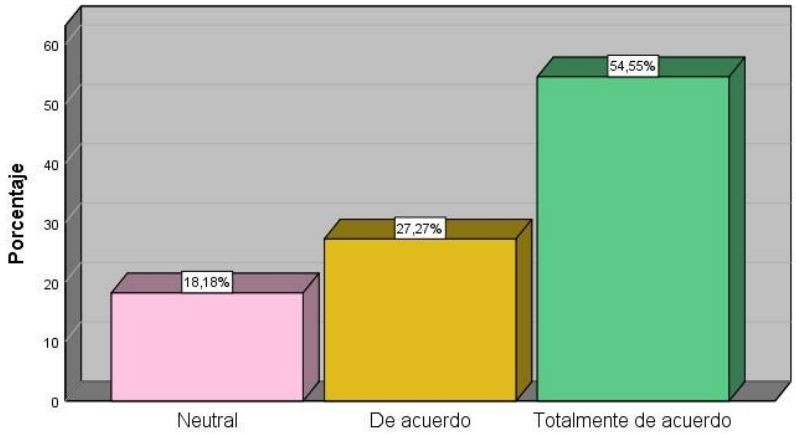
Auditoría operativa – ayuda al control interno

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Neutral	2	18,18
De acuerdo	3	27,27
Totalmente de acuerdo	6	54,55
Total	11	100,0

Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Figura 10 *Auditoría operativa – ayuda al control interno*



Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Análisis:

De acuerdo a la encuesta aplicada, se puede evidenciar que el 54,55% de los funcionarios está totalmente de acuerdo en que las auditorías operativas ayudan a mantener un control interno sólido, mientras que el 27,27% está de acuerdo, sumando un total del 81,82% con visión positiva. Apenas un 18,18% mantiene una posición neutral en este aspecto.

Interpretación:

La gran mayoría de los encuestados reconocen la importancia de las auditorías operativas como herramienta fundamental para fortalecer el control.

10. ¿Está de acuerdo con que se realice una auditoría operativa en el área de crédito y cobranzas?

Tabla 12

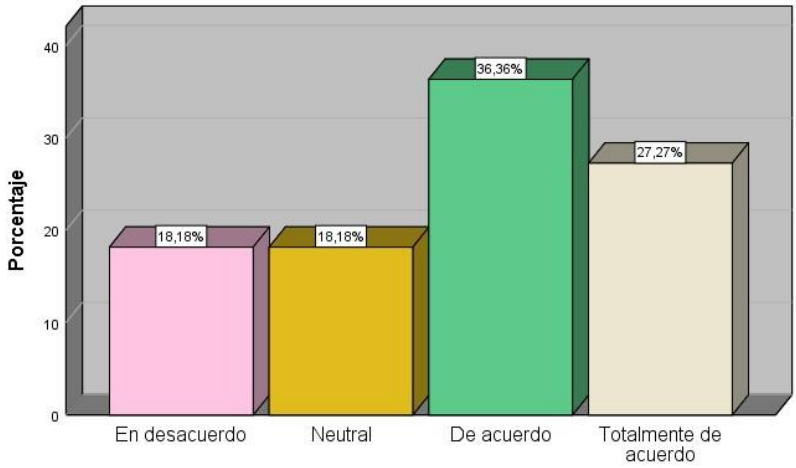
Identificación de la aceptación del desarrollo de la Auditoría operativa

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	18,18
Neutral	2	18,18
De acuerdo	4	36,36
Totalmente de acuerdo	3	27,27

Total	11	100,0

Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Figura 11 *Identificación de la aceptación del desarrollo de la Auditoría operativa*



Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Análisis:

Según la encuesta aplicada, se observa que el 36,36% de los funcionarios está de acuerdo con que se realice una auditoría operativa en el área de crédito y cobranzas, y un 27,27% está totalmente de acuerdo, sumando un 63,63% a favor. Mientras que el 18,18% está en desacuerdo y otro 18,18% mantiene una posición neutral.

Interpretación:

Gran parte de los encuestados tienen una actitud positiva hacia la implementación de una auditoría operativa en su área.

11. ¿Considera que la cooperativa tiene un sistema de control interno adecuado en el área de crédito y cobranza?

Tabla 13

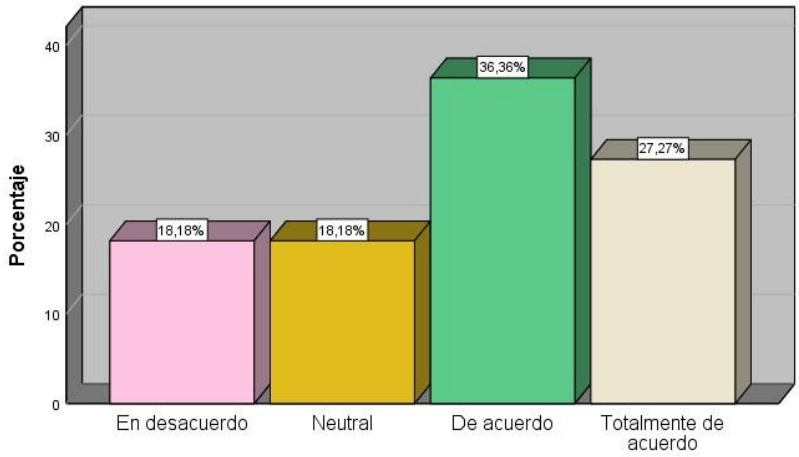
Identificación de la existencia de sistema de control interno

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	18,18
Neutral	2	18,18
De acuerdo	4	36,36
Totalmente de acuerdo	3	27,27
Total	11	100,0

Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda

Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Figura 12 *Identificación de la existencia de sistema de control interno*



Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa.

Análisis:

Se evidencia que el 36,36% de los funcionarios está de acuerdo con que la cooperativa tiene un sistema de control interno adecuado, y un 27,27% está totalmente de acuerdo, sumando un 63,63% con perspectiva positiva. Mientras que un 18,18% está en desacuerdo y otro 18,18% mantiene una posición neutral.

Interpretación:

Más de la mitad de los encuestados reconocen la existencia de un sistema de control interno apropiado en el área de crédito y cobranza.

12. ¿La cooperativa cuenta con políticas y procedimientos formales para el área de crédito y cobranza?

Tabla 14

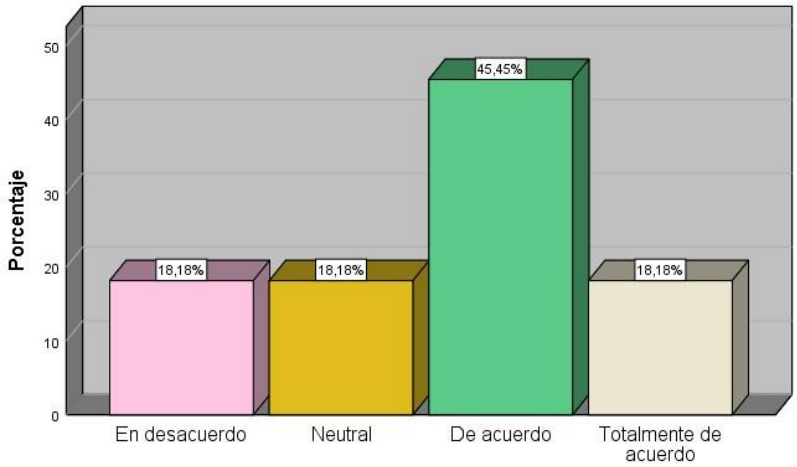
Existencia de políticas y procedimientos en el área de crédito y cobranza

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	18,18
Neutral	2	18,18
De acuerdo	5	45,45
Totalmente de acuerdo	2	18,18

Total	11	100,0

Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Figura 13 *Existencia de políticas y procedimientos en el área de crédito y cobranza*



Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa.

Análisis:

De acuerdo a la encuesta aplicada, se evidencia que el 45,45% de los funcionarios está de acuerdo con la existencia de políticas y procedimientos en el área, y un 18,18% está totalmente de acuerdo, dando un total del 63,63% que reconoce este aspecto. Mientras que el 18,18% está en desacuerdo y otro 18,18% mantiene una posición neutral.

Interpretación:

Existe un grupo que sugiere la necesidad de reforzar estos lineamientos.

13. ¿Las políticas y procedimientos son conocidos y seguidos por todos los empleados del área de crédito y cobranza?

Tabla 15

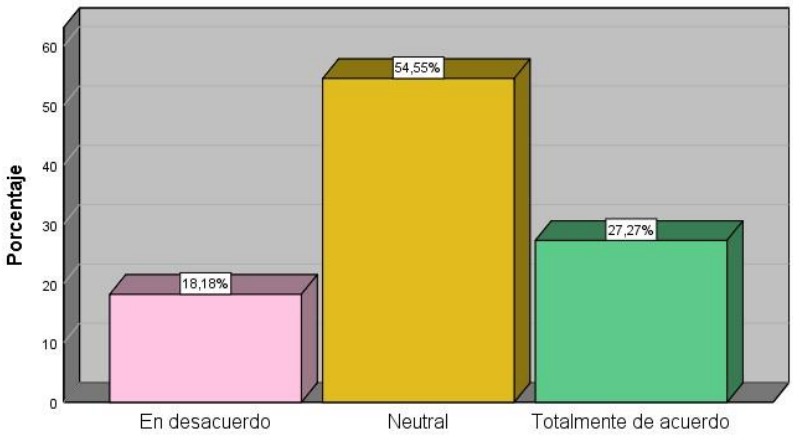
Conocimiento de los empleados - políticas y procedimientos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	18,18
Neutral	6	54,55
Totalmente de acuerdo	3	27,27

Total	11	100,0

Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Figura 14 *Conocimiento de los empleados - políticas y procedimientos*



Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Análisis:

Se conoce que el 54,55% de los funcionarios mantiene una posición neutral respecto al conocimiento y seguimiento de las políticas y procedimientos, mientras que el 27,27% está totalmente de acuerdo. Sin embargo, un 18,18% está en desacuerdo, lo que muestra una variación significativa en las percepciones del personal.

Interpretación:

Los datos revelan que existe una importante incertidumbre sobre el nivel de conocimiento y aplicación de las políticas y procedimientos en el área, lo cual sugiere la necesidad de fortalecer la socialización y capacitación del personal.

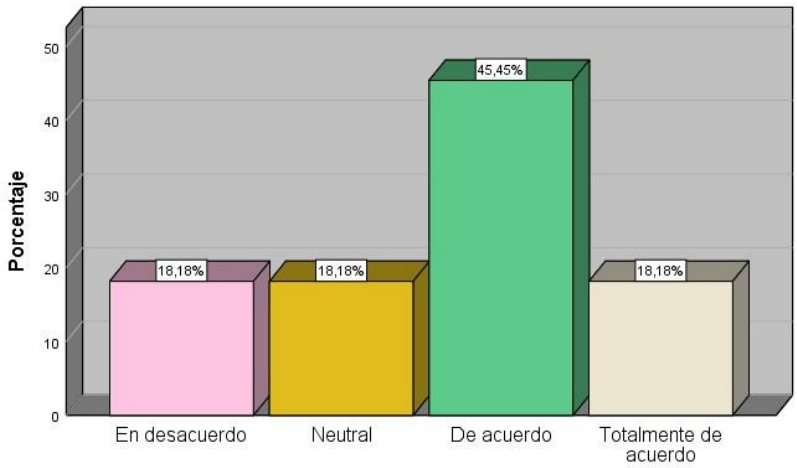
14. ¿La estructura organizacional del área de crédito y cobranza es clara y adecuada?

Tabla 16
Claridad en la estructura organizacional del área de crédito y cobranza

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	18,18
Neutral	2	18,18
De acuerdo	5	45,45
Totalmente de acuerdo	2	18,18
Total	11	100,0

Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Figura 15 *Claridad en la estructura organizacional del área de crédito y cobranza*



Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Análisis:

Según los encuestados, el 45,45% está de acuerdo con la claridad de la estructura organizacional del área, y un 18,18% está totalmente de acuerdo, dando un total del 63,63% que considera adecuada la organización. Por otro lado, el 18,18% está en desacuerdo y otro 18,18% mantiene una posición neutral.

Interpretación:

Existe un grupo que sugiere la necesidad de mejorar la definición de roles y responsabilidades.

15. ¿Existen mecanismos para evaluar y ajustar la asignación de responsabilidades y autoridades en el área de crédito y cobranza?

Tabla 17

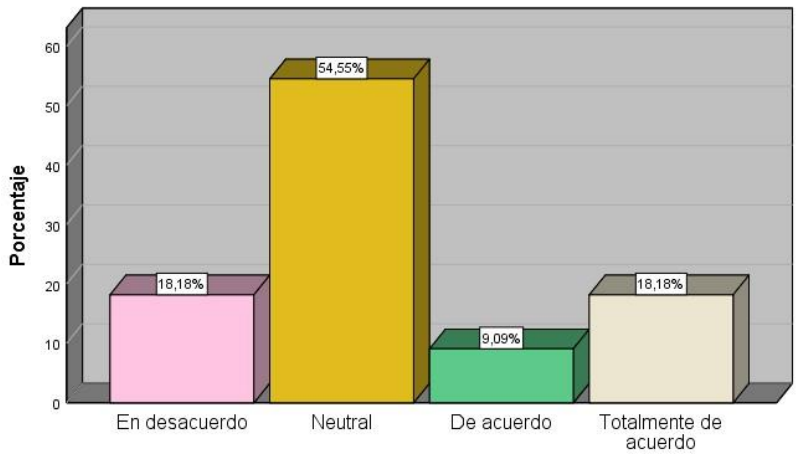
Existencia de políticas y procedimientos en el área de crédito y cobranza

Opciones	Frecuencia	Porcentaje

En desacuerdo	2	18,18
Neutral	6	54,55
De acuerdo	1	9,09
Totalmente de acuerdo	2	18,18
Total	11	100,0

Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Figura 16 *Existencia de políticas y procedimientos en el área de crédito y cobranza*



Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Análisis:

De los funcionarios encuestados el 54,55% mantiene una posición neutral sobre la existencia de mecanismos para evaluar y ajustar responsabilidades, mientras que solo el 9,09% está de acuerdo y un 18,18% totalmente de acuerdo. Preocupa que un 18,18% está en desacuerdo con la existencia de estos mecanismos de evaluación.

Interpretación:

Incertidumbre sobre la existencia de mecanismos efectivos para evaluar y ajustar responsabilidades en el área.

16. ¿Existen planes de acción para mitigar los riesgos en el área de crédito y cobranza?

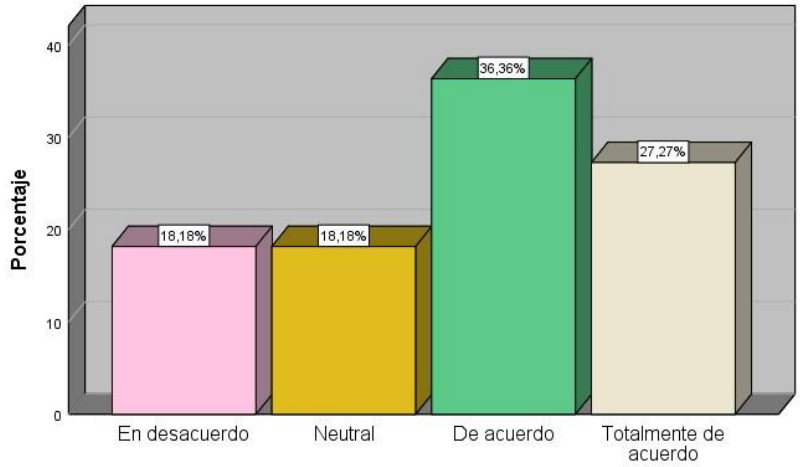
Tabla 18

Planes de acción para mitigar los riesgos el área de crédito y cobranza

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	18,18
Neutral	2	18,18
De acuerdo	4	36,36
Totalmente de acuerdo	3	27,27
Total	11	100,0

Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Figura 17 *Planes de acción para mitigar los riesgos el área de crédito y cobranza*



Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Análisis:

Se evidencia que el 36,36% de los funcionarios está de acuerdo con la existencia de planes de acción para mitigar riesgos, y un 27,27% está totalmente de acuerdo, sumando un 63,63% con visión positiva. Mientras que el 18,18% está en desacuerdo y otro 18,18% mantiene una posición neutral sobre este tema.

Interpretación:

El personal reconoce la existencia de planes de acción para mitigar riesgos en el área de crédito y cobranza, y la existencia de espacios para fortalecer estas medidas.

17. ¿Existen controles internos efectivos para el proceso de otorgamiento de créditos?

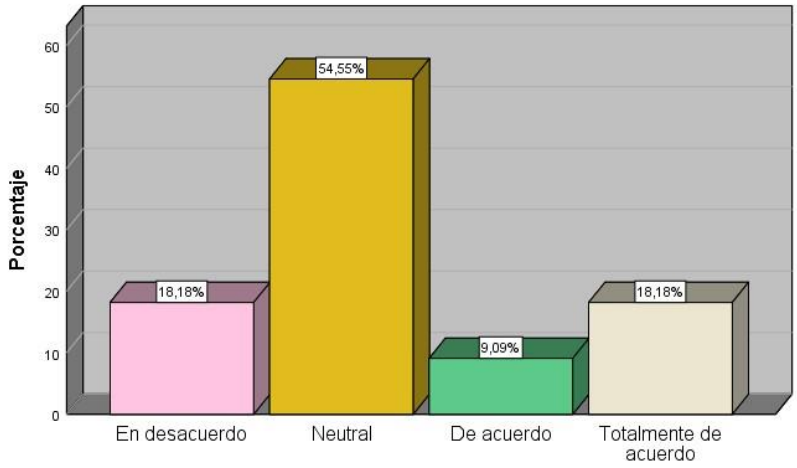
Tabla 19

Controles internos - otorgamiento de créditos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	18,18
Neutral	6	54,55
De acuerdo	1	9,09
Totalmente de acuerdo	2	18,18
Total	11	100,0

Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Figura 18 *Controles internos - otorgamiento de créditos*



Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Análisis:

El 54,55% de los funcionarios encuestados mantiene una posición neutral respecto a la efectividad de los controles internos en el otorgamiento de créditos, mientras que solo el 9,09% está de acuerdo y un 18,18% totalmente de acuerdo. Preocupa que un 18,18% está en desacuerdo con la existencia de controles efectivos.

Interpretación:

Incertidumbre sobre la efectividad de los controles internos en el proceso de otorgamiento de créditos.

18. ¿El seguimiento de la cartera vencida es adecuado y efectivo?

Tabla 20

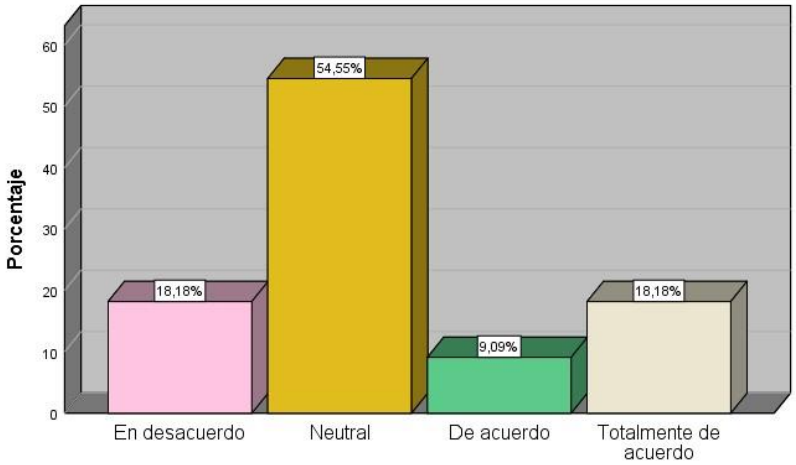
Adecuación y efectividad del seguimiento de cartera vencida

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	18,8
Neutral	6	54,55
De acuerdo	1	9,09
Totalmente de acuerdo	2	18,18
Total	11	100,0

Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Figura 19

Adecuación y efectividad del seguimiento de cartera vencida



Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Análisis:

Según el 54,55% de los funcionarios, estos mantienen una posición neutral respecto a la adecuación y efectividad del seguimiento de cartera vencida, mientras que solo el 9,09% está de acuerdo y un 18,18% totalmente de acuerdo. Preocupa que un 18,18% está en desacuerdo con la efectividad de este seguimiento.

Interpretación:

Presentan una clara duda sobre la efectividad del seguimiento de la cartera vencida.

19. ¿La información generada en el área de crédito y cobranza es oportuna, precisa y confiable?

Tabla 21

Información del área de crédito y cobranza oportuna

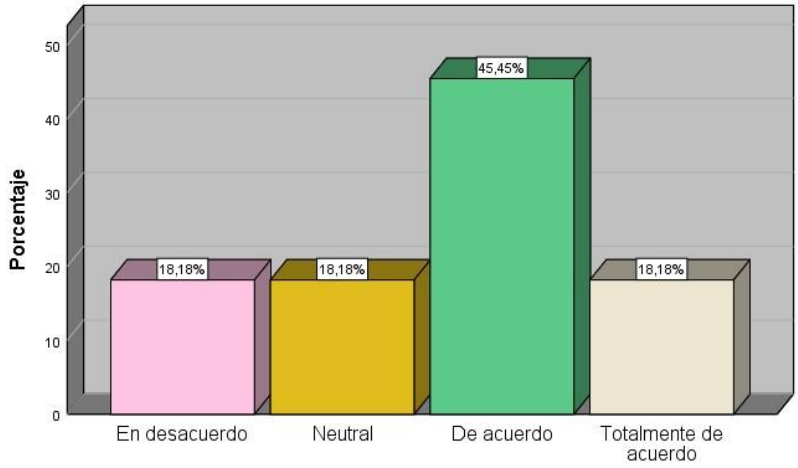
Opciones	Frecuencia	Porcentaje

En desacuerdo	2	18,18
Neutral	2	18,18
De acuerdo	5	45,45
Totalmente de acuerdo	2	18,18
Total	11	100,0

Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Figura 20

Información del área de crédito y cobranza oportuna



Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Análisis:

El 45,45% de los funcionarios está de acuerdo con que la información generada es oportuna y confiable, y un 18,18% está totalmente de acuerdo, sumando un 63,63% con visión positiva. Mientras que el 18,18% está en desacuerdo y otro 18,18% mantiene una posición neutral sobre este aspecto.

Interpretación:

Existe un grupo que sugiere la necesidad de mejorar los procesos de generación y transmisión de información.

21. ¿Existen canales de comunicación efectivos dentro del área de crédito y cobranza?

Tabla 22

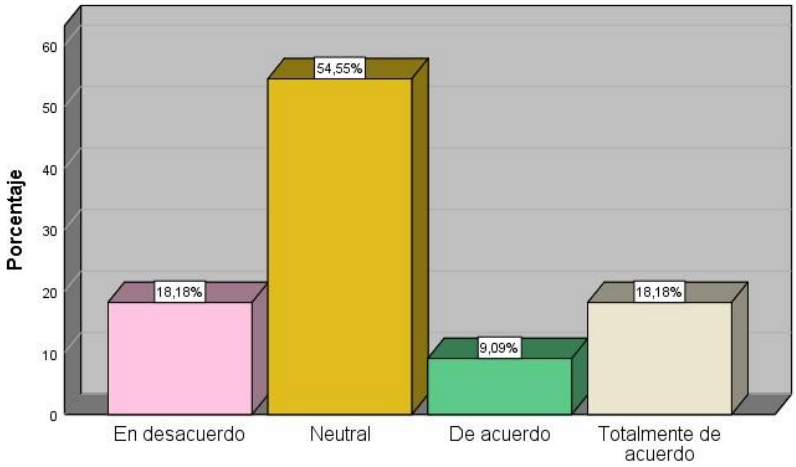
Canales de información efectivos en el área de crédito y cobranzas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	18,18
Neutral	6	54,55
De acuerdo	1	9,09
Totalmente de acuerdo	2	18,18
Total	11	100,0

Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Figura 21

Canales de información efectivos en el área de crédito y cobranzas



Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Análisis:

De la encuesta se establece que el 54,55% de los funcionarios mantiene una posición neutral respecto a la efectividad de los canales de comunicación en el área, mientras que solo el 9,09% está de acuerdo y un 18,18% totalmente de acuerdo. Es preocupante que un 18,18% está en desacuerdo con la efectividad de estos canales.

Interpretación:

No existe una conformidad con la efectividad de los canales de comunicación en el área de crédito y cobranzas, sugiere la necesidad de mejorarlos.

22. ¿Se realizan evaluaciones continuas del desempeño del área de crédito y cobranza?

Tabla 23

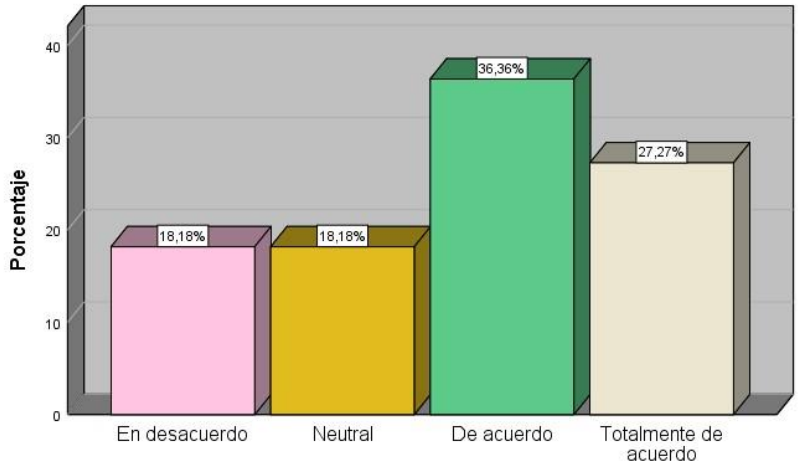
Evaluaciones continuas del desempeño del área de crédito y cobranza

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	18,18
Neutral	2	18,18
De acuerdo	4	36,36
Totalmente de acuerdo	3	27,27
Total	11	100,0

Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Figura 22

Evaluaciones continuas del desempeño del área de crédito y cobranza



Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Análisis:

De los encuestados el 36,36% está de acuerdo con la realización de evaluaciones continuas de desempeño, y un 27,27% está totalmente de acuerdo, sumando un 63,63% que valida este proceso. Mientras que el 18,18% está en desacuerdo y otro 18,18% mantiene una posición neutral sobre el tema.

Interpretación:

Se reconoce la existencia de evaluaciones continuas de desempeño en el área, aunque existe la necesidad de fortalecer estos procesos evaluativos.

23. ¿Las deficiencias identificadas en el área de crédito y cobranza son comunicadas oportunamente a los niveles apropiados?

Tabla 24

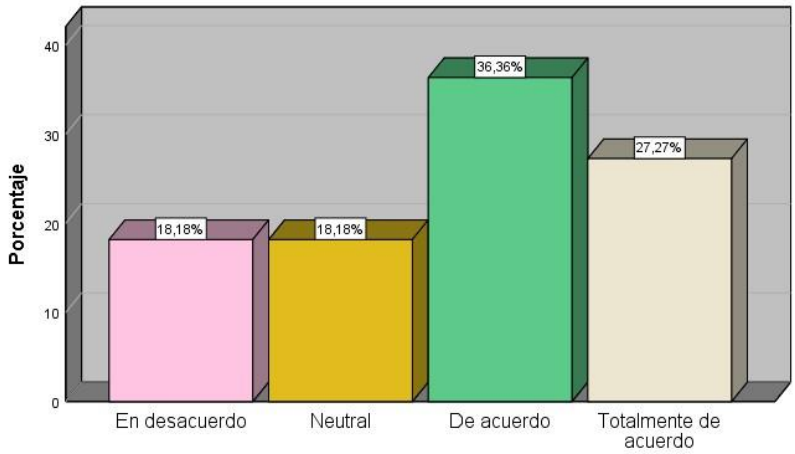
Comunicación de deficiencias identificadas en el área de crédito y cobranza

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	18,18
Neutral	2	18,18
De acuerdo	4	36,36
Totalmente de acuerdo	3	27,27
Total	11	100,0

Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Figura 23

Comunicación de deficiencias identificadas en el área de crédito y cobranza



Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda
Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la cooperativa

Análisis:

De los encuestados el 36,36% están de acuerdo con la comunicación oportuna de las deficiencias identificadas, y un 27,27% está totalmente de acuerdo, sumando un 63,63% que valida este proceso. Por otro lado, el 18,18% está en desacuerdo y otro 18,18% mantiene una posición neutral sobre el tema.

Interpretación:

Se reconoce que existe una comunicación oportuna de las aunque se debe mejorar estos canales de comunicación.

4.1.2. Resultados de la entrevista

Pregunta 1: ¿Cuál es el propósito de llevar a cabo una auditoría operativa en el área de crédito y cobranza?

El propósito es evaluar y mejorar la eficiencia y efectividad de los controles internos, asegurando que los riesgos asociados a la gestión de créditos y cobranzas estén mitigados y alineados con los objetivos de la cooperativa.

Pregunta 2: ¿Qué metodología utiliza para realizar una auditoría operativa en esta área específica?

Utilizo una combinación de revisión documental, entrevistas con el personal clave, observación directa y pruebas de control para evaluar la eficacia de los procedimientos y detectar posibles áreas de mejora.

Pregunta 3: ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta en la auditoría del área de crédito y cobranza?

Los principales desafíos incluyen la resistencia al cambio por parte del personal, la complejidad de los procesos de crédito y cobranza, y la necesidad de actualizar constantemente los controles para enfrentar nuevos riesgos.

Pregunta 4: ¿Cómo asegura la objetividad e independencia durante la auditoría?

Mantengo una estricta adherencia a los estándares internacionales de auditoría interna, además de mantener una comunicación transparente con la alta dirección para evitar influencias indebidas.

Pregunta 5: ¿Qué importancia tiene la capacitación del personal en el éxito de los controles internos en el área de crédito y cobranza?

La capacitación es crucial. Un personal bien capacitado es más capaz de seguir procedimientos correctamente, identificar y reportar irregularidades, y adaptarse a nuevas políticas y tecnologías.

Pregunta 6: ¿Cómo evalúa la efectividad de los controles internos actuales en el área de crédito y cobranza?

Evalúo la efectividad mediante pruebas de cumplimiento, análisis de indicadores de rendimiento, y revisión de la documentación de procesos y registros de auditorías anteriores.

Pregunta 7: ¿Cuál es el impacto esperado de la auditoría operativa en la gestión de créditos y cobranzas?

Espero que la auditoría operativa conduzca a una mayor eficiencia operativa, mejor gestión del riesgo y una mejora en la calidad del servicio al cliente, lo que en última instancia fortalecerá la estabilidad financiera de la cooperativa.

Pregunta 8: ¿Qué papel juega la alta dirección en el proceso de auditoría operativa?

La alta dirección proporciona el apoyo necesario para llevar a cabo la auditoría, asegura la disponibilidad de recursos y facilita la implementación de las recomendaciones de auditoría.

Pregunta 9: ¿Qué medidas toma para garantizar que los controles internos se mantengan efectivos a largo plazo?

Realizamos evaluaciones periódicas, actualizaciones continuas de los controles basadas en cambios en el entorno y capacitación regular del personal para asegurar que los controles internos se mantengan efectivos y relevantes.

CAPITULO V.

PROPUESTA



Firma Auditora:
Ninabanda - Manobanda Cía. Ltda.
Guaranda

CLIENTE:

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Runa Ltda." Agencia Guaranda

DIRECCIÓN:

Calle García Moreno y Av. General Enrique Guaranda

NATURALEZA DEL TRABAJO:

Auditoría Operativa al Control Interno en el Área de Crédito y Cobranza

PERÍODO AUDITADO:

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2023

PERÍODO DE EJECUCIÓN DEL TRABAJO:

Del 06 de Mayo de 2024 al 25 de Septiembre de 2024

5.1. I. Etapa de Planificación

5.1.1. Planificación Preliminar

5.1.1.1. Archivo Permanente (AP)

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MUSHUC RUNA" Agencia Guaranda	AP PP IGC 7-7
Información general de la cooperativa Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023		

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. es una entidad financiera que nació el 17 de diciembre de 1997 con el objetivo de impulsar el desarrollo económico de los sectores productivos, especialmente enfocados en mejorar la calidad de vida de la población indígena y mestiza, sin discriminación alguna. En sus inicios, la cooperativa surgió como una respuesta a la necesidad de los pueblos indígenas, quienes no contaban con una institución financiera que confiara en ellos para otorgar créditos que les permitieran financiar sus proyectos y mejorar sus condiciones de vida.

La visión que inspiró la creación de Mushuc Runa provino de la convicción de que los pueblos indígenas, históricamente marginados, tenían el potencial de contribuir significativamente al desarrollo económico del país. En sus primeros años, la cooperativa operó en condiciones muy modestas, con apenas seis sillas, un escritorio, una máquina de escribir y un capital inicial de tres mil sucres. A pesar de las dificultades iniciales, la perseverancia de sus fundadores, especialmente de Luis Alfonso Chango Pacha, permitió que la cooperativa lograra su legalización y abriera sus puertas oficialmente en Ambato.

A lo largo de los años, Mushuc Runa ha crecido exponencialmente, convirtiéndose en la cooperativa indígena más grande y solvente del Ecuador, con 26 oficinas a nivel nacional y una proyección de expansión constante. La cooperativa ha roto paradigmas del cooperativismo tradicional, que solía estar dirigido a las clases medias y altas, al enfocarse en brindar servicios financieros accesibles a los sectores indígenas, campesinos, urbanos periféricos y afroecuatorianos. Hoy en día, Mushuc Runa cuenta con más de 400 millones de dólares en activos y 250 mil

socios, consolidándose como una institución confiable y sólida en el sistema financiero ecuatoriano.

La misión de Mushuc Runa es brindar productos y servicios financieros de calidad, promoviendo el bienestar de sus socios y manteniendo su identidad cultural. Además, su compromiso con la inclusión financiera ha permitido que miles de familias mejoren su situación económica a través de créditos y microcréditos accesibles.

Este desarrollo ha sido respaldado por una estructura institucional sólida, con oficinas en ciudades clave como Guaranda, donde la cooperativa tiene una presencia significativa desde septiembre de 2004. Con una red de cajeros automáticos disponibles 24/7, tarjetas Visa de débito internacional y un servicio web que permite a sus socios consultar sus cuentas en cualquier momento, Mushuc Runa sigue innovando y ampliando su alcance a nivel nacional.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa - Hombre Nuevo Ltda. surge en 1997 gracias a la iniciativa de un grupo de jóvenes indígenas. Este grupo, compuesto por emprendedores nativos, estableció la cooperativa con el objetivo de impulsar el crecimiento y desarrollo de sus socios, enfocándose principalmente en los sectores urbanos marginales y rurales que, históricamente, habían sido excluidos del sistema bancario tradicional. La cooperativa comenzó sus actividades en enero de 1997 bajo la modalidad de Pre Cooperativa, y el 17 de diciembre de 1997 obtuvo el Acuerdo No. 1820 del Ministerio de Bienestar Social. Posteriormente, el 28 de febrero de 1998, se oficializó el lanzamiento de la cooperativa.

En términos jurídicos, la cooperativa se encontraba inicialmente bajo la supervisión del Ministerio de Bienestar Social, conforme a lo estipulado por la Ley de Cooperativas. Sin embargo, con el tiempo, la entidad ha cumplido con los requisitos establecidos por los Decretos Ejecutivos 2132 y 3050, lo que le permitirá pasar al control de la Superintendencia de Bancos. Se prevé que este proceso se concrete en el primer trimestre de 2004, tras una evaluación realizada por la Superintendencia.

La sede principal de la cooperativa está ubicada en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, en la Sierra Centro del Ecuador. Además de su oficina matriz en Ambato, la cooperativa ha expandido su red de oficinas operativas a varios cantones, incluyendo Pelileo y Píllaro (ambos en Tungurahua), que comenzaron a operar en julio de 2002. Posteriormente, se inauguraron oficinas en Riobamba (Chimborazo) en enero de 2003, Latacunga (Cotopaxi) en enero de 2004, Guaranda (Bolívar) en septiembre de 2004, Puyo (Pastaza) en marzo de 2006 y Machachi en mayo de 2006.

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*.

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.

Valores

- Emprender negocios éticos que ayuden al desarrollo del país, procediendo con transparencia y practicando una conducta leal.
- Conservar un ambiente de trabajo en el cual el respeto a la persona sea un convenio, se confíe en el individuo y se fomente el trabajo en equipo.
- Formar líderes, innovadores, creativos y comprometidos con los principios fundamentales de la Institución.
- Fomentar y desarrollar la identidad cultural.
- Promover el desarrollo socioeconómico de sus asociados y de la comunidad mediante la prestación de servicios financieros.
- Fomentar el ahorro de la comunidad.

- Promover su relación y/o integración con otras entidades nacionales y/o extranjeras, en procura de mantener convenios de cooperación que favorezcan al fortalecimiento de la Institución y del sistema cooperativo.

- Lograr fuentes de financiamiento interno y/o externo, necesarios y beneficiosos para el desarrollo institucional y de sus asociados.

- Instituir otros servicios no financieros que favorezcan el progreso social y económico de sus miembros, con las excepciones previstas en el literal b) del artículo 46 del Decreto Ejecutivo 2132.

- Promover el aumento de la membresía de socios y terceros a la Cooperativa, tendiente a su consolidación y desarrollo.

Objetivos Generales

- Estimular el desarrollo social y económico de los socios y clientes de Mushuc Runa.

Objetivos Específicos

- Lograr los resultados esperados que se verán reflejados en los estados financieros de la Cooperativa.
- Fortalecer la posición financiera de la Cooperativa de acuerdo con las recomendaciones de prudencia financiera, conforme al marco regulatorio vigente.
- Mantener un crecimiento de activos, pasivos y patrimonio no inferior a USD 10 millones anuales, con una rentabilidad esperada del 4% sobre el activo.
- Organizar un ambiente de trabajo positivo y fortalecer la capacidad de la cooperativa para atraer y retener talento.
- Brindar capacitaciones a los funcionarios de la Cooperativa de acuerdo con sus responsabilidades y funciones que son emitidas en dicha institución.

- Ejecutar la estructura orgánica funcional de la Entidad de acuerdo con el marco regulatorio, diseñando y aplicando los procesos clave de la intermediación financiera.
- Optimizar la capacidad de la Cooperativa para satisfacer las necesidades de los socios a través de productos y servicios mejorados.
- Adecuar los productos y servicios de crédito y captaciones a las exigencias determinadas de los segmentos de socios y clientes.
- Conservar la imagen institucional de la Cooperativa y la percepción de los socios en el mercado.
- Mejorar el uso de los recursos institucionales.
- Construir el local propio de la matriz y dotarlo de la infraestructura necesaria para una institución financiera.
- Mejorar la infraestructura tecnológica de la Cooperativa.

Productos y Servicios:

- Ahorro a la vista: Es una cuenta que usted tiene con Mushuc Runa, donde su dinero se mantiene seguro, le permite tener libre disponibilidad de su capital, en el momento y lugar que lo desee, además está capitalizado sus fondos en forma mensual, con los mejores intereses del mercado, sobre cualquier saldo; Mushuc Runa cuida de su dinero. Pueden ser abiertas a nombre de una o más personas, ya sean naturales o jurídicas. No se cobra mantenimiento de cuenta.
- Depósito a Plazo Fijo: Le permite determinar el período exacto en el que se constituye su ahorro. Le permite manejar más eficientemente su liquidez, ya que deposita por un plazo de días que necesita. Le da mayor rentabilidad, porque obtiene tasas de plazo fijo por depósitos que de otra manera hubieran sido mantenidos a la vista, son tasas de interés negociables. El cliente siempre está seguro con su depósito, no deja de percibir entrés así pase su tiempo de vencimiento.
- Certificados de Aportación: Los certificados de aportación representan la participación de los socios en la Cooperativa. Los certificados de aportación comunes son aquellos que pueden ser retirados en cualquier tiempo. Los

certificados de aportación obligatorios serán entregados por los socios al momento de ser parte de la Cooperativa.

- Ahorro Encaje: Ahorro obligatorio que los socios aportan cuando tienen crédito en la cooperativa, este los mantiene durante el tiempo del crédito. El mismo le sirve para poder cancelar las últimas cuotas del crédito. Además, estos están ganando un interés que se acreditan a su cuenta de Encaje.
- Ahorro Estudiantil: Para fortalecer la cultura del ahorro infantil se presenta Ñuca Yachana, el plan de ahorro estudiantil, en los cuales los estudiantes menores a 18 años pueden abrir su cuenta de ahorros con solo tres dólares de depósito inicial y formar parte de la Institución financiera número uno del centro del país.
- Mushuc Tarjeta: Si usted es socio de Mushuc Runa solicite su tarjeta en cualquiera de nuestras oficinas, solamente llenando una solicitando ya podrá contar con la Tarjeta "Mi Mushuc Runa".
- Capacitación de los Socios: MUSHUC RUNA cuenta con hombres y mujeres socios, todos por igual tienen oportunidad de opinar y tomar decisiones; la Gerencia General y personal administrativo dedica su tiempo para asesorar, capacitar a sus miles de asociados en diferentes prácticas y mercados que se presentan.
- Créditos para toda Necesidad En todas nuestras agencias de Mushuc Runa usted puede beneficiarse de cualquiera de nuestras líneas de crédito, porque nuestro objeto es ayudarle a crecer. Los tipos de créditos existentes son:

o Productivo: Son créditos cooperativos destinados a las empresas obligadas a llevar contabilidad.

o Vivienda: Para compra o construcción de vivienda también para remodelación de construcción ya existente.

o Consumo: Destinadas a satisfacer las necesidades inmediatas de los socios, como salud, compra de electrodomésticos u otras necesidades.

- Para Vehículos: Para la adquisición de vehículos
- Estudiantil: Para solventar gastos de educación
- De viaje: Financiamiento para viajes turístico o Microcrédito

- Productivo: Financia proyectos de inversión para micro y medianas empresas, principalmente en actividades de agricultura, ganadería, manufacturas, crianza de animales, artesanías, etc.
- Comercio especial: Para incremento de capital de trabajo
- Emergentes: Por calamidad doméstica o necesidad urgente.
- Solidario: Créditos asociativos para grupos organizados y con proyectos productivos. Financiamiento para viajes con contrato de trabajo.

• Remesas Internacionales: Mushuc Runa cada día está mejorando para brindar servicios de calidad, aumentamos los beneficios. Tenemos alianzas estratégicas con empresas nacionales e internacionales para el envío de remesas, el valor recibido puede ser cobrado por ventanilla o a su vez se acredita directamente a la cuenta del socio. Las transferencias internacionales las puede hacer directamente a Mushuc Runa desde VIGO, ECUAGIROS, RIA, VIAMERICAS, MICROFINANCE, LA CAIXA.

Elaborado por:	Jenny Beatriz Ninabanda Landa Transito Bertila Manobanda Manobanda	Fecha:	6-05-2024
Revisado por:	Ing. Oscar Tanqueño	Fecha:	6-05-2022

Certifico que es fiel copia del original.

INDICE

	Pagina
CAPITULO I AMBITO DE APLICACIÓN	2
CAPITULO II OBJETIVOS	2
CAPITULO III CLASIFICACION DE LA CARTERA	3
CAPITULO IV PRINCIPIOS CREDITICIAS	6
CAPITULO V MERCADO OBJETIVO	8
CAPITULO VI POLITICA CREDITICIA	10
CAPITULO VII ANALISIS, APROBACION, CONCEPCION Y LIQUIDACION CREDITICIO	18
CAPITULO VIII PERFIL DEL SOCIO Y CONTROL DEL RIESGO CREDITICIO	23
CAPITULO IX MONTOS, PLAZOS Y FORMA DE PAGO	25
CAPITULO X DE LAS TASAS DE INTERES Y SEGUROS	26
CAPITULO XI DE LAS GARANTIAS	28
CAPITULO XII DE LOS CREDITOS NOVADOS, REFINANCIADOS Y REETRUCTURADOS	31
CAPITULO XIII DE LA CALIFICACION DE ACTIVOS DE RIESGO Y CONSTITUCION DE PROVISIONESCAPITULO	35
CAPITULO XIV DE LOS ACUERDOS DE PAGO, COBRANZA Y CASTIGO DE CARTERA	38
CAPITULO XV PROCEDIMIENTOS Y TIPOS DE CREDITO	44
CAPITULO XVI DE LA COBRANZA	46

Los procedimientos de créditos deben seguir todos los pasos necesarios para la selección de la clientela: desde informacion de creditos, llenado de formularios de credito, evaluación y aprobación de préstamos, definición de plazos de pago, contratos de préstamos, desembolso, seguimiento y control, mecanismos de pago, recopilación de préstamos, gestión de moras y registros de préstamos.

TIPOS DE CREDITO

1. **COMERCIAL.**
2. **CONSUMO.**
3. **VIVIENDA**
4. **MICROCREDITO**

1) COMERCIAL. Que se subdivide en:

a. **CORPORATIVO**: Financiar actividades productivas y comercialización a gran escala, con ventas u otros conceptos redituales anuales iguales o superiores a 5.000.0000 de dólares.

b. **EMPRESARIAL:** Financiar actividades productivas y comercialización a menor escala que las empresas corporativas, con ventas u otros conceptos de 1.000.000 dólares y menor a 5.000.000 dólares, y su fuente de pago proviene de esa actividad.

c. **PYMES.-** Financiar actividades productivas y comercialización a menor escala que el segmento empresarial, con ventas u otros conceptos mayor a 100.000 dólares y menor a 1.000.000 dólares, y su fuente de pago proviene de esa actividad.

2) CONSUMO. Créditos a personas naturales, destinadas a pago de bienes y servicios, no relacionadas a una actividad productiva y su fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio obtenido de la relación laboral bajo dependencia.

3) VIVIENDA. Créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación, y mejoramiento de vivienda propia, amparados de una garantía hipotecaria, y el inmueble debe ser para el uso exclusivo del socio, independientemente a la fuente de pago. También se incluye la compra de terreno siempre y cuando sea para la construcción de la vivienda propia.

4) MICROCREDITO: Destinado a personas naturales cuya fuente de ingresos sean de alguna actividad productiva, comercio, servicios agrícolas, pequeña industria, artesanías, pecuarios y otros ingresos que no provienes de relación bajo dependencia o de ingresos de negocios formalmente establecida.

MICROCREDITO

Considerando que la Cooperativa mantiene mayor número de socios que se dedican la actividad microempresarial, se determina los siguientes aspectos en este sector:

4. MICROCREDITO

4.1. MICROCREDITO MINORISTA.

Son créditos que se entregan para fortalecer las diferentes actividades no formales, estos son créditos de subsistencia a sus pequeños negocios que lo realizan, así como también siembras agrícolas en pequeñísima escala, gastos urgentes por necesidades prioritarias

4.2. MONTO: hasta 600 dólares

4.3. DESTINO:
Agricultura: siembras de diferentes tipos de productos agrícolas, que en lo posterior se comercializaran dentro y fuera de la provincia.
Ganadería: Compra de ganado de engorde, lechero y de cría
Construcción, adquisición o remodelación de vivienda:
Compra de terreno.
Salud.
Educación
Pequeños negocios no formales.
Compra de bienes de consumo.
Pago de deudas a proveedores y otros

4.4. GARANTIA: quirografario.
4.5. REQUISITOS:
- Fotografía tamaño carnet.
- Copia de la libreta.
- Copia de Cedula deudor y/o garante. (conyugues si es que son casados o de su pareja si es unión libre.)
- Certificado de votación socio, conyugue y garantes.
- Recibo de pago de luz, agua o teléfono deudor y/o garante
- Copia de Escritura del deudor y/o garante, si los tuviere.
- Copias de Títulos de propiedad, si los tuviere.
- Copia de Contrato de compra venta del terreno (si los tuviere).
- Copia RISE si los tuviere
- Un Garante en caso de que el crédito sea por primera vez
- Sin garante a partir del segundo créditos que ha realizado el socio en la Cooperativa, siempre y cuando que tenga casa propia y calificación AA.

4.6. PLAZO (de acuerdo a las políticas crediticias aprobadas por Consejo de Administración)
4.7. BASE: (de acuerdo a las políticas crediticias aprobadas por Consejo de Administración)
4.8. FUENTE DE PAGO:
Dineros obtenidos de las ganancias de actividades agrícolas, pecuarias, comercio, informal, albañilería y otras fuentes de ingresos no formales.
4.9. NUMEROS DE OPERACIONES. Dos microcréditos, incluyendo su conyugue o conviviente, siempre y cuando justifique que los ingresos sean independientes.
4.10. RECURRENTE: Se podrá canalizar un crédito recurrente de la misma cantidad siempre y cuando haya cancelado el 50% de la operación anterior.
4.11. EXPERIENCIA: En caso de dar trámite a crédito a los socios que han caído en mora y solicitan para recuperar la calificación se PENALIZARA, el tiempo más alto que se atraso en cancelar las cuotas, y si un crédito se atraso más de 90 días, se dará trámite después del mismo plazo, con previo análisis del Asesor de Negocios y Cobranza.

No se considerarán solicitudes de crédito para su aprobación y desembolso en los siguientes casos:

4.12. CONDICIONES INTERNAS
- No tenga el saldo de USD 20 en certificados de aportación

- Se encuentre en trámite judicial o tenga juicios pendientes con la COAC Mushuc Runa, sea como deudor o garante.

- Tenga créditos en mora con la COAC Mushuc Runa, sea en calidad de deudor o garante
- Más de 6 cuotas vencidas mayores a 30 días no consecutivas en el crédito anterior
- Se haya recuperado cartera en trámite judicial.
- No se pueden otorgar créditos a menores de edad, ni tampoco pueden ser garantes

4.13. CONDICIONES EXTERNAS

- Se encuentre actualmente vencido en el Sistema Financiero como deudor o garante
- Haya tenido vencidas de 45 días y mas últimos 3 meses como deudor no se podrá conceder crédito así presente certificado de cancelación
- Haya tenido cartera castigada ó en demanda judicial en el Sistema Financiero en los últimos 12 meses
- Tenga cuentas cerradas en el Sistema Financiero sin solución histórica de 12 meses.
- Se encuentre en el listado remitido por el UAF.
- Tenga demandas civiles en el sistema financiero.
- Quienes Tengas demandas penales por diferentes causas.
- Tenga deudas en tres Instituciones Financieras no se podrá dar trámite y constituir al socio como cuarto acreedor.
- Tenga un saldo acumulado de deudas en calidad de titular, superior a la capacidad de pago en el sistema financiero.

4.14. CAPACIDAD DE PAGO: En función de los ingresos provenientes del giro del negocio más otros ingresos debidamente justificados.

4.15. CALIFICACION MODELA EXPERTO: Se aceptara créditos que la calificación de acuerdo al Modelo Experto AAA, AA, A, En casos de calificaciones inferiores se solicitara la justificación respectiva.

4.16. PLAZO: De acuerdo a las políticas crediticias aprobadas por Consejo de Administración.

4.17. FORMA DE PAGO: Mensual, Bimensual o Trimestral. (Trimestral en caso de agricultura).

4.18. TIPO DE AMORTIZACION: Decreciente.

4.19. **GARANTIA:** (de acuerdo a las políticas crediticias aprobadas por Consejo de Administración)

4.20. **TASA DE INTERES:** (de acuerdo a las políticas crediticias aprobadas por Consejo de Administración)

4.21. **ENCAJE:** (de acuerdo a las políticas crediticias aprobadas por Consejo de Administración).

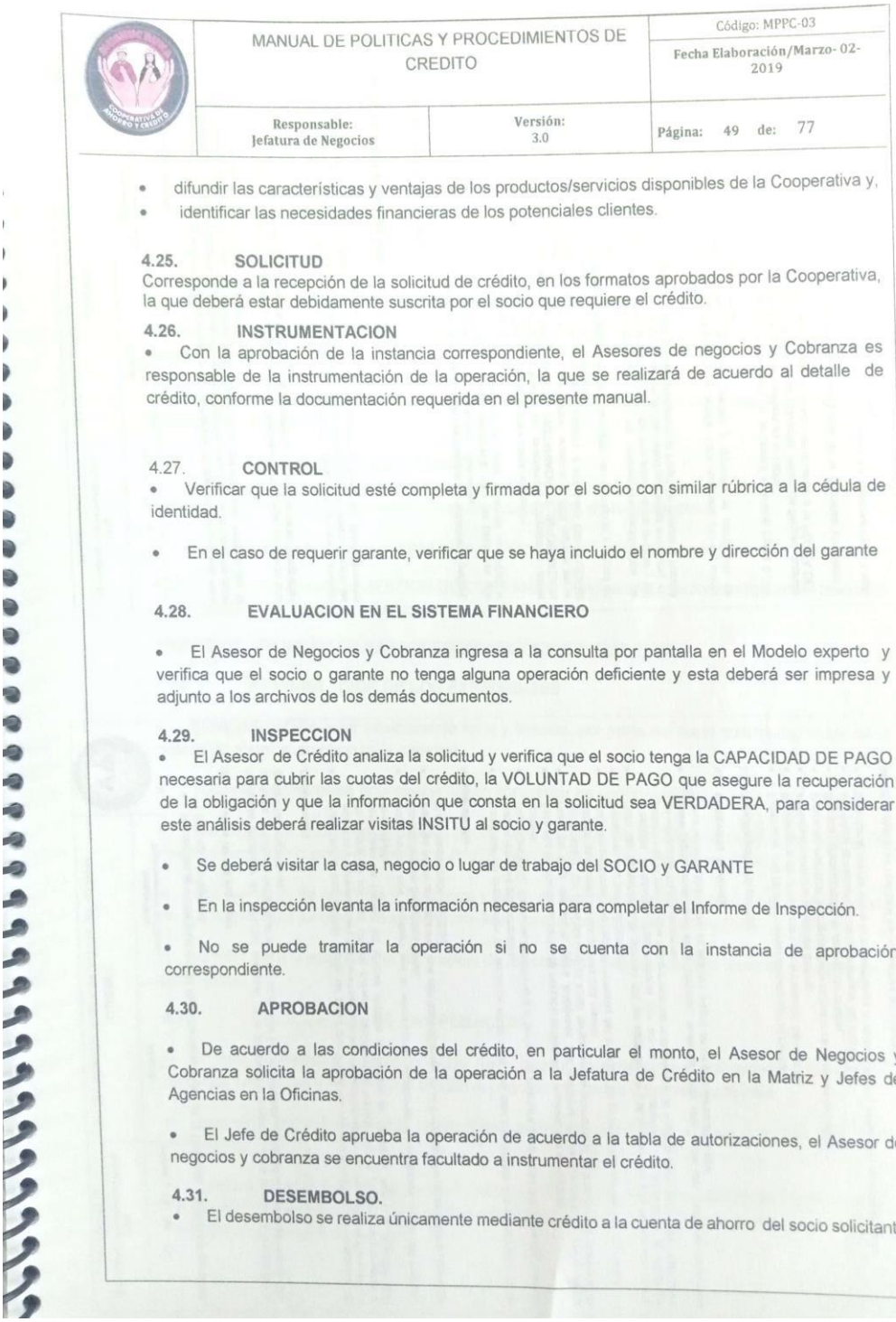
4.22. CARACTERISTICAS DEL GARANTE.- Para ser garante requiere poseer bienes muebles, inmuebles, demostrar solvencia y tener calificación aceptable en el Sistema Financiero.

4.23. PROCEDIMIENTO.

Cada Asesor de Crédito que instrumenta una operación es responsable de las siguientes actividades vinculadas con la administración de su cartera.

4.24. PROMOCION

Comprende el conjunto de actividades encaminadas a:



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CREDITO		Código: MPPC-03 Fecha Elaboración/Marzo- 02-2019
Responsable: Jefatura de Negocios	Versión: 3.0	Página: 49 de: 77

- difundir las características y ventajas de los productos/servicios disponibles de la Cooperativa y,
- identificar las necesidades financieras de los potenciales clientes.

4.25. SOLICITUD

Corresponde a la recepción de la solicitud de crédito, en los formatos aprobados por la Cooperativa, la que deberá estar debidamente suscrita por el socio que requiere el crédito.

4.26. INSTRUMENTACION

- Con la aprobación de la instancia correspondiente, el Asesores de negocios y Cobranza es responsable de la instrumentación de la operación, la que se realizará de acuerdo al detalle de crédito, conforme la documentación requerida en el presente manual.

4.27. **CONTROL**

- Verificar que la solicitud esté completa y firmada por el socio con similar rúbrica a la cédula de identidad.
- En el caso de requerir garante, verificar que se haya incluido el nombre y dirección del garante

4.28. EVALUACION EN EL SISTEMA FINANCIERO

- El Asesor de Negocios y Cobranza ingresa a la consulta por pantalla en el Modelo experto y verifica que el socio o garante no tenga alguna operación deficiente y esta deberá ser impresa y adjunto a los archivos de los demás documentos.

4.29. INSPECCION

- El Asesor de Crédito analiza la solicitud y verifica que el socio tenga la CAPACIDAD DE PAGO necesaria para cubrir las cuotas del crédito, la VOLUNTAD DE PAGO que asegure la recuperación de la obligación y que la información que consta en la solicitud sea VERDADERA, para considerar este análisis deberá realizar visitas INSITU al socio y garante.
- Se deberá visitar la casa, negocio o lugar de trabajo del SOCIO y GARANTE
- En la inspección levanta la información necesaria para completar el Informe de Inspección.
- No se puede tramitar la operación si no se cuenta con la instancia de aprobación correspondiente.

4.30. APROBACION

- De acuerdo a las condiciones del crédito, en particular el monto, el Asesor de Negocios y Cobranza solicita la aprobación de la operación a la Jefatura de Crédito en la Matriz y Jefes de Agencias en la Oficinas.
- El Jefe de Crédito aprueba la operación de acuerdo a la tabla de autorizaciones, el Asesor de negocios y cobranza se encuentra facultado a instrumentar el crédito.

4.31. DESEMBOLSO.

- El desembolso se realiza únicamente mediante crédito a la cuenta de ahorro del socio solicitante

Elaborado por:	Jenny Beatriz Ninabanda Landa Transito Bertila Manobanda Manobanda	Fecha:	6-05-2024
Revisado por:	Ing. Oscar Tanqueño	Fecha:	6-05-2022

INDICADORES FINANCIEROS
SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 1
PERIODO DEL 1 ENERO DEL 2023 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023
(en porcentajes)

MUSHUC RUNA LTDA	
SUFICIENCIA PATRIMONIAL	
(PATRIMONIO + RESULTADOS) / ACTIVOS INMOVILIZADOS	263,63%
ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS	
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS	8,57%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS	91,43%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	107,02%
INDICES DE MOROSIDAD	
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO PRODUCTIVO	0,00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CONSUMO	5,82%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	2,79%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	11,29%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y PUBLICO	0,00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO	0,00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	8,67%
COBERTURA DE PROVISIONES PARA CARTERA IMPRODUCTIVA	
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO PRODUCTIVO	1367016 ,80%
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO CONSUMO	85,09%
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	87,75%
COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	101,67%
COBERTURA DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE IINTERES PUBLICO	0,00%
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO	0,00%
COBERTURA DE LA CARTERA PROBLEMÁTICA	97,80%
EFICIENCIA MICROECONOMICA	

GASTOS DE OPERACION ESTIMADOS / TOTAL ACTIVO PROMEDIO	4,63%
GASTOS DE OPERACION / MARGEN FINANCIERO	104,87%
GASTOS DE PERSONAL ESTIMADOS / ACTIVO PROMEDIO	1,58%
RENTABILIDAD	
RESULTADOS DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	1,54%
RESULTADOS DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	0,18%
INTERMEDIACION FINANCIERA	
CARTERA BRUTA / (DEPOSITOS A LA VISTA + DEPOSITOS A PLAZO)	96,52%
EFICIENCIA FINANCIERA	
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / PATRIMONIO PROMEDIO	-1,75%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / ACTIVO PROMEDIO	-0,22%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA	
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE CREDITO PRODUCTIVO POR VENCER	11,29%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE CREDITO CONSUMO	15,59%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO POR VENCER	9,85%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE MICROCREDITO POR VENCER	19,16%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE IINTERES PUBLICO POR VENCER	0,00%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO POR VENCER	0,00%
CARTERAS DE CRÉDITOS REFINANCIADAS	0,00%
CARTERAS DE CRÉDITOS REESTRUCTURADAS	0,00%
CARTERA POR VENCER TOTAL	17,59%
LIQUIDEZ	
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPOSITOS A CORTO PLAZO	30,82%
VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO	
CARTERA IMPRODUCTIVA DESCUBIERTA / (PATRIMONIO + RESULTADOS)	1,23%
CARTERA IMPRODUCTIVA / PATRIMONIO (DIC)	55,99%
FK = (PATRIMONIO + RESULTADOS - INGRESOS EXTRAORDINARIOS) / ACTIVOS TOTALES	11,67%
FI = 1 + (ACTIVOS IMPRODUCTIVOS / ACTIVOS TOTALES)	108,57%
INDICE DE CAPITALIZACION NETO: FK / FI	11,67%

Elaborado por:	Jenny Beatriz Ninabanda Landa Transito Bertila Manobanda Manobanda	Fecha:	6-05-2024
Revisado por:	Ing. Oscar Tanqueño	Fecha:	6-05-2022

5.1.1.2. Archivo Corriente (AC)

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MUSHUC RUNA" Agencia Guaranda	AC PP OT 2-2
Orden de Trabajo **Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023**		

Guaranda, 6 de mayo de 2024

ORDEN DE TRABAJO N° 001-2024-COAC-MR

A: Srtas. Jenny Beatriz Ninabanda Landa y Transito Bertila Manobanda Manobanda
Estudiantes Auditoras - Universidad Estatal de Bolívar

De: Ing. Oscar Tanqueño Colcha director del Trabajo de Integración Curricular

Asunto: Auditoría Operativa al Control Interno en el Área de Crédito y Cobranza

De conformidad con los requerimientos del plan de titulación de la Universidad Estatal de Bolívar y en acuerdo con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., dispongo a ustedes la realización de la Auditoría Operativa al Control Interno en el Área de Crédito y Cobranza de la agencia Guaranda, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

Objetivos de la auditoría:

1. Evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos operativos en el área de crédito y cobranza.
2. Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos internos.
3. Identificar las debilidades del sistema de control interno.
4. Proponer recomendaciones para mejorar los procesos y fortalecer el control interno.

El equipo de trabajo estará conformado por:

- Director: Ing. Oscar Tanqueño Colcha
- Auditoras: Jenny Beatriz Ninabanda Landa y Transito Bertila Manobanda Manobanda

El tiempo estimado para la ejecución de esta auditoría es de 103 días laborables, desde el 6 de mayo hasta el 25 de septiembre de 2024.

El producto final será el informe de auditoría que contendrá hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

Atentamente,

Ing. Oscar Tanqueño Colcha
DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Elaborado por:	Ing. Oscar Tanqueño	Fecha:	6-05-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MUSHUC RUNA" Agencia Guaranda	AC PP NIA 2-2
Notificación de Inicio de Auditoría Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023		

Guaranda, 7 de mayo de 2024

Oficio N° 001-2024-COAC-MR-AUD

Abogado Luis Alfonso Chango Pacha

GERENTE GENERAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.

Presente. -

De mi consideración:

De conformidad con lo dispuesto en la Orden de Trabajo N° 001-2024-COAC-MR, notifico a usted que a partir del día 6 de mayo de 2024, se da inicio a la Auditoría Operativa al Control Interno en el Área de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., agencia Guaranda, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

Los objetivos generales de la acción de control son:

1. Evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos operativos en el área de crédito y cobranza.
2. Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos internos.
3. Identificar las debilidades del sistema de control interno.
4. Proponer recomendaciones para mejorar los procesos y fortalecer el control interno.

Para esta acción de control el equipo de auditores estará conformado por: Ing. Oscar Tanqueño Colcha, Director; Srtas. Jenny Beatriz Ninabanda Landa y Transito Bertila Manobanda Manobanda, Auditoras.

Agradeceré se sirva disponer se preste la colaboración necesaria para la ejecución del trabajo indicado.

Atentamente,

Ing. Oscar Tanqueño Colcha

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Elaborado por:	Ing. Oscar Tanqueño	Fecha:	7-05-2022

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.
AUDITORÍA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA AGENCIA GUARANDA

Período: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

1. Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. fue fundada el 17 de diciembre de 1997, con el objetivo de brindar servicios financieros a sectores tradicionalmente excluidos. La agencia Guaranda forma parte de su red de sucursales y es objeto de esta auditoría operativa al control interno en el área de crédito y cobranza.

2. Motivo de la auditoría

La presente auditoría se realiza en cumplimiento al plan de trabajo de integración curricular de la Universidad Estatal de Bolívar y a la solicitud realizada a la Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., según Orden de Trabajo N° 001-2024-COAC-MR del 6 de mayo de 2024.

3. Objetivos de la auditoría

a) Evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos operativos en el área de crédito y cobranza.
b) Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos internos.
c) Identificar las debilidades del sistema de control interno.
d) Proponer recomendaciones para mejorar los procesos y fortalecer el control interno.

4. Alcance de la auditoría

La auditoría cubrirá el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, y se enfocará en los procesos del área de crédito y cobranza de la agencia Guaranda.

5. Conocimiento de la entidad

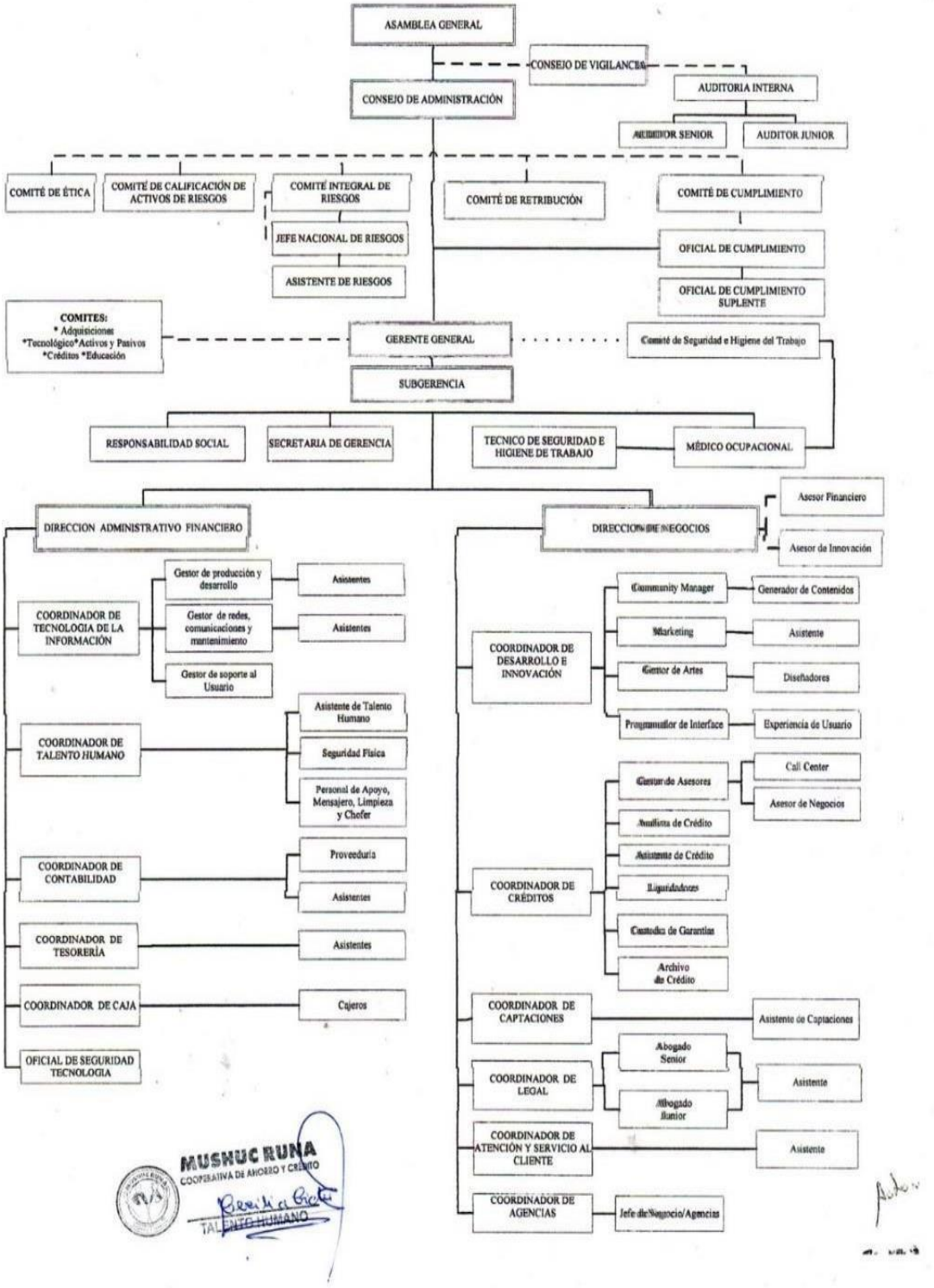
Misión: Brindar en forma integral productos y servicios financieros de calidad, bajo principios de prudencia financiera y de riesgos, manteniendo la identidad y los valores culturales.

Visión: Ser una Institución de reconocido prestigio, solvente, competitiva, líder y modelo en la prestación de productos y servicios financieros a nivel nacional.

Base legal:

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico Monetario y Financiero
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Normas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Estructura orgánica:



Indicadores financieros clave (al 31 de diciembre de 2023):

- Suficiencia patrimonial: 263,63%
- Activos productivos / Total activos: 91,43%
- Morosidad de la cartera total: 8,67%
- Cobertura de la cartera problemática: 97,80%
- Rentabilidad sobre patrimonio: 1,54%
- Rentabilidad sobre activos: 0,18%
- Liquidez (Fondos disponibles / Depósitos a corto plazo): 30,82%

6. Principales políticas de crédito y cobranza

- Tipos de crédito: Productivo, Consumo, Inmobiliario, Microcrédito
- Montos máximos: Productivo $300,000, Consumo e Inmobiliario $200,000
- Análisis de crédito basado en las 5C: Carácter, Capacidad, Capital, Colateral, Condiciones
- Seguimiento preventivo a partir del primer día de vencimiento
- Aplicación de recargos por mora y gestión de cobranza
- Reestructuración y refinanciamiento de créditos según normativa vigente

7. Grado de confiabilidad de la información

La información financiera es procesada en el sistema informático de la cooperativa y está sujeta a controles internos. Se presume un grado de confiabilidad moderado, basado en los siguientes factores:

- Utilización de un sistema informático integrado
- Existencia de manuales de procedimientos
- Supervisión de las operaciones por parte de la gerencia y jefaturas
- Auditorías internas y externas periódicas

No obstante, se realizarán pruebas para verificar la confiabilidad durante el proceso de auditoría.

8. Sistemas de información computarizados

La cooperativa utiliza un sistema informático integrado para sus operaciones, que incluye los siguientes módulos:

- Contabilidad
- Créditos y Cobranzas
- Captaciones
- Clientes
- Reportes y Análisis

Se evaluará la seguridad, integridad y confiabilidad de este sistema durante la auditoría.

9. Puntos de interés para la auditoría

- Proceso de otorgamiento de créditos, con énfasis en la evaluación de riesgos
- Gestión de cobranza y recuperación de cartera
- Políticas y procedimientos de refinanciación y reestructuración de créditos
- Efectividad de las provisiones para cartera improductiva
- Estrategias para mejorar la rentabilidad
- Gestión de liquidez
- Cumplimiento de políticas y procedimientos internos
- Eficacia de los controles internos en la prevención y detección de morosidad temprana

10. Transacciones importantes identificadas

- Otorgamiento de créditos
- Recuperación de cartera
- Restructuración y refinanciamiento de créditos
- Castigo de créditos incobrables
- Constitución de provisiones

11. Estado actual de observaciones de exámenes anteriores

Se investigará si se han realizado auditorías previas en la agencia Guaranda, específicamente en el área de crédito y cobranza. En caso de existir, se revisarán las recomendaciones y se evaluará su estado de implementación. Esta información será crucial para entender los antecedentes y las áreas de mejora identificadas previamente.

12. Identificación de los componentes importantes a ser examinados

- Proceso de otorgamiento de créditos
- Gestión de cobranza
- Control interno del área de crédito y cobranza
- Cumplimiento de políticas y procedimientos
- Gestión de riesgos crediticios

13. Matriz de evaluación preliminar del riesgo de auditoría

Componente	Riesgo Inherente	Riesgo de Control	Enfoque de Auditoría
Otorgamiento de créditos	Alto	Medio	Pruebas sustantivas y de cumplimiento
Gestión de cobranza	Alto	Alto	Pruebas sustantivas
Control interno	Medio	Medio	Pruebas de cumplimiento
Cumplimiento de políticas	Medio	Medio	Pruebas de cumplimiento
Gestión de riesgos crediticios	Alto	Medio	Pruebas sustantivas y de cumplimiento

14. Determinación de materialidad

Se considerará material cualquier error o irregularidad que supere el 2% del total de la cartera de créditos o que afecte significativamente los índices de morosidad o cobertura de provisiones. Además, se prestará especial atención a las transacciones que puedan impactar la rentabilidad o la liquidez de la institución.

Elaborado por:	Jenny Beatriz Ninabanda Landa Transito Bertila Manobanda Manobanda	Fecha:	10-05-2024
Revisado por:	Ing. Oscar Tanqueño	Fecha:	10-05-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MUSHUC RUNA" Agencia Guaranda	AC PP PAP 1-1
Programa de Auditoría Preliminar Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023		

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.

AUDITORÍA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA AGENCIA GUARANDA

Período: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023

N°	Procedimiento	Ref. P/T	Responsable	Fecha
1	Entrevistar al Jefe de Agencia y al responsable del área de crédito y cobranza	EJA-AC 3-3	J.N. / T.M.	14/05/2024
2	Solicitar y revisar la documentación relacionada con políticas y procedimientos del área	RDPP 5-5	J.N. / T.M.	15/05/2024
3	Obtener información sobre la estructura organizacional y funciones del personal del área	EOFP 4-4	J.N. / T.M.	16/05/2024
4	Evaluar preliminarmente el sistema de control interno del área	EPSCI 4-4	J.N. / T.M.	20/05/2024
5	Elaborar la matriz de riesgo preliminar	MRP 3-3	J.N. / T.M.	22/05/2024
6	Preparar el memorando de planificación preliminar	MPP 5-5	J.N. / T.M.	23/05/2024

Elaborado por:	Jenny Beatriz Ninabanda Landa Transito Bertila Manobanda Manobanda	Fecha:	10-05-2024
Revisado por:	Ing. Oscar Tanqueño	Fecha:	10-05-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MUSHUC RUNA" Agencia Guaranda	AC PP EJA-AC 3-3
Entrevista al Jefe de Agencia y Analista de Crédito Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023		

Fecha: 14 de mayo de 2024 Entrevistados:

Ing. Serafín Tigselema (Jefe de Agencia)

Ing. Carlos Andrande Ruiz (Analista de crédito)

Entrevistadoras: Jenny Ninabanda y Tránsito Manobanda

1. ¿Cuál es el principal objetivo del Departamento de Crédito y Cobranzas en la agencia de Guaranda?

Nuestro objetivo principal es gestionar eficazmente el otorgamiento de créditos, asegurando el cumplimiento de las políticas internas y minimizando el riesgo crediticio. Además, nos enfocamos en garantizar la eficiencia en la recuperación de los créditos y la satisfacción de nuestros socios.

2. ¿Cuáles son los principales tipos de créditos que se manejan en esta agencia?

Ofrecemos diferentes tipos de créditos, incluyendo el crédito comercial, dirigido a personas naturales y jurídicas para actividades productivas y comerciales; el crédito de consumo, para necesidades personales; el microcrédito, enfocado en pequeños emprendedores; y los créditos para vivienda, garantizados por hipotecas.

3. ¿Qué procesos siguen para evaluar el riesgo crediticio antes de aprobar un crédito?

El proceso inicia con una evaluación detallada del historial crediticio y la capacidad de pago del solicitante. Realizamos inspecciones In Situ para validar la información proporcionada por el cliente, lo que nos permite obtener una visión más clara del flujo financiero de la unidad familiar o del negocio. Adicionalmente,

utilizamos indicadores de gestión como la morosidad, la eficiencia de recuperación y la satisfacción del cliente.

4. ¿Cuáles son las principales fortalezas y debilidades que ha identificado en el control interno de los procesos crediticios?

Entre las fortalezas, destaco la estructura organizacional bien definida y el uso de tecnología para el monitoreo de la cartera crediticia. Sin embargo, hemos identificado algunas debilidades, como la falta de cumplimiento riguroso de ciertos procedimientos y la necesidad de una mejor comunicación entre las áreas de crédito y cobranza.

5. ¿Qué tipo de seguimiento se realiza a los créditos una vez aprobados?

Realizamos un seguimiento preventivo de la cartera crediticia para asegurarnos de que los socios cumplan con los pagos según el plan acordado. En caso de mora, la cobranza operativa se activa a partir del primer día de vencimiento. También utilizamos recordatorios tecnológicos, como mensajes de celular, para evitar retrasos.

6. ¿Cómo manejan los procesos de cobranza en casos de mora?

En caso de mora, iniciamos el proceso de cobranza inmediatamente, aplicando los recargos correspondientes por demora. Además, el personal del área de cobranza trabaja de cerca con los socios para buscar soluciones que les permitan regularizar su situación.

7. ¿Qué medidas se están tomando para mejorar los controles internos en el área de crédito y cobranza?

Hemos implementado varias medidas para fortalecer el control interno, como la actualización de los manuales de políticas y procedimientos, y la capacitación continua del personal en normativas y mejores prácticas. Además, estamos trabajando en la automatización de ciertos procesos para reducir los errores humanos y mejorar la eficiencia.

8. ¿Qué desafíos enfrenta la agencia en relación con el cumplimiento de políticas y procedimientos de crédito?

Uno de los principales desafíos es garantizar que todo el personal siga al pie de la letra las políticas establecidas, especialmente en lo relacionado con la evaluación del riesgo y el seguimiento a los créditos. También enfrentamos el reto de mejorar la comunicación entre las diferentes áreas operativas para optimizar el flujo de información.

9. ¿Qué indicadores utilizan para medir el desempeño del departamento de crédito y cobranzas?

Utilizamos indicadores como el índice de morosidad, la eficiencia en la recuperación de crédito, y la satisfacción del cliente. Estos nos permiten evaluar nuestro desempeño y tomar decisiones para mejorar las estrategias de crédito y cobranza.

10. ¿Cómo garantiza la cooperativa que los socios reciban una atención personalizada en el proceso crediticio?

Uno de nuestros pilares es la relación personalizada que mantenemos con los socios. Esto nos permite conocer a fondo sus necesidades y brindar soluciones adecuadas. Nuestros asesores de negocio realizan visitas periódicas y seguimientos tanto antes como después de otorgar el crédito, lo que nos ayuda a identificar posibles riesgos y mantener una relación cercana.

Elaborado por:	Jenny Beatriz Ninabanda Landa Transito Bertila Manobanda Manobanda	Fecha:	14-05-2024
Revisado por:	Ing. Oscar Tanqueño	Fecha:	14-05-2022

Objetivo: Verificar la existencia, adecuación y cumplimiento de políticas y procedimientos documentados para el área de crédito y cobranza.

1. Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito

Fecha de última actualización: Marzo 02, 2019 Versión: 3.0 Responsable:

Jefatura de Negocios Contenido relevante:

a) Capítulo III: Clasificación de la Cartera

- Se identifican 4 tipos de crédito: Comercial, Consumo, Vivienda y Microcrédito.
- Cada tipo de crédito tiene subdivisiones claramente definidas.

b) Capítulo VI: Política Crediticia

- Se establecen principios generales para el otorgamiento de créditos.
- Se definen límites de crédito por tipo y por cliente.

c) Capítulo VII: Análisis, Aprobación, Concesión y Liquidación Crediticio

- Se detalla el proceso de evaluación de créditos utilizando la metodología de las 5C.
- Se establecen niveles de aprobación según el monto del crédito.

d) Capítulo IX: Montos, Plazos y Forma de Pago

- Se especifican montos máximos por tipo de crédito:
  - Productivo: hasta $300,000
  - Consumo e Inmobiliario: hasta $200,000 ○ Microcrédito: se subdivide en minorista, acumulación simple y ampliada

- Plazos máximos según el tipo de crédito y monto.

e) Capítulo XI: De las Garantías

- Se detallan tipos de garantías aceptadas: quirografarias, hipotecarias y prendarias.
- Se establecen requisitos para cada tipo de garantía.

f) Capítulo XIV: De los Acuerdos de Pago, Cobranza y Castigo de Cartera

- Se definen procesos para acuerdos de pago y reestructuraciones.
- Se establece el proceso de castigo de cartera después de 3 años de mora.

g) Capítulo XV: Procedimientos y Tipos de Crédito

- Se detallan procedimientos específicos para cada tipo de crédito.
- Se incluyen requisitos, montos, plazos y condiciones particulares.

h) Capítulo XVI: De la Cobranza

- Se establece un proceso de cobranza en etapas:
  - Cobranza preventiva
  - Cobranza extrajudicial
  - Cobranza judicial
- Se definen plazos y acciones para cada etapa de cobranza.

2. Políticas de crédito específicas:

a) Tipos de crédito:

- Comercial: Corporativo, Empresarial, PYMES
- Consumo
- Vivienda
- Microcrédito: Minorista, Acumulación Simple, Acumulación Ampliada, Asociativo

b) Metodología de análisis crediticio:

- Se utiliza la metodología de las 5C: Carácter, Capacidad, Capital, Colateral, Condiciones
- Se requiere evaluación in situ para créditos de microempresa

c) Límites de capacidad de pago:

- Microcrédito: hasta el 70% del ingreso neto
- Consumo: hasta el 50% del ingreso neto mensual del núcleo familiar
- Vivienda: hasta el 50% del ingreso neto mensual del núcleo familiar

3. Políticas de cobranza:

a) Seguimiento preventivo:

- Inicia desde el primer día de vencimiento
- Incluye llamadas telefónicas y mensajes de texto

b) Notificaciones:

- Primera notificación: a los 8 días de vencimiento
- Segunda notificación: a los 15 días de vencimiento
- Tercera notificación: a los 30 días de vencimiento

c) Cobranza extrajudicial:

- Inicia a los 60 días de vencimiento
- Incluye visitas domiciliarias y notificaciones escritas

d) Cobranza judicial:

- Inicia a los 120 días de vencimiento
- Se realiza a través del departamento legal o abogados externos

Observaciones:

1. El manual está actualizado al 2019, se recomienda una revisión para asegurar su vigencia y alineación con la normativa actual.
2. Los procedimientos para otorgamiento de créditos y gestión de cobranza están bien detallados y estructurados.

3. Las políticas de crédito y cobranza son coherentes con la naturaleza de la cooperativa y su enfoque en microcréditos.
4. Se observa un enfoque fuerte en la gestión de riesgos crediticios, pero podría fortalecerse en aspectos de prevención de fraudes.
5. Los límites de crédito y las políticas de garantías parecen adecuados, pero se recomienda verificar si están alineados con las prácticas actuales del mercado.

Conclusiones:

1. La cooperativa cuenta con documentación adecuada y detallada de políticas y procedimientos para el área de crédito y cobranza.
2. El manual de políticas y procedimientos proporciona una guía clara para las operaciones crediticias y de cobranza.
3. Se recomienda actualizar el manual para asegurar su alineación con la normativa vigente y las mejores prácticas del sector.
4. Se sugiere realizar una revisión periódica de las políticas de crédito y cobranza para asegurar su efectividad y adecuación a las condiciones del mercado.

Recomendaciones:

1. Actualizar el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito, considerando los cambios en la normativa y el entorno económico desde 2019.
2. Establecer un proceso de revisión anual de las políticas y procedimientos para mantenerlos actualizados.
3. Fortalecer los procesos de capacitación del personal en las políticas y procedimientos vigentes.
4. Implementar mecanismos de monitoreo para asegurar el cumplimiento consistente de las políticas y procedimientos establecidos.

Elaborado por:	Jenny Beatriz Ninabanda Landa Transito Bertila Manobanda Manobanda	Fecha:	15-05-2024
Revisado por:	Ing. Oscar Tanqueño	Fecha:	15-05-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MUSHUC RUNA" Agencia Guaranda	AC PP EOFP 4-4
Estructura Organizacional y Funciones del Personal Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023		

Objetivo: Documentar la estructura organizacional de la Cooperativa y las funciones específicas del personal en el área de crédito y cobranza.

1. Estructura Organizacional General:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. presenta la siguiente estructura de gobierno y administración:

a) Asamblea General b) Consejo de Administración c) Consejo de Vigilancia d) Gerencia General e) Comité de Riesgos f) Comité de Créditos g) Comisiones creadas

2. Funciones de los Órganos de Gobierno:

2.1 Asamblea General:

- Es la máxima autoridad interna de la cooperativa.
- Sus decisiones son obligatorias para todos los socios y organismos de administración y control.

2.2 Consejo de Administración:

- Órgano directivo de la cooperativa.
- Integrado por cinco vocales principales y cinco suplentes.
- Período de dos años, con posibilidad de reelección.
- Elige al Presidente de la cooperativa.

2.3 Consejo de Vigilancia:

- Organismo fiscalizador del Consejo de Administración, la gerencia y demás estamentos.

- Compuesto por tres vocales principales y tres suplentes.
- Período de dos años, con posibilidad de reelección.

2.4 Gerencia General:

- Representante legal de la cooperativa.
- Nombrado por el Consejo de Administración, sin sujeción a plazo.
- Requiere título universitario en administración, economía, finanzas o ciencias afines.
- Debe ser aprobado por la Superintendencia de Bancos.

2.5 Comité de Riesgos:

- Integrado por un miembro del Consejo de Administración, el tesorero, el jefe de crédito y el gerente general.
- Elabora manuales para la administración de riesgos de mercado, liquidez y crédito.
- Establece sistemas de información gerencial y metodologías de medición de riesgos.

2.6 Comité de Crédito:

- Compuesto por dos miembros designados por el Consejo de Administración y el gerente general.
- Conoce y resuelve las solicitudes de crédito de los usuarios.
- Se reúne con la presencia de todos sus miembros principales o principalizados.

3. Estructura Específica del Área de Crédito y Cobranza:

Basado en la información disponible, se infiere la siguiente estructura para el área de crédito y cobranza:

- Jefe de Crédito
- Analistas de Crédito
- Oficiales de Crédito
- Personal de Cobranza

4. Funciones Específicas del Personal de Crédito y Cobranza:

4.1 Jefe de Crédito:

- Miembro del Comité de Riesgos.
- Supervisa las operaciones de crédito.
- Participa en la elaboración de políticas y procedimientos de crédito.

4.2 Analistas de Crédito:

- Evalúan las solicitudes de crédito.
- Aplican la metodología de las 5C (Carácter, Capacidad, Capital, Colateral, Condiciones).
- Preparan informes para el Comité de Crédito.

4.3 Oficiales de Crédito:

- Atienden a los socios solicitantes de crédito.
- Recopilan la documentación necesaria para las solicitudes de crédito.
- Realizan visitas in situ para verificar información de los solicitantes.

4.4 Personal de Cobranza:

- Ejecutan las estrategias de cobranza preventiva y correctiva.
- Realizan seguimiento a los créditos otorgados.
- Gestionan la recuperación de créditos en mora.

Observaciones:

1. La estructura organizacional general de la cooperativa está claramente definida y cumple con los requerimientos regulatorios.
2. No se encontró un organigrama específico para el área de crédito y cobranza, lo que podría dificultar la clara asignación de responsabilidades.

3. Las funciones del Comité de Crédito están bien definidas, pero no se especifica la frecuencia de sus reuniones.
4. No se encontró información detallada sobre las funciones específicas del personal de cobranza.

Conclusiones:

1. La Cooperativa cuenta con una estructura organizacional sólida a nivel general.
2. El área de crédito y cobranza parece estar integrada en la estructura general, pero requiere una definición más clara de su organización interna.
3. Las funciones de los órganos de gobierno y comités relacionados con crédito están bien establecidas.
4. Se requiere mayor detalle en la descripción de funciones del personal operativo de crédito y cobranza.

Recomendaciones:

1. Desarrollar un organigrama específico para el área de crédito y cobranza.
2. Elaborar descripciones de puestos detalladas para cada posición en el área de crédito y cobranza.
3. Establecer claramente la frecuencia de reuniones del Comité de Crédito.
4. Definir y documentar las funciones específicas del personal de cobranza.
5. Realizar una revisión periódica de la estructura organizacional para asegurar su alineación con las necesidades operativas y estratégicas de la cooperativa.

Elaborado por:	Jenny Beatriz Ninabanda Landa Transito Bertila Manobanda Manobanda	Fecha:	16-05-2024
Revisado por:	Ing. Oscar Tanqueño	Fecha:	16-05-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MUSHUC RUNA" Agencia Guaranda	AC PP EPSCI 4-4

Evaluación Preliminar del Sistema de Control Interno Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023

1. Ambiente de Control

N°	Pregunta	Sí	No	Parcial	Observaciones
1	¿Existe un código de ética que incluya el área de crédito y cobranza?	X			
2	¿Se han definido claramente las responsabilidades del personal del área?			X	Estructura definida, pero falta detalle en funciones específicas
3	¿Existe una estructura organizativa clara para el área?	X			
4	¿Se realizan capacitaciones periódicas al personal del área?		X		
5	¿Existen políticas de recursos humanos para el área?			X	Se infiere su existencia, pero no se detalla

2. Evaluación de Riesgos

N°	Pregunta	Sí	No	Parcial	Observaciones
6	¿Se han identificado los riesgos asociados al proceso de crédito?	X			
7	¿Existen mecanismos para detectar fraudes potenciales?		X		No se menciona un manual anti-fraude
8	¿Se realizan análisis periódicos de la cartera de crédito?	X			
9	¿Se evalúan los cambios en el entorno que puedan afectar al área?			X	No se especifica, pero se infiere por la estructura
10	¿Existe un proceso para evaluar nuevos productos de crédito?	X			

3. Actividades de Control

N°	Pregunta	Sí	No	Parcial	Observaciones

11	¿Existen procedimientos documentados para el otorgamiento de créditos?	X			
12	¿Se realizan verificaciones de la información proporcionada por los solicitantes de crédito?	X			
13	¿Existen límites de aprobación de créditos claramente establecidos?	X			
14	¿Se realizan conciliaciones periódicas de los saldos de cartera?			X	No se menciona específicamente, pero es probable
15	¿Existen controles para asegurar el cumplimiento de las políticas de cobranza?	X			

4. Información y Comunicación

N°	Pregunta	Sí	No	Parcial	Observaciones
16	¿Existe un sistema de información que soporte adecuadamente el proceso crediticio?	X			
17	¿Se generan reportes periódicos sobre el estado de la cartera de crédito?	X			
18	¿Existen canales de comunicación efectivos entre el área y la alta dirección?	X			
19	¿Se comunican oportunamente los cambios en las políticas de crédito al personal?			X	No se especifica el proceso
20	¿Existe un proceso para que los empleados reporten irregularidades?		X		

5. Monitoreo

N°	Pregunta	Sí	No	Parcial	Observaciones
21	¿Se realizan evaluaciones periódicas del sistema de control interno del área?			X	Función del Consejo de Vigilancia, pero no se especifica frecuencia
22	¿Existe un seguimiento de las recomendaciones de auditorías anteriores?			X	No se menciona específicamente

23	¿Se monitorea regularmente la efectividad de las actividades de cobranza?	X			
24	¿Se evalúa periódicamente el desempeño del personal del área?		X		
25	¿Existen indicadores de gestión para el área de crédito y cobranza?	X			

Conclusiones preliminares:

1. El ambiente de control muestra una estructura organizativa definida, pero falta detalle en las funciones específicas del personal.
2. Existe un proceso de evaluación de riesgos, pero se necesita fortalecer los mecanismos de detección de fraudes.
3. Las actividades de control para el otorgamiento de créditos están bien documentadas.
4. El sistema de información parece adecuado, pero los canales de comunicación podrían mejorarse.
5. El monitoreo del sistema de control interno y la evaluación del desempeño del personal son áreas que requieren atención.

Recomendaciones preliminares:

1. Desarrollar descripciones de puestos detalladas para el personal del área de crédito y cobranza.
2. Implementar un manual anti-fraude y mecanismos de detección de fraudes.
3. Establecer un proceso formal para la comunicación de cambios en las políticas de crédito.
4. Implementar un sistema de evaluación de desempeño para el personal del área.
5. Fortalecer el proceso de monitoreo del sistema de control interno, estableciendo evaluaciones periódicas.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MUSHUC RUNA" Agencia Guaranda	AC PP MRP 3-3
Matriz de Riesgo Preliminar **Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023**		

Componente: Otorgamiento de créditos

Riesgo Inherente:

Probabilidad: Alta

Impacto: Alto

Factores de riesgo:

- Alto volumen de solicitudes de crédito
- Diversidad de productos crediticios
- Presión por cumplimiento de metas de colocación

Riesgo de Control: Probabilidad: Alta Impacto: Alto Factores de riesgo:

- Incumplimiento de políticas de crédito
- Análisis crediticio inadecuado
- Falta de segregación de funciones

Enfoque Preliminar de Auditoría:

1. Revisar una muestra de expedientes de crédito para verificar cumplimiento de políticas y procedimientos.
2. Evaluar el proceso de análisis crediticio, incluyendo la aplicación de las 5C's.
3. Verificar los niveles de aprobación de créditos según montos establecidos.
4. Analizar la segregación de funciones en el proceso de otorgamiento de créditos.

Componente: Gestión de cobranza

Riesgo Inherente:

Probabilidad: Alta

Impacto: Alto

Factores de riesgo:

- Incremento de morosidad en el sector
- Dificultades económicas de los deudores
- Complejidad en la localización de deudores

Riesgo de Control: Probabilidad: Alta Impacto: Alto Factores de riesgo:

- Falta de seguimiento oportuno a créditos vencidos
- Incumplimiento de procedimientos de cobranza
- Deficiencias en el sistema de alertas tempranas

Enfoque Preliminar de Auditoría:

1. Revisar el proceso de notificaciones y gestión de cobranza.
2. Analizar la efectividad de las estrategias de recuperación de cartera.
3. Evaluar el cumplimiento de plazos en la gestión de morosidad.
4. Verificar el proceso de inicio de cobranza judicial.

Componente: Control interno

Riesgo Inherente:

Probabilidad: Alta

Impacto: Alto

Factores de riesgo:

- Complejidad de las operaciones crediticias

- Cambios frecuentes en normativas y regulaciones
- Presión por resultados financieros

Riesgo de Control: Probabilidad: Alta Impacto: Alto Factores de riesgo:

- Desactualización de manuales y políticas
- Falta de capacitación del personal
- Debilidades en la supervisión y monitoreo

Enfoque Preliminar de Auditoría:

1. Aplicar cuestionarios de control interno basados en COSO.
2. Evaluar el cumplimiento de manuales, políticas y procedimientos.
3. Revisar los procesos de capacitación y actualización del personal.
4. Analizar la efectividad de la supervisión y monitoreo en el área.

Elaborado por:	Jenny Beatriz Ninabanda Landa Transito Bertila Manobanda Manobanda	Fecha:	22-05-2024
Revisado por:	Ing. Oscar Tanqueño	Fecha:	22-05-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MUSHUC RUNA" Agencia Guaranda	AC PP MPP 5-5
Memorando de Planificación Preliminar Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023		

1. Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. es una entidad financiera fundada el 17 de diciembre de 1997, con el objetivo de impulsar el desarrollo económico de los sectores productivos, enfocándose en mejorar la calidad de vida de la población indígena y mestiza. La agencia Guaranda forma parte de su red de sucursales y es objeto de esta auditoría operativa al control interno en el área de crédito y cobranza.

2. Motivo de la Auditoría

La presente auditoría se realiza en cumplimiento al plan de trabajo de integración curricular de la Universidad Estatal de Bolívar y a la solicitud realizada a la Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., según Orden de Trabajo N° 001-2024-COAC-MR del 6 de mayo de 2024.

3. Objetivos de la Auditoría

a) Evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos operativos en el área de crédito y cobranza.
b) Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos internos.
c) Identificar las debilidades del sistema de control interno.
d) Proponer recomendaciones para mejorar los procesos y fortalecer el control interno.

4. Alcance de la Auditoría

La auditoría cubrirá el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, y se enfocará en los procesos del área de crédito y cobranza de la agencia Guaranda.

5. Conocimiento de la Entidad

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.

Visión: Ser una Institución de reconocido prestigio, solvente, competitiva, líder y modelo en la prestación de productos y servicios financieros a nivel nacional.

Base legal:

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico Monetario y Financiero
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Normas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Estructura orgánica: La cooperativa cuenta con una estructura organizacional definida, que incluye un Jefe de Agencia y personal especializado en las áreas de crédito y cobranza.

6. Principales Políticas de Crédito y Cobranza

- Tipos de crédito: Productivo, Consumo, Inmobiliario, Microcrédito
- Montos máximos: Productivo $300,000, Consumo e Inmobiliario $200,000
- Análisis de crédito basado en las 5C: Carácter, Capacidad, Capital, Colateral, Condiciones
- Seguimiento preventivo a partir del primer día de vencimiento
- Aplicación de recargos por mora y gestión de cobranza
- Reestructuración y refinanciamiento de créditos según normativa vigente

7. Grado de Confiabilidad de la Información

La información financiera es procesada en el sistema informático de la cooperativa y está sujeta a controles internos. Se presume un grado de confiabilidad moderado, basado en los siguientes factores:

- Utilización de un sistema informático integrado
- Existencia de manuales de procedimientos
- Supervisión de las operaciones por parte de la gerencia y jefaturas
- Auditorías internas y externas periódicas
- Sistemas de Información Computarizados

La cooperativa utiliza un sistema informático integrado para sus operaciones, que incluye los siguientes módulos:

- Contabilidad
- Créditos y Cobranzas
- Captaciones
- Clientes
- Reportes y Análisis

PP-09 3/4

9. Puntos de Interés para la Auditoría

- Proceso de otorgamiento de créditos, con énfasis en la evaluación de riesgos
- Gestión de cobranza y recuperación de cartera
- Políticas y procedimientos de refinanciación y reestructuración de créditos
- Efectividad de las provisiones para cartera improductiva
- Estrategias para mejorar la rentabilidad
- Gestión de liquidez
- Cumplimiento de políticas y procedimientos internos
- Eficacia de los controles internos en la prevención y detección de morosidad temprana

10. Matriz de Evaluación Preliminar del Riesgo de Auditoría

Componente: Otorgamiento de créditos

Riesgo Inherente: Alto

Riesgo de Control: Alto

Enfoque de Auditoría: Pruebas sustantivas y de cumplimiento

Componente: Gestión de cobranza

Riesgo Inherente: Alto

Riesgo de Control: Alto

Enfoque de Auditoría: Pruebas sustantivas

Componente: Control interno

Riesgo Inherente: Alto

Riesgo de Control: Alto

Enfoque de Auditoría: Pruebas de cumplimiento

11. Recursos

Humanos:

- Jefe de equipo: Ing. Oscar Tanqueño
- Auditores: Jenny Beatriz Ninabanda Landa y Transito Bertila Manobanda Manobanda

Materiales:

- Equipos de cómputo
- Suministros de oficina

Tiempo estimado: 17 días laborables, desde el 6 de mayo hasta el 22 de mayo de 2024.

12. Conclusión

La planificación preliminar ha permitido identificar los principales componentes a ser examinados, así como los riesgos asociados a cada uno de ellos. Se ha determinado que existen riesgos significativos en los procesos de otorgamiento de créditos, gestión de cobranza y control interno, por lo que se enfocarán los esfuerzos de auditoría en estas áreas.

Elaborado por:	Jenny Beatriz Ninabanda Landa Transito Bertila Manobanda Manobanda	Fecha:	22-05-2024
Revisado por:	Ing. Oscar Tanqueño	Fecha:	22-05-2022

5.1.2. Planificación Específica

5.1.2.1. Archivo Corriente (AC)

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MUSHUC RUNA" Agencia Guaranda	AC PE MPE 4-4
Memorando de Planificación Específica Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023		

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

Tipo de Examen: Auditoría Operativa al Control Interno

Área: Crédito y Cobranza

Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2023

Preparado por: Jenny Beatriz Ninabanda Landa y Transito Bertila Manobanda Manobanda

Fecha: 23 de mayo del 2024

1. Referencia de la planificación preliminar

Con fecha 22 de mayo del 2024, se emitió el memorando de planificación preliminar de la Auditoría Operativa al Control Interno en el Área de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., Agencia Guaranda, en el cual

se determinó un enfoque de auditoría preliminar de pruebas sustantivas y de cumplimiento.

2. Objetivos específicos por componentes

Componente: Otorgamiento de créditos

- Evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos de otorgamiento de créditos.
- Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos internos de crédito.

Componente: Gestión de cobranza

- Analizar la efectividad de las estrategias de recuperación de cartera.
- Evaluar el cumplimiento de los procedimientos de cobranza.

Componente: Control interno

- Identificar las debilidades del sistema de control interno en el área de crédito y cobranza.
- Proponer recomendaciones para fortalecer el control interno.
- Resultados de la evaluación del control interno

Tras la evaluación del control interno, se identificaron las siguientes debilidades principales:

- Falta de cumplimiento riguroso de ciertos procedimientos en el otorgamiento de créditos.
- Necesidad de una mejor comunicación entre las áreas de crédito y cobranza.
- Falta de cumplimiento de capacitaciones establecidas en el plan.
- Deficiencias en el control documental de los expedientes de crédito.

4. Evaluación y calificación de los riesgos de auditoría

Se ha determinado la siguiente calificación de riesgos:

Componente: Otorgamiento de créditos

Riesgo Inherente: Alto
Riesgo de Control: Alto
Enfoque de Auditoría: Pruebas sustantivas y de cumplimiento

Componente: Gestión de cobranza

Riesgo Inherente: Alto
Riesgo de Control: Alto
Enfoque de Auditoría: Pruebas sustantivas

Componente: Control interno

Riesgo Inherente: Medio
Riesgo de Control: Medio
Enfoque de Auditoría: Pruebas de cumplimiento

5. Plan de muestreo

Se utilizará un muestreo aleatorio estratificado para la revisión de expedientes de crédito, considerando los diferentes tipos de crédito (consumo, microcrédito, comercial). Se revisará una muestra representativa de los expedientes de crédito otorgados en el período auditado.

6. Programas de auditoría

Se han elaborado programas de auditoría para los componentes: Otorgamiento de créditos, Gestión de cobranza y Control interno, que incluyen procedimientos de cumplimiento y sustantivos.

7. Recursos humanos y distribución del tiempo

El equipo de auditoría estará conformado por:

- Jefe de equipo: Ing. Oscar Tanqueño
- Auditoras: Jenny Beatriz Ninabanda Landa y Transito Bertila Manobanda Manobanda

La auditoría se realizará en un plazo de 60 días laborables, del 23 de mayo al 15 de septiembre del 2024, distribuidos de la siguiente manera:

- Planificación Específica: 5 días (23 al 29 de mayo 2024)
- Ejecución: 45 días (30 de mayo al 31 de julio 2024)
- Comunicación de resultados: 10 días (1 al 14 de septiembre 2024)

8. Productos a obtener

- Informe de Auditoría Operativa al Control Interno
- Memorando de Control Interno
- Matriz de hallazgos
- Recomendaciones para fortalecer el control interno en el área de crédito y cobranza

9. Firmas de responsabilidad de la planificación

Ing. Oscar Tanqueño
Jefe de Equipo

Jenny Beatriz Ninabanda Landa
Auditora

Transito Bertila Manobanda Manobanda
Auditora

Elaborado por:	Jenny Beatriz Ninabanda Landa Transito Bertila Manobanda Manobanda	Fecha:	23-05-2024
Revisado por:	Ing. Oscar Tanqueño	Fecha:	23-05-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MUSHUC RUNA" Agencia Guaranda	AC PE PAE 10-10
Programa de Auditoría Específico Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023		

N°	Procedimiento	Ref. P/T	Responsable	Fecha
A. Evaluación del Control Interno				
1	Aplicar cuestionarios de control interno basados en el COSO III para el área de crédito y cobranza.	PT 1 EJ CCI 1010	J.N. / T.M.	03/06/2024 - 07/06/2024
2	Evaluar el cumplimiento de manuales, políticas y procedimientos del área de crédito y cobranza.	PT 2 EJ ECMPP 4-4	J.N. / T.M.	10/06/2024 - 14/06/2024
3	Evaluación flujograma de procesos	PT 3 PE EFP 2929	J.N. / T.M.	17/06/2024 - 21/06/2024
B. Proceso de Otorgamiento de Créditos				
4	Revisar una muestra de expedientes de crédito para verificar cumplimiento de políticas y procedimientos.	PT 4 EJ RMEC 3-3	J.N. / T.M.	01/07/2024 - 12/07/2024
5	Evaluar el proceso de análisis crediticio, incluyendo la aplicación de las 5C's.	PT 5 EJ EPAC 3-3	J.N. / T.M.	15/07/2024 - 26/07/2024
C. Gestión de Cobranza				
6	Evaluación del Proceso de Cobranza y Recuperación de Cartera	PT 6 EJ EPCRC 4-4	J.N. / T.M.	12/08/2024 - 16/08/2024

Elaborado por:	Jenny Beatriz Ninabanda Landa Transito Bertila Manobanda Manobanda	Fecha:	3-06-2024
Revisado por:	Ing. Oscar Tanqueño	Fecha:	3-06-2022

5.2. II. Etapa de Ejecución

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MUSHUC RUNA" Agencia Guaranda	PT 1 EJ CCI 10-10
Cuestionarios de Control Interno Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023		

Cuestionario de control interno - Ambiente de Control

No.	Concepto	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿La cooperativa cuenta con un código de ética?	X			
2	¿Existe una estructura organizativa clara para el área de crédito y cobranza?	X			
3	¿Se han definido las responsabilidades del personal del área?	X			
4	¿El Consejo de Administración supervisa las operaciones de crédito?	X			
5	¿Se realizan capacitaciones al personal del área?	X			
6	¿Existen políticas de recursos humanos para el área?	X			
7	¿La cooperativa promueve la importancia del control interno?	X			
8	¿Se evalúa periódicamente el desempeño del personal?		X		En proceso de ıentación
9	¿Existe un ambiente laboral positivo en el área?	X			
10	¿La dirección demuestra compromiso con la integridad y valores éticos?	X			

Matriz de Ponderación - Ambiente de Control

No.	Preguntas	Ponderación	Calificación
1	¿La cooperativa cuenta con un código de ética?	10	10
2	¿Existe una estructura organizativa clara para el área de crédito y cobranza?	10	10

3	¿Se han definido las responsabilidades del personal del área?	10	10
4	¿El Consejo de Administración supervisa las operaciones de crédito?	10	10
5	¿Se realizan capacitaciones al personal del área?	10	10
6	¿Existen políticas de recursos humanos para el área?	10	10
7	¿La cooperativa promueve la importancia del control interno?	10	10
8	¿Se evalúa periódicamente el desempeño del personal?	10	0
9	¿Existe un ambiente laboral positivo en el área?	10	10
10	¿La dirección demuestra compromiso con la integridad y valores éticos?	10	10
	TOTAL	100	90

Nivel de confianza = (90 / 100) x 100 = 90%

Nivel de riesgo = 100% - 90% = 10%

Escala de riesgo y confianza - Ambiente de Control

Nivel de Riesgo		
Bajo	Moderado	Alto
15- 50%	51-75%	76-95%
95-76%	75-51%	50-15%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Confianza		

Análisis:

El ambiente de control en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., agencia Guaranda, muestra un nivel de confianza alto del 90% y un nivel de riesgo bajo del 10%. Esto indica un sólido entorno de control, con una estructura organizativa clara, políticas bien definidas y un fuerte compromiso con la integridad y los valores éticos. La única área de mejora identificada es la implementación de evaluaciones periódicas del desempeño del personal, lo cual está en proceso. En general, el ambiente de control proporciona una base sólida para las operaciones de crédito y cobranza.

Cuestionario de Control Interno - Evaluación de Riesgos

No.	Concepto	Si	No	N/a	Observaciones
1	¿Se han identificado los riesgos asociados al proceso de crédito?	X			
2	¿Existe un proceso para evaluar nuevos productos de crédito?	X			
3	¿Se realizan análisis periódicos de la cartera de crédito?	X			
4	¿Se evalúan los cambios en el entorno que puedan afectar al área?	X			
5	¿Existen políticas para la gestión de riesgos crediticios?	X			
6	¿Se establecen límites de exposición para cada tipo de riesgo?	X			
7	¿Se realizan pruebas de estrés a la cartera de crédito?		X		En planificación para implementar
8	¿Existe un plan de contingencia ante riesgos crediticios?	X			
9	¿Se evalúa el riesgo de fraude en el proceso crediticio?	X			
10	¿Se actualizan periódicamente las políticas de riesgo?	X			

Matriz de Ponderación - Evaluación de Riesgos

No.	Preguntas	Ponderación	Calificación
1	¿Se han identificado los riesgos asociados al proceso de crédito?	10	10
2	¿Existe un proceso para evaluar nuevos productos de crédito?	10	10
3	¿Se realizan análisis periódicos de la cartera de crédito?	10	10
4	¿Se evalúan los cambios en el entorno que puedan afectar al área?	10	10
5	¿Existen políticas para la gestión de riesgos crediticios?	10	10
6	¿Se establecen límites de exposición para cada tipo de riesgo?	10	10
7	¿Se realizan pruebas de estrés a la cartera de crédito?	10	0

8	¿Existe un plan de contingencia ante riesgos crediticios?	10	10
9	¿Se evalúa el riesgo de fraude en el proceso crediticio?	10	10
10	¿Se actualizan periódicamente las políticas de riesgo?	10	10
	TOTAL	100	90

Nivel de confianza = (90 / 100) x 100 = 90%

Nivel de riesgo = 100% - 90% = 10%

Escala de Riesgo y Confianza - Evaluación de Riesgos

Nivel de Riesgo		
Bajo	Moderado	Alto
15- 50%	51-75%	76-95%
95-76%	75-51%	50-15%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Confianza		

Análisis:

La evaluación de riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., agencia Guaranda, muestra un nivel de confianza alto del 90% y un nivel de riesgo bajo del 10%. Esto indica que la cooperativa tiene un sólido proceso de identificación y gestión de riesgos crediticios. Se destaca la existencia de políticas claras, análisis periódicos de la cartera y evaluación de riesgos de fraude. La única área de mejora identificada es la implementación de pruebas de estrés a la cartera de crédito, lo cual está en planificación. En general, el proceso de evaluación de riesgos es robusto y contribuye a la solidez de las operaciones crediticias.

Cuestionario de Control Interno - Actividades de Control

No.	Concepto	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿Existen procedimientos documentados para el otorgamiento de créditos?	X			
2	¿Se realizan verificaciones de la información de los solicitantes?	X			
3	¿Existen límites de aprobación de créditos claramente establecidos?	X			
4	¿Se realizan conciliaciones periódicas de los saldos de cartera?	X			
5	¿Existen controles para el cumplimiento de las políticas de cobranza?	X			
6	¿Se segregan las funciones en el proceso de crédito y cobranza?	X			
7	¿Se utilizan indicadores para medir la eficacia de las cobranzas?	X			
8	¿Existen procedimientos para el castigo de créditos incobrables?	X			
9	¿Se realizan auditorías internas al proceso de crédito?	X			
10	¿Se aplican sanciones por incumplimiento de políticas?		X		En proceso de implementación

Matriz de Ponderación - Actividades de Control

No.	Preguntas	Ponderación	Calificación
1	¿Existen procedimientos documentados para el otorgamiento de créditos?	10	10
2	¿Se realizan verificaciones de la información de los solicitantes?	10	10
3	¿Existen límites de aprobación de créditos claramente establecidos?	10	10
4	¿Se realizan conciliaciones periódicas de los saldos de cartera?	10	10
5	¿Existen controles para el cumplimiento de las políticas de cobranza?	10	10
6	¿Se segregan las funciones en el proceso de crédito y cobranza?	10	10

7	¿Se utilizan indicadores para medir la eficacia de las cobranzas?	10	10
8	¿Existen procedimientos para el castigo de créditos incobrables?	10	10
9	¿Se realizan auditorías internas al proceso de crédito?	10	10
10	¿Se aplican sanciones por incumplimiento de políticas?	10	0
	TOTAL	100	90

Nivel de confianza = (90 / 100) x 100 = 90%

Nivel de riesgo = 100% - 90% = 10%

Escala de Riesgo y Confianza - Actividades de Control

Nivel de Riesgo		
Bajo	Moderado	Alto
15- 50%	51-75%	76-95%
95-76%	75-51%	50-15%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Confianza		

Análisis:

Las actividades de control en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., agencia Guaranda, muestran un nivel de confianza alto del 90% y un nivel de riesgo bajo del 10%. Esto indica que la cooperativa ha implementado controles sólidos en sus procesos de crédito y cobranza. Se destacan los procedimientos documentados, la segregación de funciones y las auditorías internas regulares. La única área de mejora identificada es la implementación de sanciones por incumplimiento de políticas, lo cual está en proceso. En general, las actividades de control son robustas y contribuyen significativamente a la eficacia de las operaciones crediticias.

Cuestionario de Control Interno - Información y Comunicación

No.	Concepto	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿Existe un sistema de información que soporte el proceso crediticio?	X			
2	¿Se generan reportes periódicos sobre el estado de la cartera?	X			
3	¿Existen canales de comunicación entre el área y la alta dirección?	X			
4	¿Se comunican oportunamente los cambios en las políticas de crédito?	X			
5	¿Existe un proceso para que los empleados reporten irregularidades?	X			
6	¿Se mantiene informados a los socios sobre sus estados de crédito?	X			
7	¿Hay comunicación efectiva entre las áreas de crédito y cobranza?	X			
8	¿Se utilizan múltiples canales para comunicarse con los socios?	X			
9	¿Existe un sistema de archivo y recuperación de documentos?	X			
10	¿Se realizan encuestas de satisfacción a los socios?		X		En planificación para implementar

Matriz de Ponderación - Información y Comunicación

No.	Preguntas	Ponderación	Calificación
1	¿Existe un sistema de información que soporte el proceso crediticio?	10	10
2	¿Se generan reportes periódicos sobre el estado de la cartera?	10	10
3	¿Existen canales de comunicación entre el área y la alta dirección?	10	10
4	¿Se comunican oportunamente los cambios en las políticas de crédito?	10	10
5	¿Existe un proceso para que los empleados reporten irregularidades?	10	10

6	¿Se mantiene informados a los socios sobre sus estados de crédito?	10	10
7	¿Hay comunicación efectiva entre las áreas de crédito y cobranza?	10	10
8	¿Se utilizan múltiples canales para comunicarse con los socios?	10	10
9	¿Existe un sistema de archivo y recuperación de documentos?	10	10
10	¿Se realizan encuestas de satisfacción a los socios?	10	0
	TOTAL	100	90

Nivel de confianza = (90 / 100) x 100 = 90%

Nivel de riesgo = 100% - 90% = 10%

Escala de Riesgo y Confianza - Información y Comunicación

Nivel de Riesgo		
Bajo	Moderado	Alto
15- 50%	51-75%	76-95%
95-76%	75-51%	50-15%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Confianza		

Análisis:

El componente de Información y Comunicación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., agencia Guaranda, muestra un nivel de confianza alto del 90% y un nivel de riesgo bajo del 10%. Esto indica que la cooperativa ha establecido sistemas de información y canales de comunicación efectivos. Se destacan el uso de un sistema informático integrado, la generación de reportes periódicos, y la existencia de múltiples canales de comunicación con los socios. La única área de mejora identificada es la implementación de encuestas de satisfacción a los socios, lo cual está en planificación. En general, los procesos de información y comunicación son sólidos y apoyan eficazmente las operaciones de crédito y cobranza.

Cuestionario de Control Interno - Monitoreo

No.	Concepto	SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿Se realizan evaluaciones periódicas del sistema de control interno?	X			
2	¿Existe seguimiento de las recomendaciones de auditorías anteriores?	X			
3	¿Se monitorea regularmente la efectividad de las actividades de cobranza?	X			
4	¿Se evalúa periódicamente el desempeño del personal del área?		X		En proceso de implementación
5	¿Existen indicadores de gestión para el área de crédito y cobranza?	X			
6	¿Se realiza un seguimiento continuo de la calidad de la cartera?	X			
7	¿Se monitorean los límites de exposición al riesgo crediticio?	X			
8	¿Se evalúa la efectividad de los controles implementados?	X			
9	¿Existe un proceso de mejora continua basado en el monitoreo?	X			
10	¿Se realizan comparaciones periódicas entre lo planificado y lo ejecutado?	X			

Matriz de Ponderación - Monitoreo

No.	Preguntas	Ponderación	Calificación
1	¿Se realizan evaluaciones periódicas del sistema de control interno?	10	10
2	¿Existe seguimiento de las recomendaciones de auditorías anteriores?	10	10
3	¿Se monitorea regularmente la efectividad de las actividades de cobranza?	10	10
4	¿Se evalúa periódicamente el desempeño del personal del área?	10	0
5	¿Existen indicadores de gestión para el área de crédito y cobranza?	10	10
6	¿Se realiza un seguimiento continuo de la calidad de la cartera?	10	10
7	¿Se monitorean los límites de exposición al riesgo crediticio?	10	10

8	¿Se evalúa la efectividad de los controles implementados?	10	10
9	¿Existe un proceso de mejora continua basado en el monitoreo?	10	10
10	¿Se realizan comparaciones periódicas entre lo planificado y lo ejecutado?	10	10
	TOTAL	100	90

Nivel de confianza = (90 / 100) x 100 = 90%

Nivel de riesgo = 100% - 90% = 10% **Escala de Riesgo y Confianza - Monitoreo**

Nivel de Riesgo		
Bajo	Moderado	Alto
15- 50%	51-75%	76-95%
95-76%	75-51%	50-15%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Confianza		

Análisis:

El componente de Monitoreo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., agencia Guaranda, muestra un nivel de confianza alto del 90% y un nivel de riesgo bajo del 10%. Esto indica que la cooperativa ha establecido procesos sólidos de supervisión y seguimiento de sus actividades de crédito y cobranza. Se destacan las evaluaciones periódicas del sistema de control interno, el seguimiento continuo de la calidad de la cartera y el monitoreo de los límites de exposición al riesgo crediticio. La única área de mejora identificada es la implementación de evaluaciones periódicas del desempeño del personal, lo cual está en proceso. En general, las actividades de monitoreo son robustas y contribuyen significativamente a la eficacia y mejora continua de las operaciones crediticias.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” Agencia Guaranda	PT 2 EJ ECMPP 4-4

Evaluación de Cumplimiento de Manuales, Políticas y Procedimientos del Área de Crédito y Cobranza
Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023

N°	Aspecto a Evaluar	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	Observaciones
A. Políticas de Crédito					
1	¿Se aplican las políticas de crédito establecidas en el manual?		©		Se detectaron algunas inconsistencias en la aplicación de políticas Ø
2	¿Se respetan los límites de crédito por tipo y por cliente?	√			
3	¿Se cumple con la metodología de las 5C's en la evaluación de créditos?	√			
4	¿Se verifican los niveles de aprobación según los montos de crédito?	√			
5	¿Se cumplen los plazos máximos establecidos según el tipo de crédito?	√			
B. Documentación y Requisitos					
6	¿Se verifica la completitud de la documentación requerida para		©		Se encontraron expedientes con documentación incompleta Ø

	cada tipo de crédito?				
7	¿Se validan los documentos de identidad y respaldo	√			

	patrimonial de los solicitantes?				
8	¿Se realiza la verificación in situ de la información proporcionada por el solicitante?		©		No siempre se realiza la verificación in situ Ø
9	¿Se mantienen archivos completos y actualizados de los expedientes de crédito?		©		Algunos expedientes no estaban actualizados Ø
C. Proceso de Cobranza					
10	¿Se aplica el proceso de cobranza preventiva desde el primer día de vencimiento?	√			
11	¿Se cumplen los plazos establecidos para cada etapa del proceso de cobranza?		©		Se detectaron algunos retrasos en el proceso de cobranza Ø
12	¿Se documentan adecuadamente las gestiones de cobranza realizadas?	√			
13	¿Se aplican correctamente los recargos por mora según lo establecido?	√			

14	¿Se sigue el procedimiento establecido para la reestructuración de créditos?	√			
D. Control Interno					
15	¿Existe una adecuada segregación de funciones en el		©		Se detectaron algunas deficiencias en
	proceso crediticio?				la segregación de funciones Ø
16	¿Se realizan evaluaciones periódicas del cumplimiento de políticas y procedimientos?			X	No se evidenciaron evaluaciones periódicas ∞
17	¿Se aplican sanciones por incumplimiento de políticas y procedimientos?			X	No se encontró evidencia de aplicación de sanciones ∞
18	¿Se mantiene un registro actualizado de las excepciones a las políticas?		©		El registro no está completamente actualizado Ø
19	¿Se realizan capacitaciones periódicas sobre las políticas y procedimientos vigentes?			X	No se evidenciaron capacitaciones periódicas ∞
20	¿Se actualizan regularmente los manuales y políticas del área de crédito y cobranza?	√			

Las marcas utilizadas son:

√ para indicar cumplimiento,

© para cumplimiento parcial,

X para no cumplimiento,

Ø para observaciones, y

∞ para falta de documentación.

Conclusiones:

- Se observa un cumplimiento parcial de las políticas y procedimientos del área de crédito y cobranza.
- Existen deficiencias en la documentación y actualización de expedientes de crédito.
- El proceso de cobranza se aplica generalmente de manera correcta, pero con algunos retrasos.
- Se detectaron debilidades significativas en el control interno, especialmente en la evaluación periódica del cumplimiento y en la capacitación del personal.

Recomendaciones:

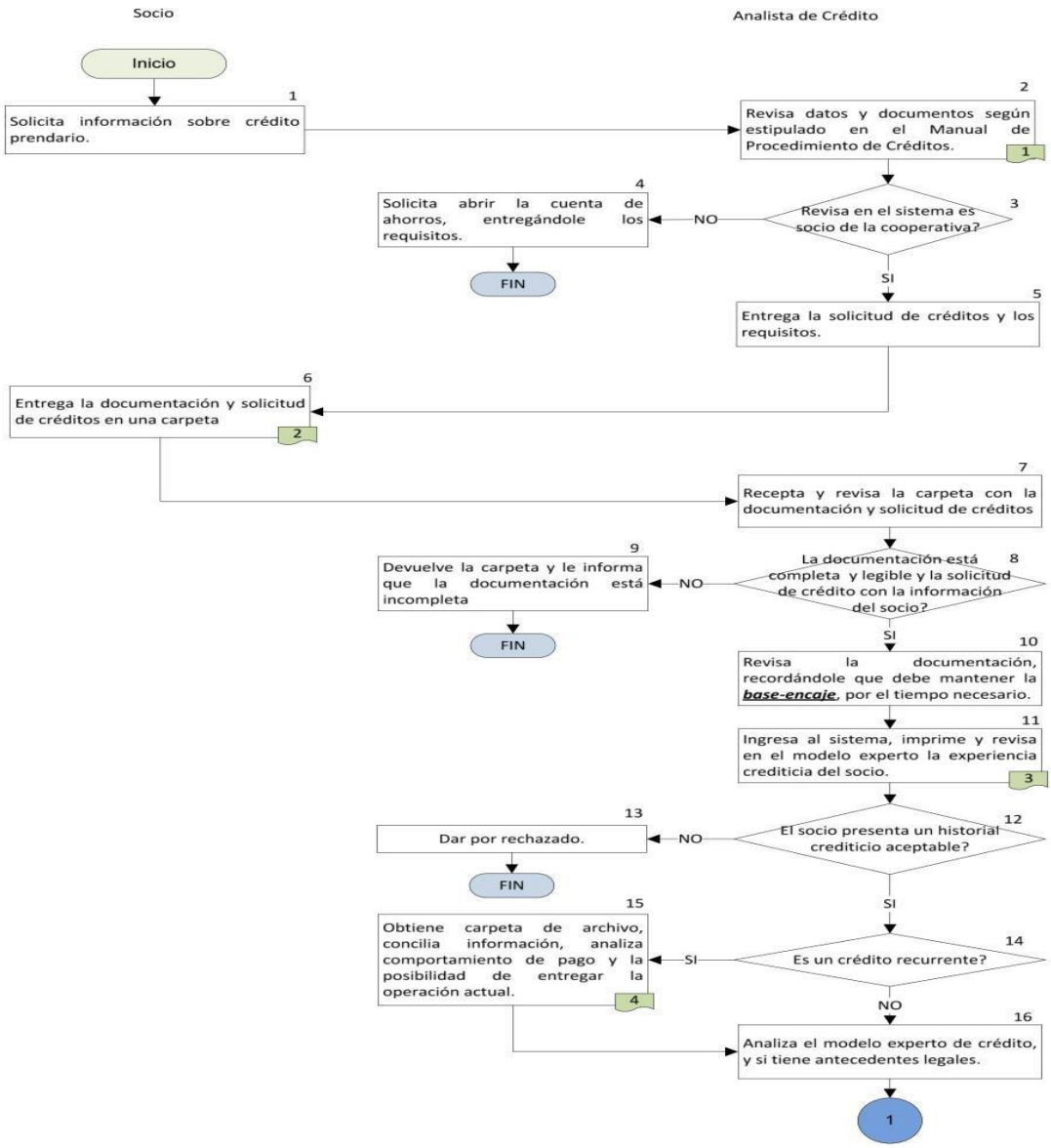
- Implementar un sistema de revisión periódica para asegurar el cumplimiento total de las políticas de crédito.
- Establecer un proceso de verificación más riguroso para garantizar la completitud de la documentación en los expedientes de crédito.
- Mejorar el proceso de verificación in situ de la información proporcionada por los solicitantes de crédito.
- Implementar un sistema de evaluaciones periódicas del cumplimiento de políticas y procedimientos.
- Desarrollar un programa de capacitación continua para el personal del área de crédito y cobranza.

- Establecer un sistema de sanciones por incumplimiento de políticas y procedimientos, y asegurar su aplicación consistente.
- Mejorar la segregación de funciones en el proceso crediticio para fortalecer el control interno.

Elaborado por:	Jenny Beatriz Ninabanda Landa Transito Bertila Manobanda Manobanda	Fecha:	10-06-2024
Revisado por:	Ing. Oscar Tanqueño	Fecha:	14-06-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MUSHUC RUNA" Agencia Guaranda	PT 3 EJ EFP 29-29
Evaluación flujograma de procesos Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023		

Proceso de Otorgamiento de Crédito



Descripción del Proceso:

Este flujograma representa el proceso de solicitud y aprobación de crédito prendario en la cooperativa. Inicia con la solicitud del socio para obtener información sobre el crédito y culmina con la aprobación o rechazo del mismo, dependiendo de la evaluación del historial crediticio y la revisión de documentos.

Propósito del Proceso:

El propósito de este proceso es asegurar que los créditos prendarios otorgados por la cooperativa sigan un procedimiento estructurado que evalúe la elegibilidad del solicitante de acuerdo con las políticas internas, verificando la información de crédito y garantizando que todos los documentos necesarios estén completos y correctos.

Principales Etapas del Proceso:

- **Solicitud inicial (Paso 1):** El socio solicita información sobre el crédito prendario.
- **Revisión documental (Paso 2-5):** El analista de crédito verifica que el socio esté registrado en el sistema y le entrega los requisitos para la solicitud de crédito.
- **Entrega de documentos (Paso 6-9):** El socio entrega la documentación y el analista la revisa. Si los documentos están incompletos, se devuelven para su corrección.
- **Evaluación crediticia (Paso 11-13):** El analista revisa el historial crediticio del socio. Si el historial es aceptable, el proceso continúa; de lo contrario, el crédito es rechazado.
- **Aprobación final (Paso 15-16):** Si el crédito es recurrente y la evaluación es positiva, el crédito es aprobado.

Análisis de los Controles Internos:

Puntos de Control Identificados:

- **Revisión de antecedentes crediticios (Paso 12):** Este control es crucial para evaluar si el socio tiene un historial de pagos adecuado para recibir un nuevo crédito.
- **Verificación de documentos (Paso 8-9):** Asegura que toda la documentación requerida esté completa y sea legible antes de continuar con el proceso.
- **Ingreso de datos en el sistema (Paso 11):** El analista ingresa y valida la experiencia crediticia del socio, lo que es fundamental para la toma de decisiones.

Evaluación de los Controles:

Los controles internos son adecuados para mitigar los riesgos principales, como la aprobación de créditos a solicitantes no elegibles o la falta de documentación adecuada. No obstante, podría fortalecerse la automatización de ciertas tareas, como la revisión de documentos y el ingreso de datos.

Evaluación de la Eficiencia del Proceso:

Posibles Cuellos de Botella o Redundancias:

- **Revisión manual de documentos (Paso 7-9):** Este paso puede generar demoras si los documentos entregados no son completos o si se detectan errores.
- **Ingreso manual en el sistema (Paso 11):** La entrada de datos podría optimizarse si se implementan sistemas automatizados para la validación de la información crediticia del socio.

Flujo del Proceso:

El flujo es generalmente lógico y eficiente, pero existe una dependencia de pasos manuales que podrían ralentizar el proceso, especialmente cuando hay inconsistencias en la documentación.

Identificación de Riesgos Potenciales:

- **Errores en el historial crediticio (Paso 12):** Si el historial no se revisa adecuadamente, se corre el riesgo de otorgar créditos a socios con antecedentes de impagos.
- **Falta de control sobre la documentación (Paso 9):** Si no se controla adecuadamente la recepción de documentos completos, podría continuar el proceso con información insuficiente o incorrecta.

Comparación con las Políticas y Procedimientos:

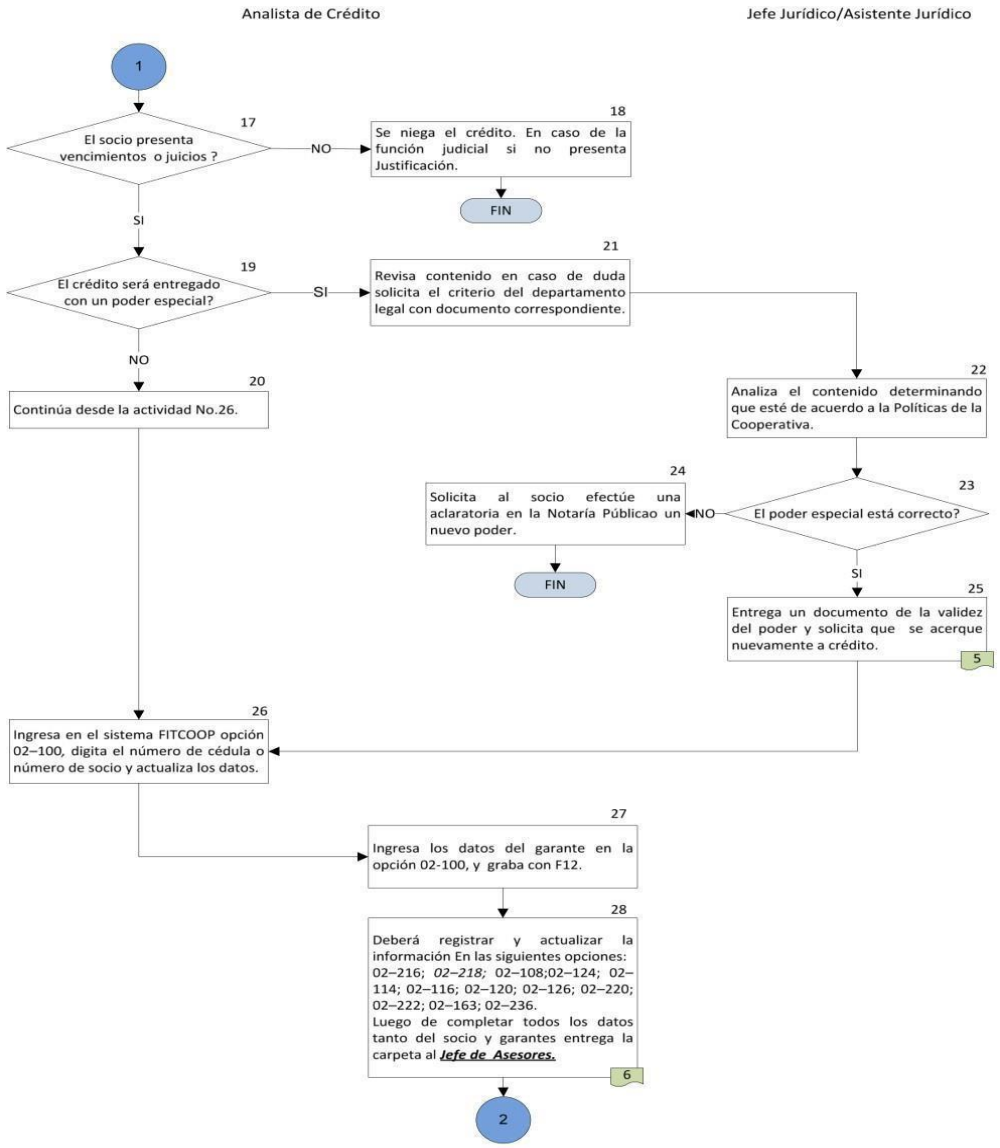
El proceso del flujograma parece estar alineado con las políticas de la cooperativa en términos de verificación documental, revisión crediticia y procedimientos de aprobación. Sin embargo, podría beneficiarse de una mayor automatización en ciertas áreas para mejorar la eficiencia y reducir errores manuales.

Recomendaciones:

- **Automatización del Proceso de Revisión de Documentos:** Implementar herramientas digitales para la recepción y validación automática de los documentos, minimizando errores humanos.
- **Revisión más ágil del historial crediticio:** Mejorar los sistemas que permiten la verificación del historial crediticio para evitar retrasos en el proceso de evaluación.
- **Capacitación continua del personal:** Asegurar que los analistas de crédito reciban formación constante en el uso de sistemas de validación automatizados y en la gestión de riesgos crediticios.

Conclusión sobre la Efectividad del Control Interno:

El proceso, tal como está representado en el flujograma, proporciona un nivel adecuado de control interno para la gestión de créditos prendarios. Sin embargo, hay áreas que podrían beneficiarse de mejoras tecnológicas para reducir el tiempo de procesamiento y aumentar la precisión en la verificación de la información, lo que fortalecería aún más los controles existentes.



Descripción del Proceso:

Este flujograma representa el proceso de revisión y aprobación de un crédito con poder especial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa. El proceso involucra la verificación de antecedentes judiciales del solicitante, la revisión y validación del poder especial, y la actualización de los datos del solicitante y del garante en el sistema interno de la cooperativa.

Propósito del Proceso:

El propósito del proceso es asegurar que la entrega de un crédito con poder especial se realice bajo los parámetros establecidos, verificando la legalidad del poder y garantizando que tanto el solicitante como el garante estén debidamente registrados y evaluados según las políticas de la cooperativa.

Principales Etapas del Proceso:

- **Verificación de antecedentes del socio (Paso 17):** El analista de crédito verifica si el solicitante tiene juicios o vencimientos pendientes.
- **Revisión del poder especial (Paso 19-25):** Si el crédito será entregado con un poder especial, el departamento jurídico revisa y valida el documento.
- **Ingreso de datos en el sistema (Paso 26-28):** El analista de crédito ingresa y actualiza los datos del socio y del garante en el sistema FITCOOP, completando los registros necesarios.
- **Aprobación final (Paso 28):** La carpeta con toda la información se entrega al Jefe de Asesores para su revisión final.

Análisis de los Controles Internos:

Puntos de Control Identificados:

- **Verificación de antecedentes (Paso 17-18):** Un punto clave para prevenir la entrega de créditos a solicitantes con juicios o vencimientos no resueltos.
- **Validación del poder especial (Paso 19-23):** Este control es esencial para evitar fraudes o mal uso de poderes especiales.

- **Actualización de datos en el sistema (Paso 26-28):** Este paso asegura que los datos de los solicitantes y garantes sean correctos y estén completos en el sistema de la cooperativa.

Evaluación de los Controles:

Los controles internos son adecuados para mitigar riesgos operativos y legales. El proceso asegura que se verifiquen los antecedentes de los solicitantes y que los poderes especiales estén alineados con las políticas de la cooperativa. Sin embargo, es importante que se realicen revisiones periódicas de los registros para garantizar que los datos en el sistema se mantengan actualizados y precisos.

Evaluación de la Eficiencia del Proceso:

Posibles Cuellos de Botella o Redundancias:

- **Validación del poder especial (Paso 21-25):** Si el poder no está correctamente redactado o no es claro, podría haber retrasos en la revisión por parte del departamento jurídico, lo que puede afectar el tiempo de respuesta en la aprobación del crédito.
- **Ingreso manual de datos (Paso 26-28):** El ingreso manual en el sistema puede ser redundante y propenso a errores humanos, lo que podría mejorar con la automatización de ciertos procedimientos.

Flujo del Proceso:

El flujo del proceso es lógico, ya que sigue una secuencia clara de verificación, validación y registro. No obstante, algunas partes del proceso podrían beneficiarse de la automatización para reducir el tiempo y evitar errores.

Identificación de Riesgos Potenciales:

- **Errores en la validación del poder especial:** Si no se revisa correctamente el poder, existe el riesgo de aprobar un crédito con un poder inválido o falsificado, lo que podría resultar en pérdidas financieras para la cooperativa.

- **Errores en la actualización de datos (Paso 26):** El ingreso incorrecto de datos en el sistema podría generar inconsistencias que afecten la correcta evaluación de los garantes y solicitantes.

Comparación con las Políticas y Procedimientos:

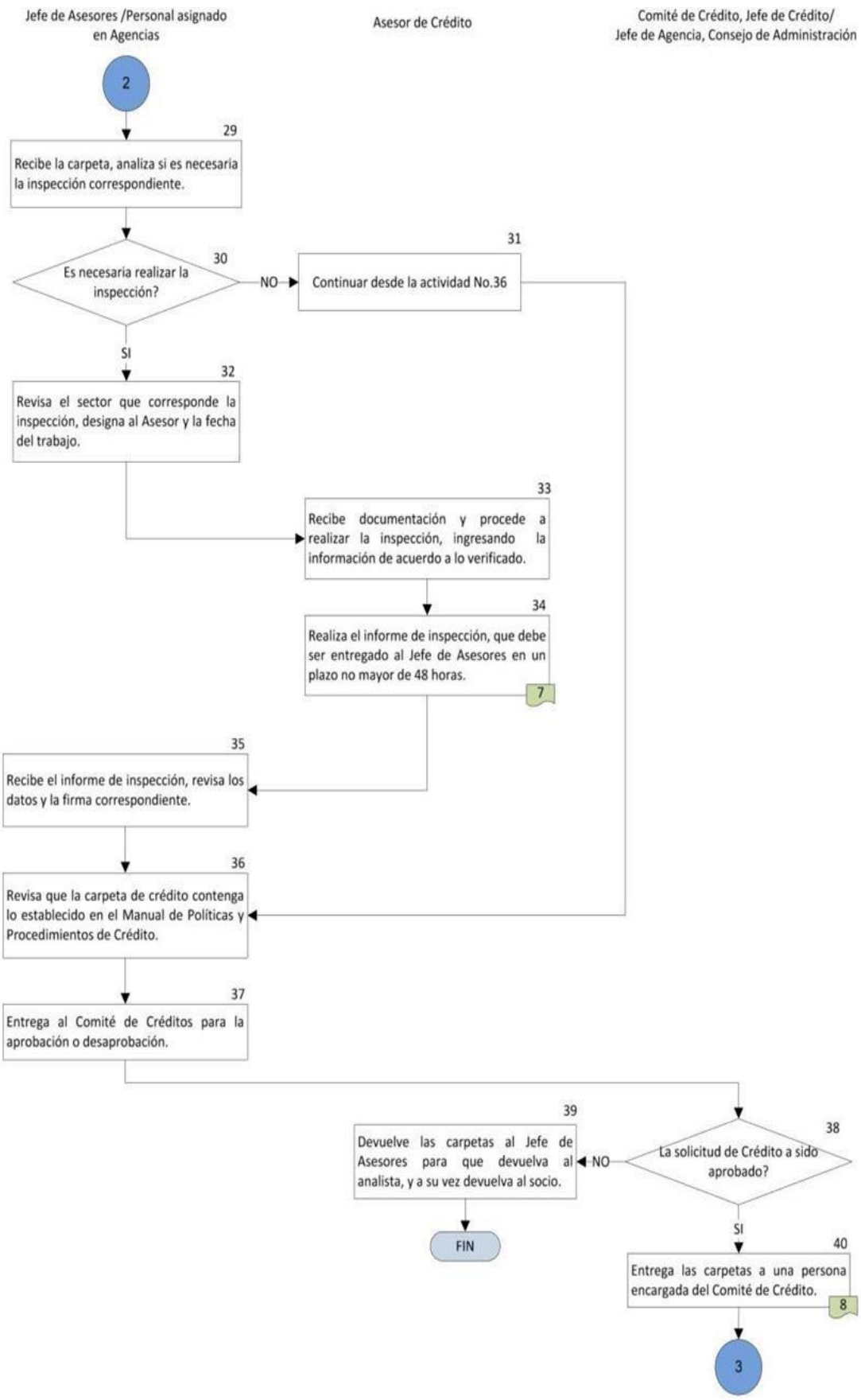
El proceso reflejado en el flujograma parece estar alineado con las políticas escritas de la cooperativa, ya que se incluyen controles importantes como la revisión jurídica de poderes especiales y la verificación de antecedentes del solicitante. Sin embargo, es necesario asegurarse de que estos controles se implementen de manera consistente en la práctica.

Recomendaciones:

- **Automatización de procesos:** Implementar un sistema que automatice la validación de documentos y el ingreso de datos en el sistema, para reducir los errores y mejorar la eficiencia.
- **Capacitación del personal:** Brindar capacitación continua a los analistas de crédito y al personal jurídico en la revisión de documentos legales y en el uso de los sistemas internos.
- **Revisión periódica de los poderes especiales:** Establecer revisiones trimestrales o semestrales de los poderes especiales utilizados para garantizar que sigan siendo válidos y estén actualizados.

Conclusión sobre la Efectividad del Control Interno:

El proceso de otorgamiento de crédito, tal como está representado en el flujograma, proporciona un control interno adecuado para la verificación y aprobación de créditos con poder especial. No obstante, algunas mejoras en la automatización de procesos y la actualización de datos podrían incrementar la eficiencia y reducir los riesgos de errores humanos.


Jefe de Asesores /Personal asignado en Agencias
Asesor de Crédito
Comité de Crédito, Jefe de Crédito/ Jefe de Agencia, Consejo de Administración
2
29
Recibe la carpeta, analiza si es necesaria la inspección correspondiente.
30
Es necesaria realizar la inspección?
NO
31
Continuar desde la actividad No.36
SI
32
Revisa el sector que corresponde la inspección, designa al Asesor y la fecha del trabajo.
33
Recibe documentación y procede a realizar la inspección, ingresando la información de acuerdo a lo verificado.
34
Realiza el informe de inspección, que debe ser entregado al Jefe de Asesores en un plazo no mayor de 48 horas.
7
35
Recibe el informe de inspección, revisa los datos y la firma correspondiente.
36
Revisa que la carpeta de crédito contenga lo establecido en el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito.
37
Entrega al Comité de Créditos para la aprobación o desaprobación.
38
La solicitud de Crédito a sido aprobado?
NO
39
Devuelve las carpetas al Jefe de Asesores para que devuelva al analista, y a su vez devuelva al socio.
FIN
SI
40
Entrega las carpetas a una persona encargada del Comité de Crédito.
8
3

Descripción del Proceso:

Este flujograma representa el proceso de inspección y aprobación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa. El proceso involucra la revisión de la carpeta de crédito, la inspección de los sectores involucrados, y la decisión final sobre la aprobación o desaprobación del crédito por parte del Comité de Créditos.

Propósito del Proceso:

El propósito de este proceso es garantizar que cada solicitud de crédito sea revisada de acuerdo con los procedimientos establecidos, incluyendo la verificación de la documentación, la inspección correspondiente, y la aprobación final por el Comité de Créditos.

Principales Etapas del Proceso:

- **Revisión de la carpeta de crédito (Paso 29-30):** El Jefe de Asesores analiza la carpeta y decide si es necesaria una inspección del sector.
- **Inspección del sector (Paso 32-34):** Si es necesaria, se designa un asesor para realizar la inspección, quien prepara un informe que se entrega al Jefe de Asesores.
- **Revisión final y aprobación (Paso 36-38):** Se revisa la carpeta de crédito para verificar que cumple con los procedimientos y se envía al Comité de Créditos para su aprobación o rechazo.
- **Entrega de la decisión (Paso 39-40):** Si el crédito es aprobado, las carpetas se entregan a la persona encargada del Comité de Créditos; si no es aprobado, se devuelve al solicitante.

Análisis de los Controles Internos:

Puntos de Control Identificados:

- **Decisión sobre la inspección (Paso 30):** Este punto de control asegura que solo se realicen inspecciones cuando sean necesarias, evitando la pérdida de tiempo y recursos.

- **Informe de inspección (Paso 34):** La elaboración de un informe de inspección detallado es clave para garantizar que la evaluación del crédito esté basada en hechos verificados.
- **Revisión de la carpeta (Paso 36):** Antes de la aprobación final, se verifica que la carpeta cumpla con todos los requisitos establecidos en el Manual de Políticas y Procedimientos.

Evaluación de los Controles:

Los controles son adecuados para mitigar riesgos como la aprobación de créditos sin la documentación adecuada o inspecciones incompletas. Sin embargo, sería recomendable implementar auditorías internas regulares para verificar la calidad y consistencia de las inspecciones y revisiones.

Evaluación de la Eficiencia del Proceso:

Posibles Cuellos de Botella o Redundancias:

- **Decisión sobre la inspección (Paso 30):** Si la necesidad de una inspección no está claramente definida, puede generar demoras innecesarias.
- **Informe de inspección (Paso 34):** Si la preparación del informe no se realiza dentro de las 48 horas estipuladas, podría retrasar la aprobación del crédito.

Flujo del Proceso:

El flujo del proceso es lógico y secuencial. Sin embargo, hay un potencial para mejorar la eficiencia en los pasos de inspección y en la revisión final, asegurando que todos los informes se entreguen puntualmente.

Identificación de Riesgos Potenciales:

- **Inspección incompleta (Paso 32-34):** Si la inspección no se realiza adecuadamente, existe el riesgo de aprobar créditos que no cumplen con los estándares de la cooperativa.

- **Documentación incompleta (Paso 36):** Si la carpeta no está completa y se omite la revisión final, podría aprobarse un crédito sin la documentación adecuada.

Comparación con las Políticas y Procedimientos:

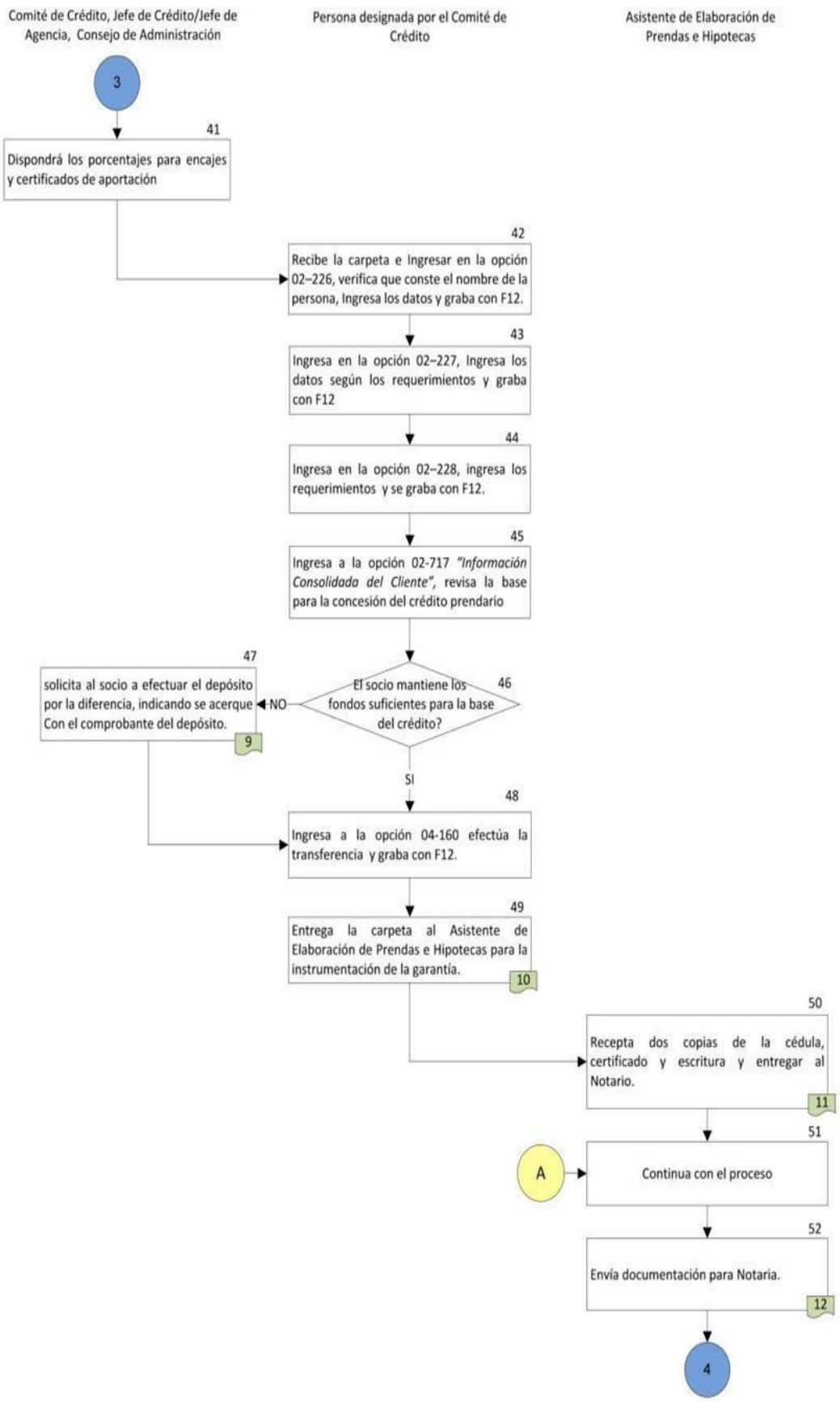
El proceso reflejado en el flujograma parece estar alineado con las políticas y procedimientos de la cooperativa, como la revisión de carpetas y la realización de inspecciones cuando es necesario. No obstante, sería recomendable revisar periódicamente la alineación entre los procedimientos escritos y la ejecución práctica, para garantizar su consistencia.

Recomendaciones:

- **Definir criterios claros para las inspecciones:** Establecer criterios más específicos para determinar cuándo es necesaria una inspección, evitando demoras innecesarias.
- **Automatización de informes de inspección:** Implementar un sistema que permita la preparación y entrega automática de los informes de inspección dentro del plazo estipulado.
- **Capacitación continua:** Asegurar que el personal encargado de las inspecciones y revisiones reciba capacitación continua para mantener los estándares de calidad.

Conclusión sobre la Efectividad del Control Interno:

El proceso representado en el flujograma proporciona un control interno adecuado para la inspección y aprobación de créditos. Sin embargo, la implementación de mejoras en la definición de los criterios de inspección y la automatización de informes podría aumentar la eficiencia y reducir riesgos operativos.


Comité de Crédito, Jefe de Crédito/Jefe de Agencia, Consejo de Administración
Persona designada por el Comité de Crédito
Asistente de Elaboración de Prendas e Hipotecas
3
41
Dispondrá los porcentajes para encajes y certificados de aportación
42
Recibe la carpeta e Ingresar en la opción 02–226, verifica que conste el nombre de la persona, Ingresa los datos y graba con F12.
43
Ingresa en la opción 02–227, Ingresa los datos según los requerimientos y graba con F12
44
Ingresa en la opción 02–228, ingresa los requerimientos y se graba con F12.
45
Ingresa a la opción 02-717 "Información Consolidada del Cliente", revisa la base para la concesión del crédito prendario
46
El socio mantiene los fondos suficientes para la base del crédito?
NO
47
solicita al socio a efectuar el depósito por la diferencia, indicando se acerque Con el comprobante del depósito.
9
SI
48
Ingresa a la opción 04-160 efectúa la transferencia y graba con F12.
49
Entrega la carpeta al Asistente de Elaboración de Prendas e Hipotecas para la instrumentación de la garantía.
10
50
Recepta dos copias de la cédula, certificado y escritura y entregar al Notario.
11
51
A
Continua con el proceso
52
Envía documentación para Notaria.
12
4

Descripción del Proceso:

Este flujograma representa el proceso de concesión de un crédito prendario en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa. El proceso involucra desde la recepción de la carpeta de crédito hasta la instrumentación de la garantía en la notaría, pasando por la verificación de los fondos y la transferencia final.

Propósito del Proceso:

El propósito del proceso es asegurar que el crédito prendario sea otorgado de acuerdo con las políticas de la cooperativa, asegurando que el socio tenga los fondos suficientes, y que se realice la instrumentación legal de la garantía correspondiente. **Principales Etapas del Proceso:**

- **Ingreso de datos en el sistema (Paso 42-45):** Se ingresa la información del socio en el sistema, verificando los datos y grabando los requisitos según las opciones del sistema FITCOOP.
- **Revisión de fondos (Paso 46-48):** Se verifica si el socio mantiene los fondos suficientes para proceder con el crédito. Si los fondos son suficientes, se efectúa la transferencia.
- **Entrega al Asistente de Elaboración de Prendas e Hipotecas (Paso 49):** Una vez confirmada la transferencia, se entrega la carpeta para la formalización de la garantía.
- **Instrumentación de la garantía (Paso 50-52):** La documentación necesaria se entrega al notario para formalizar la garantía, y el proceso continúa.

Análisis de los Controles Internos:

Puntos de Control Identificados:

- **Verificación de los datos del socio (Paso 42-45):** La correcta verificación e ingreso de los datos del socio es un control fundamental para evitar errores o fraudes.

- **Revisión de fondos (Paso 46):** La comprobación de los fondos suficientes para cubrir el crédito asegura que la cooperativa no asuma riesgos innecesarios.
- **Formalización de la garantía (Paso 49-52):** La instrumentación de la garantía en la notaría es un control crucial para garantizar la seguridad legal de la operación.

Evaluación de los Controles:

Los controles establecidos son adecuados para mitigar riesgos financieros y legales. La verificación de fondos y la formalización de la garantía son pasos importantes que aseguran que los créditos se otorguen bajo los términos correctos. Sin embargo, sería recomendable mejorar la automatización en algunos de estos pasos para minimizar posibles errores humanos.

Evaluación de la Eficiencia del Proceso:

Posibles Cuellos de Botella o Redundancias:

- **Ingreso manual de datos (Paso 42-45):** El ingreso de datos en varias opciones del sistema puede generar redundancias y aumentar el tiempo del proceso.
- **Revisión de fondos (Paso 46-48):** Este paso podría convertirse en un cuello de botella si no se automatiza correctamente la verificación de los fondos en tiempo real.

Flujo del Proceso:

El flujo del proceso es lógico y sigue una secuencia clara de pasos. Sin embargo, podría mejorarse la eficiencia en la parte de verificación de fondos y en la instrumentación de la garantía para agilizar el proceso sin comprometer la seguridad.

Identificación de Riesgos Potenciales:

Errores en el ingreso de datos (Paso 42-45): Si se ingresan incorrectamente los datos del socio, podrían producirse errores en la concesión del crédito o en la transferencia de fondos.

Verificación inadecuada de fondos (Paso 46): Si no se comprueban adecuadamente los fondos, la cooperativa corre el riesgo de otorgar un crédito sin respaldo financiero suficiente.

Comparación con las Políticas y Procedimientos:

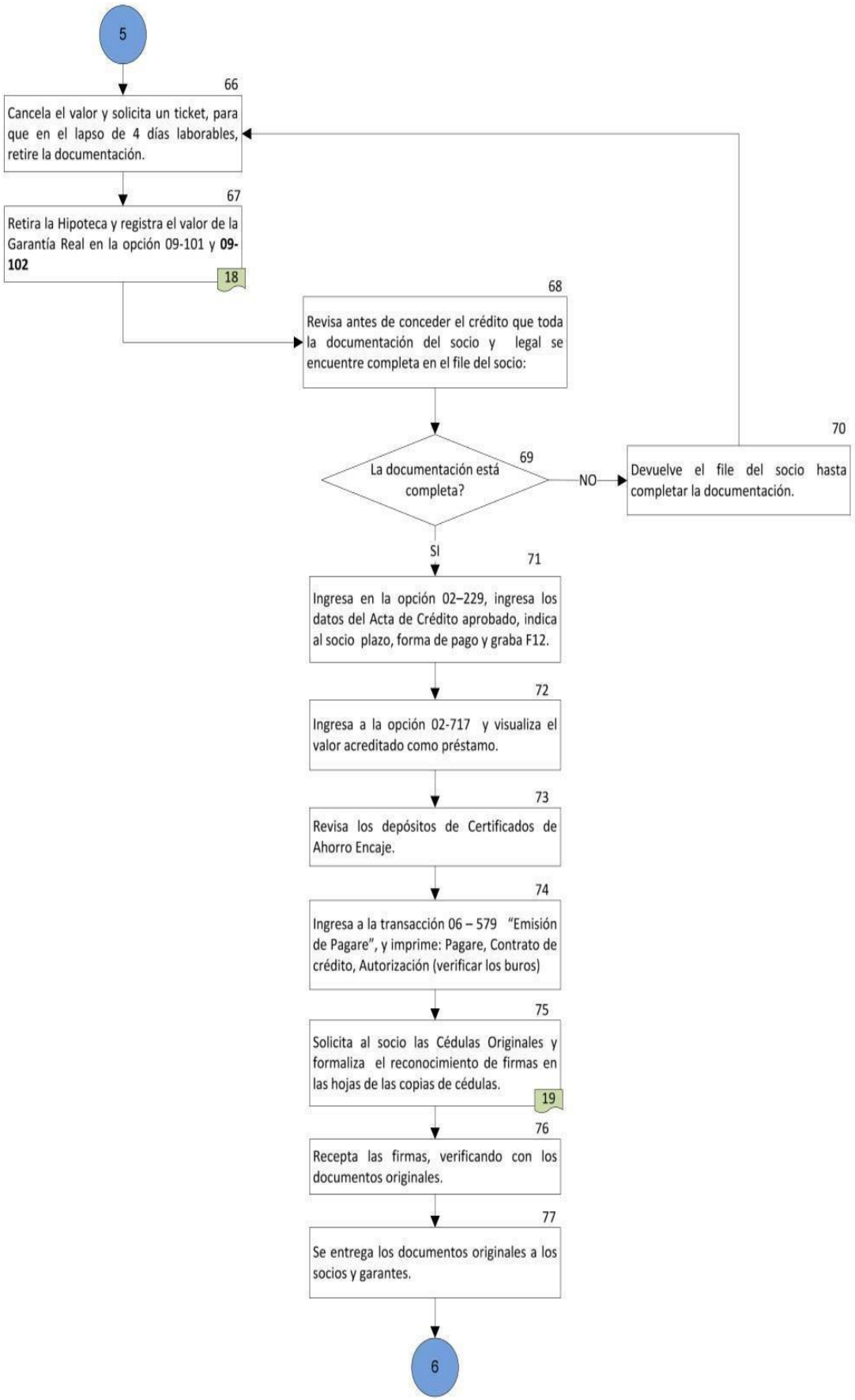
El proceso parece alinearse con las políticas y procedimientos de la cooperativa, especialmente en lo referente a la verificación de fondos y la formalización de las garantías. No obstante, sería recomendable revisar si la actualización de datos en el sistema cumple con los estándares de eficiencia y precisión.

Recomendaciones:

- **Automatización del proceso de verificación de fondos:** Implementar un sistema que realice la verificación de fondos de forma automática para reducir el tiempo y los posibles errores en esta etapa.
- **Capacitación del personal en el ingreso de datos:** Ofrecer formación adicional al personal encargado del ingreso de datos para evitar errores y mejorar la precisión en el registro.
- **Auditorías periódicas de la formalización de garantías:** Realizar auditorías trimestrales o semestrales para asegurar que las garantías se estén instrumentando correctamente y que la documentación esté completa.

Conclusión sobre la Efectividad del Control Interno:

El proceso, tal como está representado en el flujograma, proporciona un control interno adecuado para la concesión de créditos prendarios. Sin embargo, la implementación de algunas mejoras tecnológicas y capacitación adicional al personal podría aumentar la eficiencia y reducir los riesgos operativos y financieros.


5
66
Cancela el valor y solicita un ticket, para que en el lapso de 4 días laborables, retire la documentación.
67
Retira la Hipoteca y registra el valor de la Garantía Real en la opción 09-101 y 09-102
18
68
Revisa antes de conceder el crédito que toda la documentación del socio y legal se encuentre completa en el file del socio:
69
La documentación está completa?
NO
70
Devuelve el file del socio hasta completar la documentación.
SI
71
Ingresa en la opción 02–229, ingresa los datos del Acta de Crédito aprobado, indica al socio plazo, forma de pago y graba F12.
72
Ingresa a la opción 02-717 y visualiza el valor acreditado como préstamo.
73
Revisa los depósitos de Certificados de Ahorro Encaje.
74
Ingresa a la transacción 06 – 579 "Emisión de Pagare", y imprime: Pagare, Contrato de crédito, Autorización (verificar los buros)
75
Solicita al socio las Cédulas Originales y formaliza el reconocimiento de firmas en las hojas de las copias de cédulas.
19
76
Recepta las firmas, verificando con los documentos originales.
77
Se entrega los documentos originales a los socios y garantes.
6

Descripción del Proceso:

Este flujograma representa el proceso de finalización del otorgamiento de crédito, incluyendo la revisión final de la documentación, la emisión de los contratos y pagares, y la formalización del crédito con la recepción de firmas y entrega de documentos a los socios y garantes.

Propósito del Proceso:

El propósito de este proceso es asegurar que antes de otorgar el crédito se verifique que toda la documentación esté completa y que el crédito se formalice correctamente a través de la firma de los documentos necesarios y la entrega de los mismos a las partes involucradas. **Principales Etapas del Proceso:**

- **Revisión de la documentación completa (Paso 68-69):** Se revisa que toda la documentación del socio esté completa antes de conceder el crédito.
- **Ingreso de la información del crédito (Paso 71-72):** Se ingresan los datos del crédito aprobado y se visualiza el valor acreditado.
- **Emisión del pagaré y contratos (Paso 74):** Se imprime el pagaré, contrato de crédito, y autorización, verificando la información del socio.
- **Formalización de firmas (Paso 75-77):** Se solicita al socio y al garante que presenten cédulas originales, se realiza el reconocimiento de firmas, y se verifican los documentos originales antes de entregarlos a las partes involucradas.

Análisis de los Controles Internos:

Puntos de Control Identificados:

- **Revisión de la documentación completa (Paso 68-69):** Un control importante para asegurar que ningún crédito sea aprobado sin la documentación legal y financiera correcta.

- **Emisión del pagaré y contratos (Paso 74):** Este paso asegura que los documentos contractuales y el pagaré estén correctamente emitidos y firmados antes de liberar los fondos.
- **Verificación de firmas y documentos (Paso 75-77):** Un control final que garantiza que las firmas sean verificadas con los documentos originales antes de completar el proceso.

Evaluación de los Controles:

Los controles establecidos son adecuados para mitigar riesgos legales y financieros. Al asegurar que los documentos estén completos y las firmas verificadas, se minimizan los riesgos de fraudes y de emisión de créditos sin respaldo legal.

Evaluación de la Eficiencia del Proceso:

Posibles Cuellos de Botella o Redundancias:

- **Revisión de la documentación (Paso 68-69):** Si la documentación no está completa, el proceso puede retrasarse hasta que el socio aporte los documentos faltantes, lo cual puede generar demoras.
- **Ingreso manual de datos (Paso 71):** El proceso de ingreso de datos podría automatizarse para reducir el tiempo dedicado a este paso y minimizar posibles errores humanos.

Flujo del Proceso:

El flujo del proceso es lógico y sigue una secuencia clara de pasos desde la revisión documental hasta la formalización de los documentos. Sin embargo, algunas partes del proceso, como la emisión de los contratos y el ingreso de información, podrían beneficiarse de la automatización.

Identificación de Riesgos Potenciales:

- **Documentación incompleta (Paso 69):** Si no se verifica adecuadamente la completitud de la documentación antes de conceder el crédito, esto podría derivar en problemas legales o financieros.

- **Errores en la emisión del pagaré (Paso 74):** Si la información en los documentos contractuales no es correcta, podría generar problemas legales y financieros en el futuro.

Comparación con las Políticas y Procedimientos:

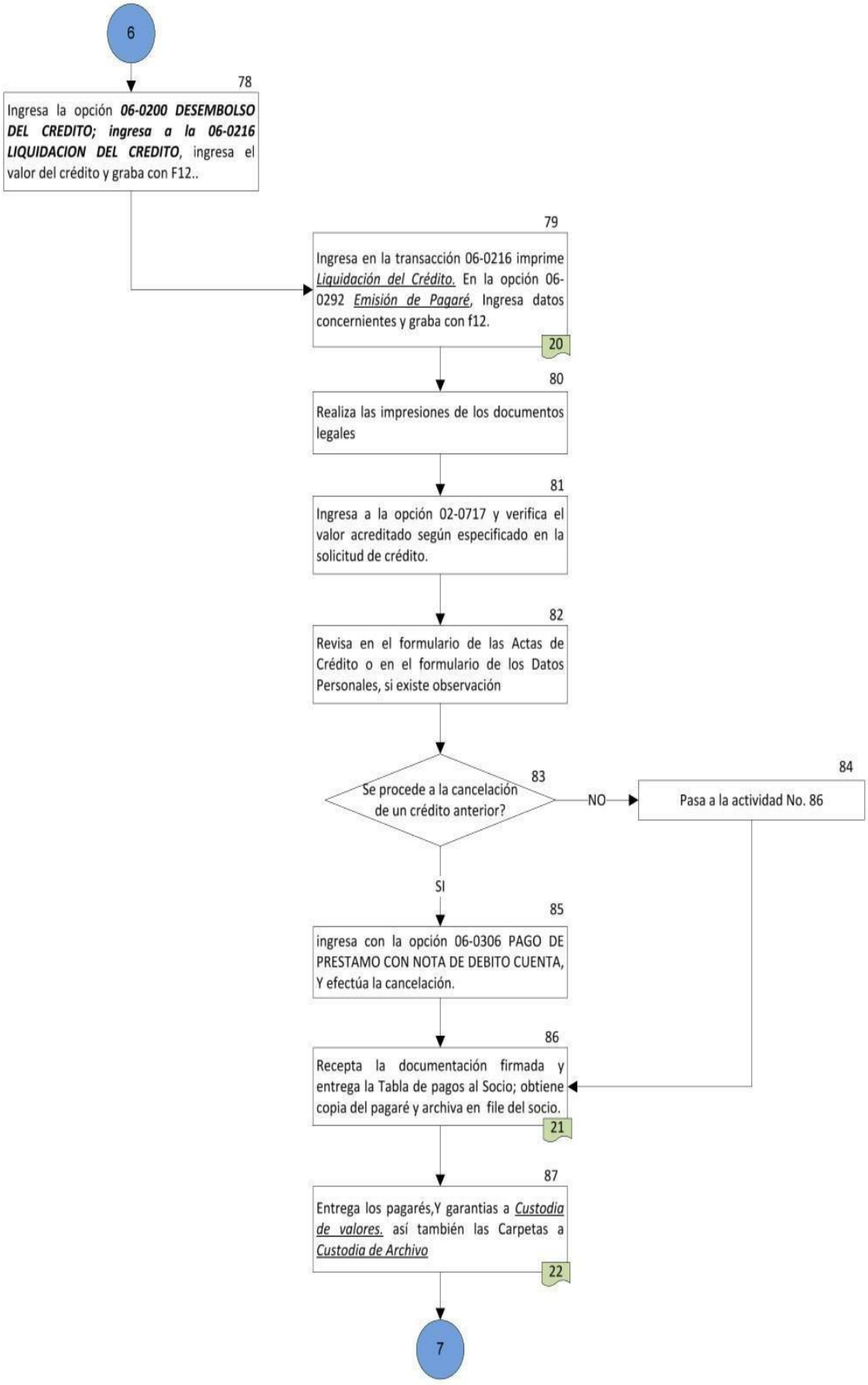
El proceso representado en el flujograma está alineado con las políticas de la cooperativa, que exigen la verificación completa de los documentos y la formalización de los créditos a través de la emisión de contratos y pagarés. Las políticas de la cooperativa exigen controles estrictos en la emisión de créditos, lo cual se refleja en este proceso.

Recomendaciones:

- Automatización del proceso de ingreso de datos: Implementar un sistema que permita la automatización en el ingreso de datos para reducir el tiempo dedicado a esta tarea y minimizar errores humanos.
- Revisión previa de la documentación: Establecer un proceso de preverificación para asegurar que todos los documentos necesarios estén disponibles antes de la revisión final, minimizando retrasos.
- Capacitación en la emisión de contratos y pagarés: Realizar capacitaciones periódicas para el personal encargado de la emisión de los documentos, asegurando que conozcan bien los procedimientos y normativas aplicables.

Conclusión sobre la Efectividad del Control Interno:

El proceso descrito en el flujograma ofrece un control interno adecuado para la formalización de créditos. La revisión detallada de la documentación y la verificación de firmas son controles efectivos que mitigan riesgos legales y financieros. No obstante, la implementación de algunas mejoras tecnológicas y en la revisión documental podría mejorar la eficiencia del proceso y reducir riesgos operativos.


6
78
Ingresa la opción 06-0200 DESEMBOLSO DEL CREDITO; ingresa a la 06-0216 LIQUIDACION DEL CREDITO, ingresa el valor del crédito y graba con F12..
79
Ingresa en la transacción 06-0216 imprime Liquidación del Crédito. En la opción 06-0292 Emisión de Pagaré, Ingresa datos concernientes y graba con f12.
20
80
Realiza las impresiones de los documentos legales
81
Ingresa a la opción 02-0717 y verifica el valor acreditado según especificado en la solicitud de crédito.
82
Revisa en el formulario de las Actas de Crédito o en el formulario de los Datos Personales, si existe observación
83
Se procede a la cancelación de un crédito anterior?
NO
84
Pasa a la actividad No. 86
SI
85
ingresa con la opción 06-0306 PAGO DE PRESTAMO CON NOTA DE DEBITO CUENTA, Y efectúa la cancelación.
86
Recepta la documentación firmada y entrega la Tabla de pagos al Socio; obtiene copia del pagaré y archiva en file del socio.
21
87
Entrega los pagarés,Y garantias a Custodia de valores. así también las Carpetas a Custodia de Archivo
22
7

Descripción del Proceso:

Este flujograma representa el proceso de desembolso del crédito y la cancelación de créditos previos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa. Involucra la liquidación del crédito, la impresión de documentos legales, la verificación de los valores acreditados, y la cancelación de créditos anteriores, si es aplicable.

Propósito del Proceso:

El propósito del proceso es asegurar que el crédito aprobado sea desembolsado correctamente y, si el socio tiene un crédito anterior pendiente, se proceda con su cancelación. Además, se busca garantizar que toda la documentación esté completa y que el crédito se registre debidamente.

Principales Etapas del Proceso:

- **Desembolso del crédito (Paso 78-80):** Se ingresan los valores correspondientes al crédito, se imprime la liquidación y se emiten los documentos legales, como el pagaré.
- **Verificación del valor acreditado (Paso 81):** Se verifica que el monto del crédito acreditado coincida con lo especificado en la solicitud.
- **Cancelación de créditos previos (Paso 83-85):** Si el socio tiene un crédito anterior, se procede con su cancelación mediante una nota de débito.
- **Recepción de documentación firmada (Paso 86-87):** Se recibe la documentación firmada por el socio, se entrega la tabla de pagos, y los pagarés se archivan junto con las garantías.

Análisis de los Controles Internos:

Puntos de Control Identificados:

- **Verificación del valor acreditado (Paso 81):** Este control asegura que el monto acreditado al socio coincida con el valor aprobado en la solicitud del crédito, minimizando el riesgo de errores en el desembolso.

- **Cancelación de créditos previos (Paso 83-85): La** cancelación de créditos previos garantiza que el socio no tenga deudas pendientes antes de recibir un nuevo crédito, lo cual es un control clave para evitar sobreendeudamiento.
- **Recepción de documentación firmada (Paso 86):** Este paso garantiza que los documentos importantes como el pagaré y las garantías sean firmados correctamente antes de concluir el proceso.

Evaluación de los Controles:

Los controles son adecuados para mitigar riesgos relacionados con el desembolso incorrecto del crédito o con la falta de cancelación de créditos anteriores. Además, la recepción de la documentación firmada es un control esencial para formalizar el crédito.

Evaluación de la Eficiencia del Proceso:

Posibles Cuellos de Botella o Redundancias:

- **Cancelación de créditos anteriores (Paso 83-85):** Este paso puede causar demoras si no se dispone de una verificación rápida de los créditos previos o si el socio tiene problemas para cumplir con los requisitos de cancelación.
- **Impresión de documentos legales (Paso 80):** Este paso podría beneficiarse de una mayor automatización para reducir el tiempo de impresión y emisión de los documentos.

Flujo del Proceso:

El flujo del proceso es lógico y secuencial, asegurando que cada paso se complete antes de pasar al siguiente. Sin embargo, la eficiencia podría mejorarse en la emisión de documentos y en la verificación de créditos anteriores.

Identificación de Riesgos Potenciales:

Desembolso incorrecto del crédito (Paso 81): Si no se verifica adecuadamente el valor acreditado, existe el riesgo de que el socio reciba una cantidad incorrecta, lo que puede causar problemas financieros para la cooperativa.

Documentación incompleta o incorrecta (Paso 86-87): Si los documentos no se firman o no se reciben adecuadamente, la cooperativa podría enfrentar riesgos legales en el futuro.

Comparación con las Políticas y Procedimientos:

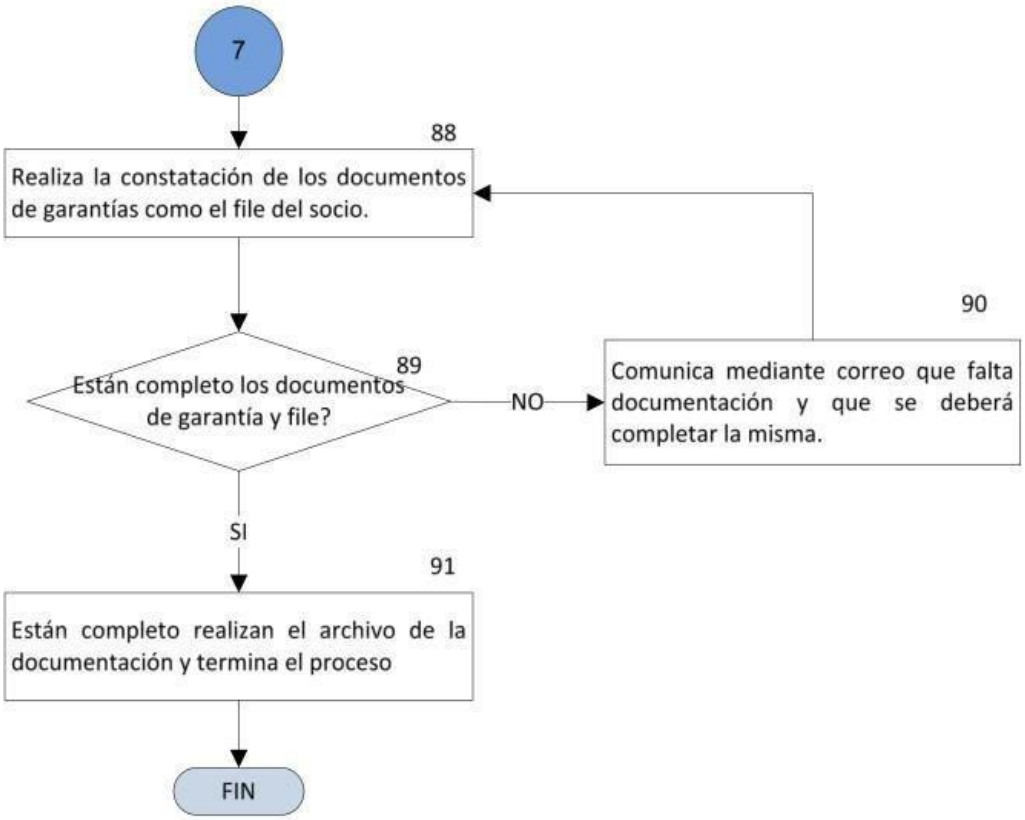
El proceso descrito en el flujograma está alineado con las políticas y procedimientos de la cooperativa, que exigen una verificación rigurosa del crédito aprobado y la cancelación de créditos anteriores, cuando sea aplicable. También sigue las políticas de recepción de la documentación firmada antes de finalizar el proceso.

Recomendaciones:

- Automatización del proceso de impresión y emisión de documentos: Implementar herramientas que permitan la emisión automática de pagarés y contratos, lo que puede reducir el tiempo y los errores en esta etapa.
- Mejorar la verificación de créditos previos: Integrar un sistema automatizado que verifique de manera más rápida y eficiente los créditos pendientes del socio antes de proceder con la aprobación del nuevo crédito.
- Capacitación del personal en la revisión de documentación: Proveer capacitación continua al personal encargado de recibir y archivar la documentación, asegurando que no se omitan firmas o documentos importantes.

Conclusión sobre la Efectividad del Control Interno:

El proceso representado en el flujograma ofrece un control interno adecuado para el desembolso de créditos y la cancelación de créditos previos. Sin embargo, algunas mejoras en la automatización y en la capacitación del personal podrían incrementar la eficiencia del proceso y reducir posibles riesgos operacionales y financieros.



Descripción del Proceso:

Este flujograma muestra el proceso de verificación y archivo de los documentos de garantía de un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa. El proceso se enfoca en la revisión de los documentos de garantía y la correcta gestión de los archivos antes de dar por finalizado el expediente del socio.

Propósito del Proceso:

El propósito de este proceso es garantizar que todos los documentos de garantía del socio estén completos antes de su archivo definitivo. Si falta algún documento, el sistema notifica para completar la documentación necesaria.

Principales Etapas del Proceso:

- **Constatación de los documentos de garantía (Paso 88):** Se verifica que los documentos de garantía estén completos y correspondan al file del socio.
- **Verificación de completitud (Paso 89):** Se decide si los documentos están completos. Si faltan documentos, se procede a notificar al responsable.

- **Notificación y archivo (Paso 90-91):** Si falta documentación, se comunica vía correo electrónico para completarla. Si está todo en orden, se archivan los documentos y se da por finalizado el proceso.

Análisis de los Controles Internos:

Puntos de Control Identificados:

- **Verificación de documentos de garantía (Paso 88-89):** Este control asegura que no se archiven documentos incompletos, lo cual es clave para evitar problemas legales y garantizar la seguridad de las garantías.
- **Notificación en caso de documentos faltantes (Paso 90):** Este control garantiza que se tomen medidas para completar los archivos incompletos antes de proceder con su archivo final.

Evaluación de los Controles:

Los controles son adecuados para mitigar los riesgos relacionados con la falta de documentos de garantía en los expedientes. La verificación exhaustiva de los documentos antes del archivo asegura que la cooperativa tenga todos los respaldos necesarios en caso de ser requeridos para una revisión o reclamación.

Evaluación de la Eficiencia del Proceso:

Posibles Cuellos de Botella o Redundancias:

- **Revisión manual de los documentos (Paso 88):** La revisión manual puede ser un cuello de botella, especialmente cuando hay una alta cantidad de expedientes. Automatizar la verificación podría mejorar la eficiencia.
- **Proceso de notificación de documentos faltantes (Paso 90):** La demora en la respuesta de los responsables para completar la documentación podría retrasar la finalización del archivo.

Flujo del Proceso:

El flujo es lógico y secuencial, garantizando que todos los documentos se revisen antes de proceder con su archivo. No obstante, la eficiencia del proceso podría mejorarse mediante la automatización del seguimiento y la revisión de documentos.

Identificación de Riesgos Potenciales:

- **Archivo incompleto (Paso 89):** Si la verificación no se realiza adecuadamente, existe el riesgo de archivar documentos incompletos, lo que podría afectar la capacidad de la cooperativa para hacer cumplir las garantías en el futuro.
- **Demoras en completar la documentación faltante (Paso 90):** Si no se gestionan adecuadamente las solicitudes de documentos faltantes, el proceso de archivo puede prolongarse innecesariamente.

Comparación con las Políticas y Procedimientos:

El proceso se alinea con las políticas escritas de la cooperativa en lo que respecta a la verificación de los documentos de garantía y la necesidad de mantener expedientes completos antes de archivarlos. Sin embargo, sería recomendable revisar las políticas para incluir medidas de automatización en la verificación documental.

Recomendaciones:

- Automatización del proceso de verificación de documentos: Implementar un sistema que permita verificar automáticamente si los documentos de garantía están completos antes de proceder con el archivo.
- Mejora en la gestión de notificaciones: Establecer un sistema que envíe recordatorios automáticos a los responsables de completar la documentación, minimizando retrasos en la finalización de los archivos.
- Digitalización de los archivos: Digitalizar los documentos de garantía para facilitar el acceso, la revisión y el archivo de los mismos, reduciendo el tiempo dedicado a la gestión de documentos físicos.

Conclusión sobre la Efectividad del Control Interno:

El proceso descrito en el flujograma proporciona un control interno adecuado para la verificación y archivo de los documentos de garantía. Los controles garantizan que los expedientes estén completos antes de ser archivados, lo que mitiga riesgos legales y operativos. No obstante, la eficiencia del proceso podría incrementarse mediante la automatización de la verificación documental y la gestión de notificaciones.

N°	Función/Actividad	Responsable	Adecuada Segregación	Observaciones
1	Recepción inicial de solicitud de crédito	Analista de Crédito	√	
2	Verificación de documentación	Analista de Crédito	√	
3	Ingreso de información al sistema	Analista de Crédito	√	
4	Análisis crediticio inicial	Analista de Crédito	√	
5	Revisión de historial crediticio	Analista de Crédito	©	Ø No se evidencia una revisión adicional por otra persona
6	Inspección (cuando aplica)	Asesor designado	√	
7	Revisión de informe de inspección	Jefe de Asesores	√	
8	Revisión final de carpeta de crédito	Jefe de Asesores	√	
9	Aprobación o rechazo de crédito	Comité de Créditos	√	
10	Instrumentación de garantías	Asistente de Elaboración de Prendas e Hipotecas	√	
11	Desembolso del crédito	Analista de Crédito	X	Ø Debería ser realizado por un área diferente a la que analiza el crédito

12	Custodia de documentos y garantías	Custodia de valores y Custodia de Archivo	√	

Marcas de auditoría:
√ : Adecuada segregación de funciones

© : Segregación parcial de funciones

X : No existe segregación adecuada

Ø : Observación

Conclusiones:

- En general, se observa una adecuada segregación de funciones en la mayoría de las etapas del proceso de crédito.
- Se identificaron algunas áreas de mejora, especialmente en la revisión del historial crediticio y en el desembolso del crédito.

Recomendaciones:

1. Implementar una revisión adicional del historial crediticio por parte de un supervisor o jefe de área.

2. Separar la función de desembolso de créditos del área de análisis crediticio, asignándola a un área diferente, como por ejemplo tesorería.

3. Realizar una evaluación periódica de la segregación de funciones para identificar y corregir posibles conflictos o riesgos.

Elaborado por:	Jenny Beatriz Ninabanda Landa Transito Bertila Manobanda Manobanda	Fecha:	17-06-2024
Revisado por:	Ing. Oscar Tanqueño	Fecha:	21-06-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MUSHUC RUNA" Agencia Guaranda	PT 4 EJ RMEC 3-3
Revisión muestra expedientes de crédito Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023		

N°	**Requisito/Procedimiento**	**Exp. 1**	**Exp. 2**	**Exp. 3**	**Exp. 4**	**Exp. 5**	**Observaciones**
1	Solicitud de crédito completa y firmada	√	√	√	√	√	
2	Copia de cédula y papeleta de votación	√	√	√	X	√	Ø Exp. 4: Falta papeleta de votación
3	Planilla de servicio básico actualizada	√	X	√	√	√	Ø Exp. 2: Planilla desactualizada
4	Copia de libreta de ahorros	√	√	√	√	√	
5	Justificación del patrimonio	√	√	X	√	√	Ø Exp. 3: No presenta justificación
6	Verificación en el sistema de socio activo	√	√	√	√	√	
7	Revisión de historial crediticio	√	√	√	√	√	
8	Informe de inspección (si aplica)	√	N/A	√	N/A	X	Ø Exp. 5: Falta informe de inspección
9	Análisis de las 5C's del crédito	√	©	√	√	√	Ø Exp. 2: Análisis incompleto
10	Aprobación del Comité de Crédito	√	√	√	√	√	
11	Pagaré firmado	√	√	√	√	√	
12	Contrato de crédito firmado	√	√	√	√	√	

13	Tabla de amortización entregada	√	√	√	X	√	Ø Exp. 4: No hay evidencia de entrega
14	Documentación de garantías (si aplica)	√	N/A	√	N/A	©	Ø Exp. 5: Garantía parcialmente documentada

Marcas de auditoría:

√ : Cumple

X : No cumple

© : Cumple parcialmente

Ø : Observación

N/A : No aplica

Conclusiones:

- En general, se observa un alto nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos en los expedientes de crédito revisados.
- Se identificaron algunas deficiencias menores en la documentación y análisis de créditos.
- El expediente 4 presenta la mayor cantidad de incumplimientos, lo que sugiere la necesidad de una revisión más detallada de este caso.

Recomendaciones:

- Implementar un proceso de verificación final para asegurar que todos los documentos requeridos estén presentes y actualizados en cada expediente de crédito.
- Reforzar la capacitación del personal en el análisis de las 5C's del crédito para garantizar una evaluación completa y consistente.
- Establecer un mecanismo de seguimiento para asegurar que los informes de inspección se realicen y documenten adecuadamente cuando sean aplicables.

- Implementar un proceso de control de calidad para revisar periódicamente una muestra de expedientes de crédito y abordar cualquier deficiencia identificada.

Elaborado por:	Jenny Beatriz Ninabanda Landa Transito Bertila Manobanda Manobanda	Fecha:	1-07-2024
Revisado por:	Ing. Oscar Tanqueño	Fecha:	12-07-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MUSHUC RUNA" Agencia Guaranda	PT 5 EJ EPAC 3-3
Evaluación proceso de análisis crediticio / 5c´s Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023		

N°	Aspecto a Evaluar	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	Observaciones
A. Proceso de Análisis Cre diticio					
1	Verificación inicial de documentación	√			
2	Revisión del historial crediticio en el sistema	√			
3	Análisis del modelo experto de crédito		©		Ø No se aplica consistentemente
4	Verificación de antecedentes legales	√			
5	Inspección in situ (cuando aplica)		©		Ø No siempre se realiza
6	Elaboración de informe de inspección	√			

7	Revisión final de la carpeta de crédito	√			
B. Aplicación de las 5C's					
8	Carácter: Evaluación de la integridad y reputación del solicitante		©		Ø Falta profundidad en el análisis
9	Capacidad: Análisis de la capacidad de pago	√			
10	Capital: Evaluación de la situación financiera		©		Ø No siempre se verifica exhaustivamente
11	Colateral: Análisis de las garantías ofrecidas	√			
12	Condiciones: Evaluación del entorno y propósito del crédito			X	Ø No se evidencia un análisis sistemático
C. Docum entación del Análisis					
13	Registro del análisis de las 5C's en el expediente		©		Ø Documentación incompleta en algunos casos
14	Justificación clara de la decisión de crédito	√			
15	Firma y fecha del analista responsable	√			

Marcas de auditoría:

√ : Cumple

© : Cumple parcialmente

X : No cumple

Ø : Observación

Conclusiones:

- El proceso general de análisis crediticio se sigue en su mayoría, pero hay áreas que requieren mejora.
- La aplicación de las 5C's no es consistente en todos los aspectos, especialmente en la evaluación del carácter, capital y condiciones.
- La documentación del análisis crediticio es generalmente adecuada, pero en algunos casos está incompleta.
- La evaluación de las condiciones del entorno y el propósito del crédito es el área más débil del análisis.

Recomendaciones:

- Implementar un proceso estandarizado para la aplicación consistente del modelo experto de crédito.
- Establecer criterios claros para determinar cuándo es necesaria una inspección in situ y asegurar su cumplimiento.
- Desarrollar guías detalladas para la evaluación de cada una de las 5C's, especialmente para el carácter, capital y condiciones.
- Implementar un proceso de revisión periódica de la calidad del análisis crediticio, incluyendo la aplicación de las 5C's.
- Proporcionar capacitación adicional al personal de crédito sobre la importancia y la aplicación práctica de las 5C's en el análisis crediticio.

- Mejorar la documentación del análisis de las 5C's en los expedientes de crédito, asegurando que sea completa y clara en todos los casos.
- Desarrollar una herramienta o checklist para asegurar que todos los aspectos de las 5C's sean considerados y documentados en cada análisis de crédito.

Elaborado por:	Jenny Beatriz Ninabanda Landa Transito Bertila Manobanda Manobanda	Fecha:	15-07-2024
Revisado por:	Ing. Oscar Tanqueño	Fecha:	26-07-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MUSHUC RUNA" Agencia Guaranda	PT 6 EJ EPCRC 4-4
Evaluación del Proceso de Cobranza y Recuperación de Cartera Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023		

N°	Aspecto a Evaluar	Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	Observaciones
A. Proceso de Notificaciónes					
1	Llamada preventiva desde el primer día de vencimiento	√			
2	Primera notificación escrita a los 8 días de vencimiento		©		Ø Se realiza con retraso en algunos casos
3	Segunda notificación a los 15 días de vencimiento	√			
4	Tercera notificación a los 30 días de vencimiento	√			
B. Gestión de Cobranza					
5	Registro de compromisos de pago en bitácora		©		Ø No siempre se documenta adecuadamente
6	Llamadas a deudor y garante	√			

7	Visitas domiciliarias		©		Ø No se realizan en todos los casos necesarios
8	Cobro de gastos de gestión según tabla establecida	√			
C. Estrategias de Rrecuperación de Cartera					
9	Implementación de campañas de recuperación			X	Ø No se evidencian campañas específicas
10	Oferta de reestructuraciones	√			
	o refinanciamientos				
11	Negociación de acuerdos de pago	√			
12	Análisis de efectividad de estrategias implementadas			X	Ø No se realiza un análisis formal de efectividad
D. Cumplimiento de Plazos en Gestión de Morosidad					
13	Inicio de cobranza extrajudicial a los 60 días		©		Ø Se inicia con retraso en algunos casos
14	Evaluación de cartera vencida a los 90 días	√			
15	Decisión sobre inicio de cobranza judicial a los 120 días		©		Ø No siempre se toma la decisión en este plazo
E. Proceso de Inicio de Cobranza Judicial					
16	Preparación de expediente para cobranza judicial	√			
17	Autorización de gerencia para iniciar proceso judicial	√			

18	Asignación a abogado externo o departamento legal	√			
19	Seguimiento de procesos judiciales iniciados		©		Ø Falta un seguimiento más riguroso

Marcas de auditoría:

√ : Cumple

© : Cumple parcialmente

X : No cumple

Ø : Observación

1. Indicadores de Gestión y Financieros:
2. Índice de Recuperación de Cartera = (Cartera Recuperada / Cartera Vencida) * 100 Resultado: 91,95% Δ
3. Índice de Morosidad de la Cartera Total = 8,67% Δ Desglose por tipo de crédito:
4. Morosidad de la Cartera de Consumo: 5,82%
5. Morosidad de la Cartera de Crédito Inmobiliario: 2,79%
6. Morosidad de la Cartera de Microcrédito: 11,29%
7. Cobertura de la Cartera Problemática = 97,80% Δ
8. Cartera Bruta / (Depósitos a la Vista + Depósitos a Plazo) = 96,52% Δ
9. Cartera Improductiva / Patrimonio = 55,99%
10. Rendimiento de la Cartera por Vencer Total = 17,59%

Conclusiones:

- El proceso de notificaciones se cumple en general, pero existen retrasos en algunos casos.
- La gestión de cobranza muestra cumplimiento parcial, con áreas de mejora en la documentación y seguimiento.
- Las estrategias de recuperación de cartera carecen de un enfoque sistemático y análisis de efectividad.
- El cumplimiento de plazos en la gestión de morosidad presenta inconsistencias, especialmente en el inicio de acciones legales.
- El proceso de cobranza judicial está bien estructurado, pero requiere un seguimiento más riguroso.
- Los indicadores de gestión muestran un buen desempeño en la recuperación de cartera, pero hay margen para mejorar

- El índice de morosidad de la cartera total (8,67%) es relativamente alto, especialmente en la cartera de microcrédito (11,29%), lo que indica la necesidad de mejorar las estrategias de recuperación en este segmento.
- La cobertura de la cartera problemática (97,80%) es adecuada, lo que sugiere una política de provisiones prudente.
- El rendimiento de la cartera por vencer (17,59%) es favorable, pero debe equilibrarse con el riesgo de morosidad.

Recomendaciones:

- Implementar un sistema de alertas para asegurar el cumplimiento oportuno de las notificaciones.
- Desarrollar y ejecutar campañas específicas de recuperación de cartera.
- Establecer un proceso formal de análisis de efectividad de las estrategias de recuperación.
- Reforzar el cumplimiento de los plazos establecidos para cada etapa de la gestión de morosidad.

- Implementar un sistema de seguimiento más riguroso para los procesos de cobranza judicial.
- Implementar estrategias específicas para reducir la morosidad en la cartera de microcrédito, que presenta el índice más alto.
- Mantener la política de provisiones actual, que proporciona una cobertura adecuada para la cartera problemática.
- Analizar la relación riesgo-rendimiento de la cartera, especialmente en los segmentos con mayor morosidad, para ajustar las políticas de crédito y cobranza según sea necesario.

Elaborado por:	Jenny Beatriz Ninabanda Landa Transito Bertila Manobanda Manobanda	Fecha:	15-07-2024
Revisado por:	Ing. Oscar Tanqueño	Fecha:	26-07-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MUSHUC RUNA" Agencia Guaranda	AC HH 2-2 PT 2 EJ ECMPP 4-4
Hoja de Hallazgos **Hallazgo 1: Incumplimiento parcial de políticas de crédito Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023**		

Condición: Se detectaron algunas inconsistencias en la aplicación de políticas de crédito establecidas en el manual.

Criterio: El Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito establece los lineamientos que deben seguirse estrictamente en el proceso de otorgamiento de créditos.

Causa:

- Falta de capacitación continua del personal en las políticas vigentes.
- Ausencia de un proceso de verificación riguroso del cumplimiento de políticas.

Efecto:

- Incremento del riesgo crediticio por evaluaciones inadecuadas.
- Posible otorgamiento de créditos a clientes que no cumplen con los requisitos establecidos.

Conclusión: El incumplimiento parcial de las políticas de crédito aumenta el riesgo de la cartera y puede llevar a decisiones crediticias inadecuadas, afectando la calidad de la cartera de créditos de la cooperativa.

Recomendación: Al Gerente:

1. Implementar un programa de capacitación continua sobre las políticas y procedimientos de crédito.
2. Establecer un proceso de verificación periódica del cumplimiento de políticas en los expedientes de crédito.
3. Desarrollar un sistema de control interno que alerte sobre desviaciones en la aplicación de políticas crediticias.

Elaborado por:	Jenny Beatriz Ninabanda Landa Transito Bertila Manobanda Manobanda	Fecha:	10-06-2024
Revisado por:	Ing. Oscar Tanqueño	Fecha:	14-06-2022
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MUSHUC RUNA" Agencia Guaranda		AC HH 2-2 PT 4 EJ RMEC 3-3
Hoja de Hallazgos **Hallazgo 2: Deficiencias en la documentación de expedientes de crédito** **Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023**			

Condición: Se encontraron expedientes con documentación incompleta o desactualizada.

Criterio: El Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito establece que cada expediente de crédito debe contener toda la documentación requerida y actualizada antes de su aprobación.

Causa:

- Falta de un proceso de verificación exhaustivo de la documentación.
- Presión por cumplir con metas de colocación de créditos.

Efecto:

- Riesgo de aprobar créditos sin contar con toda la información necesaria para una evaluación adecuada.
- Dificultades en el proceso de cobranza por falta de documentación de respaldo.

Conclusión: La documentación incompleta o desactualizada en los expedientes de crédito compromete la calidad de la evaluación crediticia y puede dificultar futuras acciones de cobranza.

Recomendación: Al Jefe de área:

1. Implementar una lista de verificación detallada para asegurar que todos los documentos requeridos estén presentes y actualizados en cada expediente.
2. Establecer un proceso de revisión por pares de los expedientes antes de su aprobación final.

3. Implementar auditorías internas periódicas de los expedientes de crédito para identificar y corregir deficiencias en la documentación.

Elaborado por:	Jenny Beatriz Ninabanda Landa Transito Bertila Manobanda Manobanda	Fecha:	01-06-2024
Revisado por:	Ing. Oscar Tanqueño	Fecha:	12-06-2022
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” Agencia Guaranda		AC HH 2-2 PT 5 EJ EPAC 3-3
Hoja de Hallazgos **Hallazgo 3: Aplicación inconsistente de la metodología de las 5C's en el análisis crediticio** **Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023**			

Condición: Se observó que la aplicación de la metodología de las 5C's (Carácter, Capacidad, Capital, Colateral, Condiciones) en el análisis crediticio no es consistente en todos los casos revisados.

Criterio: El Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito establece que se debe aplicar la metodología de las 5C's en la evaluación de todos los créditos.

Causa:

- Falta de capacitación profunda en la aplicación práctica de la metodología.
- Ausencia de herramientas estandarizadas para el análisis de las 5C's.

Efecto:

- Evaluaciones crediticias incompletas o superficiales.
- Incremento del riesgo de otorgar créditos a clientes que no cumplen con los criterios adecuados.

Conclusión: La aplicación inconsistente de la metodología de las 5C's compromete la calidad del análisis crediticio, aumentando el riesgo de morosidad en la cartera de créditos.

Recomendación: Al Gerente:

1. Desarrollar un programa de capacitación intensivo sobre la aplicación práctica de la metodología de las 5C's.
2. Implementar una herramienta estandarizada (por ejemplo, una matriz de evaluación) para asegurar la aplicación consistente de las 5C's en todos los análisis crediticios.

   Realizar revisiones periódicas de la calidad del análisis crediticio, enfocándose en la aplicación de las 5C's.

Elaborado por:	Jenny Beatriz Ninabanda Landa Transito Bertila Manobanda Manobanda	Fecha:	15-06-2024
Revisado por:	Ing. Oscar Tanqueño	Fecha:	26-06-2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MUSHUC RUNA" Agencia Guaranda	AC HH 2-2 PT 6 EJ EPCRC 4-4

Hoja de Hallazgos
Hallazgo 4: Retrasos en el proceso de cobranza y recuperación de cartera
Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023

Condición: Se detectaron retrasos en la implementación de acciones de cobranza, especialmente en el inicio de la cobranza extrajudicial y en la toma de decisiones sobre el inicio de cobranza judicial.

Criterio: El Manual de Políticas y Procedimientos establece plazos específicos para cada etapa del proceso de cobranza, incluyendo el inicio de la cobranza extrajudicial a los 60 días y la evaluación para cobranza judicial a los 120 días de vencimiento.

Causa:

- Falta de seguimiento riguroso de los plazos establecidos para las acciones de cobranza.
- Sobrecarga de trabajo en el personal de cobranzas.

Efecto:

- Incremento en los índices de morosidad.
- Reducción en la efectividad de las acciones de recuperación de cartera.

Conclusión: Los retrasos en el proceso de cobranza y recuperación de cartera afectan negativamente la calidad de la cartera de créditos y la liquidez de la cooperativa.

Recomendación: Al Jefe de área:

1. Implementar un sistema de alertas automatizado para asegurar el cumplimiento de los plazos establecidos en cada etapa del proceso de cobranza.

2. Revisar y optimizar la carga de trabajo del personal de cobranzas para asegurar una gestión oportuna de los casos.

3. Establecer indicadores de desempeño relacionados con el cumplimiento de los plazos de cobranza y monitorearlos regularmente.

Elaborado por:	Jenny Beatriz Ninabanda Landa Transito Bertila Manobanda Manobanda	Fecha:	12-08-2024
Revisado por:	Ing. Oscar Tanqueño	Fecha:	16-08-2022
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MUSHUC RUNA" Agencia Guaranda		AC HH 2-2 PT 6 EJ EPCRC 4-4
Hoja de Hallazgos **Hallazgo 5: Falta de análisis de efectividad de las estrategias de recuperación de cartera** **Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023**			

Condición: No se evidencia un análisis formal de la efectividad de las estrategias implementadas para la recuperación de cartera.

Criterio: Las buenas prácticas de gestión de cobranza sugieren que se debe realizar un análisis periódico de la efectividad de las estrategias de recuperación para optimizar los resultados.

Causa:

- Ausencia de un proceso establecido para la evaluación de estrategias de cobranza.
- Falta de herramientas analíticas para medir la efectividad de las acciones de recuperación.

Efecto:

- Continuidad de estrategias de cobranza posiblemente ineficaces.
- Pérdida de oportunidades para mejorar los índices de recuperación de cartera.

Conclusión: La falta de análisis de la efectividad de las estrategias de recuperación de cartera impide la optimización del proceso de cobranza y puede resultar en una menor recuperación de créditos vencidos.

Recomendación: Al Gerente:

1. Establecer un proceso formal de análisis periódico de la efectividad de las estrategias de recuperación de cartera.

2. Implementar herramientas analíticas para medir y comparar la efectividad de diferentes estrategias de cobranza.
3. Utilizar los resultados del análisis para ajustar y mejorar continuamente las estrategias de recuperación de cartera.

Elaborado por:	Jenny Beatriz Ninabanda Landa Transito Bertila Manobanda Manobanda	Fecha:	12-08-2024
Revisado por:	Ing. Oscar Tanqueño	Fecha:	16-08-2022
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MUSHUC RUNA" Agencia Guaranda		AC EJ
Carta de Representación de la Administración Del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre 2023			

Guaranda, 25 de septiembre de 2024

Señores Jenny Beatriz Ninabanda Landa y Transito Bertila Manobanda Manobanda
Auditoras Universidad Estatal de Bolívar

Presente.- Estimadas

Auditoras:

Esta carta de representación se proporciona en conexión con su auditoría operativa al control interno en el área de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., Agencia Guaranda, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023. Reconocemos nuestra responsabilidad por la presentación confiable de los procesos, políticas y procedimientos de acuerdo con las normas y regulaciones aplicables.

Confirmamos, según nuestro leal saber y entender, las siguientes representaciones:

1. Hemos puesto a su disposición todos los registros, documentación e información relevante relacionada con el área de crédito y cobranza.
2. No tenemos conocimiento de irregularidades que involucren a la administración o a empleados que desempeñen un papel importante en el sistema de control interno del área de crédito y cobranza.
3. La cooperativa ha cumplido con todos los aspectos de acuerdos contractuales que podrían tener un efecto material sobre los procesos de crédito y cobranza en caso de incumplimiento.
4. No ha habido incumplimiento con requerimientos de las autoridades reguladoras que podrían tener un efecto material sobre los procesos de crédito y cobranza.
5. Hemos revelado todos los litigios y reclamaciones conocidos reales o posibles cuyos efectos deben considerarse al evaluar los procesos de crédito y cobranza.
6. No tenemos planes ni intenciones que puedan afectar de manera importante el valor en libros o la clasificación de los activos y pasivos relacionados con la cartera de créditos.
7. Los procesos de otorgamiento de créditos y gestión de cobranza se llevan a cabo de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por la cooperativa.
8. La información proporcionada respecto a la identificación de partes relacionadas y transacciones con dichas partes está completa y precisa.
9. No han ocurrido eventos subsecuentes al final del período que requieran ajuste o revelación en los procesos de crédito y cobranza.

Entendemos que su auditoría fue realizada de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría y fue diseñada para obtener una seguridad razonable de que los procesos de crédito y cobranza están libres de errores materiales.

Atentamente,

Abg. Luis Alfonso Chango Pacha
Gerente General Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

Ing. Serafín Tigselema
Jefe de Agencia Guaranda Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por:	Jenny Beatriz Ninabanda Landa Transito Bertila Manobanda Manobanda	Fecha:	12-08-2024
Revisado por:	Ing. Oscar Tanqueño	Fecha:	16-08-2022

INFORME FINAL DE AUDITORÍA

AUDITORÍA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA., AGENCIA GUARANDA

Período: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023



Firma Auditora:
Ninabanda - Manobanda Cía. Ltda.
Guaranda

CLIENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Runa Ltda." Agencia Guaranda

DIRECCIÓN: Calle García Moreno y Av. General Enrique Guaranda

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría Operativa al Control Interno en el Área de Crédito y Cobranza

PERÍODO AUDITADO: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2023

PERÍODO DE EJECUCIÓN DEL TRABAJO: Del 06 de Mayo de 2024 al 25 de Septiembre de 2024

CARTA DE PRESENTACIÓN

Guaranda, 25 de septiembre de 2024

Abogado Luis Alfonso Chango Pacha
GERENTE GENERAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.

Presente.-

De mi consideración:

Hemos realizado la Auditoría Operativa al Control Interno en el Área de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., Agencia Guaranda, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

Nuestra auditoría fue realizada de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría. Estas normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable que la información y documentación examinada no contiene exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente, que las operaciones a las cuales corresponden se hayan efectuado de conformidad a las disposiciones legales y reglamentarias, políticas y demás normas aplicables.

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

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 92 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, las recomendaciones deben ser aplicadas de manera inmediata y con el carácter de obligatorio.

Atentamente,

Ing. Oscar Tanqueño
DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

ÍNDICE

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

- Motivo de la Auditoría

- Objetivos de la Auditoría
- Alcance de la Auditoría
- Base Legal
- Estructura Orgánica
- Objetivos de la Entidad

CAPÍTULO II: RESULTADOS DEL EXAMEN

- Hallazgo 1: Incumplimiento parcial de políticas de crédito
- Hallazgo 2: Deficiencias en la documentación de expedientes de crédito
- Hallazgo 3: Aplicación inconsistente de la metodología de las 5C's en el análisis crediticio
- Hallazgo 4: Retrasos en el proceso de cobranza y recuperación de cartera
- Hallazgo 5: Falta de análisis de efectividad de las estrategias de recuperación de cartera

CAPÍTULO III: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Conclusiones
- Recomendaciones Generales

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

- **Motivo de la Auditoría**

La presente auditoría se realiza en cumplimiento al plan de trabajo de integración curricular de la Universidad Estatal de Bolívar y a la solicitud realizada a la

Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., según Orden de Trabajo N° 001-2024-COAC-MR del 6 de mayo de 2024.

- **Objetivos de la Auditoría**

1. Evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos operativos en el área de crédito y cobranza.
2. Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos internos.
3. Identificar las debilidades del sistema de control interno.
4. Proponer recomendaciones para mejorar los procesos y fortalecer el control interno.

- **Alcance de la Auditoría**

La auditoría cubrió el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, y se enfocó en los procesos del área de crédito y cobranza de la agencia Guaranda.

- **Base Legal**

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico Monetario y Financiero
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Normas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

- **Estructura Orgánica**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. presenta la siguiente estructura de gobierno y administración:

a) Asamblea General b) Consejo de Administración c) Consejo de Vigilancia d) Gerencia General e) Comité de Riesgos f) Comité de Créditos g) Comisiones creadas

- **Objetivos de la Entidad**

- Estimular el desarrollo social y económico de los socios y clientes de Mushuc Runa.

- Consolidar la posición financiera de la Cooperativa de acuerdo con las recomendaciones de prudencia financiera.

- Mantener un crecimiento de activos, pasivos y patrimonio no inferior a USD 10 millones anuales, con una rentabilidad esperada del 4% sobre el activo.

- Profesionalizar a los funcionarios de la Cooperativa de acuerdo con sus responsabilidades y funciones.

- Adecuar los productos y servicios de crédito y captaciones a las exigencias determinadas de los segmentos de socios y clientes.

- Ampliar la cobertura geográfica en tres oficinas en el período 2006-2009.

CAPÍTULO II: RESULTADOS DEL EXAMEN

Hallazgo 1: Incumplimiento parcial de políticas de crédito

Condición: Se detectaron algunas inconsistencias en la aplicación de políticas de crédito establecidas en el manual.

Criterio: El Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito establece los lineamientos que deben seguirse estrictamente en el proceso de otorgamiento de créditos.

Causa:

- Falta de capacitación continua del personal en las políticas vigentes.
- Ausencia de un proceso de verificación riguroso del cumplimiento de políticas.

Efecto:

- Incremento del riesgo crediticio por evaluaciones inadecuadas.
- Posible otorgamiento de créditos a clientes que no cumplen con los requisitos establecidos.

Recomendación: Al Gerente:

1. Implementar un programa de capacitación continua sobre las políticas y procedimientos de crédito.
2. Establecer un proceso de verificación periódica del cumplimiento de políticas en los expedientes de crédito.
3. Desarrollar un sistema de control interno que alerte sobre desviaciones en la aplicación de políticas crediticias.

Hallazgo 2: Deficiencias en la documentación de expedientes de crédito

Condición: Se encontraron expedientes con documentación incompleta o desactualizada.

Criterio: El Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito establece que cada expediente de crédito debe contener toda la documentación requerida y actualizada antes de su aprobación.

Causa:

- Falta de un proceso de verificación exhaustivo de la documentación.
- Presión por cumplir con metas de colocación de créditos

Efecto:

- Riesgo de aprobar créditos sin contar con toda la información necesaria para una evaluación adecuada.
- Dificultades en el proceso de cobranza por falta de documentación de respaldo.

Recomendación: Al Jefe de área:

1. Implementar una lista de verificación detallada para asegurar que todos los documentos requeridos estén presentes y actualizados en cada expediente.
2. Establecer un proceso de revisión por pares de los expedientes antes de su aprobación final.
3. Implementar auditorías internas periódicas de los expedientes de crédito para identificar y corregir deficiencias en la documentación.

Hallazgo 3: Aplicación inconsistente de la metodología de las 5C's en el análisis crediticio

Condición: Se observó que la aplicación de la metodología de las 5C's (Carácter, Capacidad, Capital, Colateral, Condiciones) en el análisis crediticio no es consistente en todos los casos revisados.

Criterio: El Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito establece que se debe aplicar la metodología de las 5C's en la evaluación de todos los créditos.

Causa:

- Falta de capacitación profunda en la aplicación práctica de la metodología.
- Ausencia de herramientas estandarizadas para el análisis de las 5C's.

Efecto:

- Evaluaciones crediticias incompletas o superficiales.
- Incremento del riesgo de otorgar créditos a clientes que no cumplen con los criterios adecuados.

Recomendación: Al Gerente:

1. Desarrollar un programa de capacitación intensivo sobre la aplicación práctica de la metodología de las 5C's.
2. Implementar una herramienta estandarizada para asegurar la aplicación consistente de las 5C's en todos los análisis crediticios.
3. Realizar revisiones periódicas de la calidad del análisis crediticio, enfocándose en la aplicación de las 5C's.

Hallazgo 4: Retrasos en el proceso de cobranza y recuperación de cartera

Condición: Se detectaron retrasos en la implementación de acciones de cobranza, especialmente en el inicio de la cobranza extrajudicial y en la toma de decisiones sobre el inicio de cobranza judicial.

Criterio: El Manual de Políticas y Procedimientos establece plazos específicos para cada etapa del proceso de cobranza, incluyendo el inicio de la cobranza extrajudicial a los 60 días y la evaluación para cobranza judicial a los 120 días de vencimiento.

Causa:

- Falta de seguimiento riguroso de los plazos establecidos para las acciones de cobranza.
- Sobrecarga de trabajo en el personal de cobranzas.

Efecto:

- Incremento en los índices de morosidad.
- Reducción en la efectividad de las acciones de recuperación de cartera.

Recomendación: Al Jefe de área:

1. Implementar un sistema de alertas automatizado para asegurar el cumplimiento de los plazos establecidos en cada etapa del proceso de cobranza.
2. Revisar y optimizar la carga de trabajo del personal de cobranzas para asegurar una gestión oportuna de los casos.
3. Establecer indicadores de desempeño relacionados con el cumplimiento de los plazos de cobranza y monitorearlos regularmente.

Hallazgo 5: Falta de análisis de efectividad de las estrategias de recuperación de cartera

Condición: No se evidencia un análisis formal de la efectividad de las estrategias implementadas para la recuperación de cartera.

Criterio: Las buenas prácticas de gestión de cobranza sugieren que se debe realizar un análisis periódico de la efectividad de las estrategias de recuperación para optimizar los resultados.

Causa:

- Ausencia de un proceso establecido para la evaluación de estrategias de cobranza.

- Falta de herramientas analíticas para medir la efectividad de las acciones de recuperación.

Efecto:

- Continuidad de estrategias de cobranza posiblemente ineficaces.
- Pérdida de oportunidades para mejorar los índices de recuperación de cartera.

Recomendación: Al Gerente:

1. Establecer un proceso formal de análisis periódico de la efectividad de las estrategias de recuperación de cartera.
2. Implementar herramientas analíticas para medir y comparar la efectividad de diferentes estrategias de cobranza.
3. Utilizar los resultados del análisis para ajustar y mejorar continuamente las estrategias de recuperación de cartera.

CAPÍTULO III: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. El área de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., Agencia Guaranda, presenta deficiencias en la aplicación consistente de políticas y procedimientos.
2. La documentación de los expedientes de crédito muestra inconsistencias que podrían afectar la calidad de la cartera.
3. La aplicación de la metodología de las 5C's en el análisis crediticio no es uniforme, lo que podría incrementar el riesgo crediticio.
4. Los procesos de cobranza y recuperación de cartera presentan retrasos que afectan la efectividad de las acciones de recuperación.

5. No se realiza un análisis formal de la efectividad de las estrategias de recuperación de cartera, lo que impide la optimización de estos procesos.

Recomendaciones Generales

1. Implementar un programa integral de capacitación y actualización para el personal del área de crédito y cobranza.

2. Fortalecer los mecanismos de control interno para asegurar el cumplimiento de políticas y procedimientos.

3. Desarrollar e implementar herramientas tecnológicas que apoyen la gestión eficiente de los procesos de crédito y cobranza.

4. Establecer un sistema de monitoreo y evaluación continua de la efectividad de los procesos y estrategias del área.

5. Fomentar una cultura de mejora continua y cumplimiento normativo en toda la organización.

Ing. Oscar Tanqueño

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

5.4. IV. Etapa de Seguimiento

Cronograma de Cumplimiento de Recomendaciones

Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., Agencia Guaranda

Área de Crédito y Cobranza

No.	Recomendación	Responsable	Oct 2024	Nov 2024	Dic 2024	Ene 2025	Feb 2025	Mar 2025
1.1	Programa de capacitación continua	Jefe de RRHH	01/10 - 31/10	01/11 - 30/11	01/12 - 31 /12			
1.2	Proceso de verificación periódica	Jefe de Crédito	01/10 - 31/10	01/11 - 30/11				
1.3	Sistema de control interno	Jefe de TI	01/10 - 31/10	01/11 - 30 /11	01/12 - 31 /12	01/01 - 31 /01	01/02 - 28 /02	01/03 - 31 /03
2.1	Lista de verificación detallada	Jefe de Crédito	01/10 - 31/10					
2.2	Proceso de revisión por pares	Jefe de Crédito	01/10 - 31/10	01/11 - 30/11				
2.3	Auditorías internas periódicas	Auditor Interno	01/10 - 31/10	01/11 - 30/11	01/12 - 31 /12	01/01 - 31 /01		
3.1	Capacitación sobre 5C's	Jefe de Crédito	01/10 - 31/10	01/11 - 30/11				

3.2	Herramienta estandarizada para 5C's	Jefe de TI	01/10 - 31/10	01/11 - 30/11	01/12 - 31/12	01/01 - 31 /01		
3.3	Revisiones periódicas de análisis crediticio	Jefe de Crédito	01/10 - 31/10	01/11 - 30/11	01/12 - 31/12			
4.1	Sistema de alertas automatizado	Jefe de TI	01/10 - 31/10	01/11 - 30/11	01/12 - 31 /12	01/01 - 31 /01	01/02 - 28 /02	
4.2	Optimización de carga de trabajo	Jefe de Cobranzas	01/10 - 31/10	01/11 - 30/11				
4.3	Indicadores de desempeño	Jefe de Cobranzas	01/10 - 31/10	01/11 - 30/11	01/12 - 31/12			
5.1	Proceso de análisis de efectividad	Jefe de Cobranzas	01/10 - 31/10	01/11 - 30/11	01/12 - 31/12			
5.2	Herramientas analíticas	Jefe de TI	01/10 - 31/10	01/11 - 30/11	01/12 - 31/12	01/01 - 31/01		
5.3	Mejora continua de estrategias	Jefe de Cobranzas	01/10 - 31/10	01/11 - 30/11	01/12 - 31/12	01/01 - 31/01	01/02 - 28/02	01/03 - 31/03

Notas:

1. El cronograma inicia el 1 de octubre de 2024 y se extiende hasta el 31 de marzo de 2025, cubriendo un período de 6 meses.
2. Las fechas indican el inicio y fin de cada actividad en el mes correspondiente.
3. Algunas actividades, como la implementación del sistema de control interno y la mejora continua de estrategias, se extienden durante todo el período.
4. Se recomienda realizar revisiones de progreso al final de cada mes y ajustar el cronograma si es necesario.
5. Las actividades que se solapan requieren una coordinación efectiva entre los responsables.

6. Al finalizar el período (31 de marzo de 2025), se debe realizar una evaluación general del cumplimiento y efectividad de las recomendaciones implementadas.
7. Algunas actividades pueden requerir seguimiento continuo más allá del período de 6 meses inicial.

5.5. V. Documentos Generales

5.5.1. Hoja de Marcas de Auditoría

Marca	Significado
√	Cumple / Verificado
X	No cumple
©	Cumple parcialmente
Ø	Observación
∞	Falta documentación
N/A	No aplica
Δ	Indicador

5.5.2. Hoja de Abreviaturas

Abreviatura	Significado
AC	Archivo Corriente
AP	Archivo Permanente
PP	Planificación Preliminar
PE	Planificación Específica
EJ	Ejecución
CR	Comunicación de Resultados
HH	Hoja de Hallazgos
PT	Papel de Trabajo
COAC	Cooperativa de Ahorro y Crédito
MR	Mushuc Runa
IGC	Información General de la Cooperativa
MPPC	Manual de Políticas y Procedimientos de Créditos
SFCC	Salud Financiera de Crédito y Cobranza
OT	Orden de Trabajo
NIA	Notificación de Inicio de Auditoría
MPP	Memorando de Planificación Preliminar
PAP	Programa de Auditoría Preliminar
EJA-AC	Entrevista Jefe de Agencia y Analista de Crédito
RDPP	Revisión de Documentación de Políticas y Procedimientos
EOFP	Estructura Organizacional y Funciones del Personal
EPSCI	Evaluación Preliminar del Sistema de Control Interno
MRP	Matriz de Riesgo Preliminar
MPE	Memorando de Planificación Específica
PAE	Programa de Auditoría Específico
CCI	Cuestionario de Control Interno
ECMPP	Evaluación de Cumplimiento de Manuales, Políticas y Procedimientos
EFP	Evaluación Flujograma de Procesos
RMEC	Revisión Muestra Expedientes de Crédito
EPAC	Evaluación Proceso de Análisis Crediticio
EPCRC	Evaluación del Proceso de Cobranza y Recuperación de Cartera
TI	Tecnología de la Información
RRHH	Recursos Humanos

5.5.3. Acta de Reunión de Apertura

Lugar y Fecha: Guaranda, 6 de mayo de 2024

Hora de Inicio: 09:00 AM **Hora**

de Finalización: 10:30 AM

Asistentes:

- Ing. Oscar Tanqueño - Director del Trabajo de Integración Curricular
- Jenny Beatriz Ninabanda Landa - Auditora
- Transito Bertila Manobanda Manobanda - Auditora
- Abg. Luis Alfonso Chango Pacha - Gerente General COAC Mushuc Runa Ltda.
- Ing. Serafín Tigselema - Jefe de Agencia Guaranda
- Ing. Carlos Andrande Ruiz - Analista de Crédito

Orden del Día:

1. Apertura de la reunión
2. Presentación del equipo auditor
3. Exposición de los objetivos y alcance de la auditoría
4. Presentación del cronograma tentativo
5. Requerimientos de información y recursos
6. Preguntas y respuestas
7. Cierre de la reunión

Desarrollo de la Reunión:

1. El Ing. Oscar Tanqueño da la bienvenida y agradece la presencia de los asistentes.
2. Se presenta al equipo auditor: Jenny Beatriz Ninabanda Landa y Transito Bertila Manobanda Manobanda.
3. Se exponen los objetivos de la auditoría:

- Evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos operativos en el área de crédito y cobranza.
- Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos internos. ○ Identificar las debilidades del sistema de control interno.
- Proponer recomendaciones para mejorar los procesos y fortalecer el control interno.

Se informa que el alcance de la auditoría comprende el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023.

1. Se presenta el cronograma tentativo, que abarca desde el 6 de mayo hasta el 25 de septiembre de 2024.
2. Se solicita el apoyo de la gerencia y el personal para facilitar la información y recursos necesarios para la auditoría.
3. Se abre un espacio para preguntas y respuestas. El Ing. Serafín Tigselema consulta sobre el proceso de entrevistas al personal, a lo que se responde que se coordinará oportunamente con cada área involucrada.
4. El Abg. Luis Alfonso Chango Pacha expresa su compromiso con el proceso de auditoría y ofrece total colaboración del personal de la cooperativa.

Acuerdos:

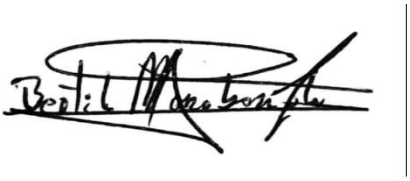
- La COAC Mushuc Runa Ltda. designará a un enlace para coordinar los requerimientos de información.
- Se facilitará un espacio de trabajo para el equipo auditor en las instalaciones de la agencia Guaranda.
- Se programarán reuniones semanales de seguimiento entre el equipo auditor y los responsables de área.

Sin más asuntos que tratar, se da por concluida la reunión.

Firmas de los asistentes:



Ing. Oscar Tanqueño
Director del Trabajo



Transito Bertila Manobanda Manobanda
Auditora



Jenny Beatriz Ninabanda Landa
Auditora



Abg. Luis Alfonso Chango Pacha Gerente General COAC Mushuc Runa Ltda.



Ing. Serafín Tigselema
Jefe de Agencia Guaranda



Ing. Carlos Andrande Ruiz
Analista de Crédito

CONCLUSIONES

La evaluación de las políticas y procedimientos reveló debilidades significativas en su aplicación consistente en las áreas de préstamos y cobranzas, en particular una implementación inconsistente de las políticas de crédito y documentación incompleta u obsoleta, lo que comprometió la integridad del proceso de préstamos y aumentó el riesgo operacional. Por lo tanto, es necesario abordar estas deficiencias para fortalecer el control interno y mejorar la calidad de la cartera de préstamos.

La auditoría identificó varios riesgos significativos relacionados con las actividades de control interno, en particular el riesgo de otorgar préstamos a clientes que no cumplen los requisitos establecidos debido a evaluaciones inadecuadas. Además, la falta de análisis de la efectividad de las estrategias de cobranza puede llevar a decisiones ineficaces de gestión de cobranza, lo que a su vez puede ser perjudicial para la salud financiera de la institución.

La auditoría identificó áreas clave que requieren mejoras inmediatas. En primer lugar, la aplicación inconsistente de la metodología de las 5C en el análisis crediticio aumentó significativamente el riesgo crediticio, así como los retrasos en los procesos de cobranza y recuperación de cartera también afectaron la efectividad de las medidas de recuperación. Finalmente, la falta de un análisis formal de la efectividad de las estrategias de recuperación de cartera dificulta la optimización de estos procesos críticos, limitando la capacidad de las instituciones para mejorar las tasas de recuperación.

RECOMENDACIONES

Para fortalecer las políticas y procedimientos, es crucial implementar un programa integral de capacitación y actualización para el personal del área de crédito y cobranza; paralelamente, se debe establecer un proceso de verificación periódica del cumplimiento de políticas en los expedientes de crédito. Además, es recomendable desarrollar un sistema de control interno que alerte sobre desviaciones en la aplicación de políticas crediticias. Estas medidas, en conjunto, contribuirán significativamente a mejorar la consistencia y eficacia en la aplicación de las políticas y procedimientos establecidos.

Para mitigar los riesgos identificados, se recomienda implementar una herramienta estandarizada que asegure la aplicación consistente de la metodología de las 5C's en todos los análisis crediticios; adicionalmente, es crucial establecer un sistema de alertas automatizado para garantizar el cumplimiento de los plazos en cada etapa del proceso de cobranza. Por último, se debe implementar un proceso formal de análisis periódico de la efectividad de las estrategias de recuperación de cartera, estas acciones permitirán una gestión más eficiente del riesgo crediticio y mejorarán los índices de recuperación.

Para mejorar las operaciones y controles internos, es fundamental desarrollar e implementar herramientas tecnológicas que apoyen la gestión eficiente de los procesos de crédito y cobranza; asimismo, se debe establecer un sistema de monitoreo y evaluación continua de la efectividad de los procesos y estrategias del área. Finalmente, es esencial fomentar una cultura de mejora continua y cumplimiento normativo en toda la organización, estas medidas contribuirán a optimizar las operaciones, reforzar los controles internos y promover una cultura de excelencia operativa.

BIBLIOGRAFÍA

Ahmed, M., & Imad, S. (2022). The Effect of the Quality of Internal Audit Function to Operational Efficiency. *Webology, 19*(1), 6990-7019.

Álvarez, K., Martínez, G., & García, A. (2021). lL importancia del control interno en el área de ingresos de una empresa comercial. *UNAD, 15*(1), 1-10.

Arroyo, N., & Guzmán, F. (2019). EL CONTROL INTERNO Y LA IMPORTANCIA DE SU APLICACIÓN EN LAS COMPAÑÍAS. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-11.

Asamblea Nacional del Ecuador . (2018). *Ley Organica de Economia Popular y Solidaria* . Quito : Registro Oficial 444.

Asamblea Nacional del Ecuador. (2018). *Código Orgánico Monetario y Financiero.* Quito: Registro Oficial 332.

Asamblea Nacional del Ecuador. (2021). *Constitución de la República Del Ecuador.* Quito: Registro Oficial 449.

Calle, G., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Dominio De Las Ciencias, 6*(1), 429-465. doi:https://doi.org/10.23857/dc.v6i1.1155

Chafla, L., Solís, V., Sánchez, M., Carrillo, E., & Sánchez, R. (2019). La aplicación del control interno en las organizaciones de sector no financiero de la economía popular y solidaria del Ecuador. *Ciencia Digital , 3*(2.6), 464-480. doi:https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.6.592

Espinoza, G., & López, V. (2024). El control interno y su incidencia en la gestión operativa. *Yachana , 13*(1), 55-68. doi:https://doi.org/10.62325/10.62325/yachana.v13.n1.2024.882

García, V., & Chávez, J. (2020). Análisis de las necesidades de las organizaciones de la economía popular y solidaria de la zona 1. *SATHIRI, 15*(1), 37-49. doi:https://doi.org/10.32645/13906925.929

Guadalupe, K., Sánchez, K., Cedeño, P., & Morales, I. (2022). Ley de Economía popular y solidaria, ¿un acierto en las finanzas para generar empleo en Ecuador? *RECIAMUC, 6*(1), 246-255. doi:https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.(1).enero.2022.246-255

Guillen, M. (2020). Auditoría de gestión crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma (2014-2017). *Revistas de investigación UNMSM, 28*(56), 17-23. doi:https://doi.org/10.15381/quipu.v28i56.17466

Hernan, M. (2023). Operational Auditing: Principles and Techniques for a Changing World. *Routledge*.

International Federation of Accountants . (2009). *Norma Internacional de Auditoría (NIA).* IFAC.

Jerez, N. (2024). *Auditoría de control interno en el área de crédito y cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena Sac Ltda.* Ambato : Universidad Técnica de Ambato .

Jiménez, M., Narváez, C., Torres, M., & Erazo, J. (2020). Evaluación del sistema de control interno del componente propiedad, planta y equipo en empresas hospitalarias. *Dominio De Las Ciencias, 6*(1), 526-551. doi:https://doi.org/10.23857/dc.v6i1.1159

Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera . (2023). *Segmentación de entidades del SFPS, año 2023.* Quito: SEPS.

Maldonado, M., & Monar, P. (2023). *Auditoría operativa y su incidencia en el área administrativa de la compañía de transporte de carga pesada "Lamanence S.A" del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, periodo 2022.* La Maná: Universidad Técnica de Cotopzxi.

Manrique, J. (2019). *Introducción a la Auditoría.* Perú : UTEX.

Martínez, P. (2021). La importancia relativa y materialidad en auditoría: un enfoque práctico. *Contabilidad y Auditoría, 15*(3), 45-60.

Masaquiza, K., Tite, G., López, M., & Mónica, M. (2021). Estrategias financieras para la gestión de la cartera vencida en cooperativas de ahorro y crédito. *Visionario Digital, 5*(2), 49-69. doi:https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i2.1636

Mejía, N. (2020). Control interno en actividades financieras como herramienta en organizaciones empresariales. *Revista Global Negotium, 3*(1), 6-24. Obtenido de https://publishing.fgu-edu.com/ojs/index.php/RGN/article/view/118/147

MonitorQA. (2023). Essential Guide to Operational Auditing. *MonitorQA*.

Muhammad, A. (2020). Auditoría de tecnologías emergentes: Afrontar los desafíos de la nueva era. *ISACA Journal*.

Paredes, A. (2021). LA AUDITORÍA: FUENTE DE INFORMACIÓN ESTRATÉGICA EN LA INDUSTRIA HOTELERA1. *Turismo y Sociedad, 28*, 207-229. doi:doi.org/10.18601/01207555.n28.10

Pizarro, V., & Álvarez, H. (2023). Riesgo Crediticio y sus Efectos en la Cartera de Crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Guayaquil 2021-2022. *Multidisciplinar, 8*(4), 334-345. doi:https://doi.org/10.33386/593dp.2023.4.1952

Puchaicela, D. (2021). Percepción sobre los componentes de control interno en la empresa familiar. *Sathiri, 16*(2), 57-73. doi:https://doi.org/10.32645/13906925.1073

Quinatoa, C. (2023). *Examen Especial de Auditoría a los Procesos de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., de la Agencia*

Ibarra, en el Año 2021. Ibarra: Universidad Regional Autónoma de los Andes .

Salazar, J. (2023). *Auditoría de control interno en el área de crédito y cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. Unión Popular.* Ambato : Universidad Técnica de Ambato .

Seme, J., Albán, J., & Zúñiga, M. (2023). Modelo de auditoría operativa para el proceso de contratación de bienes, obras y servicios en la administración pública del gobierno municipal de cantón Paján. *MQRInvestigar, 7*(4), 1375–1392. doi:https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1375-1392

Shapiama, J., Vásquez, C., & Pérez, J. (2021). Propuesta de un sistema de control interno según el modelo COSO III. *SCIÉNDO, 24*(1), 7-15. doi:https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.001

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Febrero de 2024). *Actualidad y Cifras EPS – FEBRERO 2024 *Los datos contenidos en este documento tienen corte diciembre de 2023.* Obtenido de Cifras de la Economía Popular y Solidaria: https://www.seps.gob.ec/actualidad-y-cifras/

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Marzo de 2024). *Evolución de indicadores principales - Morosidad por Tipo de crédito* . Obtenido de https://data.seps.gob.ec/#/dashboards/analytics/0/8

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Marzo de 2024). *Evolución indicadores financieros por segmento - Morosidad Ampliada*. Obtenido de Data SEPS: https://data.seps.gob.ec/#/dashboards/analytics/0/8

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2024). *Reporte financiero comparativo el Segmento 1 - Corte al 31 de diciembre de 2023*. Obtenido de Estadísticas SFPS: https://estadisticas.seps.gob.ec/index.php/estadisticas-sfps/#sit_financiera

Trujillo, I., Berrones, A., & Ramírez, A. (2022). Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y

crédito Juan Pío de Mora, Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, periodo 2017-2019. *Polo del conocimiento , 7*(6), 907-939.

Vega, L., & Marrero, F. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. *Revista Internacional De Administración*(10), 211-230. doi:https://doi.org/10.32719/25506641.2021.10.10

ANEXOS

Anexo 1 Cronograma (Gantt)

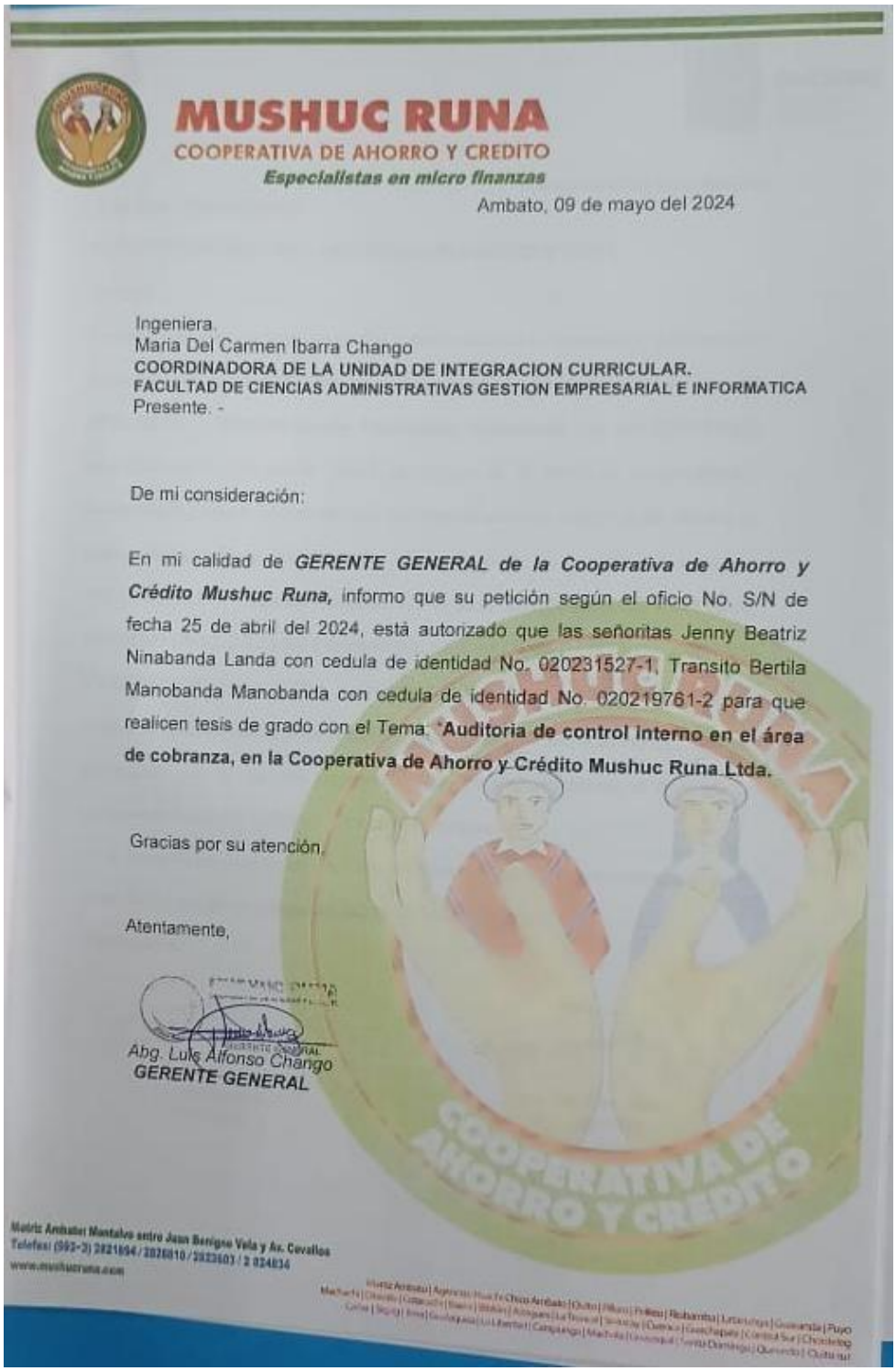
Actividades	**Mayo (Semanas 3-4)**	**Junio (Semanas 1-4)**	**Julio (Semanas 1-4)**	**Agosto (Semanas 1-4)**	**Septiembre (Semanas 1-3)**
Aprobación del tema					
Descripción del Problema					
Formulación del Problema					
Preguntas de Investigación					
Justificación					
Objetivos: General y Específicos					
Hipótesis					
Variables (Operacionalización)					
Antecedentes (académicos y artículos de investigación)					
Científico (bases teóricas)					
Conceptual					
Legal					
Georeferencial					
Tipo de Investigación					
Enfoque de la investigación					
Métodos de Investigación					
Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos					

Universo, Población y Muestra					
Procesamiento de la Información					
Metodología de Software Empleada					
Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados					
Propuesta					
Conclusiones					
Recomendaciones					
Bibliografía					
Anexos					

Anexo 2 Presupuesto Ejecutado

N°	Descripción	Monto (USD)
1	Materiales de oficina y papelería	$50.00
2	Impresión y reproducción de artículos	$70.00
3	Fotocopias de libros y documentos	$40.00
4	Pasajes de movilización para entrevistas	$100.00
5	Reproducción del informe preliminar	$30.00
6	Anillados de informes	$25.00
7	Reproducción de encuestas	$10.00
8	Reproducción de documentos finales	$80.00
9	Empastados de informes finales	$60.00
10	Compra de CD y dispositivos para almacenamiento	$15.00
11	Gastos relacionados con la defensa del proyecto	$35.00
	Total	$515.00
Elaborado por: Jenny Ninabanda y Transito Manobanda		

Anexo 3 Carta de aceptación de la organización donde se aplicó el trabajo de integración curricular.



MUSHUC RUNA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
Especialistas en micro finanzas

Ambato, 09 de mayo del 2024

Ingeniera.
Maria Del Carmen Ibarra Chango
COORDINADORA DE LA UNIDAD DE INTEGRACION CURRICULAR.
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTION EMPRESARIAL E INFORMATICA
Presente. -

De mi consideración:

En mi calidad de ***GERENTE GENERAL de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa,*** informo que su petición según el oficio No. S/N de fecha 25 de abril del 2024, está autorizado que las señoritas Jenny Beatriz Ninabanda Landa con cedula de identidad No. 020231527-1, Transito Bertila Manobanda Manobanda con cedula de identidad No. 020219761-2 para que realicen tesis de grado con el Tema: **"Auditoria de control interno en el área de cobranza, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.**

Gracias por su atención.

Atentamente,

Abg. Luis Alfonso Chango
GERENTE GENERAL

Matriz Ambato: Montalvo entre Juan Benigno Vela y Av. Cevallos
Telefax: (593-3) 2821694 / 2826810 / 2823603 / 2 824834
www.mushucruna.com

Anexo 4 Instrumentos de recopilación de datos

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Objetivo de la encuesta: recabar información concerniente a las variables: auditoría operativa y área de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

Instrucciones: lea detenidamente la pregunta y seleccione la opción que considere adecuada.

Preguntas de la variable independiente: Auditoría operativa

1. ¿Conoce lo que es una auditoría operativa?

• Totalmente en desacuerdo	
• En desacuerdo	
• Neutral	
• De acuerdo	
• Totalmente de acuerdo	

2. ¿Considera que la auditoría operativa es una herramienta útil para mejorar los procesos internos?

• Totalmente en desacuerdo	
• En desacuerdo	
• Neutral	
• De acuerdo	
• Totalmente de acuerdo	

3. ¿Cree que la auditoría operativa puede identificar debilidades en el área de crédito y cobranzas?

• Totalmente en desacuerdo	
• En desacuerdo	
• Neutral	
• De acuerdo	
• Totalmente de acuerdo	

4. ¿Se han realizado auditorías operativas en el área de crédito y cobranzas en los últimos dos años?

• Totalmente en desacuerdo	
• En desacuerdo	
• Neutral	
• De acuerdo	
• Totalmente de acuerdo	

5. ¿La cooperativa ha implementado las recomendaciones derivadas de auditorías operativas anteriores?

• Totalmente en desacuerdo	
• En desacuerdo	
• Neutral	
• De acuerdo	
• Totalmente de acuerdo	

6. ¿Está de acuerdo con la frecuencia con la que se realizan las auditorías operativas del área de crédito y cobranzas?

• Totalmente en desacuerdo	
• En desacuerdo	
• Neutral	
• De acuerdo	
• Totalmente de acuerdo	

7. ¿Considera necesario realizar auditorías operativas periódicas en el área de crédito y cobranzas?

• Totalmente en desacuerdo	
• En desacuerdo	
• Neutral	
• De acuerdo	
• Totalmente de acuerdo	

8. ¿Cree que la falta de auditorías operativas podría aumentar los riesgos operativos en el área de crédito y cobranzas?

• Totalmente en desacuerdo	
• En desacuerdo	
• Neutral	
• De acuerdo	
• Totalmente de acuerdo	

9. ¿Considera que las auditorías operativas ayudan a mantener un control interno sólido en el área de crédito y cobranzas?

• Totalmente en desacuerdo	
• En desacuerdo	
• Neutral	
• De acuerdo	
• Totalmente de acuerdo	

10. ¿Está de acuerdo con que se realice una auditoría operativa en el área de crédito y cobranzas?

• Totalmente en desacuerdo	
• En desacuerdo	
• Neutral	
• De acuerdo	
• Totalmente de acuerdo	

Preguntas de la Variable Dependiente: Control Interno en el Área de Crédito y Cobranza	
11. ¿Considera que la cooperativa tiene un sistema de control interno adecuado en el área de crédito y cobranza?	
• Totalmente en desacuerdo	
• En desacuerdo	
• Neutral	
• De acuerdo	
• Totalmente de acuerdo	
12. ¿La cooperativa cuenta con políticas y procedimientos formales para el área de crédito y cobranza?	

• Totalmente en desacuerdo	
• En desacuerdo	
• Neutral	
• De acuerdo	
• Totalmente de acuerdo	
13. ¿Las políticas y procedimientos son conocidos y seguidos por todos los empleados del área de crédito y cobranza?	
• Totalmente en desacuerdo	
• En desacuerdo	
• Neutral	
• De acuerdo	
• Totalmente de acuerdo	
14. ¿La estructura organizacional del área de crédito y cobranza es clara y adecuada?	

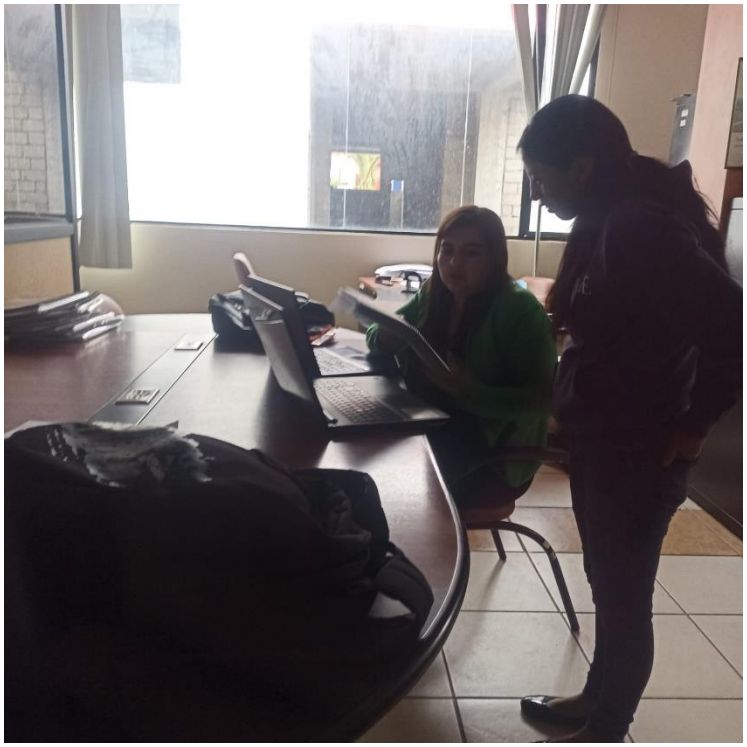
• Totalmente en desacuerdo	
• En desacuerdo	
• Neutral	
• De acuerdo	
• Totalmente de acuerdo	
15. ¿Existen mecanismos para evaluar y ajustar la asignación de responsabilidades y autoridades en el área de crédito y cobranza?	
• Totalmente en desacuerdo	
• En desacuerdo	
• Neutral	
• De acuerdo	
• Totalmente de acuerdo	
16. ¿Existen planes de acción para mitigar los riesgos en el área de crédito y cobranza?	
• Totalmente en desacuerdo	
• En desacuerdo	
• Neutral	
• De acuerdo	
• Totalmente de acuerdo	

17. ¿Existen controles internos efectivos para el proceso de otorgamiento de créditos?	
• Totalmente en desacuerdo	
• En desacuerdo	
• Neutral	
• De acuerdo	
• Totalmente de acuerdo	
18. ¿Existen controles internos efectivos para el proceso de cobranza?	
• Totalmente en desacuerdo	
• En desacuerdo	
• Neutral	
• De acuerdo	
• Totalmente de acuerdo	
19. ¿El seguimiento de la cartera vencida es adecuado y efectivo?	
• Totalmente en desacuerdo	
• En desacuerdo	
• Neutral	
• De acuerdo	
• Totalmente de acuerdo	
20. ¿La información generada en el área de crédito y cobranza es oportuna, precisa y confiable?	
• Totalmente en desacuerdo	
• En desacuerdo	
• Neutral	
• De acuerdo	
• Totalmente de acuerdo	
21. ¿Existen canales de comunicación efectivos dentro del área de crédito y cobranza?	
• Totalmente en desacuerdo	
• En desacuerdo	
• Neutral	
• De acuerdo	
• Totalmente de acuerdo	

22. ¿Se realizan evaluaciones continuas del desempeño del área de crédito y cobranza?	
• Totalmente en desacuerdo	
• En desacuerdo	
• Neutral	
• De acuerdo	
• Totalmente de acuerdo	
23. ¿Las deficiencias identificadas en el área de crédito y cobranza son comunicadas oportunamente a los niveles apropiados?	
• Totalmente en desacuerdo	
• En desacuerdo	
• Neutral	
• De acuerdo	
• Totalmente de acuerdo	

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 5 Otros que considere relevantes para sustentar su proyecto





Anexo 6 Certificado Antiplagio



turnitin

Jenny Ninabanda Transito Manobanda

AUDITORÍA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO

My Files

My Files

Universidad Estatal de Bolívar

Detalles del documento

Identificador de la entrega

Fecha de entrega

Fecha de descarga

Nombre de archivo

AUDITORÍA OPERATIVA AL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA EN LA COO....pdf

Tamaño de archivo

5.4 MB

208 Páginas

Palabras

Caracteres

turnitin

Scanned with ACE Scanner

turnitin Página 1 of 306 - Descripción general de integridad

4% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)
- Trabajos entregados
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

Exclusiones

- N.° de fuente excluida
- N.° de coincidencias excluidas

Fuentes principales

0%	Fuentes de Internet
0%	Publicaciones
0%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.° de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que se distingan notablemente de una entrega normal. Si advertimos algo así, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

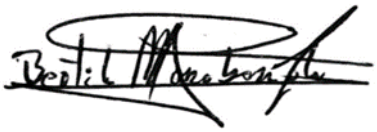
0603602400

Anexo 7 Link del repositorio digital de biblioteca donde fue subido el proyecto

Boblioteca.gral@ueb.edu.ec

FIRMAS





Jenny Beatriz Ninabanda Landa

Estudiante

Transito Bertila Manobanda Manobanda

Estudiante