



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría, CPA.**

TRABAJO DE TITULACIÓN:

**“EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN EL
RIESGO CREDITICIO DE LA COAC MUSHUC RUNA MATRIZ AMBATO,
PERÍODO 2018”.**

AUTORA:

KATHERINE GABRIELA OYAQUE MOPOSITA

TUTOR:

MS. JHONNY MAURICIO CORONEL SÁNCHEZ

Riobamba-Ecuador

Año 2019

CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO



Los miembros del Tribunal de Graduación de la tesis de título “EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN EL RIESGO CREDITICIO DE LA COAC MUSHUC RUNA MATRIZ AMBATO, PERÍODO 2018”, presentado por Katherine Gabriela Oyaque Moposita y dirigida por el Msc Jhonny Coronel.

Una vez presentada la defensa oral y revisado el informe final de la tesis con fines de graduación escrito en la cual se ha constatado el cumplimiento de observaciones realizadas remite la presente para uso y custodio en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas.

Para constancia de lo expuesto firman

Ms. Jhony Zavala

Miembro 1


Firma

10

Nota

Ms. Verónica Soto

Miembro 2


Firma

10

Nota

Ms. Jhonny Coronel

Tutor


Firma

10

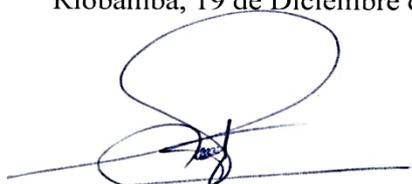
Nota

Calificación 10 (Sobre 10)

INFORME DE APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor, y luego de haber revisado el desarrollo de la investigación elaborada por Katherine Gabriela Oyaque Moposita, tengo a bien informar que el trabajo indicado cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluado por el Tribunal designado.

Riobamba, 19 de Diciembre del 2019



Ms. Jhonny Coronel
TUTOR

DERECHOS DE AUTORÍA

“La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Graduación, nos corresponde exclusivamente a: Katherine Gabriela Oyaque Moposita y al Ms. Jhonny Coronel, y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo”.



Katherine Gabriela Oyaque Moposita

C.I. 1804717831

DEDICATORIA

A Dios y a la Virgen de Agua Santa.

A mi abuelito en el cielo Gabriel Moposita.

A mi abuelita en el cielo María Tiban.

A mi madre Patricia Moposita.

A mi padre Marcelo Oyaque.

A mi hermana Jessica Oyaque.

A mi sobrino Edward Moya.

A mi novio Ronald Buenaño.

A mis primos.

A mis amigos.



Katherine Gabriela Oyaque Moposita

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por todas las bendiciones que me ha dado y por las que sé que me dará, por guiar mis pasos y darme fuerzas para seguir adelante a pesar de los obstáculos que se han interpuesto en mi camino.

A mi madre Patricia Moposita una mujer fuerte y luchadora que tomo el rol de padre y madre para sacar adelante a sus hijas, sacrificándose y trabajando día a día sin descanso para que no nos falte nada, por sus consejos, su apoyo moral y económico, por nunca dejarnos solas y sobretodo porque me regala este sueño tan hermoso de poder culminar mi carrera profesional.

A mi abuelito Gabriel Moposita que está en cielo, porque gracias a él nunca me faltó nada, fue un ser humano excepcional, me cuidó, me protegió y sobretodo me quitó el miedo y me hizo más fuerte.

A mi abuelita María Mercedes Tiban una mujer ejemplar que siempre confió en mí y que a pesar de que ya no está conmigo me bendice en cada paso que doy, me inculcó valores, principios y me apoyó cuando más lo necesitaba, en fin a ella es a quien le debo mi vida entera.

A mi Hermana Jessica Oyaque una mujer maravillosa, que fue un apoyo incondicional para que pueda cumplir mi objetivo, por sus consejos, su apoyo moral, su cariño y sobre todo porque me trató como su hija a pesar de que es mi hermana menor.

A mis prim@s que a pesar de que están lejos del lugar que vivo me apoyaron moral y económicamente, influyeron de muchas maneras en el logro de mis objetivos y sé que sin ellos no hubiese sido tan difícil lograr este sueño.

A mi novio Ronald, por haber estado a mi lado toda la vida Universitaria, apoyándome, aconsejándome, regañándome cuando era necesario y porque me ayudó a levantarme cada vez que me faltaban fuerzas para hacerlo, por su paciencia y por ser un hombre maravilloso que me ayudó a crecer no solo en el aspecto profesional sino personal.

A la COAC “Mushuc Runa” Ltda por abrirme sus puertas y permitirme realizar mi Proyecto de Titulación.

A mi querida Universidad y Docentes por sus enseñanzas y porque no solo me formaron como una excelente profesional sino también como un gran ser humano.

Katherine Gabriela Oyaque Moposita

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	I
CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO ..;	Error! Marcador no definido.
INFORME DE APROBACIÓN DEL TUTOR	II
DERECHOS DE AUTORÍA	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
ÍNDICE GENERAL	VII
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XI
ABSTRACT.....	XIII
1.INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	1
1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1.Formulación del problema o pregunta de investigación	2
1.1.2.Justificación	2
1.2.OBJETIVOS	3
1.2.1.Objetivo general.....	3
1.2.2.Objetivos Específicos.....	3
1.2.3.Hipótesis	3
CAPITULO II.....	3
2.MARCO TEÓRICO.....	3
2.1.Estado del arte.....	3
2.2.Generalidades de la COAC “Mushuc Runa” Ltda.....	4
2.2.1.Reseña histórica	4
2.2.2.Logotipo	5
2.2.3.Base Legal.....	6

2.2.4.Misión	6
2.2.5.Visión.....	6
2.2.6.Objetivo institucional.....	7
2.2.7.Organigrama Estructural	7
2.2.8.Principios organizacionales	7
2.3.Fundamentación teórica	7
2.3.1.Examen especial.....	7
2.3.2.Fases del examen especial	8
2.3.3.Control interno	8
2.3.3.1.Métodos de evaluación de control interno	9
2.3.4.Cartera de crédito	9
2.3.5.Crédito.....	9
2.3.6.Tipos de carteras de crédito	9
2.3.7.Líneas de Crédito	10
2.3.8.Morosidad de la cartera de crédito.....	11
2.3.9.Calificación de la cartera de crédito.....	11
2.3.10.Riesgo de crédito.....	12
2.3.11.Indicadores financieros	12
CAPITULO III.....	13
3.METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	13
3.1.Método de investigación	13
3.2.Tipo de investigación	13
3.3.Diseño de la investigación	13
3.4.Enfoque de la investigación	13
3.5.Nivel de investigación.....	14
3.6.Técnicas e Instrumentos de recopilación de datos	14
3.6.1.Determinación de las técnicas de recogida de información.....	14

3.6.2.Determinación de los instrumentos de recogida de información.....	14
3.7.Determinación de la población y muestra.....	15
3.7.1.Determinación de la población	15
3.7.2.Determinación de la muestra	16
3.8 Técnicas de Procedimientos e Interpretación de los datos.....	16
CAPÍTULO IV.....	17
4.RESULTADOS Y DISCUSIÓN	17
4.1.FASE 1: Planificación Preliminar y Específica	17
4.1.1. Informe de Visita Preliminar	18
4.2.FASE II: Ejecución	22
4.2.1.Examen Especial a la Cartera de Crédito Vencida.	22
4.2.1.1Cédula Sumaria de la Cartera	23
4.2.1.2.Cédula Analítica de la Cartera	24
4.2.1.3.Cedula sub-analítica para constatar los valores de la cartera vencida según la calificación que se le ha otorgado a lo largo del tiempo.....	26
4.2.1.4.Cédula analítica del comportamiento de la calificación de la cartera de enero a diciembre del 2018 con los créditos que se mantuvieron al 31 de enero del año 2018.	29
4.2.1.5.Cédula sub-analítica del Comportamiento de la Calificación de la Cartera para determinar la calidad de los préstamos entregados.....	30
4.2.1.6.Cédula analítica del Comportamiento de los Préstamos Cancelados.	31
4.2.1.7.Cédula analítica de la Recuperación de la Cartera del año 2018.....	32
4.2.1.8.Cédula analítica de los Créditos en Demanda Judicial del año 2018.	33
4.2.1.9.Cédula sub-analítica del Comportamiento de los Créditos Castigados del año 2018..	34
4.3.FASE III: Comunicación de resultados.	35
5.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	40
5.1.Conclusiones	40
5.2.Recomendaciones	40
6.BIBLIOGRAFÍA	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Talento Humano de la COAC "Mushuc Runa" Ltda 2018.....	15
Tabla 2. Programa de Auditoría Planificación.....	17
Tabla 3. Programa de Auditoría - Ejecución.	22
Tabla 4.Cédula Sumaria de la Cartera.	23
Tabla 5. Cédula Analítica de la Cartera.	24
Tabla 6.Cedula sub-analítica de los valores de la cartera vencida de los créditos Comercial y Consumo según la calificación que se le ha otorgado a lo largo del tiempo.	26
Tabla 7.Cedula sub-analítica de los valores de la cartera vencida de los créditos Inmobiliario y Microcrédito según la calificación que se le ha otorgado a lo largo del tiempo.....	27
Tabla 8.Cedula sub-analítica de los valores de la cartera vencida de los créditos Consumo y Microcrédito reestructuradas según la calificación que se le ha otorgado.....	28
Tabla 9.Cédula analítica del comportamiento de la calificación de la cartera de enero a diciembre del 2018 con los créditos que se mantuvieron al 31 de enero del año 2018.	29
Tabla 10.Cédula sub-analítica del Comportamiento de la Calificación de la Cartera para determinar la calidad de los préstamos entregados.....	30
Tabla 11.Cédula analítica del Comportamiento de los Préstamos Cancelados	31
Tabla 12.Cédula analítica de la Recuperación de la Cartera del año 2018.....	32
Tabla 13.Cédula analítica de los Créditos en Demanda Judicial del año 2018.	33
Tabla 14. Cédula sub-analítica del Comportamiento de los Créditos Castigados año 2018. ..	34
Tabla 15. Programa del Examen Especial- Ejecución.....	35

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Calificación de la cartera de crédito.....	11
Cuadro 2. Matriz FODA de la COAC "Mushuc Runa" Ltda.....	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura I. Logotipo de la COAC "Mushuc Runa" Ltda.	5
Figura II. Organigrama estructural de la COAC "Mushuc Runa" Ltda.	7
Figura III. Tipos de carteras de crédito.	29

RESUMEN

El examen especial a la cartera vencida fue aplicado a la COAC “Mushuc Runa” Ltda. Matriz Ambato, correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018, con la finalidad de determinar la razonabilidad con la que fueron presentados los saldos de la cartera de crédito vencida en los estados financieros e identificar el riesgo crediticio.

En el Capítulo I se desarrolló el planteamiento del problema y los objetivos, en el Capítulo II se encuentran las investigaciones que se han realizado del tema analizado, las generalidades de la COAC y los conceptos que dieron mejor entendimiento a esta temática, en el Capítulo III se establece el método de investigación siendo este deductivo porque se tomó como base la normativa crediticia para analizar y verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de la cartera, e inductivo porque la información fue recopilada y analizada desde una base específica. Fue considerada no experimental porque no se manipularon los sujetos ni las condiciones y se estableció como población a los funcionarios del Área de Crédito y a los socios en cartera vencida, siendo estos últimos sujetos a muestreo.

En el Capítulo IV consta el desarrollo de las 3 fases del Examen Especial: La primera fase la planificación: aquí se encuentra la información general de la COAC la cual fue recolectada por medio de una guía de observación, entrevista y cuestionarios. La segunda fase la ejecución: aquí se realizó el control interno dando como resultado nivel moderado y se elaboraron los papeles de trabajo con el análisis de la cartera institucional. La tercera fase la comunicación de resultados: Por medio del Informe Final se dio a conocer los resultados de la Fase I y II dando como conclusión que la cartera institucional va desmejorando y que su recuperación es muy deficiente incrementando el riesgo crediticio.

Palabras clave: examen especial, cartera, crédito, riesgo.

ABSTRACT

The particular examination of the past-due portfolio was applied to the COAC "Mushuc Runa" Ltda. Ambato Matrix, corresponding to the term from January 01 to December 31, 2018, to determine the reasonableness with which the balances of the credit portfolio due in the financial statements were presented and to identify the credit risk. Chapter I developed the approach to the problem and objectives, Chapter II contains the research that has been carried out on the subject analyzed, the generalities of the COAC and the concepts that gave better understanding to this topic, in the Chapter III establishes the research method being this deductive because the credit regulations were taken as the basis to analyze and verify compliance with the policies and procedures of the portfolio, and inductive because the information was collected and analyzed from a specific basis. It was considered non-experimental because no subjects or conditions were manipulated and Credit Area officials and overdue portfolio partners were established as a population, the latter being subject to sampling. Chapter IV contains the development of the 3 phases of the Special Review: The first phase of planning: here is the general information of the COAC, which was collected through a guide of observation, interview and questionnaires. The second phase of implementation: here, internal control was carried out, resulting in a moderate level, and work papers were developed with the analysis of the institutional portfolio. The third phase of the communication of results: Through the Final Report, the results of phase I and II were released, concluding that the institutional portfolio is deteriorating and that its recovery is very poor by increasing credit risk.

Keywords: Particular exam, the past-due portfolio, credit, risk.



Translation reviewed by: Trujillo, Myriam
Language Center Teacher



1. INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

El examen especial es un control que se realiza después de que se han desarrollado las actividades diarias de la empresa, éste permite verificar, evaluar y estudiar un área específica como lo es la cartera de crédito vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. en la que se aplicarán varias técnicas y procedimientos de auditoría, que ayudarán a cerciorarnos de que se están realizando correctamente las operaciones de la cartera de crédito y que se está dando cumplimiento a la normativa legal vigente, así como también a los manuales que amparan el componente en estudio y que a su vez permitirán emitir un informe que contenga conclusiones y recomendaciones que ayude a la parte gerencial a tomar buenas decisiones.

La COAC Mushuc Runa Ltda., es una institución dedicada a la captación de recursos económicos y a la concesión de créditos para los socios, cada día comprometida en brindar productos y servicios financieros de alta calidad permitiendo así satisfacer las necesidades y por ende mejorar la calidad de vida. En el año 2008 estuvo controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, pero ya el año 2012 pasó a ser controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Una inadecuada gestión al momento de conceder los créditos hace que el índice de morosidad sea alto, lo que llega a influir directamente en la liquidez de la empresa, no solo imposibilitándole la colocación de ese capital en el mercado sino con la probabilidad de que pueda caer en un riesgo crediticio que es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento de pago por parte del socio, es por ello que se realizará una revisión y análisis al proceso crediticio para poder determinar cuáles son los factores que están influyendo en las operaciones de la cartera, ésto se lo realizará a través de las fases del examen que son la planificación, ejecución y comunicación de resultados.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., es considerada una entidad financiera que está controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, entidad técnica que tiene como fin velar por el desarrollo, estabilidad, solidez y principalmente por el correcto funcionamiento de la misma.

Uno de los riesgos más representativos de esta cooperativa es tener cartera vencida, la cual toma su origen en el incumplimiento por parte de la persona que recibe el crédito mismo que puede ser por el no pago, pago de forma parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones que han sido pactadas, generando que haya menor retorno de capital, incrementando los gastos, afectando la liquidez de la cooperativa y por si fuera poco haciendo que se tomen malas decisiones.

Una auditoría financiera impide que se pueda analizar a profundidad las falencias de las operaciones crediticias debido a que su finalidad es examinar los estados financieros en general y debido a su gran alcance se imposibilita en profundizar las inconsistencias operacionales de la cartera vencida, es por este motivo la importancia de realizar un examen especial porque permitirá mostrar con claridad los errores que existe en la cartera para corregirlos y ayudar a la gerencia a que tome buenas decisiones.

1.1.1. Formulación del problema o pregunta de investigación

¿Cómo el examen especial a la cartera vencida incide en el riesgo crediticio de la COAC Mushuc Runa Ltda., Matriz Ambato, periodo 2018?

1.1.2. Justificación

Este proyecto de investigación nos permitirá realizar un examen especial a la cartera de crédito vencida y su incidencia en el riesgo crediticio de la Cooperativa Mushuc Runa matriz Ambato, periodo 2018, a fin de poder determinar los principales errores y los factores tanto internos como externos que estén afectando las operaciones financieras de la entidad, todo ello se verá reflejado al finalizar el trabajo a través de un informe final que contendrá sus debidas conclusiones y recomendaciones.

Hay que considerar que los resultados de esta investigación serán de gran utilidad para los altos directivos, debido a que les permitirá ver y analizar la situación de la cooperativa en el manejo

de las operaciones crediticias, además les ayudará a tomar medidas correctivas que mejoren los procesos de las debilidades encontradas, esto con el fin de disminuir la morosidad de la cartera y dar cumplimiento a lo que establece la normativa legal vigente con respecto al riesgo crediticio.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo general

Realizar un Examen Especial a la cartera vencida y su incidencia en el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Matriz Ambato, periodo 2018.

1.2.2. Objetivos Específicos

- ✓ Analizar el comportamiento de la cartera institucional estableciendo las calificaciones de riesgo que se otorgaron a lo largo del tiempo, con la finalidad de determinar la calidad de los préstamos entregados.
- ✓ Verificar los valores que se han recuperado de los préstamos que se encuentran en mora en la Cooperativa, a fin de analizar la eficacia de la cobranza tanto judicial como extrajudicial.
- ✓ Verificar que se cumpla con la normativa que consta en los manuales, procedimientos y en las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

1.2.3. Hipótesis

La elaboración de un examen especial a la cartera vencida determinará el riesgo crediticio en el que se encuentra la COAC “Mushuc Runa” Ltda. Matriz Ambato, periodo 2018.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Estado del arte

En estos últimos años el tema de esta investigación ha tenido una gran aceptación en el área financiera, es por ello que podemos encontrar gran cantidad de información y entre ellos tenemos: (Adrian, 2017, pág. 26) En su proyecto de investigación titulado: “Examen Especial a la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Politécnica de Chimborazo Ltda.

de la ciudad de Riobamba del Período 2015” , se concluye que: “La comisión de crédito no realiza inspecciones, incumpliendo así con sus funciones, a su vez en los créditos otorgados se encontraron muchos de estos sin la autorización y aprobación por parte de la comisión, por lo tanto, no se cumple con lo establecido en el Manual Interno de Crédito”.

En cambio, (Chaquina, 2015, pág. 82) en su trabajo de investigación titulado: “La Instrumentación de las colocaciones de créditos y su incidencia en el Riesgo Crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., periodo 2014”, se concluye que: “Actualmente las metodologías crediticias no generan un fortalecimiento al departamento de crédito a causa que están solo direccionadas a la colocación por cuanto el 83% mantienen operaciones entre \$100 hasta \$5000 que de las 44 operaciones estarían entre un 33% que desconoce el Comité de Créditos provocando la existencia del riesgo crediticio actualmente en la institución”.

Según la Autora (Daquilema, 2017) también manifiesta en su investigación titulada: “Examen Especial a la cuenta cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” de la ciudad de Riobamba, para determinar el índice de morosidad, durante el ejercicio fiscal 2015”, se concluye que : “Al efectuar el Examen Especial se encontró debilidades en el control y grado de confianza de la cartera de crédito manejada por la Cooperativa; ya que el análisis de la capacidad de pago de los socios al otorgar los créditos cumple únicamente en un 13% y la emisión de notificaciones a los socios en mora cumple solo un 15%”.

Una vez que se ha revisado las investigaciones realizadas anteriormente se concluyó que es importante y necesario que se realicen exámenes especiales a la cartera de crédito vencida en las entidades financieras, esto debido a que no sólo ayudaría a tener un panorama claro de cómo se manejan las operaciones en el departamento de créditos, sino que a su vez permitirá subsanar las inconsistencias encontradas evitando caer en un alto riesgo crediticio.

2.2. Generalidades de la COAC “Mushuc Runa” Ltda.

2.2.1. Reseña histórica

En la página oficial de la institución podemos encontrar sus generalidades. (COAC "Mushuc Runa"Ltda , 2019) afirma:

Cuando a los pueblos indígenas se les consideraba aptos sólo para la agricultura, ganadería y otras actividades relacionadas al campo, nadie pensaba que podíamos administrar una institución financiera, más aún cuando las instituciones financieras tradicionales calificaban a los indígenas al igual que a los sectores urbano-marginales como sujetos de crédito de alto riesgo, poco confiables y no rentables, es allí que nace Cooperativa de Ahorro y Crédito “MUSHUC RUNA”; que significa HOMBRE NUEVO y es así que con 38 jóvenes indígenas y campesinos de Pilahuín, Chibuleo y Quisapincha en la Provincia de Tungurahua se creó la Cooperativa, logrando el 17 de Diciembre de 1997 el reconocimiento oficial a través del acuerdo del Ministerio de Bienestar Social N. 1820. Se estableció una oficina propia en la ciudad de Ambato; poco a poco con el respaldo y la confianza de los nuevos socios en un período corto de diez años se ha logrado convertir a Mushuc Runa en un referente del cooperativismo a nivel nacional e internacional, está presente en las ciudades de Ambato, Pelileo, Píllaro en Tungurahua, Riobamba en Chimborazo, Latacunga en Cotopaxi, Machachi en Pichincha, Guaranda en Bolívar y Puyo en Pastaza. El compromiso de Mushuc Runa es mejorar la calidad de vida de sus socios. (pág. 3)

2.2.2. Logotipo



Figura 1. Logotipo de la COAC "Mushuc Runa" Ltda.
Fuente: COAC "Mushuc Runa" Ltda.

En el logotipo podemos observar varios símbolos y es importante conocerlos. (COAC "Mushuc Runa" Ltda, 2019) afirma:

Las manos que representan el servicio que se brinda a la colectividad y dos indígenas que significa el servicio que se brinda al pueblo indígena. En cuanto a los colores que se ha utilizado en su logotipo se puede mencionar que el color verde hace referencia al sector donde habitan debido a que existe una gran variedad de vegetación y es en donde se practica la agricultura, mientras que el color rojo se refiere a los ponchos que representa la

sangre derramada por sus ancestros también usan sombreros, pantalones y camisas de color blanco que representa la pureza de su gente.(pág. 5)

2.2.3. Base Legal

La COAC se encuentra regulada por diferentes Códigos, leyes, reglamentos y estatutos que a continuación observaremos. (COAC "Mushuc Runa"Ltda , 2019) afirma:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.
- Ley de Seguridad Social.
- Ley de Régimen Tributario Interno.
- Manual de políticas y procedimientos de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.
- Código de Trabajo.
- Reglamento del seguro general de riesgos del trabajo 2019.(pág. 6)

2.2.4. Misión

Es importante conocer la misión de la COAC, es por ello que se dará a conocer a continuación:

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. (COAC "Mushuc Runa"Ltda , 2019, pág. 3)

2.2.5. Visión

La COAC tiene la siguiente 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” (COAC "Mushuc Runa"Ltda , 2019, pág. 3).

2.2.6. Objetivo institucional

La COAC si tienen un objetivo institucional. “Impulsar el desarrollo social y económico de los socios y clientes de “Mushuc Runa” Ltda.” (COAC "Mushuc Runa" Ltda, 2019, pág. 4).

2.2.7. Organigrama Estructural

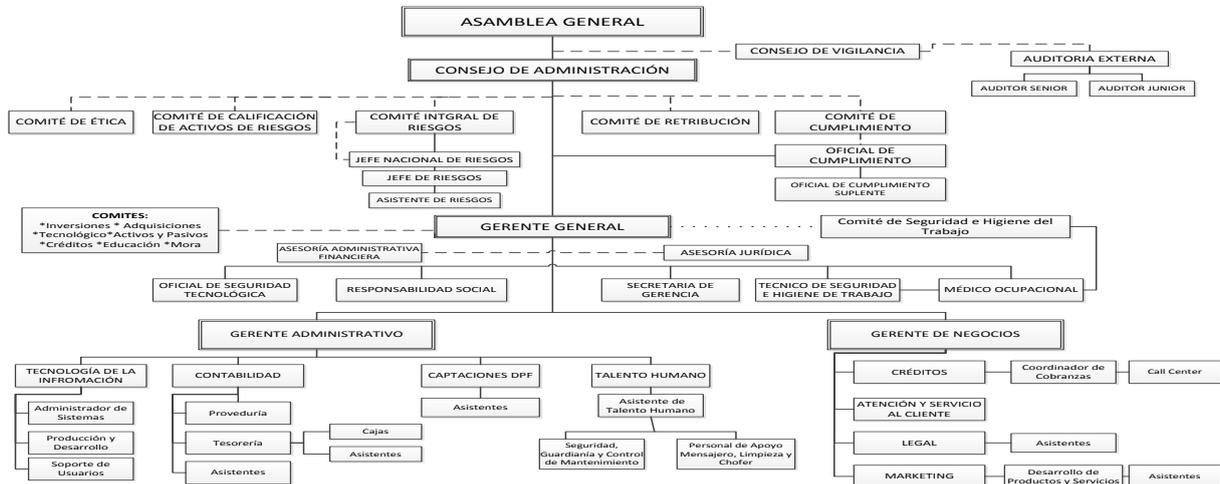


Figura II. Organigrama estructural de la COAC "Mushuc Runa" Ltda.
Fuente: Información proporcionada por la COAC "Mushuc Runa" Ltda.

2.2.8. Principios organizacionales

La COAC tiene algunos principios organizacionales. (COAC "Mushuc Runa" Ltda, 2019) afirma:

1. Igualdad de derechos de los socios para obtener los beneficios del crédito, impulsando su democratización y como tal la disminución de su riesgo.
2. Rapidez y oportunidad de servicio a todos los socios sin discriminaciones.
3. Contribución a los socios a través del otorgamiento de créditos.
4. Provisión de recursos para actividades productivas o adquisición de bienes que permitan el mejoramiento de vida, y creación de empleo. (pág. 8).

2.3. Fundamentación teórica

2.3.1. Examen especial

El Examen Especial es una auditoría de alcance limitado que tiene como fin revisar y analizar solo una parte específica de todas las operaciones que se llevan a cabo en una entidad y tiene como objetivo verificar si se está dando un adecuado manejo de los recursos y sobre todo si se

está dando cumplimiento con las leyes y normas vigentes emitidas por los organismos de control. Contraloría General del Estado (CGE, 2016, pág. 8).

2.3.2. Fases del examen especial

Las fases de este examen son las mismas que se utilizan en una auditoría financiera y éstas son: planificación, ejecución y comunicación de resultados.

- **Planificación.**

La planificación es la primera fase de la auditoría, es considerada una herramienta que permite determinar de una manera adecuada y razonable los procedimientos que se llevarán a cabo en el proceso de la auditoría permitiendo establecer tiempos que ayudarán a cumplir el trabajo de una manera eficaz y eficiente.

- **Ejecución.**

En esta fase se realiza todo lo que se ha planificado en la fase anterior, se ejecutan los procedimientos de auditoría utilizando las técnicas más adecuadas y en el tiempo que ha sido programado, todo ello con el fin de obtener información necesaria que ayude a sustentar el informe, además no hay que olvidar que en este apartado se realiza la revisión y evaluación del control interno.

- **Comunicación de resultados.**

Esta es la última fase del examen especial, es aquí donde podemos encontrar el informe final que estará compuesto por todos los hallazgos encontrados en la fase anterior y que llevarán consigo sus respectivas conclusiones y recomendaciones. Además, esta fase comprende la redacción y revisión final del informe borrador el cual en lo posterior será puesto a consideración de los funcionarios responsables de las operaciones examinadas de la empresa.

2.3.3. Control interno

En su libro auditoría a los estados financieros. (Campos, Rafael, Holguín, & Tejero, 2018) afirma:

El control interno es el proceso diseñado y ejecutado por los encargados de la dirección de la entidad, la gerencia y otro personal para promover una certeza razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad con respecto a la confiabilidad de la emisión de informes

financieros, la eficacia y eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de las leyes aplicables. (p.129)

En sí lo que nos quiere decir el autor antes mencionado es que el control interno es un conjunto de procedimientos diseñados por la alta gerencia y que son adoptados por la empresa con el objetivo de salvaguardar sus recursos.

2.3.3.1. Métodos de evaluación de control interno

El principal método que se utilizan para evaluar el control interno según lo menciona (Meléndez, 2018) es:

- **Cuestionario.** - En este método el auditor elaborará previamente cuestionarios que contendrán preguntas referentes a cómo se están realizando las operaciones y quien las realiza, ésto con el fin de reunir datos o información cuantitativa que luego de ser tabulada nos darán a conocer si se está o no llevando un control adecuado. (pág. 1)

2.3.4. Cartera de crédito

La cartera de crédito es considerada como el principal activo financiero de una cooperativa, está compuesta por operaciones de crédito otorgadas y desembolsadas a sus socios bajo diferentes modalidades, aprobadas de acuerdo con las normas y reglamentos de cada institución y expuestas a un riesgo crediticio implícito que debe ser permanentemente evaluado. (Parra, 2017, pág. 1)

2.3.5. Crédito

Un crédito es una operación en la que una entidad financiera presta una cantidad de dinero a un socio bajo ciertas condiciones establecidas y posteriormente el deudor realizará el pago en el tiempo establecido y más los intereses respectivos.

2.3.6. Tipos de carteras de crédito

A continuación se da a conocer la definición de los tipos de carteras de crédito. (Junta de Regulación Monetaria , 2015) afirma:

- **Cartera por vencer.** - Es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones de una entidad a una fecha de corte.
- **Cartera Vencida.** - Es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.

- **Cartera que no devenga intereses.** - Es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida.
- **Cartera improductiva.** - Es el resultado de sumar la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida.(pág. 3)

2.3.7. Líneas de Crédito

En el manual de la COAC “Mushuc Runa” se encuentran establecidas las diferentes líneas de créditos. (Manual de políticas y procedimientos de crédito de la COAC "Mushuc Runa"Ltda., 2017) afirma:

- **Crédito comercial.** - Son créditos otorgados para financiar las actividades de comercialización y producción de bienes y servicios, esta línea de crédito tiene una subdivisión y entre ellos tenemos el crédito productivo el cual puede ser productivo PYMES, empresarial y corporativo. Según lo que dispone la COAC “Mushuc Runa” Ltda. el valor máximo que se podrá entregar para este crédito será de \$300.000,00 y será solo una operación por unidad familiar.
- **Crédito para vivienda.** - Son créditos destinados para comprar, construir, reparar, remodelar y mejorar viviendas propias, en este caso se otorgará el crédito siempre y cuando esté caucionado con una hipoteca y que el crédito reciba el dueño final del bien inmueble. Según lo que dispone la COAC “Mushuc Runa” Ltda. el monto máximo a entregar será el valor de \$200.000,00.
- **Crédito de consumo.** - Este tipo de créditos están destinados a satisfacer las necesidades inmediatas de los socios, en este caso puede ser para: salud, educación, compra de electrodomésticos, vehículos, viajes u otras necesidades. La COAC “Mushuc Runa” Ltda. para este crédito establece que el monto máximo que pueden entregar es de \$200.000,00 y hasta 3 operaciones por unidad familiar.
- **Microcréditos.** – Estos créditos se otorgan a empresas, ya sea que estén constituidas como personas naturales o jurídicas siempre y cuando busquen financiar actividades en pequeña escala en el ámbito de producción, comercialización o servicios. Los microcréditos se subdividen en minoristas, acumulación simple y ampliada. En este caso la COAC “Mushuc Runa” Ltda. entregará como monto máximo el valor de \$20.000,00.(pág. 6)

2.3.8. Morosidad de la cartera de crédito.

Es considerada como un riesgo inherente de la cartera de crédito, su causa se da por factores tanto internos como externos a la organización, es decir porque se originó mal el crédito, por la falta de seguimiento a la cartera morosa y por varias situaciones en las que la entidad no puede tener control, en este aspecto también es necesario conocer que existen diferentes indicadores de morosidad que se aplican dependiendo del tipo de crédito que se ha otorgado, esto con el fin de poder establecer la calidad de los activos (SEPS, 2018, pág. 3).

A continuación se muestran los indicadores de morosidad. (SEPS, 2018) afirma:

1. Morosidad de la cartera total
2. Morosidad de la cartera comercial
3. Morosidad de la cartera de consumo
4. Morosidad de la cartera de vivienda
5. Morosidad de la cartera microempresa.(pág13)

2.3.9. Calificación de la cartera de crédito

Cuadro 1. Calificación de la cartera de crédito.

NIVEL DEL RIESGO	PRODUCTIVO	MICROCRÉDITO	VIVIENDA INTERÉS PÚBLICO
	COMERCIAL ORDINARIO Y PRIORITARIO	CONSUMO ORDINARIO Y PRIORITARIO	INMOBILIARIO
	DÍAS DE MOROSIDAD		
RIESGO NORMAL A1 A2 A3	Cero De 1 hasta 15 De 16 hasta 30	Cero De 1 hasta 8 De 9 hasta 15	Cero De 1 hasta 30 De 31 hasta 60
RIESGO POTENCIAL B1 B2	De 31 hasta 60 De 61 hasta 90	De 16 hasta 30 De 31 hasta 45	De 61 hasta 120 De 121 hasta 180
RIESGO DEFICIENTE C1 C2	De 91 hasta 120 De 121 hasta 180	De 46 hasta 70 De 71 hasta 90	De 181 hasta 210 De 211 hasta 270
DUDOSO RECAUDO D	De 181 hasta 360	De 91 hasta 120	De 271 hasta 450
PÉRDIDA E	Mayor a 360	Mayor a 120	Mayor a 450

Fuente: (SEPS, 2018)

2.3.10. Riesgo de crédito

Al analizar los resultados de estudios previos se encontró que: “Es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte” (Mungabusi, 2017, pág. 10).

Por otra parte otros autores afirman que el riesgo de crédito es la probabilidad de impago por parte del prestatario, en el que incumple las condiciones del contrato e imposibilita que la empresa recupere el capital entregado y los intereses que se generaron por haberle concedido el crédito (Ruza & Curbera, 2015, pág. 98).

En su artículo científico publicado sobre la Medición del Riesgo Crediticio mediante la Aplicación de Métodos basados en Calificaciones Internas. (Vargas & Castelú, 2015) afirman lo siguiente:

El riesgo de crédito es la posibilidad de que se pueda incurrir en pérdidas económicas, como consecuencia del incumplimiento de pago por parte de la persona que recibió el crédito en operaciones de intermediación financiera, en este aspecto el autor menciona que el riesgo de crédito tiene dos componentes conocidos como el riesgo de impago y la severidad de la pérdida en caso de incumplimiento. (pág. 9)

2.3.11. Indicadores financieros

En este aspecto es importante mencionar que hay otros indicadores financieros que se pueden aplicar a más de los de la morosidad. (SEPS, 2018) afirma:

- Indicador de liquidez
- Indicador de solvencia
- Indicador de endeudamiento
- Indicador de cobertura de la cartera (pág19)

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Método de investigación

Para poder realizar el proyecto de investigación se utilizaron los siguientes métodos:

Deductivo. - Este método se utilizó para realizar un análisis de la normativa de los procesos que se llevan a cabo dentro de la cartera a su vez permitió revisar metodologías que ayuden a la construcción del marco teórico.

Inductivo.- Se utilizó este método debido a que la información fue recopilada y analizada desde una base específica, permitiéndonos determinar los riesgos a los que se encuentra expuesta la cartera de crédito de la cooperativa.

3.2. Tipo de investigación

Exploratoria. –En este caso ingresó al departamento de créditos con el fin de recolectar todos los datos necesarios que pudieran ayudar en la elaboración de la investigación.

Descriptiva. – Porque se realizó una descripción y análisis al proceso de las transacciones más importantes de la cooperativa permitiéndonos así evaluarlas y que podamos dar una interpretación acertada de la realidad económica en la que se encuentra la misma.

De campo: Porque este proyecto de investigación se realizó en el Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia matriz ubicada en las calles Montalvo entre Cevallos y Juan Benigno Vela.

Bibliográfica. –Porque se utilizaron diferentes conceptualizaciones de libros que se destacaron en el tema a ser investigado, todo ello con el fin de perfeccionar y ampliar la información.

3.3. Diseño de la investigación

No experimental. - En la presente investigación se utilizó el diseño no experimental debido a que en el desarrollo del mismo no se manipularon los sujetos ni las condiciones.

3.4. Enfoque de la investigación

Cualitativo. - En esta investigación se utilizó el método cualitativo porque permitió realizar una constatación física de los documentos a fin de que podamos conocer la realidad en la que se encontraba el área de créditos de la cooperativa.

3.5. Nivel de investigación

Descriptivo. -El proyecto de investigación tuvo un nivel descriptivo porque dio a conocer las características y las condiciones en las que se encuentran las dos variables de estudio como lo son: el examen especial y el riesgo crediticio.

3.6. Técnicas e Instrumentos de recopilación de datos

3.6.1. Determinación de las técnicas de recogida de información

- **Observación**

Esta técnica se utilizó debido a que se tuvo una interacción con la realidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., lo cual permitió conocer directamente su entorno laboral, así como también el objeto de estudio, para que en lo posterior se haga un análisis de las situaciones sobre la realidad estudiada.

- **Encuesta**

La encuesta se la realizó por medio de cuestionarios que fueron preparados con anterioridad y que estuvieron dirigidos a las personas involucradas en el problema estudiado, ésto con el objetivo de que se recabe información para sustentar los resultados encontrados.

- **Entrevista**

Es una técnica de carácter oral que se utilizó para obtener información manteniendo una relación directa entre la persona encuestadora y el Responsable del Área de Créditos.

3.6.2. Determinación de los instrumentos de recogida de información.

- **Guía de Observación**

La Guía de observación se utilizó para anotar los aspectos más importantes que han sido observados en la COAC, además con esta información se pudo realizar un análisis que permitió conocer lo que sucedía tanto en el entorno laboral así como lo que tuvo que ver con el objeto de estudio. En sí, éste instrumento permitió entender la raíz del problema, algo fundamental para que se haya llevado con éxito el proyecto de investigación.

- **Cuestionario**

En esta investigación se utilizó el cuestionario que es el instrumento más utilizado para recolectar información, estuvo compuesto por un conjunto de preguntas escritas dirigidas a las

personas relacionadas con la problemática, todo ello con el fin de obtener información necesaria que diera respuesta a las variables motivo de estudio.

- **Guía de entrevista**

La guía de entrevista fue un apoyo para realizar correctamente la entrevista, en este aspecto es necesario acotar que esta guía no es considerada rígida ni tiene un modelo específico por el contrario es flexible y se adapta a las necesidades del investigador.

3.7. Determinación de la población y muestra

3.7.1. Determinación de la población

Al analizar los resultados de los estudios previos se encontró que. “La población es definida como la totalidad del objeto de estudio, donde las unidades de la población tienen una característica en común y que al ser estudiadas se puede tener datos de la investigación” (Carrillo, 2015).

La población estuvo constituida por los funcionarios que laboran en el departamento de créditos, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1

Talento Humano de la COAC "Mushuc Runa" Ltda 2018

POBLACIÓN	NÚMERO
Jefe Nacional de Créditos	1
Analistas de Crédito	5
Asesores de Crédito	25
Asistentes de Crédito	2
Asistentes de Archivo de Crédito	1
Custodio de Garantías	1
Liquidadores de Crédito	3
TOTAL	38

Fuente: Elaboración propia en base a los datos de la COAC Mushuc Runa. Ltda. 2018

El total de socios que accedieron a un crédito durante el año 2018 fueron: 64.765.

Pero en este caso para poder considerar la población a ser analizada se tomaron solo los créditos vencidos dándonos un total de 16.345, esto debido a que el punto de análisis de la investigación se centra en la cartera de crédito vencida.

3.7.2. Determinación de la muestra

Al analizar los resultados de los estudios previos se concluyó que “La muestra es un grupo de individuos tomados a partir de una población y que permitirá estudiar un fenómeno estadístico” (Carrillo, 2015).

La población total en lo que respecta a los funcionarios del departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Limitada no ha sido considerado un número extenso, por lo tanto, se procedió a tomar como muestra toda la población.

En este caso al analizar específicamente la cartera de crédito vencida se tomará como población total a los socios que se encuentren en cartera vencida.

Por lo tanto se aplicó la fórmula de la muestra a fin de poder determinar la población a ser encuestada:

$$n = \frac{Z^2 p(1-p)N}{e^2(N) + Z^2 p(1-p)}$$

n= Tamaño de la muestra

N= Población 16.345

Z= Nivel de confianza; para el 90%, = 1,65

p= Posibilidad de ocurrencia de un evento, = 0,05

q= Posibilidad de no ocurrencia de un evento = 1-p; para el valor asignado anteriormente =0,5

e= Error de la estimación, se considera el 5%; e=0.05

Cálculo de la muestra

$$n = \frac{(1,65)^2 (0,5)(1 - 0,5)(16.345)}{(0,05)^2(16.345) + (1,65)^2(0,5)(1 - 0,5)}$$

$$n = 268$$

Se utilizó el muestreo probabilístico estratificado, el cual permitió coger los elementos muestrales al azar.

3.8 Técnicas de Procedimientos e Interpretación de los datos

Para poder analizar e interpretar datos, se utilizaron dos técnicas la estadística y la lógica, mismas que fueron esenciales en el desarrollo el trabajo investigativo.

En lo que respecta a la evaluación del control interno, se utilizó Microsoft Office el cual aportó en la fácil y rápida elaboración de cuadros y gráficos estadísticos.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

“Examen Especial a la Cartera Vencida y su Incidencia en el Riesgo Crediticio de la COAC Mushuc Runa Ltda., Matriz Ambato período 2018”.

4.1. FASE 1: Planificación Preliminar y Específica

 <p style="font-size: small;">KATHERINE OYAGUE AUDITOR INDEPENDIENTE</p>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” LTDA.	PP 1/1		
	PROGRAMA DEL EXAMEN ESPECIAL			
	FASE I: PLANIFICACIÓN			
<p>TIPO DE EXAMEN: Examen especial a la cartera de crédito. PERÍODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018. OBJETIVO: Conocer la situación actual en la que se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda.</p>				
<p><i>Tabla 2.</i> <i>Programa del Examen Especial - Planificación.</i></p>				
N°	PROCEDIMIENTO	REF./PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Elabore el Contrato de Trabajo.	CT 1/2 CT 2/2	K.O.	29/07/2019
2	Realice la Notificación de Inicio de Auditoría.	NIA 1/1	K.O.	31/07/2019
3	Realice la Orden de Trabajo.	OT 1/1	K.O.	01/08/2019
4	Elabore una guía de observación y obtenga información general de la empresa.	GO 1/4 GO 4/4	K.O.	05/08/2019
5	Elabore, aplique y tabule la encuesta de visita preliminar y entrevista al responsable del Área de Crédito.	EVP 1/18 EVP 18/18	K.O.	07/08/2019
6	Elabore, aplique y tabule la encuesta a los socios de la COAC “Mushuc Runa” Ltda. que se encuentran en cartera vencida.	ESCV 1/10 ESCV 10/10	K.O.	12/08/2019
7	Redacte el Informe de Visita Preliminar.	IVP 4/4	K.O.	15/08/2019
8	Elabore el Memorando de Planificación.	MP	K.O.	16/08/2019
<p><i>Fuente: Elaboración propia.</i> (Ver anexo 1)</p>				
			Elaborado por: K.O.	Fecha: 29/07/2019
			Revisado por : J.C.	Fecha: 30/07/2019

4.1.1. Informe de Visita Preliminar

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” LTDA. INFORME DE VISITA PRELIMINAR

Para poder conocer el grado de seguridad que tienen los créditos que ha otorgado la COAC “Mushuc Runa” Ltda. a sus socios, fue necesaria la aplicación de una entrevista que ayudó a analizar la situación en la que se encontraban los créditos otorgados, mientras que para tener un conocimiento general de la institución se recolectó toda la información necesaria a través de la aplicación de encuestas y de una guía de observación.

Entrevista

El día miércoles 07 de agosto se acudió a la COAC “Mushuc Runa” Ltda. para realizar una entrevista al Ing. Ángel Pandi quien se desempeña como Jefe de Créditos en la Institución y producto de ello se pudo obtener la siguiente información:

Los tipos de crédito que se otorgaron en el periodo 2018 fueron: Créditos de Consumo, Créditos Comerciales, Microcrédito y Créditos para vivienda, en este aspecto es necesario mencionar que en el año 2018 los que más acogida han tenido fueron los microcréditos y por ende son los que han presentado mayores inconvenientes de recuperación.

Al momento de que una persona natural o jurídica desea acceder a un crédito en esta Institución debe presentar los siguientes requisitos: Libreta de Ahorros, copia de cédula de identidad del socio, cónyuge y papeleta de votación, una foto carnet actualizada, planillas del último pago de luz, agua o teléfono del socio y garante, rol de pagos mecanizado del IESS (en caso de ser empleado), copia de escritura del socio y/o garante, copia de las cédulas de los garantes y cónyuges, garantes que necesariamente sepan firmar, copia de escritura pública (si lo posee), pago del Impuesto Predial, certificado de gravámenes, copia de la Matrícula de vehículo (si lo posee) y copia del RUC (si lo posee).

Para la otorgación de los créditos se toma en cuenta las garantías que la COAC “Mushuc Runa” Ltda. ha establecido en su manual de políticas y procedimientos de créditos en el cual menciona que las garantías podrán ser hipotecarias en el que por lo general se pide la escritura del bien, pago de impuesto predial y certificados de gravámenes, en lo que respecta a prendarias por lo general se recibe como prenda los vehículos con su matrícula y seguro correspondiente y en prendas quirografarias se pide que tengan 2 garantes con casa propia.

Para que puedan establecer el monto del crédito que se puede entregar a los socios primero toman en cuenta el tipo de crédito que se está solicitando, luego realizan una verificación de su capacidad de pago, esto se lo hacen a través de un análisis en cuanto al movimiento que tenga en su libreta de ahorros y de cómo se encuentra en su historial de créditos. En el caso de que sea un socio recurrente que ya tenga cancelados créditos vigentes de montos mayores a \$20.000,00 les dan créditos hasta \$50.000,00. Por otra parte mencionó para que un crédito pueda ser considerado en mora es desde los 5 días en adelante.

Además supo manifestar que entre algunos de los motivos para que el socio se demore o no cumpla con los pagos de las cuotas del crédito que se le ha otorgado puede ser el desempleo, el trabajo inestable, el despido laboral y los trabajos mal remunerados y que como consecuencia de ello el socio puede tener una baja calificación en la Central de Riesgo, que la COAC inicie una demanda contra él para embargarle el bien que ha quedado como garantía y que sea reportado en el Buró de Créditos.

En cuanto a las gestiones que realiza el Área de Crédito cuando un socio se atrasa en el pago de sus cuotas, a través de sus asesores realiza un seguimiento a los socios que se encuentran atrasados y son encargados de dejar las debidas notificaciones por escrito en el domicilio del socio y del garante, además de ello mencionó que la COAC cuenta con un departamento que se encarga de realizar llamadas a los socios que se han atrasado desde un día en adelante y hasta los 60 días mediante el Call Center.

Por otra parte, indicó que la Cooperativa cuenta con un mecanismo para poder recuperar la cartera de crédito vencida y ésta es la negociación con el socio que puede ser a través de un refinanciamiento, una renovación y ampliando los plazos para la cancelación, pero resaltó que en el caso de que el socio aun así no haya cubierto su deuda se da paso directamente a una demanda.

El Área de Créditos no cuenta con el personal necesario, en este aspecto se debería contratar personal que supervise y sea una guía para los funcionarios que están en el Área de Créditos y que de esta manera se pueda recuperar la cartera vencida.

También dio a conocer que la COAC no tiene actualizada la base de datos de todos los socios a los que se les ha otorgado un crédito y ésta ha sido una de las causas de no poder recuperar la cartera y que de una u otra manera a hecho que incremente el riesgo crediticio de la Cooperativa, mencionó también que otra de las causas que ha incrementado el riesgo es que

los Asesores de Crédito no realizan correctamente sus funciones, en este caso se puede hablar de las inspecciones que deben realizar a los socios y que muchas de las veces no lo hacen y en el caso que lo realizan la información no tiene la veracidad que necesita dicho informe y finalmente pudo mencionar que los datos de los socios lo llevan de manera física y digital.

Encuesta aplicada a los funcionarios que laboran en el Área de Créditos de la COAC.

El día miércoles 07 de agosto se acudió a la COAC “Mushuc Runa” Ltda. para aplicar encuestas a los 38 funcionarios que laboran en el Área de Créditos, esto fue con la finalidad de obtener un conocimiento general de la institución, para ello se elaboraron 38 cuestionarios que contenían 12 preguntas para cada uno, posteriormente se tabuló la información y como resultado de ello se obtuvo lo siguiente:

El 100% del personal que labora en el Área de Créditos afirma que la COAC “Mushuc Runa” Ltda. si posee un organigrama estructural, funcional y una matriz FODA, que conocen la misión y visión de la institución, que si se realizan capacitaciones para la correcta aplicación de la normativa que rige a la cartera de crédito, que si cuentan con Leyes, Reglamentos y Estatutos para la administración crediticia, que cumplen con las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y que se han realizado exámenes especiales en años anteriores pero que si es necesaria la aplicación del examen especial para el año 2018 .A más de ello se pudo conocer que el 55% de las personas encuestadas conocen las políticas de crédito mientras que el 45% desconocen de este tema.

El 24% si está de acuerdo con el número de capacitaciones impartidas durante un año mientras que el 76% está en desacuerdo, dando a entender que las capacitaciones recibidas no son suficientes para mejorar sus conocimientos sobre la aplicación de la normativa que tiene que ver con la cartera de créditos.

Y que el 68% de los funcionarios tienen conocimiento del proceso que se lleva a cabo para la recuperación de la cartera, mientras que un 32% desconocen de este particular.

Encuestas aplicadas a los socios que se encuentran en cartera vencida de la COAC “Mushuc Runa”Ltda.

El día lunes 12 de agosto se realizaron llamadas telefónicas a los socios que se encuentran en cartera vencida y que fueron tomados como muestra, se aplicó una encuesta de 8 preguntas y como resultados más representativos se obtuvo lo siguiente:

Los créditos que más se han adquirido en el año 2018 son los microcréditos representado por un 50,75%, a éste le siguen los créditos de consumo con un 25,37%, luego los créditos comerciales con un 15,67% y por último los créditos de vivienda con un 8,21%.

En lo que respecta a que si los créditos que recibieron les ayudaron a cubrir la totalidad de su gasto o inversión un 58,96% manifestaron que si mientras que un 41,04% mencionaron que no y que por tal motivo se vieron obligados acudir a otro tipo de préstamo (chulqueros) para completar la cantidad de dinero requerida.

Por otro lado la mayor parte de los créditos fueron destinados en inversión de proyectos con un 56,72%, a éste le sigue un 29,10% que han hecho uso del crédito en gastos personales y un 14,10% que han utilizado en el pago de deudas, en este aspecto se supone que de las utilidades que generen los socios se podrá cancelar la deuda aunque por el análisis realizado en el examen especial es probable de que no estén obteniendo los suficientes ingresos.

Del total de socios encuestados el 45,90% manifiestan que la COAC les ha comunicado sobre el pago de sus cuotas después de la fecha de vencimiento, mientras que el 34,33% manifiestan que fueron comunicados días antes del vencimiento y el 19,78% no han sido comunicados.

Por otra parte un 40,67% de los socios manifiestan que no han podido cumplir con el pago del crédito por motivos de desempleo, a éste le sigue un 33,96% que es porque tienen pocos ingresos, un 20,15% que manifiestan que es por deudas y un 5,22% por problemas personales. Del total de socios encuestados el 45,90% manifiestan que la COAC les ha comunicado sobre el pago de sus cuotas después de la fecha de vencimiento, mientras que el 34,33% manifiestan que fueron comunicados días antes del vencimiento y el 19,78% no han sido comunicados.

La mayor parte de los socios representados por un 58,96% tienen conocimiento de las consecuencias que se puede dar al incumplir el pago de los créditos mientras que un 41,04% tienen desconocimiento, siendo este último un porcentaje muy representativo puesto que representa casi la mitad de los socios encuestados.

Finalmente el 55,22% no tienen actualizados los datos personales en la COAC, lo cual dificulta el cobro de la deuda e incrementa el riesgo crediticio, mientras que por otro lado un 44,78% manifestaron que si tienen actualizada la información.

Katherine Oyaque
Auditora

4.2. FASE II: Ejecución

4.2.1. Examen Especial a la Cartera de Crédito Vencida.

 KATHERINE OYAGUE AUDITOR INDEPENDIENTE	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” LTDA.		PE 1/2	
	PROGRAMA DEL EXAMEN ESPECIAL			
	FASE II: EJECUCIÓN			
<p>TIPO DE EXAMEN: Examen Especial a la Cartera de Crédito Vencida. PERÍODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018 OBJETIVO: Determinar la razonabilidad de la cartera de crédito del año 2018.</p>				
<p>Tabla 3. <i>Programa del Examen Especial - Ejecución.</i></p>				
N°	PROCEDIMIENTO	REF./PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Elabore y aplique un cuestionario de control interno para el componente cartera de crédito vencida.	CCI 1/1	K.O	02/09/2019
2	Realice la matriz de ponderación del Cuestionario de Control Interno.	MP 1/7 MP 7/7	K.O	03/09/2019
3	Redacte el Informe de Control Interno	ICI 1/2 ICI 2/2	K.O	05/09/2019
4	Elabore una cédula sumaria con los datos entregados de la cartera de crédito del año 2018.	CSC 1/1	K.O	06/09/2019
5	Elabore una cédula analítica con la concentración de la cartera de crédito del año 2018.	CACC 1/2 -CACC 2/2	K.O	06/09/2019
6	Elabore una cédula sub-analítica para constatar los valores de la cartera vencida según la calificación que se le ha otorgado a lo largo del tiempo.	CSCT 1/3 CSCT 3/3	K.O	09/09/2019
7	Elabore una cédula analítica del comportamiento de la calificación de la cartera de enero a diciembre del 2018 con los créditos que se mantuvieron al 31 de enero del año 2018.	CACCC 1/1	K.O	10/09/2019
8	Elabore una cédula sub-analítica del comportamiento de la calificación de la cartera para determinar la calidad de los préstamos entregados.	CSCC 1/1	K.O	16/09/2019
9	Elabore una cédula analítica del comportamiento de los préstamos cancelados del año 2018.	CSCP 1/1	K.O	17/09/2019
10	Elabore una cédula analítica de la recuperación de la cartera del año 2018.	CSRC 1/1	K.O	26/09/2019
11	Elabore una cédula analítica de los créditos en demanda judicial del año 2018.	CACDJ 1/1	K.O	27/09/2019
12	Elabore una cédula sub-analítica del comportamiento de los créditos castigados del año 2018.	CSCCC 1/1	K.O	03/10/2019
13	Verifique que los créditos vencidos del período 2018 cumplan con los requisitos previos a su aprobación.	CRCV 1/28 CRCV 28/28	K.O	04/10/2019
14	Aplique indicadores financieros para determinar la liquidez, la morosidad y el endeudamiento de la COAC en el año 2018.	IF 1/3 IF 3/3	K.O	18/10/2019
15	Elabore la hoja de hallazgos	HA 1/9 HA 9/9	K.O	20/10/2019
<p><i>Fuente: Elaboración propia.</i> (Ver anexo 2)</p>				
		Elaborado por: K.O.	Fecha: 02/09/2019	
		Revisado por : J.C.	Fecha: 05/09/2019	

4.2.1.1 Cédula Sumaria de la Cartera

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.						CSC 1/1				
	CÉDULA SUMARIA DE LA CARTERA										
	FASE II: EJECUCIÓN										
<p>Tabla 4. <i>Cédula Sumaria de la Cartera.</i></p>											
CÓDIGO	CUENTA	Saldos al	Ajustes		Reclasificaciones		Saldos según Auditoría				
		31- dic-2018	Debe	Haber	Debe	Haber					
1.4	CARTERA DE CRÉDITOS	\$90.178.588,84 ✓					\$90.178.588,84 ✓				
	TOTAL DE LA CARTERA	\$90.178.588,84 Σ					\$90.178.588,84 Σ				
<p><i>Fuente: Elaboración Propia con base en el Estado de Situación Financiera COAC Mushuc Runa Ltda Matriz Ambato, 2018.</i></p> <p>Observaciones: El saldo de la cuenta Cartera de Crédito es razonable.</p> <p>✓ Cotejado con el Estado de Situación Financiera de la COAC Mushuc Runa Ltda. Matriz Ambato, 2018.</p> <p>Σ Sumatoria</p>											
				<table border="1"> <tr> <td>Elaborado por: K.O.</td> <td>Fecha: 06/09/2019</td> </tr> <tr> <td>Revisado por : J.C.</td> <td>Fecha: 09/09/2019</td> </tr> </table>		Elaborado por: K.O.	Fecha: 06/09/2019	Revisado por : J.C.	Fecha: 09/09/2019		
Elaborado por: K.O.	Fecha: 06/09/2019										
Revisado por : J.C.	Fecha: 09/09/2019										

4.2.1.2. Cédula Analítica de la Cartera

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.	CACC 1/2
	CÉDULA ANALÍTICA DE LA CARTERA	
	FASE II: EJECUCIÓN	

Tabla 5.
Cédula Analítica de la Cartera.

CÓDIGO	CUENTA	Saldos al	Ajustes		Reclasificaciones		Saldos según Auditoría
		31- dic-2018	Debe	Haber	Debe	Haber	
1.4.01	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL PRIORITARIO POR VENCER	1.201.485,34 ^v	X				1.201.485,34 ^v
1.4.02	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	22.727.063,41 ^v	X				22.727.063,41 ^v
1.4.03	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO POR VENCER	8.921.388,02 ^v	X				8.921.388,02 ^v
1.4.04	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	59.807.542,16 ^v	X				59.807.542,16 ^v
1.4.18	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO REESTRUCTURADA POR VENCER	1.617,78 ^v	X				1.617,78 ^v
1.4.20	CARTERA DE MICROCRÉDITO REESTRUCTURADA POR VENCER	30.254,06 ^v	X				30.254,06 ^v
1.4.25	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	43.868,49 ^v	X				43.868,49 ^v
1.4.26	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	958.685,10 ^v	X				958.685,10 ^v
1.4.27	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	103.250,00 ^v	X				103.250,00 ^v
1.4.28	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	1.908.198,77 ^v	X				1.908.198,77 ^v
1.4.42	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA INTERESES	15.150,03 ^v	X				15.150,03 ^v
1.4.44	CARTERA DE MICROCRÉDITO REESTRUCTURADA QUE NO DEVENGA INTERESES	29.177,05 ^v	X				29.177,05 ^v
1.4.49	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL PRIORITARIO VENCIDA	86.224,95 ^{v⊙}	X				86.224,95 ^{v⊙}
1.4.50	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA	183.279,78 ^{v⊙}	X				183.279,78 ^{v⊙}

 KATHERINE OYAGUE AUDITOR INDEPENDIENTE	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.	CACC 2/2
	CÉDULA ANALÍTICA DE LA CARTERA	
	FASE II: EJECUCIÓN	

CÓDIGO	CUENTA	Saldos al	Ajustes		Reclasificaciones		Saldos según Auditoría
		31- dic-2018	Debe	Haber	Debe	Haber	
1.4.51	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO VENCIDA	437,50 $\sqrt{\textcircled{C}}$	X				437,50 $\sqrt{\textcircled{C}}$
1.4.52	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	1.353.738,62 $\sqrt{\textcircled{C}}$	X				1.353.738,62 $\sqrt{\textcircled{C}}$
1.4.66	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO REESTRUCTURADA VENCIDA	725,54 $\sqrt{\textcircled{C}}$	X				725,54 $\sqrt{\textcircled{C}}$
1.4.68	CARTERA DE MICROCRÉDITO REESTRUCTURADA VENCIDA	2.710,07 $\sqrt{\textcircled{C}}$	X				2.710,07 $\sqrt{\textcircled{C}}$
	TOTAL CARTERA BRUTA	97.374796,67 $\sqrt{\Sigma}$					97.374796,67 $\sqrt{\Sigma}$
1.4.99	Provisiones para Créditos Incobrables	(7.196.207,83) $\sqrt{\textcircled{C}}$	X				(7.196.207,83) $\sqrt{\textcircled{C}}$
	TOTAL CARTERA MENOS PROVISIONES	90.178.588,84$\sqrt{\Sigma}$					90.178.588,84$\sqrt{\Sigma}$

Fuente: Elaboración Propia con base en el Estado de Situación Financiera COAC Mushuc Runa Ltda Matriz Ambato, 2018.

Observación: Los saldos de las cuentas que intervienen en el componente Cartera de Crédito de la COAC son razonables.

$\sqrt{\textcircled{C}}$ Cotejado con el Estado de Situación Financiera de la COAC Mushuc Runa Ltda. Matriz Ambato, 2018.

\textcircled{C} Cuentas analizadas

Σ Sumatoria

Elaborado por: K.O.	Fecha: 06/09/2019
Revisado por : J.C.	Fecha: 09/09/2019

4.2.1.3. Cedula sub-analítica para constatar los valores de la cartera vencida según la calificación que se le ha otorgado a lo largo del tiempo.

 KATHERINE OYAQUE AUDITOR INDEPENDIENTE	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.											CSCT 1/3
	CÉDULA SUB - ANALÍTICA DE LA CARTERA											
	FASE II: EJECUCIÓN											

Tabla 6.
Cedula sub-analítica de los valores de la cartera vencida de los créditos Comercial y Consumo según la calificación que se le ha otorgado a lo largo del tiempo.

CALIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS												
CÓDIGO	DETALLE	A1	A2	A3	B1	B2	C1	C2	D	E	SUMA POR CUENTA (\$)	VALOR POR CUENTA (%)
		\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$		
1.4.49 CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL PRIORITARIO VENCIDA												
1.4.49.10.05	De 31 a 90 días				2.739,45 [✓]	3.042,21 [✓]					5.781,66 [✓]	6,71%
1.4.49.15.05	De 91 a 180 días						2.544,76 [✓]	4.790,23 [✓]			7.334,99 [✓]	8,51%
1.4.49.20.05	De 181 a 360 días								55.115,43 [✓]		55.115,43 [✓]	63,92%
1.4.49.25.05	De más de 360 días									17.992,87 [✓]	17.992,87 [✓]	20,87%
	TOTAL CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL PRIORITARIO VENCIDA										86.224,95[✓]Σ	100,00%
1.4.50 CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA												
1.4.50.10.05	De 31 a 90 días					17.196,99 [✓]	14.309,65 [✓]	16.240,86 [✓]			47.747,50 [✓]	26,05%
1.4.50.15.05	De 91 a 180 días								9.876,17 [✓]	26.963,94 [✓]	36.840,11 [✓]	20,10%
1.4.50.20.05	De 181 a 270 días									22.193,96 [✓]	22.193,96 [✓]	12,11%
1.4.50.25.05	De más de 270 días									76.498,21 [✓]	76.498,21 [✓]	41,74%
	TOTAL CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA										183.279,78[✓]Σ	100,00%

Fuente: Elaboración Propia con base en el Estado de Situación Financiera COAC Mushuc Runa Ltda Matriz Ambato, 2018.

[✓] Cotejado con el Estado de Situación Financiera de la COAC Mushuc Runa Ltda. Matriz Ambato, 2018.

Σ Sumatoria



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.

CÉDULA SUB-ANALÍTICA DE LA CARTERA

FASE II: EJECUCIÓN

CSCT 2/3

Tabla 7.

Cedula sub-analítica de los valores de la cartera vencida de los créditos Inmobiliario y Microcrédito según la calificación que se le ha otorgado a lo largo del tiempo.

CALIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS													
CÓDIGO	DETALLE	A1	A2	A3	B1	B2	C1	C2	D	E	VALOR POR CUENTA (\$)	VALOR POR CUENTA (%)	
		\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$			
1.4.51													
					CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO VENCIDA								
1.4.51.10.05	De 31 a 90 días				437,50 [√]						437,50 [√]	100,00%	
	TOTAL CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO VENCIDA										437,50[√]Σ	100,00%	
1.4.52													
					CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA								
1.4.52.10.05	De 31 a 90 días				14.637,21 [√]	16.455,79 [√]	128.469,57 [√]				159.562,57 [√]	11,79%	
1.4.52.15.05	De 91 a 180 días								11.645,01 [√]	140.374,14 [√]	152.019,15 [√]	11,23%	
1.4.52.20.05	De 181 a 360 días									499.355,68 [√]	499.355,68 [√]	36,89%	
1.4.52.25.05	De más de 360 días									542.801,22 [√]	542.801,22 [√]	40,10%	
	TOTAL CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA										1.353.738,62[√]Σ	100,00%	

Fuente: Elaboración Propia con base en el Estado de Situación Financiera COAC Mushuc Runa Ltda Matriz Ambato, 2018.

[√] Cotejado con el Estado de Situación Financiera de la COAC Mushuc Runa Ltda. Matriz Ambato, 2018.

Σ Sumatoria



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.

CÉDULA SUB-ANALÍTICA DE LA CARTERA

FASE II: EJECUCIÓN

CSCT 3/3

Tabla 8.

Cedula sub-analítica de los valores de la cartera vencida de los créditos Consumo y Microcrédito reestructuradas según la calificación que se le ha otorgado a lo largo del tiempo.

CALIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS												
CÓDIGO	DETALLE	A1	A2	A3	B1	B2	C1	C2	D	E	VALOR POR CUENTA (\$)	VALOR POR CUENTA (%)
		\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$		
1.4.66		CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO REESTRUCTURADA VENCIDA										
1.4.66.10.05	De 31 a 90 días						259,54 ^v	324,76 ^v			584,30 ^v	80,53%
1.4.66.15.05	De 91 a 180 días									141,24 ^v	141,24 ^v	19,47%
	TOTAL CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO REESTRUCTURADA VENCIDA										725,54^{vΣ}	100,00%
1.4.68		CARTERA DE MICROCRÉDITO REESTRUCTURADA VENCIDA										
1.4.68.10.05	De 31 a 90 días						294,36 ^v	1.436,83 ^v			1.731,19 ^v	63,88%
1.4.68.15.05	De 91 a 180 días									976,56 ^v	976,56 ^v	36,03%
1.4.68.20.05	De 181 a 360 días									2,32 ^v	2,32 ^v	0,09%
	TOTAL CARTERA DE MICROCRÉDITO REESTRUCTURADA VENCIDA										2.710,07^{vΣ}	100,00%

Fuente: Elaboración Propia con base en el Estado de Situación Financiera COAC Mushuc Runa Ltda Matriz Ambato, 2018.

^v Cotejado con el Estado de Situación Financiera de la COAC Mushuc Runa Ltda. Matriz Ambato, 2018.

⊙ Cuentas analizadas

∑ Sumatoria

@ Hallazgo

Observaciones:

- Los saldos de las subcuentas Cartera de Créditos Comercial Prioritario, Consumo Prioritario, Inmobiliario, Microcrédito, Consumo Prioritario Reestructurada y Microcrédito Reestructurada, todas ellas vencidas se muestran de manera razonable.
- Una vez que se han clasificado los saldos de la Cartera de Crédito Vencida según la calificación que han obtenido durante el año 2018 y tomando como base los niveles de riesgo establecidos por la SEPS, se determinó lo siguiente:
 - El % más representativo de la Cartera de Crédito Comercial Prioritario Vencida es del 63,92% que corresponde a \$ 55.115,43 dando como resultado un nivel de riesgo de dudoso recaudo.
 - El % más representativo de la Cartera de Créditos de Consumo Prioritario Vencida es del 41,74% que corresponde a \$76.498,21 dando como resultado un nivel de riesgo de pérdida.
 - El 100% de la Cartera de Crédito Inmobiliario Vencida dada por un valor de \$437,50 tiene un nivel de riesgo potencial.
 - El % más representativo de la Cartera de Microcrédito Vencida es del 40,10% que corresponde a \$542.801,22 dando como resultado un nivel de riesgo de pérdida.
 - El % más representativo de la Cartera de la Cartera de Créditos de Consumo Prioritario Reestructurada Vencida es el 80,53% dando como resultado un nivel de riesgo deficiente.
 - El % más representativo de la Cartera de Microcrédito Reestructurada Vencida es del 63,88% dando como resultado un nivel de riesgo deficiente. @ (ver hallazgo N°5)

Elaborado por: K.O.	Fecha: 09/09/2019
Revisado por : J.C.	Fecha: 10/09/2019

4.2.1.4. Cédula analítica del comportamiento de la calificación de la cartera de enero a diciembre del 2018 con los créditos que se mantuvieron al 31 de enero del año 2018.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.	CACCC 1/1
	CÉDULA ANALÍTICA DEL COMPORTAMIENTO DE LA CALIFICACIÓN DE LA CARTERA	
	FASE II: EJECUCIÓN	

Tabla 9.

Cédula analítica del comportamiento de la calificación de la cartera de enero a diciembre del 2018 con los créditos que se mantuvieron al 31 de enero del año 2018.

COMPORTAMIENTO DE LOS CRÉDITOS QUE SE MANTUVIERON HASTA EL 30 DE ENERO DEL AÑO 2018												
CALIFICACIÓN	MESES DE ANÁLISIS / SOCIOS											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
	N°	N°	N°	N°	N°	N°	N°	N°	N°	N°	N°	N°
A1	40764	39251	37592	35575	34959	31960	29567	27290	24671	22752	20920	19704
A2	810	745	439	813	734	700	573	541	824	537	646	534
A3	679	698	565	687	543	492	609	531	573	614	501	546
B1	186	193	175	181	188	144	181	183	144	173	193	136
B2	278	265	246	249	237	245	220	215	218	256	262	209
C1	160	151	133	137	118	104	100	117	103	91	95	103
C2	145	143	124	127	138	145	141	126	128	129	153	125
D	176	162	152	163	156	197	173	164	175	168	157	167
E	5280	5268	5228	5187	5135	5094	5086	5045	5022	4975	4956	4861
TOTAL CRÉDITOS EXISTENTES	48478 Σ	46876 Σ	44654 Σ	43119 Σ	42208 Σ	39081 Σ	36650 Σ	34212 Σ	31858 Σ	29695 Σ	27883 Σ	26385 Σ
CRÉDITOS CANCELADOS		1602 \odot	2222 \odot	1535 \odot	911 \odot	3127 \odot	2431 \odot	2438 \odot	2354 \odot	2163 \odot	1812 \odot	1498 \odot
TOTAL CRÉDITOS		48478 Σ										

Fuente: Elaboración Propia en base a la información entregada por la COAC Mushuc Runa Ltda Matriz Ambato.

✓ Cotejado con el Estado de Situación Financiera de la COAC Mushuc Runa Ltda. Matriz Ambato, 2018.

\odot Cuentas analizadas

Σ Sumatoria

Elaborado por: K.O.	Fecha: 10/09/2019
Revisado por : J.C.	Fecha: 11/09/2019

4.2.1.5. Cédula sub-analítica del Comportamiento de la Calificación de la Cartera para determinar la calidad de los préstamos entregados.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.	CSCC 1/1
	CÉDULA SUB-ANALÍTICA DEL COMPORTAMIENTO DE LA CALIFICACIÓN DE LA CARTERA	
	FASE II: EJECUCIÓN	

Tabla 10.

Cédula sub-analítica del Comportamiento de la Calificación de la Cartera para determinar la calidad de los préstamos entregados.

COMPORTAMIENTO DE LOS CRÉDITOS QUE SE MANTUVIERON HASTA EL 30 DE ENERO DEL AÑO 2018						
Calificación de Préstamos	Numero de Préstamos		Nº Prestamos Cancelados	Total Préstamo	Comportamiento Calificación	Porcentaje irrecuperable de la cartera
	Ene- 2018	Dic-2018	Ene/18 a Dic/18			
A1	40764 [√]	19704 [√]	19060	38764	(2000)	4,91
A2	810 [√]	534 [√]	732	1266	456	56,30
A3	679 [√]	546 [√]	415	961	282	41,53
B1	186 [√]	136 [√]	180	316	130	69,89
B2	278 [√]	209 [√]	110	319	41	56,30
C1	160 [√]	103 [√]	173	276	116	72,50
C2	145 [√]	125 [√]	107	232	87	56,30
D	176 [√]	167 [√]	86	253	77	43,75
E	5280 [√]	4861 [√]	1230	6091	811	15,36
TOTAL	48478^{√Σ}	26385^{√Σ}	22093^Σ	48478^Σ		

Fuente: Elaboración Propia con base en el Estado de Situación Financiera COAC Mushuc Runa Ltda Matriz Ambato, 2018.

[√] Cotejado con la información entregada de la COAC Mushuc Runa Ltda. Matriz Ambato, 2018.

^Σ Sumatoria

@ Hallazgo

Observaciones:

Del comportamiento de la calificación de la cartera de crédito.

Para este análisis se consideró la cartera que se mantuvo al 30 de enero del 2018 y se estableció el comportamiento de la misma hasta diciembre del 2018, estableciendo lo siguiente:

- En el cuadro anterior se puede observar que en enero del 2018 existían en la Cooperativa 48.478 créditos de los cuales en el trayecto del tiempo hasta diciembre del 2019 quedaron 26.385 créditos, esto debido a que se pagaron 22.093 créditos en el período analizado.

En los doce meses de análisis se puede concluir que la calificación de la cartera institucional va desmejorando, esto es producto de la falta de recuperación de la misma, lo más representativo se podría anotar que desde enero del 2018 hasta diciembre del 2018 los créditos en calificación E “Pérdida” se incrementaron en 811 que significa el 15.36% de incremento de una cartera irrecuperable, afectando tanto a los resultados de la Institución así como al índice de morosidad. @ (ver hallazgo N°5)

Elaborado por: K.O.	Fecha: 16/09/2019
Revisado por : J.C.	Fecha: 17/09/2019

4.2.1.6. Cédula analítica del Comportamiento de los Préstamos Cancelados.

 KATHERINE OYAGUE AUDITOR INDEPENDIENTE	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.	CSCP 1/1
	CÉDULA ANALÍTICA DEL COMPORTAMIENTO DE LOS PRÉSTAMOS CANCELADOS	
	FASE II: EJECUCIÓN	

Tabla II.

Cédula analítica del Comportamiento de los Préstamos Cancelados.

PRESTAMOS CANCELADOS DE ENERO DEL 2018 A DICIEMBRE DEL 2018						
Meses	Número de Créditos		Total de créditos cancelados y precancelados	Porcentaje		Total de créditos cancelados y precancelados (%)
	Cancelados	Precancelados		Cancelados	Precancelados	
Enero a Febrero	1934 [✓]	2192 [✓]	4126 ^Σ	46,87%	53,13%	100%
Febrero a Marzo	1087 [✓]	2924 [✓]	4011 ^Σ	27,10%	72,90%	100%
Marzo a Abril	1765 [✓]	2859 [✓]	4624 ^Σ	38,17%	61,83%	100%
Abril a Mayo	1543 [✓]	2348 [✓]	3891 ^Σ	39,66%	60,34%	100%
Mayo a Junio	1872 [✓]	2256 [✓]	4128 ^Σ	45,35%	54,65%	100%
Junio a Julio	1543 [✓]	2986 [✓]	4529 ^Σ	34,07%	65,93%	100%
Julio a Agosto	2176 [✓]	2495 [✓]	4671 ^Σ	46,59%	53,41%	100%
Agosto a Septiembre	2134 [✓]	2141 [✓]	4275 ^Σ	49,92%	50,08%	100%
Septiembre a Octubre	2762 [✓]	2189 [✓]	4951 ^Σ	55,79%	44,21%	100%
Octubre a Noviembre	2691 [✓]	2047 [✓]	4738 ^Σ	56,80%	43,20%	100%
Noviembre a Diciembre	2965 [✓]	2655 [✓]	5620 ^Σ	52,76%	47,24%	100%
TOTAL	22472^Σ	27092^Σ	49564^Σ	45,34	54,66	100%

Fuente: Elaboración Propia con base en el Estado de Situación Financiera COAC Mushuc Runa Ltda Matriz Ambato, 2018.

[✓] Cotejado con la información entregada de la COAC Mushuc Runa Ltda. Matriz Ambato, 2018.

^Σ Sumatoria

@ Hallazgo

Observaciones:

Del comportamiento de la cartera de crédito.

Se estableció el comportamiento de los préstamos cancelados desde enero 2018 hasta diciembre del 2018, determinando lo siguiente:

- De los préstamos cancelados durante el período de análisis, el 45.34% son cancelados de forma normal (respetando la tabla de amortización) y el 54.66% son pre-cancelados, concluyendo que los créditos que se otorgan en la Cooperativa son en su mayoría recurrentes. @ (ver hallazgo N°2)

Elaborado por: K.O.	Fecha: 17/09/2019
Revisado por : J.C.	Fecha: 19/09/2019

4.2.1.7. Cédula analítica de la Recuperación de la Cartera del año 2018.

 KATHERINE OYAQUE AUDITOR INDEPENDIENTE	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.						CSRC 1/1
	CÉDULA ANALÍTICA DE LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA						
	FASE II: EJECUCIÓN						

Tabla 12.
Cédula analítica de la Recuperación de la Cartera del año 2018.

RECUPERACIÓN DE CAPITAL							
CAPITAL ENTREGADO EN EL AÑO 2018	DESCRIPCIÓN	COMERCIAL PRIORITARIO	CONSUMO PRIORITARIO	INMOBILIARIO	MICROCRÉDITO	TOTAL	% DE RECUPERACIÓN
	Cobro Capital Vencido	\$99.954,12	\$1.636.840,34	\$5.532,54	\$6.615.953,69	\$8.358.280,69	7,58%
	Cobro Capital Vigente Préstamos	\$1.928.751,25	\$25.987.234,10	\$2.674.654,42	\$71.343.123,40	\$101.933.763,17	92,42%
	TOTAL CAPITAL RECUPERADO	\$2.028.705,37 Σ	\$27.624.074,44 Σ	\$2.680.186,96 Σ	\$77.959.077,09 Σ	\$110.292.043,86 Σ	100%
\$231.378.644,54	Cobro Interés Vigente Préstamos	\$281.448,19	\$4.641.334,96	\$965.854,11	\$17.037.340,15	\$22.925.977,41	91%
	Cobro Intereses en Orden	\$15.340,09	\$304.630,15	\$7.549,04	\$1.270.320,76	\$1.597.840,04	6%
	Cobro Intereses Mora	\$5.784,13	\$71.110,43	\$1.120,65	\$625.483,85	\$703.499,06	3%
	TOTAL INTERESES	\$302.572,41 Σ	\$5.017.075,54 Σ	\$974.523,80 Σ	\$18.933.144,76 Σ	\$25.227.316,51 Σ	100%

Fuente: Elaboración Propia en base a la información entregada por la COAC Mushuc Runa Ltda. Matriz Ambato.

© Cuentas analizadas
 Σ Sumatoria
 ✓ Cotejado con la información entregada de la COAC Mushuc Runa Ltda. Matriz Ambato, 2018.
 @ Hallazgo

Observaciones:
De la Recuperación

Considerando los datos proporcionados por el Sistema Financiero FITCOOP se determinó el valor que se ha recuperado de la cartera institucional desde enero del 2018 hasta diciembre del 2018, según el siguiente detalle:

En capital se recuperó \$ 110.292.043,86 de los cuales apenas \$ 8.358.280,69 que representa el 7,58% corresponde a capital vencido, por lo que se puede concluir que la recuperación es muy deficiente en lo que corresponde a los préstamos en mora, aspectos que incrementan el riesgo de crédito. @ (ver hallazgo N°1)

Elaborado por: K.O.	Fecha: 26/09/2019
Revisado por : J.C.	Fecha: 30/09/2019

4.2.1.8. Cédula analítica de los Créditos en Demanda Judicial del año 2018.

 KATHERINE OYAGUE AUDITOR INDEPENDIENTE	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.	CACDI 1/1
	CÉDULA ANALÍTICA DE LOS CRÉDITOS EN DEMANDA JUDICIAL	
	FASE II: EJECUCIÓN	

Tabla 13.

Cédula analítica de los Créditos en Demanda Judicial del año 2018.

CRÉDITOS EN DEMANDA JUDICIAL						
Al 31 de diciembre del 2018						
Sucursal	Saldo Préstamos Legales	N° de Juicios Cartera Castigada	N° de Juicios Cartera Vigente	Total N° de Juicios	Créditos en Abandono	Porcentaje
Matriz	778.744,37	890 [Ⓢ]	234	1124 [∑]	510	45,37

Fuente: Elaboración Propia en base a la información entregada por la COAC Mushuc Runa Ltda. Matriz. Ambato.

[Ⓢ] Cuentas analizadas

[∑] Sumatoria

[@] Hallazgo

Observaciones:

De los créditos en Demanda Judicial

Para efectuar este análisis se consideró la información que se obtiene del módulo “Consulta de Préstamos en Legal”, del sistema financiero FITCOOP, con fecha 31 de diciembre del 2018, en donde se obtuvo la siguiente información:

- Al 31 de diciembre del 2018 la cartera legal ascendía a \$ 778.744,37, para efectuar el análisis se consideró el total de juicios que son 1.124 de los cuales 890 son de préstamos castigados y apenas 234 corresponde a cartera vigente.
- De la información que proporciona la herramienta informática se establece que existen 510 juicios que tienen más de 120 días que no han realizado acciones judiciales por lo que se consideran como si estuvieran en abandono, cabe señalar que también existen 98 operaciones que no existe ingreso de información en el sistema por lo que no se puede establecer el estado de estos procesos judiciales.
- Con las cifras indicadas se puede concluir que según los datos del sistema existe un abandono en los procesos judiciales del 45,37%.[@] (ver hallazgo N°6)

Elaborado por: K.O.	Fecha: 27/09/2019
Revisado por : J.C.	Fecha: 01/10/2019

4.2.1.9. Cédula sub-analítica del Comportamiento de los Créditos Castigados del año 2018.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.				CSCCC 1/1
	CÉDULA SUB-ANALÍTICA DEL COMPORTAMIENTO DE LOS CRÉDITOS CASTIGADOS				
	FASE II: EJECUCIÓN				

Tabla 14.
Cédula sub-analítica del Comportamiento de los Créditos Castigados del año 2018.

PRÉSTAMOS EN CASTIGO					
Año	Saldo inicial	Valor Castigado	Valor Recuperado	Saldo contable	Recuperación en Porcentaje
2017	\$ 1.230.940,97	\$ 862.391,69	\$ 510.450,40	\$ 1.582.882,26	32,25%
2018	\$ 1.582.882,26	\$ 1.810.062,47	\$ 778.967,28	\$2.613.977,45 ✓	29,80%
		\$ 2.672.454,16 Σ	\$ 987.295,76 Σ		

Fuente: Elaboración Propia en base a la información entregada por la COAC Mushuc Runa Ltda. Matriz Ambato.

✓ Cotejado con el Estado de Situación Financiera de la COAC Mushuc Runa Ltda. Matriz Ambato, 2018.

Σ Sumatoria

@ Hallazgo

Observaciones:

De los Créditos Castigados

Considerando que tenemos 890 procesos judiciales de la cartera que se encuentra castigada, se realizó un análisis sobre el comportamiento de esta cartera , obteniendo los siguientes resultados:

- A enero del 2017 la cartera en castigo ascendía a \$ 1'230.940,97 y durante el año 2017 y 2018 se ha castigado la cantidad de \$ 2'672.454,16 lo que representa la duplicación de las cifras, en este mismo período de tiempo se ha recuperado apenas \$987.295,76 cifras que demuestran que el incremento de la cartera castigada va en aumento, mientras que su recuperación presenta cifras no consideradas importantes, lo que afecta considerablemente al riesgo de crédito institucional. @ (ver hallazgo N°4)

Elaborado por: K.O.	Fecha: 03/10/2019
Revisado por : J.C.	Fecha: 07/10/2019

4.3. FASE III: Comunicación de resultados.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.		PCR 1/1															
	PROGRAMA DEL EXAMEN ESPECIAL																	
	FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS																	
<p>TIPO DE EXAMEN: Examen especial a la cartera de crédito.</p> <p>PERÍODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018</p> <p>OBJETIVO: Dar a conocer los resultados del Examen Especial a la cartera vencida de la COAC “Mushuc Runa” Ltda. Matriz Ambato.</p>																		
<p><i>Tabla 15.</i> Programa del Examen Especial- Ejecución.</p>																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">N°</th> <th style="width: 40%;">PROCEDIMIENTO</th> <th style="width: 10%;">REF./PT</th> <th style="width: 20%;">RESPONSABLE</th> <th style="width: 25%;">FECHA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Elaborar la carta de presentación para la lectura del borrador del informe</td> <td style="color: red;">CLBI 1/1</td> <td style="text-align: center;">K.O</td> <td style="text-align: center;">23/12/2019</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Elaborar el Informe Final del Examen Especial.</td> <td style="color: red;">IF 1/4 IF4/4</td> <td style="text-align: center;">K.O</td> <td style="text-align: center;">03/01/2019</td> </tr> </tbody> </table>				N°	PROCEDIMIENTO	REF./PT	RESPONSABLE	FECHA	1	Elaborar la carta de presentación para la lectura del borrador del informe	CLBI 1/1	K.O	23/12/2019	2	Elaborar el Informe Final del Examen Especial.	IF 1/4 IF4/4	K.O	03/01/2019
N°	PROCEDIMIENTO	REF./PT	RESPONSABLE	FECHA														
1	Elaborar la carta de presentación para la lectura del borrador del informe	CLBI 1/1	K.O	23/12/2019														
2	Elaborar el Informe Final del Examen Especial.	IF 1/4 IF4/4	K.O	03/01/2019														
<p><i>Fuente: Elaboración Propia (Ver anexo 3)</i></p>																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Elaborado por: K.O.</td> <td style="width: 50%;">Fecha: 23/12/2019</td> </tr> <tr> <td>Revisado por : J.C.</td> <td>Fecha: 25/12/2019</td> </tr> </table>		Elaborado por: K.O.	Fecha: 23/12/2019	Revisado por : J.C.	Fecha: 25/12/2019													
Elaborado por: K.O.	Fecha: 23/12/2019																	
Revisado por : J.C.	Fecha: 25/12/2019																	

4.3.1. Informe Final del Examen Especial

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.

INFORME FINAL DEL EXAMEN ESPECIAL

Información Introductoria

El Examen Especial a la Cartera de Crédito Vencida y su incidencia en el riesgo crediticio de la COAC “Mushuc Runa” Ltda, Matriz Ambato, período 2018 se realizó con el fin de cumplir con uno de los requisitos para obtener el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.

1. Alcance del examen

El examen tiene como alcance realizar, verificar y analizar el control interno de los procedimientos crediticos y determinar la razonabilidad de los saldos de la cartera presentados en los Estados Financieros del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018.

2. Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mushuc Runa” Ltda., matriz Ambato ha sido auditada en años anteriores, ésto cumpliendo con lo que dispone la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

3. Motivo

El Examen Especial a la cartera vencida y su incidencia en el riesgo crediticio de la COAC “Mushuc Runa” matriz Ambato, período 2018 se elaboró con la finalidad de verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos que establece la entidad para la parte crediticia.

4. Opinión

En mi opinión los saldos del componente cartera de crédito vencida que han sido revelados en los Estados Financieros del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018 se mostraron razonables, aunque sí se pudo evidenciar ciertas debilidades y entre ellos tenemos:

- No se realizan inspecciones en el Área de Créditos para verificar si los funcionarios están realizando correctamente sus funciones, en este aspecto se evidencia que en muchos de los casos los Asesores de crédito no realizan los informes de inspección a los socios y que en los pocos casos que lo realizan la información del informe carece de veracidad. Otro

aspecto que resalta en este apartado es que en muchos de los casos los créditos son entregados sin que los asesores revisen la documentación de los socios, únicamente lo tramitan los Analistas en forma directa.

- El Área de créditos no cuenta con el personal necesario para recuperar la cartera vencida, esto debido a que la COAC al tener una excelente aceptación ha otorgado una gran cantidad de créditos en el año 2018 y el talento humano que se encarga de la recuperación no es el suficiente.
- El Área de créditos no cuenta con una persona que supervise el trabajo de los Asesores de crédito.
- La mayor parte de los funcionarios que laboran en el Área de crédito consideran que el número de capacitaciones impartidas durante un año no es el suficiente como para poder mejorar sus conocimientos sobre la aplicación de la normativa crediticia.
- Hay un número considerable de funcionarios en el Área de créditos que no conocen las políticas de crédito.
- No todos los funcionarios conocen el proceso que se lleva a cabo para la recuperación de la cartera vencida.
- Las bases de datos de la mayor parte de los socios a los que se les ha otorgado un crédito está desactualizada, lo cual ha dificultado el cobro de la deuda y como resultado de ello ha incrementado el riesgo crediticio.

Por otra parte con respecto a la ejecución se encontraron las siguientes debilidades:

- La Cartera de Crédito vencida de la COAC Mushuc Runa Ltda. no es recuperada en el mismo año que se desembolsó el crédito como observación se obtuvo que ciertos saldos de la cartera vencida se vienen arrastrando de años anteriores.
- No realizan las llamadas a todos los socios que se encuentran en cartera vencida.
- No se han implementado estrategias para poder recuperar la cartera de crédito vencida.
- Las carpetas de los socios que se encuentran en cartera vencida no cumplen con todos los requisitos que la COAC establece en su manual de políticas y procedimientos de crédito, esta situación se ha podido evidenciar mediante la revisión de las 268 carpetas de los socios en cartera vencida que fueron tomados como muestra. Además es necesario resaltar que

uno de los requisitos faltantes en la mayor parte de carpetas y que de hecho tiene vital importancia fueron los informes de inspección y finalmente puedo mencionar que en el Área de créditos no se lleva la documentación de los socios de manera ordenada y sistemática.

- Uno de los motivos principales para que el socio se haya atrasado o en el peor el de los casos que no haya cancelado los pagos de las cuotas del crédito ha sido el desempleo.
- Existe un número considerable de socios en cartera vencida que manifestaron que los créditos que recibieron no les ayudaron a cubrir la totalidad de su gasto o inversión y que por tal motivo se vieron obligados acudir a otro tipo de préstamo (chulqueros) para completar la cantidad de dinero requerida. En este aspecto es importante considerar que puede ser uno de los motivos por los cuales los socios se han atrasado en el pago de sus cuotas.
- Se estableció el nivel de riesgo en el que se encuentran los valores más altos de cada una de las carteras vencidas, dando como resultado que la Cartera de Crédito: Comercial Prioritario Vencida tiene un nivel de riesgo de dudoso recaudo, la de Consumo Prioritario Vencida tiene un nivel de riesgo de pérdida, Inmobiliario Vencida tiene un nivel de riesgo potencial, Microcrédito Vencida tiene un nivel de riesgo de pérdida, Consumo Prioritario Reestructurada tiene un nivel de riesgo deficiente y la de Microcrédito Reestructurada Vencida tiene un nivel de riesgo deficiente.
- Los créditos en calificación E “Pérdida” se incrementaron en 811 que significa el 15.36% de incremento de una cartera irrecuperable, afectando tanto a los resultados de la Institución así como al índice de morosidad.
- El 45.34% de los créditos son cancelados de forma normal y el 54.66% son pre-cancelados, lo que quiere decir que los créditos que se otorgan en la Cooperativa son en su mayoría recurrentes.
- En el año 2018 se ha recuperado apenas el 7,58% de capital vencido por lo que se puede concluir que la recuperación es muy deficiente en lo que corresponde a los préstamos en mora, aspectos que incrementan el riesgo de crédito.

- Existe un abandono en los procesos judiciales del 45,37%, en este apartado también es importante mencionar que no existe ingreso de información en el sistema de 98 operaciones.
- En el año 2017 se castigó \$ 1'230.940,97 y durante el año 2017 y 2018 se castigó \$ 2'672.454,16, en este mismo tiempo se recuperó apenas \$987.295,76 lo cual no representa un valor considerable afectando así al riesgo crediticio institucional.



Katherine Oyaque
Jefe de Auditoria

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- En las carpetas de los socios que se encuentran en cartera vencida y que fueron tomadas como muestra se evidencia la falta de cumplimiento de los requisitos, políticas y procedimientos que establece la COAC previo a la otorgación de un crédito, no se encuentra la documentación de respaldo que evidencie que la información llenada por el socio que accede al crédito y/o de su garante es verídica, a más de ello la información de los socios se encuentra desorganizada y desactualizada generando una recuperación deficiente y por ende incrementando el riesgo crediticio de la institución.
- La mayor parte de los créditos otorgados por la COAC en el año 2018 son recurrentes y esto se da porque no se está cumpliendo adecuadamente las funciones que cada puesto de trabajo del Área de créditos lo requiere.
- El número de capacitaciones impartidas en la COAC durante un año no son suficientes, es por ello que la mayor parte de los funcionarios desconocen las políticas y procesos que rigen a la cartera de crédito vencida, dando como resultado una recuperación deficiente.
- No se han realizado llamadas a todos los socios que se encuentran en cartera vencida, motivo por el cual se vienen arrastrando saldos de años anteriores, mismos que han dado lugar a que aparezcan distintitos niveles de riesgo.
- Existen juicios crediticios de la COAC que se encuentran en abandono.

5.2. Recomendaciones

- Dar cumplimiento a lo que establece el Manual de Políticas de Crédito con respecto a los requisitos para la otorgación de un crédito.
- Buscar nuevos clientes que accedan a los créditos que oferta la COAC.
- Establecer como mínimo una capacitación cada 3 meses sobre las políticas y procesos que se lleva a cabo para la recuperación de la cartera vencida.
- Diseñar una estrategia con el personal de Call Center para realizar llamadas telefónicas a todos los socios que están a punto de caer en cartera vencida, así como también a los que se encuentran en cartera vencida.
- Revisar los juicios que se encuentran en abandono y darles el debido seguimiento.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Junta de Regulación Monetaria . (2015). *Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las COAC*. Obtenido de <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/resolucion129f.pdf?dl=0>
- Adrian, R. (2017). *Examen especial a la cartera de crédito de la COAC "Politécnica de Chimborazo" Ltda de la ciudad de Riobamba del periodo 2015*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/3862/1/UNACH-EC-FCP-CPA-2017-0026.pdf>
- Campos, A., Rafael, C., Holguín, F.-., & Tejero. (2018). *Auditoria de Estados Financieros y su documentación con Énfasis en Riesgos* . México: Sexril Online S.A .
- Carrillo, A. (2015). *Métodos de la Investigación*. México.
- CGE. (2016). *Clases de Auditorias*. Obtenido de Contraloría General del Estado: <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/MGAG-Cap-I.pdf>
- Chaquina, L. (2015). *La instrumentación de las colocaciones de créditos y su incidencia en el riesgo crediticio de la COAC Mushuc Runa Ltda , periodo 2014*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/20355/1/T3402M.pdf>
- COAC "Mushuc Runa" Ltda. (2019). Obtenido de <http://elviachangomushucruna.blogspot.com/>
- COAC "Mushuc Runa"Ltda . (2019). *Página oficial de la COAC "Mushuc Runa"*. Obtenido de <https://ante.mushucruna.com/>
- Daquilema, N. (2017). *Examen especial a la cuenta cartera de crédito de la COAC "Educadores de Chimborazo" de la ciudad de Riobamba para determinar el índice de morosidad durante el periodo fiscal 2015*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/3886/1/UNACH-EC-FCP-CPA-2017-0032.pdf>
- Manual de políticas y procedimientos de crédito de la COAC "Mushuc Runa"Ltda. (2017). *Manual de políticas y procedimientos de crédito*. Ambato: [S.N].
- Meléndez, J. (2018). *Control Interno VI*. Obtenido de http://files.uladec.edu.pe/docente/32888189/CONTROL_INTERNO/Sesion_8/Metodos_de_evaluacion_del_SCI_Contentido_Sesion_08.pdf
- Mungabusi, P. (2017). *Manual de la Admnistración del Riesgo Integral*. Ambato: [S.N].

- Parra, G. (2017). *Ley para Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Obtenido de <http://leycooperativa.co/leycooperativa/index.php/circulares/circular-basica-contable-y-financiera/551-capitulo-ii>
- Ruza, C., & Curbera, P. (2015). *El Riesgo de Crédito en Perspectiva*. Madrid: [S.N].
- SEPS. (2018). *Catalogo Único de Cuentas* . Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/2RESOLUCION%20SEPS%20IGT%20ISF%20ITICA%20IGJ%202016%20226.pdf/49cc8c63-8da3-416f-ab63-78568c39b211>
- SEPS. (2018). *Análisis de Riesgo de Crédito del Sector Financiero Popular y Solidario*. Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Riesgo%20de%20Cr%C3%A9dito%20Sector%20Financiero%20Popular%20y%20Solidario-%20actualizado%2011%20agosto-2015.pdf/ea0f593f-0d1a-4f25-81f9-0317e9877d30>
- SEPS. (2018). *Fichas Metodológicas de Indicadores Financieros*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/594508/NOTA+TE%CC%81CNICA+PARA+PUBLICAR+-FICHA+METODOLOGICAS+DE+INDICADORES.pdf/a71e5ed1-7fae-4013-a78d-425243db4cfa>
- SEPS. (2018). *Norma para la gestión del riesgo de crédito en las COAC*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/340346/Norma+Riesgo+de+Cr%C3%A9dito.pdf/21a94c6c-b98b-4ddd-8c07-fce5fbbdb1f5>
- SEPS. (2018). *Calificación de la cartera de crédito*. Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/340346/Norma+Riesgo+de+Cr%C3%A9dito.pdf/21a94c6c-b98b-4ddd-8c07-fce5fbbdb1f5>
- Vargas, A., & Castelú, S. (2015). Medición del Riesgo Crediticio Mediante la Aplicación de Métodos basados en Calificaciones Internas . *SCIELO* , 9.

ANEXO 1.

Contrato de Trabajo

 KATHERINE OYAQUE AUDITOR INDEPENDIENTE	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MUSHUC RUNA" LTDA.	CT 1/2
	CONTRATO DE TRABAJO	
	FASE I: PLANIFICACIÓN	
CONTRATO DE TRABAJO N° 01		
<p>El presente contrato celebrado el 29 de julio del 2019 por una parte el Abg. Luis Alfonso Chango Pacha en su calidad de Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Runa" Ltda., y por otra parte la Srta. Katherine Oyaque portadora de la C.I 180471783-1, en su calidad de Auditora Independiente. Las personas antes mencionadas son ecuatorianos, domiciliados en la Ciudad de Ambato y en capacidad de poder contratar, quienes de forma libre y voluntaria convienen en celebrar un contrato eventual que estará sujeto a las siguientes cláusulas:</p>		
<p>PRIMERA: OBJETO.- La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Runa" representada por el Abg. Luis Alfonso Chango Pacha Gerente General decide contratar los servicios lícitos y personales de la Srta. Katherine Oyaque en calidad de Auditora Externa, para que proceda a realizar un examen especial a la cartera de crédito vencida y pueda determinar su incidencia en el riesgo crediticio en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018.</p>		
<p>SEGUNDA: PLAZO.- Este contrato que se lleva a cabo por la prestación de servicios profesionales tiene una vigencia de 159 días que serán contados a partir de la entrega de los Estados Financieros y toda la información necesaria por parte de la COAC, en caso de que se requiera una ampliación del plazo cualquiera de las partes lo harán con la debida anticipación.</p>		
<p>TERCERA: REMUNERACIÓN.- La remuneración pactada entre las partes por el servicio profesional es de \$0,00 debido a que el trabajo se lo realizará de manera voluntaria para poder realizar el proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.</p>		
<p>CUARTA: LUGAR DE TRABAJO.- El trabajo que realizará la persona contratada será en la COAC Mushuc Runa Agencia Matriz ubicada en la ciudad de Ambato en las calles Montalvo entre Cevallos y Juan Benigno Vela.</p>		



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MUSHUC RUNA" LTDA.

CONTRATO DE TRABAJO

FASE I: PLANIFICACIÓN

CT 2/2

QUINTA: SISTEMA DE TRABAJO.- El trabajo no es fijo pero se asume el compromiso y la responsabilidad para ejecutarlo correctamente en el plazo que se ha establecido en la segunda cápsula.

SEXTA: JURAMENTO.- La parte contratada declara bajo juramento que no tiene parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad ni segundo de afinidad con el contratante.

SÉPTIMA: NORMAS APLICABLES.- En el caso de que existan aspectos que no se hayan mencionado en el presente contrato de servicio profesionales se sobreentenderá que estarán incorporadas todas las normas de Ley vigentes.

Ambato, 29 de julio del 2019.

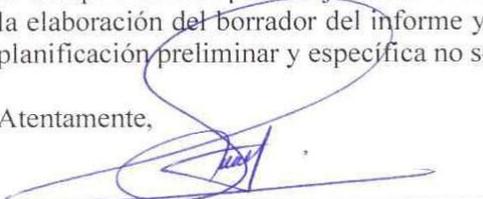
Srta.Katherine Oyaque
C.I. 180471783-1
AUDITORA

Elaborado por: K.O.	Fecha: 29/07/2019
Revisado por : J.C.	Fecha: 30/07/2019

Notificación de inicio de auditoria

 KATHERINE OYAQUE AUDITOR INDEPENDIENTE	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” LTDA.	NIA 1/1				
	NOTIFICACIÓN DE INICIO					
	FASE I: PLANIFICACIÓN					
<p>OFICIO N°01 Ambato, 31 de Julio del 2019</p> <p>Abogado. Alfonso Chango GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” LTDA.</p> <p>De mi consideración :</p> <p>En cumplimiento al contrato de trabajo N°01 suscrito en la ciudad de Ambato, me permito notificarle que la Srta. Katherine Oyaque con C.I. 180471783-1 en calidad de Auditora Externa iniciará el Examen Especial del periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2018.</p> <p>Los objetivos generales son :</p> <ul style="list-style-type: none">• Analizar el comportamiento de la cartera institucional estableciendo las calificaciones de riesgo que se otorgaron a lo largo del tiempo, con la finalidad de determinar la calidad de los préstamos entregados.• Verificar los valores que se han recuperado de los préstamos que se encuentran en mora en la Cooperativa, a fin de analizar la eficacia de la cobranza tanto judicial como extrajudicial.• Verificar que se cumpla con la normativa que consta en los manuales, procedimientos y en las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. <p>Sírvase en entregar toda la información necesaria que requiera la Auditora, a fin de que pueda ejecutar su trabajo sin ningún inconveniente, dando cumplimiento a los objetivos establecidos y permitiéndole emitir una opinión de los resultados obtenidos.</p> <p>Atentamente,</p> <p></p> <p>Srta.Katherine Oyaque C.I. 180471783-1 AUDITORA</p> <table border="1"><tr><td>Elaborado por: K.O.</td><td>Fecha: 31/07/2019</td></tr><tr><td>Revisado por : J.C.</td><td>Fecha: 31/07/2019</td></tr></table>			Elaborado por: K.O.	Fecha: 31/07/2019	Revisado por : J.C.	Fecha: 31/07/2019
Elaborado por: K.O.	Fecha: 31/07/2019					
Revisado por : J.C.	Fecha: 31/07/2019					

Orden de Trabajo

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "MUSHUC RUNA" LTDA.	OT 1/1				
	ORDEN DE TRABAJO					
	FASE I: PLANIFICACIÓN					
<p>OFICIO N°. 01 Ambato, 01 de Agosto del 2019</p> <p>Srta. Katherine Oyaque SUPERVISOR</p> <p>De mi consideración:</p> <p>Reciba un atento y cordial saludo, a la vez deseándole éxitos su ámbito laboral, por medio de la presente autorizo que usted en calidad de Supervisor realice el Examen Especial a la Cartera Vencida y su Incidencia en el riesgo crediticio, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018.</p> <p>Los objetivos generales son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Analizar el comportamiento de la cartera institucional estableciendo las calificaciones de riesgo que se otorgaron a lo largo del tiempo, con la finalidad de determinar la calidad de los préstamos entregados.• Verificar los valores que se han recuperado de los préstamos que se encuentran en mora en la Cooperativa, a fin de analizar la eficacia de la cobranza tanto judicial como extrajudicial.• Verificar que se cumpla con la normativa que consta en los manuales, procedimientos y en las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. <p>El tiempo estimado para la ejecución de esta acción de control es de 90 días laborables que incluye la elaboración del borrador del informe y la conferencia final, además es necesario acotar que la planificación preliminar y específica no se desarrollará de forma independiente.</p> <p>Atentamente,</p>  <p>Msc Jhony Coronel C.I. 060227935-8 DIRECTOR DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA</p> <table border="1"><tr><td>Elaborado por: K.O.</td><td>Fecha: 01/08/2019</td></tr><tr><td>Revisado por : J.C.</td><td>Fecha: 02/08/2019</td></tr></table>			Elaborado por: K.O.	Fecha: 01/08/2019	Revisado por : J.C.	Fecha: 02/08/2019
Elaborado por: K.O.	Fecha: 01/08/2019					
Revisado por : J.C.	Fecha: 02/08/2019					

Guía de observación

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.</p>	<p>GO 1/4</p>
	<p>GUÍA DE OBSERVACIÓN</p>	
	<p>FASE I: PLANIFICACIÓN</p>	
<p>Observadora : Katherine Oyaque</p>		<p>Fecha de Observación:</p>
<p>CRITERIO</p>	<p>OBSERVACIÓN</p>	
<p>Talento Humano</p>		
<p>Empleados que laboran en el Área de Crédito de acuerdo a sus cargos. (Nombres y Apellidos)</p>	<p>JEFE NACIONAL DE CRÉDITO</p> <ul style="list-style-type: none"> - PANDI ÁNGEL - ANALISTA DE CRÉDITO - CAISA MANUEL - JEREZ LUIS - MALIZA CRISTIAN - PANDASHINA MARTHA - PANDI CARLOS <p>ASESOR DE CRÉDITO</p> <ul style="list-style-type: none"> - AGUAGALLO VILLA FABIAN - BARRIONUEVO JULIO - CHALUIS SEGUNDO - CHANGO LUIS - CHICAIZA SEGUNDO - CURILLO SEGUNDO - GUANOLUISA LUIS - LLANGANATE SEGUNDO - MARCALLA SEGUNDO - MASABANDA JOSE - PANDASHINA SEGUNDO - PILAMUNGA SEGUNDO - PILAMUNGA JOSE - PILAMUNGA JOSE - QUINATO A SEGUNDO - QUINATO A MARIO - SISA CARLOS - SISA JOSE - SISA JUAN - TELENCHANA SEGUNDO - TIL ANGEL - TIPANTASIG LUIS - TISALEMA SEGUNDO - TISALEMA SEGUNDO - TOAPANTA MARIO <p>ASISTENTE DE CRÉDITO</p> <ul style="list-style-type: none"> - MASAQUIZA MARIA - POMAQUIZA MARIA <p>ASISTENTE DE ARCHIVO DE CRÉDITO</p> <ul style="list-style-type: none"> - CAIZA MARTHA <p>CUSTODIO DE GARANTÍAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - CAPUZ MARIA <p>LIQUIDACIÓN DE CRÉDITO</p> <ul style="list-style-type: none"> - PACHA MARIA - CURILLO JOSE - SISA ANGEL 	

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.	GO 2/4																				
	GUÍA DE OBSERVACIÓN																					
	FASE I: PLANIFICACIÓN																					
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Observadora : Katherine Oyague</td> <td style="width: 50%;">Fecha de Observación 05/08/2019</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">CRITERIO</td> <td style="text-align: center;">OBSERVACIÓN</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Talento Humano</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Perfiles de los empleados según sus cargos.</td> <td> Asesor de Crédito: Asistente de Crédito: Asistente de Archivo de Crédito: Custodio de Garantías: Liquidación de Crédito: </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Uniforme e Identificación (Tomar fotografía)</td> <td>Su uniforme es la vestimenta propia de su cultura y todos llevan un identificador con su nombre y su fotografía. Ver Anexo</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Control de ingreso y salida del trabajo (Tomar Fotografía)</td> <td>Para controlar el ingreso y salida del trabajo utilizan un biométrico. Ver Anexo</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Ambiente de Trabajo</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Personal que labora en la COAC</td> <td>Todo el personal tiene una buena relación laboral, además mantienen una excelente comunicación entre las distintas Áreas de la COAC.</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Atención a los Clientes</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Horarios</td> <td> El horario de atención es: Lunes a Viernes de 7:30 am – 18:30pm Sábado y Domingo de 8:00 am – 14:00 pm </td> </tr> </table>			Observadora : Katherine Oyague	Fecha de Observación 05/08/2019	CRITERIO	OBSERVACIÓN	Talento Humano		Perfiles de los empleados según sus cargos.	Asesor de Crédito: Asistente de Crédito: Asistente de Archivo de Crédito: Custodio de Garantías: Liquidación de Crédito:	Uniforme e Identificación (Tomar fotografía)	Su uniforme es la vestimenta propia de su cultura y todos llevan un identificador con su nombre y su fotografía. Ver Anexo	Control de ingreso y salida del trabajo (Tomar Fotografía)	Para controlar el ingreso y salida del trabajo utilizan un biométrico. Ver Anexo	Ambiente de Trabajo		Personal que labora en la COAC	Todo el personal tiene una buena relación laboral, además mantienen una excelente comunicación entre las distintas Áreas de la COAC.	Atención a los Clientes		Horarios	El horario de atención es: Lunes a Viernes de 7:30 am – 18:30pm Sábado y Domingo de 8:00 am – 14:00 pm
Observadora : Katherine Oyague	Fecha de Observación 05/08/2019																					
CRITERIO	OBSERVACIÓN																					
Talento Humano																						
Perfiles de los empleados según sus cargos.	Asesor de Crédito: Asistente de Crédito: Asistente de Archivo de Crédito: Custodio de Garantías: Liquidación de Crédito:																					
Uniforme e Identificación (Tomar fotografía)	Su uniforme es la vestimenta propia de su cultura y todos llevan un identificador con su nombre y su fotografía. Ver Anexo																					
Control de ingreso y salida del trabajo (Tomar Fotografía)	Para controlar el ingreso y salida del trabajo utilizan un biométrico. Ver Anexo																					
Ambiente de Trabajo																						
Personal que labora en la COAC	Todo el personal tiene una buena relación laboral, además mantienen una excelente comunicación entre las distintas Áreas de la COAC.																					
Atención a los Clientes																						
Horarios	El horario de atención es: Lunes a Viernes de 7:30 am – 18:30pm Sábado y Domingo de 8:00 am – 14:00 pm																					



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

GUÍA DE OBSERVACIÓN

FASE I: PLANIFICACIÓN

GO 3/4

Observadora : Katherine Oyaque		Fecha de Observación: 05/08/2019	
CRITERIO		OBSERVACIÓN	
Espacio Físico			
Ubicación de la COAC (Tomar Fotografía)		La Matriz de la COAC Mushuc Runa Ltda. se encuentra ubicada en el centro de la ciudad de Ambato en las calles Montalvo entre Cevallos y Juan Benigno Vela, actualmente tiene una buena acogida.	
Distribución del espacio del Área de Créditos (Tomar Fotografía)		Está distribuido por cubículos en el cual labora el personal de créditos entre ellos el Jefe, Asesores, Asistentes, Custodio y Liquidador de Créditos esta división permite tener un buen ambiente de trabajo.	
Lugar de atención al cliente (Tomar Fotografía)		Es un espacio amplio y adecuado para que los clientes puedan ser atendidos sin ningún inconveniente, tanto en el área de cajas como en los demás departamentos.	
Tecnología			
Computadoras		El Área de Créditos cuenta con 11 computadoras en buen estado y si alguna se daña el encargado del Departamento de Sistemas verifica su daño y si no hay manera de arreglarlo emite un informe y proveen un computador nuevo.	
Seguridad			
Cámaras		Tienen instaladas varias cámaras de seguridad por toda la COAC.	
Guardias de Seguridad		La COAC si tiene guardias de seguridad.	
Extintores (Fotografía)		La COAC Mushuc Runa Ltda. si tiene extintores por si acaso algún incendio.	

Elaborado por: K.O. **Fecha: 05/08/2019**

Revisado por : J.C. **Fecha: 06/08/2019**

Fotografías de la observación

UNIFORME E IDENTIFICACIÓN	
HOMBRES	MUJERES
	
CONTROL DE INGRESO Y SALIDA DEL TRABAJO	EXTINTORES Y SEÑALÉTICAS DE SEGURIDAD
	
DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO DEL ÁREA DE CRÉDITOS	
	
LUGAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	UBICACIÓN DE LA COAC
	

Encuesta de visita preliminar

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.	EVP 1/18
	ENCUESTA DE VISITA PRELIMINAR	
	FASE I: PLANIFICACIÓN	
	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO <i>Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas</i> <i>Carrera de Contabilidad y Auditoría</i></p>	
<p>ENCUESTA DE VISITA PRELIMINAR</p> <p>Objetivo: Realizar la encuesta al 100% del personal que labora en el Área de Créditos de la COAC Mushuc Runa Ltda. Agencia Matriz, a fin de conocer aspectos generales de la Institución para el desarrollo del proyecto de investigación.</p> <p>Indicaciones: Marque con una (X) en la respuesta que usted considere conveniente.</p>		
1.	¿La COAC posee un Organigrama Estructural?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
2.	¿La COAC posee un Organigrama Funcional?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
3.	¿La COAC cuenta con una matriz FODA?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
4.	¿Conoce usted la Misión y Visión de la Cooperativa?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
5.	¿La Cooperativa cuenta con leyes, reglamentos o estatutos para la administración crediticia?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
6.	¿Conoce usted las políticas de crédito de la COAC?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
7.	¿La COAC cumple con las disposiciones que establece la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
8.	¿Se han realizado capacitaciones para la correcta aplicación de la normativa que rige a la cartera de crédito?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
9.	¿Usted está de acuerdo con el número de capacitaciones que la COAC ha realizado sobre la recuperación de la cartera de crédito en el transcurso de un año?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
10.	¿Se han realizado Exámenes Especiales para la recuperación de la cartera vencida en años anteriores?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
11.	¿Considera necesario que se realice un Examen Especial a la cartera de crédito vencida?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
12.	¿Usted tiene conocimiento del proceso que se lleva a cabo para la recuperación de la cartera?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
¡Gracias por su Colaboración!		

Guía de entrevista para el Jefe de Créditos de la COAC “Mushuc Runa”Ltda.

 <p>KATHERINE OYAGUE AUDITOR INDEPENDIENTE</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.</p> <hr/> <p>GUÍA DE LA ENTREVISTA</p> <hr/> <p>FASE I : PLANIFICACIÓN</p>	<p>EVP 14/18</p>
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <div style="text-align: center;"> <p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO <i>Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas</i> <i>Carrera de Contabilidad y Auditoría</i></p> <p>GUÍA DE LA ENTREVISTA</p> <p>Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Entrevistado: Ing. Ángel Pandi Cargo: Jefe de Créditos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuáles son los tipos de créditos que se otorgaron en el periodo 2018? 2. ¿Cuáles son los requisitos para la otorgación de un crédito? 3. ¿Qué tipo de garantía se pide para otorgar un crédito? 4. ¿En que se basan para establecer el monto del crédito que se entrega a los socios? 5. ¿Cuál es el tiempo para poder considerar un crédito en mora? 6. ¿Cuál cree usted que son los motivos para que el socio se demore en los pagos de las cuotas del crédito que se le ha otorgado? 7. ¿Cuáles son las consecuencias que tiene el socio al no cubrir el pago del crédito que se le ha otorgado? 8. ¿Qué acciones ha realizado la COAC Mushuc Runa Ltda. para minimizar el atraso en pagos de créditos? 9. ¿Qué tipo de gestiones realiza el Área de Crédito cuando un socio se atrasa en el pago de sus cuotas? 10. ¿Cuál es el mecanismo que usted utiliza para poder recuperar la cartera de crédito vencida? 11. ¿Considera que la COAC Mushuc Runa Ltda. cuenta con el personal necesario para desarrollar sus actividades? 12. ¿La COAC Mushuc Runa Ltda. mantiene actualizada la base de datos personales de sus socios de manera física o digital? </div>  </div>		

Encuesta a los socios de la COAC “Mushuc Runa” Ltda que se encuentran en cartera vencida.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.	ESCV 1/10
	ENCUESTA DE VISITA PRELIMINAR	
	FASE I PLANIFICACIÓN	
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO <i>Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas</i> <i>Carrera de Contabilidad y Auditoría</i> 		
<p>ENCUESTA A LOS SOCIOS DE LA COAC MUSHUC RUNA LTDA. (AGENCIA MATRIZ) QUE SE ENCUENTRAN EN CARTERA VENCIDA</p> <p>Objetivo: Realizar el Cuestionario de Control Interno a los socios de la COAC Mushuc Runa Ltda. Agencia Matriz que se encuentran en cartera vencida, ésto con el fin de conocer los motivos por los que no han podido realizar los pagos de las cuotas del crédito que se les ha otorgado.</p> <p>Indicaciones: Marque con una (X) en la respuesta que usted considere conveniente.</p> <p>1. ¿Qué tipo de crédito adquirió usted en la COAC Mushuc Runa Ltda.?</p> <p>Comercial Prioritario <input type="checkbox"/> Microcrédito <input type="checkbox"/></p> <p>Consumo Prioritario <input type="checkbox"/> Vivienda <input type="checkbox"/></p> <p>2. ¿Cómo considera usted la atención recibida por parte de su Asesor de Créditos?</p> <p>Excelente <input type="checkbox"/></p> <p>Buena <input type="checkbox"/></p> <p>Mala <input type="checkbox"/></p> <p>3. ¿El crédito que recibió le sirvió para cubrir la totalidad de su gasto o inversión?</p> <p>SI <input type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p>		



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.

ENCUESTA DE VISITA PRELIMINAR

FASE I PLANIFICACIÓN

ESCV 2/10

4. ¿Cuál fue el destino del crédito que se le otorgó?

Gastos Personales Pago de deudas
Inversión en proyectos

5. ¿En qué momento le comunicaron que tenía pendiente el pago de su cuota?

Días antes del vencimiento de su cuota
Después del vencimiento de su cuota
No ha sido comunicado

6. ¿Cuál es el motivo por el cual usted no ha podido cancelar el crédito?

Desempleo Deudas
Pocos Ingresos Problemas personales
Pocos Ingresos Problemas personales

7. ¿Conoce usted las consecuencias que se originan por el incumplimiento del pago de los créditos?

SI
NO

8. ¿Usted mantiene actualizados sus datos personales en la COAC Mushuc Runa Ltda.?

SI
NO

¡Gracias por su Colaboración!

Memorando de planificación.

 KATHERINE OYAGUE AUDITOR INDEPENDIENTE	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.	MP 1/9
	MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN	
	FASE I : PLANIFICACIÓN	

EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN EL RIESGO CREDITICIO DE LA COAC MUCHIC RUNA LTDA. MATRIZ AMBATO, PERIODO 2018

- 1. Antecedentes.**

Sí se han realizado Exámenes Especiales al Área de Créditos de la COAC “Mushuc Runa”Ltda en años anteriores.
- 2. Motivo del examen.**

El Examen Especial a la cartera vencida y su Incidencia en el Riesgo Crediticio se realizará en cumplimiento al contrato de trabajo N° 01 celebrado el 14 de febrero del 2019.
- 3. Objetivos del Examen**
 - Analizar el comportamiento de la cartera institucional estableciendo las calificaciones de riesgo que se otorgaron a lo largo del tiempo, con la finalidad de determinar la calidad de los préstamos entregados.
 - Verificar los valores que se han recuperado de los préstamos que se encuentran en mora en la Cooperativa, a fin de analizar la eficacia de la cobranza tanto judicial como extrajudicial.
 - Verificar que se cumpla con la normativa que consta en los manuales, procedimientos y en las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- 4. Alcance del examen.**

El Examen Especial a la cartera vencida y su incidencia en el Riesgo Crediticio de la COAC Mushuc Runa Matriz Ambato se efectuará al periodo 2018.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.	MP 2/9
	MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN	
	FASE I : PLANIFICACIÓN	
<p>5. Conocimiento de la entidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Historia de la COAC “Mushuc Runa” Ltda. En la página oficial de la institución podemos encontrar las generalidades de la institución. (COAC "Mushuc Runa"Ltda , 2019) afirma: La Cooperativa “Mushuc Runa”Ltda nace en el año de 1997 por iniciativa de un grupo de jóvenes indígenas. Sus operaciones iniciaron en Enero de 1997 bajo la modalidad de Pre Cooperativa. El 17 de Diciembre de 1997 se logra el Acuerdo del Ministerio de Bienestar Social No.1820 y posterior a ello el 28 de Febrero de 1998 se da el lanzamiento oficial de la Cooperativa. Actualmente la COAC se encuentra bajo supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (pág. 3) • Base Legal La COAC se encuentra regulada por diferentes Códigos, leyes, reglamentos y estatutos que a continuación observaremos. (COAC "Mushuc Runa"Ltda , 2019) afirma: <ul style="list-style-type: none"> - Constitución de la República del Ecuador. - Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. - Ley de Seguridad Social. - Ley de Régimen Tributario Interno. - Manual de políticas y procedimientos de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda. - Código de Trabajo. - Reglamento del seguro general de riesgos del trabajo 2019.(pág. 6) 		



• **Misión de la COAC “Mushuc Runa” Ltda.**

Es importante conocer la misión de la COAC, es por ello que se dará a conocer a continuación:

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. (COAC "Mushuc Runa" Ltda , 2019, pág. 3)

• **Visión de la COAC “Mushuc Runa” Ltda.**

La COAC tiene la siguiente 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” (COAC "Mushuc Runa" Ltda , 2019, pág. 3).

• **Matriz FODA de la COAC “Mushuc Runa” Ltda.**

Cuadro 2. Matriz FODA de la COAC "Mushuc Runa" Ltda.

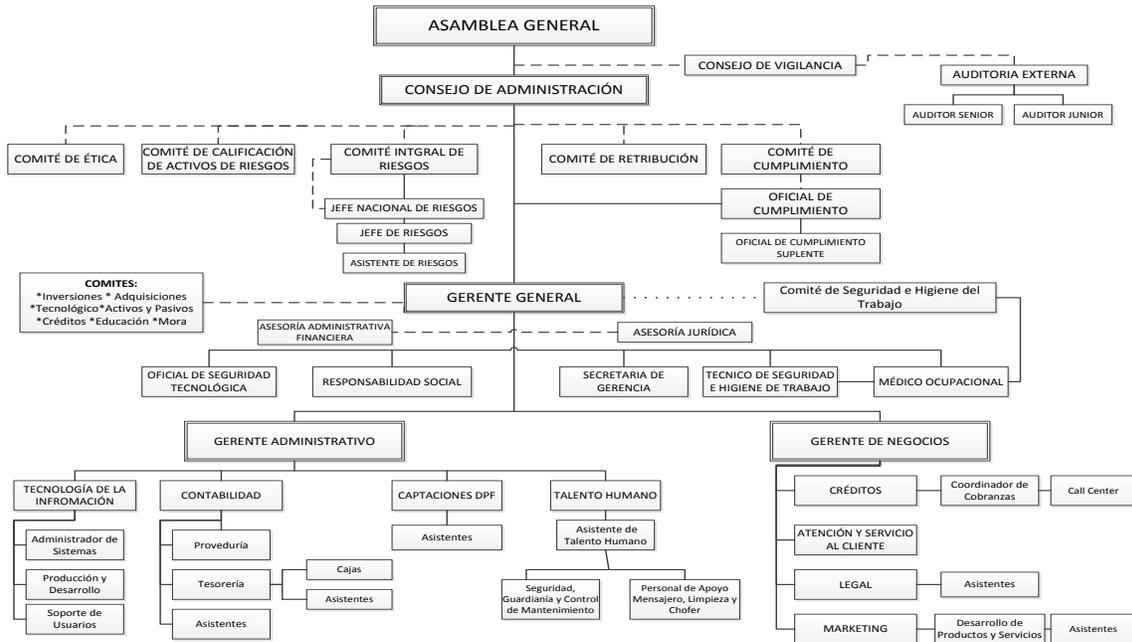
FORTALEZAS		OPORTUNIDADES	
- Identidad cultural.	- Convenio y alianzas estratégicas con terceros.	- Potencial de servicios de micro finanzas especializados en segmentos de mercado al sector urbano marginal y rural.	- Segmentar los productos y diferenciar las tasas de interés.
- Confianza de los socios hacia la Institución.	- Cobertura regional.	- Alianzas Estratégicas a través de la suscripción de convenios con Instituciones públicas y privadas.	- Control de la SEPS.
- Atención personalizada de los funcionarios hacia los socios.	- Trabajo en equipo.	- Desconfianza de la población al sistema financiero tradicional.	- Expandir la cobertura geográfica y nuevos servicios y mercados.
- Estabilidad financiera.	- Conocimiento del negocio de mercado.	- Cambios Tecnológicos, que podemos crear nuevos productos de captación y colocación, implementación del nuevo Core Transaccional.	- Absorber y fusionar con las COAC que deseen.
- Liderazgo gerencial.	- Crecimiento sostenido en el ambiente financiero.	- Perspectivas de ser cabeza de grupo para el sector financiero popular y solidario indígena.	
- Posicionamiento y reconocimiento del mercado.	- Credibilidad y confianza.	- La COAC en la Red (Internet).	
- Personal dinámico y abierto al cambio.		- Innovación de nuevos productos (MUSHUC RUNA MÓVIL).	

Fuente: Información entregada por la COAC “Mushuc Runa” Ltda.



DEBILIDADES		AMENAZAS	
- Ingreso de nuevo personal sin experiencia financiera.	- Crecimiento desproporcionado de activos en relación al patrimonio institucional.	- Competencia desleal en los segmentos del mercado.	- Regulación de las tasas de interés sin el debido estudio técnico por parte del Estado.
- Escasa diversificación de los productos y servicios, en particular de las fuentes de fondeo.	- Estancamiento del crecimiento patrimonial.	- Tendencia creciente de las tasas de interés de captaciones.	- Situación social, política y económica incierta e inestable para el Sistema Financiero Ecuatoriano.
- La falta de seguimiento en la POS VENTA.	- La fidelización del personal.	- Menor posibilidad de ahorro de los segmentos de mercado objetivo de la COAC.	- Factores climáticos y otros siniestros que afecten la capacidad del ahorro y el cumplimiento de obligaciones.
- Inexistencia de un Sistema de Información Gerencial.	- Falta de capacitación al personal en diferentes áreas.	- Marco regulatorio no adecuado a la realidad de la COAC por la SEPS.	
- Participación por falta de capacitación de los miembros de los consejos.		- Competencia agresiva del mercado financiero por cooperativas de los segmentos 3,4 y 5	
- Fondeo externo.		- Percepción de sobreendeudamiento de la población.	

• Organigrama Estructural





• **Principales Productos y Servicios de la COAC Mushuc Runa Ltda.**

Según lo que establece la página oficial de la institución ofrece algunos productos y servicios. (COAC "Mushuc Runa" Ltda, 2019) afirma:

➤ **Productos**

- Ahorro a la Vista.
- Certificados de aportación.
- Ahorro encaje.
- Ahorro estudiantil.
- Depósitos a plazo fijo (30, 60, 120, 180, 360 o más).
- Créditos (Comercial, consumo, microcrédito y vivienda).

➤ **Servicios**

- Pago del bono de desarrollo humano.
- Matriculación Vehicular.
- Pago del RISE
- Remesas del exterior
- Transferencias Interbancarias
- Mushuc Tarjeta
- Servicio de CONACEL. (pág. 1)

• **Funcionarios que laboran en el Área de créditos**

APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
PANDI PILAMUNGA ÁNGEL RAÚL	JEFE NACIONAL DE CRÉDITO
CAISA MASABANDA MANUEL	ANALISTA DE CREDITO
JEREZ CAISABANDA LUIS CLAUDIO	ANALISTA DE CREDITO
MALIZA CHANGO CRISTIAN DAVID	ANALISTA DE CREDITO
PANDASHINA QUISINTUNA MARTHA ISABEL	ANALISTA DE CREDITO
PANDI PILAMUNGA CARLOS ALFREDO	ANALISTA DE CREDITO



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

MP 6/9

FASE I : PLANIFICACIÓN

APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
AGUAGALLO VILLA FABIAN	ASESOR DE CRÉDITO
BARRIONUEVO QUINATOA JULIO RODRIGO	ASESOR DE CRÉDITO
CHALUIS TISALEMA SEGUNDO KLEVER	ASESOR DE CRÉDITO
CHANGO MALIZA LUIS RODRIGO	ASESOR DE CRÉDITO
CHICAIZA MAZABANDA SEGUNDO ALFREDO	ASESOR DE CRÉDITO
CURILLO TOALOMBO SEGUNDO ALBERTO	ASESOR DE CRÉDITO
GUANOLUISA TELENCHANA LUIS ALFREDO	ASESOR DE CRÉDITO
LLANGANATE POAGO SEGUNDO ASDRUBAL	ASESOR DE CRÉDITO
MARCALLA AINAGUANO SEGUNDO ABEL	ASESOR DE CRÉDITO
MASABANDA MOYOLEMA JOSE ISRAEL	ASESOR DE CRÉDITO
PANDASHINA TICHE SEGUNDO CARLOS	ASESOR DE CRÉDITO
PILAMUNGA LLANGANATE SEGUNDO RODRIGO	ASESOR DE CRÉDITO
PILAMUNGA MANOBANDA JOSE ALFONSO	ASESOR DE CRÉDITO
PILAMUNGA QUINATOA JOSE DANIEL	ASESOR DE CRÉDITO
QUINATOA SISA SEGUNDO DANIEL	ASESOR DE CRÉDITO
QUINATOA VILLA MARIO VINICIO	ASESOR DE CRÉDITO
SISA CURILLO CARLOS VIDAL	ASESOR DE CRÉDITO
SISA GUASHCO JOSE ADAN	ASESOR DE CRÉDITO
SISA TELENCHANA JUAN ISAIAS	ASESOR DE CRÉDITO
TELENCHANA PILAMUNGA SEGUNDO DAVID	ASESOR DE CRÉDITO
TIL CHANGO ANGEL DAVID	ASESOR DE CRÉDITO
TIPANTASIG ANALUISA LUIS ARTURO	ASESOR DE CRÉDITO
TISALEMA YANZAPANTA SEGUNDO FRANCISCO	ASESOR DE CRÉDITO
TISALEMA CAPUZ SEGUNDO NICOLAS	ASESOR DE CRÉDITO
TOAPANTA PILAMUNGA MARIO GONZALO	ASESOR DE CRÉDITO
MASAQUIZA MASAQUIZA MARIA TERESA	ASISTENTE DE CRÉDITO
POMAQUIZA TOALOMBO MARIA ROCIO	ASISTENTE DE CRÉDITO
CAIZA SHACA MARTHA ISABEL	ASISTENTE DE ARCHIVO DE CRÉDITO
CAPUZ LLANGANATE MARIA ISABEL	CUSTODIO DE GARANTÍAS
PACHA GUASHCO MARIA BEATRIZ	LIQUIDADOR DE CRÉDITO
CURILLO LLANGANATE JOSE DANIEL	LIQUIDADOR DE CRÉDITO
SISA TELENCHANA ANGEL AMABLE	LIQUIDADOR DE CRÉDITO



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

FASE I : PLANIFICACIÓN

MP 7/9

6. Puntos de Interés para el Examen.

TIPO DE CRÉDITO	MONTO
Cartera de crédito comercial prioritario vencida	\$86.224,95
Cartera de crédito de consumo prioritario vencida	\$183.279,78
Cartera de crédito inmobiliario vencida	\$437,50
Cartera de microcrédito vencida	\$1.353.738,62
Cartera de crédito de consumo prioritario reestructurada vencida	\$725,54
Cartera de microcrédito reestructurada vencida	\$2.710,07
TOTAL	\$1.627.116,46

Fuente: Elaboración Propia con base en datos de la COAC Mushuc Runa Ltda.

7. Equipo de trabajo para el examen especial

CARGO	NOMBRE	SIGLAS
Supervisor	Jhonny Coronel	J.C.
Jefe de Auditoría	Katherine Oyaque	K.O.

8. Tiempo de elaboración del examen especial

TIEMPO		
DÍAS	FECHA DE INICIO	FECHA DE CULMINACIÓN
159	29/07/2019	04/01/2020



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

FASE I : PLANIFICACIÓN

MP 8/9

9. Estimación del presupuesto

Para la elaboración del examen especial se considera que se utilizará un valor estimado de \$400,00 , el cual estará distribuido de la siguiente manera:

DETALLE	VALOR
Material de oficina	\$ 40,00
Hojas bond	\$ 45,00
Copias	\$ 35,00
Anillados	\$ 55,00
Reproducción del informe	\$ 70,00
Empastados	\$ 85,00
TOTAL	\$ 330,00
Imprevistos	\$ 70,00
TOTAL GENERAL	\$ 400,00

10. El examen especial a la cartera vencida y su incidencia en el riesgo crediticio de la COAC “Mushuc Runa”Ltda. Matriz Ambato inicia el 29 de julio del 2019, teniendo una duración de cinco meses y nueve días.

FASE	INICIO	CULMINACIÓN
Primera Fase: Planificación	29/07/2019	16/08/2019
Segunda Fase: Ejecución	02/09/2019	20/10/2019
Tercera Fase: Comunicación de Resultados	23/12/2019	03/01/2020



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

FASE I : PLANIFICACIÓN

MP 9/9

En este apartado es necesario mencionar que en la ejecución del examen especial se realizará lo siguiente :

- **Primera Fase – Planificación:** Visita a la COAC “Mushuc Runa” Ltda. a fin de obtener información general de la institución, para cumplir con ello será necesaria la :
- Elaboración y aplicación de una guía de observación.
 - Aplicación de una entrevista.
 - Elaboración y aplicación de encuestas.

Una vez recolectada la información se procederá analizarla.

➤ **Segunda Fase – Ejecución :**

- Elaboración de PT según los procedimientos establecidos en el programa de auditoría de la fase de ejecución.
- Elaboración y aplicación de un cuestionario de control interno a los funcionarios que laboran en el Área de Créditos.
- Aplicación y análisis de indicadores.
- Determinación de hallazgos.

➤ **Tercera Fase – Comunicación de resultados:**

- Borrador del informe.

Katherine Oyaque
Jefe de Auditoría

Msc. Jhonny Coronel
Supervisor

Elaborado por: K.O.

Fecha: 16/08/2019

Revisado por : J.C.

Fecha: 17/08/2019

ANEXO 2.

Cuestionario de Control Interno

 <p>KATHERINE OYAGUE AUDITOR INDEPENDIENTE</p>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.	CCI 1/1
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	
	FASE II: EJECUCIÓN	

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿La Normativa legal que es de aplicación para la Cartera de Crédito se encuentra debidamente actualizada?				
2	¿Los créditos son otorgados de acuerdo a la Normativa legal vigente que establece la COAC Mushuc Runa Ltda?				
3	¿La provisión de cartera que realiza la COAC Mushuc Runa Ltda está acorde a lo que establece la Normativa Legal Vigente?				
4	¿El Área de Créditos cuenta con un sistema informático que ayude a controlar los montos entregados?				
5	¿Considera que el Área de Créditos cuenta con el personal necesario para la recuperación de la cartera vencida?				
6	¿Se realizan inspecciones en el Área de Créditos para verificar que los funcionarios están realizando correctamente sus funciones?				
7	¿El socio es notificado días antes de que se venza el plazo del pago de sus cuotas?				
8	¿Existen registros que certifiquen las notificaciones realizadas a los socios que se encuentran en cartera vencida?				
9	¿El Área de créditos lleva la documentación de los socios de manera ordenada y sistemática?				
10	¿Las carpetas de los socios que se encuentran en cartera vencida cumplen con todos los requisitos que la COAC establece para la otorgación de créditos?				
11	¿Se han implementado estrategias para poder recuperar la cartera de crédito vencida?				
12	¿La Cartera de Crédito vencida de la COAC Mushuc Runa Ltda es recuperada en el mismo año que se desembolsó el crédito?				

Elaborado por: K.O.	Fecha: 02/09/2019
Revisado por : J.C.	Fecha: 02/09/2019

Matriz de ponderación del cuestionario de control interno.

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.																MP 1/7			
		MATRIZ DE PONDERACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO																			
		FASE II: EJECUCIÓN																			
N°	PREGUNTAS	PONDE-RACIÓN	CALIFICACIÓN																		
			JEFE DE CRÉDITOS		ANALISTA DE CRÉDITO 1		ANALISTA DE CRÉDITO 2		ANALISTA DE CRÉDITO 3		ANALISTA DE CRÉDITO 4		ANALISTA DE CRÉDITO 5		ASESOR DE CRÉDITO 1		ASESOR DE CRÉDITO 2		ASESOR DE CRÉDITO 3		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI
1	¿La Normativa legal que es de aplicación para la Cartera de Crédito se encuentra debidamente actualizada?	9	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	
2	¿Los créditos son otorgados de acuerdo a la Normativa legal vigente que establece la COAC Mushuc Runa Ltda?	9	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	
3	¿La provisión de cartera que realiza la COAC Mushuc Runa Ltda está acorde a lo que establece la Normativa Legal Vigente?	9	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	
4	¿El Área de Créditos cuenta con un sistema informático que ayude a controlar los montos entregados?	9	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	
5	¿Considera que el Área de créditos cuenta con el personal necesario para recuperar la cartera vencida?	9	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	
6	¿Se realizan inspecciones en el Área de Créditos para verificar que los funcionarios estén realizando correctamente sus funciones?	9	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	
7	¿El socio es notificado días antes de que se venza el plazo del pago de sus cuotas?	9	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	
8	¿Existen registros que certifiquen las notificaciones realizadas a los socios que se encuentran en cartera vencida?	9	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	
9	¿El Área de Créditos lleva la documentación de los socios de manera ordenada y sistemática?	9	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	
10	¿Las carpetas de los socios que se encuentran en cartera vencida cumplen con todos los requisitos que la COAC establece para la otorgación de créditos?	9	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	
11	¿Se han implementado estrategias para poder recuperar la cartera de crédito vencida?	9	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	
12	¿La Cartera de Crédito vencida de la COAC Mushuc Runa Ltda es recuperada en el mismo año que se desembolsó el crédito?	9	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	
TOTAL		108	6	6	7	5	6	6	6	6	6	6	7	5	6	6	8	4	5	7	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.

MATRIZ DE PONDERACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

MP 2/7

FASE II: EJECUCIÓN

Nº	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN																	
			ASESOR DE CRÉDITO 4		ASESOR DE CRÉDITO 5		ASESOR DE CRÉDITO 6		ASESOR DE CRÉDITO 7		ASESOR DE CRÉDITO 8		ASESOR DE CRÉDITO 9		ASESOR DE CRÉDITO 10		ASESOR DE CRÉDITO 11		ASESOR DE CRÉDITO 12	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO										
1	¿La Normativa legal que es de aplicación para la Cartera de Crédito se encuentra debidamente actualizada?	9	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
2	¿Los créditos son otorgados de acuerdo a la Normativa legal vigente que establece la COAC Mushuc Runa Ltda?	9	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
3	¿La provisión de cartera que realiza la COAC Mushuc Runa Ltda está acorde a lo que establece la Normativa Legal Vigente?	9	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
4	¿El Área de Créditos cuenta con un sistema informático que ayude a controlar los montos entregados?	9	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
5	¿Considera que el Área de créditos cuenta con el personal necesario para recuperar la cartera vencida?	9	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0
6	¿Se realizan inspecciones en el Área de Créditos para verificar que los funcionarios estén realizando correctamente sus funciones?	9	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
7	¿El socio es notificado días antes de que se venza el plazo del pago de sus cuotas?	9	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0
8	¿Existen registros que certifiquen las notificaciones realizadas a los socios que se encuentran en cartera vencida?	9	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
9	¿El Área de Créditos lleva la documentación de los socios de manera ordenada y sistemática?	9	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
10	¿Las carpetas de los socios que se encuentran en cartera vencida cumplen con todos los requisitos que la COAC establece para la otorgación de créditos?	9	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0
11	¿Se han implementado estrategias para poder recuperar la cartera de crédito vencida?	9	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
12	¿La Cartera de Crédito vencida de la COAC Mushuc Runa Ltda es recuperada en el mismo año que se desembolsó el crédito?	9	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
TOTAL		108	4	8	6	6	6	6	6	6	6	6	5	7	6	6	6	6	7	5



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.

MATRIZ DE PONDERACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

MP 3/7

FASE II: EJECUCIÓN

N°	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN																		
			ASESOR DE CRÉDITO 13		ASESOR DE CRÉDITO 14		ASESOR DE CRÉDITO 15		ASESOR DE CRÉDITO 16		ASESOR DE CRÉDITO 17		ASESOR DE CRÉDITO 18		ASESOR DE CRÉDITO 19		ASESOR DE CRÉDITO 20		ASESOR DE CRÉDITO 21		
			SI	NO																	
1	¿La Normativa legal que es de aplicación para la Cartera de Crédito se encuentra debidamente actualizada?	9	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	
2	¿Los créditos son otorgados de acuerdo a la Normativa legal vigente que establece la COAC Mushuc Runa Ltda?	9	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	
3	¿La provisión de cartera que realiza la COAC Mushuc Runa Ltda está acorde a lo que establece la Normativa Legal Vigente?	9	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	
4	¿El Área de Créditos cuenta con un sistema informático que ayude a controlar los montos entregados?	9	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	
5	¿Considera que el Área de créditos cuenta con el personal necesario para recuperar la cartera vencida?	9	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
6	¿Se realizan inspecciones en el Área de Créditos para verificar que los funcionarios estén realizando correctamente sus funciones?	9	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
7	¿El socio es notificado días antes de que se venza el plazo del pago de sus cuotas?	9	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0
8	¿Existen registros que certifiquen las notificaciones realizadas a los socios que se encuentran en cartera vencida?	9	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
9	¿El Área de Créditos lleva la documentación de los socios de manera ordenada y sistemática?	9	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
10	¿Las carpetas de los socios que se encuentran en cartera vencida cumplen con todos los requisitos que la COAC establece para la otorgación de créditos?	9	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0
11	¿Se han implementado estrategias para poder recuperar la cartera de crédito vencida?	9	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
12	¿La Cartera de Crédito vencida de la COAC Mushuc Runa Ltda es recuperada en el mismo año que se desembolsó el crédito?	9	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
TOTAL		108	7	5	6	6	7	5	7	5	6	6									



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.

MATRIZ DE PONDERACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

MP 4/7

FASE II: EJECUCIÓN

N°	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN																	
			ASESOR DE CRÉDITO 22		ASESOR DE CRÉDITO 23		ASESOR DE CRÉDITO 24		ASESOR DE CRÉDITO 25		ASISTENTE DE CRÉDITO 1		ASISTENTE DE CRÉDITO 2		ASISTENTE DE ARCHIVO DE CRÉDITO 1		CUSTODIO DE GARANTÍAS 1		LIQUIDADOR DE CRÉDITO 1	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿La Normativa legal que es de aplicación para la Cartera de Crédito se encuentra debidamente actualizada?	9	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
2	¿Los créditos son otorgados de acuerdo a la Normativa legal vigente que establece la COAC Mushuc Runa Ltda?	9	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
3	¿La provisión de cartera que realiza la COAC Mushuc Runa Ltda está acorde a lo que establece la Normativa Legal Vigente?	9	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
4	¿El Área de Créditos cuenta con un sistema informático que ayude a controlar los montos entregados?	9	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
5	¿Considera que el Área de créditos cuenta con el personal necesario para recuperar la cartera vencida?	9	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0
6	¿Se realizan inspecciones en el Área de Créditos para verificar que los funcionarios estén realizando correctamente sus funciones?	9	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
7	¿El socio es notificado días antes de que se venza el plazo del pago de sus cuotas?	9	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0
8	¿Existen registros que certifiquen las notificaciones realizadas a los socios que se encuentran en cartera vencida?	9	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
9	¿El Área de Créditos lleva la documentación de los socios de manera ordenada y sistemática?	9	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
10	¿Las carpetas de los socios que se encuentran en cartera vencida cumplen con todos los requisitos que la COAC establece para la otorgación de créditos?	9	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1
11	¿Se han implementado estrategias para poder recuperar la cartera de crédito vencida?	9	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
12	¿La Cartera de Crédito vencida de la COAC Mushuc Runa Ltda es recuperada en el mismo año que se desembolsó el crédito?	9	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
TOTAL		108	7	5	6	6	6	6	5	7	7	5	8	4	7	5	5	7	6	6



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.

MATRIZ DE PONDERACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

MP 5/7

FASE II: EJECUCIÓN

N°	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN			
			LIQUIDADOR DE CRÉDITO 2		LIQUIDADOR DE CRÉDITO 3	
			SI	NO	SI	NO
1	¿La Normativa legal que es de aplicación para la Cartera de Crédito se encuentra debidamente actualizada?	2	1	0	1	0
2	¿Los créditos son otorgados de acuerdo a la Normativa legal vigente que establece la COAC Mushuc Runa Ltda?	2	1	0	0	1
3	¿La provisión de cartera que realiza la COAC Mushuc Runa Ltda está acorde a lo que establece la Normativa Legal Vigente?	2	1	0	1	0
4	¿El Área de Créditos cuenta con un sistema informático que ayude a controlar los montos entregados?	2	1	0	1	0
5	¿Considera que el Área de créditos cuenta con el personal necesario para recuperar la cartera vencida?	2	0	1	1	0
6	¿Se realizan inspecciones en el Área de Créditos para verificar que los funcionarios estén realizando correctamente sus funciones?	2	0	1	0	1
7	¿El socio es notificado días antes de que se venza el plazo del pago de sus cuotas?	2	0	1	1	0
8	¿Existen registros que certifiquen las notificaciones realizadas a los socios que se encuentran en cartera vencida?	2	1	0	1	0
9	¿El Área de Créditos lleva la documentación de los socios de manera ordenada y sistemática?	2	0	1	0	1
10	¿Las carpetas de los socios que se encuentran en cartera vencida cumplen con todos los requisitos que la COAC establece para la otorgación de créditos?	2	0	1	0	1
11	¿Se han implementado estrategias para poder recuperar la cartera de crédito vencida?	2	0	1	0	1
12	¿La Cartera de Crédito vencida de la COAC Mushuc Runa Ltda es recuperada en el mismo año que se desembolsó el crédito?	2	0	1	0	1
TOTAL		24	5	7	6	6

Elaborado por: K.O. Fecha: 03/09/2019

Revisado por : J.C. Fecha: 03/09/2019



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.

MATRIZ DE PONDERACIÓN DEL CONTROL INTERNO

FASE I : PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

MP 7/7

CUADRO RESUMEN DE LA MATRIZ DE PONDERACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

PONDERACIÓN TOTAL	456
SI	234
NO	222

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

$$RI = 100\% - NC$$

NC = Nivel de Confianza

$$NC = \frac{234}{456} \times 100$$

$$RI = 100\% - 51,32\%$$

CT= Calificación Total

$$NC = 51,32\%$$

$$RI = 48,68\%$$

PT= Ponderación Total

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Elaborado por: K.O.	Fecha: 03/09/2019
Revisado por : J.C.	Fecha: 03/09/2019

Informe del Control Interno

 KATHERINE OYAQUE AUDITOR INDEPENDIENTE	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.	ICI 1/2
	INFORME DEL CONTROL INTERNO	
	FASE I : PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	
<p>Luego de haber evaluado el Sistema de Control Interno del componente cartera de crédito vencida de la COAC “Mushuc Runa” Ltda, Matriz Ambato período 2018, se concluye que el nivel de confianza está representado por un 51,32% y el nivel de riesgo por el 48,68%, ubicándose en un nivel de confianza y de riesgo moderado. Este resultado se debe a que no se cumple con los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none">• La mayor parte de las personas a las que se les aplicó el cuestionario de control interno mencionaron que el Área de créditos no cuenta con el personal necesario para recuperar la cartera vencida, ésto debido a que la COAC al tener una excelente aceptación ha otorgado una cantidad considerable de créditos en el año 2018 y el talento humano que se encarga de la recuperación no es el suficiente.• No se realizan inspecciones en el Área de Créditos para verificar si los funcionarios estén realizando correctamente sus funciones, en este aspecto se obtuvieron varias observaciones y entre ellas fueron :<ul style="list-style-type: none">- Que en muchos de los casos los créditos son entregados sin que los asesores revisen la documentación de los socios, únicamente lo tramitan los Analistas en forma directa.- No realizan las llamadas a todos los socios que se encuentran en cartera vencida.- No se realizan los informes de inspección de los socios.• El Área de Créditos no lleva la documentación de los socios de manera ordenada y sistemática, como observación se obtuvo que cuando hay un inconveniente con un socio y se necesita de un documento se pierde tiempo en buscarlo.• La mayor parte de las personas a las que se les aplicó el cuestionario de control interno mencionan que las carpetas de los socios que se encuentran en cartera vencida no cumplen con todos los requisitos que la COAC establece para la otorgación de un crédito.		



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.

INFORME DEL CONTROL INTERNO

FASE I : PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

ICI 2/2

- No se han implementado estrategias para poder recuperar la cartera de crédito vencida.
- La Cartera de Crédito vencida de la COAC Mushuc Runa Ltda. no es recuperada en el mismo año que se desembolsó el crédito como observación se obtuvo que ciertos saldos de la cartera vencida se vienen arrastrando de años anteriores.

Recomendaciones:

- Contratar más personal para la recuperación de la cartera vencida y en lo posible contratar un Jefe de Asesores de Crédito para que les supervise y puedan trabajar por metas.
- Llevar la documentación de acuerdo a un índice.
- Cumplir con lo que dispone el manual de políticas y procedimientos de crédito de la COAC.
- Implementar estrategias para poder recuperar la cartera de crédito vencida.
- Realizar un correcto seguimiento a los socios y establecer estrategias de cobranza a fin de evitar que los saldos vencidos se vayan acumulando año tras año.

Elaborado por: K.O.	Fecha: 05/09/2019
Revisado por : J.C.	Fecha: 05/09/2019

Indicadores Financieros.

 KATHERINE DYADUE AUDITOR INDEPENDIENTE	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.	IF 1/3
	INDICADORES FINANCIEROS	
	FASE II: EJECUCIÓN	
<p>1) Liquidez</p> $\text{Liquidez} = \frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Depósitos a Corto Plazo}} \times 100 = \frac{12.003.631,51}{1.540.487,11} \times 100 = 779,21\%$ <p>La capacidad de la COAC Mushuc Runa Ltda, Matriz Ambato para responder a sus obligaciones es del 779,21%, lo que significa que en el año 2018 tuvo el efectivo suficiente para satisfacer las necesidades de retiro de sus socios.</p> <p>2) Solvencia</p> $\text{Solvencia} = \frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}} = \frac{130.697.424,18}{114.799.589,03} = 1.14$ <p>La solvencia de la COAC Mushuc Runa Ltda, Matriz Ambato, correspondiente al año 2018 fue de 1.14 USD, lo que significa que financieramente estuvo sólida y que pudo enfrentar sus obligaciones a corto y largo plazo sin ningún problema.</p> <p>3) Endeudamiento</p> $\text{Endeudamiento Externo} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}} \times 100 = \frac{114.799.589,03}{130.697.424,18} \times 100 = 88\%$ <p>La COAC Mushuc Runa Ltda, Matriz Ambato en el año 2018 tuvo un nivel de endeudamiento del 88%, lo cual indica que la participación de acreedores externos en el financiamiento de la totalidad de los activos de la Cooperativa ha sido alta.</p> $\text{Endeudamiento Interno} = \frac{\text{Patrimonio}}{\text{Total Activo}} \times 100 = \frac{24.246.318,12}{130.697.424,18} \times 100 = 18,55\%$		

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.	IF 2/3
	INDICADORES FINANCIEROS	
	FASE II: EJECUCIÓN	
<p>El endeudamiento interno de la COAC Mushuc Runa Ltda. Matriz Ambato en el año 2018 fue del 18,55%, lo cual indica que la participación de los acreedores internos de la entidad en el financiamiento de la totalidad de los activos de la Cooperativa ha sido baja.</p> <p>4) Cobertura de la Cartera</p> $\text{Cobertura de la Cartera} = \frac{\text{Provisión de la Cartera de Crédito}}{\text{Cartera Improductiva Bruta}} \times 100$ $= \frac{7.196.207,83}{4.685.445,90} \times 100 = 153,59\%$ <p>Las provisiones de cartera representaron el 153,59% de la cartera de la COAC Mushuc Runa Ltda, Matriz Ambato, esto significa que la entidad contaba con una provisión alta, evitando inconvenientes si se presentaban créditos incobrables.</p> <p>5) Morosidad de la Cartera Total</p> $\text{Morosidad de la Cartera Total} = \frac{\text{Cartera Improductiva Bruta}}{\text{Cartera Bruta}} \times 100$ $= \frac{4.685.445,90}{97.374.796,67} \times 100 = 4,81\%$ <p>La COAC Mushuc Runa Ltda, Matriz Ambato en el año 2018 tuvo una morosidad del 4,81%.</p> <p>6) Morosidad de la Cartera Comercial</p> $\text{Morosidad de la Cartera Comercial} = \frac{\text{Cartera vencida comercial}}{\text{Cartera Bruta comercial}} \times 100 = \frac{130093,44}{1331578,78} \times 100 = 9,77\%$ <p>La COAC Mushuc Runa Ltda, Matriz Ambato en el año 2018 tuvo una morosidad de la cartera comercial del 9,77%.</p>		



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.

INDICADORES FINANCIEROS

FASE II: EJECUCIÓN

IF 3/3

7) Morosidad de la Cartera de Consumo

$$\text{Morosidad de la Cartera de Consumo} = \frac{\text{Cartera vencida consumo}}{\text{Cartera bruta consumo}} \times 100 = \frac{1157840,45}{23886521,64} \times 100 = 4,85\%$$

La COAC Mushuc Runa Ltda, Matriz Ambato en el año 2018 tuvo una morosidad de la cartera de consumo del 4,85%.

8) Morosidad de la Cartera de Vivienda

$$\begin{aligned} \text{Morosidad de la Cartera de Vivienda} &= \frac{\text{Cartera vencida vivienda}}{\text{Cartera bruta vivienda}} \times 100 = \frac{103687,50}{9025075,52} \times 100 \\ &= 1,15\% \end{aligned}$$

La COAC Mushuc Runa Ltda, Matriz Ambato en el año 2018 tuvo una morosidad de la cartera de vivienda del 1,15%.

9) Morosidad de la Cartera de Microcrédito

$$\begin{aligned} \text{Morosidad de la Cartera de Microcrédito} &= \frac{\text{Cartera vencida microcrédito}}{\text{Cartera bruta microcrédito}} \times 100 = \frac{3293824,51}{63131620,73} \times 100 \\ &= 5,22\% \end{aligned}$$

La COAC Mushuc Runa Ltda, Matriz Ambato en el año 2018 tuvo una morosidad de la cartera de microcrédito del 5,22%.

Elaborado por: K.O.	Fecha: 18/10/2019
Revisado por : J.C.	Fecha: 20/10/2019

Hallazgos

 <p>KATHERINE OYAGUE AUDITOR INDEPENDIENTE</p>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.	HA 1/9
	HOJA DE HALLAZGOS	
	FASE II: EJECUCIÓN	
<p>Hallazgo N°1 La mayor parte de los socios no cuentan con un Informe de Inspección.</p> <p>Condición: No se han realizado inspecciones a los socios que se les ha otorgado un crédito.</p> <p>Criterio: MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE CRÉDITO DE LA COAC “MUSHUC RUNA” LTDA. CAPÍTULO VI DE LA POLÍTICA CREDITICIA, NUMERAL 5.2 INSTRUMENTACIÓN LITERAL F) DE LA INSPECCIÓN menciona lo siguiente: “Se debe efectuar las inspecciones en los lugares de residencia y trabajo tanto del Representante Legal de la Empresa, socio y garantes que vayan acceder a un crédito en donde se debe considerar los siguientes aspectos: (...)”.</p> <p>Causa: Negligencia por parte de los Asesores de Crédito, lo que implica el incumplimiento de sus funciones.</p> <p>Efecto: Que no se puede comprobar la veracidad de la información entregada por el socio tanto personal como económica y que producto de ello existe apenas un 7,58% de recuperación de capital de cartera vencida en el año 2018.</p> <p>Conclusión Existe un descuido por parte de los Asesores de Crédito, debido a que en la mayor parte de los casos no realizan las inspecciones a los socios y esto ocasiona que la recuperación de los créditos sea deficiente incrementando el riesgo crediticio.</p> <p>Recomendación N°1 A los Asesores de Crédito: Cumplir adecuadamente sus funciones y realizar los informes de inspección con veracidad y eficiencia de todos los socios que vayan acceder a un crédito.</p>		



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS

FASE II: EJECUCIÓN

HA 2/9

Hallazgo N°2 La COAC no cuenta con un Coordinador de Asesores de Crédito.

Condición:

No existe un funcionario que supervise el trabajo de los Asesores de crédito.

Criterio:

MANUAL GENERAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES DE LA COAC MUSHUC RUNA LTDA. CAPITULO V, DESCRIPCIÓN FUNCIONAL menciona lo siguiente: “La COAC deberá contar con un Coordinador de Asesores de Crédito que tendrá como misión coordinar, dirigir y apoyar las actividades de los Asesores de Crédito, con el propósito de mantener una eficiente gestión de la cartera de créditos con crecimientos sostenidos y controlado en los planes anuales institucionales (...), además deberá verificar el cumplimiento (inspecciones de créditos, recuperación de la cartera) ”.

Causa:

No exista presupuesto para contratar más personal en la COAC.

Efecto:

Incumplimiento de funciones por parte de los Asesores de Crédito dando como resultado que en el año 2018 no revisen los documentos de los socios que quieren acceder a un crédito y pasen a los analistas para que hagan el trámite en forma directa, otro efecto fue que los resultados del análisis realizado a la COAC arrojó que el 45,34% de los créditos fueron cancelados de forma normal mientras que los créditos pre-cancelados fueron del 54,66% esto como consecuencia de no haber captado nuevos clientes.

Conclusión:

Al no contratar un personal que supervise que los Asesores de Crédito realicen correctamente su trabajo no se podrá tener una buena gestión de la cartera de crédito, además por los porcentajes reflejados en el año 2018 se establece que los créditos de la COAC son en su mayoría recurrentes.

Recomendación N°2

Gerente: Contratar un Coordinador de Asesores de Crédito para que supervise el trabajo de los Asesores y les haga trabajar por metas con la intención de captar clientes nuevos.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.	HA 3/9
	HOJA DE HALLAZGOS	
	FASE II: EJECUCIÓN	
<p>Hallazgo N° 3: No se realizan capacitaciones de manera constante en la entidad.</p> <p>Condición: Falta de capacitación al personal para la recuperación de la cartera de crédito.</p> <p>Criterio: ESTATUTO COAC “MUSHUC RUNA”. DEL GERENTE Artículo 38.- ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES. - Además de las previstas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y las que constaren en el Reglamento Interno, numeral 19: son atribuciones y responsabilidades del Gerente: “Realizar capacitaciones para los funcionarios de cada uno de los departamentos (...)”.</p> <p>Causa: La entidad carece de una planificación para capacitar al personal que labora en el Área de Créditos.</p> <p>Efecto: Aumento de la morosidad de la cartera de crédito, debido a que el personal no se capacita constantemente en la recuperación de la cartera y falta de conocimiento de las políticas y procesos que rigen a la cartera de crédito vencida.</p> <p>Conclusión: La falta de recuperación de la cartera y el desconocimiento de las políticas y procesos que rigen a la cartera de crédito vencida se debe a que no se realizan capacitaciones de manera constante en la entidad financiera.</p> <p>Recomendación N°3 Al Gerente: Planificar y realizar varias capacitaciones durante el año, esto con el fin de mantener actualizados los conocimientos del personal del Área de Crédito sobre la normativa que rige a la cartera de crédito, en especial de su recuperación y que de esta manera se pueda disminuir el nivel de morosidad en la COAC.</p>		



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS

FASE II: EJECUCIÓN

HA4/9

Hallazgo N° 4 En su gran mayoría la información de los socios que fueron beneficiados por un crédito no está actualizada.

Condición:

No existe una actualización de la información personal de los socios y garantes.

Criterio:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE CRÉDITO DE LA COAC “MUSHUC RUNA” LTDA. CAPÍTULO VI DE LA POLÍTICA CREDITICIA, NUMERAL 5.2 INSTRUMENTACIÓN LITERAL E DE LA ENTREVISTA PERSONAL “Adicionalmente se realizarán las siguientes actividades: Actualizar datos del socio en cada operación de crédito”.

Causa:

Por el número de socios que han accedido a los diferentes tipos de créditos se ha dejado de lado la actualización de su información.

Efecto:

Dificultad al momento de localizarles a los socios que se encuentran en cartera vencida y que algunos de ellos por la falta de ubicación han sido castigados. Esto da como resultado que en el año 2017 se castigue la cantidad de \$1.230.940,97 y que en el año 2017 y 2018 las cifras de créditos castigados se hayan duplicado, en este aspecto se recuperó la cantidad de \$987.295,76 pero lamentablemente no es considerado un valor representativo.

Conclusión:

Las carpetas no cuentan con la información actualizada de los deudores y garantes, ni con los requisitos de respaldo que son obligatorios para poder acceder a un crédito, motivo por el cual en muchos de los casos se ha desconocido por completo la ubicación de los socios y no se ha logrado recuperar los préstamos que la COAC les ha otorgado afectando así al riesgo crediticio institucional.

Recomendación N°4

Al asesor de crédito: Verificar que la información personal de los socios que accedieron a un crédito, así como de sus garantes estén debidamente actualizados, con esto se evitaría el incremento de la morosidad de la cartera puesto que al no localizarles se complica la recuperación de la misma.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS

FASE II: EJECUCIÓN

HA 5/9

Hallazgo N°5 En algunos de los casos no se realizan llamadas telefónicas a los socios que se encuentran en cartera vencida.

Condición:

No se les comunica a los socios mediante llamadas telefónicas que están en cartera vencida.

Criterio:

MANUAL GENERAL DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS Y FUNCIONES DE LA COAC “MUSHUC RUNA” LTDA. CAPITULO V, DESCRIPCIÓN FUNCIONAL menciona lo siguiente:” El Coordinador de Cobranzas deberá participar en el plan de recaudación de las obligaciones financieras mediante la gestión de cobranza personalizada al deudor y garantes a través de llamadas telefónicas diarias e implementar los mecanismos de control y seguimiento del área”.

Causa:

Negligencia por parte del Coordinador de cobranzas.

Efecto:

Arrastre de saldos de la cartera de crédito vencida de años anteriores y que producto de ello existan un incremento del 15.36% de una cartera irrecuperable y aparezcan diferentes niveles de riesgo en cada una de las carteras de crédito vencidas.

Conclusión:

Por negligencia del Coordinador de Cobranzas, se vienen arrastrando saldos de cartera vencida de años anteriores y es por ello que aparecen los distintos niveles de riesgo.

Recomendación N°5

Al Coordinador de Cobranzas: Diseñar una estrategia con el personal de Call Center para realizar llamadas telefónicas a todos los socios que se encuentran en cartera vencida.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS

FASE II: EJECUCIÓN

HA 6/9

Hallazgo N° 6 Existencia de juicios que no se han realizado acciones.

Condición:

Existencia de juicios que no se han realizado acciones por más de 120 días.

Criterio:

la Resolución N. 08-2018, Registro Oficial No. 539 del 21 de agosto del 2018, artículo 1 que expresa “En aplicación de lo dispuesto en el artículo 245 del Código Orgánico General de Procesos, en todas las materias no penales, los juzgados y unidades judiciales..., declararán de oficio o a petición de parte el abandono de la primera, segunda o única instancia, así como el recurso de casación o de hecho, según corresponda, por el transcurso del término de ochenta días hábiles continuos...”.

Causa:

Negligencia de los responsables del Departamento legal.

Efecto:

En el año 2018 se determinó que existe un abandono de los procesos judiciales del 45,37%.

Conclusión:

Debido a la negligencia de los responsables del Departamento legal casi la mitad de los juicios de la COAC se tienen en abandono.

Recomendación N°6

Los responsables del Departamento legal: Revisar los juicios que se encuentran en abandono y darles el debido seguimiento.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS

FASE II: EJECUCIÓN

HA 7/9

Hallazgo N° 7 Las carpetas de los socios no poseen todos los requisitos que se necesita antes de que se les haya otorgado el crédito.

Condición:

Incumplimiento de los requisitos previo a la otorgación de un crédito.

Criterio:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE CRÉDITO DE LA COAC MUSHUC RUNA LTDA. CAPÍTULO VI DE LA POLÍTICA CREDITICIA, NUMERAL 5.1

REQUISITOS: “Se concederán créditos a los socios que cumplan con los siguientes requisitos: (.....)”.

Causa:

Inobservancia por parte de los analistas de crédito en cuanto a los requisitos que están tipificados en el manual de políticas de crédito de la COAC.

Efecto:

Entregar créditos a personas que no puedan asumir el pago de las cuotas.

Conclusión:

Las carpetas de los socios no poseen todos los requisitos debido a la inobservancia de los analistas de crédito y esto puede ocasionar el no pago del crédito otorgado.

Recomendación N°7

Analista de crédito: Enviar la carpeta al liquidador de créditos siempre y cuando se encuentren todos los requisitos ya sea de información personal así como documentos de respaldo según el tipo de crédito que el socio adquiriera, con ello se podrá tener la seguridad de que el crédito entregado por la entidad será devuelto.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS

FASE II: EJECUCIÓN

HA 8/9

Hallazgo N°8 En algunos casos la documentación de las carpetas de los socios se encuentra desorganizada.

Condición:

No existe un orden de la documentación que consta en la carpeta de los socios.

Criterio:

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE CRÉDITO DE LA COAC MUSHUC RUNA LTDA. CAPÍTULO VI DE LA POLÍTICA CREDITICIA, NUMERAL 5.5 ARCHIVOS DE EXPEDIENTES, menciona lo siguiente:” Cada socio que obtienen un crédito debe tener un expediente en el cual debe constar la documentación que rige en el presente Manual y organizado en una carpeta individual, establecido de la siguiente forma: (...)”.

Causa:

No se tiene conocimiento del orden en el que debe ir la documentación del socio en su carpeta, debido a que en ciertos casos las carpetas no contienen un índice.

Efecto:

Pérdida de tiempo debido a que impide realizar un rápido análisis de la carpeta en caso de revisión e incluso se puede extraviar la documentación de los socios.

Conclusión:

La documentación de las carpetas de algunos socios no se encuentra ordenadas de acuerdo a lo que dispone el manual de créditos de la COAC, lo cual dificulta la búsqueda y el análisis de la documentación de la misma.

Recomendación N°8

Al personal que labora en el Área de créditos: Mantener ordenada la documentación de los socios de acuerdo a lo que dispone la normativa de créditos de la COAC.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.

HOJA DE HALLAZGOS

FASE II: EJECUCIÓN

HA 9/9

Hallazgo N° 9 En su mayoría los socios no son notificados con días de anterioridad a que se venza el plazo del pago de sus cuotas.

Condición

En muchos de los casos son notificados un día después de que se ha vencido el plazo de sus cuotas.

Criterio

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE CRÉDITO DE LA COAC MUSHUC RUNA LTDA. CAPÍTULO VI DE LA POLÍTICA CREDITICIA, NUMERAL 4.6 SEGUIMIENTO DE CARTERA menciona los siguiente: “A fin de procurar que el socio cumpla con las obligaciones según lo acordado en el plan de pagos (...), en lo posible la institución debe realizar recordatorios anticipados, a través de los asesores de crédito y/o vía tecnológicos (mensajes de celular). Mediante esta práctica de monitoreo inmediato, la entidad logra manejar eficientemente los riesgos ocasionados por el nicho de mercado que atiende la cooperativa”.

Causa

Por el número de socios que han accedido a los diferentes tipos de créditos no se ha podido notificar a todos con anterioridad.

Efecto

La mayoría de socios caen en mora por no pagar sus cuotas antes de que se venza el plazo del pago de sus cuotas.

Conclusión

Al existir una gran cantidad de socios que han accedido a un crédito es casi imposible poderles llamar o mandarles mensajes a todos y es por esta razón que la mayor parte de ellos se encuentran en mora.

Recomendación N°9

Asesores de crédito:

Establecer un plan o una estrategia para que se pueda notificar a todos los socios que están próximos a caer en cartera vencida y que de esta manera realicen la pronta cancelación de su deuda.

Elaborado por: K.O	Fecha: 20/10/2020
---------------------------	--------------------------

Revisado por : J.C	Fecha: 22/10/2020
---------------------------	--------------------------

ANEXO 3.

Carta de presentación

 KATHERINE OYAQUE AUDITOR INDEPENDIENTE	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.	IF 3/3
	CARTA DE PRESENTACIÓN	
	FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	
CARTA DE PRESENTACIÓN		
<p>Abogado. Alfonso Chango GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MUSHUC RUNA” LTDA. Presente</p> <p>De mi consideración:</p> <p>Reciba un atento y cordial saludo, a la vez deseándole éxitos en las funciones que acertadamente desempeña.</p> <p>El motivo de la presente es para informar que se ha culminado con la ejecución del examen especial a la cartera vencida y su incidencia en el riesgo crediticio, de la COAC “Mushuc Runa” Ltda. Matriz Ambato, correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018, razón por la cual procederé a dar lectura del borrador del informe final, me dirijo a usted para que pueda estar presente en la LECTURA DEL INFORME FINAL , que será el 03 de enero del 2020, en la sala de reuniones de la COAC “Mushuc Runa” Ltda a las 18:00 pm.</p> <p>Sin otro particular a que hacer referencia, le extiendo mi más sincero agradecimiento.</p> <p>Atentamente ,</p> <p> _____</p> <p>Katherine Oyaque JEFE DE AUDITORIA</p>		