



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI
LTDA., AGENCIA RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO,
PERÍODO 2018.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de investigación

Presentación para optar al grado académico de:

INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

AUTOR: SEGUNDO FABIÁN HIPO MOROCHO

DIRECTOR: Ing. Hítalo Bolívar Veloz Segovia

Riobamba – Ecuador

2019

2019, SEGUNDO FABIÁN HIPO MOROCHO

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

Yo, Segundo Fabián Hipo Morocho, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría, y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 11 de Noviembre del 2019



Segundo Fabián Hipo Morocho

C.C: 060452087-4

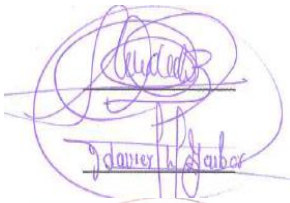
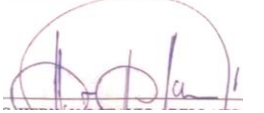
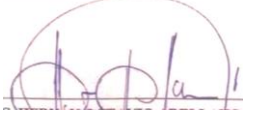
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA EN CPA

El Tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: proyecto de investigación, **AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA., AGENCIA RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2018.**, realizado por el señor **SEGUNDO FABIÁN HIPO MOROCHO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del tribunal, del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Hítalo Bolívar Veloz Segovia PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		11-11-2019
Ing. Javier Lenin Gaibor DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		11-11-2019
Ing. Hernán Octavio Arellano Díaz MIEMBRO DE TRIBUNAL		11-11-2019

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado principalmente a mis padres Manuela y Pedro quienes con amor, trabajo y sacrificio han permitido llegar a cumplir un sueño más en mi vida, A toda mi familia porque con sus consejos y palabras hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

A mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria, por estar conmigo en todo momento gracias.

Segundo Fabián Hipo Morocho

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida, bendecirme y guiarme siempre en mi vida y la de mi familia por estar siempre presente, también a las autoridades y personal que hacen la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, en especial a la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, por haberme permitido formarme como profesional.

A mis amigos y amigas que formaron parte esencial de mi vida diaria, agradecerles por brindar su apoyo, amistad, en momentos difíciles y por el amor brindado cada día.

Agradecimiento muy especial a mi director de tesis, Ing. Javier Lenín Gaibor, como también al Ing. Hernán Octavio Arellano Díaz, miembro del trabajo de Titulación por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de titulación sino a lo largo de mi carrera universitaria y haberme guiado con sus conocimientos y experiencias profesionales para desarrollarme profesionalmente.

Agradezco también a la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI LTDA., por el acceso a la información y colaboración que me permite realizar el presente trabajo.

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I:

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1. Planteamiento del Problema.....	2
1.1.1 <i>Formulación del Problema</i>	4
1.1.2 <i>Delimitación del Problema</i>	4
1.2 Objetivos.....	5
1.2.1 <i>Objetivo General</i>	5
1.2.1 <i>Objetivos Específicos</i>	5
1.3 Justificación.....	5
1.3.1 <i>Justificación Teórica</i>	5
1.3.2 <i>Justificación Metodológica</i>	6
1.3.3 <i>Justificación Académica</i>	6

1.3.4	<i>Justificación Práctica</i>	6
--------------	--	----------

CAPÍTULO II:

2.	MARCO REFERENCIAL	7
2.1	Antecedentes de investigación	7
2.2	Fundamentación teórica	8
2.2.1	<i>Auditoría</i>	8
2.2.1.1	<i>Definición</i>	8
2.2.1.2	<i>Objetivos de la auditoría</i>	8
2.2.2	<i>Tipos de auditoría</i>	9
2.2.3	<i>Normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGAS)</i>	10
2.2.4	<i>Gestión</i>	12
2.2.5	<i>Auditoría de gestión</i>	13
2.2.5.1	<i>Definición</i>	13
2.2.5.2	<i>Objetivos de la auditoría de gestión</i>	13
2.2.5.3	<i>Propósito de la auditoría de gestión</i>	14
2.2.6	<i>Diferencias entre la auditoría de gestión y financiera</i>	14
2.2.7	<i>Elementos de la auditoría de gestión de las 5 “e”</i>	15
2.2.8	<i>Fases para la realización de la auditoría de gestión</i>	16
2.2.9	<i>Fase i: conocimiento preliminar</i>	16
2.2.10.	<i>Fase ii: planificación específica</i>	17

2.2.11. Control interno	18
2.2.12. Componentes del control interno método - caso ii.....	18
2.2.13. Métodos para evaluar el sistema de control interno	22
2.2.14 Riesgos de auditoría	24
2.2.15. Fase iii: ejecución.	26
2.2.16 Programas de auditoría.....	26
2.2.17. Papeles de trabajo de auditoría.....	28
2.2.18. Técnicas de auditoría	30
2.2.19. Índices, y marcas de auditoría	32
2.2.20. Hallazgos de auditoría	34
2.2.21.1 Atributos del hallazgo	35
2.2.21. Evidencia de auditoría de gestión.....	36
2.2.22. Indicadores de gestión.....	37
2.2.23 Fase iv: comunicación de resultados e informes de auditoría.	38
2.2.24. Informe de auditoría de gestión.....	39
2.2.24.1 Tipos de informe de auditoría	39
2.2.28 Fase v: seguimiento.....	41
2.3 Marco conceptual.....	41
2.4 Idea a defender	43

CAPÍTULO III:

3. MARCO METODOLÓGICO.....	44
----------------------------	----

3.1	Enfoque de la investigación:	44
3.2	Tipos de investigación	44
3.3	Población	44
3.4	Muestra	45
3.5	Métodos, técnicas, instrumentos de investigación	45
3.5.1.	<i>Métodos de Investigación</i>	45
3.5.2.	<i>Técnicas de Investigación</i>	46
3.5.3.	<i>Instrumentos de Investigación</i>	46

CAPÍTULO IV:

4.	MARCO PROPOSITIVO	47
4.1	Tema:	47
4.2	Contenido de la Propuesta	47
4.3.	Archivo Permanente	48
4.3.1	<i>Índice de Archivo Permanente</i>	48
4.3.2	<i>Información General de la Institución</i>	49
4.3.3	<i>Organigrama</i>	53
4.3.4	<i>Registro en el organismo de control</i>	54
4.3.5	<i>Registro Único de Contribuyentes</i>	55
4.3.6	<i>Marco Legal</i>	56
4.3.7	<i>Logo de la Entidad</i>	56
4.4.	Archivo Corriente	57

4.4.1	<i>FASE II: Planificación Preliminar</i>	63
4.4.2	<i>FASE II: Planificación Específica</i>	82
4.4.3	<i>FASE III: Ejecución</i>	104
4.4.4	<i>FASE IV: Comunicación de Resultados</i>	137
	CONCLUSIONES	145
	RECOMENDACIONES	146
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 -2: Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.....	11
Tabla 2 -2: Diferencias entre la Auditoría de Gestión y Financiera.....	14
Tabla 3 - 2: Simbología.....	24
Tabla 4 - 2: Marca de Auditoría.....	33
Tabla 5 - 2: Referencia de Auditoría.....	33
Tabla 6 - 2: Atributos del Hallazgo.....	35
Tabla 1 - 3: Población de la COAC KULLKI WASI LTDA.....	33
Tabla 1 - 4: Atención brindada por el personal del departamento de créditos.....	117
Tabla 2 - 4: Calificación de los trámites que realiza para los créditos en la Institución	118
Tabla 3 - 4: Tipo de crédito que más solicita.....	118
Tabla 4 - 4: Tasas de interés que pagan por los créditos.....	119
Tabla 5 - 4: Visita del personal de la institución para realizar un seguimiento	120
Tabla 6 - 4: Requisitos que le exigen para acceder a los créditos.....	120
Tabla 7 - 4: Notificaciones por medio de llamadas telefónicas o por escrito	121
Tabla 8 - 4: Tiempo que transcurre para la aprobación de los créditos	122

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - 2: Fases de la Auditoría de Gestión	16
Gráfico 2 - 2: Riesgo de Auditoría.....	26
Gráfico 3 - 2: Técnicas de Auditoría.....	32
Gráfico 4 - 2: Indicadores de Gestión	38
Gráfico 1 - 4: Proceso de la Auditoría de Gestión	47
Gráfico 2 - 4: Atención brindada por el personal del departamento de créditos.....	104
Gráfico 3 - 4: Calificación de los trámites que realiza para los créditos en la Institución.....	105
Gráfico 4 - 4: Tipo de crédito que más solicita.....	106
Gráfico 5 - 4: Tasas de interés que pagan por los créditos.....	106
Gráfico 6 - 4: Visita del personal de la institución para realizar un seguimiento.....	107
Gráfico 7 - 4: Requisitos que le exigen para acceder a los créditos	108
Gráfico 8 - 4: Notificaciones por medio de llamadas telefónicas o por escrito.....	108
Gráfico 9 - 4: Tiempo que transcurre para la aprobación del crédito.....	109

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - 4: Ubicación Geográfica de la COAC kullki WASI Ltda.....	51
Figura 2 - 4: Organigrama Estructural de la COAC Kullki Wasi Ltda.....	53
Figura 3 - 4: Registro en el Organismo de Control COAC Kullki Wasi Ltda.....	54
Figura 4 - 4: Registro Único de Contribuyente Kullki Wasi Ltda.	55

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: Encuesta para los socios

Anexo B: Estado de Situación Financiera

Anexo C: Estado de Resultado

Anexo D: Documentos Utilizados para la Concesión de Crédito

Anexo E: Documentos Utilizados para la Recuperación de Créditos

RESUMEN

El presente trabajo de investigación trata sobre una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI LTDA., Agencia Riobamba, Provincia de Chimborazo, Periodo 2018, tendiente a la evaluación del desempeño, bajo los parámetros de eficiencia, eficacia y economía de los recursos que posee la Cooperativa. Para el desarrollo de la Auditoría de Gestión, se aplicó encuestas a los socios, entrevistas al Jefe de Crédito, se revisó la normativa interna y externa y se realizó la evaluación al sistema de control interno a través del método COSO II, lo cual permitió identificar las siguientes falencias: el incumplimiento de requisitos para la concesión de crédito, la falta de una evaluación y mitigación de riesgo, incumplimiento a la aplicación del manual de crédito, los mismos que han sido un efecto desfavorable para el desarrollo económico de la institución. Se recomienda aplicar un control permanente que verifique el cumplimiento del manual crediticio, a fin de que cumplan con todos los requisitos necesarios para la concesión de crédito, también se deberá estructurar un plan de prevención y mitigación de riesgos, para identificar y valorar los riesgos, desarrollar un manual para la recuperación de cartera vencida a fin de aplicar de mejor manera los procesos de recuperación de créditos y consecuentemente lograr una administración eficiente y eficaz por parte de la institución.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS><AUDITORÍA DE GESTIÓN> <INDICADORES DE GESTIÓN> <CONTROL INTERNO> <COSO II> <EFICIENCIA>< EFICACIA>



ABSTRACT

This research work is about a “Management Audit” of the Savings and Loan Cooperative KULLKI WASI LTDA, Riobamba Agency, Chimborazo Province, 2018 period, to help improve its performance under the parameters of the efficiency, effectiveness, and economy the resources that KULLKI WASI cooperative possess. For the development of the Management Audit, then, surveys were applied to the partners, interviews with the Chief Credit Unit, the internal and external regulations were reviewed and the evaluation of the internal control system was carried out through the COSO II method, which allowed identifying the following shortcomings: non-compliance with requirements for the granting of credit, the lack of an evaluation and mitigation of risk, non-compliance with the application of the credit manual, which have been an unfavorable effect for the economic development of the institution. It is recommended to apply a permanent control that verifies compliance with the credit manual, so that they comply with all the requirements necessary for the credit grant, a risk prevention and mitigation plan should also be structured, to identify and assess the risks, develop a manual for the recovery of overdue portfolio in order to better apply the credit recovery processes and consequently achieve efficient and effective administration on the part of the institution.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <MANAGEMENT AUDIT>, <MANAGEMENT INDICATORS>, <INTERNAL CONTROL>, <COSO II>, <EFFICIENCY> <EFFECTIVENESS>



INTRODUCCIÓN

En la actualidad las Cooperativas de Ahorro y Crédito han logrado un crecimiento en el país, logrando satisfacer las necesidades de tipo financiero de la población mediante la concesión de créditos, la Cooperativa de Ahorro y Crédito, KULLKI WASI LTDA., se encuentra establecida en la zona centro de la ciudad de Riobamba, en las calles Juan Montalvo y Villarroel esq., sector la condamine, es una entidad financiera indígena y privada cuya actividad es la prestación de servicios financieros, por lo cual deben tener un mayor control en el Departamento de créditos ya que es uno de los pilares fundamentales para el desarrollo de la entidad.

La Auditoría de Gestión constituye un examen sistemático, objetivo y detallado realizado bajo el criterio profesional de un auditor, con el fin de emitir un informe debidamente sustentado que determine por medio de hallazgos el grado de eficiencia, eficacia, economía, ética con los que se administra los recursos de la entidad auditada.

Por lo cual el presente trabajo de Investigación de la Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito está planteada de la siguiente manera:

Capítulo I: EL PROBLEMA, se realiza una descripción de las generalidades del presente trabajo de investigación como: Planteamiento de Problema, formulación y delimitación del problema, la justificación y objetivo General y Específicos que se pretenden alcanzar en el transcurso de la presente investigación.

Capítulo II: MARCO TEÓRICO, que presenta los Antecedentes Investigativos, Fundamentales Teórica, Marco Conceptual. Que servirá como soporte para la ejecución del a auditoría

Capítulo III: MARCO METODOLÓGICO, constituye la metodología de investigación el cual se determinó la Modalidad de Investigación, Tipos de Investigación, Población y Muestra, Método de investigación, técnicas instrumento de investigación que ayudaron al desarrollo de la Auditoría de Gestión.

Capítulo IV: MARCO PROPOSITIVO, es el más importante en este trabajo en la constituye la propuesta de la Auditoria de Gestión al Departamento de Crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda., que consta de dos archivos: Archivo Permanente y el archivo corriente como: Planificación Preliminar, Planificación Específica, Ejecución de la Auditoría, Comunicación de Resultados.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Maldonado, E. M., (2011), menciona que la Auditoría de Gestión es: “un examen objetivo y sistemático de evidencias con el fin de proporcionar una evaluación del desempeño de una organización, que tenga por objetivo mejorar la responsabilidad ante el público y facilitar la toma de decisiones”. (pág. 22)

Según el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (2014), al hablar de las COAC`s, señala:

Según estimaciones a escala mundial, en el año (2018) el número de cooperativas es de 56,904; añadiendo que, en los últimos 10 años las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el ámbito Mundial han alcanzado un nivel de crecimiento notable, desarrollando procesos de gestión eficiente; sin embargo, uno de los principales problemas, a pesar de tener un sistema de control eficiente, buena gestión empresarial, correcta administración, el 40% de las Cooperativas que son 22.762 cooperativas tienen deficiencias en la administración de los créditos colocados; e, ineficiencias en el control de los recursos de la organización, lo que hace que exista una incertidumbre o la probabilidad de que suceda incumplimiento por parte de los deudores, afectando directamente a los recursos económicos de la entidad. (pp. 10 – 35)

Según Soler (1999), en el caso latinoamericano de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, advierte que:

Latinoamérica es una zona tradicionalmente aquejada de problemas severos de crecimiento económico; el principal problema de las cooperativas de ahorro y crédito de los países latinoamericanos es la falta de evaluación y mitigación de riesgos y falta de control adecuado de los recursos, lo cual no permite determinar un eficiente proceso en la otorgación de Créditos. (p.16)

En el caso ecuatoriano, según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (2012), las cooperativas de Ahorro y Crédito, son consideradas como:

Un conjunto entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social, en Ecuador existen actualmente 3.827 organizaciones que son parte del sistema cooperativo, concentradas en los grupos de transporte, ahorro y crédito, y vivienda, de las cuales 981 son Cooperativas de Ahorro y Crédito, entidades que no cuentan con un proceso eficiente para las operaciones administrativas – financieras, por lo que se genera un gran problema para las instituciones. (pp. 5 – 7)

Particularizando un poco más, llegamos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito, “KULLKI WASI LTDA. “Agencia Riobamba, entidad financiera Indígena y privada cuya actividad es impulsar el desarrollo socio económico de la población rural y urbana marginal de la ciudad de Riobamba, y que será objeto de la presente investigación.

Realizado un breve diagnóstico situacional, se ha logrado determinar una serie de aspectos significativos que han venido afectando el normal desarrollo de las actividades financieras que realiza esta institución, a saber:

- Incumplimiento del Manual de Créditos por parte del personal que labora en el departamento de créditos de la Cooperativa “Kullki Wasi Ltda.
- Asimismo, se evidencia que en el departamento de créditos no existe un manual de procedimientos para la recuperación de cartera vencida.
- De otra parte, se puede advertir que existen deficiencias en la evaluación y mitigación de riesgos en el área de créditos.
- También es evidente el incumplimiento de requisitos para la concesión de créditos por parte de los funcionarios del departamento, esto es, los asesores de crédito.
- Finalmente, se puede observar que existe dificultad y demora en los trámites para obtener un crédito de cualquier tipo.

Una vez mencionados los síntomas que posee la entidad se puede citar algunas causas que originan estos problemas, entre ellos: la falta de gestión del personal del departamento de créditos; asimismo es evidente la falta de seguimiento por parte de las autoridades a las áreas que conforman la Cooperativa a fin de determinar las necesidades, otro de los problemas es el desconocimiento en cuanto a la evaluación y mitigación de riesgos por parte de los directivos de

la cooperativa, falta de verificación de todos los documentos necesarios para la otorgación de créditos; también es evidente la falta de un manual de procedimientos que facilite los procesos de concesión y recuperación de créditos; y, finalmente, la dificultad y demora en los trámites previos a la concesión de créditos, lo cual ha ido en franco desmedro del desarrollo de la institución.

De persistir esta situación, los efectos que se advierten son: riesgo de recuperación del crédito otorgado por inobservancia del manual de crédito; de igual manera se puede ocasionar una alta cartera vencida incobrable, generando iliquidez a la cooperativa; también se puede generar un mayor riesgo de recuperación de la cartera vencida e incrementar la morosidad y afectar a los resultados financieros de la entidad.

Por lo mencionado anteriormente se considera de singular importancia emprender con la ejecución de una auditoría de gestión al departamento de Crédito de la Cooperativa “Kullki Wasi Ltda., con el objetivo de evaluar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en la utilización de los recursos materiales, financieros, humanos, y medir el resultado de las operaciones en cuanto al logro de las metas y eficiencia de los procesos.

1.1.1 Formulación del Problema

¿De qué manera una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI LTDA., Agencia Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2018, permite evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía de los procesos de gestión del departamento de créditos?

1.1.2 Delimitación del Problema

Campo: Auditoría.

Área: Auditoría de Gestión.

Espacio: Cooperativa de Ahorro y Crédito “KULLKI WASI LTDA.,”

Límite Espacial: Cantón Riobamba, Provincia Chimborazo.

Dirección: Juan Montalvo y Villarroel.

Correo Electrónico: juan_andagana@kullkiwasi.com.ec

Límite Temporal: Período 2018

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI LTDA., Agencia Riobamba, Provincia de Chimborazo, Periodo 2018, mediante un cuestionario de control interno, tendiente a la evaluación del desempeño, bajo los parámetros de eficiencia, eficacia y economía de los recursos que posee la Cooperativa.

1.2.1 Objetivos Específicos

- Estructurar el Marco Teórico Referencial, mediante la revisión de distintas fuentes bibliográficas, tendiente a una adecuada fundamentación científica del presente trabajo investigativo.
- Establecer el marco metodológico con la utilización de métodos, técnicas e instrumentos de investigación, que permita la obtención de información consistente, pertinente y relevante de tal forma que sus resultados sean los más objetivos y reales posibles.
- Desarrollar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “KULLKI WASI LTDA., Agencia Riobamba, mediante el desarrollo de las diferentes fases del proceso de Auditoría, es decir la planificación, ejecución y elaboración del informe, que contribuya al mejoramiento de los procesos crediticios y a la correcta toma de decisiones administrativas.

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

La presente investigación se justificó su realización desde la perspectiva teórica, ya que se aprovechó todo el material bibliográfico existente sobre Auditoría de Gestión, de diferentes fuentes bibliográficas de reconocidos autores y tratadistas, contenida en: libros, revistas, artículos científicos, investigaciones; y, sitios web actualizados y especializados, a fin fundamentar teóricamente la presente investigación.

1.3.2 Justificación metodológica

La presente investigación se justificó su emprendimiento desde la perspectiva metodológica, ya que se procuró aprovechar la mayor cantidad de métodos, técnicas y herramientas de investigación existentes, a fin de recabar información consistente, pertinente, relevante y suficiente, de tal forma que los resultados fueron los más objetivos y reales posibles. Para el efecto se aplicaron entrevistas, encuestas, observaciones, cuestionarios de control interno. etc.

1.3.3 Justificación académica

Desde la parte académica el presente estudio se justificó su realización, ya que permitió poner en práctica los conocimientos adquiridos durante mi formación académica en la realización de la Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., Agencia Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2018; simultáneamente, fue la oportunidad para adquirir nuevos conocimientos como consecuencia del presente trabajo investigativo; y, sin dejar de ser menos importante, cumplí con un pre requisito para mi incorporación como nuevo profesional en contabilidad y auditoría.

1.3.4 Justificación práctica

Desde la perspectiva práctica, la presente Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI LTDA., Agencia Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2018, se justificó su realización, ya que se aplicaron las diferentes etapas de un proceso de auditoría, entre ellas: exploración, planificación, ejecución, informe, éste último con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, documento que bien puede convertirse en una importante herramienta de gestión para que sus directivos puedan mejorar la toma de decisiones para el beneficio de los socios de la entidad financiera y comunidad en general.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 Antecedentes de Investigación

Para fortalecer el desarrollo del trabajo de investigación se consideró necesario revisar algunos trabajos de titulación relacionados con el tema de investigación, a fin de conocer los diferentes puntos de vista y las conclusiones a las que llegaron dichos investigadores:

Toro X., (2016), en su trabajo de titulación “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA “SAC” LTDA, SUCURSAL QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO DE ENERO A DICIEMBRE DE 2014.”, realizado en la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la ESPOCH, concluye que: “Se emitió el informe final de auditoría el cual contribuirá como herramienta para facilitar la correcta toma de decisiones de la gerencia y ayudará al desarrollo y crecimiento de la Cooperativa de ahorro y crédito indígena “SAC” Ltda., sucursal Quito.” (p.180).

De su lado, Toaquiza A., (2015), en su trabajo de titulación “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE CHIMBORAZO Y SU INCIDENCIA EN LA OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS PARA EL PERÍODO DE JULIO A DICIEMBRE 2013.”, realizado en la Universidad Nacional de Chimborazo, concluye que: “El tema investigado está encaminado a realizar una opinión personal con justificación y comunicar los resultados del examen que ayudará a la gerencia a identificar ciertas falencias que impiden el logro de las metas trazadas” (p.13).

En el mismo tema, Cañar J., (2016), en su trabajo de titulación “AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LAS DECISIONES EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAMPESINA “COOPAC” LTDA.”, realizado en la Universidad Técnica de Ambato, concluye que: “Una Auditoría de Gestión puede mejorar la gestión de la Administración para perfeccionar la toma de decisiones en el otorgamiento de créditos con la eficiencia y eficacia debida.” (p.87).

En relación al mismo tema, Chicaiza, D., (2016), en su trabajo de titulación “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA DE LA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO POLICÍA NACIONAL LTDA. 2016.”, realizado en la Universidad Católica del Ecuador, concluye que: “En la auditoría de gestión se ha podido determinar debilidades y oportunidades de mejora, a fin de que se incremente la productividad en la concesión y recuperación de créditos.” (p.177).

2.2 Fundamentación teórica

2.2.1 Auditoría

2.2.1.1 Definición

Mantilla, S., (2009), define a la Auditoría, como: “La evaluación de una persona, organización, sistema, proceso, producto o proyecto, realizada para determinar la validez y la confiabilidad de la información, y también proporcionar una evaluación del sistema de control interno”. (p.22)

De su parte, ALVIN, A., (2007), define a la auditoría como: “La acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente” (p. 4)

Finalmente, Madariaga, G., (2004), refiriéndose a la Auditoría, señala:

La Auditoría, en general, es un examen sistemático de los registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas y con cualquier otro tipo de exigencias legales voluntariamente adoptadas.

Además, es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un período determinado, evidencias relativas al área a examinar con el propósito de informar el grado de correspondencia entre los temas y los criterios establecidos para su evaluación. (p. 25)

Con base en las definiciones anteriores, se puede concluir que la auditoría es un examen especializado, realizado por un profesional en relación de dependencia o independiente a las diferentes operaciones de una empresa/institución, con el objeto de emitir un dictamen o un informe, según sea el caso, y proponer actividades correctivas.

2.2.1.2 Objetivos de la Auditoría

Durán, A., (2012), menciona que los objetivos de la auditoría son:

- Establecer el grado de cumplimiento de los deberes y atribuciones que se hayan asignado.
- Evidenciar si las funciones se han ejecutado de manera eficiente, efectiva y económica.
- Establecer si los objetivos y metas han sido logrados.
- Verificar si la información gerencial producida es correcta y confiable.
- Comprobar si se han cumplido con las disposiciones legales aplicables.
- Promover mejoras o reformas constructivas en las operaciones, en los sistemas administrativos, financieros y de control interno. (p.9)

2.2.2 Tipos de Auditoría

Según Amador, A., (2008), la auditoría se clasifica en:

- a. El origen
- b. El área
- c. Su especialidad

a) Según el Origen

Auditoría Interna: Constituye propiamente un mecanismo de control establecido en la organización, que cuenta con personal de la propia empresa designado para el desempeño de actividades de tipo interdisciplinario enfocadas al cumplimiento de los aspectos de vigilancia y sistematización.

Auditoría Externa: Es el examen crítico, sistemático, profesional y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un auditor (CPA) sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas.

b) Según el área

Auditoría de Cumplimiento: Es la revisión del cumplimiento de las disposiciones legales aplicables a una institución.

Auditoría de Gestión: Representa un examen, ya sea integral o específico, sobre la actividad administrativa de una organización, así como de los elementos que la integran, a efecto de evaluar su desempeño, excelencia y apego al control establecido.

Auditoría Informática: Revisa y evalúa actividades de tipo funcional, así como el hardware y el software de acuerdo a lineamientos.

Auditoría Financiera: Puede definirse como el examen de los estados financieros básicos preparados por la administración, con objeto de opinar respecto a si la información que incluyen está estructurada de acuerdo con las normas de información financiera aplicables a las características de sus transacciones.

Auditoría de Control Interno: Es la evaluación del control interno integrado, con el propósito de determinar la calidad de los mismos, el nivel de confianza que se les puede otorgar y si son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus objetivos.

c) Según su especialidad

Fiscal: Examen objetivo, imparcial, independiente, sistemático, y profesional de las actividades financieras, administrativas y operativas que llevan a cabo las instituciones públicas.

Ambiental: Evalúa y examina los procesos e impactos industriales en el medio ambiente y recursos materiales, con base en los lineamientos de normatividad oficiales de la autoridad estatal en la materia.

Laboral: Es la actividad que... analiza y revisa la situación jurídico- laboral de una empresa. Verificando mediante el estudio de la documentación e información aportada por la misma empresa, el grado de cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral y de seguridad social. (pp. 102 – 103)

2.2.3 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)

Franklin. E., (2007), en referencia a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, señala:

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse los auditores durante el proceso de la auditoría; y se clasifican así:

Tabla 1 -2: Normas de Auditoría Generalmente Aceptada

Normas generales o personales	Normas de ejecución del trabajo	Normas de preparación del informe
<p>a. Entrenamiento técnico y capacidad profesional.</p> <p>b. Independencia.</p> <p>c. Cuidado o diligencia profesional.</p>	<p>a. Planeamiento y Supervisión.</p> <p>b. Estudio y Evaluación del Control Interno.</p> <p>c. Evidencia Suficiente y Competente.</p>	<p>a. Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.</p> <p>b. Uniformidad en la Aplicación de Principios.</p> <p>c. Razonabilidad en la Revelaciones.</p> <p>d. Opinión del Auditor.</p>

Fuente: FRANKLIN E, 2007, Auditoría Administrativa Gestión Estratégica del Cambio; México, p.21

Elaborado por: Hipo, S. (2019)

Normas generales o personales

- a) **Entrenamiento Técnico y Capacidad Profesional.-** La auditoría debe desempeñarse por personas que posean un adiestramiento técnico adecuado y pericia profesional. No sólo basta ser Contador Público para ejercer la función de Auditor, sino que además se requiere tener entrenamiento técnico adecuado y pericia como auditor.
- b) **Independencia.-** El auditor debe ser intelectualmente honesto; ser reconocido como independiente, no tener obligaciones para con el cliente.
- c) **Cuidado o Diligencia Profesional.-** La diligencia profesional impone la responsabilidad sobre cada una de las personas que componen la organización de un auditor independiente, de apearse a las normas relativas a la ejecución del trabajo y al informe. El cuidado debido requiere una revisión crítica en cada nivel de supervisión del trabajo ejecutado.

Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas relativas a la Ejecución del Trabajo

- a) **Planeamiento y Supervisión.-** La planeación del trabajo tiene como significado, decidir con anticipación todos y cada uno de los pasos a seguir para realizar el examen de auditoría.
- b) **Estudio y Evaluación del Control Interno.-** Indica que se debe llegar al conocimiento o comprensión del control interno del cliente como una base para juzgar su confiabilidad y para determinar la extensión de las pruebas y procedimientos de auditoría.

- c) **Evidencia Suficiente y Competente.-** Deberá obtenerse suficiente evidencia comprobatoria competente a través de inspecciones, indagaciones y confirmaciones de forma que constituya una base razonable para la opinión.

Normas de Preparación del Informe

- a) **Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.-** La primera norma exige que el auditor indique en su informe si los estados financieros fueron elaborados conforme a los principios de contabilidad generalmente aceptados PCGA.
- b) **Uniformidad en la Aplicación de Principios.-** El objetivo de la norma sobre uniformidad es dar seguridad de que la comparabilidad de los estados financieros entre períodos no ha sido afectada substancialmente por cambios en los principios contables empleados o en el método de su aplicación.
- c) **Razonabilidad en la Revelaciones.-** La tercera norma es una norma de excepción, se hace referencia a ella solamente en el caso de que los estados financieros no presenten revelaciones.
- d) **Opinión del Auditor.-** El informe deberá expresar una opinión con respecto a los estados financieros tomados como un todo o una aseveración a los efectos de que no puede expresarse una opinión. (p.21 – 24)

En conclusión, las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA's) son principios fundamentales de auditoría, a los que deben enmarcarse el desempeño de los auditores durante el proceso de la auditoría, El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

2.2.4 Gestión

Pérez, J., (2010), define a la gestión, como: “Hacer adecuadamente las cosas, previamente planificadas, para conseguir objetivos (comprobando posteriormente el nivel de consecución” (p.137).

De su lado, Vilcarromero, R., (2013), al hablar de la gestión, señala que:

Es la acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinado a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. Asimismo, en la gestión es muy importante la acción, porque es la expresión de interés capaz de influir en una situación dada. (p. 14)

Por lo anterior, se puede inferir que la gestión es un examen objetivo y sistemático de evidencias con el fin de proporcionar una evaluación independiente del desempeño de una organización, programa actividad, o función gubernamental que tenga por objetivo mejorar la responsabilidad ante el público y facilitar el proceso de toma de decisiones.

2.2.5 Auditoría de Gestión

2.2.5.1 Definición

Blanco, Y., (2012), con relación a la Auditoría de Gestión, afirma:

La Auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección. (p. 403)

Sobre el mismo tema, Maldonado, M., (2011), define a la Auditoría de Gestión, como:

Un examen objetivo y sistemático de evidencias con el fin de proporcionar una evaluación independiente del desempeño de una organización, programa, actividades o función gubernamental que tenga por objetivo mejorar la responsabilidad ante el público y facilitar el proceso de toma de decisiones por parte de los responsables de supervisar o iniciar acciones correctivas. (pág. 22)

Con base en el criterio de estos autores, se puede concluir que: La Auditoría de Gestión es un examen que permite evaluar el correcto uso y aplicación de los recursos disponibles de la entidad, contribuyendo así con la gerencia para una adecuada toma de decisiones con el fin de cumplir los objetivos institucionales.

2.2.5.2 Objetivos de la Auditoría de Gestión

Blanco, Y., (2012), al referirse a los objetivos de la Auditoría de Gestión, señala los siguientes:

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Verificar la existencia de los objetivos y planes coherentes y realistas.

Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.

- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos; y,
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos. (p. 403)

De lo citado se concluye que el objetivo de la Auditoría de Gestión es verificar la existencia de políticas, planes, programas, objetivos y metas coherentes y su correcto cumplimiento, además de determinar la efectividad con que los programas y planes impactan en el cliente o usuario y verificar la adopción y aplicación de controles para asegurar el uso de los recursos, como el cumplimiento eficaz de las actividades.

2.2.5.3 Propósito de la Auditoría de Gestión

Maldonado M., (2011), el propósito de la Auditoría de Gestión es: “Evaluar la eficiencia, efectividad, economía con la que se manejan los recursos de una entidad, un programa o actividad; el cumplimiento de las normas éticas por el personal y la protección del medio ambiente” (p. 29).

2.2.6 Diferencias entre la Auditoría de Gestión y Financiera

Maldonado M., (2011), al referirse a la diferencia entre Auditoría de gestión y Financiera señala:

Tabla 2 -2: Diferencias entre la Auditoría de Gestión y Financiera

Auditoría de Gestión	Auditoría Financiera
Pretende ayudar a la administración a aumentar su eficiencia mediante la presentación de recomendaciones.	Emite una opinión mediante dictamen sobre la razonabilidad de los estados financieros.
Utiliza los estados financieros como un medio.	Los estados financieros constituyen un fin.

Promueve la eficiencia de la operación, el aumento de ingresos, la reducción de los costos y la simplificación de tareas, etc.	Da confiabilidad a los estados financieros.
Su trabajo se efectúa de forma detallada.	Su trabajo se efectúa a través de pruebas selectivas.
Pueden participar en su ejecución profesionales de cualesquiera especialidad afines a la actividad que se audite.	La realizan solo profesionales del área económica.

Fuente: Maldonado M., (2011) (Pág. 21)

Elaborado por: Hipo, S. (2019)

En conclusión, la auditoría financiera examina los estados financieros y a través de ellos las operaciones financieras realizadas por el ente contable, con la finalidad de emitir una opinión objetiva e independiente de los estados financieros, más allá de que la auditoría de gestión examina las prácticas de gestión, con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con el que se maneja los recursos disponibles y el logro de los objetivos previstos.

2.2.7 Elementos de la Auditoría de Gestión de las 5 “E”

Maldonado M., (2011) expone acerca de los conceptos de las 5 “E” que:

ECONOMÍA: Consiste en reducir al mínimo el costo de los recursos utilizados para realizar un sistema, un programa, un proyecto, un proceso o una actividad, con la calidad requerida; mide si los resultados se están obteniendo a los costos más bajos posibles o planificados; se determina, comparando el costo real de las actividades realizadas frente al costo establecido presupuestariamente.

EFICIENCIA: Se refiere al óptimo aprovechamiento de los recursos para el logro de objetivos, considerando la calidad y el tiempo asignado; se obtiene comparando el monto de recursos consumidos frente a bienes o servicios producidos; es la medición del desempeño.

EFICACIA: La eficacia o efectividad consiste en lograr o alcanzar los objetivos propuestos, las metas programadas o los resultados deseados.

ETICA: Etimológicamente hablando, ética es un conjunto de principios y normas morales que regulan las actividades humanas.

ECOLOGÍA: La tendencia a proteger el ambiente es un asunto que está en la agenda de todos los días. Fenómenos como la globalización, la han puesto de tapete. De hecho, en la mayoría de países sus gobiernos promulgan cada vez más leyes y reglamentos con medidas estrictas y disciplinarias en busca de la protección y preservación de los ecosistemas. (pp. 133-136)

2.2.8 Fases para la realización de la Auditoría de Gestión

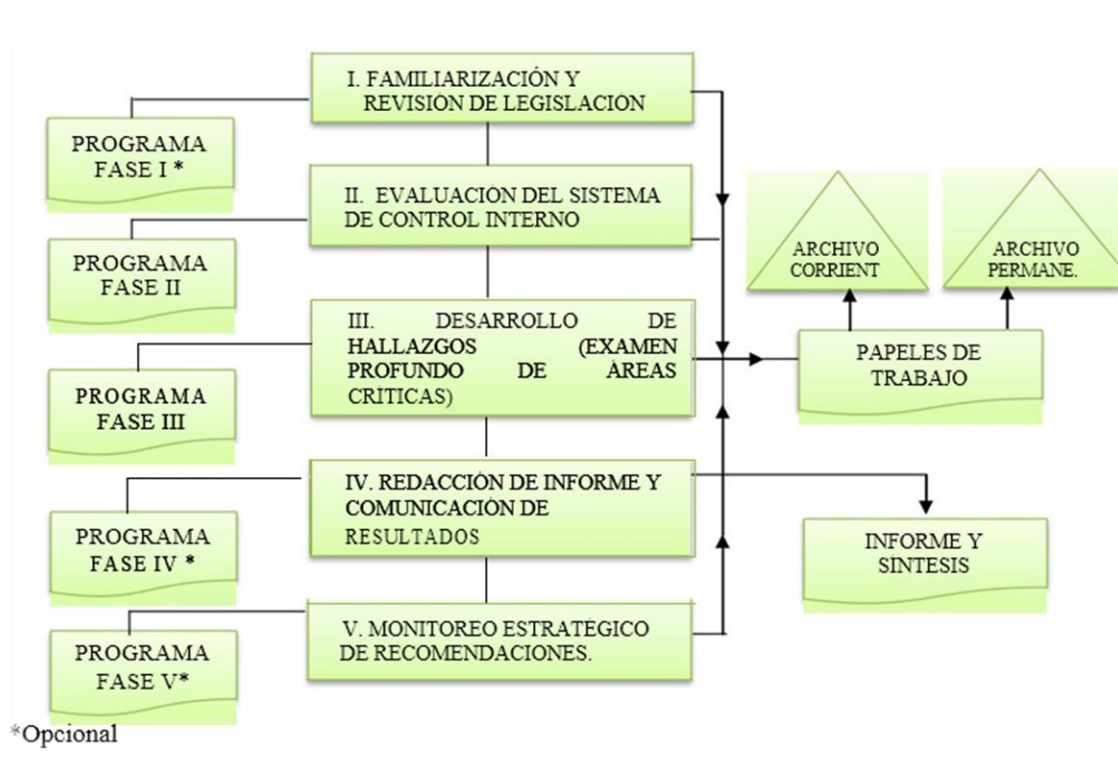


Gráfico 1 - 2: Fases de la Auditoría de Gestión

Fuente: Manual de Auditoría de Gestión; Contraloría General del Estado, Ecuador (2004) (p, 45)

Elaborado por: Hipo, S. (2019)

2.2.9 Fase I: Conocimiento Preliminar

Maldonado, M., (2006), acerca del conocimiento preliminar, menciona:

El propósito de esta fase es la revisión de la legislación, objetivos, políticas y normas es obtener una comprensión de la autoridad básica de la entidad o empresa, incluyendo los

propósitos, alcance y objetivos de las actividades llevadas a cabo, así como el alcance de la autoridad y responsabilidad conferida a la misma ley, por estatutos, reglamentos y por otras disposiciones legales.

- ✓ **Revisión de la Legislación.-** El estudio de la autoridad básica abarca una revisión de la legislación y la reglamentación que crearon a la entidad, que la autorizaron a llevar a cabo actividades específicas y modificaron sus facultades.
- ✓ **Revisión de los Objetivos.-** Los planes y presupuestos de la entidad normalmente revelan los objetivos y metas que deben ser revisadas en esta fase, para la orientación del auditor y asegurar el acatamiento y consistencia con las disposiciones legales.
- ✓ **Revisión de las Políticas.-** Las políticas generales deben ser revisadas y comparadas con la misión de la entidad y la legislación aplicable.
- ✓ **Revisión de las Normas.-** Durante esta fase el auditor debe revisar en forma selectiva las normas, reglas, directivas, manuales y reglamentos para familiarizarse con éstas. (p. 46)

El conocimiento preliminar es donde el auditor debe conocer la actividad principal de la institución y a partir de ello poder continuar con las siguientes fases de la auditoría de gestión.

2.2.10. Fase II: Planificación Específica.

Según Andrade, R., (2008), al referirse de la planificación específica, señala que:

Consiste en orientar la revisión hacia los objetivos establecidos para los cuales debe establecerse los pasos a seguir en la presente y siguientes fases y las actividades a desarrollar.

La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo por desarrollar considerando entre otros elementos, los parámetros e indicadores de gestión de la entidad, la revisión debe estar fundamentada en programas detallados para los componentes determinados, los procedimientos de auditoría, los responsables, y la fecha de ejecución del examen; también debe preverse la determinación de recursos necesarios tanto en número como en calidad del equipo de trabajo que será utilizado en el desarrollo de la revisión, con especial énfasis en el

presupuesto de tiempo y costos estimados; finalmente los resultados de la auditoría esperados conociendo de la fuerza y debilidades y de las oportunidades de mejora de la entidad, cuantificando en lo posible los ahorros y logros esperados. (p. 153)

La planificación específica tiene como propósito de evaluar el control interno, y calificar los riesgos de la auditoría seleccionando los procedimientos de auditoría a ser aplicados a cada componente en la fase de la ejecución.

2.2.11. Control Interno

Blanco, Y., (2012), con referencia al control interno, establece que:

Es un proceso, efectuado por la junta directiva de una entidad, gerencia y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable respecto del logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- Es el mecanismo para el logro de objetivos de una o más categorías separadas o interrelacionadas. (p. 398)

De su lado, Estupiñan R., (2015), define al control interno, como:

Un proceso, efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar una razonable seguridad con miras a la realización de objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p. 33)

De acuerdo a estos autores, el Control Interno comprende el plan de organización y los métodos para salvaguardar los activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información; y, promover la eficiencia en las operaciones.

2.2.12. Componentes del Control Interno Método - COSO II

Para Bertani, E., Polesello, M., Mendoza, M., y Troila, J., (2014), los componentes del COSO II son los siguientes:

Ambiente Interno

El entorno de control marca las pautas de comportamiento de una organización y tiene una influencia directa en el nivel de compromiso del personal respecto al control. Constituye la base de todos los demás elementos del control interno, aportando disciplina y estructura. Entre los factores que constituyen el entorno del control se encuentra: la honradez, los valores éticos y la capacidad del personal; la filosofía de la dirección y su forma de actuar; la manera en la que la dirección distribuye la autoridad y la responsabilidad, organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados; así como, la atención y orientación que proporciona al consejo de administración.

Los factores que integran este control, son:

1. Integridad y valores éticos.
2. Filosofía y estilo de la alta Dirección.
3. Consejo de Administración y Comités.
4. Estructura organizativa.
5. Autoridad y responsabilidad asumida.
6. Gestión del capital humano.
7. Responsabilidad y transparencia.

Establecimiento de Objetivos

Los objetivos deben establecerse antes que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten a su consecución. El consejo de administración debe asegurarse que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados estén en línea con la misión/visión de la entidad, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.

Es a partir de los objetivos que se facilita la gestión de los riesgos empresariales mediante la identificación de los eventos externos e internos; la evaluación de los riesgos; la respuesta a los riesgos; y el diseño de actividades de control.

Los siguientes factores integran este componente:

1. Objetivos estratégicos.
2. Objetivos específicos.

3. Relación entre objetivos y componentes de la entidad auditada.
4. Consecución de objetivos.
5. Riesgo aceptado y nivel de tolerancia.

Identificación de Eventos

La Gestión de Riesgos Corporativos es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y personal restante, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos.

Se entiende por riesgo a la posibilidad de que un evento ocurra y afecte adversamente el cumplimiento de los objetivos.

Este componente será tratado con los siguientes elementos:

1. Factores externos e internos.
2. Identificación de eventos.
3. Categoría de eventos.

Evaluación de los Riesgos

La evaluación de los riesgos permite a una entidad considerar la forma en que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos. La dirección evalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva: probabilidad e impacto; y, normalmente utiliza una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos. Los impactos positivos y negativos de los eventos potenciales deben examinarse, individualmente o por categoría, en toda la entidad. Los riesgos se evalúan con un doble enfoque: riesgo inherente y riesgo residual.

Este componente incluye los siguientes factores:

1. Estimación de probabilidad e impacto.
2. Evaluación de riesgos.
3. Riesgos originados por los cambios.

Respuesta a los Riesgos

La dirección para decidir la respuesta a los riesgos evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costos y beneficios, y selecciona aquella que sitúe el riesgo residual dentro de la tolerancia del riesgo establecida. En la perspectiva de riesgo global de la entidad, la dirección determina si el riesgo residual global concuerda con el riesgo aceptado por la entidad.

- Categoría de respuestas.
- Decisión de respuestas.

Actividades de Control

Las actividades de control son las políticas y procedimientos establecidos por la dirección y otros miembros de la organización con autoridad para emitirlos, como respuesta a los riesgos que podrían afectar el logro de los objetivos. Los procedimientos son las acciones de las personas para implantar las políticas, directamente o a través de la aplicación de tecnología, y ayudar a asegurar que se lleve a cabo la dirección de riesgos. Las actividades de control pueden ser clasificadas por la naturaleza de los objetivos de la entidad con la que están relacionadas: estrategias, operaciones, información y cumplimiento.

El componente actividades de control establece los siguientes factores:

- Integración con las decisiones sobre riesgos.
- Principales actividades de control.
- Controles sobre los sistemas de información.

Información y Comunicación

Es necesario identificar, procesar y comunicar la información relevante en la forma y en el plazo que permita a cada funcionario y empleado asumir sus responsabilidades. Dichos informes contemplan, no solo, los datos generados en forma interna, sino también la información sobre las incidencias, actividades y condiciones externas, necesarias para la toma de decisiones y para formular los informes financieros y de otro tipo.

Los principales factores que integran el componente información y comunicación son:

1. Cultura de información en todos los niveles.
2. Herramientas para la supervisión.
3. Sistemas estratégicos e integrados.

4. Confiabilidad de la información.
5. Comunicación interna.
6. Comunicación externa.

Supervisión y Monitoreo

Resulta necesario realizar una supervisión del control interno, evaluando la calidad de su rendimiento. Dicho seguimiento tomará la forma de actividades de supervisión continua, de evaluaciones periódicas o una combinación de las anteriores. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones puntuales se determinarán principalmente en función de una evaluación de riesgo y de la eficacia de los procedimientos de supervisión continua.

El componente supervisión y monitoreo se integra de los siguientes factores:

1. Supervisión permanente.
2. Supervisión interna.
3. Evaluación externa. (pp. 10 – 70)

En conclusión, el control interno es el conjunto de métodos, planes y procedimientos adoptados por la institución, con el propósito de salvaguardar los recursos y que éstos estén debidamente protegidos y que se cumplan los objetivos eficientemente de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por la institución.

2.2.13. Métodos para evaluar el Sistema de Control Interno

Estupiñan, R., (2006), sobre los métodos de evaluación del Control Interno, indica que existen tres métodos de evaluación del control interno, a saber:

a. Método de Cuestionarios

Este método consiste en diseñar cuestionarios con base en preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen. Las preguntas son formuladas de tal manera que las respuestas afirmativas indiquen un punto óptimo en el sistema de control interno y una respuesta negativa indique una debilidad o un aspecto no muy confiable. Algunas preguntas probablemente no resultan aplicables; en ese caso se utiliza las letras –NA- no aplicable.

La aplicación del cuestionario permite servir de guía para el levantamiento y la determinación de las áreas críticas de una manera uniforme facilitando la preparación de las cartas de control interno. No obstante, existen algunas limitaciones que el encargado de la auditoría debe subsanar, tales como:

- Adaptación a los procedimientos y naturaleza de las operaciones de la empresa bajo examen, que no siempre pueden preverse en un cuestionario estándar.
- Limitación para incluir otras preguntas de acuerdo a la experiencia del auditor que está efectuando el levantamiento por este método.
- Las preguntas no siempre pueden abordar todas las deficiencias del sistema de control interno que se requieren para la auditoría.

b. Método Narrativo o Descriptivo

Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios, y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.












Este método que puede ser aplicado en auditorías de pequeñas empresas, requiere que el auditor que realiza el levantamiento tenga la suficiente experiencia para obtener la información que le es necesaria y determinar el alcance del examen. El levantamiento se realiza mediante entrevistas y observaciones de cada uno de los principales documentos y registros que intervienen en el proceso.

c. Método Grafico o Diagrama de Flujo

Este método consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoría, así como los procedimientos a través de los distintos departamentos y actividades. En la descripción de los procedimientos, el auditor utilizará símbolos convencionales y explicaciones que den una idea completa de los procedimientos de la empresa.

Este método es un complemento muy útil porque la representación básica de los circuitos y ciclos administrativos de la empresa pueden ser utilizados por varios años, en el caso de exámenes recurrentes, y localizar muy rápidamente rutinas susceptibles de mejoramiento, logrando así una mayor eficiencia administrativa. (pp. 160 - 162)

Tabla 3 - 2: Simbología

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	Inicio/ Fin
	Operación
	Inspección
	Inspección y Medición
	Decisión
	Entrada de bienes
	Decisión
	Líneas de Flujo
	Demora
	Conector
	Conector de Página

Fuente: Adaptado de (Ministerio de planificación nacional y política económica MIDEPLAN, 2009:pp. 10-11)

Elaborado por: Hipo, S. (2019)

En conclusión, los métodos de control interno tienen como finalidad obtener información e identificar las áreas críticas, además de realizar análisis de los diferentes procesos que se vayan a someter a examen, así como también describir los procesos o estructuras y determinar los circuitos importantes dentro de la institución con el propósito de encontrar los cuellos de botella sobre los cuales se realizará el estudio.

2.2.14 Riesgos de Auditoría

Pallerola. M., (2013), al referirse a los riesgos de Auditoría, señala:

Se define como riesgo de auditoría todos aquellos aspectos tanto cuantitativos como cualitativos, que pueden no ser conocidos por el auditor de cuentas en el transcurso del trabajo. Todo riesgo, si no es previsible, puede no llegar a conocerse. Es por ello que el auditor de cuentas debe planificar en la revisión de sus trabajos de revisión las áreas de

la empresa en la que podrían ocurrir éstos y en todo caso intentar cuantificarlos para ser comparados con el nivel de materialidad establecido. Cualquier estimación de la posible ocurrencia de un riesgo futuro debe contar siempre con un principio de prudencia y una justificación de los motivos que lo sustentan.

Las compañías de seguro ya cubren la mayoría de riesgos predecibles y conocidos, mientras que los riesgos en la auditoría van más allá de una cobertura mediante el pago de una prima. (p. 56)

Por su parte, De la Peña, (2008), en referencia al mismo tema, señala:

Composición del Riesgo de Auditoría

El riesgo global de auditoría cabe descomponerlo en:

- ✓ Riesgo Inherente.
- ✓ Riesgo de control.
- ✓ Riesgo de no detección.

Riesgo Inherente. - Es el riesgo de que ocurran errores significativos en la información contable, independientemente de la existencia de los sistemas de control.

Riesgo de Control. - Es el riesgo de que el sistema de control interno del cliente no prevenga, detecte o corrija dichos errores. Este tipo de riesgo se evalúa mediante el conocimiento y comprobación, a través de pruebas de cumplimiento, del sistema de control interno.

Riesgo de Detección. - Es el riesgo de que un error u omisión significativa existente no sea detectado, por último, por el propio proceso de auditoría. (p. 44)

En conclusión, el riesgo de auditoría es el riesgo que el auditor está dispuesto a asumir, de expresar una opinión sin salvedades que contengan errores o irregularidades no detectadas, una vez que la Auditoría ha sido completada.

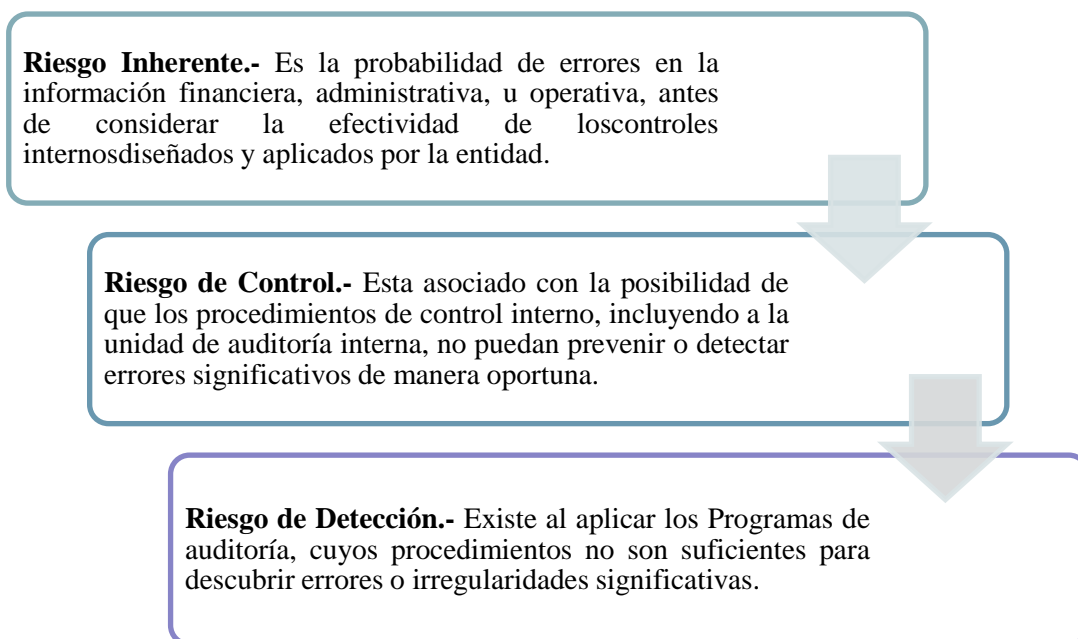


Gráfico 2 - 2: Riesgo de Auditoría

Fuente: Duran, A., (2012), p. 24

Elaborado por: Hipo, S. (2019)

2.2.15. Fase III: Ejecución.

Andrade, R., (2008), refiriéndose acerca de la ejecución de la auditoría, menciona:

En esta etapa es donde se ejecuta propiamente la auditoría, pues en esta instancia es donde se desarrolla los hallazgos y se obtienen toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada (suficiente, competente y relevante), basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes. (p. 184)

En la etapa de la Ejecución se pone en prácticas el plan de auditoría y los procedimientos planificados a fin de obtener suficiente evidencia que respalde la elaboración del informe.

2.2.16 Programas de Auditoría

Napolitano, A., Holguín, F., & Tejero, A., (2011), señala al programa de Auditoría como:

El auditor documentará la naturaleza y el alcance de los procedimientos sustantivos de auditoría, efectuados para responder al riesgo de que ocurran errores e irregularidades significativos, con respecto al objetivo de auditoría relevante, siempre relacionado con las normas de información financiera.

Los procedimientos de auditoría que se efectúan pueden estar compuestos de:

Procedimientos analíticos sustantivos. - Los procedimientos analíticos sustantivos consisten en la evaluación de información financiera, mediante un estudio de las relaciones plausibles entre los datos financieros y no financieros. Estos incluyen, además, la investigación de las fluctuaciones y relaciones identificadas que aparentan no ser coherentes con otra información relevante o que se desvían, significativamente, de los montos predichos.

Al efectuarse los procedimientos analíticos sustantivos se debe:

- Identificar los factores clave, las relaciones clave y otras consideraciones que impulsan el negocio.
- Determinar la precisión de acuerdo con la evaluación del riesgo de que ocurran errores o irregularidades significativas y se establece la diferencia aceptable (importancia relativa).
- Establecer y corroborar las expectativas.
- Comparar con los montos logrados por la entidad con las expectativas y el auditor evaluará los resultados.

Pruebas de detalle. - Las pruebas de detalle son la aplicación de una o más técnicas diversas, tales como: inspección de registros o documentos, de los activos tangibles, observación, indagación, confirmación, repetición de cálculos o repetición de las partidas o transacciones individuales, que constituyen el saldo de una cuenta, una clase de transacciones o una revelación.

Una combinación adecuada de procedimientos sustantivos. - Cuando se determina la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos sustantivos de Auditoría, se considera lo siguiente:

La característica de una clase específica de transacciones como, por ejemplo, el volumen de transacciones en el periodo de emisión de informes, la naturaleza del saldo de la cuenta o una revelación y las aseveraciones que abarca el objetivo de Auditoría.

- Los riesgos identificados durante la planeación.
- Los riesgos de que ocurran errores o irregularidades significativos.
- La naturaleza de los controles específicos y si se espera obtener evidencia de Auditoría sobre la eficacia de dichos controles.
- Si existe algún riesgo de fraude.

- Los procedimientos refutables.
- Se considera si se tiene suficiente evidencia de Auditoría con respecto a todas las aseveraciones relevantes.

Procedimientos relacionados con el fraude. - Cuando se ha identificado un riesgo de fraude que sea relevante a un objeto de Auditoría en particular, el auditor documentará los procedimientos de Auditoría para responder al riesgo de fraude en el programa de Auditoría.

Cuando se ha identificado un riesgo de fraude con respecto a las aseveraciones, en relación con un objeto de Auditoría específico, también el auditor documentará los procedimientos de Auditoría que efectuará para responder al riesgo de fraude con respecto a las aseveraciones. (pp. 111- 114)

En síntesis, en el programa de Auditoría se establecen los procedimientos a seguir en el examen a realizarse, el mismo que es planeado y elaborado con anticipación y su contenido debe ser flexible, sencillo y conciso, de tal manera que los procedimientos empleados estén de acuerdo con las circunstancias del examen.

2.2.17. Papeles de Trabajo de Auditoría

Mantilla, S., (2009), con respecto a los papeles de trabajo, establece:

La documentación de auditoría es el registro escrito de las bases para las conclusiones del auditor, que provee el soporte para las representaciones que hace el auditor, ya sea que tales representaciones estén contenidas en el reporte del auditor o en otro lugar.

La documentación de la auditoría también facilita la planeación, el desempeño y la supervisión del contrato, y es la base para la revisión de la calidad del trabajo porque provee al revisor con documentación escrita de la evidencia que da soporte a las conclusiones importantes del auditor. (p. 388)

De su lado, Sotomayor, A., (2008), refiriéndose al mismo tema, señala:

La importancia de los papeles de trabajo se debe principalmente a que:

- Constituyen un soporte de la actividad realizada.
- Representan apoyo para la consulta de información.
- Auxilian auditorías posteriores.
- Permiten aclarar dudas del auditado.

- Son la base a partir de la cual se desprenden las conclusiones.

Los papeles de trabajo son de tipo discrecional y confidencial, pero hay casos en los que el auditor se ve en la obligación de mostrarlos, como cuando se trata de una aclaración o una investigación en donde está documentación es útil. (p. 99)

De su lado, de la Peña, A., (2008), mencionando al mismo tema, señala:

Los papeles de trabajo deben archivarse de manera conveniente para que puedan cumplir los objetivos establecidos. Así, dichos papeles se archivan en dos tipos de archivos distintos en función de la documentación que los mismos recogen: el archivo permanente y el archivo del ejercicio. (pág. 74:77)

Por su parte, Cardozo. H., (2006), en su libro Auditoría del Sector Solidario, refiere acerca de los papeles de trabajos como:

Archivos de los Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo deben ser archivados de manera que permitan un acceso fácil a la información contenida en los mismos. Los archivos de los papeles de trabajo de una auditoría suelen clasificarse en dos tipos: archivo permanente y archivo corriente.

Archivo Permanente

El archivo permanente debe contener toda aquella información que es válida en el tiempo y no se refiere exclusivamente a un solo periodo. Este archivo debe suministrar al equipo de auditoría la mayor parte de la información sobre el negocio del cliente para llevar a cabo una auditoría eficaz y objetiva

Archivo Corriente

Este archivo recoge todos los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un período. Los tipos de información que se incluyen en el archivo presente son: programas de auditoría, información general, balanza de comprobación de trabajo, asientos de ajuste y reclasificación y cédulas de apoyo (p. 413)

En conclusión, los papeles de trabajo son todas las cédulas y documentos que son elaborados u obtenidos por el auditor durante la ejecución de cada una de las fases de auditoría, así como la evidencia de los análisis, comprobaciones, verificaciones e interpretaciones, además de la descripción de las pruebas realizadas y sobre las cuales sustenta la opinión de la situación a través del informe

2.2.18. *Técnicas de Auditoría*

Sotomayor, A., (2008), refiriéndose a las técnicas de auditoría, señala:

Para obtener información relacionada a una operación, función o tema en particular, es necesario considerar que la investigación de la auditoría conlleva una metodología definida (la de la planeación), que requerirá de la utilización de técnicas de auditoría.

Enseguida se expondrán las técnicas más comunes y los aspectos que identifican a cada una de ellas. Cabe señalar que todas implican una inversión de tiempo, que debería ser suficiente para obtener la información necesaria.

Entrevista. - En un sentido general, la entrevista consiste en entablar una conversación con la finalidad de obtener información de una actividad. Dicha conversación se realiza en forma directa con el personal indicado, preferentemente de nivel directivo, esto es, con el director o gerente, y en su caso con niveles de supervisión y operarios.

En el empleo de esta técnica es recomendable crear una atmósfera de confianza que permita conseguir, sin mayores rodeos, información que refleje las inquietudes de la organización en sentido general o específico. En esta retroalimentación entre el auditor (entrevistador) y el empleado (entrevistado) es importante estar libre de prejuicios y presiones para que todo fluya con naturalidad y la entrevista cumpla su cometido.

Técnicamente, la entrevista es dirigida o no dirigida. La primera, caracterizada por su rigidez, va encauzada a un objeto del estudio determinado y está previamente diseñada; la segunda, denominada también abierta, no está sujeta a una estructura predeterminada, por lo que el entrevistado se expresa con toda libertad, e inclusive llega a tomar la iniciativa. Los dos tipos resultan de gran utilidad; la entrevista dirigida agiliza la actividad y la no dirigida, susceptiblemente, aporta información adicional, de manera que la combinación de ambas suele dar mejores resultados tanto en lo conceptual como en lo documental.

Observación Directa. - Realmente la observación representa la técnica más natural y se relaciona con la habilidad y predisposición para percibir los hechos acontecidos en la organización y que se relacionan con el tema de evaluación y con el clima de trabajo imperante.

Esta técnica es común, ya que permite percatarse en forma directa, personal, abierta o indiscriminadamente, de lo que acontece en un medio determinado, y específicamente

de las funciones, actividades, procedimientos, prácticas de trabajo, actitudes y disposición al trabajo de equipo.

Cuestionario. - Representa un formulario diseñado ya sea con antelación o al momento de su utilización, para recabar información sin límites, tanto del tema a evaluar como de aspectos generales de la organización.

Su contenido debe entenderse con claridad para asegurar una respuesta precisa. Existen cuestionarios de tipo cerrado (sí o no), abierto (respuesta libre) o de opción múltiple (varias opciones a elegir). El cuestionario de tipo cerrado abrevia el proceso para obtener información; el de tipo abierto amplía su cobertura en aspectos interrelacionados, aunque no sean propiamente del mismo tema en forma directa, y en el de opción múltiple se destaca los efectos colaterales en el sentido de que se obtiene referencia de diversos temas relacionados.

Entre las ventajas de utilizar cuestionario están las siguientes:

- Agilidad para obtener información.
- Optimización de actividades derivadas de la auditoría.
- Confirmación de hechos y sucesos diversos.

Investigación Documental. - Consiste en examinar, indagar, descubrir y averiguar detalles de un tema determinado por medio de documentos pertinentes a la organización.

Esta investigación se complementa con el examen de las instalaciones físicas de la planta, construcciones en proceso, oficinas generales y su respectiva documentación.

La información obtenida, para que sea realmente útil, debe ser actual y confiable; de ser necesario el auditor solicitará explicación de su origen y aplicación. (pp. 90-92)

Por lo anterior, se puede determinar que las técnicas de auditoría son los métodos prácticos de investigación y elementos que el auditor utiliza para obtener información y comprobar sus afirmaciones y la legalidad de los datos que le permite emitir una opinión.



Gráfico 3 - 2: Técnicas de Auditoría

Fuente: Amador, A., 2008, p. 90)

Elaboración: Hipo, S. (2019)

2.2.19. Índices, y Marcas de Auditoría

Según Sánchez C., (2006), al hablar de las marcas, señala que:

Las marcas de Auditoría son símbolos específicos que el auditor da con un significado especial.

Las marcas de auditoría son aquellos símbolos convencionales que el auditor adopta y utiliza para identificar, clasificar y dejar constancia de las pruebas y técnicas que se aplicaron en el desarrollo de una auditoría. Son los símbolos que posteriormente permiten comprender y analizar con mayor facilidad una auditoría. (p. 2)

Según Cepeda, P., (2002), refiriéndose de los índices, afirma que:

Señala que los índices son símbolos numéricos, alfanuméricos o alfabéticos que permiten la identificación y la lectura de los papeles de trabajo durante y después del desarrollo de la auditoría, facilitando posteriormente su ordenamiento y su ubicación en el archivo correspondiente. (p. 87)

Sotomayor, A., (2008), refiriéndose al mismo tema, señala:

Los índices representan claves expresadas en letras y/o números o bien de la combinación de ambos en el margen superior derecho de una cédula, lo cual facilita su localización dentro del expediente de los papeles de trabajo. Las marcas son diferentes señales que se colocan junto a la información obtenida para confirmarla.

Es imprescindible explicar en la propia hoja de trabajo el significado de los símbolos utilizados en su elaboración para que un tercero que no ha participado en su elaboración pueda comprender el trabajo efectuado y las conclusiones alcanzadas. (pp. 67 – 68)

Tabla 4 - 2: Marca de Auditoría

MARCAS	SIGNIFICADO
¥	Confrontado con libros
§	Cotejado con documento
μ	Corrección realizada
¢	Comparado en auxiliar
^	Sumas verificadas
«	Pendiente de registro
∅	No reúne requisitos
SCE	Solicitud de confirmación enviada
SI	Solicitud de confirmación recibida inconforme
SIA	Solicitud de confirmación recibida inconforme pero aclarada
SC	Solicitud de confirmación recibida conforme
S	Totalizado
Æ	Circularizado
Y	Inspeccionado

Fuente: Madariaga, G., (2004) p. 168

Elaborado por: Hipo, S. (2019)

Tabla 5 - 2: Referencia de Auditoría

MARCAS	DESCRIPCIÓN
PA	Programa de auditoría
CCI	Cuestionario de Control Interno
HH	Hoja de Hallazgos
AP	Archivo Permanente
AC	Archivo Corriente
NFA	Informe de Auditoría
B/G	Balance General
P/G	Estado de Resultados
CSF	Estado de cambios en la situación financiera
EFE	Estado de Flujos de Efectivo
ECP	Estado de Cambios en el Patrimonio

NEF	Notas a los Estados Financieros
A	Caja y Bancos
B	Inversiones realizables
C	Documentos y cuentas por cobrar
D	Inventarios
E	Gastos anticipados y otros cargos diferidos
F	Propiedades, Planta y equipo
G	Otros Activos
AA	Obligaciones financieras
BB	Cuentas por pagar
CC	Obligaciones laborales
CC	Impuestos y retenciones por pagar
DD	Otros pasivos y provisiones no corrientes
EE	Otras obligaciones no corrientes
FF	Otros pasivos y provisiones no corrientes
GG	Patrimonio de los socios o accionistas

Fuente: Estupiñan R., (2004), p. 40

Elaborado por: Hipo, S. (2019)

Con base en lo anterior, se puede concluir que las marcas de auditoría sirven para abreviar una palabra o palabras cuyo objetivo es resumir una característica especial del examen para ahorrar tiempo y agilizar el examen, por lo tanto, las referencias de auditoría son caracteres alfanuméricos que permite mantener un orden en los papeles de trabajo, además que éstos puedan ser ubicados rápidamente.

2.2.20. Hallazgos de Auditoría

Maldonado, M., (2011) advierte acerca de los hallazgos, como:

Hallazgos de Auditoría se dan cuando hay muchas áreas críticas, hay que imaginar que estos pasan por un embudo y serán examinados los más críticos.

Condición.- Lo que sucede o se da en la realidad dentro de la entidad.

Criterio.- Parámetro de comparación por ser la situación ideal, el estándar, la norma, el principio administrativo aprobado o conveniente.

Causa.- Motivo, razón por el que se dio la desviación o se produjo el área.

Efecto.- Daño, desperdicio, pérdida. (p. 69).

Por su lado, Ortiz, G., (2005), a los Hallazgos de Auditoría, indica que:

Los hallazgos en la auditoría se definen como asuntos que llaman la atención del auditor y que en su opinión deben comunicarse a la entidad, ya que representan deficiencias importantes que podrían afectar en forma negativa su capacidad para registrar, procesar, resumir y reportar información confiable y consistente, en relación con las aseveraciones efectuadas por la administración. (p. 25)

Por su parte Fernández, E., (2013), en referencia al hallazgo, define que:

La Auditoría de Gestión se lo emplea para referirse a cualquier situación deficiente y relevante que se determine por medio de la aplicación de los diferentes componentes de auditoría en los diferentes componentes, debiéndose reestructurar de acuerdo a sus atributos (condición, criterio, causa, efecto) y obviamente según el interés para la organización auditada. (p. 25)

En conclusión, se puede decir que los hallazgos de auditoría es toda información que a juicio del auditor le permite identificar hechos o circunstancias importantes que inciden en la gestión de recursos en la entidad o programa bajo examen que merecen ser comunicados en el informe.

2.2.21.1 Atributos del Hallazgo

Tabla 6 - 2: Atributos del Hallazgo

Condición	Es la situación encontrada respecto a una examinada.
Criterio	Son parámetros de comparación, tienen que ver con la normativa aplicable.
Causa	Son las razones fundamentales para la cual se originó la desviación.
Efecto	Es el impacto negativo que se produce de la comparación entre la condición y el criterio respectivo.

Fuente: Subía, J., (2012), p. 34

Elaboración: Hipo, S. (2019)

Maldonado, M., (2011), al hablar de los Atributos del Hallazgo, establece los siguientes:

CONDICIÓN. - Es la situación actual encontrada por el auditor con respecto a una operación, actividad o transacción. La condición refleja el grado en que los criterios están siendo logrados.

CRITERIO. - Es la norma con la cual el auditor mide la condición. Son las metas que la entidad está tratando de lograr o las normas relacionadas con el logro de las metas. Necesariamente son unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual.

EFFECTO. - Es el resultado adverso, real o potencial que resulta de la condición encontrada. Normalmente representa la pérdida en dinero o en efectividad causada por el fracaso en el logro de las metas.

CAUSAS. - Es la razón fundamental (o razones fundamentales) por la cual ocurrió la condición, o es el motivo por el que no se cumplió el criterio o norma. La simple aseveración en el informe de que el problema existe porque alguien no cumplió las normas es insuficiente para hacer convincente al lector. (p. 10)

2.2.21. Evidencia de Auditoría de Gestión

Mantilla, S., (2009) al hablar de las evidencia de Auditoría, señala:

Evidencia de auditoría es toda la información usada por el auditor al llegar a las conclusiones en las cuales se basa la opinión de auditoría, e incluye la información contenida en los registros de contabilidad que subyacen a los estados financieros y a la otra información. No se espera que los auditores aborden toda la información que exista. (p. 517)

Por su parte, Benjamín, F., (2007), en referencia al mismo tema, señala:

La evidencia se puede clasificar en los siguientes rubros:

Física

Se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes o sucesos, y se presenta a través de notas, fotografías, gráficas, cuadros, mapas o muestras materiales.

Documental

Se logra por medio del análisis de documentos. Está contenida en cartas, contratos, registros, actas, minutas, facturas, recibos y toda clase de comunicación relacionada con el trabajo.

Testimonial

Se obtiene de toda persona que realiza declaraciones durante la aplicación de la auditoría.

Analítica

Comprende cálculos, comparaciones, razonamientos y desagregación de la información por áreas, apartados y/o componentes. (p. 89)

En síntesis, la evidencia representa la comprobación verdadera de los hallazgos durante el desarrollo de la auditoría, ya que a través de ésta el auditor puede llegar a conclusiones y basará en ellas su informe; por lo tanto, debe prever el nivel de riesgo, perplejidad y conflicto que puede traer consigo, por lo que deberá ser suficiente, competente y relevante. El auditor en todo momento deberá sujetarse a esas líneas de trabajo.

2.2.22. Indicadores de gestión

Mantilla. S., (2009), define a los Indicadores de Gestión, como:

Una estadística simple o compuesta que refleja algún rasgo importante de un sistema dentro de un contexto de interpretación. Es una relación cuantitativa entre dos cantidades que corresponden a un mismo proceso o procesos diferentes. Por si solo no son relevantes, pues solo adquieren importancia cuando se los compara con otros de la misma naturaleza. (p.36)

Por su lado, Benjamín, F., (2007), con relación al mismo tema, señala que:

Un sistema de indicadores permite hacer comparaciones, elaborar juicios, analizar tendencias y predecir cambios. Puede medir el desempeño de un individuo, de un sistema y sus niveles, de una organización, el comportamiento de un contexto, el costo y la calidad de los insumos, la eficiencia de los procesos; y, la relevancia de los bienes y servicios producidos en relación con necesidades específicas. (p.24)

De lo anterior, se puede concluir que un indicador es una estadística simple o compuesta que refleja algún rasgo importante de un sistema dentro de un contexto de interpretación.

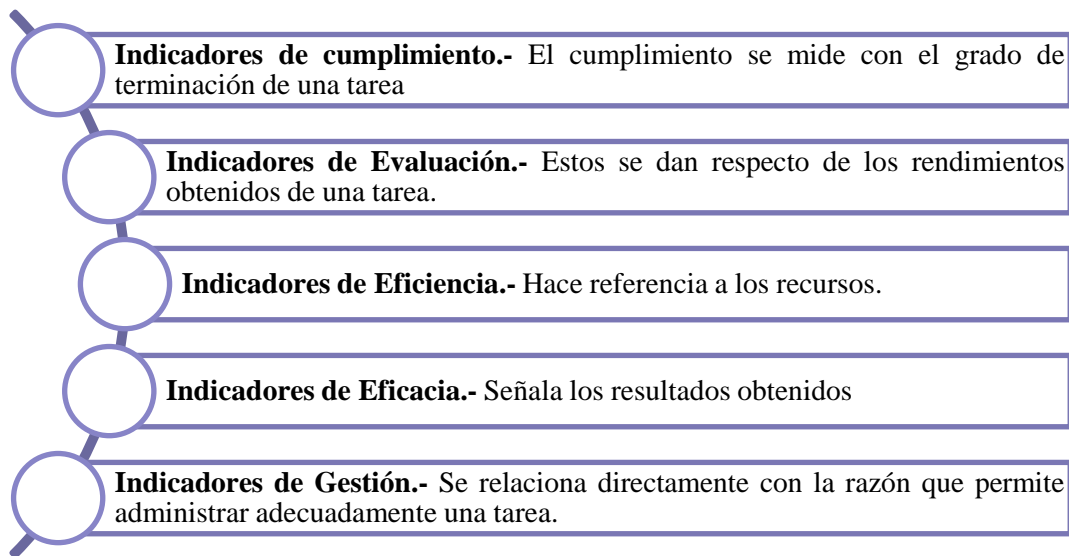


Gráfico 4 - 2: Indicadores de Gestión

Fuente: Contraloría General Del Estado, Ecuador, (2001), p. 187

Elaborado por: Hipo, S. (2019)

2.2.23 Fase IV: Comunicación de Resultados e Informes de Auditoría.

Maldonado, M., (2011), sobre la cuarta fase de la auditoria de gestión, de la comunicación de resultados, menciona que:

Aunque la administración conoce el proceso de auditoría, hay que hacerle comprender, por vía de la persuasión, que deben colaborar en su trabajo, especialmente en la entrega de información y documentación. Y si la auditoria es un trabajo que se desarrolla a base de una planificación y en forma sistémica, hay que ser lo suficientemente comprensivo y ordenado al solicitar la información, pues incomoda al administrador que se le interrumpa permanentemente para solicitarle datos en cualquier momento y en forma desordenada y repetitiva. Recuerde que la verdad se sustenta con evidencias. En consecuencia, si un hallazgo fue desarrollado adecuadamente este puede ser comunicado a la entidad sin ningún riesgo ni recelo. Es más, el sentido constructivo de la auditoria le favorece la comunicación oportuna de sus comentarios, conclusiones y recomendaciones. Es conveniente recordar el rol que desempeña los diplomáticos en la guerra y guiarse por su actuación. Escuchan muchas palabras muy fuertes contra el adversario pero las transmiten con otro tono de voz y lenguaje para disminuir las tensiones y lograr la paz. Así mismo el auditor debe tener claro que su objetivo es “vender” su informe y lograr que sus recomendaciones se apliquen; entonces, ser tolerante ante exageraciones de los administradores no le perjudica a la final logra su objetivo. (pp. 124 - 125)

Cuando el auditor ejecute las actividades propias del trabajo de auditoría, los resultados que obtenga deben ser plasmados en un informe de auditoría que contendrá las conclusiones y recomendaciones que el auditor tiene para las personas que él ha considerado necesarias.

2.2.24. Informe de Auditoría de Gestión

Mancillas, E., (2011), al hablar del Informe de Auditoría de Gestión, indica:

Este importante documento es, a los ojos del cliente, lo que él recibe a cambio de los honorarios pagados al auditor. En él suelen reflejarse la calidad y efectividad con que se llevó a cabo el trabajo de auditoría, por lo que el auditor deberá poner especial esmero en su elaboración, cuidando, tanto los aspectos de forma, como de contenido y oportunidad. (p. 116).

Por su parte Benjamín, F., (2013), acerca del Informe de Auditoría de Gestión, señala:

Al finalizar el examen de la organización, después de seguir el proceso correspondiente, seleccionar los enfoques de análisis organizacional y cuantitativos, y formular el diagnóstico administrativo, es necesario preparar un informe, en el cual se consignarán los resultados de la auditoría, identificando claramente el área, sistema, programa, proyecto, etc.; auditados, el objeto de la revisión, la duración, el alcance, los recursos y métodos empleados. (p. 115)

2.2.24.1 Tipos de Informe de Auditoría

Franklin, B., (2007), refiriéndose a los tipos de informe de auditoría, advierte:

La variedad de opciones para presentar los informes depende del destino y propósito que se les quiera dar, además del efecto que se pretende con su presentación.

En atención a este criterio, los informes de Auditoría más representativos son:

INFORME GENERAL. - Consta de las siguientes partes:

- **Responsable.** Área o unidad administrativa encargada de preparar el informe.
- **Introducción.** Breve descripción de las circunstancias que hicieron necesario aplicar la auditoría, mecanismo de coordinación y participación empleadas para su

desarrollo, duración de la revisión, así como el propósito y explicación general de su contenido.

- **Antecedentes.** Exposición de la génesis de la organización, es decir, orígenes, cambios, sucesos y vicisitudes de mayor relevancia que influyeron en la decisión de implementar la auditoría.
- **Técnicas empleadas.** Instrumentos y métodos utilizados para obtener resultados en función del objetivo.
- **Diagnóstico.** Definición de las causas y consecuencias de la auditoría, las cuales justifican los ajustes o modificaciones posibles.
- **Propuesta.** Presentación de alternativas de acción, ventajas y desventajas que pueden derivarse, implicaciones de los cambios y resultados esperados.
- **Estrategia de implementación.** Explicación de los pasos o etapas previstas para instrumentar los resultados.
- **Seguimiento.** Determinación de los mecanismos de información, control y evaluación necesarios para garantizar el cumplimiento de los criterios propuestos.
- **Conclusiones y recomendaciones.** Síntesis de los logros obtenidos, problemas detectados, soluciones instrumentadas y pautas sugeridas para el logro de las propuestas.
- **Apéndices o Anexos.** Gráficos, cuadros y demás instrumentos de análisis administrativo que se consideren elementos auxiliares para la presentación y fundamentación de la auditoría.

INFORME EJECUTIVO. - Consta de las siguientes partes:

- Responsable. Área o unidad administrativa encargada de preparar el informe.
- Periodo de revisión. Lapso que comprendió la auditoría.
- Objetivos. Propósito que se pretende obtener con la auditoría.
- Alcance. Profundidad con la que se auditó la organización.
- Metodología. Explicación de las técnicas y procedimientos utilizados para captar y analizar la evidencia necesaria para cumplir con los objetivos de la auditoría.
- Síntesis. Relación de los resultados y logros obtenidos con los recursos asignados.
- Conclusiones. Síntesis de aspectos prioritarios, acciones llevadas a cabo y propuestas de actuación.

INFORME DE ASPECTOS RELEVANTES

Documento que se integra con base a un criterio de selectividad, que considera los aspectos que reflejan los obstáculos, deficiencias o desviaciones captadas durante el examen de la organización.

Mediante este informe se puede analizar y evaluar:

- Si se llevó a cabo todo el proceso de aplicación de la auditoría.
 - Si se presentaron observaciones relevantes.
 - Si la auditoría está en proceso, se reprogramó o replanteó.
 - Las horas hombre que realmente se utilizaron.
 - La fundamentación de cada observación.
 - Las causas y efectos de las principales observaciones formuladas.
 - Las posibles consecuencias que se pueden derivar de las observaciones presentadas.
- (pp. 118-119)

En base a lo anterior, se puede concluir que el informe de auditoría contiene aspectos o elementos necesarios que permiten especificar la planificación y la obtención de resultados; y, a través de las recomendaciones entregar una herramienta de gestión válida para mejorar la situación de la entidad.

2.2.28 Fase V: Seguimiento.

Maldonado, M., (2006), en referencia a la quinta fase, menciona que:

El proceso de auditoría de gestión concluye con el seguimiento de las recomendaciones, en esta etapa se verifica el nivel de aceptación por parte de los administrativos de la entidad auditada, frente a las recomendaciones proporcionadas por el equipo de auditoría. (p. 102)

2.3 Marco Conceptual

AUDITORÍA

Gutierrez, A., (2008), define a la auditoría, como: “El vocablo auditoría es el sinónimo de examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencia sobre informaciones, registros, procesos.” (p. 5)

GESTIÓN

Según Pérez, (2010), la gestión, es “Hacer adecuadamente las cosas, previamente planificadas, para conseguir objetivos (comprobando posteriormente el nivel de consecución” (p.137).

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Maldonado, M., (2011), al hablar de la auditoria de gestión, señala:

Un examen objetivo y sistemático de evidencias con el fin de proporcionar una evaluación independiente del desempeño de una organización, programa, actividad o función gubernamental que tenga por objetivo mejorar la responsabilidad ante el público y facilitar el proceso de toma de decisiones por parte de los responsables de supervisar o iniciar acciones correctivas. (p. 21)

CONTROL INTERNO

Pallerola & Confort, (2013), define al control interno, como “Aquellos mecanismos de control que dispone una empresa para poder asegurar sus activos y resultados.” (p. 55).

RIESGO

Pallerola & Monfort, (2013), define al riesgo, como: “aquellos aspectos tanto cuantitativos como cualitativos que pueden no ser conocidos por el auditor de cuentas en el transcurso de su trabajo. Todo riesgo si no es previsible, puede no llegar a conocerse.” (p. 55)

INDICADORES DE GESTIÓN

Estupiñan, G., (2006), en referencia a los indicadores de gestión, menciona que:

Expresiones cuantitativas de las variables que intervienen en un proceso y cualitativas de los atributos de los resultados del mismo y que permiten analizar el desarrollo de la gestión y el cumplimiento de las metas respecto al objetivo trazado por la organización. (p. 280)

HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Fernández, E., (2013), define a los hallazgos de auditoría, como: “diferencias significativas encontradas en el trabajo de auditoría con relación a lo normado o a lo presentado por la gerencia” (p.15)

PROCESO

James, A., (2012), con referencia a un proceso, señala: “Es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado.” (p: 22)

EFICIENCIA

Según Chiavenato, I., (2009), acerca de la eficiencia, la define como: “La palabra eficiencia quiere decir: acción, fuerza, producción. Se define como la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un objetivo determinado con el mínimo de recursos posibles.” (p. 24)

EFICACIA

Sotomayor, A., (2008), menciona, que la eficacia es:

La relación entre los servicios o productos generados y los objetivos y metas programados, es decir entre los resultados proyectados y los resultados reales de los proyectos, programas u otras actividades; por lo que la eficacia es el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos, metas u otros efectos que se había propuesto, tiene que ver con el resultado del proceso de trabajo de una entidad. (p. 25)

2.4 Idea a Defender

La Auditoría de Gestión al Departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito kullki Wasi Ltda., Agencia Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2018, permite determinar el grado de eficiencia, eficacia, economía, ética, en los procesos de créditos y servicio al cliente.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3. MARCO METODOLÓGICO

El presente trabajo de titulación se realizó mediante el uso de métodos, técnicas e instrumentos de investigación que ayudaron al desarrollo de la Auditoría de Gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI LTDA., Agencia Riobamba, Período 2018, y contribuirá a una mejor gestión de los procesos de créditos en los próximos años.

3.1 Enfoque de la investigación:

- **Cualitativo:**

La investigación realizada fue de carácter cualitativa porque tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno, se buscó un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad. No se trató de probar o de medir en qué grado una cierta cualidad se encuentra en un cierto acontecimiento dado, sino de descubrir tantas cualidades como sean posibles.

3.2 Tipos de investigación

- **De campo:** Porque se acudió al lugar de los hechos a investigar cómo se desarrollan los procesos en el departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI LTDA.
- **Exploratoria:** Esta es una investigación exploratoria porque se utilizó: fuentes de información especializada, entrevistas y cuestionarios hacia personas, como medios para la recopilación de información.
- **Documental:** Es documental porque mediante la investigación se recopiló información que existe en los archivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI LTDA.

3.3 Población

- El presente trabajo investigativo está dirigido a la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI LTDA., Agencia Riobamba, cuyo número de personal es pequeño, por lo que no fue necesario la segmentación, sino la aplicación de los instrumentos

de investigación dirigidos a todo el universo (personal de la COAC), distribuido de la siguiente forma:

Tabla 1 - 3: Población de la COAC KULLKI WASI LTDA.

CARGO	NOMBRES	CANTIDAD
Jefe de Agencia	Ing. Fernando Lluashco	1
Área Operativo	Ing. Clara Chimbo	1
Área de Negocios	Ing. Isaac Charco	2
	Ing. Elías Gómez	
Asesores de Créditos	Ing. David Usulli	5
	Ing. José Mariño	
	Ing. Juan Ramos	
	Ing. Juan Tocalema	
	Ing. Ángel Pacari	
Captaciones	Ing. Alicia Inga	2
	Ing. Liliana Bayas	
Cajera	Ing. Yolanda Chango	1
Atención al Cliente	Ing. Luz Lema	1
Total		13

Fuente: Cooperativa Kullki Wasi Ltda., Agencia Riobamba

Elaborado por: Hipo, S. (2019)

3.4 Muestra

En vista de que el tamaño de la población es mínimo, no se procedió a la aplicación de una muestra, por lo que se trabajó con la totalidad de funcionarios que conforman la COAC KULLKI WASI LTDA Agencia Riobamba.

3.5 Métodos, técnicas, instrumentos de investigación

En esta investigación se utilizaron los siguientes métodos de investigación:

3.5.1. *Métodos de Investigación*

Método inductivo – deductivo: La inducción se dirige del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, esto se realizará mediante la observación de hechos privados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI LTDA. Para en base a esto generalizarlos en propuestas que ayuden a dar soluciones en el momento oportuno y así incrementar la eficiencia en los procesos de la misma.

Método analítico – sintético: Se realizó el análisis de documentos proporcionados tales como: manuales de crédito, cartera de crédito por asesor, morosidad mensual, estados financieros, etc., para establecer la sintetización de datos y lograr las conclusiones necesarias.

3.5.2. Técnicas de Investigación

Para la presente investigación se emplearon las siguientes técnicas de investigación:

Observación directa: Se acudió a la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI LTDA., para reconocer el ambiente laboral, el desarrollo de las actividades que permita tener una opinión sobre aspectos generales de la institución.

Encuestas: Esta técnica se aplicó con el propósito de recolectar información, dirigida a factores del ambiente interno y externo para saber qué tan eficientes y eficaces son los directivos y el personal, y de esta forma medir el grado de satisfacción de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “KULLKI WASI” Ltda.

Entrevista: Las entrevistas serán una de las fuentes primarias de información para la auditoría, porque se hará una conexión directa con el Jefe de Crédito de la COAC “KULLKI WASI” Ltda.

3.5.3. Instrumentos de Investigación

Cuestionarios: Se realizó cuestionarios de control interno, que serán aplicados a todo el personal del Departamento de Créditos, con preguntas cerradas, direccionadas a la detección de posibles problemas existentes.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4. MARCO PROPOSITIVO

4.1 Tema:

Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI LTDA., Agencia Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2018.

4.2 Contenido de la Propuesta



Gráfico 1 - 4: Proceso de la Auditoría de Gestión

Fuente: Adaptado del Manual de Auditoría de Gestión; Contraloría General del Estado, Ecuador (2004) (p, 45)

Elaborado por: Hipo, S. (2019)

Para la realización de la presente Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI LTDA., Agencia Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2018, se procedió a aplicar la siguiente metodología que permitirá evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía de los procesos de gestión del departamento de créditos, con la finalidad de cumplir con las metas y objetivos, establecidas por la institución.

4.3. Archivo Permanente




NATURALEZA DEL TRABAJO:	Auditoría de Gestión.
ENTIDAD AUDITADA:	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. Agencia Riobamba.
DIRECCIÓN	Juan Montalvo y Villarroel esq.
ÁREA:	Departamento de Créditos.
PERÍODO:	Enero a Diciembre del 2018.
TELÉFONO	03-2946058
WEB:	www.kullkiwasi.com.ec

4.3.1 Índice de Archivo Permanente

CONTENIDO	ÍNDICE
Índice Archivo Permanente	IAP
Información General de la Institución	IG
Registro en el Organismo de Control	ROC
Registro Único de Contribuyentes	RUC
Manuales, Reglamentos, Políticas crediticias.	PA/PP
Marco Legal	ML

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 01/04/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>IG 1/4</p>
---	---	--------------------------------------

4.3.2 Información General de la Institución


El camino empezó a sembrarse hace más de una década, en el 2002 cuando se reúnen en Ambato varios dirigentes de las comunidades de Chibuleo, Salasaca y Pilahuin, con la finalidad de conformar una cooperativa de ahorro y crédito. Esta reunión estuvo compuesta por doce personas liderado por Lic. Juan Andagana, en calidad de Gerente (Lic. en Comunicación) y Presidente del Consejo de Administración; y, el Dr. Manuel Caizabanda, de especialidad médico.

Los socios fundadores, decidieron bautizar su cooperativa con el nombre de Kullki Wasi, que en kichwa significa la Casa de dinero; para financiarse, los 12 socios toman la decisión de aportar \$ 40,00 dólares cada uno, por concepto de certificado de aportación. Posteriormente se toma la resolución de contribuir con mil dólares cada socio fundador para poder capitalizar a la cooperativa y servir a los socios ahorristas y fundadores, a través del otorgamiento de créditos y mejorar la calidad de vida de los asociados y de la comunidad.

El día 13 de enero del 2003 se aprobó los estatutos y posteriormente se nombra como Gerente de la Cooperativa al señor Lic. Juan Andagana, que preocupado de no contar con ningún recurso económico, ni mobiliario, realiza una gestión en una ONG, solicitando escritorios usados y también los socios fundadores donaron hojas de papel boom, sillas, así como almuerzos a los colaboradores. Otra medida que se tomó fue que los cuatro colaboradores ingresaron sin sueldo ni bonificaciones por el lapso de un año.

Durante los primeros años, la entidad otorgó indistintamente, créditos individuales de montos pequeños y sobre saldos de \$50 hasta \$1.000 dólares, con un plazo máximo de 12 meses y un garante, la misma que se entregaba con un ahorro o encaje de 5X1 después de 30 días, cuyo desembolso se realizaba en efectivo.

En el año 2007 la Cooperativa fue creciendo. Los socios en cartera de crédito para este año sumaban un valor que superaba los \$ 4'000.000 dólares; sin embargo, empezaron a incrementar más cooperativas de ahorro y crédito, en especial del sector indígena en la ciudad de Ambato. La COAC Kullki Wasi para ese entonces tenía 4 agencias en: Salcedo, Latacunga, Riobamba y Pillaro. En estas oficinas, la cooperativa tenía sus respectivas máquinas llamadas servidores, en donde el jefe de agencia realizaba sus actividades del día a día; en cuanto a la seguridad de la información,

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>IG 2/4</p>
---	---	--------------------------------------


Información, ésta se ejecutaba mediante un respaldo cada hora, ya que administraba su propia base de datos y al fin de mes podían consolidar el balance. La comunicación para depósitos y retiros con las agencias se realizaba con llamadas telefónicas y se registraba en Excel para que al fin de mes las encargadas de bóveda puedan transferir su información. Posteriormente la comunicación se realizaba vía modem para envío de información diariamente.

Son varios los recuerdos, anécdotas, logros y esfuerzos conjuntos realizados para construir lo que actualmente es una cooperativa con más de 80.000 mil socios y 13 oficinas a nivel nacional, incluido las Islas Galápagos. Actualmente la cooperativa pertenece al segmento UNO de las entidades financieras a nivel nacional, por lo que se considera una institución grande, segura, confiable, cuyo giro de negocio se concentra en la intermediación financiera a través de la captación de ahorros a la vista, depósitos a plazo fijo, acceso a créditos y servicios cooperativos para el desarrollo socioeconómico de la población; complementariamente, la entidad dispone del servicio de ahorros a domicilio para quienes no pueden salir de su hogar u oficinas, además del servicio de apertura de cuentas para niños (Hormiguitas) con un valor de USD 3, y, el plan ahorro plus, con un depósito inicial de USD 20 bajo el compromiso de un ahorro mensual por parte de los solicitantes, seguro exequial, seguro de desgravamen, tarjeta de débito ‘DE UNA’ y cajeros automáticos en todo el país.

Otros servicios adicionales que brinda la COAC es el pago del bono de desarrollo humano, cobro de SOAT, pago de servicios básicos, giros a través de Western Union, cobro de RISE-SRI y otros a nivel local y nacional.

Misión

Contribuir al desarrollo socioeconómico de la población rural y urbana marginal con enfoque preferente en la zona central del país bajo condiciones de calidad, innovación, oportunidad y seguridad; con el fin de contribuir en la reducción de la pobreza, el desempleo, la migración y mejorar las condiciones de vida de la población.

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>IG 3/4</p>
---	---	--------------------------------------

Visión

Ser una institución reconocida nacional e internacionalmente como referente en atención a las poblaciones rurales, con un enfoque integral en la prestación de servicios financieros y de apoyo en los procesos productivos rurales, que le permiten alcanzar niveles de solidez y rentabilidad que garantizan su sostenibilidad en sus áreas de operación.

Nombre de la Entidad:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.

Ubicación Geográfica:

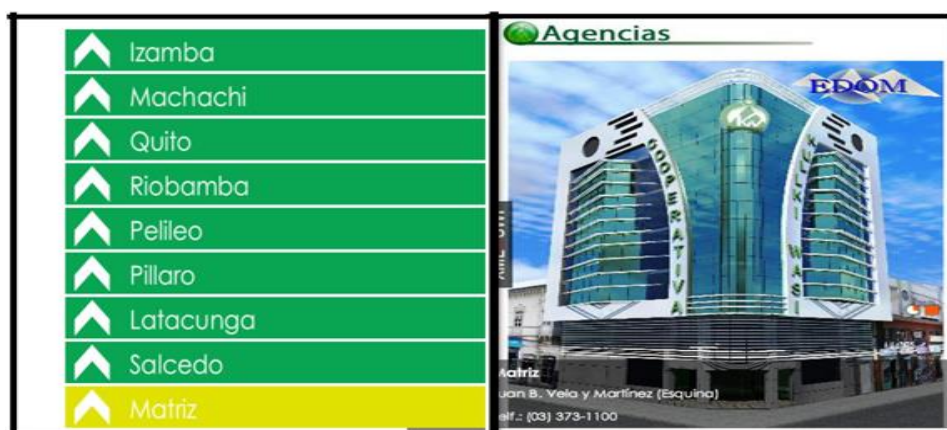


Figura 1 - 4: Ubicación Geográfica de la COAC kullki WASI Ltda.


Fuente: Cooperativa “Kullki Wasi Ltda”

Elaborado por: Hipo, S. (2019)

Ubicación de la Cooperativa “Kullki wasi”, Agencia Riobamba.

Dirección: Juan Montalvo y Villarroel

Teléfono: (03) 2964-455

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	IG 4/4
---	--	-----------------------------

Principios Institucionales

1. Igualdad de derechos de los socios para obtener los beneficios de crédito, impulsando su democratización y como tal su disminución de su riesgo.
2. Rapidez y oportunidad de servicio a todos los socios sin discriminaciones.
3. Contribución a los socios a través de otorgamientos de crédito.
4. Provisión de recursos para actividades productivas o adquisición de bienes que permitan el mejoramiento de la vida y creación de empleos.
5. Seguridad adecuada tendiente a la oportuna recuperación de los Créditos.

Productos

- **Cuentas:** ahorro a la vista, ahorros a domicilio, plan ahorro plus, cuenta amiga la hormiguita.
- **Créditos:** Credi auto, Credi ahorro, Credi inversión, Credi negocio, Credi efectivo, Credi convenio empresarial, Crédito quirografario.
- **Captaciones:** Inversión a plazo fijo.
- **Servicios:** Seguro de desgravamen, Cajeros automáticos, Seguro exequial.
- **Servicios cooperativos:** IESS; Oferta transaccional, Horarios de Servicios

4.3.3 Organigrama

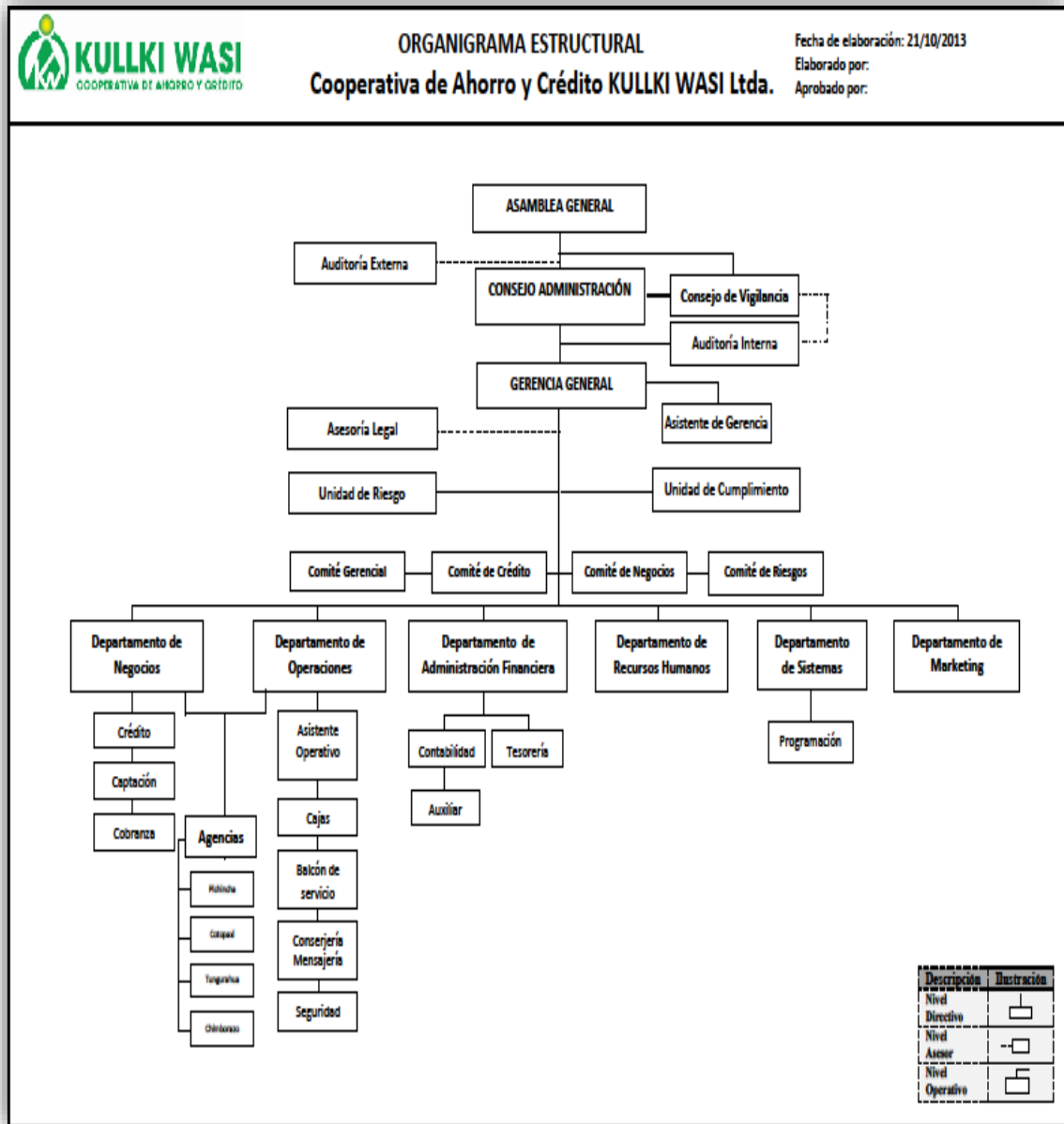





Figura 2 - 4: Organigrama Estructural de la COAC Kullki Wasi Ltda.
 Fuente: Cooperativa “Kullki Wasi Ltda”

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO REGISTRO EN EL ORGANISMO DE CONTROL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>ROC</p> <p>1/1</p>
---	---	-------------------------------------

4.3.4 Registro en el organismo de control



SUPERINTENDENCIA
DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA



FTCSO
Función de Transparencia y Control Social

Fecha de Generación de Documento: 04/febrero/2019
 Validez de Documento: 30 días a partir de la fecha de generación

COMPROBANTES DE DIRECTIVOS DE ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

SECTOR:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
RUC:	1891710255001
RAZÓN SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LTDA
PROVINCIA:	TUNGURAHUA
CANTÓN:	AMBATO
TELÉFONO:	033731100
SEGMENTO / NIVEL:	SEGMENTO 2
ESTADO:	ACTIVA

DIRECTIVOS

REPRESENTANTE LEGAL (GERENTE):	ANDAGANA GUALO JUAN MANUEL
PRESIDENTE:	CALUÑA TIL TUPAC MALKU
SECRETARIO:	CAPUZ LLAMBO ANA EDELINA
PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILANCIA:	CHANGO CALUÑA MARTHA SALOME
NOMBRE GERENTE SUBROGANTE:	AUCANSHALA NAULA LUIS ALFREDO

La información constante en el presente documento, corresponde a la recibida de la organización, quien asume cualquier tipo de responsabilidad por error o falsedad en la misma. En caso de querer validar ésta información deberá ingresar en la página web: www.seps.gob.ec

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA





Figura 3 - 4: Registro en el Organismo de Control COAC Kullki Wasi Ltda.

Fuente: Cooperativa “Kullki Wasi Ltda”

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO REGISTRO EN ÚNICO DE CONTRIBUYENTE DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	RUC 1/1
---	--	------------------------------

4.3.5 Registro Único de Contribuyentes

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1891710255001

RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LTDA.

No. ESTABLECIMIENTO: 004 **ESTADO** ABIERTO **OFICINA** **FEC. INICIO ACT.** 05/01/2007

NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA KULLKI WASI **FEC. CIERRE:**

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: SANTIAGO DE PILLARO Parroquia: PILLARO Calle: MONTALVO Número: S/N Intersección: URBINA Referencia: JUNTO A LA PLAZA SAN JUAN Telefono Trabajo: 032874188 Telefono Trabajo: 083893256 Fax: 032874188 Email: coac_kw@yahoo.es

No. ESTABLECIMIENTO: 005 **ESTADO** ABIERTO **OFICINA** **FEC. INICIO ACT.** 06/03/2007

NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA KULLKI WASI **FEC. CIERRE:**

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: RIOBAMBA Calle: JUAN MONTALVO Número: 17-45 Intersección: CHILE Y COLOMBIA Referencia: A MEDIA CUADRA DEL MERCADO LA CONDOMINE, EDIFICIO DE CUATRO PISOS, COLOR AZUL Email: coac_kw@yahoo.es Telefono Trabajo: 032884455 Telefono De Referencia: 093838258

No. ESTABLECIMIENTO: 005 **ESTADO** ABIERTO **OFICINA** **FEC. INICIO ACT.** 05/01/2008

NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA KULLKI WASI **FEC. CIERRE:**

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: SAN PEDRO DE PELILEO Parroquia: PELILEO Calle: JOSE CHACON Número: S/N Intersección: JOSE MEJIA Referencia: FRENTE AL MERCADO ARGENTINA


 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE


 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ello se derivan (Art. 37 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).


Usuario: LPCP010408 **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1560 **Fecha y hora:** 19/09/2014 17:11:08

Página 3 de 4



Figura 4 - 4: Registro Único de Contribuyente Kullki Wasi Ltda.

Fuente: Cooperativa “Kullki Wasi Ltda”

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO MARCO LEGAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>ML 1/1</p>
---	---	--------------------------------------

4.3.6 Marco Legal

Las leyes y reglamentos que rigen la vida jurídica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., son:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero.
- Reglamento General de la Ley de Cooperativas.
- Ley de Seguridad Social.
- Código del trabajo.
- Estatuto y Reglamento
- Reglamento de crédito.

4.3.7 Logo de la Entidad




4.4. Archivo Corriente



NATURALEZA DEL TRABAJO:	Auditoría de Gestión.
ENTIDAD AUDITADA:	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. Agencia Riobamba.
DIRECCIÓN	Juan Montalvo y Villarroel esq.
ÁREA:	Departamento de Créditos.
PERIODO:	Enero a Diciembre del 2018.
TELÉFONO	03-2946058
WEB:	www.kullkiwasi.com.ec


ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 04/04/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	<p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO ÍNDICE DE MARCAS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p style="text-align: center;">IR 1/1</p>
---	--	--

ÍNDICE DE REFERENCIA

SIGNIFICADO	REFERENCIA
Índice de papeles de trabajo.	IPT
Índice de marcas.	IM
Programa general de auditoría.	PGA
Propuesta de Auditoría.	PA
Carta de Presentación.	CP
Contrato de Auditoría.	CA
Orden de Trabajo.	OT
Visita Preliminar.	VP
Carta de Requerimiento de Información.	CRI
Notificación de Inicio de Auditoría.	NA
Memorándum de Planificación.	MP
Cuestionario de Control Interno COSO II.	CCI
Matriz de Resumen por Componente.	MRC
Informe de Control Interno.	ICI
Flujograma de Procesos de Crédito.	FP
Indicadores de Gestión.	IG
Indicadores Financieras.	IF
Hojas de hallazgos.	H/H
Convocatoria de Conferencia Final.	CCF
Informe de Auditoría.	IA
Acta de Conferencia Final.	ACF
Gaibor Javier	GJ
Arellano Díaz Héran	HDA
Hipo Morocho Segundo	HMS


ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 04/04/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO ÍNDICE DE MARCAS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>IM 1/1</p>
---	--	--------------------------------------

ÍNDICES DE MARCAS

MARCAS	SIGNIFICADO
√	Revisado o verificado.
*	Alteración en la información.
.	Documento caducado
H	Hallazgo.
≠	Existencia con anomalías
φ	No reúne requisitos.
NC	Nudo crítico.
X	Incumplimiento de la normativa y reglamentos.
Σ	Sumatoria verificada.
∩	Inexistencia de manuales.
↓	Falta de proceso.
Σ	Operación verificada.
x	No consta.
D	Debilidad.

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 04/04/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	<p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO PROGRAMA DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p style="text-align: center;">PGA 1/2</p>
---	---	---

PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA


OBJETIVOS:

- Obtener información suficiente de la Cooperativa de Ahorro y crédito Kullki wasi Ltda., Agencia Riobamba, mediante entrevistas y observación preliminar a fin de adquirir toda la información actual de la institución.
- Identificar el nivel de confianza y de riesgo que posee la cooperativa a través de la aplicación de cuestionarios con el método COSO II, a fin de un adecuado control interno en el departamento de crédito.
- Evaluar los procesos de Gestión en el otorgamiento de créditos y recuperación de cartera a fin de determinar una opinión acerca de las deficiencias encontradas en la institución a través de un informe de Auditoría.

PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF / PT	ELABORADO POR:	FECHA:
1	Elabore índice de referencia	IR	SFHM	10/04/2019
2	Elabore índice de marcas	IM	SFHM	10/04/2019
3	Realice programa general de Auditoría	PGA	SFHM	10/04/2019
FASE I.- PLANIFICACIÓN PRELIMINAR				
4	Elabore la Carta de presentación	CP	SFHM	11/04/2019
5	Elabore la Propuesta de Auditoría.	PA	SFHM	12/04/2019
6	Elabore el Contrato de Auditoría.	CA	SFHM	15/04/2019
7	Elabore la Orden de Trabajo.	OT	SFHM	16/04/2019
8	Redacte la Narrativa de la Visita Preliminar.	VP	SFHM	17/04/2019
9	Entrevistas al Jefe de Agencia, Jefe del Departamento de créditos de la Institución.	CE	SFHM	17/04/2019
10	Prepare el oficio de Requerimiento de Información.	RI	SFHM	18/04/2019
11	Realice la Notificación del Inicio de Auditoría.	NA	SFHM	19/04/2019
12	Realice el Memorándum de Planificación.	MP	SFHM	22/04/2019

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 10/04/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	<p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO PROGRAMA DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p style="text-align: center;">PGA 2/2</p>
---	---	---

PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA

FASE II.- PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA				
13	Elabore el cuestionario de Control Interno aplicando El COSO II	CCI	HMS	06/05/2019
14	Diseñe la Matriz de resumen por Componente	MRC	HMS	13/05/2019
15	Elabore el Informe de Control Interno	ICI	HMS	14/05/2019

FASE III.- EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA				
16	Evalúe la satisfacción de los socios mediante una encuesta.	ES	HMS	16/05/2019
17	Elabore Hoja de Procesos	HP	HMS	17/05/2019
18	Elabore diagramas de flujo del proceso de crédito y recuperación de créditos	FP	HMS	20/05/2019
18	Revisión de documentos	RD	HMS	21/05/2019
20	Elabore los indicadores de gestión	HI	HMS	23/05/2019
21	Elabore los indicadores Financieras	IF	HMS	27/05/2019
22	Elabore la hoja de hallazgos.	HH	HMS	28/05/2019
FASE II.- COMUNICACIÓN DE RESULTADOS				
23	Notificación de la Lectura del Informe	CLI	HMS	03/05/2019
24	Carta de Presentación	CP	HMS	10/06/2019
25	Informe de la Auditoría de Gestión	IAG	HMS	17/06/2019

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 10/04/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA."




FASE I

PLANIFICACIÓN PRELIMINAR



ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 11/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CARTA DE PRESENTACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>CP 1/2</p>
---	---	--------------------------------------

4.4.1 FASE I: Planificación Preliminar

CARTA DE PRESENTACIÓN

Riobamba, 11 de Abril del 2019.

Ing. Fernando LLuashco

**REPRESENTANTE LEGAL LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 “KULLKI WASI LTDA., AGENCIA RIOBAMBA”**

Presente.-

De nuestra consideración:


Reciba un cordial saludo, a la vez que nos dirigimos a usted con el propósito de presentar la propuesta del examen de AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA., AGENCIA RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2018.

La presente tiene la finalidad de poner a su disposición los servicios profesionales de F & J. H. Auditores Independientes, equipo conformado por personas capacitadas, con una sólida experiencia, profesionalismo y conocimientos necesarios para la realización exitosa de este tipo de trabajos, firma auditora que se sentirá gustosa de servirle para el mejoramiento eficiente de la institución.

EQUIPO DE TRABAJO

Ing. Gaibor Javier	Jefe de Equipo
Ing. Arellano Díaz Hernán	Supervisor
Egresado. Hipo Morocho Segundo	Auditor Junior

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 11/04/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CARTA DE PRESENTACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>CP 2/2</p>
---	---	--------------------------------------

Confiados en que la calidad de nuestros servicios sea la requerida por la Institución, esperamos su pronta respuesta y anticipamos nuestros agradecimientos.

Atentamente,

Ing. Gaibor Javier

JEFE DE EQUIPO


Ing. Arellano Díaz Hernán

SUPERVISOR

Egresado. Hipo Morocho Segundo

AUDITOR JUNIOR

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 11/04/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO PROPUESTA DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>PA 1/3</p>
---	--	--------------------------------------

PROPUESTA DE AUDITORÍA

Riobamba, 12 de Abril del 2019

Ing. Fernando LLuashco

JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA., AGENCIA RIOBAMBA”

Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo de quienes conformamos la Firma Auditora F & J. H. Auditores Independientes. El motivo de la presente es para extenderle un agradecimiento por la apertura para efectuar el presente trabajo de investigación, al proporcionarnos toda la información necesaria para la conclusión efectiva del mismo.

1.- Objetivo

Elaborar una Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., Agencia Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2018, mediante la aplicación de normas y procedimientos de auditoría, con el propósito de determinar el nivel de uso y cuidado de los recursos ligados a parámetros de eficiencia, eficacia, ética y economía en la gestión de créditos.


2.- Naturaleza de la Auditoría

La naturaleza de una Auditoría de Gestión es realizar una evaluación al uso y aplicación de los recursos de la institución bajo niveles de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología.

3.- Alcance

La presente auditoría de Gestión se desarrollará en base a la normativa legal vigente y a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, tomando como referencia el informe COSO II, establecido para el control de la institución del sector cooperativo.

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 12/04/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO PROPUESTA DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>PA 2/3</p>
---	--	--------------------------------------

4.- Período y Plazo

La Auditoría de Gestión a ser desarrollada, comprende el período 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2018, y su duración se estima en 12 semanas laborables contadas a partir de la firma del contrato de prestación de servicios profesionales.

5.- Metodología de Trabajo

5.1.- Planificación Preliminar

Las actividades de planificación consisten en el conocimiento de la institución, su legislación, los procesos que utilizan para el cumplimiento de sus tareas, esta actividad ayuda a reunir la información que permita evaluar la situación actual de la institución y cumplir con el plan de auditoría.

5.2.- Ejecución

Se realiza la revisión y análisis de la legislación, de las actividades que desarrolla, evaluación del control interno, detectar las áreas críticas y determinar la eficiencia, eficacia y economía con que se están manejando los recursos para el cumplimiento de los objetivos y metas de la cooperativa.


5.3.- Comunicación de Resultados

El equipo auditor elaborará el informe final de auditoría, en donde se detallarán los principales resultados del proceso, incluido los hallazgos más relevantes, así como las conclusiones y recomendaciones e informará a las autoridades de la institución a fin de que puedan emprender acciones correctivas para mejorar la gestión de créditos.

6.- Equipo de Trabajo

Ing. Gaibor Javier	Jefe de Equipo
Ing. Arellano Díaz Hernán	Supervisor
Hipo Morocho Segundo	Auditor Junior

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 12/04/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO PROPUESTA DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>PA 3/3</p>
---	--	--------------------------------------

7.- Colaboración de la Institución

Para el desarrollo eficiente, concreto y oportuno de la presente auditoría, la COAC "Kullki Wasi" Ltda. Agencia Riobamba, en especial el personal del Departamento de Créditos, deberá comprometerse a prestar toda la ayuda necesaria al equipo auditor, ésta consistirá en proveer toda aquella información que sea necesaria para el adecuado desarrollo de la Auditoría de Gestión a aplicarse.


Será un honor para nosotros prestarles nuestros servicios profesionales.

Atentamente,

Hipo Morocho Segundo

AUDITORA JUNIOR

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 12/04/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CONTRATO DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>CA 1/2</p>
---	---	--------------------------------------

CONTRATO DE AUDITORÍA

Comparecientes:

En la ciudad de Riobamba, a los 15 días del mes de Abril del 2019, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi Ltda., Agencia Riobamba, representado por su Jefe de Agencia Ing. Fernando Lluashco, quien en adelante se le denominará: Contratante; y, por otra parte, la firma de Auditores F & J. H. Auditores Independientes, representado por Segundo Hipo, a quién en adelante se denominará: Contratista, convienen en celebrar el presente contrato de Prestación de Servicios profesionales de Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., Agencia Riobamba, período Enero – Diciembre 2018, bajo las siguientes cláusulas:


PRIMERA: Antecedentes

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

SEGUNDA: Objeto del Contrato

Por medio del presente contrato, el Contratista se compromete con la institución Contratante, a realizar la Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la institución, mediante la aplicación de normas y procedimientos de auditoría, evaluación del control interno, con el propósito de determinar el nivel de uso y cuidado de los recursos, para las actividades que se llevarán a cabo con profesionalismo y eficacia. El examen a practicarse y sus resultados concluirán con la presentación del informe de auditoría correspondiente, de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, el mismo que será de conocimiento y uso exclusivo del Jefe de Agencia de la institución Contratante, para efecto de lo anterior, el Contratante proporcionará al Contratista los instrumentos necesarios para el buen desempeño de sus actividades, los cuales quedan bajo su custodia hasta la terminación de este contrato.

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 15/04/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CONTRATO DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>CA 2/3</p>
---	---	--------------------------------------

TERCERA.- Derechos y obligaciones de las partes

Los “AUDITORES”: Conforme lo establecen las Normas Internacionales de Auditoría, realizarán investigaciones específicas a las actividades de “LA INSTITUCIÓN”, además sobre las personas involucradas con la gestión de Créditos y sobre la aplicación del control interno.

En la ejecución de la auditoría, “LOS AUDITORES” proporcionarán un nivel alto de veracidad de que la información solicitada para auditoría se encuentra libre de errores y será relevante examinar las ineficiencias en el proceso de otorgación de créditos.

CUARTA.- Prohibiciones

F & J. H. Auditores Independientes se encuentra prohibido de proporcionar información a terceros en lo referente a lo encontrado en el examen de auditoría.

QUINTO.- Plazo de entregas Informes

El proceso de auditoría se efectuará al período comprendido entre el 01 de Enero y el 31 de Diciembre de 2018, y tendrá una duración de 3 meses.

SEXTO.- Honorarios

No se denomina ningún honorario, debido a que la realización de esta Auditoría de Gestión, se considera uno de los requisitos para la obtención del título como Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA.


SÉPTIMO.- Recursos.-

“LA INSTITUCIÓN” deberá facilitar a “LOS AUDITORES” el recurso físico, así como el acceso a la información necesaria para el desempeño del trabajo.

OCTAVO.- Autonomía del contratista

En el desarrollo del presente trabajo de prestación de servicios profesionales, “LOS AUDITORES” actuarán como tal, realizando su trabajo encomendado con absoluta libertad y autonomía técnica.

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 15/04/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CONTRATO DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>CA 3/3</p>
---	---	--------------------------------------

NOVENO.- Gastos.-

Los gastos en que se incurran como consecuencia de la celebración del presente contrato, serán asumidos por el equipo auditor

DÉCIMO: Terminación del Contrato

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

Para constancia de lo actuado, las partes se someten y suscriben en original y copia de igual tenor y valor.


Ing. Fernando LLuashco

Ing. Gaibor Javier

JEFE DE AGENCIA

F & J. H. AUDITORES INDEPENDIENTES

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 15/04/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO ORDEN DE TRABAJO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>OT 1/1</p>
---	--	--------------------------------------

ORDEN DE TRABAJO N. 001

Riobamba, 16 de Abril del 2019

Señor:

Segundo Fabián Hipo Morocho
AUDITOR DE F & J. H. AUDITORES INDEPENDIENTES

Presente.-

De acuerdo al contrato firmado entre nuestra entidad F & J. H. AUDITORES INDEPENDIENTES, y el representante legal de la COAC Kullki Wasi Ltda., autorizó a usted para que en calidad de Auditor Junior, emprenda con el examen de Auditoría de Gestión a dicha institución financiera, por el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018, con el objetivo de evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía de los procesos de gestión del departamento de créditos.


Los hallazgos encontrados, se presentarán en el informe de auditoría a los Directivos y demás autoridades de relevancia de la institución.

Atentamente,

Ing. Gaibor Javier

Jefe de Equipo de GAH Auditores Independientes

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 16/04/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO VISITA PRELIMINAR DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>VP 1/2</p>
---	---	--------------------------------------

VISITA PRELIMINAR

Nombre: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki wasi Ltda.,

Dirección: Juan Montalvo y Villarroel esq.

Jefe de Agencia: Ing. Fernando Lluashco


Registro Único de Contribuyentes: 1891710255001

El día 04 de Marzo del 2019 siendo las 09h10, se procede a realizar la primera visita a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., Agencia Riobamba, Provincia de Chimborazo, ubicado en las calles Juan Montalvo y Villarroel esq., con la finalidad de establecer una reunión con el jefe de agencia Ing. Fernando Lluashco, con el propósito de presentar la propuesta de una Auditoría de Gestión para el Departamento de Créditos de la institución, cuyos resultados contribuyan al mejoramiento de los procesos de gestión en los procesos de otorgación y recuperación de créditos. Una vez aceptada la propuesta por la autoridad respectiva, se procedió a solicitar una serie de documentos, como: el RUC, Registro Mercantil y la Carta de Auspicio, requisitos necesarios para iniciar el trabajo de investigación.

El día lunes 17 de Abril del 2019, siendo las 10H00, se realizó la segunda visita a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., Agencia Riobamba para una reunión con el Ing. Fernando Lluashco jefe de agencia de la COAC, quien supo manifestar que la Cooperativa atiende a sus socios desde las 08:00 am hasta las 18:00 pm, de lunes a viernes y los sábados hasta las 14:00.

En esta visita se pudo observar asimismo, que en el departamento de créditos laboran cinco funcionarios o asesores de créditos, los mismos que desde muy temprano dan atención a los socios con información oportuna, paralelamente dichos funcionarios salen a las inspecciones con sus respectivos socios; de otro lado, se pudo observar que la oficinista de créditos se encarga de verificar la documentación respectiva de las carpetas para proceder a su respectivo archivo, también se observó que para la otorgación de créditos, el socio debe presentar la documentación solicitada por el asesor de crédito, entre ellas:


ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 17/04/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO VISITA PRELIMINAR DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>VP 2/2</p>
---	---	--------------------------------------

la copia de la documentación personal, copia del pago de servicio básico y copia del RUC o patente dependiendo del caso, luego procede a llenar junto con el asesor, la Hoja de Evaluación del Socio, posteriormente, el asesor procede a la inspección y verificación de la documentación para evaluar la capacidad crediticia del socio y Cotejar la información recabada en la Hoja de evaluación y de esta forma poder medir el patrimonio del cliente. Una vez verificados todos estos documentos, el asesor procede a la verificación de la calificación en el central de riesgo y su posterior aprobación para el desembolso en la cuenta del socio, entregándole su tabla de amortización, también se pudo observar que para un crédito de consumo del monto de \$100 hasta 20.000 a un plazo de 60 días se determina sin ningún encaje y a una tasa nominal del 15,60%, también se observó que el jefe de agencia es quien aprueba las operaciones de crédito hasta un monto de UDD 5.000, y todo monto superior a esto deberá ser enviado a Oficina Matriz para su posterior aprobación por el comité de crédito, para su seguimiento y recuperación se observó que realizan llamadas telefónicas y visita al sitio de trabajo o visita al hogar del deudor o garante, también se pudo notar que a partir del primer día vencida una cuota, el asesor de crédito da seguimiento estricto al socio o garante notificándole el pago vencido de la cuota, y en caso de que no cancele en un plazo de 90 días es enviado para una cobranza extrajudicial.

De igual manera en la institución brindan servicios como: ahorro a la vista, hormiguita, ahorro a domicilio, inversión a plazo fijo, bono de desarrollo humano etc. En esta visita se solicitó también el balance general y el estado de resultado consolidado para su posterior verificación.

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 17/04/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO ENTREVISTA AL OFICIAL DE CRÉDITO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>EJC 1/2</p>
---	--	---------------------------------------

ENTREVISTA AL JEFE DE CRÉDITO

NOMBRE DE LA ENTREVISTADA: CHIMBO MANOBANDA CLARA AYDA

ENTREVISTADOR: HIPO MOROCHO SEGUNDO

HORA ENTREVISTA: 10h: 30

LUGAR ENTREVISTA: INSTALACIONES DE LA EMPRESA.

OBJETIVO: Obtener información pertinente para la realización de una Auditoría de Gestión a la COAC Kullki Wasi Ltda., Agencia Riobamba, a fin de determinar el nivel de gestión desarrollado por el área de créditos de esta institución cooperativista.

1. ¿Cuál es el nivel de estudio que usted tiene?

Ingeniera en Finanzas.

2. ¿Cuántas carpetas recepta diariamente para la otorgación de créditos?

Se recibe 6 carpetas diariamente.

3. ¿Cuáles son los aspectos que se toman en cuenta para el análisis de un crédito?

El nivel de Capacidad de pago, también que esté con más de 600 puntos en la central de riesgo.

4. ¿Se realizan visitas de verificación a los socios y con qué finalidad?

Si se realizan visitas de inspección con la finalidad de verificar si son válidos y verdaderos todos los datos que el socio mencionó al momento de la otorgación de crédito.


5. ¿Cuál es el tiempo de demora para la otorgación de un crédito?

El tiempo de demora es de 3 días laborables.

6. ¿En qué momento se presenta el proceso de Cobranza?

Desde el primer día de vencimiento de su crédito.

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 17/04/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO ENTREVISTA AL OFICIAL DE CRÉDITO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>EOC</p> <p>2/2</p>
---	--	-------------------------------------

7. ¿Se aplican los procedimientos establecidos en el manual de crédito para conceder un crédito?


A pesar de existir un manual de crédito, hemos faltado a la socialización y a veces por la premura del tiempo en atender al socio, omitimos procesos antes de aprobar el crédito, pero lo estamos corrigiendo poco a poco.

8. ¿Existe un área específica de recuperación de cartera vencida dentro del departamento de Créditos?

Bueno, no existe específicamente un área para la recuperación de la cartera vencida, ya que esa función realizan los asesores mismos.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 17/04/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CARTA DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>RI 1/1</p>
---	---	--------------------------------------

CARTA DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

Riobamba, 18 de Abril del 2019

Ingeniero.

Fernando Lluashco

JEFE DE AGENCIA DE LA COAC “KULLKI WASI LTDA.,”

Presente.-

De mi consideración:

Con un cordial saludo de quienes conforman el F & J. H. Auditores Independientes en cada uno de sus actividades diarias.

Yo, Segundo Fabián Hipo Morocho con CI. 0604520874, estudiante de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, me permito dar a conocer el inicio de la Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., Agencia Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2018. Para lo cual solicito que se autorice la información que a continuación detallada, la cual será vital para la correcta realización de nuestro trabajo de investigación.


- Reseña histórica.
- Estructura organizacional.
- Ruc de la COAC Kullki Wasi Ltda., Agencia Riobamba
- Registro de la COAC Kullki Wasi Ltda., Agencia Riobamba en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Manuales, reglamentos, políticas crediticias.

Además cualquier otra documentación que se considere necesaria e importante.

Por la atención prestada anticipamos nuestros agradecimientos. Atentamente,

Hipo Morocho Segundo
AUDITOR JUNIOR

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 18/04/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO NOTIFICACIÓN DE INICIO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>NI 1/1</p>
---	--	--------------------------------------

NOTIFICACIÓN DEL INICIO DE AUDITORÍA

Riobamba, 19 de Abril de 2019

Ing.
Fernando LLuashco

JEFE DE AGENCIA COAC KULLKI WASI LTDA.

Presente. -

De mi consideración:


A nombre de F & J. H. Auditores comunico a usted, que se dio inicio de la Auditoría de Gestión, período Enero – Diciembre del 2018, para lo cual solicitamos que se nos facilite el acceso a toda la información necesaria para la ejecución de la auditoría, así como toda la colaboración de los empleados de la institución.

Particular que comunico para los fines legales pertinentes.

Atentamente;

Hipo Morocho Segundo
AUDITOR

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 19/04/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>MP 1/3</p>
---	---	--------------------------------------

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “KULLKI WASI” Ltda.

TIPO DE TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018.

1. ANTECEDENTES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito, KULLKI WASI LTDA., Agencia Riobamba, entidad financiera indígena y privada cuya actividad es impulsar el desarrollo socio económico de la población rural y urbana marginal de la ciudad de Riobamba, será objeto de la presente investigación.

2. MOTIVO DE LA AUDITORÍA

La auditoría de gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI LTDA., Agencia Riobamba, Provincia de Chimborazo, Periodo 2018, se efectuará con el fin de evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía de los procesos de gestión del departamento de créditos.

3. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA


OBJETIVO GENERAL:

Realizar una Auditoría de Gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI LTDA., Agencia Riobamba, Provincia de Chimborazo, Periodo 2018, mediante cuestionarios de control interno, pruebas e indicadores de gestión, tendiente a la evaluación del desempeño, bajo los parámetros de eficiencia, eficacia y economía de los recursos que posee la Cooperativa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Obtener información acerca de la auditoría de Gestión, mediante una recopilación teórica para ampliar los conocimientos que sea útil para el trabajo de investigación.
- Evaluar el control interno del departamento de créditos mediante la aplicación del Método COSO II, que permita identificar nudos críticos.

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 22/04/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>MP 2/3</p>
---	---	--------------------------------------

- Emitir un informe de auditoría que contendrá observaciones y recomendaciones que contribuya al mejoramiento de los procesos administrativos financieros de la cooperativa.

4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

El periodo a examinar comprende el 01 de enero al 31 de diciembre del 2018, periodo dentro del cual se evaluara la eficiencia, eficacia y economía, mediante la aplicación de las pruebas de auditoria que están previstas en los programas de trabajo para la Cooperativa.

5. PERSONAL ENCARGADO

NOMBRE	CARGO
Ing. Gaibor Javier	Jefe de Equipo
Ing. Arellano Díaz Hernán	Supervisor
Eg. Hipo Morocho Segundo	Auditor Junior


5. TIEMPO ESTIMADO

La Auditoría de Gestión se ejecutara aproximadamente en 12 semanas que se iniciara el 15 de Abril y se finalizara el 27 de Junio del 2019.

6.- RECURSOS

DETALLE	VALOR
Útiles de Oficina	\$ 50,00
Servicio de Internet	\$ 120,00
Copias	\$ 25,00
Impresiones	\$ 60,00
Transporte	\$ 100,00
Alimentación	\$ 200,00
Otros Gastos	\$ 50,00
TOTAL GASTOS	\$ 605,00

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 22/04/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>MP 3/3</p>
---	---	--------------------------------------

7. METODOLOGÍA A UTILIZAR

- Entrevista
- Cuestionario
- Encuestas
- Observación.
- Análisis de Información.
- Método COSO II.

Segundo Hipo

AUDITOR JUNIOR

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 22/04/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019




FASE II

PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA



ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 06/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	CCI 1/20
---	--	-------------------------------

4.4.2 FASE II: Planificación Específica

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

1.- COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL


NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018

OBJETIVO: Evaluar las actividades correspondientes al control interno de la Cooperativa en base al componente de Ambiente de Control y determinar posibles inexactitudes y establecer las respectivas recomendaciones.

AMBIENTE DE CONTROL					
N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿La institución tiene definido las metas, misión, visión y objetivos?	X			
2	¿La entidad cuenta con un manual de instrucciones para las respectivas funciones de los empleados?	X			
3	¿La entidad cuenta con un código de ética?		X		Emitido por la matriz
4	¿La COAC cuenta con un plan anual de capacitación que favorezca la competencia profesional?	X			No hay un plan de capacitación y se capacita cuando se requiera.
5	¿Los expedientes de créditos concedidos contienen la información requerida como lo establece el manual de créditos?	X			
6	¿La cooperativa favorece la rotación del personal en el departamento de crédito?		X		No se da la rotación de personal.


ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 06/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	CCI 2/20
---	--	-------------------------------

N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACION ES
		SI	NO	N/A	
7	¿En la COAC se respalda la información de los créditos concedidos?	X			
8	¿Todos los trámites para la concesión de créditos cuentan con las firmas de responsabilidad, de quien lo ha realizado, revisado y aprobado?	X			
9	¿Antes de la concesión de un crédito se confirma la información y las garantías proporcionadas por el cliente?	X			A través de llamadas telefónicas e inspecciones
10	¿En el trámite de concesión de crédito, el asesor cumple con todos los requisitos que establece para un crédito?		X		No cumple con todos los requisitos, ya que pasan por alto algún as documentaciones. D 1
	TOTAL Σ	7	3		

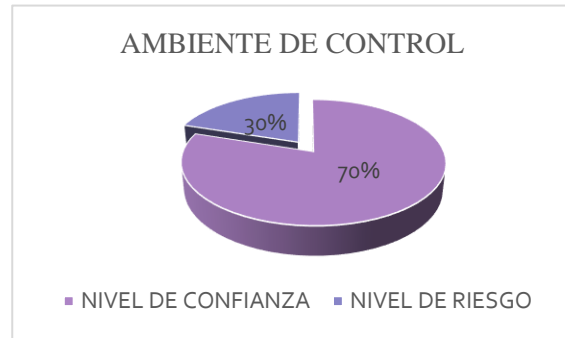
D1. Incumplimiento de Requisitos para la Concesión de Créditos.

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 06/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	CCI 3/20
---	--	-------------------------------

NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA
NC = (CP/CT) (100%)
NC = (7/10) (100%)
NC = 70%
NR = 30%




CRITERIO:

	CONFIANZA	
BAJA	MODERADO	ALTA
15% – 50%	51% – 75%	76% – 95%
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
85% – 50%	49% – 25%	24% – 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
	RIESGO	

INTERPRETACIÓN: A través de los cuestionarios de control interno, ambiente de control, aplicados a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., Agencia Riobamba, se obtuvo un nivel de riesgo del 30 %, considerado Moderado; y, un nivel de confianza del 70%, considerado Moderado, resultados que se consideran propicios ya que el ambiente de control es el componente fundamental para el buen desempeño de las actividades organizacionales.

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 06/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	CCI 4/20
---	--	-------------------------------

2. COMPONENTE: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS


NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018

OBJETIVO: Evaluar si los objetivos establecidos por la institución de acuerdo al componente del establecimiento de objetivos, son acordes con las actividades que realiza la misma, y


ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS					
N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Los objetivos de la entidad son claros y conducen al establecimiento de metas?		X		Existe un plan estratégico pero este es emitido por la matriz.
2	¿Los objetivos de la COAC se han definido en base a la estructura organizacional?	X			
3	¿Se han establecido reportes o informes de cumplimiento de los objetivos planteados por la entidad?	X			
4	¿El plan estratégico es conocido por todos los empleados que laboran dentro del departamento de créditos?	X			
5	¿Los expedientes de crédito contienen la información requerida como lo establece el manual de créditos?	X			
6	¿En la COAC se evidencia mejoras continuas, con respecto a auditorías practicadas en periodos anteriores?	X			

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 06/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	CCI 5/20
---	--	-------------------------------

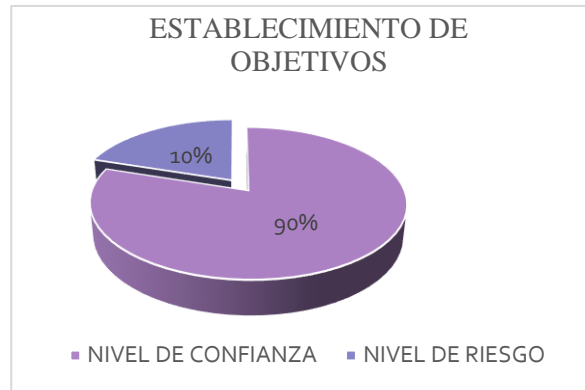
N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
7	¿Los objetivos establecidos por el departamento de crédito de la COAC son medibles?	X			Los objetivos no son medidos ni valorados.
8	¿El seguimiento de los objetivos y las actividades que realiza la institución son de acuerdo con lo que está planificado?	X			
9	¿Los recursos para el financiamiento de las actividades de la institución se encuentran definidos en el plan estratégico y en el presupuesto anual?	X			Solo en el plan acción anuales.
10	¿Se encuentra asignada la responsabilidad a los empleados para el cumplimiento de objetivos?	X			
	TOTAL Σ	8	2		

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 06/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	CCI 6/20
---	--	-------------------------------

NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA
NC = (CP/CT) (100%)
NC = (8/10) (100%)
NC = 90%
NR = 10%




CRITERIO:

CONFIANZA		
BAJA	MODERADO	ALTA
15% – 50%	51% – 75%	76% – 95%
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
85% – 50%	49% – 25%	24% – 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
RIESGO		

INTERPRETACIÓN: Mediante el cuestionario de control interno aplicado se pudo determinar un nivel de confianza del 90%, considerado alto; y, un nivel de riesgo del 10%, considerado bajo, resultados que permiten advertir que la Cooperativa tiene bien definidos los objetivos y éstos se realizan de acuerdo a lo planificado.

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 06/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	CCI 7/20
---	--	-------------------------------

3. COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS


NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018

OBJETIVO: Evaluar si la cooperativa tiene conocimiento de los acontecimientos y tendencias que suceden en su entorno, que la podrían beneficiar o perjudicar significativamente.


IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS					
N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Cuenta el personal de la cooperativa con vestuario que le diferencie de otras instituciones financieras?	X			
2	¿Cuenta la cooperativa con una infraestructura adecuada para el cumplimiento de sus actividades?	X			
3	¿Los activos fijos de la COAC se encuentran en condiciones adecuadas para su utilización?		X		No existe suficiente espacio para guardar los archivos de Créditos, ni para la instalación de más muebles y enseres.
4	¿Las cancelaciones de créditos por cobrar son autorizadas por la máxima autoridad de la COAC?	X			
5	¿Se verifican los límites en cada operación financiera, previo a la concesión de créditos?	X			

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 06/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	CCI 8/20
---	--	-------------------------------

N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
6	¿Se realizan capacitaciones periódicas orientadas al personal de la COAC?	X			Si realiza pero no de manera frecuente.
7	¿Se han instalado cámaras de seguridad dentro y fuera de la institución para salvaguardar sus activos?	X			
8	¿Se ha realizado pruebas de conocimiento al personal que ingresa a laborar en el departamento de crédito de la COAC?	X			
9	¿Se analiza la liquidez económica del socio para la concesión de préstamos y créditos?	X			
10	¿Se tiene identificado de forma clara a los socios y clientes que tiene la cooperativa?	X			
TOTAL		9	1		

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 06/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	CCI 9/20
---	--	-------------------------------

NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA
NC = (CP/CT) (100%)
NC = (8/10) (100%)
NC = 90%
NR = 10%




CRITERIO:

CONFIANZA		
BAJA	MODERADO	ALTA
15% – 50%	51% – 75%	76% – 95%
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
85% – 50%	49% – 25%	24% – 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
RIESGO		

INTERPRETACIÓN: El componente de control interno: Identificación de Eventos, muestra un nivel de Confianza del 90%, considerado alto; y, un nivel de riesgo del 10%, considerado bajo, resultados que permiten advertir la seguridad de la COAC en las diferentes actividades financieras desarrolladas.

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 06/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	CCI 10/20
---	--	--------------------------------

4. COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGO

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión


PERÍODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018

OBJETIVO: Evaluar en base al sistema de control interno el componente de Evaluación de riesgo, y verificar si las recomendaciones son tomadas en consideraciones para mitigar el riesgo.

EVALUACIÓN DE RIESGO					
N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIONE S
		SI	NO	N/A	
1	¿Saben los empleados exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	X			
2	¿Se identifican los riesgos importantes que puedan impactar sobre cada objetivo?	X			
3	¿La calificación de riesgo es constante en el largo plazo?	X			
4	¿Existe un plan de mitigación de riesgos continuo?		X		Se trata de mitigar los riesgos pero no son permanentes y periódicos. D 2
5	¿Se clasifican los riesgos según el nivel de importancia?		X		No se jerarquizan ya que todo es riesgo.
6	¿La entidad cuenta con una Unidad de Riesgo, y con personal altamente calificado?		X		
7	¿Los riesgos crediticios identificados son discutidos abiertamente con el gerente?	X			

D 2: Falta de evaluación y mitigación de riesgos

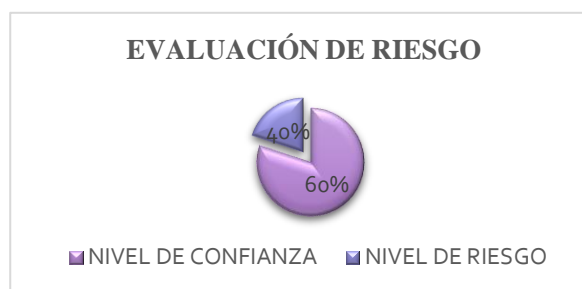
ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 06/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	CCI 11/20
---	--	--------------------------------

N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
8	¿Para la interpretación del efecto de un riesgo existe un proceso de valoración?		X		
9	¿Se evalúa los riesgos de Crédito antes de su otorgación?	X			
10	¿Se evalúan las garantías ofrecidas por los clientes para la concesión de créditos?	X			
TOTAL Σ		6	4		

NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA
NC = (CP/CT) (100%)
NC = (8/10) (100%)
NC = 60%
NR = 40%




CRITERIO:

CONFIANZA		
BAJA	MODERADO	ALTA
15% – 50%	51% – 75%	76% – 95%
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
85% – 50%	49% – 25%	24% – 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
RIESGO		

INTERPRETACIÓN: Mediante la aplicación del cuestionario de control interno en su componente evaluación de riesgo se obtuvo un resultado de un nivel de confianza del 60% considerado Moderado y un nivel de riesgo del 40% considerado Moderado, debido a que la Cooperativa Kullki Wasi Ltda., no tiene un plan de mitigación de riesgos continuo y periódico.

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 06/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	CCI 12/20
---	--	--------------------------------

5. COMPONENTE: RESPUESTA AL RIESGO


NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018

OBJETIVO: Determinar si se disponen de alternativas que puedan responder a los riesgos que se presenten en el transcurso del tiempo, que puedan afectar al desarrollo de las actividades de la cooperativa.

N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se evalúa el comportamiento de la cartera para la toma de decisiones?	X			
2	¿Se realizan acciones de mejora de procesos para evitar pérdidas económicas?	X			
3	¿Cuenta la empresa con un departamento Legal vinculado a la probabilidad de pérdidas económicas?	X			
4	¿Se han implementado medidas para prevenir pérdidas que se puede generar por no pago de los préstamos?		X		
5	¿Se avalúan alternativas para reducir los riesgos?	X			
6	¿Se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con el jefe de agencia?	X			
7	¿El personal está en la capacidad de reaccionar frente a los riesgos?	X			
8	¿Se controla el cumplimiento de las medidas precautelares tomadas frente a un riesgo?		X		No existe medidas precautelares

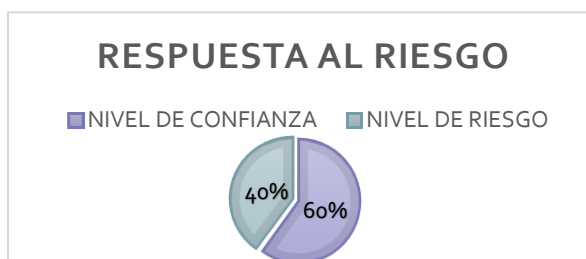
ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 06/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	CCI 13/20
---	--	--------------------------------

N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
8	¿Se controla el cumplimiento de las medidas precautelares tomadas frente a un riesgo?		X		No existe medidas precautelares
9	¿Existe algún mecanismo para anticiparse a los cambios que pueden afectar a la entidad?		X		Falta de estrategias para anticiparse al cambio
10	¿Cuenta la cooperativa con un departamento de riesgo?		X		No cuenta con un departamento de riesgo, pero es controlada por la matriz
TOTAL Σ		6	4		

NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA
NC = (CP/CT) (100%)
NC = (8/10) (100%)
NC = 60%
NR = 40%




CRITERIO:

CONFIANZA		
BAJA	MODERADO	ALTA
15% – 50%	51% – 75%	76% – 95%
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
85% – 50%	49% – 25%	24% – 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
RIESGO		

INTREPRETACIÓN: Analizando el componente de control interno, Respuesta al riesgo obtuvo un nivel de confianza del 60% considerado Moderado y un nivel de riesgo del 40%, considerado Moderado lo cual se considera desfavorable para la institución generando riesgos que impacten a la consecución de objetivos

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 06/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	CCI 14/20
---	--	--------------------------------

6. COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL


NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018

OBJETIVO: Identificar controles preventivos existentes encaminados a detectar deficiencias tanto manuales, políticas y procedimientos.

ACTIVIDADES DE CONTROL					
N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se ha definido procedimientos de control para cada uno de los riesgos significativos identificados?	X			
2	¿El acceso a los registros y documentación está protegido por mecanismos de seguridad y limitado al personal autorizado?	X			
3	¿Se realizan revisiones periódicas de la documentación física con la que reporta el sistema?	X			
4	¿El departamento de crédito cuenta con el software y hardware adecuado para realizar el trabajo?	X			
5	¿El personal que maneja el sistema informático entiende todas las aplicaciones del mismo?	X			
6	¿Se limita el acceso a los módulos de acuerdo a sus respectivas responsabilidades?	X			
7	¿Se han establecido controles físicos y lógicos que permitan detectar accesos no autorizados?	X			Existen claves individuales pero no son efectivas.

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 06/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	CCI 15/20
---	--	--------------------------------

N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
8	¿Existen manuales de recuperación de cartera vencida para los procesos sustantivos del Departamento?		X		No existe un manual para la recuperación de cartera vencida. D 3
9	¿Considera que los procedimientos existentes son los adecuados ante la necesidad de la entidad?		X		No son tan adecuados.
10	¿El departamento de crédito cumple con el manual de créditos establecidos por la institución?		X		No se cumple con los manuales de procedimientos. D4
TOTAL Σ		7	3		

D 3: Inexistencia de un manual de procedimientos para la recuperación de cartera vencida.

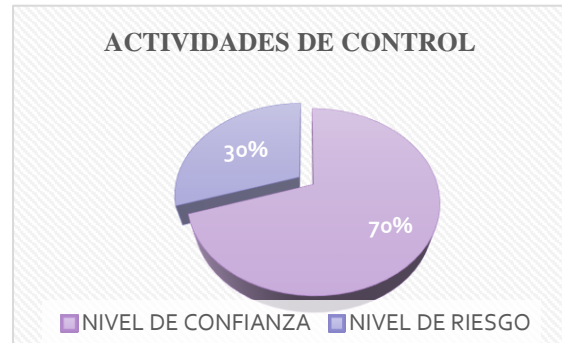
D 4: Incumplimiento en la aplicación del manual de créditos.

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 06/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	CCI 16/20
---	--	--------------------------------

NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA
NC = (CP/CT) (100%)
NC = (7/10) (100%)
NC = 70%
NR = 30%




CRITERIO:

CONFIANZA		
BAJA	MODERADO	ALTA
15% – 50%	51% – 75%	76% – 95%
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
85% – 50%	49% – 25%	24% – 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
RIESGO		

INTERPRETACIÓN: Analizando el componente de control interno: Actividades de Control, se obtuvo un nivel de confianza del 70% considerado Medio y un nivel de riesgo del 30%, considerado bajo considerando poco favorable a las actividades que desarrolla en el departamento de crédito.

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 06/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	CCI 17/20
---	--	--------------------------------

7. COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión


PERÍODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018

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

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿La información interna y externa generada por la COAC Kullki Wasi Ltda., es remitida previamente a los niveles correspondientes para su aprobación?		X		No existe la facilidad de aprobación en un menor tiempo. D 5
2	¿El contenido de la información generada es el apropiado y confiable?	X			
3	¿Se utiliza reportes periódicos para informar en los distintos niveles de la entidad?	X			
4	¿La información que recibe el personal es comunicada con claridad y efectividad?	X			
5	¿Se actualiza periódicamente la Información de las cobranzas realizadas y pendientes?	X			
6	¿Se comunica al jefe de créditos los aspectos relevantes del control interno de la entidad y sus responsabilidades?	X			
7	¿Existe comunicación abierta con los auditores externos?	X			Están en contacto con los niveles medios y altos.

D 5: Dificultad y demora en los trámites para obtener un crédito

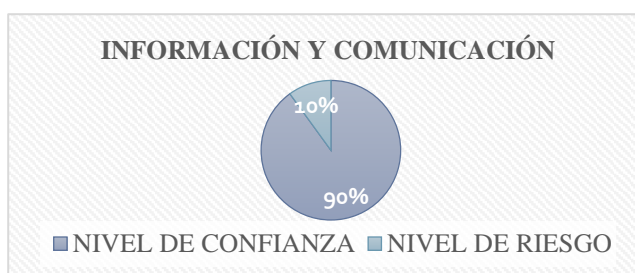
ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 06/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	CCI 18/20
---	--	--------------------------------

N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACION ES
		SI	NO	N/A	
8	¿Se realiza las gestiones necesarias para la recuperación de cartera vencida?	X			
9	¿El jefe de crédito comunica a la máxima autoridad los aspectos relevantes del control interno en la entidad?	X			Casi siempre se comunica primero a los responsables
10	¿Previo al otorgamiento de un crédito se evalúa y califica la información entregada por el socio?	X			
TOTAL Σ		9	1		

NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA
NC = (CP/CT) (100%)
NC = (9/10) (100%)
NC = 90%
NR = 10%




CRITERIO:

CONFIANZA		
BAJA	MODERADO	ALTA
15% – 50%	51% – 75%	76% – 95%
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
85% – 50%	49% – 25%	24% – 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
RIESGO		

INTERPRESTACIÓN: Tras la aplicación del componente de control interno: Información y Comunicación, se obtuvo como resultado un nivel de riesgo del 10%, considerado bajo; y, un nivel de confianza del 90%, considerado Alto, resultados que son considerados favorables para desarrollar de manera propicio las actividades institucionales.

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 06/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	CCI 19/20
---	--	--------------------------------

8. COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO


NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018

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

SUPERVISIÓN Y MONITOREO					
N°	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Cuenta la COAC con un Comité de crédito para la respectiva aprobación de los créditos solicitados?	X			
2	¿El responsable del departamento de créditos verifica que las solicitudes que el analista revisó, sean concordantes con la información proporcionada por el socio?	X			Si Verifica atreves de la inspección a su domicilio, llamadas telefónicas.
3	¿El jefe de agencia supervisa el cobro de las cuentas por cobrar pendientes?	X			
4	¿Se planifica y supervisa periódicamente las actividades del departamento de crédito?	X			
5	¿Se supervisa periódicamente al personal al momento de desempeñar sus actividades encomendadas?	X			
6	¿Se realizan periódicamente auditorias, para evaluar la situación de la cooperativa?	X			
7	¿Se efectúa un seguimiento periódico para asegurar que se toman las acciones correctivas apropiadas?	X			

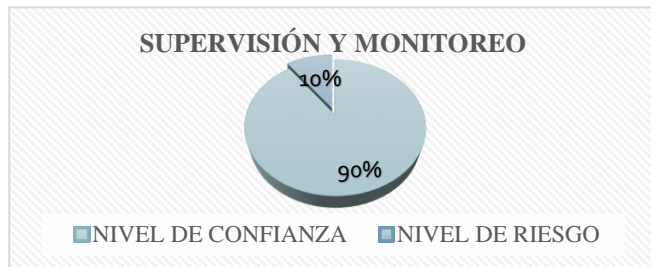
ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 06/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	CCI 20/20
---	--	--------------------------------

N	CONCEPTO	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
8	¿Se utilizan indicadores de gestión para detectar ineficiencias en el departamento de crédito?	X			
9	¿Se compara la información generada internamente con otra preparada por entidades externas para determinar la eficiencia y eficacia de la información?	X			Se analiza en los niveles medios.
10	¿El Jefe de Agencia realiza una evaluación por sus propios medios para verificar la situación de la cooperativa?		X		No se efectúa evaluaciones en la agencia
TOTAL Σ		9	1		

IVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA
NC = (CP/CT) (100%)
NC = (9/10) (100%)
NC = 90%
NR = 10%




CRITERIO:

CONFIANZA		
BAJA	MODERADO	ALTA
15% – 50%	51% – 75%	76% – 95%
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
85% – 50%	49% – 25%	24% – 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
RIESGO		

INTERPRETACIÓN: Efectuado el análisis del componente de control interno: Supervisión y Monitoreo, se determinó un nivel de confianza del 90%, considerado alto; y, un riesgo del 10%, considerado bajo, resultados que denotan la existencia de una confianza favorable y un alto nivel de efectividad.

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 06/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO MATRIZ DE RIESGO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	MR 1/1
---	---	-----------------------------

MATRIZ DE RIESGO

COMPONENTE	NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
	Porcentaje	Ponderación	Porcentaje	Ponderación
Ambiente de control	70%	Medio	30%	Medio
Establecimiento de objetivos	80%	Alto	20%	Bajo
Identificación de acontecimientos	90%	Alto	10%	Bajo
Evaluación de riesgos	60%	Medio	40%	Medio
Respuesta a los riesgos	60%	Medio	40%	Medio
Actividades de control	70%	Medio	30%	Medio
Información y comunicación	90%	Alto	10%	Bajo
Supervisión y monitoreo	90%	Alto	10%	Bajo
TOTAL	Σ	76%	24%	BAJO

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

CONFIANZA		
BAJA	MODERADO	ALTA
15% – 50%	51% – 75%	76% – 95%
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
85% – 50%	49% – 25%	24% – 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
RIESGO		

INTERPRETACIÓN GENERAL:

Mediante la aplicación del cuestionario de control interno consolidado, se determinó un nivel de confianza Alta del 76% debido a sus fortalezas como prestigio y confianza institucional, sistema informático y comunicación adecuados al tamaño y necesidades de la Cooperativa, Infraestructura adecuado para el funcionamiento de la COAC; y con un nivel de riesgo bajo de un 24% debido a las debilidades como el Inadecuado concesión de créditos, incumplimiento de manuales, no existe un plan de mitigación de riesgo, lo cual nos permite evidenciar las debilidades con respecto a los componentes del COSO II, mismo que está siendo objeto de estudio durante el desarrollo de la entidad auditada.

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 06/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA."



FASE III
EJECUCIÓN



ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 16/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO ENCUESTA A LOS SOCIOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	ES 1/6

4.4.3 FASE III: Ejecución

RESULTADO DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN

1. ¿Cómo califica usted la atención brindada por el personal del Departamento de Créditos de la Institución?

Tabla 1 - 4: Atención brindada por el personal del departamento de créditos

ALTERNATIVA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Excelente	15	30%
Muy Buena	16	32%
Buena	10	20%
Mala	9	18%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de Campo de la COAC Kullki Wasi Ltda.

Realizado por: Hipo, S. (2019)

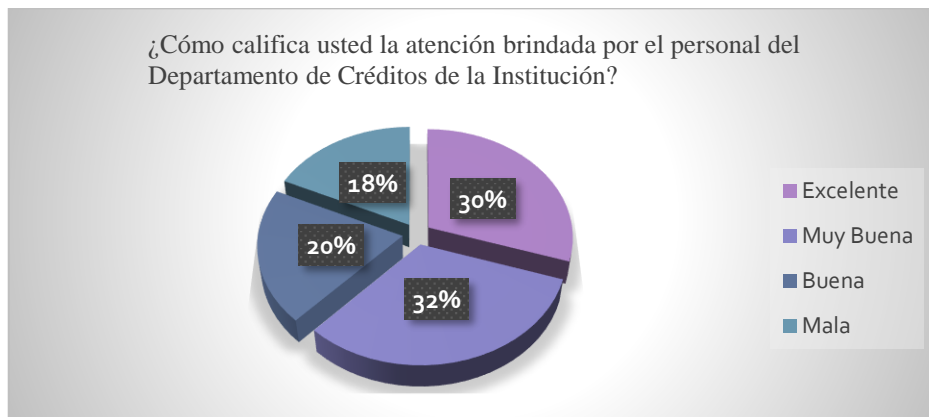



Gráfico 2 - 4: Atención brindada por el personal del departamento de créditos

Fuente: Tabla 1 - 4

Realizado por: Hipo, S. (2019)

La primera pregunta que se estableció está relacionado con la atención que se brinda el personal dentro de la institución obteniendo que el 30% de la personas expresan que brindan un servicio excelente mientras que el 32% menciona que es muy buena el servicio de igual manera el 20% determina que es buena y un 10% están inconforme con el servicio que menciona que es mala.

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 16/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO ENCUESTA A LOS SOCIOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	ES 2/6
---	--	-----------------------------

2. ¿Cómo Califica Ud. los trámites que realiza para los crédito en la Institución?

Tabla 2 – 4: Calificación de los trámites que realiza para los créditos en la Institución

ALTERNATIVA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Excelente	10	20%
Muy Buena	14	28%
Buena	11	22%
Mala	15	30%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de Campo de la COAC Kullki Wasi Ltda.

Realizado por: Hipo, S. (2019)

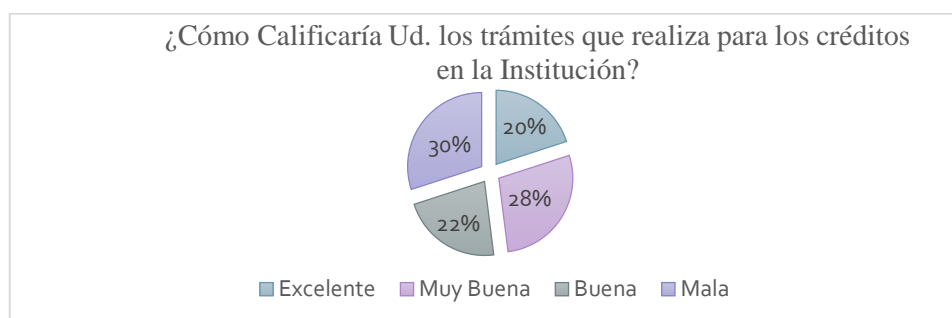


Gráfico 3 - 4: Calificación de los trámites que realiza para los créditos en la Institución

Fuente: Tabla 2 - 4

Realizado por: Hipo, S. (2019)

Se refiere de como Califican los trámites que realiza los créditos en la Institución obteniéndose que el 20% determina que es excelente mientras que el 28% menciona que es muy buena, de igual manera el 22% determina que es buena y 30% menciona que son malas los trámites en la institución.

3. ¿El tipo de crédito que más solicita es?

Tabla 3 – 4: Tipo de crédito que más solicita

ALTERNATIVA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Emergentes	10	20%
Consumo	17	34%
Microcrédito	20	40%
Ninguno	3	6%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de Campo de la COAC Kullki Wasi Ltda

Realizado por: Hipo, S. (2019)

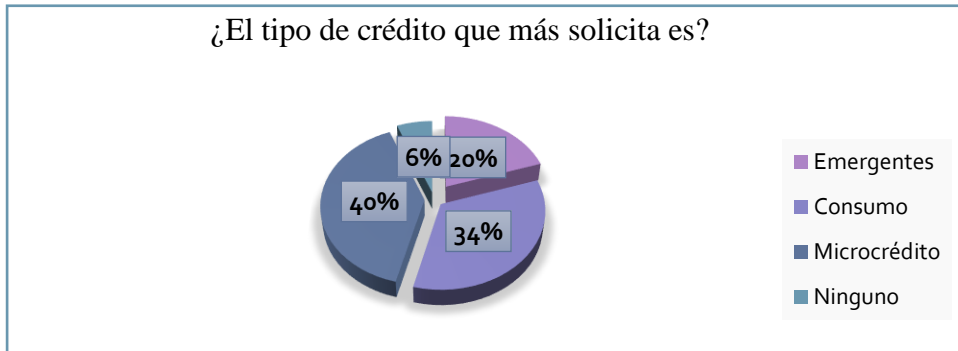


Gráfico 4 - 4: Tipo de crédito que más solicita

Fuente: Tabla 3 - 4

Realizado por: Hipo, S. (2019)

Esta pregunta está relacionado con el tipo de crédito que más solicitan, obteniéndose que el 20% dicen que es el crédito emergente, por otro lado el 34% menciona que es el crédito de consumo, mientras que el 40% determina que es el Microcrédito y un 6% dicen que no realizan ningún tipo de créditos en la institución.

4. ¿Considera que las tasas de interés que usted paga por los créditos son?

Tabla 4 – 4: Tasas de interés que pagan por los créditos

ALTERNATIVA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Altas	18	36%
Normales	14	28%
Bajas	12	24%
No Aplica	6	12%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de Campo de la COAC Kullki Wasi Ltda.

Realizado por: Hipo, S. (2019)

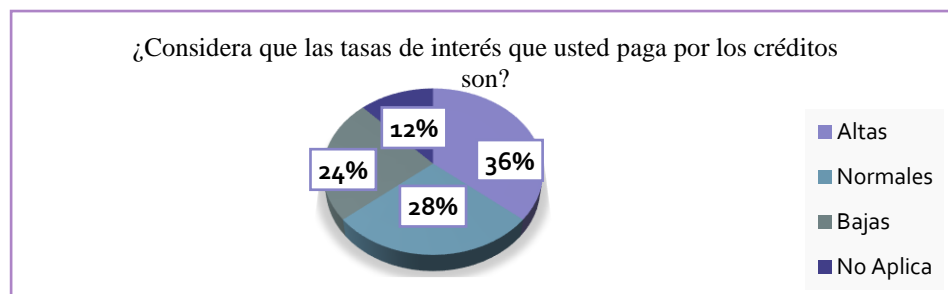



Gráfico 5 - 4: Tasas de interés que pagan por los créditos

Fuente: Tabla 4 - 4

Realizado por: Hipo, S. (2019)

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO ENCUESTA A LOS SOCIOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	ES 4/6

La Cuarta pregunta refiere a las tasas de interés que paga por los créditos por lo que obtuvimos que un 36% dicen ser altas, mientras que el 28% dicen que es normales, por otro lado el 24% de las personas menciona que las tasas son bajas y un 12% dicen que no aplica ningún tipo de tasas.

5. ¿Después de recibir su crédito le han visitado personal de la institución para realizar un seguimiento del mismo?

Tabla 5 – 4: Visita del personal de la institución para realizar un seguimiento

ALTERNATIVA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	38	76%
NO	12	24%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de Campo de la COAC Kullki Wasi Ltda.

Realizado por: Hipo, S. (2019)



Gráfico 6- 4: Visita del personal de la institución para realizar un seguimiento

Fuente: Tabla 5 - 4

Realizado por: Hipo, S. (2019)

La Quinta pregunta se estableció a que después de recibir su crédito le han visitado personal de la institución para realizar un seguimiento del mismo, y de esto obtuvimos que el 76% de las personas dicen Si y el 24% mencionan que No se realiza Visitas.


6. ¿Está de acuerdo con los requisitos que le exigen para acceder a los créditos?

Tabla 6 – 4: Requisitos que le exigen para acceder a los créditos

ALTERNATIVA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	15	30%
NO	26	70%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de Campo de la COAC Kullki Wasi Ltda.

Realizado por: Hipo, S. (2019)

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO ENCUESTA A LOS SOCIOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	ES 5/6
---	--	-----------------------------

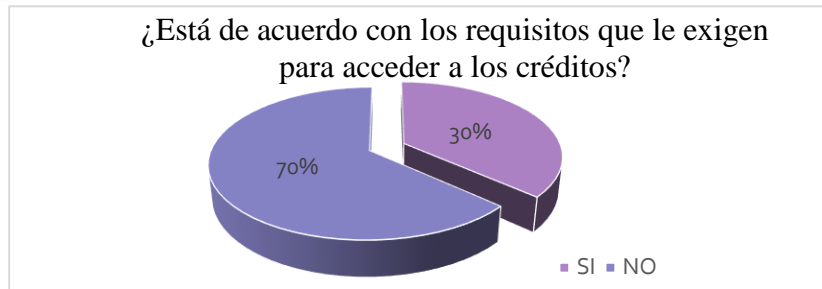


Gráfico 7- 4: Requisitos que le exigen para acceder a los créditos

Fuente: Tabla 6 - 4

Realizado por: Hipo, S. (2019)

De las 50 encuestas aplicadas a los socios un 30% no está de acuerdo con los requisitos mientras que un 70% está de acuerdo con los requisitos y destacan que:

- Que no deben aumentar más documentos.
- Que deberían reducir los garantes y que 1 es suficiente.

7. ¿Cuándo se ha atrasado en el pago de su cuota de crédito ha recibido notificaciones por medio de llamadas telefónicas o por escrito?

Tabla 7 – 4: Notificaciones por medio de llamadas telefónicas o por escrito

ALTERNATIVA	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	42	97%
NO	8	3%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de Campo de la COAC Kullki Wasi Ltda.

Realizado por: Hipo, S. (2019)

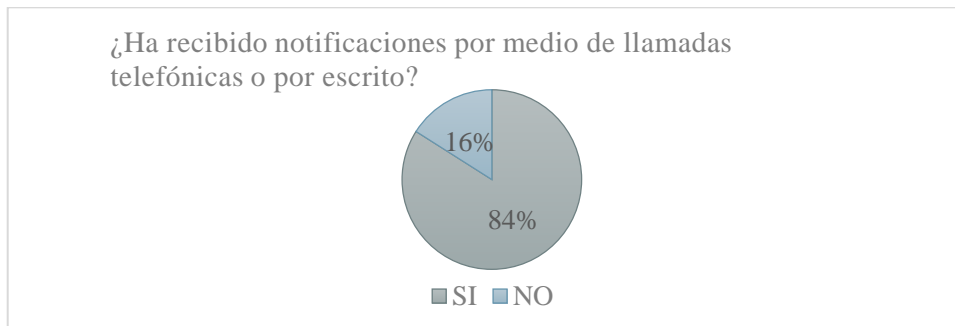



Gráfico 8- 4: Notificaciones por medio de llamadas telefónicas o por escrito

Fuente: Tabla 7 - 4

Realizado por: Hipo, S. (2019)

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO ENCUESTA A LOS SOCIOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	ES 6/6
---	--	-----------------------------

Esta pregunta que se estableció está relacionado a que si ha recibido notificaciones por medio de llamadas telefónicas o por escrito obteniéndose que el 84% de la personas dicen que si realizan notificaciones a través de estos medios mientras que el 16% mencionan que no realizan notificaciones por ninguno de estos medios.

8. ¿Considera conveniente el tiempo que transcurre para la aprobación de los créditos?

Tabla 8 – 4: Tiempo que transcurre para la aprobación de los créditos

ALTERNATIVA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	32	64%
NO	18	36%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de Campo de la COAC Kullki Wasi Ltda.

Realizado por: Hipo, S. (2019)

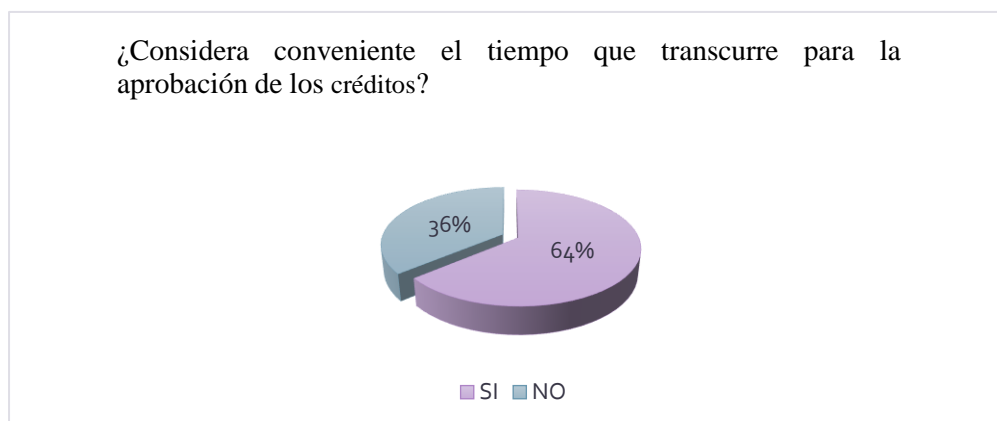



Gráfico 9- 4: Tiempo que transcurre para la aprobación de los créditos

Fuente: Tabla 8 - 4

Realizado por: Hipo, S. (2019)

De las 50 encuestas aplicadas han manifestado que en un 64% es conveniente el tiempo que transcurre para la aprobación de los créditos mientras.

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 16/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO HOJA DE PROCESOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	HP 1/2
---	---	-----------------------------

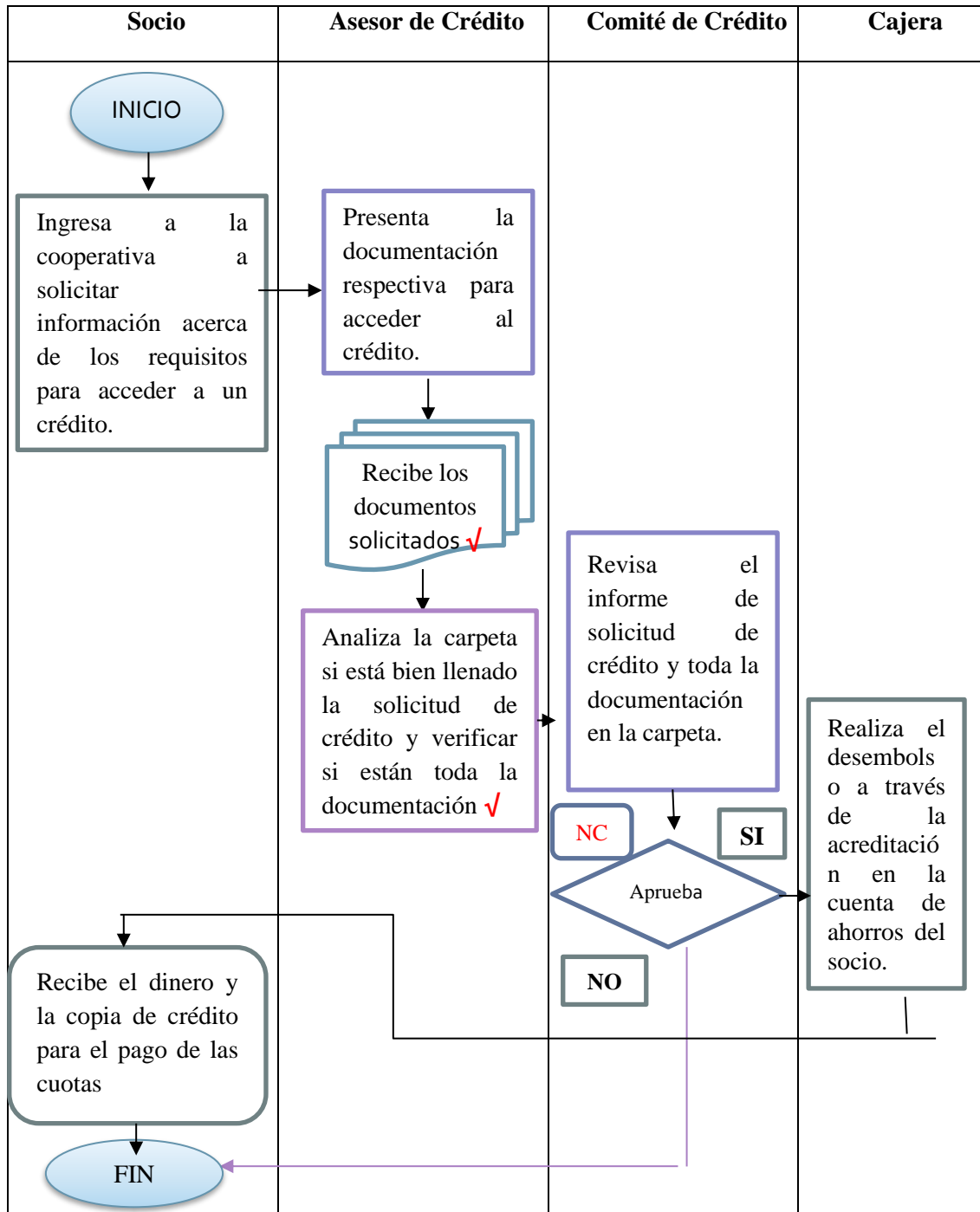
OTORGACIÓN DE CRÉDITOS

OBJETIVO: Dirigir y controlar el proceso de otorgación de los créditos de acuerdo a las políticas que rigen.

PROPUESTA PARA EL PROCEDIMIENTO DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS		
N°	Actividad	Responsable
1	Ingresar a la cooperativa a solicitar información acerca de los requisitos para acceder a un crédito.	Socio
2	Reúne todos los documentos pertinentes para el crédito y presenta al asesor de crédito.	Socio
3	Solicita al socio que llene la siguiente información para el respaldo de la cooperativa y adjunta toda la documentación. <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de crédito socio y garante • Copia de cedula y papel de votación del socio y garante a color • Una foto a color actualizado • Copia de predio urbano • Carta de pago de Servicio Básico • Copia del RUC (si lo tiene) 	Asesor de Crédito
4	Analiza la carpeta si están llenados los documentos correctamente y nítido, verifican el historial de crédito del socio, luego elabora un informe respecto a la solicitud de crédito.	Asesor de créditos
5	Revisa el informe y analiza la carpeta respectivamente.	Comité de créditos
6	Aprueba el crédito	Comité de créditos
7	Realiza Desembolso a través de la acreditación en la cuenta de ahorros del socio.	Cajera
8	Recibe la copia del crédito y la libreta de ahorros actualizada con el dinero del crédito.	Socio


ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 17/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

FLUJOGRAMA PARA EL PROCESO DE OTORGACIÓN DE CRÉDITOS.
Proceso: Otorgamiento de Crédito



✓ Revisado NC Nudo crítico

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 17/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

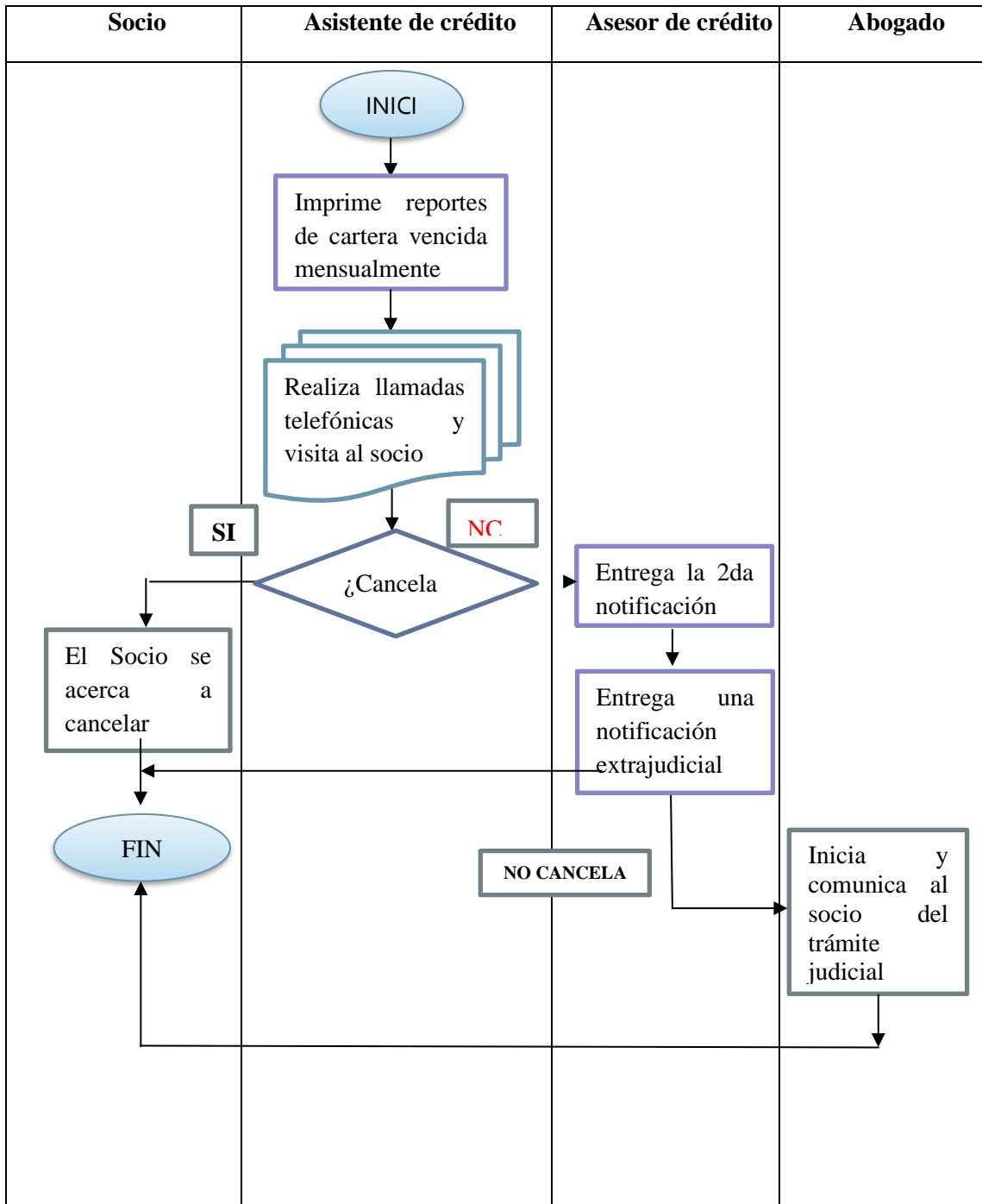
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO HOJA DE PROCESOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	HP 1/2
---	---	-----------------------------

SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN CRÉDITO


PROPUESTA PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA		
N°	Actividad	Responsable
1	El asistente de crédito imprime el reporte de cartera vencida mensualmente	Asistente de Crédito
2	Antes de la fecha de vencimiento en el pago de las cuotas, el oficial de crédito debe recordar al socio mediante llamadas telefónicas y visitas a su domicilio o lugar de trabajo.	Asistente de Crédito
3	Si el socio cancela su cuota finaliza el proceso, si no lo hace se notifica de acuerdo al reglamento de crédito.	Asistente de Crédito
4	Pasados los ocho días el oficial de crédito realiza la segunda notificación con cargo de \$ 3 a la cuenta.	Asesor de créditos
5	Pasados los quince días se aplica la notificación extrajudicial con un recargo de \$ 5, además sigue la morosidad del 10%. En el caso de existir un retraso por más de 30 días se aplica una segunda notificación extrajudicial con el recargo de \$ 10.	Asesor de créditos
6	El abogado de la cooperativa inicia con los trámites judiciales previa a la información presentada por el oficial de crédito, y comunica al socio del proceso judicial.	Abogado

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 17/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

FLUJOGRAMA DE PROCESO DE SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN CRÉDITO



NC Nudo crítico


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO ANALÍTICA DE CRÉDITOS OTORGADOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	ACO 1/2
---	--	------------------------------

ANALÍTICA DE CRÉDITOS OTORGADOS PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS POR PARTE DE LOS ASESORES DE CRÉDITOS DEL TOTAL DE SOCIOS QUE REALIZARON CRÉDITO EN EL MES DE OCTUBRE DEL 2018.

SOCIO	APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA	MONTO	REQUISITOS MÍNIMOS PARA LA OTORGACIÓN DE CRÉDITOS						TIPO DE PRÉSTAMO
				Solicitud de crédito socio y garante.	Copia de cedula y papel de votación del socio y Garante	Verificación de la central de riesgos del socio y garantes	Copia de predio urbano	Carta de pago de servicio básico	Justificación de ingresos socio y garante.	
10380	NOBOA NOBOA MILTON HOMERO	0602681298	15.000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	MICROCREDITO
10381	YASACA GUACHO JUAN EDUARDO	0603611302	2.000	*	✓	✓	✓	-	X	MICROCREDITO
10382	CHIMBOLEMA ATUPAÑA MARIA ROSARIO	0602873358	1.000	✓	?	✓	✓	✓	✓	MICROCREDITO
10383	QUINTE CUENCA LUZ MARIA	0602595159	10.000	✓	✓	∅	∅	∅	✓	MICROCREDITO
10384	PAUCAR YUQUILEMA MARIA	0602505927	8.000	✓	-	✓	✓	✓	✓	MICROCREDITO
10385	PAUCAR YUQUILEMA MARIA	0602505927	3.000	*	✓	✓	✓	✓	✓	MICROCREDITO
10386	GUAMAN LOPEZ ASCIENCIO	0602199812	5.000	✓	✓	✓	✓	-	X	MICROCREDITO
10387	OROZCO YANZA ALONSO ROGELIO	0601015472	12.000	✓	-	≠	✓	✓	✓	MICROCREDITO
10388	SAA GRANIZO XIMENA ELIZABETH	0602761629	5.000	✓	✓	✓	✓	✓	X	MICROCREDITO
10389	DUCHI TOAZA MARIA ROSA	0603116252	5.000	✓	∅	✓	✓	∅	✓	MICROCREDITO
10390	OCHOG ACAN PEDRO	0601858483	3.000	✓	∅	*	*	∅	✓	MICROCREDITO
10391	VARGAS CHAVEZ MARGARITA ISABEL	0602531600	2.000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	MICROCREDITO
10392	TOAZA CAYAMBE EDGAR RAMIRO	0604305607	12.000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	MICROCREDITO
71611	PACA PACA JOSE	1709033466	10.000	*	✓	≠	✓	✓	✓	MICROCREDITO
71631	TACURI TELENCHANA JULIAN	0600678783	8.000	✓	✓	✓	✓	✦	✓	MICROCREDITO
71637	PACA ACAN ANGEL GUSTAVO	0604487546	5.000	✓	∅	✓	✓	∅	X	MICROCREDITO
71674	QUISHPI LETICIA CECILIA	0602003667	11.000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	MICROCREDITO
71680	MENDEZ CUJILEMA PAUL ALONSO	0603705310	2500	✓	✓	*	*	✓	✓	MICROCREDITO
71714	LLUGUAY PACA JUAN ALEJANDRO	0601891963	6.000	✓	?	✓	✓	✓	✓	MICROCREDITO
72417	REMACHE ARGOS DOLORES	0601721798	11.000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	MICROCREDITO

H 1: Incumplimiento en los requisitos para la concesión de crédito

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 21/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO ANALÍTICA DE CRÉDITOS OTORGADOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	ACO 2/2
---	--	------------------------------

Marcas de Auditoria	Descripción
√	Verificado mediante inspección física
*	Alteración en la información
x	No consta
ϕ	No cumple con los requisitos
-	Dcto. Caducados
≠	Existencia con anomalías
?	Falta Papeleta de votación

€ Comentario:


€ En las solicitudes de crédito existe alteraciones en el monto a otorgar, se pudo verificar la inexistencia de certificados de votación, Certificados de Ingresos; requisitos que son indispensable para otorgar un crédito, además existen créditos otorgados con problemas en la Central de Riesgos provocando riesgos en los créditos otorgados.

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 21/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

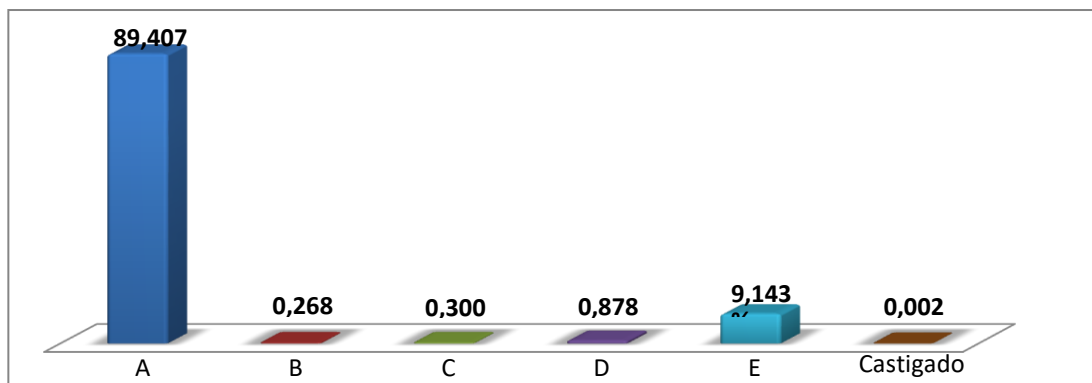
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO REPORTE DE MATRIZ DE CARTERA Y MOROSIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	MC/M 1/3

REPORTE DE LA MATRIZ DE CARTERA POR CALIFICACIÓN DEL RIESGO Y MOROSIDAD

Matriz de cartera por cuenta y calificación


	Créditos por cuenta y calificación						
	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018						
CÓDIGO	A	B	C	D	E	Castigado	Total
1402	96.399,20	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	96.399,20
1404	5.063.056,11	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5.063.056,11
1412	2.060,27	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.060,27
1420	1.381,42	0,00	2.010,86	23.130,59	20.273,12	0,00	46.795,99
1426	0,00	0,00	0,00	0,00	1.422,86	0,00	1.422,86
1428	875,00	12.840,63	12.610,72	20.696,97	155.988,78	0,00	203.012,10
1444	0,00	0,00	0,00	879,92	0,00	0,00	879,92
1450	0,00	0,00	0,00	0,00	2.700,60	0,00	2.700,56
1452	46,78	2.624,97	2.719,27	5.744,90	347.782,77	106,00	359.024,69
1468	0,00	0,00	0,00	254,86	0,00	0,00	254,86
Total	5.163.818,78	15.465,60	17.340,85	50.707,24	528.085,86	106,00	5.775.606,56
%	89,407%	0,268%	0,300%	0,878%	9,143%	0,002%	

Fuente: COAC "Kullki Wasi" Ltda.
Realizado por: Hipo, S. (2019)



Fuente: COAC "Kullki Wasi" Ltda.
Realizado por: Hipo, S. (2019)

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 21/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO REPORTE DE MATRIZ DE CARTERA Y MOROSIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	MC/M 2/3
---	--	-------------------------------

Análisis: Al concluir el año 2018, el riesgo de cartera calificada con A, es decir riesgo normal, fue del 89,407%; en tanto que los créditos con riesgo potencial (B), deficientes (C), de dudoso recaudo (D) y pérdidas (E) representan el 10,589% del total de créditos. Los créditos castigados representan el 0,002%.

Reporte de Morosidad de los socios mes de Octubre

	Reporte de Morosidad				
	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018				
CONCEPTO	DEUDA INICIAL	VALOR VENCIDO	DÍAS ATRASO	CALIF.	ESTADO
AIME CHIMBORLEMA MARÍA JUANA	3.000,00	157,15	1	A1	Al día
MORALES ALCOSER MARÍA ROSARIO	2.000,00	106,21	1	A1	Al día
ALLICA CARANQUI GERMAN	2.500,00	132,64	1	A1	Al día
ARMENDARIZ ELBAY KLEVER VINICIO	3.000,00	161,05	1	A1	Al día
CHILUIZA SANAGUANO JORGE VICENTE	15.000,00	587,57	1	A1	Al día
CORO JAYA MARÍA OLIVIA	8.000,00	396,38	1	A1	Al día
LÓPEZ CANDO MARÍA ROSARIO	5.000,00	211,00	2	A1	Vencido total
RODRÍGUE TAPIA DIANA CAROLINA	2.500,00	168,00	3	A1	Moroso
GUALLE LEMA MARÍA MAGDALENA	15.000,00	488,11	3	A1	Moroso
VALLEJO ERAZO CARLOS MARCELO	3.000,00	158,26	3	A1	Moroso
HIPO JANETA MARÍA LAURA	1.086,37	103,77	6	E	Moroso
CHOCA ATI SILVIA MARÍA	5.000,00	257,52	6	A2	Moroso
VELASTEGUÍ ALVAREZ FLORIA ELIZABETH	5.000,00	205,78	11	A2	Moroso
PINTA ASQUI MEDARDO AGUSTÍN	1.000,00	99,74	13	A2	Vencido total
SALAZAR MOROCHO FREDDY DAVID	7.000,00	301,03	15	A2	Moroso
AUQUILLA COLCHA ERENE MIRIAM	5.000,00	115,15	16	A2	Moroso
CERDA ROMERO ANGÉLICA MARÍA	2.000,00	129,72	16	A2	Vencido total
HUARACA GUACHO MANUEL FERNANDO	5.000,00	92,89	21	A3	Moroso

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 21/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO REPORTE DE MATRIZ DE CARTERA Y MOROSIDAD DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	MC/M 3/3
---	---	-------------------------------


YEROVI HERRERA GLORIA MERCEDES	3.000,00	168,56	26	A3	Prejudicial
LÓPEZ LÓPEZ CARLOS ALBERTO	4.000,00	208,82	29	A3	Moroso
USCA USCA ANGÉLICA VANESSA	1.450,00	158,82	31	A3	Vencido total
AUCANCELA TUQUINGA MARÍA VERÓNICA	3.000,00	338,21	33	A3	Vencido total
CASTRO FUENTES ELIZALDO EFRAIN	3.000,00	348,00	36	B1	Moroso
VILLA SASIGNA SONIA SUSANA	5.000,00	544,94	45	B1	Moroso
GUSÑAY TENE ROSA ELENA	2.800,00	304,78	46	B1	Moroso
CRORONEL MANCERO MARÍA VICENTA	3.000,00	582,90	51	B2	Vencido total
LONDO LEMACHE RONY ELXIS	3.000,00	284,36	62	B2	Moroso
GRANDA CALVA CARLOS FRANCISCO	14.500,00	1.124,34	67	C1	Moroso
GUAMBO TAGUA JOSÉ ALBERTO	3.000,00	148,47	72	C1	Vencido total
AUCANCELA RAMOS JORGE RODRIGO	15.000,00	1.186,92	87	C3	Judicial
TENEMASA LEMA DIEGO FERNANDO	13.333,40	2.228,35	121	E	Prejudicial
TUQIONGA CANDO DENNYS WILLIAN	3.000,00	867,14	131	E	Prejudicial
GUADALUPE REMACHE XAVIER	3.000,00	1.971,43	320	E	Vencido
TENEMAZA LEMA NANCY PATRICIA	3.000,00	2.310,11	330	E	Vencido
TANEMAZA LEMA GRAVE RESURECCIÓN	3.000,00	1.783,13	349	E	Vencido
LLANDA CALDERÓN SOFÍA BELÉN	5.000,00	2.243,36	398	E	Vencido total
TRUJILLO CHINLLI MANUEL	2.500,00	1.775,06	457	E	Vencido total
CAJAMARCA GUARANGA SILVIA ELIZABETH	2.014,00	1.614,55	457	E	Prejudicial
Total Cartera vencida	\$193.683,77	\$25.541,41			

Fuente: COAC "Kullki Wasi" Ltda.

Realizado por: Hipo, S. (2019)

Análisis: Según la muestra tomada, la deuda inicial fue de 193.683,77 USD, de este valor 25.541,41 USD se encuentran vencidos representando el 13,19% del valor total analizado.

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 21/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO INDICADORES DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>IG 1/4</p>
---	--	--------------------------------------

INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES DE EFICIENCIA

➤ DEMORA EN EL PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS

$$DEMORA = \frac{TIEMPO ESTABLECIDO EN EL REGLAMENTO 2018}{TIEMPO EN QUE SE APRUEBAN LOS CRÉDITOS 2018} \times 100$$

$$DEMORA = \frac{3}{7} \times 100$$

$$DEMORA = 42,86\%$$

Este indicador demuestra que en la concesión de créditos existe una demora del 42,86% más de su tiempo establecido para la aprobación de crédito según lo establecido en el reglamento, el mismo que genera incomodidad a los usuarios.

➤ SATISFACCIÓN DEL SOCIO


$$SATISFACCIÓN = \frac{N. SOCIOS ENCUESTADOS SATISFECHOS}{TOTAL SOCIOS ENCUESTADOS} \times 100$$

$$SATISFACCIÓN = \frac{42}{50} \times 100$$

$$SATISFACCIÓN = 84\%$$

El 80% de los socios se encuentran satisfechos con el servicio que presta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 23/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO INDICADORES DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	IG 2/4
---	---	-----------------------------

INDICADORES DE EFICACIA

➤ PORCENTAJE DE CRÉDITOS CONCEDIDOS EN EL PERIODO

$$\begin{aligned}
 \text{CONCESIÓN} &= \frac{\# \text{ TOTAL DE CRÉDITOS CONCEDIDOS PERIODO 2018}}{\# \text{ DE CRÉDITOS ESTIMADOS EN EL PERIODO 2018}} \times 100 \\
 \text{CONCESIÓN} &= \frac{320}{400} \times 100 \\
 \text{CONCESIÓN} &= 80\%
 \end{aligned}$$


El porcentaje de Créditos concedidos no cumple con el valor presupuestado, lo que genera que no se cumpla con las metas en la Institución.

➤ RECUPERACIÓN DE CARTERA

$$\begin{aligned}
 \text{RECUPERACIÓN} &= \frac{\text{MONTO REAL RECUPERADO EN EL PERIODO 2018}}{\text{MONTO PRESUPUESTADO PARA RECUPERAR PERIODO 2018}} \times 100 \\
 \text{RECUPERACIÓN} &= \frac{6253230}{7726500} \times 100 \\
 \text{RECUPERACIÓN} &= 80,93\%
 \end{aligned}$$

Este indicador demuestra que no se ha recuperado toda la cartera que se había presupuestado y apenas está ha sido recuperado en un 80,93% generando que existe más alto nivel de mora en la institución.

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 23/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO INDICADORES DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	IG 3/4
---	---	-----------------------------

INDICADORES DE ECONOMÍA

➤ GASTO TOTAL DE NÓMINA DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

$$G. NÓMINA = \frac{GASTO NÓMINA EN EL DPTO. PERÍODO 2018}{TOTAL PERSONAL DEL DPTO. CRÉDITOS 2018}$$

$$G. NÓMINA = \frac{\$57600}{8}$$

$$G. NÓMINA = \$4800$$

Este indicador demuestra que para la economía de la institución cada empleado representa \$4800 por el período correspondiente a la Auditoría.

➤ CAPACITACIÓN DEL PERSONAL


$$CAPACITACIÓN = \frac{PERSONAS CAPACITADOS EN EL DPTO. PERÍODO 2018}{TOTAL PERSONAL DEL DPTO. CRÉDITOS PERÍODO 2018}$$

$$CAPACITACIÓN = \frac{8}{8} \times 100$$

$$CAPACITACIÓN = 100\%$$

Se muestra que el 100% del personal del departamento de créditos han sido capacitados para cumplir adecuadamente sus funciones y brindar un servicio adecuado a la comunidad.

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 23/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO INDICADORES DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>IG 4/4</p>
---	--	--------------------------------------

INDICADORES DE ÉTICA

➤ FORMACIÓN PROFESIONAL

$$FORMACIÓN = \frac{PERSONAL DEL DPTO. CON TÍTULO DE 3er NIVEL}{TOTAL PERSONAL DEL DPTO. CRÉDITOS}$$

$$FORMACIÓN = \frac{4}{8} \times 100$$

$$FORMACIÓN = 50\%$$

Este indicador demuestra que el 50% de los trabajadores del departamento de créditos cuentan al menos con un título de 3er nivel lo que significa que permiten confianza de que son profesionales los que ejecutan las tareas y que tiene suficiente capacidad para hacerlos.

➤ CUMPLIMIENTO DE VALORES ÉTICOS


$$C. VALORES = \frac{PERSONAS CON LLAMADAS DE ATENCIÓN EN EL DPTO. PERÍODO 2018}{TOTAL PERSONAL DEL DPTO. CRÉDITOS}$$

$$C. VALORES = \frac{3}{8} \times 100$$

$$C. VALORES = 38\%$$

Este indicador demuestra que el 38% del personal del departamento de créditos han sido sancionados o llamado la atención por alguna situación anómala que haya tenido en la institución por lo cual se propone crear un trabajo más óptimo para evitar cualquier tipo de discordia en la institución.

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 23/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO INDICADORES FINANCIEROS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	IF 1/6
---	--	-----------------------------

INDICADORES FINANCIEROS

LIQUIDEZ:

Los indicadores de liquidez demuestran si la cooperativa de ahorro y crédito administra eficazmente su efectivo para que pueda satisfacer la demanda de retiros. También se mide el efectivo inactivo para asegurar que este activo improductivo no afecte negativamente la rentabilidad.

Indicador: LIQUIDEZ

Cuentas:

Indicador de Liquidez

FONDOS DISPONIBLES		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SUMAS
1.1	FONDOS DISPONIBLES	210.047,66
DEPOSITO A CORTO PLAZO		
2.1.01	DEPÓSITO A LA VISTA	950.565,49
2.1.03.05	DEPOSITOS A PLAZO DE: 1 A 30 DIAS	138.250,69
2.1.03.10	DEPOSITOS A PLAZO DE: 31 A 90 DIAS	602.736,41
	TOTAL	1.691.552,59

Fuente: Balance General de la COAC Kullki Wasi Ltda.

Realizado por: Hipo, S. (2019)

Fórmula:

$$LIQUIDEZ = \frac{FONDOS DISPONIBLES}{DEPÓSITOS A CORTO PLAZO}$$


Aplicación de la Formula de Indicador de Liquidez

INDICADOR	2018	RESULTADO	META SEGMENTO 2
Liquidez	$\frac{210.047,66}{1.691.552,59}$	$0,1241 * 100 =$ 12,41%	19,21%

Fuente: Balance General de la COAC Kullki Wasi Ltda.

Realizado por: Hipo, S. (2019)

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 27/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO INDICADORES FINANCIEROS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	IF 2/6
---	--	-----------------------------

Análisis:

Este indicador mide la capacidad de responder a sus socios y clientes por sus obligaciones inmediatas la meta para este indicador según la SEPS para las cooperativas del segmento 2 son de 19,21%, y al aplicar este indicador, vemos que la Cooperativa presenta un índice de liquidez de 12,41% dado que los Fondos de los Saldos Disponibles es \$210.047,66 y el Deposito a Corto Plazo es \$1.691.552,59, lo que es un poco aceptable. Mientras más alto sea el indicador, reflejará que la entidad tiene mayor capacidad de responder a requerimientos de efectivo inmediatos por parte de sus depositantes o requerimientos de encaje.

CARTERA DE CRÉDITOS:

Cuentas:

Cartera de Créditos

PRÉSTAMOS NETOS		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SUMAS
14	CARTERA DE CRÉDITOS	7.994.005,78
TOTAL ACTIVO		
1	ACTIVO	8.560.517,10

Fuente: Balance General de la COAC Kullki Wasi Ltda.

Realizado por: Hipo, S. (2019)

Fórmula:

$$CARTERA DE CRÉDITOS = \frac{PRÉSTAMOS NETOS}{TOTAL ACTIVO}$$


Aplicación de la fórmula de Cartera de Créditos

INDICADOR	2018	RESULTADO	META SEGMENTO 2
Cartera de créditos	$\frac{7.994.005,78}{8.560.517,10}$	0,938*100 =93,38%	79,41%

Fuente: Balance General de la COAC Kullki Wasi Ltda.

Realizado por: Hipo, S. (2019)

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 27/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO INDICADORES FINANCIEROS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	IF 3/6
---	--	-----------------------------

Análisis:

Del total de activos de \$8.560.517,10 que cuenta la institución el 93,38% están distribuidos en la cartera de crédito siendo un total de \$7.994.005,78 esta referencia indica que mientras más alta es la relación la entidad está siendo eficiente en la colocación de créditos en el mercado, este implica que la mayor concentración del total de sus activos se encuentra en la colocación de créditos y esto favorece a la institución volviéndola productiva y rentable.

MOROSIDAD DE CRÉDITOS:

Cuentas:


Morosidad de Créditos

TOTAL MOROSIDAD DE CRÉDITOS		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SUMAS
14.26	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	0
14.27	CARTERA DE CRÉDITOS INMOBILIARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	0
14.28	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	114.823,00
1450	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA	83,23
1451	CARTERA DE CRÉDITOS INMOBILIARIO VENCIDA	0
1452	CARTERA DE CRÉDITOS PARA MICRO. VENCIDA	219.740,06
	TOTAL	\$334.646.29
CARTERA DE PRESTAMOS BRUTA		
14	CARTERA DE CRÉDITOS	7.994.005,78
1499	PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES	(666,315.19)
	TOTAL	\$8.660.320.97

Fuente: Balance General de la COAC Kullki Wasi Ltda.

Realizado por: Hipo, S. (2019)

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 27/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	<p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO INDICADORES FINANCIEROS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p style="text-align: center;">IF 4/6</p>
---	---	---

Fórmula:

$$MOROSIDAD = \frac{TOTAL MOROSIDAD DE PRÉSTAMOS}{CARTERA DE PRÉSTAMOS BRUTA}$$

Aplicación de la fórmula de Morosidad de Créditos

INDICADOR	2018	RESULTADO	META SEGMENTO 2
Morosidad de créditos	$\frac{334.646.29}{8.660.320.97}$	0,0386 *100 =3,86%	3,36%

Fuente: Balance General de la COAC Kullki Wasi Ltda.


Realizado por: Hipo, S. (2019)

Análisis:

Este indicador mide el porcentaje de la morosidad de créditos frente al total de cartera (proporción de la cartera que se encuentra en mora). Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de crédito la cooperativa posee un indicador del 3,86% que a comparación del porcentaje para el segmento 2 es de 3,36%, esto implica que mientras mayor sea el indicar significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación y colocación de cartera.

En vista al resultado obtenido, se recomienda al jefe de agencia minimizar la morosidad para cumplir con la meta estipulada para el segmento 2, mediante análisis oportuna de cada uno de los créditos otorgados, es importante corregir las deficiencias en la recuperación de la cartera de crédito.

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 27/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	<p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO INDICADORES FINANCIEROS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p style="text-align: center;">IF 5/6</p>
---	---	---

RENTABILIDAD

RENDIMIENTO OPERATIVO SOBRE EL ACTIVO (ROA)

Cuentas:

Rendimiento Operativo sobre el activo

RENDIMIENTO OPERATIVO SOBRE EL ACTIVO (ROA)		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SUMAS
	RESULTADO DE EJERCICIO	287.993,66
TOTAL ACTIVO		
1	ACTIVO	8.560.517,10

Fuente: Balance General de la COAC Kullki Wasi Ltda.

Realizado por: Hipo, S. (2019)

Fórmula:

$$\text{RENDIMIENTO SOBRE EL ACTIVO} = \frac{\text{RESULTADO DEL EJERCICIO}}{\text{TOTAL ACTIVO}}$$


Aplicación de la fórmula de ROA

INDICADOR	2018	RESULTADO
Rendimiento sobre el activo	$\frac{287.993,66}{8.560.517,10}$	$0,0336*100$ $=3,36\%$

Fuente: Balance General de la COAC Kullki Wasi Ltda.

Realizado por: Hipo, S. (2019)


ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 27/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO INDICADORES FINANCIEROS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	IF 6/6
---	--	-----------------------------

Análisis:

Este indicador, muestra la eficiencia de la administración financiera de la cooperativa para producir sus activos, sin embargo, de acuerdo al análisis realizado, se observa un resultado del 3,36% para el 2018, esto se debe a que en el periodo 2018 hubieron muchas variaciones, como por ejemplo un excesivo gasto operacional así como también de ingresos y gastos no operacionales, también se incrementaron las provisiones debido al incremento de la cartera de crédito, generando un resultado del ejercicio sumamente bajo, considerando que la cooperativa posee un alto nivel de activos. Otro de los factores, podría deberse a que, la cooperativa tiene proyectado posicionarse en una nueva segmentación para mayo del 2019, como toda entidad su deseo es el de progresar, por ello la cooperativa se encuentra fortaleciendo su situación financiera y por ende está invirtiendo en mantenimiento y adquisición de equipos, así también ha adquirido nuevos paquetes informáticos y ha capacitado a su personal. También, la entidad está reforzando los productos actuales para brindar una mejor atención a sus clientes, es por ello que la cooperativa posee niveles altos en activos con resultados bajos en el ejercicio fiscal.

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 27/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO HOJA DE HALLAZGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>H/H 1/7</p>
---	---	---------------------------------------

HOJA DE HALLAZGOS

1. TÍTULO DEL HALLAZGO

INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS.

CONDICIÓN

En el departamento de créditos existe incumplimiento en la exigencia de requisitos por parte de los asesores, que no verifican todos los documentos presentados por los socios, previo a la otorgación de créditos, y a través de la Evaluación de Control Interno se pudo determinar que al momento de recepcionar la carpeta de documentos dejan pasar por alto si falta algún documento, además de ello el informe de inspección de los asesores cuenta con información parcial, de esta manera se incumple en varios procesos al momento de otorgar los créditos.

CRITERIO

Según el **MANUAL DE CRÉDITO CAPITULO III, POLÍTICAS GENERALES DE CRÉDITO:**

Indica que el proceso de crédito se debe cumplir con: La Información del socio, Análisis y revisión, Evaluación, Aprobación, Instrumentación, Seguimiento y Recuperación así cumplir con todos los requisitos.

CAUSA


Situación producida por la falta de aplicación del manual por parte de los asesores de créditos, de igual manera la falta de control y supervisión del trabajo efectuado por los funcionarios, además la falta de interés del personal que labora en el departamento de crédito.

EFECTO

Se encuentran créditos que se han analizado parcialmente los mismos que al ser otorgados se genera en un riesgo para la institución, generando pérdidas de recursos, y la elevación de la tasa de morosidad.

CONCLUSIÓN

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 28/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO HOJA DE HALLAZGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>H/H 2/7</p>
---	---	---------------------------------------

Al momento de la revisión de las carpetas de créditos de los socios se verificó que no existe la documentación completa es decir no cumple con todos los requisitos para el proceso de crédito, por lo cual genera la ausencia de información importante al momento de otorgar un crédito, también genera créditos riesgosos y de dudoso recaudo.

RECOMENDACIÓN

AL JEFE DE CRÉDITO:

Se recomienda socializar entre los Asesores de Créditos, el manual de créditos y posteriormente disponer que procedan obligatoriamente cumplir con lo dispuesto a verificar que todos los documentos que respalden los créditos estén completa, que los asesores de crédito soliciten todos los requisitos al socio, archiven y revisen, y que la información, presentada sea de manera adecuada previo al otorgamiento de créditos.

2. TÍTULO DEL HALLAZGO

FALTA DE EVALUACIÓN Y MITIGACIÓN DE RIESGOS

CONDICIÓN

En el departamento de crédito de la COAC Kullki Wasi Ltda., no existe un seguimiento y evaluación continuo a los riesgos.


CRITERIO

No se da cumplimiento al artículo del Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria: **Art. 38** que estipula **atribuciones y deberes del consejo de vigilancia**, entre ellos el Control Interno y los riesgos que puedan surgir en la Cooperativa, sea procedente de acuerdo a lo previsto en el presente reglamento y conforme lo determinado, para el efecto en las cooperativas y estatutos de la entidad.

CAUSA

La cooperativa no ha establecido mecanismos de identificación de riesgos ni la evaluación de riesgos por el desconocimiento del personal del departamento de crédito, y de los directivos de

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 28/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO HOJA DE HALLAZGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>H/H 3/7</p>
---	---	---------------------------------------

la cooperativa, en cuanto a la importancia de la evaluación y mitigación de riesgos.

EFECTO

La falta de evaluación y mitigación de riesgos en el departamento de créditos de la COAC Kullki Wasi Ltda., puede producir una cartera incobrable de grandes dimensiones, generando iliquidez a la cooperativa, también el riesgo puede afectar al desempeño de las actividades administrativas y a la imagen corporativa.

CONCLUSIÓN

La falta de un procedimiento de evaluación y mitigación de riesgos en el departamento de créditos de la COAC Kullki Wasi Ltda., puede originar el incremento del riesgo en la cartera incobrable o vencida.

RECOMENDACIÓN

AL JEFE DE CRÉDITOS Y AL JEFE DE AGENCIA:

El jefe de agencia junto con el jefe de créditos de la COAC Kullki Wasi Ltda., deberán estructurar un plan de prevención y mitigación de riesgos, desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar a la entidad impidiendo el logro de sus objetivos institucionales.


3. TÍTULO DEL HALLAZGO

INEXISTENCIA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA.

CONDICIÓN

La COAC Kullki Wasi Ltda., no cuenta con un manual de procedimientos para la recuperación de cartera vencida.

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 28/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO HOJA DE HALLAZGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>H/H 4/7</p>
---	---	---------------------------------------

CRITERIO

La Norma de Control Interno **1.10 MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS:**

Refiere a las organizaciones que “La máxima autoridad de cada entidad, debe apoyar y promover la elaboración de manuales de funciones y procedimientos para cada puesto y procesos relativos a las diferentes actividades de la entidad en lo que se debe incorporar los mecanismos de control que permitan identificar, analizar y mitigar los posibles factores de riesgo que afecte a la gestión de la organización.”

CAUSA

Falta de coordinación y comunicación entre los altos mandos y el departamento de crédito, también se debe a la falta de seguimiento por parte de las autoridades a las áreas que conforman la cooperativa a fin de determinar cuáles son las necesidades del departamento.

EFECTO

Al no contar con el respectivo manual de procedimientos para la recuperación de cartera vencida, el personal de la COAC Kullki Wasi Ltda., desarrolla sus actividades por costumbre, incrementando el riesgo operativo y no garantiza el cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa.


CONCLUSIÓN

La Cooperativa no cuenta con un manual de procedimientos para la recuperación de cartera vencida que facilite el desarrollo de las actividades del área de crédito de manera eficiente y ordenada debido a que las autoridades no han determinado cuáles son las necesidades y requerimientos urgentes de la cooperativa y esto puede ocasionar graves problemas e inclusive poner en riesgo la liquidez de la entidad.

RECOMENDACIÓN

AL JEFE DE CRÉDITOS:

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 28/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO HOJA DE HALLAZGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>H/H 5/7</p>
---	---	---------------------------------------

El jefe del departamento de crédito debe preparar el manual de procedimientos para la recuperación de cartera vencida y luego poner en conocimiento de todo el personal del departamento, a fin de que puedan aplicar de mejor manera los procesos de recuperación de créditos de la cartera vencida.

4. TÍTULO DEL HALLAZGO

INCUMPLIMIENTO EN LA APLICACIÓN DEL MANUAL DE CRÉDITOS

CONDICIÓN

Existe incumplimiento en la aplicación del manual de créditos debido a que los Asesores de Crédito pasan por alto los requisitos que establece el manual de crédito existente en la cooperativa, dejándose influenciar de acuerdo al grado de amistad o de confianza e incluso dependiendo de los montos, los mismos que en la mayoría de los casos son aprobados por los mismos asesores, incumpliendo el debido proceso que se debe realizar.

CRITERIO


En las Normas Generales de Control Interno, **Norma 1.2 Estructura de Control Interno**, establece:

“Es responsabilidad de la máxima autoridad de cada entidad, diseñar e implantar una estructura efectiva de control interno, que promueva un ambiente óptimo de trabajo para alcanzar los objetivos institucionales. Una efectiva estructura de control interno de incluir criterios específicos relacionados con: a) controles generales; b) controles específicos; c) controles preventivos; d) controles de detección; e) controles prácticos; f) controles funcionales; g) controles de legalidad; y h) controles de oportunidad, aplicados en cada etapa del proceso administrativa, de tal manera que se alcance la simplificación administrativa y operativa”.

CAUSA

El incumplimiento del manual de créditos es debido a la inobservancia del manual de crédito establecido para la consecución de créditos lo cual genera mayor riesgo de recuperación de cartera e incrementar la morosidad.

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 28/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO HOJA DE HALLAZGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>H/H 6/7</p>
---	---	---------------------------------------

EFECTO Falta de gestión del jefe del departamento de créditos en no verificar el cumplimiento de un documento interno establecido para generar mayor control de un posible riesgo crediticio.

CONCLUSIÓN

La entidad presenta un manual de procedimiento de créditos existente en la cooperativa el mismo que se ha verificado a través de la técnica de la observación que los asesores no cumplen en su totalidad, dejándose influenciar de acuerdo al grado de amistad o de confianza e incluso dependiendo de los montos, los mismos que en la mayoría de los casos son aprobados por los mismos asesores incumpliendo el debido proceso que se debe realizar.

RECOMENDACIÓN

AL JEFE DE CRÉDITOS Y JEFE DE AGENCIA:

Se recomienda aplicar un control permanente que se verifique el cumplimiento del cien por ciento del manual crediticio a través del reporte de la supervisión cruzada entre los mismos asesores de crédito así como distribuir el proceso de desembolso a una persona distinta de los asesores el mismo que deberá verificar el cumplimiento de todos los requisitos y proceda al desembolso.

5. TÍTULO DEL HALLAZGO

DIFICULTAD Y DEMORA EN LOS TRÁMITES PARA OBTENER UN CRÉDITO

CONDICIÓN


La dificultad en los tramites y la demora provocan que la atención para acceder a un crédito genere Inconformidad y desacuerdo a los socios de la Institución.

CRITERIO

De acuerdo al MANUAL DE CRÉDITO, Capítulo III, POLÍTICAS GENERALES DE CRÉDITO:

Determina que el proceso para la concesión de un crédito desde la información hasta el desembolso no deberá llevar más allá de 5 días, colaborando con el cliente para agilizar con todos sus trámites.

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 28/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO HOJA DE HALLAZGOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>H/H 7/7</p>
---	---	---------------------------------------

CAUSA

Las causas por las que se determina la dificultad y demora es debido a que el personal de crédito, tiene el gran número de socios que atender, también por la falta de desembolso de dinero por parte de la casa matriz y por el estancamiento de expedientes en algún escritorio de funcionamiento del personal de Crédito.

EFECTO

La institución no da a conocer los productos y servicios que ofrece a la localidad, generando pérdidas económicas para la institución ya que permanece al margen de la competencia quienes se anuncian de diversas maneras y se dan a conocer, captando una mayor cantidad de socios.

CONCLUSIÓN

La dificultad y demora en los tramites es un aspecto donde los socios consideran relevante para poder acceder a un crédito en la institución por lo que existen inconveniencias de no poder facilitar con los créditos que los socios requieren y por lo tanto acuden a la competencia.

RECOMENDACIÓN

AL JEFE DE CRÉDITOS Y JEFE DE AGENCIA:

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

ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 28/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA."



FASE IV
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



ELABORADO POR: SFHM	FECHA: 03/05/2019
REVISADO POR: JLG/HOAD	FECHA: 10/06/2019

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "KULLKI WASI LTDA." AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO NOTIFICACIÓN DE LECTURA DE INFORME DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>NLIA 1/1</p>
---	---	--

4.4.4 FASE IV: Comunicación de Resultados

NOTIFICACIÓN DE LECTURA DE INFORME DE AUDITORÍA

Riobamba, 03 de Junio de 2019

Ingeniero:

Fernando Lluashco

JEFE DE AGENCIA DE LA COAC "KULLKI WASI LTDA" AGENCIA RIOBAMBA.

Presente

De mi consideración:

Por medio de la presente, me permito convocar a una reunión con el objeto de dar lectura al Informe de la Auditoría de Gestión al departamento de créditos practicada a la Cooperativa Kullki Wasi Ltda., por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2018,

La reunión se realizará el día 27 de Junio de 2019 a partir de las 10H00 en la oficina de la cooperativa ubicada en la ciudad de Riobamba, calles Juan Montalvo y Villarroel esq.

Por la atención a la presente, anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Hipo Morocho Segundo Fabián

Auditor Junior

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"KULLKI WASI LTDA."**




INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

*Informe de Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y
Crédito KULLKI WASI Ltda., Agencia Riobamba, Provincia
Chimborazo, Periodo 2018.*

RIOBAMBA – ECUADOR

2018

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO INFORME FINAL DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	IFA 1/6
---	---	------------------------------

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Riobamba, 10 de Junio 2019

Ingeniero.

Fernando Lluashco.

JEFE DE AGENCIA RIOBAMBA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.,”.

Presente.-


De mi consideración:

A los 10 días del mes de junio, luego de haber efectuado la Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., Agencia Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2018, se realiza el informe con opinión del auditor, en función de la documentación y hallazgos encontrados en el proceso de gestión del departamento de crédito con la finalidad de cumplir con las metas y objetivos establecidos institución.

De acuerdo a la naturaleza del informe y del trabajo realizado, los resultados se encuentran expresados en las conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe

Atentamente,

Hipo Morocho Segundo Fabián
Auditor Junior

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO INFORME FINAL DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>IFA 2/6</p>
---	--	---------------------------------------

CAPÍTULO I:

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

MOTIVO DEL EXAMEN:

La auditoría de gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI LTDA., Agencia Riobamba, Provincia de Chimborazo, Periodo 2018, se ejecutó con el fin de evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía de los procesos de gestión del departamento de crédito.

OBJETIVO GENERAL.


Realizar una Auditoría de Gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI LTDA., Agencia Riobamba, Provincia de Chimborazo, Periodo 2018, mediante cuestionarios de control interno, pruebas e indicadores de gestión, tendiente a la evaluación del desempeño, bajo los parámetros de eficiencia, eficacia y economía de los recursos que posee la Cooperativa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Obtener información general sobre la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., para realizar su respectivo análisis y el planteamiento del trabajo de auditoría.
- Evaluar el control interno del departamento de créditos mediante la aplicación del Método COSO II, que permita identificar nudos críticos.
- Revisar el cumplimiento de la normativa, objetivos, planes, políticas y otra documentación relevante, a fin de conocer la condición legal de la cooperativa.

ALCANCE DE AUDITORÍA.

La Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. Agencia Riobamba, Provincia de Chimborazo, Periodo 2018.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO INFORME FINAL DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	IFA 3/6
---	---	------------------------------

CAPÍTULO II

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

HALLAZGO 1:

INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS.

CONCLUSIÓN

Al momento de la revisión de las carpetas de créditos de los socios se verificó que no existe la documentación completa es decir no cumple con todos los requisitos para el proceso de crédito, por lo cual genera la ausencia de información importante al momento de otorgar un crédito, también genera créditos riesgosos y de dudoso recaudo.

RECOMENDACIÓN

AL JEFE DE CRÉDITO:

Se recomienda socializar entre los Asesores de Créditos, el manual de créditos y posteriormente disponer que procedan obligatoriamente cumplir con lo dispuesto a verificar que todos los documentos que respalden los créditos estén completa, que los asesores de crédito soliciten todos los requisitos al socio, archiven y revisen, y que la información, presentada sea de manera adecuada previo al otorgamiento de créditos.

HALLAZGO 2:


FALTA DE EVALUACIÓN Y MITIGACIÓN DE RIESGOS

CONCLUSIÓN

La falta de un procedimiento de evaluación y mitigación de riesgos en el departamento de créditos de la COAC Kullki Wasi Ltda., puede originar el incremento del riesgo en la cartera incobrable o vencida.

RECOMENDACIÓN

AL JEFE DE CRÉDITOS Y AL JEFE DE AGENCIA:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO INFORME FINAL DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	IFA 4/6
---	---	------------------------------

El jefe de agencia junto con el jefe de créditos de la COAC Kullki Wasi Ltda., deberán estructurar un plan de prevención y mitigación de riesgos, desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar a la entidad impidiendo el logro de sus objetivos institucionales.

HALLAZGO 3:

INEXISTENCIA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA.

CONCLUSIÓN

La Cooperativa no cuenta con un manual de procedimientos para la recuperación de cartera vencida que facilite el desarrollo de las actividades del área de crédito de manera eficiente y ordenada debido a que las autoridades no han determinado cuáles son las necesidades y requerimientos urgentes de la cooperativa y esto puede ocasionar graves problemas e inclusive poner en riesgo la liquidez de la entidad.

RECOMENDACIÓN

AL JEFE DE CRÉDITOS:


El jefe del departamento de crédito debe preparar el manual de procedimientos para la recuperación de cartera vencida y luego poner en conocimiento de todo el personal del departamento, a fin de que puedan aplicar de mejor manera los procesos de recuperación de créditos de la cartera vencida.

HALLAZGO 4:

INCUMPLIMIENTO EN LA APLICACIÓN DEL MANUAL DE CRÉDITO

CONCLUSIÓN

La entidad presenta un manual de procedimiento de créditos existente en la cooperativa el mismo que se ha verificado a través de la técnica de la observación que los asesores no cumplen en su totalidad, dejándose influenciar de acuerdo al grado de amistad o de confianza e incluso dependiendo de los montos, los mismos que en la mayoría de los casos son aprobados por los mismos asesores incumpliendo el debido proceso que se debe realizar.

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ÁREA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO INFORME FINAL DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p>IFA 5/6</p>
---	--	---------------------------------------

RECOMENDACIÓN

AL JEFE DE CRÉDITOS Y JEFE DE AGENCIA:

Se recomienda aplicar un control permanente que se verifique el cumplimiento del cien por ciento del manual crediticio a través del reporte de la supervisión cruzada entre los mismos asesores de crédito así como distribuir el proceso de desembolso a una persona distinta de los asesores el mismo que deberá verificar el cumplimiento de todos los requisitos y proceda al desembolso.

HALLAZGO 5:

DIFICULTAD Y DEMORA EN LOS TRÁMITES PARA OBTENER UN CRÉDITO

CONCLUSIÓN

La dificultad y demora en los tramites es un aspecto donde los socios consideran relevante para poder acceder a un crédito en la institución por lo que existen inconveniencias de no poder facilitar con los créditos que los socios requieren y por lo tanto acuden a la competencia.

RECOMENDACIÓN


AL JEFE DE CRÉDITOS Y JEFE DE AGENCIA:

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

INFORME DEL ANÁLISIS FINANCIERO DE LA COAC KULLKI WASI LTDA.,

Se aplicó los principales indicadores financiera donde las metas a cumplir se establecieron en función a la resolución N° 130-2015-F de la Junta de Regulación Monetaria y Financiera, a las referencias del mercado (Banco Central del Ecuador y meta promedio de la Cooperativa del segmento 2) y al propio método que fija parámetros de comparación, donde se midió las áreas claves como: La Liquidez, Cartera de Créditos, Morosidad de Créditos, Rentabilidad.

Una vez aplicado los indicadores Financieros, se obtuvo los siguientes resultados.

	<p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.” AUDITORÍA DE GESTIÓN ARÉA: DEPARTAMENTO DE CRÉDITO INFORME FINAL DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>	<p style="text-align: center;">IFA 6/6</p>
---	--	---

LIQUIDEZ:

El resultado de liquidez es de 12,41%, y según el porcentaje de la referencia es de 19,21%, dado que el saldo de Fondos disponibles es \$1.212.832,89 y el Depósito a Corto plazo es \$ 6.532.046,46, lo que es aceptable. Mientras más alto sea el indicador, reflejará que la entidad tiene mayor capacidad de responder a requerimientos de efectivo inmediatos por parte de sus depositantes o requerimientos de encaje.

CARTERA DE CREDITO

El porcentaje del activo total invertido en la cartera de créditos muestra 93,38% de inversión, en función a 79,41% tomada como referencia de la Cooperativa del segmento 2, significa que mientras más alta es la relación está siendo eficiente la cooperativa se encuentra realizando una inversión oportuna en lo que se refiere a la cartera de créditos.

MOROSIDAD

En cuanto a la morosidad de créditos se obtiene un resultado de 3,86% a diferencia de 3,63% de la referencia tomada como base, con este resultado significa que la Cooperativa tiene deficiencias en la recuperación y colocación de cartera, en vista de aquello se recomienda a la Gerencia establecer estrategias que permitan minimizar la morosidad mediante análisis oportuno de cada uno de los créditos otorgados.

RENDIMIENTO

El rendimiento operativo sobre activo es de 3,36%, comparando con la referencia de la cooperativa del segmento 2 (0,94%), el retorno sobre la inversión en activos ha sido alto, esto nos indica que los activos están siendo productivos, también tiene la capacidad suficiente para aumentar la participación de reservas a los niveles óptimos que permite utilizar eficientemente los recursos de la Cooperativa.

Atentamente,

Segundo Fabián Hipo Morocho
Auditor Junior

CONCLUSIONES

- Al efectuar la investigación se realizó el diagnóstico de la situación actual del Departamento de Créditos de la Institución con la finalidad de determinar los aspectos en los que existen debilidades y proponer a tomar las medidas correctivas.
- Se evaluó los procedimientos y operaciones que se realizan dentro del Departamento de Crédito de la Institución con la finalidad de revisar si se están cumpliendo a cabalidad acorde a los lineamientos establecidos para lograr mayor productividad en esta, también se procedió con la planificación de la evaluación, es decir se obtuvo información del Jefe de Crédito y de los asesores de crédito lo que sirvió para determinar el nivel de confianza y riesgo en el control interno aplicado por el método COSO II a los procesos crediticios.
- Se pudo evidenciar los hallazgos o falencias determinadas tras el desarrollo del examen, en el cual existe incumplimiento de requisitos para la concesión de crédito, la falta de una evaluación y mitigación de riesgo, incumplimiento a la aplicación del manual de crédito, los mismos que han sido un efecto desfavorable para el desarrollo económico de la institución para lo cual finalmente esta auditoría contribuya al mejoramiento de los procesos crediticios y a la correcta toma de decisiones administrativas.

RECOMENDACIONES

- Tomar en cuenta las sugerencias realizadas para cada componente, encontradas en el departamento de crédito, con la finalidad de mitigar riesgos en la Institución y disminuir las debilidades encontradas.
- Aplicar las sugerencias emitidas para mejorar los procedimientos en el Departamento de Crédito, con la finalidad que se cumpla a cabalidad con los lineamientos establecidos por la Institución y con las metas y objetivos propuestos por la Institución.
- Aplicar un control permanente que se verifique el cumplimiento del manual crediticio, a fin de que cumplan todos los requisitos necesarios para la concesión de crédito, también se deberán estructurar un plan de prevención y mitigación de riesgos, para identificar y valorar los riesgos, desarrollar un manual para la recuperación de cartera vencida a fin de aplicar de mejor manera los procesos de recuperación de créditos y consecuentemente lograr una administración eficiente y eficaz por parte de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Amador, A., (2008). *Auditoría Administrativa*. México: McGraw - Hill.
- Arens, A. Elder, R. & Beasley, M. (2007). *Auditoría un Enfoque Integral*. 11ª. ed . México D.F: Pearson Educación.
- Andrade Puga, R. (2008). *Auditoría Teórica Básica- Enfoque Moderno*. Loja. Universidad Técnica Particular de Loja.
- Bertani, E. P. (2014). *COSO I y COSO II Una Propuesta Integrada* (Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Cuyo). Obtenido de http://bdigital.uncu.edu.ar7objetos_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf
- Cardozo, H. (2006). *Auditoría del Sector Solidario*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Cañar, J. (2016). *Auditoría de Gestión y su Incidencia en las Decisiones en el Otorgamiento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina "COOPAC" Ltda.* (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24056/1/T3798i.pdf>
- Cepeda, P., (2002). *Auditoría y Control Interno*. Bogotá: Nomos S.A.
- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 7a ed. México D.F.: McGraw - Hill.
- Chicaiza, D. (2016). *Auditoría de Gestión a los Procedimientos de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda.* (Tesis pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo). Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/11557>
- De la Peña Gutiérrez, A. (2008). *Auditoría: Un enfoque Práctico*. 2ª. ed. . Madrid: Paraninfo.
- Durán, A. (2012). *Texto Básico de Auditoría de gestión*. Riobamba: ESPOCH.
- Estupiñan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales. Análisis de Informe COSO I y II (2a. ed)*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Estupiñan, R. (2015). *Administración de Riesgos ERM y la Auditoría Interna*. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/administración-de-riesgos-ERM-y-la-auditor%C3%ADa-interna-2daEdici%C3%B3n.pdf>

- Fernandez, E. (18 de 01 de 2013). *El proceso de auditoría, pruebas de Auditoría*. Obtenido de www.soeduc.cl/apuntes/procesos%20de%20auditoria.doc.
- Franklin, E. B. (2013). *Auditoría Administrativa: Evaluación y diagnóstico Empresarial*. 3ª. ed. México: Pearson Educación.
- Franklin, F. E. (2007). *Auditoría Administrativa, Gestión Estratégica del cambio*. México: Pearson educación.
- James, A. (2012). *Administración de Negocios*. Bogotá: Ed Commons.
- Luna, Y. B. (2012). *Auditoría Integral Normas y Procedimientos*. 2ª. ed. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Madariaga, J. (2004). *Manual Práctico de Auditoría*. Barcelona: Deusto.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría Administrativa*. 3a. ed. Ecuador: Abya - Yala.
- Maldonado, M. (2006). *Auditoría de gestión*. Quito: Abya - Yala.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión*. 4ª. ed. Quito: Abya- Yala.
- Mantilla, S. (2009). *Auditoría de información financiera*. Bogotá: Kimpres.
- Mantilla, S. (2009). *Control Interno Informe COSO 2a ed.* Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Pallerola, (2013). *Auditoría enfoque práctico - teórico*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Pérez, J. A. (2010). *Definición de Gestión*. Obtenido de:
<https://books.google.com.ec/books?id=iGrY7tW178IC&lpg=PP1&dq=definicion%20de%20auditoria%20de%20gestion%20segun%20autores&pg=PA137#v=onepage&q&f=false>
- Sánchez, G. (2006). *Auditoría de estados Financieros: Práctica Moderna Integral 2a. ed.* México: Pearson Educación.
- Sotomayor, A. (2008). *Auditoría Administrativa: Proceso y Aplicación*. México: McGraw - Hill.
- Toro, X. (2016). *Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena "SAC" Ltda., Sucursal Quito, Provincia de Pichincha, Durante el Periodo Comprendido de Enero a Diciembre de 2014*. (Tesis pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/5869>
- Tulpa, Á., (2015). *Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo*. (tesis pregrado,

Universidad Nacional de Chimborazo. Recuperado:
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/2317>

Vilcarromero, R. (2013). *La Gestión en la Producción*. Obtenido de <http://www.eumed.net>



ANEXOS

ANEXOS

Anexo A: Encuesta para los socios

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

“KULLKI WASI LTDA.”

Encuesta a los 50 socios de la COAC Kullki Wasi Ltda., Agencia Riobamba.

OBJETIVO: Medir el grado de satisfacción de los socios de la COAC y determinar cuál eficientes y eficaces son los funcionarios del Departamento de Créditos en la atención y otorgación de créditos en la COAC KULLKI WASI LTDA., Agencia Riobamba.

Instructivo: Lee detenidamente cada una de las preguntas y marque con una X la respuesta que más se apegue a su realidad.

1. ¿Cómo califica usted la atención brindada por el personal del Departamento de Créditos de la Institución?

Excelente	
Muy Buena	
Buena	
Mala	

2. ¿Cómo Califica Ud. los trámites que realiza para los crédito en la Institución?

Excelente	
Muy Buena	
Buena	
Mala	

3. ¿El tipo de crédito que más solicita es?

Emergentes	
Consumo	
Microcrédito	
Ninguno	

4. ¿Considera que las tasas de interés que usted paga por los créditos son?

Altas () Normales () Bajas () No Aplica ()

5. ¿Después de recibir su crédito le han visitado personal de la institución para realizar un seguimiento del mismo?

SI () NO ()

6. ¿Está de acuerdo con los requisitos que le exigen para acceder a los créditos?

SI () NO ()

7. ¿Cuándo se ha atrasado en el pago de su cuota de crédito ha recibido notificaciones por medio de llamadas telefónicas o por escrito?

SI () NO ()

8. ¿Considera conveniente el tiempo que transcurre para la aprobación de los créditos?

SI () NO ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo B: Estado de Situación Financiera

Cooperativa Kullki Wasi Ltda.

Estado de Situación Financiera

Oficina: RIOBAMBA

Fecha: 2018-12-31

Código	Cuenta	Saldo
1	ACTIVOS	8.560.517,10
1.1	FONDOS DISPONIBLES	210.047,66
1.1.01	Caja	109.311,43
1.1.01.05	EFFECTIVO	109.111,43
1.1.01.05.05	BOVEDA	109.111,43
1.1.01.10	CAJA CHICA	200,00
1.1.03	BANCOS Y OTRAS Instituciones FINANCIERAS	100.424,53
1.1.03.10	Bancos e Inst. Financieras Locales	100.424,53
1.1.03.10.25	Banco Pichincha CC 3503028104 (Riobamba)	100.424,53
1.1.04	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	311,70
1.1.04.01	Efectos de Cobro Inmediato	311,70
1.1.04.01.05	Cheque País	311,70
1.4	CARTERA DE CREDITOS	7.994.005,78
1.4.02	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARI...	692.420,99
1.4.02.05	De 1 a 30 días	20.705,92
1.4.02.10	De 31 a 90 días	44.144,06
1.4.02.15	De 91 a 180 días	64.922,40
1.4.02.20	De 181 a 360 días	126.758,57
1.4.02.25	De más de 360 días	435.890,04
1.4.04	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	7.586.813,16
1.4.04.05	De 1 a 30 días	307.006,64
1.4.04.10	De 31 a 90 días	549.279,56
1.4.04.15	De 91 a 180 días	754.444,84
1.4.04.20	De 181 a 360 días	1.403.576,25
1.4.04.25	De más de 360 días	4.572.505,87
1.4.10	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARI...	20.693,48
1.4.10.05	De 1 a 30 días	252,90
1.4.10.10	De 31 a 90 días	555,46
1.4.10.15	De 91 a 180 días	830,44
1.4.10.20	De 181 a 360 días	1.773,87
1.4.10.25	De más de 360 días	17.280,81
1.4.20	CARTERA DE MICROCRÉDITO REESTRUCTURADA PO...	24.650,92
1.4.20.05	De 1 a 30 días	368,36
1.4.20.10	De 31 a 90 días	806,67
1.4.20.15	De 91 a 180 días	1.217,22
1.4.20.20	De 181 a 360 días	2.672,84

1.4.20.25	De más de 360 días	19.585,83
1.4.28	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA IN...	114.823,00
1.4.28.05	De 1 a 30 días	19.911,24
1.4.28.10	De 31 a 90 días	18.049,44
1.4.28.15	De 91 a 180 días	18.135,75
1.4.28.20	De 181 a 360 días	23.121,89
1.4.28.25	De más de 360 días	35.604,68
1.4.44	CARTERA MICROCRÉDITO REESTRUCTURADA QUE N...	3,00
1.4.44.05	De 1 a 30 días	1,00
1.4.44.20	De 181 a 360 días	1,00
1.4.44.25	De más de 360 días	1,00
1.4.50	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARI...	83,23
1.4.50.20	De 181 a 270 días	82,23
1.4.50.25	De más de 270 días	1,00
1.4.52	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	219.740,06
1.4.52.10	De 31 a 90 días	17.644,28
1.4.52.15	De 91 a 180 días	21.880,18
1.4.52.20	De 181 a 360 días	42.445,14
1.4.52.25	De más de 360 días	137.770,46
1.4.68	CARTERA DE MICROCRÉDITO REESTRUCTURADA VE...	1.093,13
1.4.68.15	De 91 a 180 días	215,74
1.4.68.20	De 181 a 360 días	574,78
1.4.68.25	De más de 360 días	302,61
1.4.99	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	(666,315.19)
1.4.99.10	(Cartera de créditos de consumo prioritar...	(18,213.69)
1.4.99.20	(Cartera de microcréditos)	(567,660.86)
1.4.99.80	(Provisión genérica por tecnología credit...	(80,440.64)
1.6	CUENTAS POR COBRAR	111.542,45
1.6.03	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDIT...	95.141,78
1.6.03.10	Cartera de créditos de consumo prioritari...	5.149,44
1.6.03.20	Cartera de microcrédito	89.364,52
1.6.03.45	Cartera de créditos refinanciada	285,30
1.6.03.50	Cartera de créditos reestructurada	342,52
1.6.04	OTROS INTERESES POR COBRAR	2.938,47
1.6.04.05	Intereses por Cobrar Refinanciado	350,13
1.6.04.10	Interés por Cobrar Reestructurado	2.588,34
1.6.14	PAGOS POR CUENTAS DE CLIENTES	31.718,93
1.6.14.30	GASTOS JUDICIALES	31.718,93
1.6.14.30.05	Procesos judiciales	31.718,93
1.6.99	PROVISIONES PARA CUENTAS POR COBRAR)	(18,256.73)

1.6.99.05	Provisión para Int. y Com.por Cobrar	(8,741.05)
1.6.99.10	Provisión para otras cuentas por cobrar	(9,515.68)
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPOS	43.448,81
1.8.05	Muebles, Enseres y Equipos de Oficina	56.698,95
1.8.05.05	Muebles de Oficina	44.800,64
1.8.05.10	Equipos de Oficina	5.144,85
1.8.05.15	Muebles Y Equipos Fenecidos	6.753,46
1.8.06	Equipos de Computación	28.729,17
1.8.06.05	Equipos de computación	17.671,11
1.8.06.10	Equipos de Computación Fenecidos	11.058,06
1.8.99	DEPRECIACION ACUMULADA)	(41,979.31)
1.8.99.15	Muebles, Enseres y Equipos de Oficina	(22,796.61)
1.8.99.15.05	(Muebles de Oficina)	(18,506.98)
1.8.99.15.10	(Equipos de Oficina)	(4,289.63)
1.8.99.20	(Equipos de Computación)	(19,182.70)
1.9	OTROS ACTIVOS	201.472,40
1.9.06	MATERIALES, MERCADERIAS E INSUMOS	1.747,53
1.9.06.15	Proveeduría	1.747,53
1.9.06.15.20	Suministros de Oficina	1.215,29
1.9.06.15.25	Publicidad	532,24
1.9.08	TRANSFERENCIAS INTERNAS	199.724,87
1.9.08.20	Agencia Píllaro	199.643,00
1.9.08.35	Agencia Quito	81,87
1.9.90	OTROS	7.507,15
1.9.90.90	Varias	7.507,15
1.9.90.90.05	Garantía de Arriendo	7.507,15
1.9.99	Prov.para otros activos irre recuperables)	(7,507.15)
1.9.99.90	Prov. para otros activos)	(7,507.15)
TOTAL ACTIVOS		8.560.517,10
2	PASIVO	7.269.935,61
2.1	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	3.520.654,70
2.1.01	DEPOSITOS A LA VISTA	950.565,49
2.1.01.35	Depósitos de ahorros	946.712,72
2.1.01.35.05	Depósitos de ahorros activos	749.763,96
2.1.01.35.15	Ahorro Hormiguita Activo	33.953,79
2.1.01.35.20	Ahorro Hormiguita Inactivos	2,46
2.1.01.35.25	Ahorro Plus	5.509,48
2.1.01.35.35	Ahorro Domicilio	146.472,73
2.1.01.35.50	Deposito Ahorro Programado	11.010,30
2.1.01.50	Depósitos por confirmar	3.852,77

2.1.01.50.05	Depósitos por Conformar depósitos a la Vi...	1.932,77
2.1.01.50.25	depósitos por confirmar Ahorro Domicilio	1.920,00
2.1.03	DEPOSITOS A PLAZO	2.376.616,50
2.1.03.05	De 1 a 30 días	138.250,69
2.1.03.10	De 31 a 90 días	602.736,41
2.1.03.15	De 91 a 180 días	678.468,82
2.1.03.20	De 181 a 360 días	680.686,47
2.1.03.25	De más de 361 días	276.474,11
2.1.05	DEPOSITOS RESTRINGIDOS.	193.472,71
2.1.05.05	Ahorro Encaje	193.472,71
2.5	CUENTAS POR PAGAR	182.565,19
2.5.01	INTERESES POR PAGAR	53.058,27
2.5.01.05	Depósitos a la vista	12,69
2.5.01.05.05	Depósitos a la Vista	10,87
2.5.01.05.10	Depósitos a la Vista Ahorro Hormigueta	0,55
2.5.01.05.20	Depósitos a la Vista Ahorro Domicilio	1,27
2.5.01.15	Depósitos a plazo	53.045,58
2.5.03	OBLIGACIONES PATRONALES	51.960,29
2.5.03.10	Beneficios sociales	250,18
2.5.03.10.10	Décimo Cuarto Sueldo	250,18
2.5.03.25	Participación a empleados 15%	51.710,11
2.5.05	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	73.255,99
2.5.05.05	Impuesto a la Renta	73.255,99
2.5.90	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	4.290,64
2.5.90.90	Otras cuentas por pagar	4.290,64
2.5.90.90.50	Descuento personal	4.290,64
2.9	OTROS PASIVOS	3.566.715,72
2.9.08	TRANSFERENCIAS INTERNAS	3.563.698,11
2.9.08.05	Agencia Matriz	3.551.343,42
2.9.08.10	Agencia Salcedo	655,16
2.9.08.15	Agencia Latacunga	38,60
2.9.08.30	Agencia Pelileo	3.865,54
2.9.08.40	Agencia Machachi	7.795,39
2.9.90	OTROS	3.017,61
2.9.90.05	Sobrantes de Caja	328,92
2.9.90.90	Varios	2.688,69
2.9.90.90.15	Depósitos no identificados.	2.673,00
2.9.90.90.30	Cuentas Inmovilizadas	15,69
TOTAL PASIVO		7.269.935,61
3	PATRIMONIO	1.290.581,49

3.1			CAPITAL SOCIAL			250.022,47
3.1.03			APORTE DE SOCIOS			250.022,47
3.1.03.05			Certificados de Aportación			250.022,47
3.3			RESERVAS			801.356,55
3.3.01			FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL			801.356,55
3.3.01.05			Reserva Legal Irrepartible			801.356,55
3.6			RESULTADOS			239.202,47
3.6.03			UTILIDADES DEL EJERCICIO			239.202,47
3.6.03.05			Utilidad del ejercicio			239.202,47
TOTAL PATRIMONIO						1.290.581,49
Utilidad:						0,00
Pasivo + Patrimonio+Utilidad:						8.560.517,10

Anexo C: Estado de Resultado
COOPERATIVA KULLKI WASI LTDA.
ESTADO DE RESULTADO

Oficina: RIOBAMBA	Fecha: 2018-12-30	
Código	Cuenta	
4	GASTOS	1.335.771,30
4.1	INTERESES CAUSADOS	405.469,24
4.1.01	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	405.469,24
4.1.01.15	DEPOSITOS DE AHORROS	22.850,21
4.1.01.15.05	depósitos a la Vista	17.361,36
4.1.01.15.15	Ahorro Hormiguita	1.028,68
4.1.01.15.20	Ahorro Plus	295,90
4.1.01.15.25	Ahorro Domicilio	3.734,17
4.1.01.15.40	Ahorro Programado	430,10
4.1.01.30	DEPOSITOS A PLAZO	185.516,04
4.1.01.30.05	Depósitos a plazo	185.516,04
4.1.01.90	OTROS	197.102,99
4.1.01.90.05	Interés y Descuento	197.102,99
4.4	PROVISIONES	293.210,95
4.4.02	CARTERA DE CRÉDITOS	285.000,00
4.4.02.20	Crédito de Consumo Prioritario	20.000,00
4.4.02.20.05	Provisión Específica	20.000,00
4.4.02.40	Microcrédito	265.000,00
4.4.02.40.05	Provisión Específica	265.000,00
4.4.03	CUENTAS POR COBRAR	8.210,95
4.4.03.05	Cuentas por Cobrar	7.760,82
4.4.03.10	Interés Refinanciado	450,13
4.5	GASTOS DE OPERACIÓN	534.756,76
4.5.01	GASTOS DE PERSONAL	246.666,35
4.5.01.05	REMUNERACIONES	132.265,31
4.5.01.05.05	Sueldo	132.265,31
4.5.01.10	BENEFICIOS SOCIALES	23.210,52
4.5.01.10.05	Décimo Tercer Sueldo	13.223,34
4.5.01.10.10	Décimo Cuarto sueldo	5.588,48
4.5.01.10.20	Vacaciones no gozadas	3.044,50
4.5.01.10.25	Bonificación por Desahucio	1.354,20
4.5.01.20	APORTE AL IESS	22.370,11
4.5.01.20.05	Aporte Patronal	19.352,46
4.5.01.20.10	Aporte Personal	3.017,65
4.5.01.30	PENSIONES Y JUBILACIONES	3.229,17
4.5.01.35	FONDO DE RESERVA IESS	10.598,42
4.5.01.90	OTROS	54.992,82
4.5.01.90.05	Capacitación	4.578,06
4.5.01.90.10	Viáticos y Movilización	11.591,29
4.5.01.90.15	Uniformes	7.053,94
4.5.01.90.25	Bono Responsabilidad.	13.147,27
4.5.01.90.35	Horas Extras	4.992,57


4.5.01.90.40	Alimentación Personal	6.524,99
4.5.01.90.45	Comisiones	7.088,90
4.5.01.90.65	Asistencia Medica	15,80
4.5.02	HONORARIOS	34.548,35
4.5.02.05	DIRECTORES	9.835,68
4.5.02.05.15	Dietas Consejo de Administración	6.376,57
4.5.02.05.20	Dietas Consejo de Vigilancia	3.159,42
4.5.02.05.35	Viáticos y movilización Consejo de Adm.	299,69
4.5.02.10	HONORARIOS PROFESIONALES	24.712,67
4.5.02.10.10	Honorarios profesionales	18.758,05
4.5.02.10.15	Honorarios Profesionales Consultoría	5.954,62
4.5.03	SERVICIOS VARIOS	150.555,42
4.5.03.05	MOVILIZACIÓN, FLETES Y EMBALAJES	5.611,49
4.5.03.05.05	Movilización, fletes	5.611,49
4.5.03.10	SERVICIOS DE GUARDIANÍA	13.337,73
4.5.03.10.05	Servicios de guardianía	13.337,73
4.5.03.15	PUBLICIDAD PROPAGANDA	17.101,29
4.5.03.15.05	Publicidad y propaganda	17.101,29
4.5.03.20	SERVICIOS BÁSICOS	12.901,18
4.5.03.20.05	Energía Eléctrica	1.021,47
4.5.03.20.10	Agua Potable	299,52
4.5.03.20.15	Comunicaciones	2.903,04
4.5.03.20.20	Monitoreo	1.257,20
4.5.03.20.30	Teléfono Fijo	1.273,39
4.5.03.20.40	Teléfono Móvil	6.146,56
4.5.03.25	SEGUROS	9.332,65
4.5.03.25.05	Seguros devengados	9.332,65
4.5.03.30	ARRENDAMIENTO	26.880,00
4.5.03.30.05	Arrendamientos inmuebles	26.880,00
4.5.03.90	OTROS SERVICIOS	65.391,08
4.5.03.90.05	Buro de Crédito	5.954,30
4.5.03.90.20	Comisión de Ventas	47.328,69
4.5.03.90.25	Judiciales Notariales	102,97
4.5.03.90.30	Calificadora de Riesgos	560,00
4.5.03.90.35	Gastos Bancarios	78,41
4.5.03.90.45	Red Conecta Cajeros	4.753,56
4.5.03.90.55	Consultoría Empresas	2.100,00
4.5.03.90.65	Servicios Prestados	4.134,35
4.5.03.90.80	Otros	378,80
4.5.04	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	42.924,44
4.5.04.10	Impuestos Municipales	1.847,44
4.5.04.15	Aporte a la SEPS	5.468,50
4.5.04.20	Aportes al Fondo de Seguro de Depósitos por prima	34.588,62
4.5.04.30	Multas y otras sanciones	181,90
4.5.04.90	Impuestos y Aporte. Para otros Org. e Instituciones	837,98
4.5.04.90.05	Red Financiera	663,60
4.5.04.90.10	UCACENTRO	174,38

4.5.05	DEPRECIACIONES	11.834,09
4.5.05.25	Muebles, Enseres y Equipos de oficina	4.996,33
4.5.05.30	Equipos de computación	6.837,76
4.5.06	AMORTIZACIONES	3.475,03
4.5.06.25	Programas de computación	3.475,03
4.5.07	OTROS GASTOS	44.753,08
4.5.07.05	SUMINISTROS DIVERSOS	14.479,24
4.5.07.05.05	Suministros de Oficina	11.736,21
4.5.07.05.15	Suministros de Aseo y Limpieza	1.312,01
4.5.07.05.25	Combustible y Lubricantes	1.431,02
4.5.07.15	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	19.420,25
4.5.07.15.05	Mantenimiento del Edificio	4.811,23
4.5.07.15.10	Muebles y Equipos	6.503,37
4.5.07.15.15	Equipos de Computación	5.488,04
4.5.07.15.25	Mantenimiento reparac vehiculo	2.617,61
4.5.07.90	OTROS	10.853,59
4.5.07.90.30	Gastos Diversos	543,07
4.5.07.90.50	Gastos de Gestión Refrigerios	4.108,72
4.5.07.90.55	Gastos de Gestión Navideño	6.201,80
4.7	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	18,43
4.7.03	Intereses y comis. Devenguen ejerc. Anter.	18,43
4.8	IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES A EMPLEADOS	102.315,92
4.8.10	PARTICIPACION A EMPLEADOS	42.337,62
4.8.15	IMPUESTO A LA RENTA	59.978,30
TOTAL		1.335.771,30
5	INGRESOS	1.623.764,96
5.1	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	1.521.301,42
5.1.04	Intereses y descuentos de cartera de créditos	1.521.301,42
5.1.04.10	Cartera de créditos de consumo prioritario	49.286,35
5.1.04.20	Cartera de microcrédito	1.420.881,22
5.1.04.30	Cartera de créditos refinanciada	2.563,21
5.1.04.35	Cartera de créditos reestructurada	6.873,00
5.1.04.50	De mora	41.697,64
5.4	INGRESOS POR SERVICIOS	978,28
5.4.90	OTROS SERVICIOS	978,28
5.4.90.05	TARIFA CON COSTO MÁXIMO	978,28
5.4.90.05.30	Emisión de Referencia Financiera	379,20
5.4.90.05.45	Transferencia Nacional Otras Entidades	125,84
5.4.90.05.50	Reposición de Libreta Estado Cta. perdida Robo	73,10
5.4.90.05.60	Emisión de tarjeta de débito	202,19
5.4.90.05.75	Cobranza Extrajudicial	186,54
5.4.90.05.85	Corte de Impreso de Movimientos de Cuentas	11,41
5.6	OTROS INGRESOS	101.485,26
5.6.04	RECUPERACIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS	101.485,26
5.6.04.05	De activos castigados	31.218,49
5.6.04.10	Reversión de provisiones	1.645,86
5.6.04.20	Intereses y Comisiones de Ejerc. anterior	68.620,91

5.6.04.20.05		Cartera microcrédito		68.039,85
5.6.04.20.10		Cartera de consumo.		108,90
5.6.04.20.30		Cartera Refinanciada		450,13
5.6.04.20.35		Cartera Reestructurada		22,03
TOTAL				1.623.764,96
Utilidad :				287.993,66

Anexo D: Documentos Utilizados para la Concesión de Crédito

20 años



KULLKI WASI
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

SOLICITUD DE CRÉDITO

CONSUMO CON BASE NUEVO REFINANCIAMIENTO
 MICROCREDITO SIN BASE NOVACIÓN REESTRUCTURACIÓN
 VINCULADO

Fecha de Recepción: 08-05-2018 N° de Socio: 149355
 Nombre del asesor de negocios: Juan Palamanga

1. DATOS DEL CRÉDITO

Monto solicitado USD: 5000 Plazo: 24 meses Frecuencia de pago M T
 Destino del crédito: Tienda Panadería Lechero Valor de cuota USD: 300

2. DATOS DEL SOLICITANTE

Apellidos y nombres: Gusqui Carrasco Tuzin Alexander Edad: 19 años c.c.: 060622547-2
 Fecha de nacimiento: 1999-09-24 Estado Civil: Soltero Cargas familiares: 0 Educación: Bachiller Técnico
 Vivienda: Propia Arrendada Familiares Hipotecada
 Nombre del arrendador: _____ Canon del arriendo USD _____ Tiempo de residencia 10 años
 Dirección: Barrio El Cisne Vía a Los Elenes Teléfonos: 032 221153 / 0980784105
 Referencia del domicilio: Reservorio de agua cancha y Iglesia del Barrio El Cisne a 150 mts. (mano derecha)
 Provincia: Chimborazo Cantón: Guano Parroquia: El Rosario Barrio: El Cisne
 Sector: Urbano Rural Correo electrónico: juan.gusqui1999@gmail.com Beneficiario del Bono SI NO

3. ACTIVIDAD ECONÓMICA ACTUAL DEL SOLICITANTE

Nombre de la empresa/negocio: Quesería "Empacadora del Abuelo" Cargo: Maestro Quesero
 Dirección: Barrio El Cisne Vía a Los Elenes Teléfonos: 032 221061
 Actividades económicas: Agropecuaria Producción Comercio Servicios Otros: _____
 Tipo de local: Propio Arrendado Canon de arriendo USD: _____
 R.U.C.: _____ Antigüedad del negocio/trabajo: 6 años N° de empleados: _____
 Otra actividad económica: _____
 Provincia: Chimborazo Cantón: Guano Parroquia: Rosario Barrio: El Cisne

4. DATOS Y ACTIVIDAD ECONÓMICA DEL CÓNYUGE

Apellidos y Nombres: _____ Edad: _____ c.c.: _____
 Nombre de la empresa/negocio: _____ Cargo: _____ Tiempo de trabajo: _____
 Actividades económicas: Agropecuaria Producción Comercio Servicios Otros: _____
 Tipo de local: Propio Arrendado Canon de arriendo USD: _____
 Dirección: _____ Teléfonos: _____
 Provincia: _____ Cantón: _____ Parroquia: _____ Barrio: _____

5. DETALLE DE INGRESOS Y EGRESOS

INGRESOS	VALOR USD	EGRESOS	VALOR USD	ACTIVO	VALOR USD	PASIVO	VALOR USD
Sueldos	420	Alimentación	100	Caja/bancos	500	Proveedores	
Cónyuge		Educación		Clas. por cobrar		Clas. por pagar	
Arriendos		Servicios Básicos		Mercadería		Dctos. por pagar IFIS	
Pensiones		Arriendo		Terreno			
Servicios		Vestuario	50	Casa			
Comercio		Transporte		Vehículo			
Producción		IFIS	20	Enseres	2000		
Otros		Otros	20	Otros			
TOTAL INGRESOS	420	TOTAL EGRESOS	140	TOTAL ACTIVO	2500	TOTAL PASIVO	

SALDO DE INGRESOS VERIFICADOS MENOS EGRESOS VERIFICADOS: USD 280
 CAPACIDAD DE PAGO USD 480 EQUIVALE AL 75 %



KULLKI WASI
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

HOJA DE RESOLUCIÓN DE CRÉDITO # 2

INFORME DE ANÁLISIS Y PROPUESTA DEL CRÉDITO, RESOLUCIÓN DE CRÉDITO

Agencia: Ficobamba Fecha: 09-05-2018
Monto USD: 5000 Plazo: 24 meses Destino del Crédito: Campaña de Veces Pedidos
Nombre del Socio Deudor: Georgi Calvario Tovar Alexander

1. BALANCE GENERAL AL DÍA		MES	ANO
ACTIVOS		<u>09</u>	<u>2018</u>
ACTIVOS CORRIENTES		CORTO PLAZO	PASIVOS
Efectivo (caja)	\$ 500,00	Cuentas por pagar	
Instituciones financieras		Dctos. por pagar a las IFIS	
Inversiones		Otras ctas. por pagar	
Cuentas por cobrar		LARGO PLAZO	
Adelanto proveedores		Dctos. por pagar a las IFIS	
Inventario (stock)		Otros	
ACTIVOS FIJOS		TOTAL PASIVOS	
Maquinaria y Equipo etc.		ACTIVO - PASIVO = PATRIMONIO	\$ 2500,00
Vehículos		TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	\$ 2500,00
Terrenos			
Vivienda			
Muebles y enseres			
TOTAL ACTIVOS	\$ 3000,00		
	\$ 2500,00		

INDICADORES FINANCIEROS

Endeudamiento proyectado (Pasivo + Crédito) / Patrimonio	<u>7%</u>	Endeudamiento Actual (Pasivo / Patrimonio)	
RENTABILIDAD NETA/VENTAS (= Utilidad Neta/ventas)		Liquidez (Activo Corriente / Pasivo Corriente)	

2. ESTADO DE RESULTADOS DEL NEGOCIO O ACTIVIDAD PRODUCTIVA

	MENSUAL	USD
V	VENTAS	
	Ventas I	
	Ventas II	
CV (-)	COSTO DE VENTAS	
	Costo de ventas I	
	Costo de ventas II	
V - CV	Utilidad bruta	
GO	Gastos de Operación	
	Personal	
	Arriendo	
	Servicios básicos (luz, agua, teléfono)	
	Transporte	
	Otros (mercadeo, mantenimiento, etc.)	
UB.GO	Utilidad Neta	

3. DATOS GENERALES DE LA UNIDAD FAMILIAR

	Mensual	Gastos Familiares	Mensual
Ingresos Familiares Regulares		Alimentación	\$ 50,00
Utilidad Neta		Educación	
Ingresos Familiares Adicionales		Arriendo	
Sueldo Titular (si aplica)	<u>420,00</u>	Vestuario	\$ 20,00
Cónyuge		Transporte	\$ 20,00
Arriendos		Servicios Básicos	\$ 20,00
Pensiones		IFIS	
Remesas		Imprevistos (salud, diversión)	10% \$ 12,00
Otros ingresos		OTROS	
TOTAL INGRESOS FAMILIARES	<u>420,00</u>		
DISPONIBLE (Ingresos - Gastos)	<u>288,00</u>		
CAPACIDAD DE PAGO (HASTA EL 70%)	<u>201,60</u>		
CUOTA DEL PRÉSTAMO SUGERIDO	<u>196,00</u>		
PLAZO SUGERIDO	<u>24 meses</u>		
Fecha tentativa de pago	<u>10. c/m</u>	TOTAL GASTOS FAMILIARES	\$ 132,00

4. RIESGO CREDITICIO DEL TITULAR

N° deudas en las IFIS		Saldo de deuda en las IFIS	
N° garantías en las IFIS		Saldo de garantías en IFIS	
N° de garantías en la KW		Saldo de garantías en la KW	
SCORE central de riesgos deudor		SCORE cónyuge	
N° Créditos anteriores		Promedio retraso global	
Monto máximo obtenido		Promedio retraso último	

Anexo E: Documentos Utilizados para la Recuperación de Créditos

KULLKI WASI
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO



Oficina: RIOBAMBA

PRIMERA NOTIFICACIÓN POR MOROSIDAD

RIOBAMBA, 31 de 05 del 2018

Notificado: DEUDOR

Deudor No: 106382

Sr. (a): *Chiluisa Sangayano Jorge*

De mi consideración,

Por medio del presente, le recordamos que su crédito se encuentra atrasado por un valor de USD *500*, con *1* días vencido, solicitamos su presencia en nuestra oficina en un plazo máximo de 48 horas, con el fin de dar solución su retraso.

Le informamos que se reportara a la Dirección Nacional de Datos Públicos DINARDAP, lo cual frenará operaciones en el Sistema Financiero Nacional y casas Comerciales.

ASESOR DE NEGOCIOS
TELF.: (03)2946058 - 0988037934

EL pago impuntual tiene como consecuencia: DEMANDA JUDICIAL.

PRIMERA NOTIFICACIÓN POR MOROSIDAD

RIOBAMBA, 31 de 05 del 2018

Notificado: DEUDOR

Deudor No: 106382

Sr. (a): *Chiluisa Sangayano Jorge*

Dirección: *Ocelos*

Teléfono: *238342*

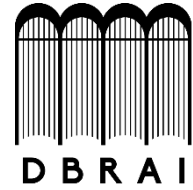
Saldo insoluto de la deuda:

Recibe: *Denzel* Hora de entrega:

FIRMA DEL DEUDOR



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO**



**DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS
PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN**

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 13 / 11/ 2019

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: Segundo Fabián Hipo Morocho
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: de Administración de Empresas.
Carrera: Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.
Título a optar: AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA., AGENCIA RIOBAMBA, PROVINCIA CHIMBORAZO, PERÍODO 2018.
f. Analista de Biblioteca responsable: Lcd. Holger Ramos Msc