



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la Obtención del Título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

**“AUDITORIA OPERACIONAL AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO PARA
MEJORAR LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI” LTDA.,
PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CANTÓN AMBATO, PERIODO 2014”.**

AUTORAS:

MARÍA DOLORES BARRIONUEVO TOALOMBO

CURI CHUMBI CAIZA TOCALEMA

AMBATO – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por las Srtas. María Dolores Barrionuevo Toalombo y Curí Chumbi Caiza Tocalema, quienes han cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Angelita Genoveva Tapia Bonibaz

DIRECTORA

Wilson Antonio Velastegui Ojeda

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotras, MARÍA DOLORES BARRIONUEVO TOALOMBO Y CURÍ CHUMBI CAIZA TOCALEMA, declaramos que el presente trabajo de titulación es de nuestra autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autoras, asumimos la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 8 de Enero del 2016

MARÍA DOLORES BARRIONUEVO TOALOMBO

C.I. 180315119-8

CURÍ CHUMBI CAIZA TOCALEMA

C.I. 180461255-2

DEDICATORIA

Este presente trabajo dedico, a mi DIOS, por haber me dado sabiduría y entendimiento, fuerza, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorar cada día más, y a mi amado esposo Ángel Barrionuevo que ha sido el impulso durante toda mi carrera y el pilar principal para la culminación de la misma, que con su apoyo constante y amor incondicional ha sido amigo y compañero inseparable, fuente de sabiduría, calma y consejo en todo momento por su sacrificio y esfuerzo, por darme una carrera para nuestro futuro y por creer en mi capacidad, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre ha estado brindándome su comprensión, cariño y amor.

María Dolores Barrionuevo Toalombo

A Dios por sobre toda las cosas, por haber iluminado el camino por el sendero del bien.

A mis Padres Ángel Caiza y María Tocalema, Hermanos por su fidelidad, comprensión, cariño, apoyo y porque me inculcaron valores positivos para culminar mi meta.

A mi amado esposo Juan Carlos Punina por su apoyo incondicional para poder culminar mi estudio.

Curí Chumbi Caiza Tocalema

AGRADECIMIENTO

Primeramente gracias a Dios por ser nuestra guía, a Jesús por ser nuestra inspiración, modelo y por ser el ejemplo más grande de amor en este mundo, a nuestros esposos por la ayuda que no han brindado ha sido sumamente importante, No fue sencillo culminar con éxito este proyecto, sin embargo siempre fueron motivadores.

Agradecemos a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por habernos aceptado ser parte de ella y abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar la carrera, así como a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día, de manera especial a la Ing. Angelita Genoveva Tapia Bonifáz e Ing. Wilson Antonio Velasteguí Ojeda

Nuestro agradecimiento también va dirigido al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi “Ltda. Lic. Juan Manuel Andagana, por abrirnos las puertas para realizar el presente trabajo de titulación.

María Dolores Barrionuevo Toalombo

Curí Chumbi Caiza Tocalema

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de gráficos.....	ix
Índice de anexos.....	ix
Resumen ejecutivo	x
Abstract.....	¡Error! Marcador no definido.
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	2
1.1.2 Delimitación del Universo	2
1.2. JUSTIFICACIÓN	3
1.3. OBJETIVOS	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos	4
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	5
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	5
2.1.1 Antecedentes Históricos	6
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	7
2.2.1 Auditoría	7
2.2.2 Objetivos de la auditoria	8
2.2.3 Clasificación de la auditoría	8
2.2.4 Auditoria operacional	10
2.2.5 Fases de la auditoría operativa.....	11
2.2.6 Control interno.....	12
2.2.7 Métodos de evaluación de control interno.....	13
2.2.8 Normas de auditoría.....	15

2.2.9	Programas de auditoría	17
2.2.10	Importancia	18
2.2.11	Finalidad	18
2.2.12	Papeles de trabajo	18
2.2.13	Características	19
2.2.14	Marcas, índice	20
2.2.15	Referenciación cruzada	21
2.2.16	Técnicas de auditoría	21
2.2.17	Riesgos de la auditoría	23
2.2.18	Nivel de riesgo	23
2.2.19	Nivel de riesgo	24
2.2.20	Pruebas	25
2.2.21	Hallazgos de la auditoría.....	25
2.2.22	Atributos del hallazgo	26
2.2.23	Características de los hallazgos	27
2.2.24	Tipos de hallazgos	28
2.2.25	Evidencia de los hallazgos	29
2.2.26	Características	29
2.2.27	Tipos de informes	30
2.2.28	Informe de Gestión	31
2.2.29	Informe de auditoría.....	31
2.2.30	Indicadores de Gestión.....	31
2.2.31	Indicadores Cuantitativos	32
2.2.32	Indicadores cualitativos	32
2.2.33	Indicadores de ejecución.....	32
2.2.34	Indicadores de eficiencia	33
2.2.35	Indicadores de eficacia.....	33
2.2.36	Indicadores del proceso administrativo	33
2.2.37	Cartera con atraso hasta 30 días.....	34
2.2.38	Cartera en ejecución.....	34
2.2.39	Cartera en mora.....	35
2.2.40	La cartera en ejecución	35
2.2.41	Cartera vigente	35

2.2.42	Cartera Vencida	35
2.2.43	Provisión de cartera	36
2.2.44	Proceso Administrativo.....	36
2.2.45	Fases del Proceso Administrativo.....	36
2.3	IDEA DEFENDER	39
2.3.1	Idea a defender general	39
2.1.1	Ideas específicas	39
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		40
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	40
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	40
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	41
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	42
3.5	RESULTADOS	43
3.6	VERIFICACIÓN IDEA A DEFENDER	43
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO		44
4.1.	TÍTULO	44
4.2.	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	44
4.6	Carta de aceptación de auditoría.....	54
4.7	Carta de compromiso	55
4.9	Solicitud de información.....	56
CONCLUSIONES		164
RECOMENDACIONES.....		165
ANEXOS		167

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico	Título	Pág.
Gráfico N° 1:	El Proceso Administrativo	37
Gráfico N° 2:	Funciones del Administrador	37
Gráfico N° 3:	El Ciclo Administrativo.....	37
Gráfico N° 4:	Proceso Administrativo Cíclico	38
Gráfico N° 5:	Funciones Administrativas en un Enfoque Sistémico de manera eficiente.	38

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo	Título	Pág.
Anexo N° 1:	Encuesta a Trabajadores	169
Anexo N° 2:	Encuesta a socios	171
Anexo N° 3:	Registro Único de Contribuyentes.....	173
Anexo N° 4:	Calificación de la SEPS	174
Anexo N° 5:	Evaluación Crediticia	175
Anexo N° 6:	Solicitud de Crédito	177
Anexo N° 7:	Solicitud de Crédito - GARANTE.....	179
Anexo N° 8:	Registro de crédito vinculado	181
Anexo N° 9:	Recargos por mora en el pago de crédito	181
Anexo N° 10:	Control de ingreso/egreso de expedientes en custodia	182
Anexo N° 11:	Citación a Socio.....	183
Anexo N° 12:	Citación Garante	184
Anexo N° 13:	Aviso de Cobranza Urgente.....	185
Anexo N° 14:	Compromiso de Pago.....	186
Anexo N° 15:	Notificación de embargo	187

RESUMEN EJECUTIVO

El presente de investigación Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi Ltda.”, para evaluar los procesos operativos de captación, entrega y recuperación de los créditos, y medir el grado de eficiencia, eficacia y calidad de los procedimientos, que contribuyan al mejoramiento la gestión de la cooperativa. Para el desarrollo se utilizaron los métodos inductivo como deductivo, inductivo, técnicas, cuestionarios de control interno y su evaluación con el sistema COSO II, programas e instrumentos para recopilar la información, las fases de la auditoria de operativa; determinación de hallazgos y el examen profundo de las áreas críticas; elaboración del informe. Los resultado no cuenta con un organigrama estructural ni manual de funciones que rija las funciones de cada puesto de trabajo, no se evalúa al personal para medir el grado de desempeño mediante un sistema continuo, no cuenta con un buzón de quejas y sugerencias para analizar las inquietudes de los socios, no se capacita al personal, no cuenta con procedimientos para identificación, evaluación y respuesta a los riesgos tanto internos como externo. Se ha Desarrollado flujo gramas para identificar los nudos críticos en créditos y cobranzas. Se recomienda aplicar los resultados obtenidos en la Auditoría que contiene el informe final, cuya finalidad es tomar las mejores decisiones para contribuir al cumplimiento de las metas y objetivos.

Palabras claves: Auditoria operativa, Control interno, Coso II, Cooperativa, Kullki Wasi.

Ing. Angelita Genoveva Tapia Bonibaz

DIRECTORA

EXECUTIVO SUMARY

The present investigation Operative Auditing to the Loans and Credit Union “Kuklli Wasi Ltd” to evaluate the operative processes of catching, sending, and recovering of credits, and gauge the level of efficiency, efficacy, and quality of the procedures that contribute to the improvement of the management of the Credit Union. For the development was used the inductive and deductive methods, techniques, instruments to collect the information, the phases of the operative auditing, determination of findings and the depth test to the critic areas, elaboration of the report. The results does not account with an organization chart, neither manual of functions that rules the functions of every worksite, the staff is not evaluated to gauge the level of performance by using a continuous method, does not account with a suggestion box to analyze the doubts of the partners, the staff is not trained, the organization does not account with procedures for identification, evaluation, and for answering the risks both internal and external. The flowcharts have been designed to identify the critical nodes between credits and accounts-receivable. It is recommended applying the obtained results in the Auditing that contains the final report, whose aim is taking the best decisions to contribute the accomplishment of the goals and objectives.

Key Words: Operative Auditing, Internal Control, Coso II, Credit Union Kuklli Wasi.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación Auditoria Operacional al departamento de crédito para mejorar la recuperación de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., provincia de Tungurahua, cantón Ambato, periodo 2014. Para evaluar el cumplimiento de los procesos de captación y otorgamiento a fin de mejorar las recaudaciones de la cartera vencida.

Es necesario evaluar la información tanto administrativa, financiera y operativa a correspondiente al departamento de crédito, para identificar las falencias en los procesos de las operaciones. Y evaluar la eficiencia, eficacia y economía con que se manejan los recursos disponibles así como la consecución de objetivos.

En general, la investigación consta de cuatro capítulos, en el primer capítulo consta de: el problema, antecedentes, formulación, delimitación de problema, objetivos generales y específicos que se pretenden alcanzar.

En el segundo capítulo, consta de la teoría que permitió profundizar los conocimientos y analizar el problema a investigar.

En el capítulo tercero se describen todos los métodos y técnicas que se utilizaron durante el desarrollo de la investigación relacionado con la auditoria operativa.

En el capítulo cuarto contiene el marco propositivo, donde consta el título y el contenido de la auditoria operativa ejecutada considerando las fases utilizada para la auditoría Operativa concluyendo con el informe para mejorar la gestión de la cooperativa.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., viene trabajando en la ciudad de Ambato como una entidad financiera que presta sus servicios a los usuarios durante algún tiempo atrás, del mismo modo se ha podido detectar algunos problemas que han ido afectando en la cooperativa, como en este caso el problema es la cartera vencida que tiene un valor como provisión, créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento, debido a la falta de cumplimiento de políticas y procedimientos en el otorgamiento de créditos, esto se da porque no se exige la presentación de documentos para garantizar la solvencia del deudor y garante, no existe una buena planificación de los créditos, se encuentran carpetas de los socios incompletas, los pagarés no están bien llenados y faltan firmas de respaldo, no se notifica al deudor el vencimiento de sus cuotas para que proceda a cancelar, no se investiga la solvencia del deudor lo que ha provocado que la organización no alcance las mejores utilidades esperadas, por la generación de la provisión para el caso de incumpliendo por parte del deudor y garantes. Por tal motivo, es necesario realizar una auditoría operacional para evaluar los procedimientos en el otorgamiento del crédito que permita tener un mayor control sobre el dinero entregado a los socios en calidad de préstamo. Y mejorar la recuperación de cartera vencida.

1.1.1 Formulación del Problema

¿De qué manera incide Auditoría Operacional al departamento de crédito Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda, provincia de Tungurahua, cantón Ambato, periodo 2014”, para mejorar la recuperación de cartera vencida?

1.1.2 Delimitación del Universo

La Auditoría Operacional se realizará en el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi”, agencia matriz que se encuentra ubicada en la provincia Tungurahua, cantón Ambato, calles Juan Benigno Vela y Martínez esquina, período 2015.

1.2. JUSTIFICACIÓN

Es **necesario** realizar esta investigación, apoyándonos en el marco teórico conceptual porque ayuda a obtener mayor información sobre la auditoría operacional y los procesos contables financieros de acuerdo a la actividad que se realiza dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.

Tiene la característica de ser practica cuya finalidad es obtener información real de la cooperativa para el desarrollo de la auditoría operacional y de esta forma poder mejorar la recuperación de cartera vencida, a través de la toma de decisiones

El trabajo investigativo es **importante**, por cuanto se pretende establecer los lineamientos necesarios para una buena toma de decisiones, ya que mediante la evaluación del sistema de control nos permitirá determinar las falencias para mejorar y recuperar la cartera vencida de la cooperativa para lo cual también utilizaremos las fases de la auditoría, para que de esta manera aplicar el proceso de la auditoría operacional y maximizar la inversión pueda ser y alcanzar un mejor posicionamiento en el mercado, disponer de un adecuado departamento de crédito.

Es de gran **interés**, porque permite analizar las amenazas y debilidades que la cooperativa posee y es beneficioso para los empleados del departamento de crédito, ya que de esta manera se podrá recuperar la cartera vencida dentro de la institución, y esto servirá de guía para futuras investigaciones sobre el mismo problema.

Este estudio es **factible**, porque se cuenta con la colaboración de los directivos y de los funcionarios, donde se podrá tener acceso a la información necesaria para alcanzar el éxito del trabajo y así conocer los problemas que están suscitando dentro de la cooperativa, logrando determinar decisiones que ayuden a incrementar la eficiencia, eficacia y economía en el manejo de los recursos y el cumplimiento de metas y objetivos por parte de la institución.

La auditoría operacional a realizarse será **beneficiosa** tanto para los directivos, como los funcionarios y socios, ya que sabrán si la recuperación de cartera vencida se está manejando correctamente, alcanzando incrementar su índice de rentabilidad y productividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Realizar una Auditoria Operacional al departamento de crédito para mejorar la recuperación de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., provincia de Tungurahua, cantón Ambato, periodo 2014.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Elaborar el marco teórico conceptual que permita conocer a profundidad todo lo relacionado a la auditoria operacional y su desarrollo.
- Aplicar las fases de la auditoria a fin de establecer las deficiencias, sustentar y establecer soluciones.
- Emitir el informe de auditoría que a través de las recomendaciones se mejore la gestión en la recuperación de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi”

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Con respecto al trabajo investigativo, se ha realizado un enfoque para poder solucionar el problema que existe en el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi Ltda.”, por el cual es importante analizar los trabajos similares que se tomaron de referencia de la FADE, cuyas conclusiones principales son:

Tema: “AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y CARTERA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO - SUCURSAL RIOBAMBA, DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO DE ENERO A DICIEMBRE DEL AÑO 2010”

Autoras: ALEXANDRA MARCELA CAIZA LLANGA/ EUFEMIA ALEXANDRA ZAVALA OÑATE

- La inexistencia de un Manual de Recuperación de Cartera ocasiona que no tengan criterios de cobranza bien fundados, lo que implica que el personal no realice adecuadamente su gestión de cobranza ocasionando acumulación en la cartera vencida.
- La entidad no maneja indicadores de gestión propios debido a la inexistencia de políticas de calidad que exijan la creación y aplicación de indicadores en los procesos del departamento, esta carencia causa que la institución no pueda conocer la eficiencia y efectividad de sus operaciones en determinado momento.

Tema: “AUDITORÍA FINANCIERA A LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MAQUITA CUSHUNCHIC LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERIODO 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2010”

Autoras: SANDRA AMARILIS PAZMIÑO GUARACA/ SONIA CAROLINA SOTOMAYOR BUSTAMANTE.

- La falta de Control y actualización de los registros contables por parte del departamento de Contabilidad, provocó omisiones y errores, evitando que los estados financieros se presenten de manera transparente y veraz, contribuyendo de manera ineficaz en la toma de decisiones respecto a la información financiera de la cooperativa.
- La falta de actualización de controles internos financieros, limita mantener una eficiente administración y evaluación periódica de los procesos y operaciones financieras en cuanto a su veracidad, legalidad y confiabilidad, lo cual afecta la razonabilidad de los estados financieros y desempeño administrativo, financiero y tecnológico de la Cooperativa.

2.1.1 Antecedentes Históricos

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

Los miembros decidieron bautizar su cooperativa con el nombre de Kullki Wasi, que en español significa la Casa de dinero.

Para financiarse los 12 socios toman la decisión de aportar \$ 40,00 dólares cada uno para certificado de aportación, posteriormente se toma la resolución de contribuir a mil dólares cada socio fundador para poder capitalizar a la cooperativa y servir a los socios ahorristas y fundadores, a través de otorgamiento de créditos y mejorar la calidad de vida de los asociados y la comunidad.

El día 13 de enero del 2003 se aprobó los estatutos y posteriormente se nombra a Gerente de la cooperativa al señor Lic. Juan Andagana.

El Lic. Andagana, 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 con hojas de papel boom, sillas, almuerzos a los colaboradores. Otra medida que se tomo fue que los cuatro colaboradores ingresaron sin sueldo por el lapso de un año, en calidad de trabajador sin bonificación, ni sueldo, ni alimentación.

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

En el año 2007 la cooperativa fue creciendo. Los socios en cartera de crédito para este año sumaban más de \$ 4.000.000 dólares, sin embargo empezaron a incrementar más cooperativas de ahorro y créditos en especial del sector indígena en la ciudad de Ambato, por lo que el sobreendeudamiento fue muy visto en los socios con crédito. Para este año la COAC. Tenía 4 agencias en Salcedo, Latacunga, Riobamba y Pillaro.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Auditoría

Según Santillana, J. (2004). Enuncia que la auditoría es conocida como una de las aplicaciones de los principios científicos de la rama contable, por cuanto, se basa en la verificación de los registros para poder alcanzar sus objetivos de una forma exacta, ya que el propósito de la auditoría, es determinar si los procesos fueron preparados de acuerdo a las normas contables vigentes en donde originalmente surge de la necesidad de las empresas de validar su información económica, por parte de un servicio o empresa independiente. (p.241)

La auditoría es la valoración independiente de las actividades verificando el cumplimiento de principios y normas, con la finalidad de poder mejorar el control y el grado de eficiencia y eficacia en la utilización de sus recursos.

2.2.2 Objetivos de la auditoría

Espinoza, G. (2000). Menciona que entre los objetivos de la auditoría operacional es el de lograr la prosperidad razonable de la empresa, donde permita observar el mejoramiento de los beneficios económicos, permitiendo además identificar las áreas de reducción de costos, los métodos operativos y el incremento de su rentabilidad. (p. 447).

Es considerable saber que uno de los objetivos más relevante de la auditoría operacional es el mejoramiento continuo en el manejo de los recursos, métodos y procedimientos, para que de esta manera se pueda mejorarlos y se pueda alcanzar las metas propuestas.

2.2.3 Clasificación de la auditoría

Auditoría Interna

Para Espinoza, G. (2000). Afirma que la auditoría interna surge de la necesidad de mantener un control permanente y más eficaz dentro de la empresa y de poder realizar de una forma rápida y eficaz sus funciones del auditor externo, por cuánto son políticas y procedimientos que son establecidos por las empresas. (p. 447).

Se debe tomar en cuenta que para proteger los activos, hay que minimizar sus posibilidades de errores para aumentar la eficiencia operativa y el poder optimizar la calidad de la información económico-financiera.

Auditoría externa

Espinoza, G. (2000). Señala que la auditoría externa, consiste en que una empresa u organización ajena pueda supervisar los estados financieros y poder verificar su cumplimiento en las leyes o normas específicas, puesto que los usuarios de la información financiera de estas entidades son inversores, agencia gubernamental y el público en general. (p. 447).

Se debe evaluar los estados financieros, para que de esta manera se pueda verificar el cumplimiento de las leyes establecidas y de este manera poder emitir la razonabilidad de las cuentas.

Auditoría privada

Dice Benjamín, R. (2012). Que la auditoría privada es considerada como un examen de cuentas, en donde se audita como la única contabilidad, ya que no se suele calificar la gestión, caso contrario se lo conoce como una actividad interna, en donde los informes suelen ser cortos. (p. 421).

La auditoría privada trata de una auditoría contable y se limitan a pronunciarse sobre si las cuentas son o no reales.

Auditoría gubernamental

Benjamín, R. (2012). Manifiesta que es la revisión y examen sistemático de las operaciones financieras que llevan a cabo las entidades que realizan las dependencias, para poder verificarlas, las mismas que deben tener las conclusiones y recomendaciones para una mejor comprobación de informes. (p. 421).

Es importante determinar las conclusiones adecuadas para emitir recomendaciones, de esta manera no existan errores en las operaciones ejecutadas y se mejore su control.

Auditoría financiera

Según Benjamín, R. (2012). (p. 421). Enuncia que “La auditoría financiera permite examinar los estados financieros y todas las operaciones realizadas por el ente contable, con la finalidad de poder reflejar razonablemente una opinión técnica y profesional”.

Es de gran importancia para que una organización, puesto que permite evaluar las operaciones realizadas reflejadas en los estados financieros y de esta forma poder determinar su rentabilidad.

Auditoría administrativa

Benjamín, R. (2012) (p.421).Indica que permite revisar y evaluar si los métodos y procedimientos del proceso administrativo se ejecutaron de una forma adecuada, logrando de tal manera el cumplimiento de sus objetivos.

Es importante tomar en cuenta los métodos y procedimientos para considerar el proceso administrativo, y de esta forma se lleguen a cumplir con los objetivos propuestos de modo eficiente, logrando así las metas propuestas.

Auditoría especial

Espinoza, G. (2000) “Señala que permite verificar los asuntos y los temas más explicativos de las operaciones financieras y administrativas de la empresa, con la finalidad de responder una necesidad específica”. (p. 447.)

Se puede observar que en la auditoria especial se responde a las necesidades más importantes que tiene la organización, tomando en cuenta las operaciones y los temas, para que de esta forma se puedan solucionar sin ningún inconveniente.

Auditoría de revisión selectiva

Espinoza, G. (2000). “Considera que se debe valorar el control interno a través de un examen selectivo de las operaciones y transacciones, ya que el auditor llega a tener una mayor confiabilidad sobre sus operaciones y de esta forma permite alcanzar los objetivos propuestos de la empresa”. (p. 447).

Es necesario tomar en cuenta el control interno en una organización, ya que de esta manera se logra alcanzar una mayor confiabilidad en las operaciones ejecutadas, obteniendo de tal modo una mayor rentabilidad.

2.2.4 Auditoria operacional

Según Villarroel, E. (2007). Dice que la auditoría operacional es una acumulación y examen sistemático de todas sus operaciones y que tiene como propósito expresar una

opinión independiente sobre la eficacia de los sistemas de administración y de los instrumentos de control interno incorporados a ellos, como es la eficiencia, eficacia y la economía de las operaciones. (p. 76).

Se debe considerar que la eficiencia, eficacia y la economía en la auditoría operacional permite obtener de una forma adecuada sus operaciones y transacciones, logrando así la estabilidad de sus objetivos.

2.2.5 Fases de la auditoría operativa

Las fases de auditoría operativa son:

1. Examen Preliminar

Espinoza, G. (2000). Enuncia que en el examen preliminar se debe tomar en cuenta la estructura organizativa junto a sus funciones, las características, la capacidad y el plan de servicios, en dónde se permite examinar y evaluar los documentos, para poder comprobar si sus estados financieros reflejan un buen resultado dentro de sus operaciones, ya que para poder competir en estas desventajas exige la existencia de un sistema administrativo eficiente, funcional y altamente competitivo. (p. 447).

Se debe considerar que en el examen preliminar se puede observar sus transacciones, para que de esta manera sus resultados sean más efectivos.

2. Planificación

Según Espinoza, G. (2000). Afirma que: La planificación tiene el propósito de alcanzar o actualizar la información sobre la entidad y sus principales actividades, con el fin de identificar sus condiciones existentes y de esta manera tener que ejecutar la auditoría, ya que la planificación es un proceso que se inicia con la emisión del orden de trabajo y sus principales técnicas para desarrollar, como son las entrevistas, las observaciones y la revisión selectiva, para poder actualizar la información más relevante que se encuentre relacionado. (p. 447).

Es necesario saber que la planificación es importante dentro de la auditoria, ya que permite identificar de una forma clara sus actividades, con el fin de llegar al objetivo esperado.

3. Ejecución

Para Romano, J. (2013). En esta etapa se puede comprobar toda la información obtenida de una forma verbal, ya que el trabajo debe ser supervisado adecuadamente para evitar problemas, puesto que un proceso permite tener evidencia sobre sus procedimientos lógicos y organizados mediante la recolección de la información (p. 150).

Es importante saber que los procedimientos suelen variar porque posibilita el grado de cumplimiento existente en la organización.

4. Comunicación de resultados

Romano, J. (2013). Dice que: Es importante considerar que el trabajo de la auditoría interna debe hacerse mediante la observancia de las normas de calidad, así como de la normativa de carácter general y específico vigente, ya que la etapa de comunicación de resultados es la más crítica, por cuanto no solo transmite información, por tanto se debe mantener una comprensión mutua entre las partes que interactúan entre sí, durante la comunicación y de esta manera alcanzar sus fines propuestos (p. 215).

Se debe considerar que la comunicación es de gran beneficio dentro de la auditoria operacional, puesto que permite dar los mejores resultados a los superiores, con el fin de optar por las mejores decisiones dentro de la empresa.

2.2.6 Control interno

Según Bacallao, M. (2009). El control interno es un instrumento de gestión que se obtiene, para proporcionar una seguridad razonable, con el fin de cumplir los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, propenda a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de

los planes, así como estimule la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas. (p. 165).

Es importante saber que el control interno es una responsabilidad de todos los directivos de la entidad, ya que permite comprender su plan de organización y todos sus métodos coordinados, con el fin de verificar los datos de confiabilidad.

2.2.7 Métodos de evaluación de control interno

Según Bacallao, M. (2009). El control interno se refiere al plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada y se adoptan en una entidad para salvaguardar sus activos, con el fin de verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, para que de esta manera se pueda promover la eficiencia en la operación y de este modo poder provocar adherencia a las políticas prescritas por la administración. (p. 165).

Se debe considerar que los métodos de evaluación permiten salvar los activos de la empresa, con la finalidad de alcanzar la eficiencia y la confiabilidad de toda la información financiera.

Narrativo

Benjamín, R. (2012). (p. 421). Enuncia que Consiste en la descripción de una forma detallada de los procedimientos y las características más relevantes del sistema de control interno para las distintas áreas.

El método narrativo se refiere a la descripción de todos los procedimientos ocurridos en la empresa, con el fin de tener un buen control interno dentro de la institución.

Cuestionarios

Benjamín, R. (2012). (p.421). Informa que el cuestionario es la evaluación realizada a través de varias preguntas, las cuales deben ser contestadas por parte de los responsables de las distintas áreas de la institución y así poder determinar si los controles operaron de una manera correcta.

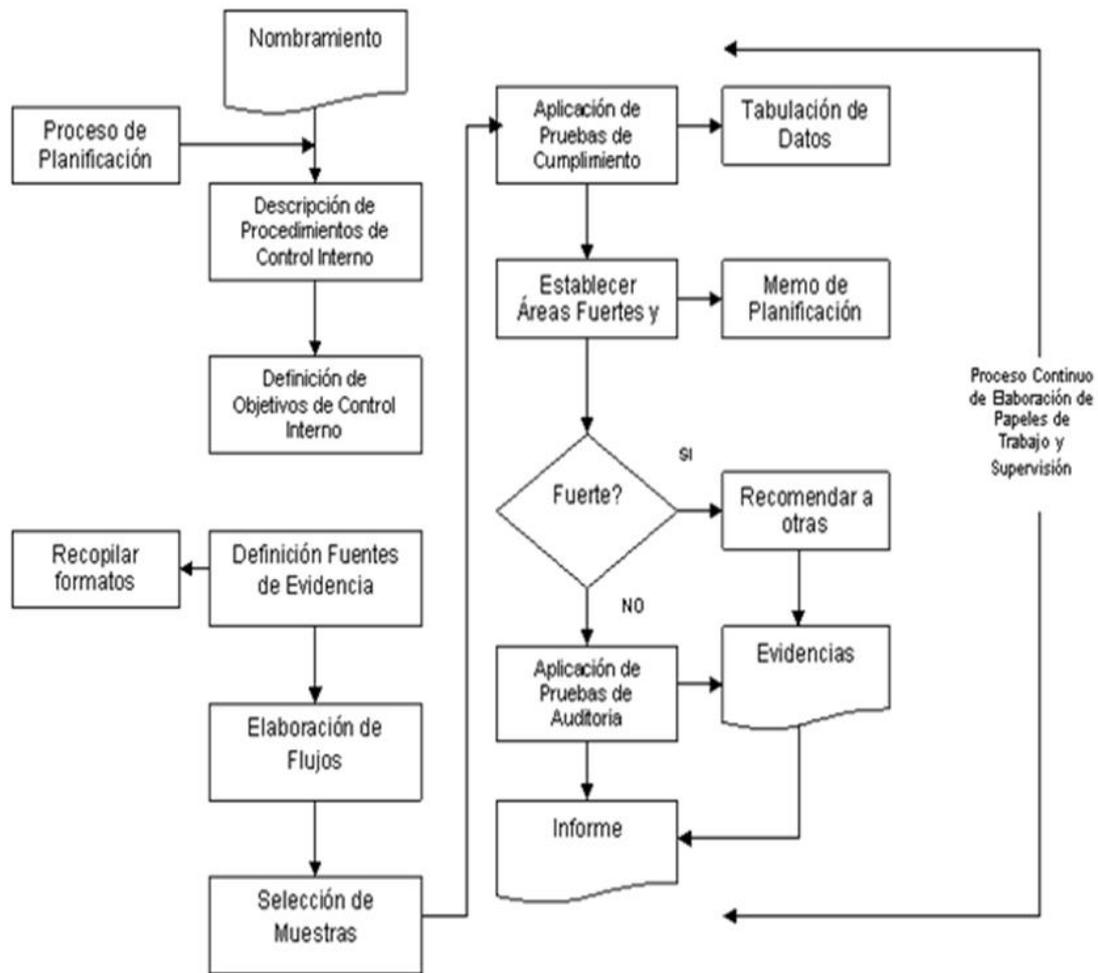
Se debe tomar en cuenta que el método del cuestionario permite detallar con claridad los procedimientos más relevantes de la empresa a través de varias preguntas.

Diagrama de flujo

Dice Benjamín, R. (2012). (p.421). Que un diagrama de flujo trata de la relevación o descripción de una estructura orgánica de las áreas en examen y los procedimientos mediante símbolos convencionales que dan una idea completa de los procedimientos de la entidad.

Es necesario saber que un diagrama de flujos es la representación de todos los procedimientos realizados en la empresa a través de símbolos, para una mejor interpretación.

Según Wefodo. (1993).



Fuente: <http://www.monografias.com/trabajos82/controlinterno-auditoria/image002.gif>

2.2.8 Normas de auditoría

Romano, J. (2013). Afirma que en las normas de auditoría se debe determinar las actitudes y aptitudes que debe poseer un contador público para seguir su aplicación en cada proceso de su actividad, ya que las normas tienen que ver con la calidad de la auditoría que se realice por el auditor independiente. (p. 252).

Se debe tomar en cuenta que para realizar las actividades en cada proceso de la auditoría, se debe tomar en cuenta las actitudes y aptitudes de un contador, logrando de este modo el cumplimiento de sus funciones.

Entre las normas de auditoría tenemos:

Personal

Según Santillana, J. (2004). Se refiere a aquella persona que debe poseer cualidades y actitudes positivas referentes a la materia, ya que a través de sus principios éticos se puede alcanzar un mejor resultado dentro de la auditoría de una organización. (p. 76).

Es importante saber que la persona que lleva la auditoría en una organización, debe poseer valores éticos, ya que de esta manera se alcanza los objetivos deseados.

a. Entrenamiento técnico y capacidad profesional.

Santillana, J. (2004). (p.76). Informa que es cuando el auditor debe poseer conocimientos técnicos que han sido adquiridos en universidades, ya que la persona debe adquirir práctica o experiencia, permitiendo de este modo los procedimientos más efectivos de la organización.

En este entrenamiento técnico se debe tomar en cuenta la capacidad de las personas para que puedan desarrollar de una forma correcta sus procedimientos dentro de la auditoría, ya que de esta manera se alcanza los mejores resultados dentro de la organización.

b. Cuidado y diligencia profesional

Santillana, J. (2004). Enuncia que todo profesional forma parte de una sociedad, la misma que debe prestar sus servicios de una forma adecuada, ya que implica responsabilidad y por lo tanto se encuentra al margen de poder cometer errores, obteniendo de tal modo una buena diligencia profesional. (p.76).

Se debe tomar en cuenta que para realizar cualquier actividad dentro de una organización, se debe actuar con responsabilidad y de esta manera poder alcanzar la eficiencia de la empresa.

c. Independencia mental

Santillana, J. (2004). Señala que para alcanzar la confianza de las personas, se debe brindar una buena información financiera a través de un contador público, para que de

esta forma el trabajo sea más confiable y seguro, puesto que su opinión es más objetiva y libre. (p. 76).

Es necesario saber que para alcanzar la confianza de las personas que se encuentran en nuestro alrededor, se debe obtener una persona profesional, ya que de esta manera se obtiene una información clara y precisa.

Ejecución del trabajo

Según Pérez, G. (2011). (p. 36). Estas normas se refieren a aquellos elementos básicos en donde un contador público debe realizar su trabajo de una forma cuidadosa y diligente, puesto que exigen normas mínimas para seguir en la ejecución del trabajo.

Se debe observar que en la ejecución de trabajo se requiere de mucha dedicación y cuidado, ya que de esta manera se logra un trabajo efectivo.

a.- Planeación y supervisión:

Pérez, G. (2011). (p.36). Indica que antes de que el contador público se responsabilice en realizar cualquier trabajo, este debe conocer la entidad que se encuentra sujeta a la investigación, con el fin de obtener un buen trabajo.

La planeación y ejecución es importante dentro de una organización, ya que de esta manera se alcanza una mayor responsabilidad en los trabajos que van a ser ejecutados.

b.- Estudio y evaluación del control interno:

Pérez, G. (2011). Menciona que:

2.2.9 Programas de auditoría

Para Bacallao, M. (2009). Afirma que los programas de auditoría deben ser ordenados y clasificados, para que puedan tener un mayor entendimiento para cualquiera de los miembros del equipo de trabajo, logrando de esta forma el cumplimiento de sus metas y el diseño un programa de auditoría. (p. 165).

Se debe tomar en cuenta que los programas de auditoría dentro de una organización deben ser ordenados y clasificados, para que de esta forma se cumplan las metas propuestas con los miembros de grupo.

2.2.10 Importancia

Cuesta, R. (1990). Dice que los programas de auditoría son de gran importancia, ya que son de gran utilidad para las organizaciones que se vinculen con este proceso, puesto que es una forma eficaz de evitar posibles imperfecciones en los estados financieros a través de un período fiscal. (p. 111).

Se puede considerar que los programas de auditoría permiten evitar errores en los estados financieros, con la finalidad de poder evitar errores en su periodo fiscal y de esta forma alcanzar el éxito en la empresa.

2.2.11 Finalidad

Para Cuesta, R. (1990). Los programas de auditoría tienen como finalidad desarrollar y documentar un programa de auditoría, donde permita exponer la naturaleza, la oportunidad y el alcance de todos los procedimientos de auditoría planeados que se requieren para implementar el plan de auditoría, además sirve para poder controlar y registrar la ejecución apropiada en el trabajo. (p. 111).

Es necesario saber que la finalidad de los programas de auditoría permite obtener un mayor progreso en sus procedimientos y operaciones, con la finalidad de tener un mejor control dentro de la empresa.

2.2.12 Papeles de trabajo

Para Benjamín, R. (2012). (p. 421) Enuncia que es un conjunto de documentos, planillas o cédulas, en las cuáles el auditor registra sus datos y toda la información necesaria para el proceso de la auditoría, los resultados y las pruebas que deben ser realizadas durante su trabajo.

Es necesario conocer que los papeles de trabajo que lleva un auditor dentro de la empresa son de gran necesidad, ya que de esta manera se puede observar los procesos y los resultados dentro de la misma.

2.2.13 Características

Según Benjamín, R. (2012). El auditor tiene que desarrollar y documentar un programa de auditoría, donde permita establecer la naturaleza, la oportunidad y el alcance de los procedimientos de auditoría planeados que se requieren para poner en marcha el plan global de auditoría, ya que el trabajo del auditor en el momento de realizar una auditoría operacional es igual que a los estados financieros, ya que existen diferencias significativas. (p. 421).

Se debe considerar que entre las características del programa de auditoría, permite obtener ayuda sobre las instrucciones para los miembros que participan en la auditoría y como un medio para controlar y registrar la ejecución apropiada del trabajo.

Por el cual se ha tomado los siguientes puntos:

a. Familiarización

Whittington, R. (2012). Afirma que antes de empezar una auditoría operacional, los auditores deben poseer un conocimiento integral sobre sus objetivos, su estructura organizacional y de las características operativas de la entidad que se está auditando, ya que este proceso de familiarización puede empezar por un estudio de las actas constitutivas organizaciones sobre las funciones y responsabilidades asignadas de los procedimientos operativos. (p. 186).

Por tal razón, es indispensable saber que los auditores deben familiarizarse con un mayor grado posible sobre las actividades que están desempeñando, donde permita tener en cuenta la responsabilidad y el grado de control administrativo para dichos enfoques.

b. Estudios preliminares

Indica Whittington, R. (2012). Que las conclusiones preliminares de los auditores acerca de los aspectos críticos de las operaciones y áreas problemáticas potenciales se resumen como el estudio preliminar de los auditores, este sirve de guía para el desarrollo del programa de auditoría. (p. 186).

El estudio preliminar es necesario para los auditores, ya que sirve como guía en el momento de realizar cualquier actividad dentro de una organización y de este modo poder alcanzar los objetivos.

c. Evaluaciones y recomendación

Benjamín, R. (2012). “Manifiesta que las recomendaciones solo se deben realizar cuando el auditor se encuentra con una mejor seguridad para poder tomar las decisiones de una forma adecuada” (p. 421).

Dentro de las evaluaciones y recomendaciones, se debe considerar la seguridad que tiene el auditor dentro de la institución, para que de esta manera se pueda tomar las mejores decisiones en la auditoría operacional.

d. Informar sobre los resultados

Para Benjamín, R. (2012). Los resultados se deben informar a la dirección, ya que el auditor debe reservarse para mantener su propia conclusión, proporcionando de este modo un mejor servicio a la gerencia y de esta manera mantener las mejores relaciones con la dirección departamental cuando se tome alguna decisión. (p. 421).

Dentro de la auditoria operacional, se debe tomar en cuenta las conclusiones más relevantes de un auditor, para que de esta manera se pueda informar a la dirección las decisiones correctas y de esta forma poder mejorar la auditoría.

2.2.14 Marcas, índice

Según Cuesta, R. (1990). Los índices son claves convencionales de tipo alfabético o numérico que tienen como finalidad clasificar y ordenar los papeles de trabajo de una

forma lógica, con el propósito de facilitar su identificación, localización y consulta, para poder tener relación entre los papeles de trabajo y los índices de auditoría, donde se utilizan a manera de cruces o de referencia cruzada, para poder vincular la información obtenida entre dos o más cédulas. (p. 111).

Las marcas de índice y referencia cruzada permiten tener una información clara y precisa sobre su identificación, para que de esta manera se pueda alcanzar una mejor información sobre la clasificación de los papeles de trabajo.

2.2.15 Referenciación cruzada

Omeñaca, Jesús. (2008). (p.576). Dice que la referenciación cruzada trata de la interrelación de varios documentos que son analizados a través de datos o cifras que son incluidos en otros papeles de trabajo para una mejor interpretación de resultados.

Se debe considerar que la referenciación cruzada permite analizar la información en una forma adecuada a través de los papeles de trabajo que se realiza en la auditoría, para una mejor toma de decisiones.

2.2.16 Técnicas de auditoría

Según González, Á. (2013). Las técnicas de auditoría son herramientas o métodos prácticos de investigación que utiliza el auditor para poder obtener la evidencia y poder fundamentar su opinión en el informe, por cuanto son métodos prácticos de investigación y pruebas que el auditor utiliza para lograr información y comprobación necesaria para emitir una opinión profesional. (p. 22).

Mediante las técnicas de auditoría se puede ver que todo auditor debe conocer y saber utilizar sus herramientas de trabajo, para que de esta manera se pueda obtener mayores resultados en sus procesos.

Entre las técnicas más conocidas, tenemos:

Observación:

González, Á. (2013). (p. 22). Menciona que consiste en cerciorarse en forma ocular de ciertos hechos o circunstancias, para poder reconocer la manera en que los servidores de una empresa aplican los procedimientos establecidos.

Se puede considerar que la observación es una de las características más importantes de la auditoría, porque permite reconocer las circunstancias de una manera efectiva.

Comparación:

González, Á. (2013). (p. 22). Señala que se lo conoce como un estudio de los casos o hecho, que sirven para descubrir la igualdad o diferencias, con el fin de apreciar semejanzas.

La comparación es efectiva, puesto que permite descubrir la igualdad y las diferencias que existen dentro de una organización.

Revisión selectiva o pasar revista:

González, Á. (2013). (p. 22). Dice que consisten en un ligero examen ocular, donde permite separar mentalmente las transacciones que no son típicas o normales.

La revisión selectiva es de gran ayuda dentro de la organización, ya que permite distinguir las transacciones más importantes para un mejor resultado.

Rastreo:

González, Á. (2013). (p. 22). Afirma que consiste en efectuar un seguimiento a través de una transacción o grupo de transacciones de un punto a otro dentro del proceso contable, con el propósito de poder determinar su correcta registración.

El rastreo se lo conoce como un seguimiento que se da dentro de la investigación, para que de esta manera las operaciones de los procesos contables sean más efectivas.

Análisis:

González, Á. (2013). (p. 22). Afirma que consiste en la clasificación o agrupación de los distintos elementos que forman una cuenta o un todo, aplicando de tal forma un análisis de saldo y el análisis de movimiento.

El análisis es de gran beneficio para la empresa, ya que permite clasificar y agrupar varios elementos de la auditoría, para que de esta manera se alcance mejores resultados.

2.2.17 Riesgos de la auditoría

Según Omeñaca, Jesús. (2008). Un riesgo de auditoría es aquel que existe en todo momento, por lo cual genera la posibilidad de que un auditor emita una información errada por el hecho de no haber detectado errores o faltas significativas que podría modificar por completo la opinión dada a través de un informe. (p. 576).

Es importante tomar en cuenta un informe claro dentro de la auditoría operacional, ya que de esta manera se puede evitar los riesgos que ocurren dentro de la organización y así poder alcanzar las metas y objetivos propuestos.

2.2.18 Nivel de riesgo

Según Espinoza, G. (2000). Considera que en el momento de ejecutarse la Auditoría de Gestión, permitirá estar exenta a los errores y omisiones importantes que afecten los resultados del auditor expresados en su informe, por lo tanto es necesario una buena planificación en la auditoría, de modo tal que se presenten expectativas razonables de detectar aquellos errores que tenga importancia relativa a través de un criterio profesional. (p. 447).

Se debe tomar en cuenta que el nivel de riesgo en una organización es de gran utilidad, puesto que de esta manera se evita tener errores en el momento de ejecutar sus procesos contables, alcanzando de este modo el beneficio para la empresa.

2.2.19 Nivel de riesgo

Según Cuesta, R. (1990). Los niveles de riesgo más conocidos del control interno son:

Inherente

Cuesta, R. (1990). (p.111).Manifiesta que este tipo de riesgo tiene que ver exclusivamente con la actividad económica o negocio de la empresa, independientemente de los sistemas de control interno en donde se estén aplicando.

Se debe considerar que el riesgo inherente afecta a la actividad económica de la empresa por tal razón se debe tomar decisiones claras para poder desaparecer el riesgo.

Control

Cuesta, R. (1990). Indica que este riesgo influye de manera muy importante en los sistemas de control interno, en donde se encuentran establecidos y que en circunstancias lleguen a ser insuficiente o inadecuada para la aplicación y la inoportuna de irregularidades, por tal razón una administración debe estar en constante verificación y ajustes de sus procesos del control interno de la empresa. (p. 111).

Es necesario tomar en cuenta que la administración es un punto importante dentro de la empresa, ya que permite alcanzar un mejor control en sus procesos a través del control, para que de esta manera se alcance las metas propuestas.

Detección

Para Cuesta, R. (1990). Menciona que este tipo de riesgo está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría, ya que se trata de la no detección de la existencia de erros en el proceso realizado, puesto que la responsabilidad de llevar a cabo la auditoria es tan importante porque evita el riesgo de control y el riesgo inherente de la compañía. (p. 111).

Se debe considerar que este tipo de riesgo permite detectar con facilidad los errores que existen en la empresa, con el fin de poder alcanzar la estabilidad económica de la institución.

2.2.20 Pruebas

Cumplimiento

González, Á. (2013). (p. 22). Dice que es una prueba que reúne evidencia de auditoría para indicar si un control funciona efectivamente y logra sus objetivos, sobre los cuales depositará confianza para modificar la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos.

La prueba de cumplimiento permite asegurar la integridad de la información, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos.

Sustantivas

González, Á. (2013). (p. 22). Informa que las pruebas sustantivas se pueden considerar como las muestras que incluyen el desempeño de un cálculo complejo en una muestra de cuentas o una muestra de transacciones, para garantizar una documentación de respaldo.

Las pruebas sustantivas se refieren al desempeño de las transacciones realizadas, con el fin de obtener un buen respaldo en su documentación.

2.2.21 Hallazgos de la auditoría

Según Whittington, R. (2012). Afirma que en el momento de llegar a la conclusión final del proceso contable, los auditores realizan un resumen referente a los propósitos fundamentales de la auditoría, en donde se incluye mejoramientos sugeridos a toda la entidad y así lograr las metas planteadas. (p. 186).

Se puede considerar que los auditores toman de preferencia la formulación del informe, puesto que les permite realizar modificaciones, con la finalidad de revisar los hallazgos más importantes junto con todas las personas involucradas de las operaciones auditadas.

2.2.22 Atributos del hallazgo

Para Omeñaca, Jesús. (2008). Entre los atributos de hallazgo tenemos:

Condición

Informa que este atributo se refiere a la descripción de la situación irregular o deficiencia hallada, en donde cuyo grado de desviación debe ser demostrada, es decir que deficiencia o excepción de errores fueron encontradas durante la auditoría.

Es necesario saber que este atributo de condición permite señalar la cantidad de errores que existen durante la auditoría, con el fin de poderlas mejorar.

Criterio

Señala que permite comprender la concepción de lo que debe ser, con lo cual el auditor mide la condición del hecho o situación dentro de la empresa.

Causa

Menciona que es la razón básica de las razones por lo cual ocurrió la condición, o también el motivo del incumplimiento del criterio de la norma, ya que su identificación requiere de la habilidad y el buen juicio del auditor.

Este criterio trata de comprender la situación y los hechos ocurridos dentro de la empresa. Se debe tomar en cuenta que una de las causas del atributo de los hallazgos son las condiciones, ya que permite tomar un mejor desarrollo o recomendación constructiva para un mejor crecimiento de la empresa.

Efecto

Enuncia que es el resultado adverso o potencial de la condición encontrada que representa la pérdida en términos monetarios originados por el incumplimiento para el logro de la meta, fines y objetivos institucionales. (p. 576)

El efecto trata del incumplimiento de las metas u objetivos que han sido localizadas durante su procedimiento.

Seguimiento

Whittington, R. (2012). Considera que la etapa final en el trabajo de una auditoría operacional es la acción de seguimiento a fin de asegurar cualesquiera deficiencias que se haya revelado en el informe de auditoría sea corregida, esta responsabilidad de seguimiento puede asignársele a una organización de línea o equipo, pero a menudo se considera que es responsabilidad del equipo de auditoría”. (p. 186).

El seguimiento es un punto importante en la auditoría, puesto que permite realizar correcciones para que no exista ninguna equivocación durante el informe ejecutado dentro de la organización.

2.2.23 Características de los hallazgos

Según González, Á. (2013). Entre las características más relevantes de los hallazgos tenemos:

Relevante

González, Á. (2013). (p. 22). Dice que es cuando ayuda al auditor a llegar a una conclusión respecto a los objetivos específicos de auditoría.

En esta característica se permite obtener una mejor conclusión con respecto a sus objetivos establecidos.

Auténtica

González, Á. (2013). (p. 22). Afirma que se lo considera auténtica cuando es verdadera en todas sus características.

Es importante tomar en cuenta que la característica auténtica es conocida como algo verdadero en todos sus procesos realizados.

Verificable

González, Á. (2013). (p. 22). Señala que es un requisito de la evidencia, donde permite que dos o más auditores lleguen por separado a las mismas conclusiones.

Se debe considerar que la característica verificable permite obtener una conclusión precisa, entre uno o varios autores, con el fin de poder llegar a una mejor solución.

Neutral

González, Á. (2013). (p. 22). Enuncia que es un requisito que se encuentra libre de prejuicios, en donde no es diseñado para poder apoyar varios intereses especiales.

Se lo considera neutral a los procedimientos contables que se encuentran libres de prejuicios, con el fin de poder cumplir las expectativas de la empresa.

2.2.24 Tipos de hallazgos

Según Whittington, R. (2012). Son asuntos que llaman la atención al auditor y que en su opinión debe existir comunicación con la entidad, ya que representan deficiencias que podrían afectar de una forma negativa su capacidad en el momento de generar los estados financieros. (p. 186).

En los hallazgos se debe tomar en cuenta que la comunicación es de gran importancia, para que de esta manera se pueda evitar deficiencias en la empresa.

Entre los tipos de hallazgos, tenemos:

No conformidad

Whittington, R. (2012). (p. 186). Afirma que el incumplimiento de un requisito puede generar algo impropio del sistema de gestión de calidad dentro de la organización, ocasionando de tal manera la desviación de sus procesos.

Se debe considerar que incumplimiento de los procesos puede ocasionar desviaciones en el logro de sus resultados.

Desviación

Whittington, R. (2012). (p. 186). Indica que son incumplimientos como los anteriores, a diferencia que no afectan a la calidad del producto o el servicio que se ofrece.

La desviación es conocida como el incumplimiento de sus procesos, pero que no afectan al servicio brindado.

Observación

Whittington, R. (2012). (p. 186). Señala que se trata de un hallazgo que no incumple ningún requisito de la norma o del que no se tiene evidencia precisa.

La observación es de gran beneficio, puesto que no permite incumplir sus procesos, con el fin de alcanzar los mejores resultados.

2.2.25 Evidencia de los hallazgos

Según González, Á. (2013). Esta norma de auditoría, es sin duda una de las más importantes relacionadas con el proceso auditor y relativa a trabajo de campo, ya que proporciona los elementos necesarios para que el ejercicio de Auditoría sea confiable, consistente, material, productivo y generador de valor agregado a la organización objeto de auditoría, a través de acciones de mejoramiento y garantía para la empresa y la comunidad. (p. 22).

Es importante recordar que el resultado de un proceso auditor, conlleva a asumir una serie de responsabilidades que le permite posicionar o debilitar la imagen de la organización frente a los resultados obtenidos.

2.2.26 Características

Pérez, G. (2011). Dice que entre las características del control interno, tenemos:

- **Tipos de evidencias**

Para Pérez, G. (2011). Enuncia que:

“La calidad de la evidencia está influida por su fuente de procedencia en donde las que son independientes de la empresa, en principio, ya que ofrecen mayores garantías que las que están bajo el control de la misma”. (p.36).

Se debe considerar que los tipos de evidencia influye la calidad de evidencia, para que de esta manera se obtenga una mayor garantía en sus procesos de control.

Entre los tipos de evidencia tenemos:

- 1) Evidencia obtenida directamente por el auditor.
- 2) Evidencia externa.
- 3) Evidencia interna.
- 4) Solapamiento de la evidencia.

2.2.27 Tipos de informes

Según Pérez, G. (2011). Entre los tipos de informe, tenemos:

Informe Final

Pérez, G. (2011). Dice que según la actividad desarrollada, cada acción emprendida por el control interno debe generar un informe que permita dar a conocer los resultados, especialmente en lo referente a la labor evaluadora y a la de acompañamiento o asesoría. (p.36)

El informe final no es más que los resultados obtenidos durante sus procesos de control interno, con el fin de alcanzar la eficiencia a través de sus resultados.

2.2.28 Informe de Gestión

Pérez, G. (2011). Informa que el informe de gestión es el que se reporta al representante legal o al Comité de Coordinación de Control Interno, el estado de avance del Plan General y demás actividades que la Oficina de Control Interno hubiere realizado en un período determinado. (p.36).

Se debe tomar en cuenta que el informe de gestión no es más que el reporte detallado a los superiores, con el fin de poder dar una información clara y precisa de las actividades realizadas en la empresa.

2.2.29 Informe de auditoría

Según Omeñaca, J. (2008). Es la forma en que permite concretar el trabajo realizado por el auditor durante el período de visita al cliente y el tiempo de trabajo en oficina, además es conocido como un informe de auditoría que en su preparación de aquellos factores relevantes, debe considerar la información necesaria para que de esta manera puedan ser aceptados. (p. 576).

El informe de auditoría es de gran importancia, puesto que permite concretar el trabajo de una mejor manera, para poder llegar a una posible solución y de esta forma sean aceptados dentro de la empresa.

2.2.30 Indicadores de Gestión

Romano, J. (2013). Indica que un indicador es una medida de la condición de un proceso o evento en un momento determinado que pueden proporcionar un panorama de la situación de un proceso, empleando de forma oportuna y actualizada, ya que los indicadores permiten tener control adecuado sobre una situación dada”. (p. 252).

Se puede considerar que la principal razón de su importancia radica en que es posible predecir y actuar con base a las tendencias positivas o negativas observadas en su desempeño global.

2.2.31 Indicadores Cuantitativos

Romano, J. (2013). Dice que son los valores y cifras que se establecen periódicamente de los resultados, o de las operaciones, ya que son un instrumento básico. (p. 252)

Se los considera como aquellas cifras que permiten alcanzar los mejores resultados dentro de la organización.

2.2.32 Indicadores cualitativos

Romano, J. (2013). (p. 252). Afirma que permiten tomar en cuenta las amenazas y las oportunidades del entorno organizacional, además permite evaluar en base a un enfoque estratégico la capacidad de gestión de la dirección y más niveles de organización.

Este indicador permite medir el grado estratégico sobre las amenazas y oportunidades que presenta empresa, con el fin de dar una posible solución.

2.2.33 Indicadores de ejecución

Para Romano, J. (2013). “Los indicadores que aquí se incorporan, tradicionalmente son empleados por las organizaciones para apoyar la evaluación cuantitativa de los hallazgos que durante una auditoría se obtienen, y que sirven para determinar las relaciones y tendencias de los hechos”. (p. 252).

Está claro que su adecuada utilización se subordina al correcto conocimiento de su significado y alcance, para poder ubicarlos en función de su campo de aplicación y utilidad.

Los indicadores de ejecución se clasifican en indicadores de:

- Rentabilidad
- Liquidez
- Financiamiento
- Ventas
- Producción

- Abastecimiento
- Fuerza laboral

Donde cabe mencionar que en la realización de la presente tesis no utilizamos la mayoría de los índices de ejecución debido a que estos datos en la cooperativa son sumamente confidenciales y no se puede proporcionar.

2.2.34 Indicadores de eficiencia

Romano, J. (2013). (p. 252). Enuncia que permite medir los costos unitarios, la productividad de los recursos utilizados en una entidad, en un proyecto, programa, etc., también los indicadores de eficiencia.

Este indicador permite medir la relación entre dos magnitudes, como la producción física de un bien o servicio y los insumos o recursos que se utilizaron para alcanzar de manera óptima los resultados.

2.2.35 Indicadores de eficacia

Romano, J. (2013). (p. 252). Señala que permite evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, es decir en qué medida el área, o la institución como un todo, está cumpliendo con sus objetivos fundamentales, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello.

Este indicador permite medir el grado de cumplimiento para poder llegar al objetivo esperado.

2.2.36 Indicadores del proceso administrativo

Dice Romano, J. (2013). “El fin primordial de emplear indicadores en el proceso administrativo es el de poder evaluar en términos cualitativos y cuantitativos el puntual cumplimiento de sus etapas y propósito estratégico, a partir de la revisión de sus funciones, donde para obtener la mayor y mejor información, a cada etapa del proceso se le asignan indicadores cualitativos, que son los que dan razón de ser a la organización, e

indicadores cuantitativos, que son los que traducen en hechos el objeto de la organización. (p. 252).

El manejo de estos dos indicadores en forma simultánea obedece al propósito de que el auditor tenga una visión global y completa de la organización, asociando la esencia con las acciones y el comportamiento con los resultados.

2.2.38. Créditos

Según Omeñaca, J. (2008). El crédito es aquel que se puede utilizar repetidamente, ya que se retira los fondos hasta un límite autorizado, puesto que la cantidad de crédito disponible disminuye cada vez que se pide prestado y de esta forma aumenta cuando se paga, por cuanto el auditor debe controlar de una forma eficiente sus procesos, para que los créditos tengan mayores resultados dentro de la empresa. (p.384).

Se debe considerar que el auditor es el responsable de manejar eficientemente sus procesos, con el fin de que los créditos tengan una mayor rentabilidad en la empresa.

2.2.37 Cartera con atraso hasta 30 días

González, Á. (2013). (p. 22). Dice que es el monto total de créditos cuyo capital, cuotas de amortización o intereses registran atraso (mora) de hasta 30 días, contados desde el día de su vencimiento.

En la cartera con atraso permite ver el registro de mora que tiene cada usuario dentro de la organización, para que de tal modo no pueda afectar a la auditoría.

2.2.38 Cartera en ejecución

Romano, J. (2013). (p.252). Afirma que es el monto total de créditos, por los cuales la entidad financiera ha iniciado las acciones judiciales para el cobro.

En la cartera en ejecución permite realizar los cobros pendientes que existe en la organización, para que no existan atrasos en cada uno de los usuarios.

2.2.39 Cartera en mora

González, Á. (2013). (p. 22). Manifiesta que es el monto total de créditos que resulta de sumar la cartera vencida.

Se puede observar que en la cartera en mora es el vencimiento de plazo que ha sido acordado con el adeudo sobre sus obligaciones de pago.

2.2.40 La cartera en ejecución

González, Á. (2013). Señala que es el total de cartera cuyo capital, cuotas de amortización o intereses no han sido cancelados íntegramente a la entidad, transcurridos los 30 días contados, desde la fecha de vencimiento o para la cual se iniciaron acciones judiciales para su cobro”. (p. 22).

En la cartera en ejecución los auditores pueden ver las cuotas pendientes de cobro que no han sido canceladas a la empresa, para que de esta manera se pueda dar un seguimiento y no pueda afectar los intereses de la organización.

2.2.41 Cartera vigente

Romano, J. (2013). (p.252). Señala que el monto total de créditos que tienen sus amortizaciones de capital e intereses al día, conforme al plan de pagos establecido en los contratos de crédito.

En la cartera vigente se puede notar las cuotas de los adeudos al día, donde no existen atrasos ni moras con la institución.

2.2.42 Cartera Vencida

Para Romano, J. (2013). Es el monto total de créditos cuyo capital, cuotas de amortización o intereses no han sido cancelados íntegramente a la entidad, transcurridos los 30 días contados desde la fecha de vencimiento, la cartera pasa de atraso a vencida a partir del día 30 desde su vencimiento. (p. 252).

Es necesario saber que la cartera vencida es importante dentro de la institución, ya que esto puede afectar a la auditoría, puesto que las cuotas e intereses no se encuentran canceladas durante su tiempo establecido.

2.2.43 Provisión de cartera

Según González, Á. (2013). Se entiende por provisión de cartera el valor que la empresa, según análisis del comportamiento de su cartera, considera que no es posible recuperar, y por tanto debe provisionar, siempre que una empresa realice ventas a crédito corre el riesgo que un porcentaje de los clientes no paguen sus deudas, constituyéndose para la empresa una pérdida, puesto que no le será posible recuperar la totalidad de lo vendido a crédito. (p. 22).

En la provisión de cartera se puede ver las deudas que tienen los clientes con la empresa, la misma que se encuentra en las ventas que se hacen a crédito y que son conocidas como ventas fiadas de difícil recuperación.

2.2.44 Proceso Administrativo

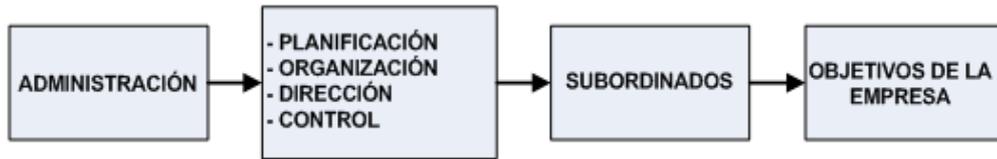
Según Chiavenato, I. (2001). Afirma que son actividades compuestas de sub actividades que constituyen el proceso administrativo, formado a la vez por cuatro funciones muy fundamentales, como la planeación que permite determinar los objetivos, la organización que establece y reconoce las relaciones necesarias, la ejecución donde se llevan a cabo las tareas prescritas con voluntad y entusiasmo y por último el control que permite verificar las actividades para cumplir con los objetivos propuestos. (p. 562).

Por tal motivo, se puede decir que el desempeño se mide de acuerdo al grado en que las autoridades cumplen su secuencia del proceso administrativo, logrando de tal forma una estructura organizacional que la diferencia de las otras, ya que en su libro Fundamentos de Administración organiza al Proceso Administrativo, de la siguiente manera.

2.2.45 Fases del Proceso Administrativo

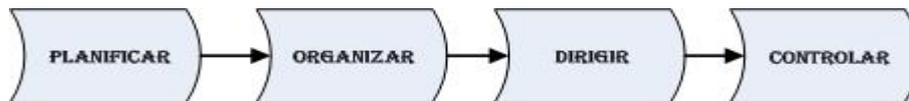
Para Según Koontz, H., y Heinz Wehrick. (2006). Señalan las fases del proceso administrativos de la siguiente manera:

Gráfico N° 1: El Proceso Administrativo



Las Funciones del Administrador, como un proceso sistemático; se entiende de la siguiente manera:

Gráfico N° 2: Funciones del Administrador



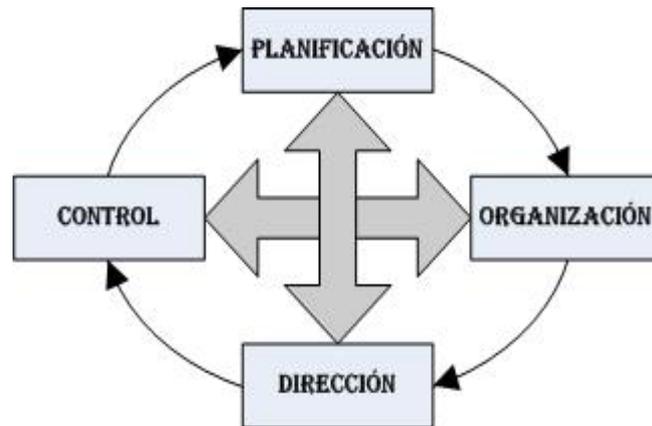
El Desempeño de las funciones constituye el llamado ciclo administrativo, como se observa a continuación:

Gráfico N° 3: El Ciclo Administrativo



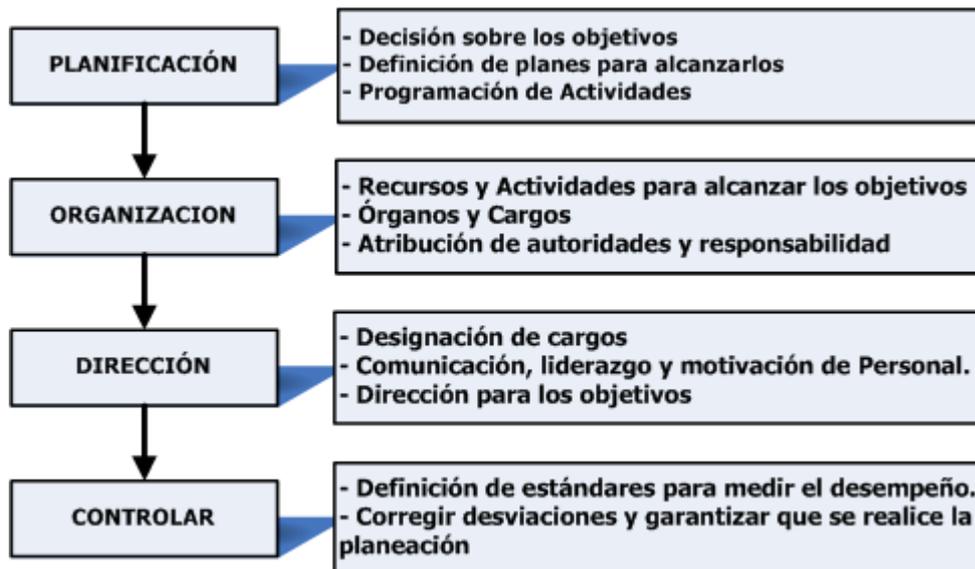
Las funciones del administrador, es decir el proceso administrativo, no solo conforman una secuencia cíclica, pues se encuentran relacionadas en una interacción dinámica, por lo tanto, el Proceso administrativo es cíclico, dinámico e interactivo, como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 4: Proceso Administrativo Cíclico



Las funciones administrativas en un enfoque sistémico conforman el proceso administrativo, cuando se consideran aisladamente los elementos Planificación, Organización, Dirección y el Control, donde se lo considera como funciones administrativas cuando los cuatro elementos como Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar interactúan entre sí para poder alcanzar los objetivos, formando de tal manera el proceso administrativo.

Gráfico N° 5: Funciones Administrativas en un Enfoque Sistémico de manera eficiente.



2.3 IDEA DEFENDER

2.3.1 Idea a defender general

La realización de una Auditoría Operacional al departamento de crédito mejorará de manera eficiente la recuperación de la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, periodo 2014.

2.1.1 Ideas específicas

- La ejecución de la Auditoría Operacional al departamento de crédito, permitirá contrastar con la situación problemática de la cooperativa.
- Al realizar la Auditoría Operacional al departamento de crédito, ayudara a verificar los diferentes procesos y el manejo correcto de los recursos económicos y financieros de la cooperativa.

Con la presentación del informe de Auditoría Operacional con sus respectivas recomendaciones, logrará el desarrollo y el mejoramiento de la gestión en la recuperación de la cartera vencida de la cooperativa.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo investigativo, se basa en la auditoría operacional que se va aplicar al departamento de crédito, para poder mejorar la recuperación de cartera vencida, mediante métodos para resolver problemas de auditoría, con el objetivo de lograr buenos resultados en la cooperativa de ahorro y crédito “Kullki Wasi Ltda”, en donde se aplicará la investigación de campo.

Para Pérez. (2011). La investigación de campo tiene el propósito de describir e interpretar su naturaleza y los factores constituyentes, para poder explicar sus causas y efectos, a través de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas de la investigación. (p. 36).

En esta investigación, se puede tener una investigación clara sobre las causas que se desea investigar y de esta forma tener una posible solución.

La encuesta con su respectivo cuestionario estructurado que será aplicado a los socios y trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi Ltda”.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Método Deductivo

En el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi Ltda.”, se revisaron y analizaron los procedimientos contables mediante la recolección de la información, con la finalidad de poder alcanzar la eficiencia dentro de la institución.

Método Analítico

En este método se analizó y se observó detalladamente los documentos que fueron proporcionados para la información, como son los estados financieros, cédula

presupuestaria de ingresos y gastos, facturas, comprobantes de ingresos y egresos, retenciones, con el objeto de realizar un oportuno análisis.

Método Descriptivo

Se describió las funciones, los procedimientos y las actividades del departamento de crédito, con el fin de contribuir un mejor desempeño de una forma eficiente y eficaz.

Observación

La observación se realizó de una forma constante, tomando en cuenta las fortalezas y las debilidades que tiene el departamento de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito “Kullki Wasi Ltda.”

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La población estará conformada por el departamento de crédito, que es el gerente, el jefe financiero y el jefe de crédito, con un total de 20 personas que laboran en la institución y 1200 socios que forman parte de la cooperativa de ahorro y crédito “Kullki Wasi Ltda.”

Muestra

Por ser la población pequeña y manejable, se trabajará con los 20 trabajadores y de los 1.200 socios se extraerá la muestra de la siguiente manera:

En el libro de Estadística Pública se extrajo la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 Q^2 N}{NE^2 + Z^2 Q^2}$$

En dónde:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la Población

Z= Margen de confianza (0.96)

Q= Probabilidad de éxito (0.50)

E= Error maestro (0.05)

Se representa de la siguiente manera:

$$n = \frac{0.96^2 \cdot 0.5^2 \cdot 1200}{1200(0.05)^2 + 0.96^2 \cdot 0.5^2}$$

$$n = \frac{276.48}{0.6912}$$

n= 400

Fuente: Ramos, A. (2009).

La población con la que se procederá a trabajar es de 17 trabajadores y 400 socios.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Entrevista

La entrevista se realizó al departamento de crédito, como es el gerente, el jefe financiero, el jefe de crédito y todo el personal que se encuentra involucrado en el desarrollo del tema de investigación, ya que de esta manera se puede recopilar la información necesaria, para poder ver las debilidades detectadas en el departamento de crédito.

Cuestionarios

Se realizaron cuestionarios de control interno y cuestionarios especiales al departamento de crédito por medio de preguntas cerradas, con la finalidad de poder detectar los problemas existentes dentro de la cooperativa.

3.5 RESULTADOS

Se procederá a realizar un análisis parcial de la información y de acuerdo a las técnicas necesarias.

Se utilizará las técnicas estadísticas, para comprobar la hipótesis, aplicando el método tradicional en la auditoría Operativa y el método de la recuperación de cartera vencida a toda la población.

Presentación de Resultados

Los resultados se presentarán en cuadros y gráficos con su respectivo título, fuente y autor, donde se explican las características y diferencias de las variables estudiadas los cuadros presentarán los resultados de las encuestas y cuestionarios, además se usará diagramas de barras, pastel, tablas de frecuencias, etc.

3.6 VERIFICACIÓN IDEA A DEFENDER

La realización de una Auditoria Operacional al departamento de crédito mejorará de manera eficiente la recuperación de la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, periodo 2014.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1. TÍTULO

“Auditoria Operacional al departamento de crédito para mejorar la recuperación de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., provincia de Tungurahua, cantón Ambato, periodo 2014”.

4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

AUDITORIA OPERATIVA
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
01 DE ENERO AL DICIEMBRE DE 2014

ARCHIVO PERMANENTE



ARCHIVO PERMANENTE	INDICE
Propuesta de Servicios Profesionales	PSP
Carta de Aceptación	CA
Contrato de Trabajo	CT
Carta de inicio de la Auditoria	CIA
Información General	IG

4.2.1. Programas de auditoría

FASE I
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.
AUDITORIA OPERATIVA
Planificación
Programa de Auditoría

		FASE I Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA Planificación PROGRAMA DE AUDITORÍA		PR 1/
N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Propuesta de Servicios Profesionales	PSP		24-04-2015
2	Carta de Aceptación	CA	BTMD – CTCCH	28-04-2015
3	Contrato de Trabajo	CT		04-05-2015
4	Información General	IG		12-05-2015
5	Carta de inicio de la Auditoria	CIA		15-05-2015

Elaborado Por: BTMD – CTCCH	Fecha: 29-05- 2015
Aprobado por: TBAG – VOWA	Fecha: 01-06-2015

Propuesta de Servicios Profesionales

PSP 1/4

Ambato, 4 de junio del 2015

Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi Ltda.”

Dirección: Juan Benigno Vela y Esquina

Teléfono: 03373100 / 0993936256

De nuestra consideración:

Reciba un cordial saludo y a la vez agradecerle por la invitación, nos permitimos presentar nuestra propuesta de Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi Ltda.”. Del Cantón Ambato provincia de Tungurahua; periodo del año 2014, considerando la normativa vigente en el país.

A la misma adjunto el respectivo currículum.

La presente propuesta se desarrollara de acuerdo a lo siguientes puntos:

1. NATURALEZA

El examen se desarrollará de manera profesional a los Procesos Operativos de la entidad como es la entrega y recuperación de la cartera de Crédito, basándose en las normas de auditoria generalmente aceptadas con el único fin de obtener evidencia suficiente y confiable para de esta manera sustentar el informe y a su vez ayudar tomar las mejores decisiones a los directivos de la Cooperativa.

2. ALCANCE

Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi Ltda.”. Del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua; periodo 2014.

OBJETIVOS

PSP 2/4

Objetivo General

Evaluar el proceso de crédito y presentar un Informe sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han asignado los recursos, los procedimientos y prácticas utilizados en el otorgamiento y recuperación de la cartera de crédito mediante políticas, controles operativos para identificar las causas operativa y posteriores y acción correctiva para mejorar el desempeño de la Cooperativa.

Objetivos Específicos.

- Identificar las áreas críticas que impidan el desenvolvimiento del departamento crédito para mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos.
- Diagnosticar y formular recomendaciones profesionales para mejorar la eficacia, la economía y la eficiencia de las operaciones involucradas en los hallazgos.
- Evaluar y ayudar a mejorar los controles o las actividades del departamento de crédito.
- Ayudar a tener una visión a corto, mediano o largo plazo a quienes toman la decisión en el otorgamiento y recuperación de los créditos..

3. ESTRATEGIAS

La Auditoria se realizará mediante visitas periódicas para conocer el desarrollo de las actividades de la Cooperativa de Ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda. Y de manera especial del departamento de crédito. Mediante la observación directa se dará un diagnóstico de las operaciones que se encuentran realizando.

4. JUSTIFICACIÓN

PSP 3/4

La auditoría Operativa permite evaluar manera completa, el áreas y los procesos de la Cooperativa y de manera especial del departamento de crédito con la aplicación de cuestionarios de control interno para evaluar de manera global tendremos resultados interrelacionados lo que será de gran ayuda para identificar donde se originan las áreas críticas y solucionarlos para así evitar el incremento de la cartera vencida y pérdidas de recursos para la cooperativa y ayudar al manejo de los recursos financieros.

5. PERIODOS Y PLAZOS

La Auditoría Operativa es del período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014; y su ejecución es de 180 días.

ACCIONES

En la presente auditoria se realizarán las siguientes acciones:

- Planificación de la Auditoria Operativa.
- Preparaciones de entrevistas y encuestas.
- Cuestionarios de control interno.
- Programa de auditoría. del Departamento de crédito.
- Informe final con conclusiones y recomendaciones.

6. RECURSOS

La auditoría Operativa utilizará los siguientes recursos que detallaremos a continuación:

Talento humano: Equipo de trabajo para la Auditoria Operativa está conformado:

N°	NOMBRES	SIGLAS	CARGO
1	Angelita Genoveva Tapia Bonifáz	AGTB	Supervisor
2	Wilson Antonio Velasteguí Ojeda	WAVO	Jefe de Equipo
3	María Dolores Barrionuevo Toalombo	MDBT	Auditor Junior
4	Curí Chumbi Caiza Tocalema	CCCT	Auditor Junior

Equipos y Materiales

PSP 4/4

Para la realización del examen el equipo de auditoría requiere:

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR
2	Resmas de papel	11,00
1	Impresora multifunción	250,00
1	Tinta para impresora	50,00
	Movilización	200,00
	TOTAL	511,00

7. RESULTADOS

- Determinar el valor de la cartera vencida y determinar los procedimientos que ayuden a la concesión de créditos y la recuperación de la cartera vencida a fin que los ejecutivos tomen las mejores decisiones y general de Informe sobre la evaluación de gestión del departamento de crédito.

8. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Ing. Angelita Genoveva Tapia Bonifaz
DIRECTORA

Ing. Wilson Antonio Velasteguí Ojeda
MIEMBRO

María Dolores Barrionuevo Toalombo
AUDITOR JUNIOR

Curí Chumbi Caiza Tocalema
AUDITOR JUNIOR

4.4 Contrato de auditoría

CA 1/3

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA EJECUCION DE LA AUDITORÍA OPERATIVA AL PERIODO 2014 CELEBRADO ENTRE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA” Y LOS AUDITORES BC, incorporadas en el mismo las siguientes cláusulas.

PRIMERA: CONTRATANTES

Comparecen a la celebración del presente instrumento, por una parte la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA”**. A quien en adelante se le podrá denominar “EL CLIENTE”, representada por el Sr. Lic. Juan Manuel Andagana Gualo, en su calidad de Gerente General; y por otra parte, la empresa **AUDITORES BC** a quien se le podrá denominar “LA AUDITORA”, debidamente representada por las señoras María Dolores Barrionuevo Toalombo y Curí Chumbi Caiza Tocalema en su calidad de auditores junior, quienes libre y voluntariamente acuerdan en celebrar el presente contrato.

SEGUNDA: RELACIÓN PROFESIONAL

Las partes indican que el presente contrato es de materia civil y que no existe relación de dependencia laboral ni obligaciones sociales entre la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi Ltda.”, y Auditores BC.

TERCERA.- MATERIA DEL CONTRATO.-

La Cooperativa suscribe el presente contrato con las señoras María Dolores Barrionuevo Toalombo y Curí Chumbi Caiza Tocalema en su calidad de auditores junior con C.I 180315119-8 y 180461255-2 respectivamente, para que preste los servicios de Auditoría Operativa, considerando las siguientes consideraciones:

3.1. Efectuar una Auditoria Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi Ltda.”, periodo de 2014 acuerdo con Normas de auditoria.

Generalmente Aceptadas e Internacionales de Auditoria. Y tendrá por objetivo lo siguiente:

- Expresar la opinión sobre el control interno objetos de examen de acuerdo con las normas de contabilidad y estén preparados en todos los asuntos importantes.
- Establecer conclusiones y recomendaciones conforme a las normas legales vigentes, reglamentos, estatutos y de procedimientos que le son aplicables al departamento de crédito.

3.2 Como resultado del trabajo entre la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi Ltda.”, y Auditores BC., de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, emitirá los siguientes informes:

3.2.1 Emitir una opinión sobre los procesos operativos del otorgamiento y recuperación de los créditos

3.2.2 Informe sobre el cumplimiento de leyes y regulaciones tanto internas como externas de la Cooperativa.

CUARTA.- Obligaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “KULLKI WASI LTDA”.

Además de las obligaciones generales derivadas del presente contrato, se compromete a: Facilitar la colaboración que soliciten los Auditores entregando toda la información necesaria, documentos, informes y registros para el cumplimiento de la auditoria Operativa.

QUINTA.- PLAZO DE ENTREGA DE INFORMES:

Los Auditores presentarán un informe en el plazo de 180 días sobre las observaciones y/o recomendaciones que pudieran resultar de la evaluación.

SEXTA.- HONORARIOS PARA LA AUDITORÍA.-

CA 3/3

La auditoría Operativa no tiene ningún costo por cuanto la finalidad de obtener un título de tercer nivel de licenciada en Contabilidad y Auditoría CPA.

SÉPTIMA: MULTAS.

En caso de incumplimiento en el plazo fijado, por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “KULLKI WASI LTDA”. No impondrá multa por cuanto es un trabajo académico.

OCTAVA: DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.-

Las partes contratantes señalan como domicilio la ciudad de Ambato provincia de y se someten de modo expreso a la jurisdicción y competencia del Centro de Mediación de la Cámara de Comercio con sede en la ciudad de Ambato, para resolver cualquier divergencia sobre la interpretación, aplicación o ejecución del presente contrato por la vía verbal sumaria.

NOVENO: TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El contrato de servicios profesionales termina por:

- Mutuo acuerdo de las partes.
- Declaración unilateral en caso de incumplimiento del objeto contractual.

Es decir, el Contrato termina por el cumplimiento total de las obligaciones o por mutuo acuerdo.

DÉCIMO: APLICACIÓN Y VALIDEZ

Para constancia y fe de conformidad, las partes suscriben este contrato por duplicado, en la ciudad de Ambato el 18 de junio del 2015.

Ing. Angelita Genoveva Tapia Bonifáz
DIRECTORA

Lic. Juan Manuel Andagana Gualo
GERENTE GENERAL
KULLKI WASI LTDA

María Dolores Barrionuevo Toalombo
AUDITOR JUNIOR

Curí Chumbi Caiza Tocalema
AUDITOR JUNIOR

4.5 Orden de trabajo

OT

No. 001 - 010

Ambato, 9 de junio del 2015

Lic.

Juan Manuel Andagana Gualo

Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "KULLKI WASI LTDA"

Presente.

De mis consideraciones:

En cumplimiento del Proyecto de Tesis aprobado por el H. Consejo Directivo de la Facultad de Administración de Empresas, y la Unidad de educación a Distancia Centro de Apoyo Ambato, me permito dar la apertura necesaria para proceder a efectuar la Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "KULLKI WASI LTDA" del Cantón Ambato provincia de Tungurahua, periodo 2014. Se Autorice a las señoras María Dolores Barrionuevo Toalombo y Curí Chumbi Caiza Tocalema que actúen en calidad de investigadoras - Auditoras y la suscrita como supervisor.

Los resultados de la Auditoria Operativa al departamento de crédito se encontrarán expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constarán en el informe final.

Atentamente,

Ing. Angelita Genoveva Tapia Bonifaz
DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

4.6 Carta de aceptación de auditoría

CA

Ambato, 10 de junio del 2015

Señoras:

María Dolores Barrionuevo Toalombo

Curí Chumbi Caiza Tocalema

AUTORAS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.

Presente

De mi consideración:

En atención a su orden de trabajo N° 001 – 002 del 13 de enero del 2015, mediante la cual ustedes nos solicitan la apertura necesaria para la realización de su trabajo de tesis cuyo tema es “Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi Ltda.” Del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua, periodo 2014.; nos complace comunicarles que la Institución se compromete a darles la apertura necesaria y brindar la información y los recursos pertinentes de información para la ejecución de su trabajo de tesis.

Por la atención brindada a la presente, agradecemos.

Atentamente,

Lic. Juan Manuel Andagana Gualo
GERENTE
COAC “KULLKI WASI LTDA.”

4.7 Carta de compromiso

CC

Ambato, 24 de junio del 2015

Lic.:

Juan Andagana Gualo

Gerente de la COAC “KULLKI WASI LTDA.”

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo, y aceptación este compromiso. De ejecución de la Auditoría Operativa para evaluar los procesos que se ejecutan dentro de la Cooperativa y conocer el manejo de los recursos de manera eficiente, eficaz y económica más la efectividad de la operatividad de la Cooperativa periodo 2014, para la toma adecuada de decisiones por parte de los directivos.

La Auditoría Operacional se efectuará observando las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. La Auditoría será planificada, para su posterior ejecución y comunicación de resultados, utilizando en el proceso de ejecución técnicas y procedimientos para la obtención de la información para generar conclusiones y recomendaciones.

En la elaboración del presente trabajo de titulación esperamos la total colaboración de los empleados y trabajadores de la cooperativa y de manera especial los del área auditada, proporcionando toda la información necesaria para el desarrollo de este trabajo.

Por la atención prestada al presente anticipamos nuestros agradecimientos.

Atentamente,

María Dolores Barrionuevo Toalombo

AUDITOR

Curí Chumbi Caiza Tocalema

AUDITOR

4.8 Notificación del inicio de la auditoría operativa

NIA

Ambato, 25 junio del 2015.

Lic.
Juan Andagana
Gerente de la COAC “KULLKI WASI LTDA.”
Presente.-

De mi consideración:

De conformidad con lo dispuesto en Contrato de trabajo, notifico a usted, que los autores del presente trabajo de titulación, darán inicio a la Auditoría Operativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “KULLKI WASI LTDA.” Del Cantón Ambato. Provincia de Tungurahua; periodo comprendido del 2014.

El Equipo de Auditoria está conformado por él, Jefe de Equipo: Ing. Angelita Tapia Ing. Wilson Velasteguí, y por la señora: Dolores Barrionuevo, Curí Chumbi, Auditar y supervisado por mi persona; por lo que agradeceré muy comedidamente disponer al personal que preste toda la colaboración necesaria para la ejecución del trabajo de titulación.

Atentamente,

Ing. Angelita Genoveva Tapia Bonifaz
SUPERVISOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.

4.9 Solicitud de información

SI

PARA: Lic.: Juan Andagana

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.”

DE: Equipo de trabajo

FECHA: 30 de junio del 2015

ASUNTO: Solicitud de información

Como parte del desarrollo de la Etapa Preliminar del trabajo de Auditoría Operativa solicitamos por medio de la presente, se sirva facilitar la documentación correspondiente a:

1. Copia del Organigrama estructural.
2. Copia de Nómina de empleados
3. Copia Reglamento interno de la Cooperativa
4. Copia de Estatutos de la Cooperativa
5. Copia de Manuel de Funciones
6. Copias de Código de Ética
7. Copia de Reglamento de Crédito

Posteriormente se realizará unas entrevistas al personal de crédito quienes colaborarán para la ejecución de la Auditoría operativa.

Anticipo mis sinceros agradecimientos

Atentamente,

María Dolores Barrionuevo Toalombo

AUDITOR

Curí Chumbi Caiza Tocalema

AUDITOR

	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA INFORMACION GENERAL</p>	<p>IG 1/7</p>
---	---	----------------------

Reseña Histórica

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

Los miembros decidieron bautizar su cooperativa con el nombre de Kullki Wasi, que en español significa la Casa de dinero.

Para financiarse los 12 socios toman la decisión de aportar \$ 40,00 dólares cada uno para certificado de aportación, posteriormente se toma la resolución de contribuir a mil dólares cada socio fundador para poder capitalizar a la cooperativa y servir a los socios ahorristas y fundadores, a través de otorgamiento de créditos y mejorar la calidad de vida de los asociados y la comunidad.

El día 13 de enero del 2003 se aprobó los estatutos y posteriormente se nombra a Gerente de la cooperativa al señor Lic. Juan Andagana.

El Lic. Andagana, 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 con hojas de papel boom, sillas, almuerzos a los colaboradores. Otra medida que se tomo fue que los cuatro colaboradores ingresaron sin sueldo por el lapso de un año, en calidad de trabajador sin bonificación, ni sueldo, ni alimentación.

Durante los primeros años, la entidad otorgó indistintamente créditos individuales de montos pequeños y sobre saldo de \$50 hasta \$1.000 dólares, plazo máximo de 12 meses

	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA INFORMACION GENERAL</p>	<p>IG 2/7</p>
---	---	----------------------

y un garante, la misma que se entregaba con un ahorro o encaje de 5X1 después de 30 días, el desembolso realizaba en efectivo.

En el año 2007 la cooperativa fue creciendo. Los socios en cartera de crédito para este año sumaban más de \$ 4.000.000 dólares, sin embargo empezaron a incrementar más cooperativas de ahorro y créditos en especial del sector indígena en la ciudad de Ambato, por lo que el sobreendeudamiento fue muy visto en los socios con crédito. Para este año la COAC. Tenía 4 agencias en Salcedo, Latacunga, Riobamba y Pillaro.

Estas oficinas cada una tenía sus respectivos maquinas llamadas servidores en donde el jefe de agencia realizaba inicio del día y fin del día, en cuanto a la seguridad de la información; se ejecutaba un respaldo cada hora diariamente 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 fin de mes las encargadas de bóveda pueda transferir. Posteriormente la comunicación se realizaba vía modem para envío de información diariamente. La herramienta gerencial muy básica era desarrollada en Excel para la toma de decisiones.

A comienzos del año 2011, siguiendo el plan estratégico y en cumplimiento de la misma se inició un plan de adecuación de plataforma tecnológica y desarrollo de algunos productos financieros y no financieros. Los planes de cambio de sistema de información fue prioritario por lo que empezaron a buscar proveedores, en donde hubo varias ofertas pero la oferta ganadora fue Sistema Financia II, la misma que brinda seguridad, información en tiempo real, se puede desarrollar varios reportes, y lo más importante la contabilidad al día. Este plan de mejora ha permitido ofrecer cajeros automáticos en todas las oficinas como servicio a la comunidad.

Zona De Cobertura

- Matriz: Ambato - Tungurahua
- Agencia Píllaro - Tungurahua

	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.</p> <p>AUDITORIA OPERATIVA</p> <p>INFORMACION GENERAL</p>	<p>IG 3/7</p>
---	---	----------------------

- Agencia Pelileo - Tungurahua
- Agencia Latacunga - Cotopaxi
- Agencia Salcedo - Cotopaxi
- Agencia Riobamba - Chimborazo
- Agencia Guamaní – Pichincha
- Agencia Machachi - Pichincha

MISIÓN

Brindar servicios financieros a 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.

VISIÓN

Ser una institución reconocida nacional e internacionalmente como referente en atención a los sectores rurales, con un enfoque integral en la prestación de servicios 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.

OBJETIVOS

Objetivo general

Realizar una Auditoria Operacional al departamento de crédito para mejorar la recuperación de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., provincia de Tungurahua, cantón Ambato, periodo 2014.

 <p>KULLKI WASI Cooperativa de Ahorro y Crédito</p>	<p align="center">Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA INFORMACION GENERAL</p>	<p align="center">IG 4/7</p>
---	--	-------------------------------------

Objetivos específicos

- Hacer un diagnóstico de la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi”, para la buena toma de decisiones.
- Analizar la recuperación de la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi”, para alcanzar la eficiencia operativa.
- Localizar una propuesta de solución presentando el informe de auditoría operacional con las recomendaciones para el desarrollo, mejoramiento y gestión en la recuperación de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi”

POLÍTICA DE CALIDAD

Brindar un servicio de calidad para poder cumplir con las expectativas de los socios y clientes de la cooperativa, con el fin de poder contribuir al crecimiento económico del país, a través de un personal competente y de una estructura financiera confiable.

VALORES INSTITUCIONALES

Liderazgo.- Desarrollar una actitud y capacidades personales dirigidas a motivar y guiar a los compañeros y grupos de trabajo a la consecución de los objetivos de la cooperativa y el facilitar los procesos de cambio institucional.

Perseverancia.- Alcanzar lo propuesto y buscar soluciones a las dificultades que puedan surgir, manteniendo un esfuerzo continuo, insistente hasta hacer realidad los objetivos planteados. Nunca darse por vencido.

	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA INFORMACION GENERAL</p>	<p>IG 5/7</p>
---	---	----------------------

Eficiencia y Calidad.- Apreciar la permanente mejora en la atención a los demás, socios y clientes externos e internos, buscando la satisfacción de sus demandas y el óptimo uso de los recursos de la cooperativa.

Solidaridad.- Mantener una actitud permanente de ayuda a sus compañeros, a fin de alcanzar una cooperativa mejor.

Trabajo en equipo – Ayuda Mutua.- Tener la capacidad y actitud para trabajar en complementariedad con sus colegas de manera que el conjunto de habilidades se apoyen y enriquezcan mutuamente. Que los resultados del grupo sean superiores a la suma de las habilidades individuales de sus miembros.

Sinceridad.- Mantener una comunicación clara, franca y oportuna de eventos que impliquen el no cumplimiento de normas y políticas o acciones que puedan generar riesgos para la institución. La ausencia de sinceridad no es una falta de honradez malintencionada, sino la falta de franqueza de las personas, que prefieren callar para evitar el conflicto o endulzar las malas noticias.

Transparencia.- Mantener un ambiente en el cual la información sobre condiciones existentes de los productos, decisiones, y acciones institucionales, está accesible por todos los involucrados, internos y externos a la institución.

Responsabilidad.- Cumplir con oportunidad, puntualidad, calidad, rectitud y actitud positiva las funciones, tareas y obligaciones asignadas. Actuar de acuerdo con los principios morales incluso cuando uno se siente presionado a hacer otra cosa.

Honestidad.- No perjudicar, no engañar, no aprovecharse fraudulentamente de los recursos de los socios, clientes y la cooperativa. Ejecutar todas las acciones salvaguardando los intereses de socios, clientes e institucionales.

	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA INFORMACION GENERAL</p>	<p>IG 6/7</p>
---	---	----------------------

Respeto – Humildad.- Mantener alta consideración hacia las personas, sin ningún tipo de discriminación. Reconocer la valía y pensamientos de los demás como espero que otros reconozcan y respeten los míos. Escuchar sus opiniones y criterios.

Compromiso.- Hacer prevalecer los objetivos de la cooperativa, cumpliendo así su compromiso con la sociedad y maximizar la satisfacción de socios, clientes, empleados, funcionarios y directivos.

Creatividad.- Desarrollar y expresar nuevas ideas y convertirlas en realidades prácticas e innovadoras, rompiendo los esquemas y paradigmas establecidos de manera de hacer sustentable la organización.

SERVICIOS

Productos de ahorro

- Ahorro a la Vista
- Inversión a Plazo Fijo
- Servicio de Desgravamen
- Plan Ahorro Plus
- Cuenta Amigo la Hormiguita

PRODUCTO EN CRÉDITO:

- Microcréditos
- Hipotecarios
- Emergentes
- Estudiantil
- Kullkicito

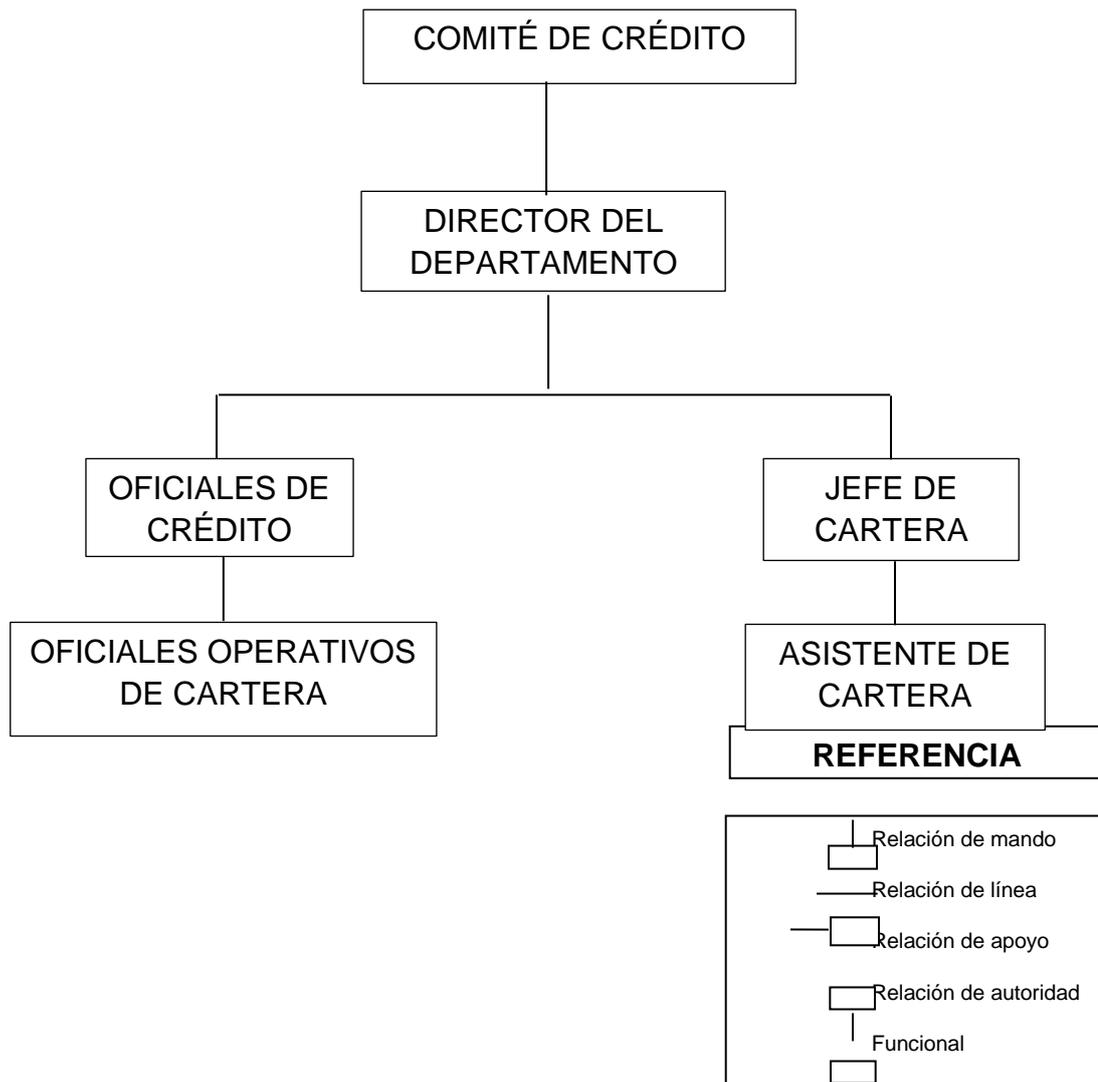
	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA INFORMACION GENERAL</p>	<p>IG 7/7</p>
---	---	----------------------

SERVICIO NO FINANCIEROS:

Además otros servicios que brinda son:

- pago de bono de desarrollo humano,
- cobro de planilla de luz eléctrica,
- cobro de SOAT,
- giros a través de Wester Unión,
- cobro de planilla de agua potable,
- cobro de Rice – SRI y
- otros.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA”
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.**



AUDITORIA OPERATIVA
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
PERIODO DDEL 01 DE ENERO AL DICIEMBRE DE 2014

ARCHIVO CORRIENTE



FASE I

ARCHIVO CORRIENTE	ÍNDICE
Visita a las Instalaciones	VI
Entrevista con el Gerente	EG
Encuesta a los Trabajadores	ET
Informe de la Visita Preliminar	IVP
Hoja de Marcas	HM
Hoja de Índices	HI
Planificación Preliminar	PP

		FASE I Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA Planificación PROGRAMA DE AUDITORÍA		PR 2/
Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Visita a las instalaciones	VI		06-07-2015
2	Entrevista con el Gerente	EG		06-07-2015
3	Encuesta a los trabajadores	ET		07-07-2015
4	Informe de la visita preliminar	IVP		08-07-2015
5	Carta solicitando información	CSI	BTMD - CTCCH	08-07-2015
6	Hoja de marcas	HM		09-07-2015
7	Hoja de índices	HI		10-07-2015
8	Planificación preliminar	PP		13-07-2015

Elaborado Por: BTMD – CTCCH	Fecha: 15-07-2015
Aprobado por: TBAG – VOWA	Fecha: 17-07-2015

	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA VISITA PRELIMINAR</p>	<p>VI 1/2</p>
---	---	----------------------

El día jueves 6 de julio del 2015 se realizó la visita a la oficina matriz, mediante el cual se pudo conocer que la Cooperativa, cumple la función de captación y colocación de recursos de todos los socios en general, captaciones que nos permiten colocar créditos destinados para vivienda, micro-empresas, agricultura y de consumo.

Para poder cumplir con estas actividades, la institución cuenta con talento humano enfocado al cumplimiento de la misión y visión institucional, además cuenta con recursos tecnológicos y financieros, los mismos que necesitan ser bien administrados y controlados mediante políticas y procedimientos con los que cuenta que permitan un aprovechamiento eficaz y efectivo pero que no son observados por todo el personal..

En el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua se encuentra ubicada la Cooperativa de Ahorro y Crédito “KULLKI WASI” en las calles Juan B. Vela y Martínez esquina.

El Lic. Juan Manuel Andagana Gualo Gerente de la entidad desde 2003 hasta la actualidad manifestó que la Cooperativa durante todo este tiempo ha crecido favorablemente gracias a la aceptación del público por los servicios que presta.

Se observó que el espacio físico en el que se realizan las operaciones en cada departamento es adecuado, su infraestructura cuenta con séptimo pisos distribuidos de la siguiente manera:

En el primer piso está conformado por el departamento de Cajas y Servicio de Atención al cliente, el segundo piso está compuesto por los departamentos de departamento Captaciones, Jefe de Inversión, Asistente de Inversiones, Jefa de bóveda, tercer piso Departamento de Crédito, Jefe de negocios, Jefa de crédito, Asistente de Crédito, Analistas de Crédito, Asistentas del departamento de Crédito, Asesores de Crédito, cuarto piso, Gerencia, Secretaria de gerencia, Departamento de recursos Humanos, Asistente de recursos Humanos, Jefe de Operación, quinto piso, Departamento de riesgos, Asistentes de riesgos, Jefe de sistemas, Asistentes de sistemas, Departamento

	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA VISITA PRELIMINAR</p>	<p>VI 2/2</p>
---	---	----------------------

de Marketing, sexto piso, Auditor, Jefe financiero, Jefe Contabilidad, Auxiliar de contabilidad, Tesorería, séptimo piso, Sala de Auditorio.

Todos los departamentos están separados en cubículos independientes, y cuentan con materiales, equipos y muebles de oficina necesarios para el desarrollo de sus actividades.

Otra de las observaciones que se pudo constatar es que el ambiente laboral en el que colabora el personal es tranquilo, agradable, amable y prudente conforme a los principios institucionales, el uniforme del talento humano está relacionado con la misión y visión institucional.

En el periodo auditado se observó que la Organización no cuenta con un manual de procesos diseñados para cada departamento que ayude al personal al mejoramiento eficiente de las operaciones en especial las de crédito, captación y servicios; además su manual de funciones esta desactualizado y que podría generar un desconocimiento de sus funciones y atribuciones al personal de cada área y departamentos establecidos conforme al organigrama.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi Ltda.”, mantiene un horario de atención a sus clientes externos e internos de lunes a viernes, en la mañana de 8:00am a 17:00pm, los trabajadores son controlados con el lector biométrico.

La atención al público es cordial y guarda relación con los servicios que ofrece la cooperativa, sus labores son normales y no existe aglomeración de personas. La documentación es archivada adecuadamente pero no siempre cuentan con toda la documentación de respaldo del crédito.

	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA ENTREVISTA AL GERENTE Sr. Juan Manual Andagana Gualo</p>	<p>EG ½</p>
---	--	--------------------

ENTREVISTA AL GERENTE

1. ¿Cómo es la comunicación dentro del departamento de crédito?

La comunicación se realiza de una forma informal, para poder solicitar cualquier documento dentro del departamento se lo realiza de una manera verbal, pero en el momento de presentar algún informe se lo realiza de una forma escrita.

2. ¿Cuántos socios se acercan diariamente al departamento de crédito y quién los atiende?

Dentro de la Cooperativa aproximadamente como 100 personas se acercan al departamento de crédito, para tener que informarse sobre el monto y el tiempo de pago que deben hacer en el momento de realizar un préstamo, siendo el único responsable el oficial de crédito, para poder satisfacer las necesidades requeridas se debe dar toda la información solicitada.

3. ¿Cuáles son los aspectos que se toman en consideración durante el análisis de los créditos?

En el momento de hacer el análisis de los créditos, se toma en consideración la capacidad y las condiciones económicas, ya que de esta manera se puede alcanzar un mejor resultado al momento de realizar un préstamo.

4. ¿Se realizan visitas de verificación a los socios?

En el momento de que el socio solicita un préstamo, es necesario realizar la verificación, ya que de esta manera se puede ver las condiciones actuales del socio y del garante.

	<p style="text-align: center;">Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA ENTREVISTA AL GERENTE Sr. Juan Manual Andagana Gualo</p>	<p style="text-align: center;">EG 2/2</p>
---	---	--

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

En el momento de firmar los contratos, se les entrega a los deudores una tabla de amortización, para que de esta manera tengan constancia del valor y el tiempo que dura el crédito y cuando debe realizar el pago.

6. ¿En qué momento se genera el proceso de cobranza?

Se debe tomar en cuenta que el proceso de cobranza se genera en el momento se ha vencido el pago de tres cuotas de un crédito.

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

El encargado de notificar la morosidad en la cartera es el oficial de crédito, ya que tiene la obligación de informar al socio sobre sus deudas pendientes dentro de la cooperativa.

8. ¿Existe un área de recuperación de cartera dentro del Departamento de Crédito?

Dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., no existe un área de recuperación de cartera vencida, ya que para solucionar este problema, los únicos encargados a realizar esta función son los oficiales de crédito, por lo que deben hacer esfuerzos para alcanzar buenos resultados.

9. ¿Se solicitan todos los documentos relacionados al tipo de crédito al socio deudor y garante?

Si se solicita toda la documentación de acuerdo al tipo de crédito y se otorga cuando ya esté completo todo el documento.

10. ¿Existe un seguimiento a los préstamos entregados por el Departamento de Crédito?

Si el seguimiento lo hace los asesores que está distribuido para las diferentes las zonas.

	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA ENCUESTA A LOS TRABAJADORES	ET 1/10
---	--	----------------

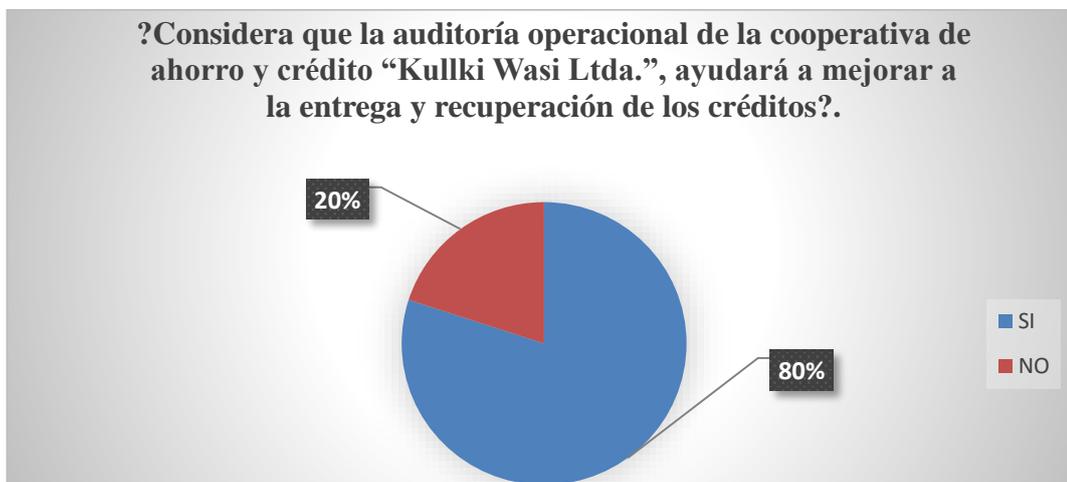
Encuesta dirigida a los trabajadores de la Cooperativa

1. **Considera que la auditoría operacional de la cooperativa de ahorro y crédito “Kullki Wasi Ltda.”, ayudará a mejorar a la entrega y recuperación de los créditos”?**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	20%
No	16	80%
Total	20	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Las autoras



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Las autoras

Análisis

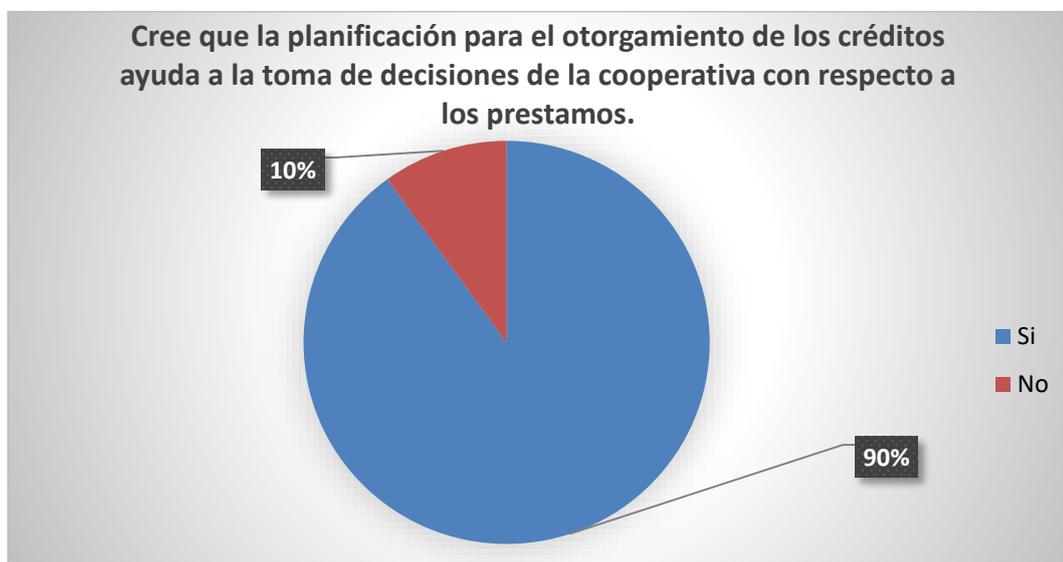
De los trabajadores encuestados el 20%, Considera que la auditoría operacional de la cooperativa de ahorro y crédito “Kullki Wasi Ltda.”, ayudará a mejorar a la entrega y recuperación de los créditos, mientras que el 80% manifiesta que no.

	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA ENCUESTA A LOS TRABAJADORES	ET 2/10
---	--	----------------

2. ¿Cree que la planificación para el otorgamiento de los créditos ayuda a la toma de decisiones de la cooperativa con respecto a los préstamos?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	18	90%
No	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Las autoras



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Las autoras

Análisis

De los trabajadores el 90% de los encuestados creen que la planificación para el otorgamiento de los créditos ayuda a la toma de decisiones de la cooperativa con respecto al otorgamiento de préstamos y el 10% restante cree que la planificación no ayudará.

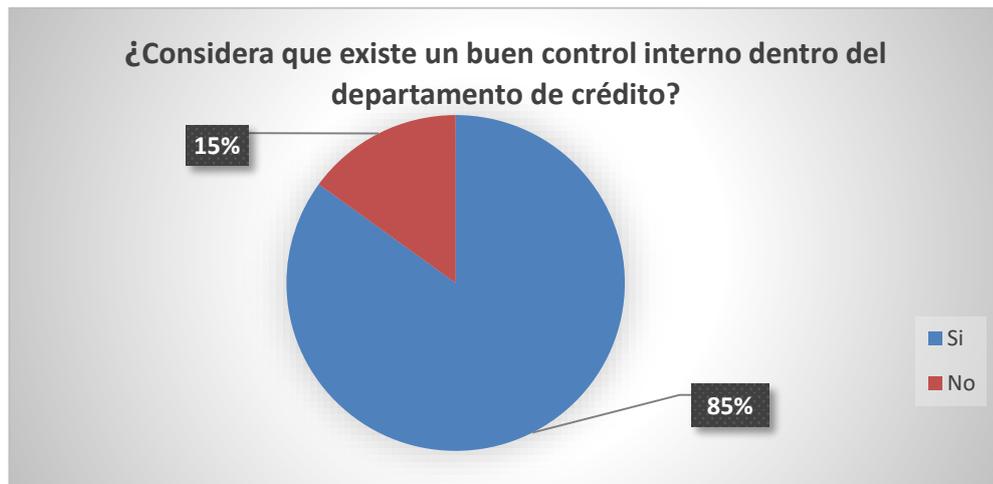
	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA ENCUESTA A LOS TRABAJADORES	ET 3/10
---	--	----------------

3. ¿Considera que existe un buen control interno dentro del departamento de crédito?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	17	85%
No	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Las autora



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Las autoras

Análisis: 20 trabajadores encuestados consideran que existe un buen control interno dentro del departamento de crédito lo que beneficia al otorgamiento y control de los créditos entregados a los socios y estos representan el 85%, mientras que el 15% dice que no existe un adecuado sistema de control interno.

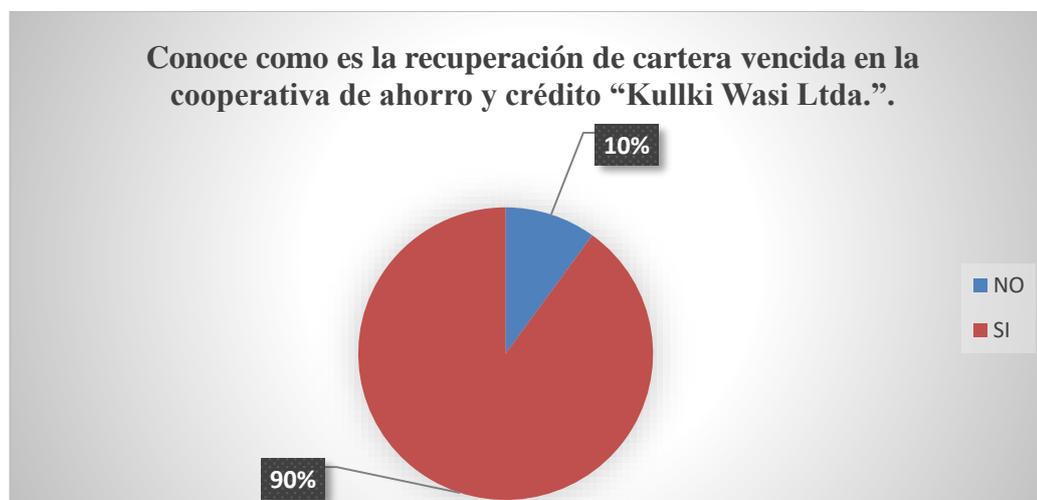
	<p align="center">Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA ENCUESTA A LOS TRABAJADORES</p>	<p align="center">ET 4/10</p>
---	---	--------------------------------------

4. ¿Conoce como es la recuperación de cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito “Kullki Wasi Ltda.”?.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	2	10%
SI	18	90%
Total	20	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Las autoras



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Las autoras

Análisis: trabajadores encuestados responden que conoce como es la recuperación de cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito “Kullki Wasi Ltda. Y representa el 90%. Mientras que el 10% restante manifiestan que con no conocen.

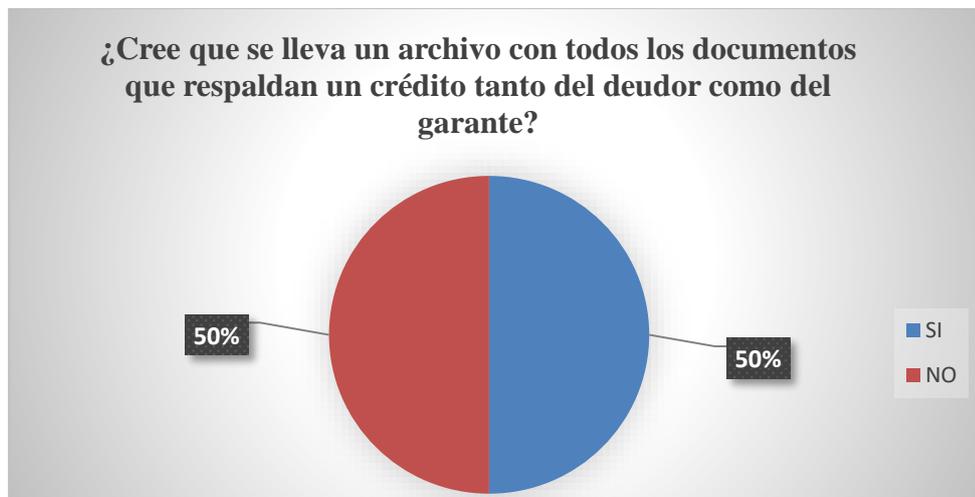
	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA ENCUESTA A LOS TRABAJADORES	ET 5/10
---	--	----------------

5. ¿Cree que se lleva un archivo con todos los documentos que respaldan un crédito tanto del deudor como del garante?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	50%
No	10	50%
Total	20	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Las autoras



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Las autoras

Análisis: De los trabajadores encuestados el 50% responden que sí creen que se lleva un archivo con todos los documentos que respaldan un crédito tanto del deudor como del garante, mientras que los otros mencionan que no y representa el otro 50%.

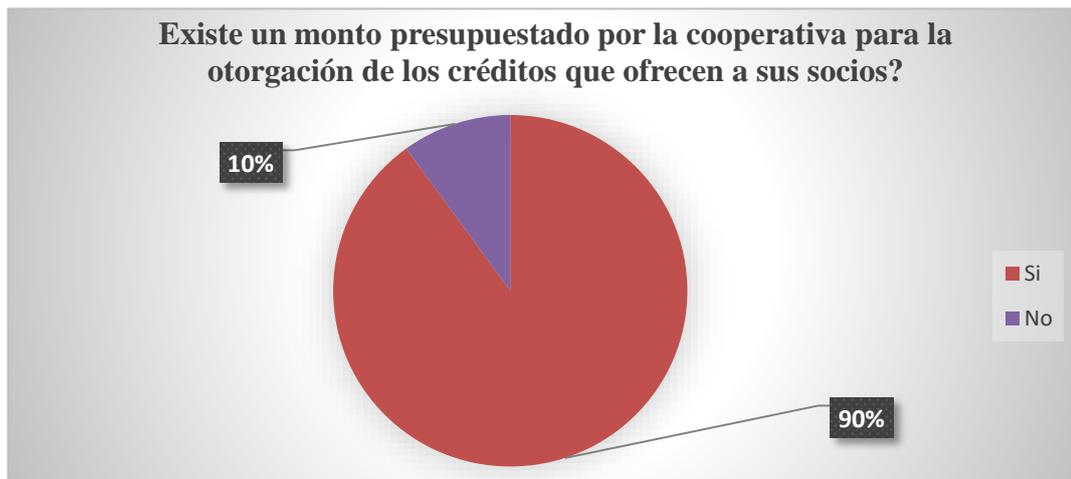
	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA ENCUESTA A LOS TRABAJADORES	ET 6/10
---	--	----------------

6. ¿Existe un monto presupuestado por la cooperativa para la otorgación de los créditos que ofrecen a sus socios?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	18	90%
No	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Las autoras



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Las autoras

Análisis: De los 20 trabajadores encuestados 18 que representa el 90% dicen que existe un monto presupuestado por la cooperativa para la otorgación de los créditos que ofrecen a sus socios y mientras que los otros 2 mencionan que no representando el 10%. Del total de trabajadores.

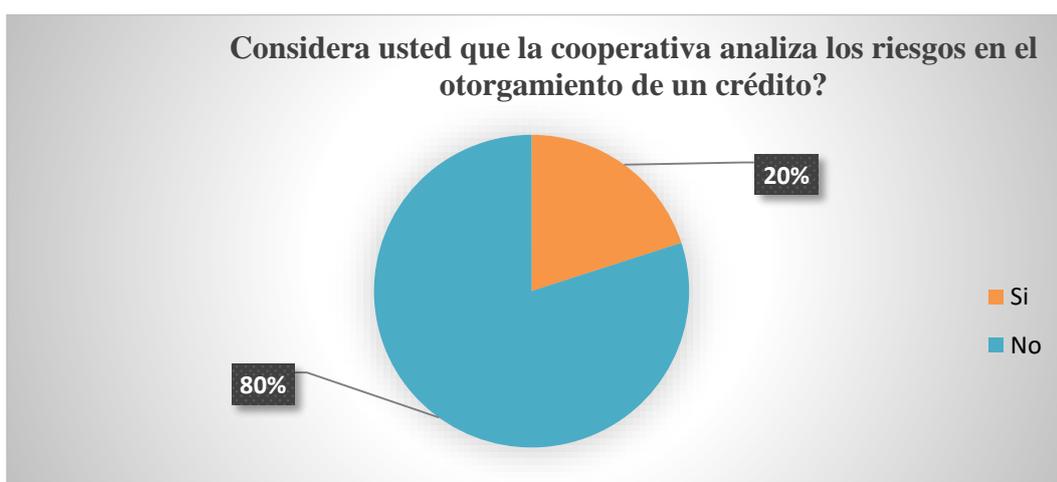
	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA ENCUESTA A LOS TRABAJADORES	ET 7/10
---	--	----------------

7. ¿Considera usted que la cooperativa analiza los riesgos en el otorgamiento de un crédito?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	4	20%
SI	16	80%
Total	20	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Las autoras



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Las autoras

Análisis

Los trabajadores encuestados el 20% consideran que no se analizan los riesgos en el otorgamiento del crédito en la cooperativa. Mientras que dicen que no y representa el 80% por tal razón es necesario que se identifique para que no existan problemas a futuro.

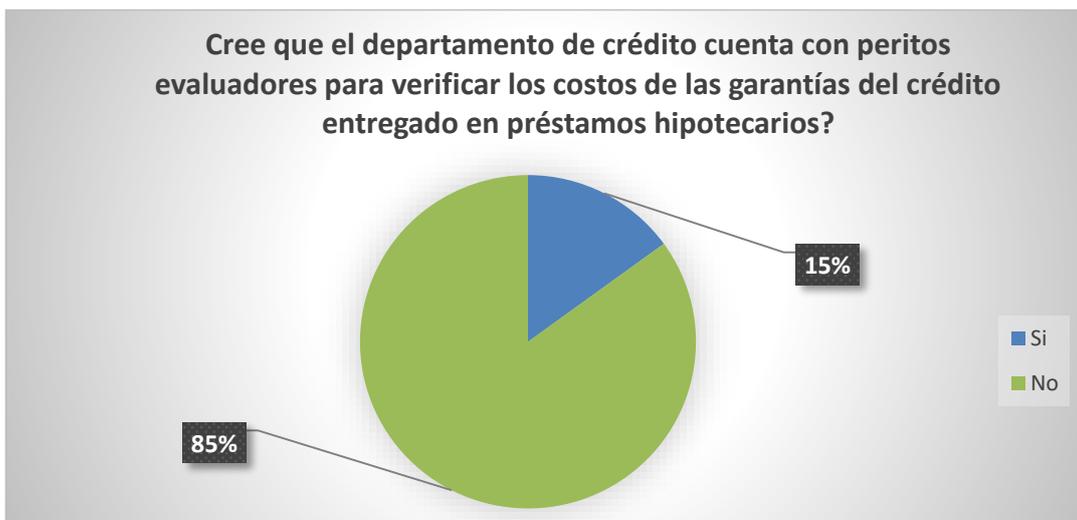
	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA ENCUESTA A LOS TRABAJADORES	ET 8/10
---	--	----------------

8. ¿Cree que el departamento de crédito cuenta con peritos evaluadores para verificar los costos de las garantías del crédito entregado en préstamos hipotecarios?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	15%
No	17	85%
Total	20	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Las autoras



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Las autoras

Análisis

De los trabajadores encuestados el 15%, indican que creen que el departamento de crédito cuenta con peritos evaluadores para verificar los costos de las garantías del crédito entregado en préstamos hipotecarios, mientras que el 85% dicen que no, por lo que la cooperativa deberá respaldar y garantizar las prendas de los préstamos con un profesional.

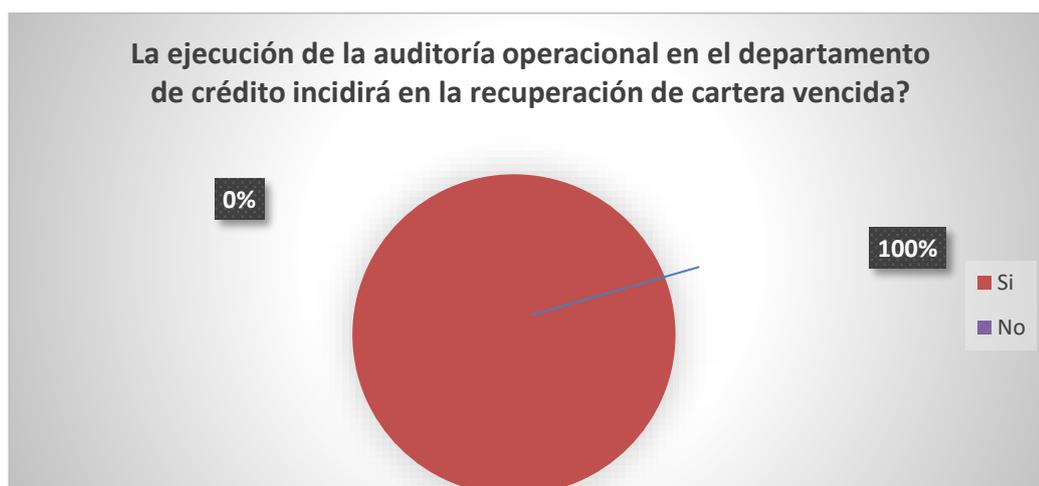
	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA ENCUESTA A LOS TRABAJADORES</p>	<p>ET 9/10</p>
---	--	----------------

9. ¿La ejecución de la auditoría operacional en el departamento de crédito incidirá en la recuperación de cartera vencida?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	20	100%
No	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Las autoras



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Las autoras

Análisis

Todos los trabajadores encuestados manifiestan que la ejecución de la auditoría operacional en el departamento de crédito incidirá en la recuperación de cartera vencida es decir el 100%. Ya que ayudara a determinar los cuellos de botella en el otorgamiento y recuperación de la cartera de crédito.

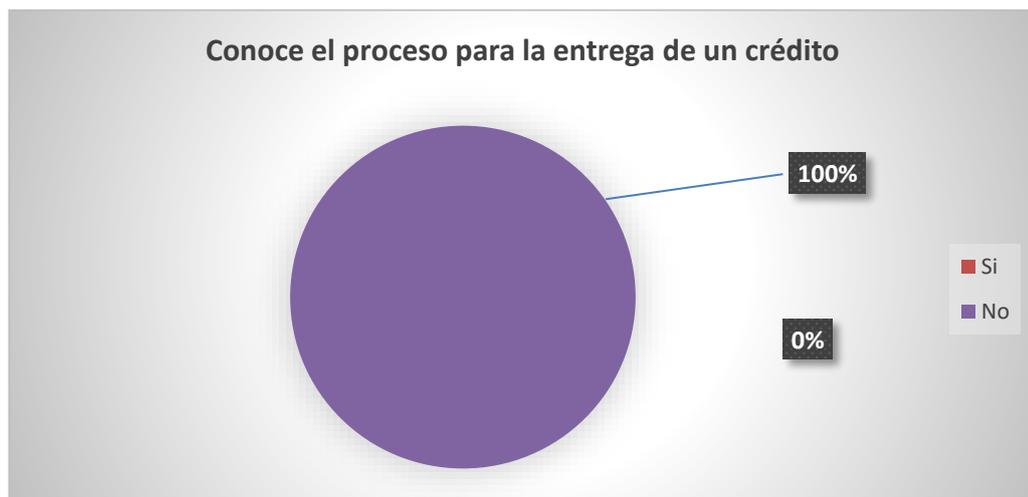
	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA ENCUESTA A LOS TRABAJADORES	ET 10/10
---	--	-----------------

10. ¿Conoce el proceso para la entrega de un crédito?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	0	0%
SI	20	100%
Total	20	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Las autoras



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Las autoras

Análisis

Todos los trabajadores dicen que no conocen el proceso para la entrega de un crédito, y la recuperación de cartera vencida, por lo que sería necesario realizar capacitaciones frecuentes dentro de la cooperativa, para que de esta manera conozca todo el personal y alcanzar los mejores resultados.

	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA INFORME DE LA VISITA PRELIMINAR</p>	<p>IVP 1/2</p>
---	---	-----------------------

Ambato, 8 de Julio de 2015

Lic. Juan Manuel Andagana Gualo
GERENTE
COAC “KULLKI WASI LTDA.”
Presente.

Nos permitimos informarle que el proceso de diagnóstico preliminar a la Cooperativa “Kullki Wasi Ltda.”, aplicado los mediante los programa establecido en la fase preliminar, y continuar con las siguientes etapas de la auditoría.

Mediante la visita preliminar se pudo observar las deficiencias que se detallan a continuación:

- En el periodo auditado no cuenta la organización con planes o programas de capacitación que ayuden al mejoramiento del desempeño institucional por parte del personal
- En la organización existe falta de evaluaciones periódicas aplicadas al personal con la finalidad de mejorar su desempeño intelectual.
- Actualmente el manual de funciones esta desactualizados conforme a las necesidades y exigencias que se rige la organización.
- No existe un manual de procesos para cada departamento,
- No Existen algún tipo de flujogramas que guie y ayude al personal encargado de cada departamento a mejorar su desempeño de manera eficiente y eficaz conforme a las actividades de cada una de ellas.
- Además no existe un seguimiento eficiente y continuo a los procesos, procedimientos operativos en especial de captaciones, créditos y servicios, ocasionando la segregación y duplicidad de funciones por parte del personal
- En el manual de proceso de crédito se observar que consideran las actividades y procedimientos del departamento de cobranzas; pero no existe una persona o departamento específico para la realización del mismo lo cual mejoraría mucho más el retorno y recuperación de la cartera vencida.

	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.</p> <p>AUDITORIA OPERATIVA</p> <p>INFORME DE LA VISITA</p> <p>PRELIMINAR</p>	<p>IVP</p> <p>2/2</p>
---	---	-------------------------------------

- El personal de la institución carece de socialización de la filosofía de la organización sobre, sus objetivos, misión y visión, Ocasionando un desconocimiento a cierta parte de ellos.

Como recomendación se estableció lo siguiente:

- Al departamento de Riesgo realizar planes de acciones que permitan identificar los posibles riesgos encontrados dentro de la institución en especial de los procesos operativos de crédito, captación y servicios por medio de un análisis profundo a las áreas críticas conocidas como cuellos de botellas que impidan al mejoramiento del mismo.
- El gerente de la organización deberá establecer indicadores de gestión constantes para cada proceso operativo para medir su desempeño eficiente, eficaz y poder mejorar el desempeño institucional.

Sin más que darles a conocer se pone a consideración el informe una vez leído se podrá consultar alguna inquietud hacia el equipo de trabajo caso contrario se aprobara y se dará paso a la siguiente etapa de auditoria.

María Dolores Barrionuevo Toalombo
AUDITORA

Curí Chumbi Caiza Tocalema
AUDITORA

	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA HOJA DE MARCAS	HM
SIMBOLO	MARCAS	
✓	Verificado con Estados Financieros y Estados de Cuenta	
Σ	Sumatoria Parcial	
Ⓢ	Sumatoria Total	
Λ	Indagado	
✓	Verificado con documentos	
S	Totalizado	
≠	Diferencias detectadas	
A	Incumplimiento de la normativa	
@	No autorizado	
€	Cálculo	
◇	no existe documentación	
Ω	sustentado con evidencia	
N	Comprobado	
□	Rastreo	
D	Debilidad	
v	Confirmado	
∅	Inspeccionado	
⊘	Nudo crítico	

	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA HOJA DE INDICE	HI
SIMBOLO	SIGNIFICADO	
P	Planificación	
PP.	Planificación Preliminar	
OZ.	Organización	
DP.	Datos de Planificación	
AP.	Archivo Permanente	
APCE.	Conocimiento del Entorno	
IA.	Índice de Auditoría	
MA.	Marcas de Auditoría	
AC	Archivo Corriente	
AC 1.	I Estudio Preliminar	
AC 2.	II Revisión de la Legislación objetivos, políticas y normas	
AC 3.	III Revisión y evaluación del Control Interno.	
AC 4.	IV Examen profundo de áreas críticas.	
AC 5.	V Comunicación de Resultados	
PGA.	Programa de Auditoría	
PT.	Papel de Trabajo	
CCI.	Cuestionario Control Interno	
MRC.	Matriz de Riesgo y Confianza	
MNDP.	Memorándum de Planificación	
H/H	Hoja de Hallazgo	
EE.	Evidencias	
CS.	Conclusión	
INF.	Informe	
RA.	Riesgo de Auditoría	
CN	Cédula Narrativa	
CD	Cédula Descriptiva	
INF.CI	Informe de Evaluación del Control Interno	
FG	Flujo grama	
MDBT	María Dolores Barrionuevo	
CCHCT	Curí Chumbi Caiza Tocalema	
TBAG	Angelita Genoveva Tapia Bonifáz	
VOWA	Wilson Antonio Velasteguí Ojeda	
ANX	Anexos	
NT	Nota	

 <p>KULLKI WASI Cooperativa de Ahorro y Crédito</p>	<p align="center">Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.</p> <p align="center">AUDITORIA OPERATIVA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</p>	<p align="center">PP 1/10</p>
---	--	--------------------------------------

1. Antecedentes

El examen se desarrollará de manera profesional a los Procesos Operativos de la entidad como es la entrega y recuperación de la cartera de Crédito, basándose en las normas de auditoría generalmente aceptadas con el único fin de obtener evidencia suficiente y confiable para de esta manera sustentar el informe y a su vez ayudar tomar las mejores decisiones a los directivos de la Cooperativa.

En la cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi Ltda.” del cantón Ambato provincia de Tungurahua, no se han realizado Auditorias Operativas, en vista que no se han encontrado con informes y/o registros de este tipo de auditoría.

2. Motivo de la Auditoría

Mediante oficio entregado al Lic. Juan Manuel Andagana Gualo Gerente de la cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi Ltda., cantón Ambato, solicitamos la Autorización de una Auditoría Operativa al departamento de tesorería período 2014, para mejorar la recuperación de cartera vencida.

3. Objetivo de la Auditoría

General.- Evaluar el proceso de crédito y presentar un Informe sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han asignado los recursos, los procedimientos y prácticas utilizados en el otorgamiento y recuperación de la cartera de crédito mediante políticas, controles operativos para identificar las causas operativa y posteriores y acción correctiva para mejorar el desempeño de la Cooperativa.

Específicos.-

- Hacer un diagnóstico de la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi”, para la buena toma de decisiones.

	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	PP 2/10
---	---	----------------

- Analizar la recuperación de la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi”, para alcanzar la eficiencia operativa.
- Localizar una propuesta de solución presentando el informe de auditoría operacional con las recomendaciones para el desarrollo, mejoramiento y gestión en la recuperación de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi”

4. Alcance de la Auditoría

Auditoría Operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi Ltda.”. Del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua; periodo 2014.

5. Base Legal

El camino empezó a sembrarse hace más de una década, en el 2002 cuando se reúnen en Ambato varios dirigentes de Chibuleo, Salasaca y Pilahuín, con la finalidad de conformar una cooperativa de ahorro y crédito. Según resolución ROEPS No SEPS-ROPES-2013-000266

6. Principales Disposiciones Legales

a. Generales

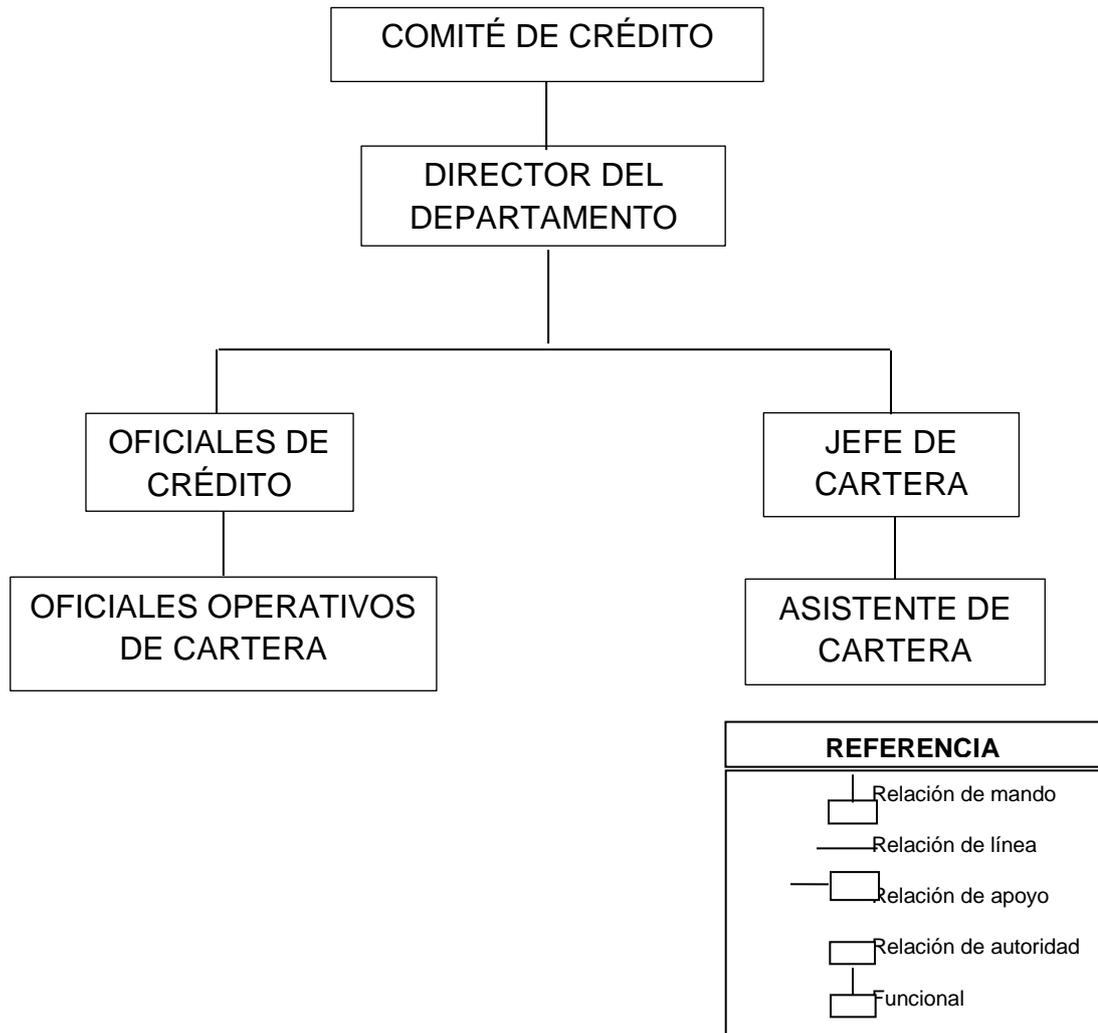
- ✓ Constitución de la República del Ecuador.
- ✓ Ley Orgánica de economía popular y solidaria y del sector financiero popular y financiero y su Reglamento.
- ✓ Código Orgánico Monetario y Financiero
- ✓ Código de trabajo
- ✓ Ley de seguridad Social



Especificas

- ✓ Manual de Funciones
- ✓ Manual y reglamento operativo de Crédito
- ✓ Manual de Políticas y procedimientos de Cobranzas
- ✓ Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito
- ✓ Reglamento de personal.
- ✓ Reglamento de depósito.
- ✓ Reglamento de lavado de activos.
- ✓ Reglamento de Elecciones.

7. Organigrama estructural



	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</p>	<p>PP 4/10</p>
---	--	-----------------------

8. Visión, Misión, Objetivos principios Institucionales

Misión

Brindar servicios financieros a 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.

Visión

Ser una institución reconocida nacional e internacionalmente como referente en atención a los sectores rurales, con un enfoque integral en la prestación de servicios 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.

Política de calidad

Brindar un servicio de calidad para poder cumplir con las expectativas de los socios y clientes de la cooperativa, con el fin de poder contribuir al crecimiento económico del país, a través de un personal competente y de una estructura financiera confiable.

Valores institucionales

Liderazgo.- Desarrollar una actitud y capacidades personales dirigidas a motivar y guiar a los compañeros y grupos de trabajo a la consecución de los objetivos de la cooperativa y el facilitar los procesos de cambio institucional.

Perseverancia.- Alcanzar lo propuesto y buscar soluciones a las dificultades que puedan surgir, manteniendo un esfuerzo continuo, insistente hasta hacer realidad los objetivos planteados. Nunca darse por vencido.

	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</p>	<p>PP 5/10</p>
---	--	-----------------------

Eficiencia y Calidad.- Apreciar la permanente mejora en la atención a los demás, socios y clientes externos e internos, buscando la satisfacción de sus demandas y el óptimo uso de los recursos de la cooperativa.

Solidaridad.- Mantener una actitud permanente de ayuda a sus compañeros, a fin de alcanzar una cooperativa mejor.

Trabajo en equipo – Ayuda Mutua.- Tener la capacidad y actitud para trabajar en complementariedad con sus colegas de manera que el conjunto de habilidades se apoyen y enriquezcan mutuamente. Que los resultados del grupo sean superiores a la suma de las habilidades individuales de sus miembros.

Sinceridad.- Mantener una comunicación clara, franca y oportuna de eventos que impliquen el no cumplimiento de normas y políticas o acciones que puedan generar riesgos para la institución. La ausencia de sinceridad no es una falta de honradez malintencionada, sino la falta de franqueza de las personas, que prefieren callar para evitar el conflicto o endulzar las malas noticias.

Transparencia.- Mantener un ambiente en el cual la información sobre condiciones existentes de los productos, decisiones, y acciones institucionales, está accesible por todos los involucrados, internos y externos a la institución.

Responsabilidad.- Cumplir con oportunidad, puntualidad, calidad, rectitud y actitud positiva las funciones, tareas y obligaciones asignadas. Actuar de acuerdo con los principios morales incluso cuando uno se siente presionado a hacer otra cosa.

Honestidad.- No perjudicar, no engañar, no aprovecharse fraudulentamente de los recursos de los socios, clientes y la cooperativa. Ejecutar todas las acciones salvaguardando los intereses de socios, clientes e institucionales.

	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.</p> <p>AUDITORIA OPERATIVA</p> <p>PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</p>	<p>PP 6/10</p>
---	--	-----------------------

Respeto – Humildad.- Mantener alta consideración hacia las personas, sin ningún tipo de discriminación. Reconocer la valía y pensamientos de los demás como espero que otros reconozcan y respeten los míos. Escuchar sus opiniones y criterios.

Compromiso.- Hacer prevalecer los objetivos de la cooperativa, cumpliendo así su compromiso con la sociedad y maximizar la satisfacción de socios, clientes, empleados, funcionarios y directivos.

Creatividad.- Desarrollar y expresar nuevas ideas y convertirlas en realidades prácticas e innovadoras, rompiendo los esquemas y paradigmas establecidos de manera de hacer sustentable la organización.

9. Principales actividades, operaciones e instalaciones

a. identificaciones de los productos que ofrece la Cooperativa

Productos de ahorro

- Ahorro a la Vista
- Inversión a Plazo Fijo
- Servicio de Desgravamen
- Plan Ahorro Plus
- Cuenta Amigo la Hormiguita

Producto en crédito:

- Microcréditos
- Hipotecarios
- Emergentes
- Estudiantil
- Kullkicito
- pago de bono de desarrollo humano.

	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.</p> <p>AUDITORIA OPERATIVA</p> <p>PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</p>	<p>PP 7/10</p>
---	--	-----------------------

Servicio no financieros:

Además otros servicios que brinda son:

- cobro de planilla de luz eléctrica,
- cobro de SOAT,
- giros a través de Wester Unión,
- cobro de planilla de agua potable,
- cobro de Rice – SRI y

Zona De Cobertura

- Matriz: Ambato - Tungurahua
- Agencia Píllaro - Tungurahua
- Agencia Peliléo - Tungurahua
- Agencia Latacunga - Cotopaxi
- Agencia Salcedo - Cotopaxi
- Agencia Riobamba - Chimborazo
- Agencia Guamaní – Pichincha
- Agencia Machachi - Pichincha

	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	PP 8/10
---	---	----------------

10. Funcionarios Principales

N.-	Nombres	Cargo
1	Juan Andagana Gualo	Gerente
2	Luis Lazcano	Jefe de negocios
3	María Mungabusi	Jefe de agencia y créditos
4	Roció Andagana	Asistente de créditos
5	Rodrigo Proaño	Jefe de Cobranzas
6	Isabel Punina	Call Center
7	Lorena Ríos	Asesor de negocios
8	Carlos Andagana	Asesor de negocios
9	José Llambo	Asesor de negocios
10	Alex Tiche	Asesor de negocios
11	Fernando Masabanda	Asesor de negocios
12	Mariano Chisag	Asesor de negocios
13	Klever Capuz	Asesor de negocios
14	franklin chango	Asesor de negocios
15	Fredy Caisabanda	Asesor de negocios
16	Túpac Mallqui	Asesor de negocios
17	Adán Caiza	Asesor de negocios

11. Puntos de Interés para el Examen

- ✓ Capacitación
- ✓ Selección de personal
- ✓ Carpetas de los socios para recibir un crédito

	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</p>	<p>PP 9/10</p>
---	--	----------------

12. Identificación de los componentes importantes a examinar en la planificación específica.

- ✓ Solicitud del Socio
- ✓ Entrega de los créditos
- ✓ Tasa de Morosidad
- ✓ Proceso de recuperación del crédito

13. Matriz de evaluación de riesgo y confianza de Auditoría

Fórmula bajo el cual se determinará el nivel de riesgo y confianza del control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi Ltda.”, en los cuestionarios aplicados al personal

$$NR = 100 - NC$$

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

Dónde:

- NC= Nivel de confianza
- CT= Confianza total
- CP= Confianza prevista
- NR= Nivel de riesgo

La ponderación para los cuestionarios de control interno se realizó de acuerdo a la siguiente matriz:

Tabla N.- 22 Matriz de ponderación de riesgo y confianza

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

Fuente: Auditoría un Enfoque Integral

Elaborado por: Por las autoras

	<p align="center"> Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR </p>	<p align="center"> PP 10/10 </p>
---	---	---

14. Resultados de la Auditoría

La Auditoría Operativa realizada en la Cooperativa de ahorro y Crédito “Kullki Wasi Ltda.”. Sera de gran utilidad para los directivos considerando las el informe que contendrá conclusiones y recomendaciones de los hallazgos encontrados sobre la evaluación de los procedimientos operativos para captar dinero, entregar créditos y recuperación de la cartera.

15. Firmas de Responsabilidad de quien prepara y quien aprueba

Ing. Angelita Genoveva Tapia Bonifáz
SUPERVISORA

Ing. Wilson Antonio Velasteguí Ojeda
JEFE DE EQUIPO

María Dolores Barrionuevo Toalombo
AUDITORA JUNIOR

Curí Chumbi Caiza Tocalema
AUDITORA JUNIOR

**AUDITORIA OPERATIVA
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
PERIDODO DEL 01 DE ENERO AL DICIEMBRE DE 2014**



FASE II

ARCHIVO	ÍNDICE
Evaluación del Control Interno	ECI
Informe del Control Interno	ICI
Hoja de Hallazgos	HH
Indicadores	I
Diagrama de Flujo	DF

		FASE II Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA Planificación PROGRAMA DE AUDITORÍA		PR
Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Elaborar y evaluación Cuestionarios de Control Interno	ECI		23-07-2015
2	Informe del Control Interno	ICI		04-08-2015
	Hoja de Hallazgos	HH		18-08-2015
	Indicadores	I		25-08-2015
	Evaluación del proceso de Crédito	EPC	BTMD – CTCCH	01-09-2015
	Diagrama de Flujo	DF		15-09-2015
	Evaluación del proceso de Cobranza	EPC		23-09-2015
	Diagrama de Flujo	DF		30-09-2015

Elaborado Por: BTMD - CTCCH	Fecha: agosto de 2015
Aprobado por: TBAG – VOWA	Fecha: octubre de 2015



FASE II
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.
AUDITORIA OPERATIVA
AL 31 DE DICIEMBRE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI
1/19

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL
SUBCOMPONENTE: INTEGRIDAD Y VALORES ETICO

N.-	Preguntas	Procesos Operativos						Observaciones
		Crédito		Captaciones		Servicios		
		SI	N O	SI	NO	SI	NO	
1	¿La Cooperativa dispone de un código de conducta?	17		2		1		
2	¿Existen pronunciamientos relativos a los valores éticos?	17		2			1	
3	¿Existen sanciones para quienes no respetan los valores éticos?	17		2		1		
4	¿Se ha socializado el código de ética aprobado por la entidad en la cooperativa?	17		2		1		
5	¿La gerencia muestra interés por la integridad y los valores éticos?		17		2		1	
6	¿Se investigan y documentan las posibles violaciones a la Ética?		17		2		1	
7	¿Mantienen comunicación y fortalecimiento sobre temas éticos y de conducta	17		2		1		
8	¿En la dirección ven a una persona a imitar?		17		2		1	
Total		85	51	10	6	4	4	I = 99 NO = 61

Nivel de Confianza

$$CF = \frac{PT * 100\%}{PP} = CF = \frac{99}{160} = 62$$

Nivel de Riesgo

$$NR = 100\% - CF = 38\%$$

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

ANÁLISIS:

La encuesta aplicada al personal se determina un nivel confianza y riesgo moderado por cuanto cuenta con un manual de ética, se ha socializado y cuenta con sanciones aquellas personas que no lo cumplen y existe comunicación para el fortalecimiento de principios y valores, mientras que la gerencia no muestra mucho interés por estos conceptos por el exceso de trabajo

Elaborado por: BTMD – CCHCT

Fecha: 23-07-2015

Revisado por: TBAG – VOWA

Fecha: 02-10-2015



FASE II
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.
AUDITORIA OPERATIVA AL 31 DE DICIEMBRE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI
2/19

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL
SUBCOMPONENTE: COMPROMISO POR LA COMPETENCIA PROFESIONAL

N.-	Preguntas	Procesos Operativos						Observaciones
		Crédito		Captaciones		Servicios		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Existen descripciones formales o informales sobre las funciones que comprenden trabajos específicos?	17		2		1		
2	¿Se analizan los conocimientos y las habilidades requeridos para realizar los trabajos?	17		2		1		
3	¿La cooperativa se preocupa por la formación profesional de sus trabajadores?	17		2		1		
4	¿Tiene usted deseo de superarse para Contribuir con en la cooperativa?	17		2		1		
5	¿Son valoradas las destrezas y habilidades por los jefes superiores?		17		2		1	
6	¿Existen métodos formales para la evaluación del desempeño?		17	2			1	
7	¿Existe buen ambiente de trabajo entre el personal de la institución?	17		2		1		
8	¿Para la selección del personal se lo realiza considerando los requisitos personales y profesionales de cada puesto?	17		2		1		
Total		102	34	14	2	6	2	SI = 122 NO = 38

Nivel de Confianza

Nivel de Riesgo

$$CF = \frac{PT * 100\%}{PP} = CF = \frac{122}{160} = 76\%$$

$$NR = 100\% - CF = 24\%$$

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

ANÁLISIS:

La encuesta aplicada al personal se determina un nivel confianza alto y un nivel de riesgo bajo por cuanto están bien definidas las funciones, se valora la capacidad y experiencia del personal, se preocupa por la formación de sus trabajadores, existe un buen ambiente de trabajo, la selección no de personal es normada, y la gerencia no valora la capacidad del personal.

Elaborado por: BTMD – CCHCT

Fecha: 23-07-2015

Revisado por: TBAG – VOWA

Fecha: 02-10-2015



FASE II
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi”
Ltda.
AUDITORIA OPERATIVA AL 31 DE DICIEMBRE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI
3/19

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL
SUBCOMPONENTE: FILOSOFIA ADMINISTRATIVA Y ESTILO DE OPERACIÓN

N.-	Preguntas	Procesos Operativos						Observaciones
		Crédito		Captaciones		Servicios		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Existe delegación de autoridad de responsabilidad en ausencia de gerencia?		17	2		1		
2	¿La dirección analiza los riesgos y beneficios de la cooperativa?	17			2	1		
3	¿El personal es eficiente para el desarrollo de sus funciones?	17		2		1		
4	¿Existe rotación de personal en las funciones operativas de la cooperativa?	17		2		1		
5	¿Existe una adecuada delegación de autoridad y de responsabilidad?	17			2		1	
6	¿Se refleja el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa?		17		2		1	
7	¿La información se mantiene en red con todas las unidades de la cooperativa?		17	2			1	
8	¿Existe comunicación abierta con los auditores externos?		17		2		1	
Total		68	68	8	8	4	4	SI = 80 NO = 80

Nivel de Confianza Nivel de Riesgo
 $CF = \frac{PT}{PP} * 100\% = CF = \frac{80}{160} = 50\%$ $NR = 100\% - CF = 50\%$

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

ANÁLISIS:

La encuesta aplicada al personal se determina un nivel confianza bajo y un nivel de riesgo alto por cuanto La dirección analiza los riesgos y beneficios de la cooperativa, el personal está debidamente capacitado, existe rotación de personal y delegación de autoridad y responsabilidad, pero no existe delegación en ausencia de gerencia, no se refleja el cumplimiento de los objetivos y no existe una adecuada comunicación con auditoria tanto interna como externa.

Elaborado por: BTMD – CCHCT	Fecha: 27-07-2015
Revisado por: TBAG – VOWA	Fecha: 02-10-2015



FASE II
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.
AUDITORIA OPERATIVA AL 31 DE DICIEMBRE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI
4/19

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL
SUBCOMPONENTE: ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

N.-	Preguntas	Procesos Operativos						Observaciones
		Crédito		Captaciones		Servicios		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La Cooperativa cuenta con una estructura organizativa claramente definida?		17		2		1	
2	¿Existen políticas de comunicación entre el personal de la cooperativa?	17		2		1		
3	¿Las responsabilidades de los directivos son adecuadas?	17		2		1		
4	¿El organigrama estructural define claramente las líneas de autoridad y responsabilidad?		17		2		1	
5	¿Tiene deseo de superarse para contribuir con la empresa?	17		2		1		
6	¿La administración está definida base a procedimientos de control?	17		2		1		
7	¿La Cooperativa cuenta con una estructura organizativa claramente definida?	17		2		1		
8	¿Existen políticas de comunicación entre el personal de la cooperativa y los clientes?	17		2		1		
Total		102	34	12	4	6	2	SI = 120 NO = 40

Nivel de Confianza
 $CF = \frac{PT}{PP} * 100\% = CF = 102/160 = 64$

Nivel de Riesgo
 $NR = 100\% - CF = 36\%$

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

ANÁLISIS:

La encuesta aplicada al personal se determina un nivel confianza y riesgo moderado por cuanto la cooperativa tiene políticas de comunicación, son directivos son responsables, el personal es una pieza clave para el desarrollo de la cooperativa, pero no cuenta con una adecuada estructura organizativa y esta no define claramente los niveles de autoridad y responsabilidad.

Elaborado por: BTMD – CCHCT

Fecha: 27-07-2015

Revisado por: TBAG – VOWA

Fecha: 02-10-2015



FASE II
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kulki Wasi” Ltda.
AUDITORIA OPERATIVA AL 31 DE DICIEMBRE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI
5/19

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL
SUBCOMPONENTE: AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

N.-	Preguntas	Procesos Operativos						Observaciones
		Crédito		Captaciones		Servicios		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Existen políticas que describan las prácticas apropiadas para el desempeño dentro de la entidad?	17			2		1	
2	¿Se toma en cuenta la antigüedad y experiencia de los empleados para delegar responsabilidad y autoridad?	17		2		1		
3	¿El gerente revisa si se está cumpliendo con la función designada a los jefes departamentales?	17		2		1		
4	¿Se hace la delegación de autoridad en base al desenvolvimiento de trabajador?	17		2		1		
5	¿En la cooperativa se maneja un ambiente laboral basado en valores de respeto, confianza, lealtad?	17		2		1		
6	¿Es clara la asignación de responsabilidades?	17		2		1		
7	¿Se tiene establecido un plan de procedimiento para presentar quejas y/o reclamos?		17		2		1	
8	¿Conoce usted sus deberes y responsabilidades?	17		2		1		
Total		119	17	12	4	6	2	SI = 137 NO = 23

Nivel de Confianza
 $CF = \frac{PT}{PP} * 100\% = CF = \frac{137}{160} = 86\%$

Nivel de Riesgo
 $NR = 100\% - CF = 14\%$

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

ANALISIS:

La encuesta aplicada al personal se determina un nivel confianza alto y un nivel de riesgo bajo cuenta con políticas para el desempeño, se considera la antigüedad y desenvolvimiento para delegar autoridad y responsabilidad, existe supervisión por parte de los superiores, existe un ambiente favorables para el desarrollo de las actividades, está claramente definidas las responsabilidades el personal conoce, pero no se da ningún tratamiento a las quejas y reclamos.

Elaborado por: BTMD – CCHCT

Fecha: 27-07-2015

Revisado por: TBAG – VOWA

Fecha: 02-10-2015



FASE II
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.
AUDITORIA OPERATIVA AL 31 DE DICIEMBRE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI
6/19

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL
SUBCOMPONENTE: POLITICAS Y PRACTICAS EN MATERIA DE RECURSOS HUMANOS

N.-	Preguntas	Procesos Operativos						Observaciones
		Crédito		Captaciones		Servicios		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Para la selección de personal se convoca a concurso de méritos y oposición?	17		2		1		
2	¿Se les incentiva a los empleados a la constante preparación y actualización?	17		2			1	
3	¿Tiene políticas y procedimientos para contratar?	17		2		1		
4	¿Se investiga las referencias profesionales antes de contratar al personal?	17		2		1		
5	¿Se procede con la entrevista previa y pruebas de conocimiento antes de contratar al personal?	17		2		1		
6	¿El personal está cumpliendo funciones según el puesto para el cual fue contratado?	17		2		1		
7	¿Existe un proceso de socialización de los valores éticos, principios de la institución al personal de la cooperativa?		17		2		1	
8	¿Antes de llenar una vacante se considera al personal que ya labora en la cooperativa?	17		2		1		
Total		119	17	14	2	6	2	SI = 139 NO = 21

Nivel de Confianza
 $CF = \frac{PT}{PP} * 100\% = CF = \frac{119}{160} = 74\%$

Nivel de Riesgo
 $NR = 100\% - CF = 26\%$

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

ANÁLISIS.-

La encuesta aplicada al personal se determina un nivel confianza alto y un nivel de riesgo bajo el personal ingresa mediante concurso, existen políticas claras para la contratación, se investiga sus referencias y se entrevista al personal previo a la contratación y se contrata de acuerdo al puesto de trabajo que se necesita y para llenar una vacante siempre se considera al personal de la empresa para llevar los puesto de trabajo, pero al personal que ingresa no se le socializa los principios y valores que rigen a la cooperativa.

Elaborado por: BTMD – CCHCT

Fecha: 27-07-2015

Revisado por: TBAG – VOWA

Fecha: 02-10-2015



FASE II
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kulki Wasi” Ltda.
AUDITORIA OPERATIVA AL 31 DE DICIEMBRE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI
7/19

COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO
SUBCOMPONENTE: OBJETIVOS

N.-	Preguntas	Procesos Operativos						Observaciones
		Crédito		Captaciones		Servicios		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Cuándo los objetivos de la cooperativa no están cumpliendo la administración toma las debidas precauciones?		17		2		1	
2	¿Los objetivos de la cooperativa son claros y conducen al establecimiento de las metas?		17		2		1	
3	¿La cooperativa cumple con leyes y regulaciones establecidas en el país?	17		2		1		
4	¿Los objetivos se han definido considerando todos los niveles de la cooperativa?	17		2		1		
5	¿Es confiable la preparación de estados financieros y cumplen con su objetivo?	17		2		1		
6	¿La administración evalúa el desempeño de cada área con relación a los objetivos y meta institucional?	17		2		1		
7	¿Conoce los objetivos de la cooperativa?		17		2		1	
8	¿La Cooperativa posee un proceso adecuado que permita identificar posibles riesgos que puedan afectar a la consecución de los objetivos de cada departamento?	17		2		1		
Total		85	51	10	6	5	3	SI = 100 NO = 60

Nivel de Confianza

$$CF = \frac{PT * 100}{PP} = CF = \frac{100}{160} = 63$$

Nivel de Riesgo

$$NR = 100\% - CF = 37\%$$

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

ANÁLISIS:

La encuesta aplicada al personal se determina un nivel confianza y riesgo moderado, la cooperativa cumple con toda la normativa vigentes cuenta con objetivos claramente definidos considerado la actividad de la cooperativa, presenta información financiera real y se evalúa al personal en concordancia con los objetivos y no se dispone de mecanismos para identificar los riesgos, cuando no se cumplen los objetivos no se toman los correctivos, por cuanto no son claros y por ende no se puede llegar a la meta.

Elaborado por: BTMD – CCHCT

Fecha: 27-07-2015

Revisado por: TBAG – VOWA

Fecha: 02-10-2015



FASE II
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kulki Wasi” Ltda.
AUDITORIA OPERATIVA AL 31 DE DICIEMBRE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI
8/19

COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO
SUBCOMPONENTE: RIESGO

N.-	Preguntas	Procesos Operativos						Observaciones
		Crédito		Captaciones		Servicios		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Para identificar los riesgos operativos cuenta con procedimientos o técnicas de estudios de mercado para mejorar acciones frente a la competencia?		17		2		1	
2	¿Se cuenta con toda la información oportuna en el momento en el que un riesgo es identificado?	17		2		1		
3	¿Se clasifican los riesgos de acuerdo al nivel de importancia?		17		2		1	
	¿La Cooperativa posee un proceso adecuado que permita identificar posibles riesgos que puedan afectar a la consecución de los objetivos de cada departamento?		17		2		1	
5	¿Identificado un riesgo se involucra a toda la cooperativa?		17		2		1	
6	¿Al identificarlos los riesgos determinan si son factores internos y/o externos?		17	2		1		
7	¿Se confiara a los socios que tengan créditos en otras cooperativas?		17		2		1	
8	¿Identificados los riesgos se discuten abiertamente con la gerencia?		17	2		1		
Total		17	119	6	10	3	5	SI = 26 NO = 134

Nivel de Confianza
 $CF = \frac{PT * 100\%}{PP} = CF = \frac{26}{160} = 16\%$

Nivel de Riesgo
 $NR = 100\% - CF = 84\%$

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

ANÁLISIS:

La encuesta aplicada al personal se determina un nivel confianza bajo y un nivel de riesgo alto no identifican los riesgos operativos y cuando suceden no se clasifica de acuerdo a su nivel de importancia que afectan a los objetivos, no se involucra a todo el personal se discuten n, no se valora si son internos o externos generando desconfianza en el socio.

Elaborado por: BTMD – CCHCT

Fecha: 29-07-2015

Revisado por: TBAG – VOWA

Fecha: 02-10-2015



FASE II
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kulki Wasi” Ltda.
AUDITORIA OPERATIVA AL 31 DE DICIEMBRE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI
9/19

COMPONENTE: VALORACION DEL RIEGO
SUBCOMPONENTE: ANÁLISIS DEL RIESGO Y SU PROCESO

N.-	Preguntas	Procesos Operativos						Observaciones
		Crédito		Captaciones		Servicios		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se analizan los riesgos y se toman acciones necesarias para mitigarlos o eliminarlos?	17		2		1		
2	¿Están en la capacidad de reaccionar frente a los posibles riesgos?	17		2		1		
3	¿Existe algún mecanismo para anticiparse a los cambios que pueden afectar a la cooperativa?	17		2		1		
4	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia e impacto de un riesgo?	17		2		1		
5	¿En caso de cumplirse un determinado riesgo existen medidas de precaución para actuar?	17		2		1		
6	¿La dirección de la Cooperativa valora las probabilidades de ocurrencia de los riesgos?		17		2		1	
7	¿Existen controles que aseguren que las acciones de la Dirección se lleven a cabo correctamente?	17		2		1		
8	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que pueden afectar a la cooperativa?		17		2		1	
Total		102	34	12	4	6	2	SI = 120 NO = 40

Nivel de Confianza
 $CF = \frac{PT}{PP} * 100\% = CF = \frac{120}{160} = 75\%$

Nivel de Riesgo
 $NR = 100\% - CF = 25\%$

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

ANÁLISIS:

La encuesta aplicada al personal se determina un nivel confianza alto y un nivel de riesgo bajo se analizan los riesgos y se toman las medidas necesarias, el personal está capacitado para reaccionar por cuanto cuenta con mecanismos para anticiparse y conoce su nivel de impacto, ocurrencia aplicando medidas correctivas pero la dirección no da la debida preocupación por lo tanto no se comunica al personal.

Elaborado por: BTMD – CCHCT

Fecha: 29-07-2015

Revisado por: TBAG – VOWA

Fecha: 02-10-2015



FASE II
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kulki Wasi” Ltda.
AUDITORIA OPERATIVA AL 31 DE DICIEMBRE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI
10/19

COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO
SUBCOMPONENTE: MANEJO DE CAMBIOS

N.-	Preguntas	Procesos Operativos						Observaciones
		Crédito		Captaciones		Servicios		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Está el personal en la capacidad de reaccionar frente a los cambios y sus riesgos?	17		2		1		
2	¿Existen canales abiertos de comunicación entre la gerencia y el personal para manejar los cambios?	17		2		1		
3	¿Se controla el cumplimiento de las medidas precautelares tomadas frente a un riesgo?	17		2		1		
4	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que puedan afectar a la cooperativa considerando el cambio?	17		2		1	1	
5	¿Cada área opera coordinada e interrelaciona con las otras áreas de la organización?		17		2		1	
6	¿Se utilizan herramientas informáticas como el internet para la socialización y enfrentar los cambios?	17		2		1		
7	¿Cuenta con sistemas de información que capturen, procesen y reporten información sobre hechos que indiquen cambios?	17		2		1		
8	¿Cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa y financiera?	17		2		1		
Total		119	17	14	2	6	2	SI = 139 NO = 31

Nivel de Confianza Nivel de Riesgo
 $CF = \frac{PT * 100\%}{PP} = CF = \frac{139}{160} = 87$ $NR = 100\% - CF = 13\%$

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

ANÁLISIS:

La encuesta aplicada al personal se determina un nivel confianza alto y un nivel de riesgo bajo el personal está en capacidad de reaccionar frente a los riesgos, existen canales abiertos de comunicación por lo tanto el personal está informado utilizando herramientas informáticas que permite tener información real y oportuna y cuenta con indicadores para medir los riesgos pero en ocasiones no trabajan coordinadamente.

Elaborado por: BTMD – CCHCT	Fecha: 29-07-2015
Revisado por: TBAG – VOWA	Fecha: 02-10-2015



FASE II
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kulki Wasi” Ltda.
AUDITORIA OPERATIVA AL 31 DE DICIEMBRE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI
11/19

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

SUBCOMPONENTE: TIPO DE ACTIVIDADES DE CONTROL

N.-	Preguntas	Procesos Operativos						Observaciones	
		Crédito		Captaciones		Servicios			
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	¿Existe un personal encargado de mantener resguardado toda la información ante alguna eventualidad?		17		2			1	
2	¿El sistema refleja la información financiera de manera completa y exacta?	17		2		1			
3	¿El sistema encuentra errores y permite corregirlos al momento de identificarlos?	17		2		1			
4	¿El sistema ayuda a registrar, supervisar acciones y eventos en el momento de su ocurrencia?	17		2		1			
5	¿El Control sobre el software de la cooperativa esta diseñado de manera que se controle el desarrollo o mantenimiento del mismo?		17		2			1	
6	¿Se supervisa de manera adecuada las actividades efectuadas por el personal de la cooperativa?	17		2		1			
7	¿El personal conoce todas las aplicaciones y el manejo del sistema?		17		2			1	
8	¿Supervisa la gerencia en forma periódica las operaciones e ingreso de registros al momento que se desarrollan las actividades?	17		2		1			
Total		85	51	10	6	5	3	SI = 100 NO = 60	

Nivel de Confianza

$$CF = \frac{PT * 100\%}{PP} = CF = \frac{100}{160} = 62$$

Nivel de Riesgo

$$NR = 100\% - CF = 38\%$$

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

ANÁLISIS:

La encuesta aplicada al personal se determina un nivel confianza y riesgo moderado cuenta con un sistema que entrega información de forma inmediata, permite corregir errores a tiempo, porque existe una adecuada supervisión de forma periódica, pero el personal no conoce todas las aplicaciones y no pueden dar una adecuado mantenimiento al sistema.

Elaborado por: BTMD – CCHCT

Fecha: 29-07-2015

Revisado por: TBAG – VOWA

Fecha: 02-10-2015



FASE II
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.
AUDITORIA OPERATIVA AL 31 DE DICIEMBRE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI
12/19

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
SUBCOMPONENTE: CONTROL SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

N.-	Preguntas	Procesos Operativos						Observaciones
		Crédito		Captaciones		Servicios		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se cuenta con reportes para dar información a todos los niveles de la entidad?		17		2		1	
2	¿El acceso a los módulos es limitado solo a personas autorizadas?	17		2		1		
3	¿Se coordinan los sistemas de información externa?	17		2		1		
4	¿El sistema contable posee características específicas y requeridas, para el desarrollo de las actividades de la cooperativa?	17		2		1		
5	¿En un determinado proceso se identifica, captura, procesa y comunica información pertinente en la forma y tiempo indicado?	17		2			1	
6	¿El sistema encuentra errores y permite corregirlos al momento de identificarlos?	17		2		1		
7	¿La entidad cuenta con un lugar distinto a la misma para guardar sus archivos e información en caso de alguna eventualidad?	17		2			1	
8	¿El flujo informativo circula en sentido horizontal, transversal, ascendente y descendente?	17		2		1		
Total		119	17	14	2	5	3	SI = 138 NO = 22

Nivel de Confianza
 $CF = \frac{PT}{PP} * 100\% = CF = 138/160 = 86$

Nivel de Riesgo
 $NR = 100\% - CF = 14\%$

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

ANÁLISIS:

La encuesta aplicada al personal se determina un nivel confianza alto y un nivel de riesgo bajo cuenta con reportes para la entrega de información, existe limitaciones mediante claves para uso del sistema y permite entregar información a los organismos de control cuenta con un lugar adecuado para almacenar la información y cuenta con un flujo de información para todos los niveles de la cooperativa, pero los reportes no son los adecuados.

Elaborado por: BTMD – CCHCT

Fecha: 29-07-2015

Revisado por: TBAG – VOWA

Fecha: 02-10-2015



FASE II
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.
AUDITORIA OPERATIVA AL 31 DE DICIEMBRE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI
13/19

COMPONENTE: INFORMACION Y COMUNICACIÓN
SUBCOMPONENTE: INFORMACIÓN

N. -	Preguntas	Procesos Operativos						Observaciones
		Crédito		Captaciones		Servicios		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se comunica las deficiencias a los jefes inmediatos de la función o actividad implicada?		17		2		1	
2	¿Existe comunicación abierta entre personal y los auditores externos?	17		2		1		
3	¿Se informa las deficiencias encontrados a todos los niveles de la cooperativa?		17		2		1	
4	¿Los datos que recibe todo el personal son comunicados con claridad y efectividad?		17		2		1	
5	¿Se han definido políticas de comunicación interna que permita la transmisión de información de manera más ágil y oportuna?		17		2		1	
6	¿La administración mantiene actualizada a la Asamblea General sobre el desempeño y situación de la cooperativa?	17		2		1		
7	¿Existen canales de comunicación abiertos en toda la cooperativa?		17		2		1	
8	¿La entidad cuenta con un lugar distinto para guardar sus archivos e información en caso de alguna eventualidad?	17		2		1		
Total		51	85	6	10	3	5	SI = 60 NO = 100

Nivel de Confianza

$$CF = \frac{PT}{PP} * 100\% = CF = \frac{60}{160} = 38\%$$

Nivel de Riesgo

$$NR = 100\% - CF = 62\%$$

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

ANÁLISIS:

La encuesta aplicada al personal se determina un nivel confianza bajo y un nivel de riesgo alto no se comunica las deficiencias a los superiores, ni se informa a todos los niveles, y si lo son no son claros y oportunos, no cuenta con políticas de comunicación para todos los niveles de la cooperativa, pero se comunica a la gerencia, al personal y la asamblea general y dispone de un lugar adecuado para almacenar la información.

Elaborado por: BTMD – CCHCT

Fecha: 29-07-2015

Revisado por: TBAG – VOWA

Fecha: 02-10-2015



FASE II
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.
AUDITORIA OPERATIVA AL 31 DE DICIEMBRE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CC
14/19

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACION
SUBCOMPONENTE: COMUNICACIÓN

N. -	Preguntas	Procesos Operativos						Observaciones
		Crédito		Captaciones		Servicios		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La entrega de la información interna es previa autorización de la Gerencia?	17		2		1		
2	¿Se compara la información generada por la cooperativa con las recibidas de entidades externas?	17		2		1		
3	¿Se han definido políticas de comunicación interna que permita la transmisión de información de manera más ágil y oportuna?	17			2	1		
4	¿La Cooperativa ha establecido canales de comunicación para que se reporten situaciones que se sospeche son impropias?	17		2		1		
5	¿Se comunica a los nuevos empleados, y a quienes comienzan en una nueva posición, la naturaleza y alcance de sus deberes y responsabilidades?		17		2		1	
6	¿Existe una adecuada comunicación entre empleados, socios, proveedores u otras personas externas?	17			2	1		
7	¿Existen canales abiertos de comunicación de abajo hacia arriba en la cooperativa?		17		2		1	
8	¿El gerente realiza una evaluación por sus medios para verificar la situación y comunica a los directivos?	17		2		1		
Total		102	34	8	8	6	2	SI = 116 NO = 44

Nivel de Confianza

$$CF = \frac{PT}{PP} * 100\% = CF = \frac{116}{160} = 73\%$$

Nivel de Riesgo

$$NR = 100\% - CF = 27\%$$

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

ANÁLISIS:

Con autorización de gerencia, La encuesta aplicada al personal se determina un nivel confianza bajo y un nivel de riesgo alto se entrega información interna, compara con la externa, se cuenta con políticas internas y buenos canales de comunicación por lo tanto existe una adecuado flujo de información, pero mucha información de importancia para la cooperativa no se comunica al personal nuevo y la comunicación solo se da de arriba hacia abajo.

Elaborado por: BTMD – CCHCT

Fecha: 29-07-2015

Revisado por: TBAG – VOWA

Fecha: 02-10-2015



FASE II
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.
AUDITORIA OPERATIVA AL 31 DE DICIEMBRE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI
15/19

COMPONENTE: SUPERVISIÓN
SUBCOMPONENTE: ACTIVIDADES DE MONITOREO

N.	Preguntas	Procesos Operativos						Observaciones
		Crédito		Captaciones		Servicios		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se realizan evaluaciones periódicas de las funciones del personal, mientras cumplen sus deberes?		17		2		1	
2	¿Existe un tiempo establecido a los procedimientos para cada proceso de Crédito y captaciones que ofrece la cooperativa?		17		2		1	
3	¿Se aplican las sugerencias emitidas en los informes externos para valorar y mejorar el sistema de control interno?	17		2		1		
4	¿Se realizan verificaciones periódicas de la información que genera la cooperativa?	17		2		1		
5	¿Se realizan toma física de los bienes de propiedad de la cooperativa?		17		2		1	
6	¿Se da seguimiento a las recomendaciones de auditoria de años anteriores?		17		2		1	
7	¿Se evalúa al personal sobre el cumplimiento de los objetivos y metas?		17		2		1	
8	¿Se da seguimiento a las quejas y/o reclamos de los socios?		17		2		1	
Total		34	102	4	12	2	6	SI = 40 NO = 120

Nivel de Confianza
 $CF = \frac{PT * 100\%}{PP} = CF = \frac{40}{160} = 25\%$

Nivel de Riesgo
 $NR = 100\% - CF = 75\%$

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo

ANÁLISIS:

La encuesta aplicada al personal se determina un nivel confianza bajo y un nivel de riesgo alto no se evalúa periódicamente las funciones del personal y el cumplimiento de los objetivos, no se cumplen con los plazos para los créditos, no se realizan toma física de sus bienes, no se da seguimiento a las recomendaciones y no se respuesta a la quejas y reclamos de los socios.

Elaborado por: BTMD – CCHCT

Fecha: 31-07-2015

Revisado por: TBAG – VOWA

Fecha: 02-10-2015



FASE II
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.
AUDITORIA OPERATIVA
AL 31 DE DICIEMBRE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CCI
16/19

COMPONENTE: SUPERVISION
SUBCOMPONENTE: REPORTE DE DEFICIENCIAS

N	Preguntas	Procesos Operativos						Observaciones
		Crédito		Captaciones		Servicios		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se comunican los hallazgos de deficiencias a los superiores inmediatos y a sus responsables?		17		2		1	
2	¿Se toma el nivel de importancia para solucionar las deficiencias?	17		2		1	1	
3	¿Se informa al nivel directivo deficiencias encontradas para tomar las medidas necesarias?	17		2		1		
4	¿Se le comunica a todo el personal sobre los riesgos posibles que puedan afectar a los recursos de la cooperativa?	17		2		1	1	
5	¿Se efectúa un seguimiento del cumplimiento de recomendaciones que permitan superar las deficiencias?		17		2		1	
6	¿Se dispone de un presupuesto que permita solucionar las deficiencias que requieren financiamiento?	17		2		1	1	
7	¿Se asigna responsable para dar seguimiento y solución de los problemas?		17		2		1	
8	¿Se toma medidas necesarias para enfrentar a las deficiencias encontradas en cada departamento?	17		2		1		
Total		85						

Nivel de Confianza
 $CF = \frac{PT * 100\%}{PP} = CF = 99/160 = 62$

Nivel de Riesgo
 $NR = 100\% - CF = 38\%$

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

ANÁLISIS:

La encuesta aplicada al personal se determina un nivel confianza y de riesgo moderados se considera el nivel de importancia de las deficiencias, y estas son comunicadas a los niveles directivos y al personal, además se cuenta con un presupuesto si requiere para dar solución, pero no se comunica a los jefes inmediatos sino directamente a la gerencia, la dirección no da seguimiento a las recomendaciones poro cuanto no cuenta con un responsable.

Elaborado por: BTMD – CCHCT

Fecha: 31-07-2015

Revisado por: TBAG – VOWA

Fecha: 02-10-2015



FASE II
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.
AUDITORIA OPERATIVA AL 31 DE DICIEMBRE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
CAPTACION DE AHORROS Y DEPOSITOS A LARGO PLAZO

CCI
17/19

N.-	Preguntas					Observaciones
		Captaciones		Crédito		
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Recibe el dinero la papeleta y libreta de ahorros para el depósito?		17		2	
2	¿Verifica el dinero recibido con la papeleta de depósito más los datos d identificación?		17		2	
3	¿Se ingresa los datos de la papeleta de depósito al sistema se actualiza la papeleta de depósitos?	17		2		
4	¿Informa al socio acerca del depósito a plazo; monto, tiempo, tasa de interés y forma de pago. Negocia el producto?	17		2		
5	¿El socio elabora y presenta en la ventanilla la papeleta de depósito por el valor de la póliza?		17		2	
6	¿Entrega el socio el dinero en efectivo o cheque por el valor de la póliza?		17		2	
7	¿Imprime el Certificado de Depósito?		17		2	
8	¿Se prepara al final de día el detalle del dinero recaudado, en billetes, monedas y cheques?		17		2	
Total		34	102	4	12	SI = 40 NO = 120

Nivel de Confianza

$$CF = \frac{PT}{PP} * 100\% = CF = \frac{99}{160} = 62$$

Nivel de Riesgo

$$NR = 100\% - CF = 38\%$$

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

ANÁLISIS:

La encuesta aplicada al personal se determina un nivel confianza y de riesgo moderados se considera el nivel de importancia de las deficiencias, y estas son comunicadas a los niveles directivos y al personal, además se cuenta con un presupuesto si requiere para dar solución, pero no se comunica a los jefes inmediatos sino directamente a la gerencia, la dirección no da seguimiento a las recomendaciones poro cuanto no cuenta con un responsable.

Elaborado por: **BTMD – CCHCT**

Fecha: **31-07-2015**

Revisado por: **TBAG – VOWA**

Fecha: **02-10-2015**



FASE II
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.
AUDITORIA OPERATIVA AL 31 DE DICIEMBRE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PROCESO DE
CREDITO

CCI
18/19

N.-	Preguntas					Observaciones
		Captaciones		Crédito		
		SI	NO	SI	NO	
1	¿El socio interesado solicita y acepta los requisitos para obtener un crédito?		17		2	
2	¿Se verifica el historial del socio o cliente?		17		2	
3	¿Verifican los datos, la garantías del crédito y llena la solicitud de crédito?	17		2		
4	¿Se elabora la solicitud de y se envía a comité de crédito?	17		2		
5	¿Se la carpeta y se aprueba según el monto a solicitar el socio o cliente?		17		2	
6	¿ Se prepara los pagarés y firman el deudor y garantes sobre el crédito a otorgarse?		17		2	
7	Acredita el monto asignado y bloqueo de encaje correspondiente		17		2	
8	Informa al cliente acerca del estado de su crédito e ingresa al sistema y desembolsa su monto de crédito		17		2	
Total		34	102	4	12	SI = 40 NO = 120

Nivel de Confianza

$$CF = \frac{PT * 100\%}{PP} = CF = 99/160 = 62$$

Nivel de Riesgo

$$NR = 100\% - CF = 38\%$$

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

ANÁLISIS:

La encuesta aplicada al personal se determina un nivel confianza y de riesgo moderados se considera el nivel de importancia de las deficiencias, y estas son comunicadas a los niveles directivos y al personal, además se cuenta con un presupuesto si requiere para dar solución, pero no se comunica a los jefes inmediatos sino directamente a la gerencia, la dirección no da seguimiento a las recomendaciones poro cuanto no cuenta con un responsable.

Elaborado por: **BTMD – CCHCT**

Fecha: **31-07-2015**

Revisado por: **TBAG – VOWA**

Fecha: **02-10-2015**



FASE II
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.
AUDITORIA OPERATIVA AL 31 DE DICIEMBRE 2014
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
RECUPERACION DEL CREDITO

CCI
19/19

N.-	Preguntas					Observaciones
		Captaciones		Crédito		
		SI	NO	SI	NO	
1	¿La cooperativa emite un reporte diario de crédito entregados y recaudados?		17		2	
2	¿Se analizan los créditos por vencer y vencidos para recordar el pago?		17		2	
3	¿Se Realiza el proceso de cobranzas y realiza un informe de notificaciones?	17		2		
4	¿Se realiza las notificaciones y se firma y sella para entregar al notificador?	17		2		
5	¿El notificador entrega las comunicaciones dependiendo el número de notificación?		17		2	
6	¿Si socio no cancela los valores adeudados pero se realiza la negociación caso contrario se ejecuta el proceso judicial?		17		2	
7	¿Se ejecutan las garantías en caso de que el socio o cliente no haya cancelado definitivamente?		17		2	
8	¿Se archivan todos los documentos del socio moroso para disponer de un historial para futuros créditos?		17		2	
Total		34	102	4	12	SI = 40 NO = 120

Nivel de Confianza
 $CF = \frac{PT}{PP} * 100\% = CF = \frac{99}{160} = 62$

Nivel de Riesgo
 $NR = 100\% - CF = 38\%$

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

ANÁLISIS:

La encuesta aplicada al personal se determina un nivel confianza y de riesgo moderados se considera el nivel de importancia de las deficiencias, y estas son comunicadas a los niveles directivos y al personal, además se cuenta con un presupuesto si requiere para dar solución, pero no se comunica a los jefes inmediatos sino directamente a la gerencia, la dirección no da seguimiento a las recomendaciones poro cuanto no cuenta con un responsable.

Elaborado por: BTMD – CCHCT

Fecha: 31-07-2015

Revisado por: TBAG – VOWA

Fecha: 02-10-2015

INFORME DE CONTROL INTERNO

Ambato, 4 de Agosto del 2015

Lic.:

Juan Andagana Gualo

Gerente de la COAC "KULLKI WASI LTDA."

Presente.

Reciba un cordial saludo y a la vez nos permite informar como parte de la Auditoría Operacional, evaluado el sistema de control interno de cuyo análisis se determinó las siguientes debilidades, con sus respectivas recomendaciones a fin de fortalecer los procedimientos de la cooperativa y en otros casos a minimizar riesgos.

1. VALORACIÓN DE LAS DESTREZAS Y HABILIDADES

La gerencia no valora la destreza y habilidad del personal para delegar tanto autoridad y responsabilidad y que permita que la cooperativa no sienta la ausencia en ciertos puesto de trabajo.

R.- La Gerencia.- Deberá tomar en cuenta las destrezas y habilidades del personal por cuanto estos factores contribuyen al desarrollo de las actividades y por ende el crecimiento de la cooperativa.

2. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

La cooperativa no cuenta con un organigrama estructural que permita definir en forma clara los niveles de autoridad y responsabilidad ya que es elemento esencial con el que debe contar la cooperativa.

R.- La Gerencia.- Elaborará el organigrama estructural y poner a consideración del consejo de administración y de la asamblea general para su aprobación y luego la socialización con todos los integrantes de la cooperativa.

3. QUEJAS Y RECLAMOS

Los socios presentan una serie de reclamos por la falta de colaboración del personal cuando solicita alguna información la prestación de algún servicio, y no cuenta con un buzón para recoger dichas observaciones realizadas frecuentemente.

R.- La Gerencia.- Deberá implementa un buzón de quejas y sugerencias para que los socios consignen sus observaciones sobre la prestación de los servicios por parte del personal.

4. OBJETIVOS

La cooperativa cuenta con objetivos que están claramente definidos de acuerdo a la naturaleza pero el personal no lo conocen por cuanto no han sido socializados ni informados de manera oportuna y cuando ingrese a laborar nuevos empleados.

R.- La Gerencia.- Deberá realizar reuniones de trabajo a fin de dar a conocer a los objetivos al personal y además poner en un lugar visible dentro de la cooperativa.

5. CAPACITACIÓN

La Cooperativa no cuenta con planes y programas de capacitación debidamente financiada para que ayuden al personal a prepararse en su puesto de trabajo y contribuya al mejoramiento del desempeño institucional por parte del personal.

R- La Gerencia.- Conjuntamente con la unidad de talento humano deberá diseñar un plan de capacitación con su financiamiento de acuerdo a los requerimientos de capacitación del personal para mejorar su desempeño y lograr el crecimiento de la cooperativa.

6. EVALUACIONES AL PERSONAL

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, no realizan evaluaciones periódicas al personal para medir el grado de eficiencia, eficacia en el desarrollo de sus actividades y de esta manera mejorar el desempeño de sus labores.

R- La Gerencia.- Realizar evaluaciones periódicas al personal, para que de esta manera se pueda mejorar el desempeño laboral y mejorar su rendimiento en base a los resultados obtenidos y se aplique medidas correctivas.

7. PROCESO DE CREDITO

En la cooperativa no existe un seguimiento eficiente y continuo a los procesos para otorgar crédito a los socios por lo que existen deficiencias tanto en documentación, plazos y montos otorgados y medir el grado de cumplimiento de los objetivos fijados.

R.- La Gerencia.- Diseñar mediante diagramas los procesos tanto para otorgar y la recuperación de los créditos y dar seguimiento mediante la conformación de una comisión.

8. ATENCION A SOCIOS

Los empleados de la cooperativa no brindan siempre una información clara, precisa y oportuna sobre los servicios que presta lo que ocasiona la insatisfacción de socios y por ende disminución de ingresos por concepto de intereses.

R.- La Gerencia.- Debe capacitaciones al personal que presta estos servicios en relaciones humanas y atención al cliente de esta podrá generar un mejor trato a los socios y entregar la información que ellos requieran en beneficio de la cooperativa.

9. INDICADORES DE GESTIÓN

La cooperativa no cuenta con indicadores de gestión para medir el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas y generar eficiencia en las actividades y generación de información oportuna y adecuada.

R.- La Gerencia.- deberá establecer indicadores de gestión para que sean aplicados de forma periódica para medir el cumplimiento de los procesos operativos, medir el desempeño del personal de forma eficiente, eficaz y poder mejorar el desempeño institucional

10. MANUAL DE PROCESOS

Dentro de la cooperativa debe existir un manual de proceso actualizados y conforme a las necesidades y exigencias de la institución que defina las actividades que debe realizar cada persona en el área que se desempeñe.

R.- La Gerencia.- En coordinación con el personal deben elaborar un manual de procesos para definir cada uno de los procedimientos que debe aplicar para el cumplimiento de sus actividades y posteriormente ser socializado al personal en funciones como los que ingresan.

11. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES

En la cooperativa no se ha realizado un adecuado seguimiento a las deficiencias y sus respectivas recomendaciones para verificar si se han dado cumplimiento y de esta manera mejorar la gestión dentro de la cooperativa.

R.- La Gerencia.- Se debe realizar seguimientos de acuerdo al cronograma para de esta manera evitar que los trabajadores cometan nuevos errores que va en perjuicio de la cooperativa con la pérdida de recursos.

11. SELECCIÓN DE PERSONAL

El personal que ingresa a la cooperativa no lo realiza mediante un concurso de méritos y oposición mediante un proceso de selección, simplemente por aspectos como de familiaridad con ciertos directivos de la cooperativa.

R.- La Gerencia.- Deberá elaborar un reglamento para la selección y contratación del personal donde se fijen los procedimientos que debe seguir un aspirante que dese ingresar a la cooperativa y que cumpla con el perfil profesional acorde al puesto de trabajo a desempeñar.

12. ESEMPEÑO LABORAL. Dentro de la cooperativa existe la ineficiencia del personal para poder desarrollar sus actividades por cuanto no cuenta con el perfil profesional, no están debidamente capacitados lo que genera la pérdida de recursos y una mala gestión.

R.- La Gerencia.- El gerente deberá apoyarse en el perfil profesional y además capacitaciones dentro de la institución, para un mejor servicio y de esta forma poder ganar la eficiencia en el desarrollo de las actividades.

13. RIESGOS

La cooperativa no cuenta con una matriz de riesgo, tampoco ha valorado su nivel de impacto y ocurrencia además no cuenta con un plan para mitigar o eliminar los riesgos sean estos internos o externas que puedan afectar de manera significativa a la entidad.

R.- La Gerencia.- Realizar planes de acciones que permitan identificar los posibles riesgos encontrados dentro de la institución en especial de los procesos operativos de crédito, captación y servicios por medio de un análisis profundo a las áreas críticas mediante una matriz y dar solución de acuerdo a su grado de importancia mediante un reglamento.

14. DIAGRAMAS DE FLUJO

En la cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, no cuenta con diagramas de flujo que permita guiar y ayudar al personal para el desarrollo de sus actividades de forma simple y por ende satisfacer las necesidades tanto internas como externas.

R.- La Gerencia.- Realizar diagramas de flujo para que de esta manera se pueda alcanzar la eficiencia y eficacia del personal durante sus actividades y que manera simple se identifique sus procedimientos a simple vista facilitando sus funciones.

15. COMUNICACIÓN

Dentro de la cooperativa no se cuenta con un adecuado sistema de información que permita fluir a todos los niveles y sobre todo sea de manera oportuna, eficaz y que sea fácilmente entendible por el personal para dar el cumplimiento a tiempo.

R.- La Gerencia.- Deberá diseñar canales adecuados de comunicación de preferencia deben ser manera escrita o electrónica a fin de dejar constancia de lo que se está informando para futuras verificaciones

Por la atención prestada al presente anticipamos nuestros agradecimientos.

Atentamente,

María Dolores Barrionuevo Toalombo

AUDITOR

Curí Chumbi Caiza Tocalema

AUDITOR

	FASE II Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA AL 31 DE DICIEMBRE 2014 HOJA DE HALLAZGOS	HH 1/11
HALLAZGO: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL		
CONDICIÓN:		
<p>La cooperativa no cuenta con un organigrama estructural que permita definir en forma clara los niveles de autoridad y responsabilidad ya que es elemento esencial con el que debe contar la cooperativa para el desarrollo de sus actividades.</p>		
CRITERIO:		
<p>Aplicar el Artículo 34.- Atribuciones y deberes.- El Consejo de Administración tendrá las siguientes atribuciones y deberes: Lit. 4. Proponer a la asamblea reformas al estatuto social y reglamentos que sean de su competencia; y Lit. 5. Dictar los reglamentos de administración y organización internas, no asignados a la Asamblea General. De la Gerencia Artículo 44.- Atribuciones y responsabilidades.- Son atribuciones y responsabilidades del Gerente: 2. Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa, Del Reglamento de la Ley de Economía Popular y solidaria del Sistema Financiero Popular y solidario. Manual y reglamento operativo de crédito Art. 32 Estructura Interna.</p>		
CAUSA		
<p>Solo se basan en el manual de funciones, gerencia no ha visto la necesidad de elaborar un organigrama estructural, no se ha puesto a consideracion con el personal para contar con este documento que detrimina los niveles de autoridad y responsabilidad.</p>		CCI 14/16
EFEECTO:		
<p>Desconocimiento de su jefe inmediato a quien deben entregar la información, retraso en la entrega de información, ineficiencia en el desarrollo de las funciones provocando malestar del socios por ende perdida de recursos.</p>		
CONCLUSIÓN:		
<p>La cooperativa no cuenta con un organigrama estructural que permita definir en forma clara los niveles de autoridad y responsabilidad ya que es elemento esencial con el que debe contar la cooperativa para el desarrollo de sus actividades.</p>		
RECOMENDACIÓN:		
<p>La Gerencia.- Elaborará el organigrama estructural y poner a consideración del consejo de administración y de la asamblea general para su aprobación y luego debe ser socializado con todos el personal de la cooperativa.</p>		
Elaborado por: BTMD – CCHCT	Fecha: 18-08-2015	
Revisado por: TBAG – VOWA	Fecha: 02-10-2015	

	FASE II Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA AL 31 DE DICIEMBRE 2014 HOJA DE HALLAZGOS	HH 2/ 11
HALLAZGO: CAPACITACIÓN		
CONDICIÓN:		
<p>El personal que labora en la cooperativa en ningun momernto ha sido capacitado no pudiendo entregar un servicio de calidad dependiendo el puesto en el que se desempeña y por lo tanto generando la insatisfaccion de los socios.</p>		
CRITERIO:		
<p>Aplicar el Artículo 34.- Atribuciones y deberes.- El Consejo de Administración tendrá las siguientes atribuciones y deberes: Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos. Del Reglamento de la Ley de Economía Popular y solidaria del Sistema Financiero Popular y solidario.</p>		
CAUSA		
<p>No se ha elaborado un plan de capacitación en vista que el prespuestado se se ha consignado una partida para capacitacion al personal, Descuido del gerente para formar a su pèrsonal de acuerdo a su area de trabajo.</p>		CCI 6/19
EFECTO:		
<p>Inediciencia en el desarrollo de las funciones lo que provoca malestar y desconfianza por parte del socios o cliente cuando solcita un servicio. Retraso en la entrega y preparcion de información por ende perdida de recursos.</p>		
CONCLUSIÓN:		
<p>La cooperativa no invierte en capcitación para sus empleados en cada una de la areas en las que se desempeña lo que afecta a la prestacion de los servicios a los socios o clientes en vista que nunca se ha presupeestado, ademas genera la perdida de recusos.</p>		
RECOMENDACIÓN:		
<p>Gerencia.- Deberá realizar un cronograma para la capacitacion del personal sobre los distintos temas que necesita para su desempeño y de esta manera optimizar los recursos y prestar un servicio de calidad a los socios y clientes con su respectivo presupuesto anual .</p>		
Elaborado por: BTMD – CCHCT	Fecha: 18-08-2015	
Revisado por: TBAG – VOWA	Fecha: 02-10-2015	

	FASE II Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA AL 31 DE DICIEMBRE 2014 HOJA DE HALLAZGOS	HH 3/11
HALLAZGO: PERFIL PROFESIONAL		
CONDICIÓN:		
<p>El personal que ingresa a la cooperativa nunca fue sometido a un proceso de selección mediante un concurso de meritos y oposicion, en vista que cubres las vacantes con familiares de los socios o directivos los mismos que no cuenta con el perfil profesional para poder desempeñarse de acuerdo al puesto de trabajo.</p>		
CRITERIO:		
<p>Aplicar El Manual de Funciones o de Descripción de funciones y actividades que permitan el cumplimiento de su misión, visión y objetivos Cargos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., Art. 1.- constituye un instrumento administrativo que determina y caracteriza los diferentes cargos o puestos ocupaciones que integran la estructura organizacional de la Institución para la ejecución de las estratégicos</p>		
CAUSA		
<p>Presion de socios o directivos para que ingresen a laborar familiares sin contar con el perfil profesional. No se induce al personal para que puedan desempeñarse de acuerdo al puesto de trabajo.</p>		CCI 6/19
EFEECTO:		
<p>Duplicidad de tareas y retraso en la entrega de información, pérdida de recursos y por ende insatisfaccion de socios y clientes.</p>		
CONCLUSIÓN:		
<p>La cooperativa contrata a personal que no cuenta con el perfil profesional, no se cubre las necesidades con el personal que cuenta sino que ingresan poe cuestiones familiares de socios o directivos lo que desmeja y retresa la información.</p>		
RECOMENDACIÓN:		
<p>Gerencia.- Previo al ingreso del personal a la cooperativa estos deben ser sometidos a un concurso de meritos y oposicion a fin de garantizar el desarrollo de la cooperativa y por ende el cumplimiento de los objetivos que vaya en beneficio de los socios y clientes. Evitando la contratacion de familiares de socios y directivos.</p>		
Elaborado por: BTMD – CCHCT	Fecha: 18-08-2015	
Revisado por: TBAG – VOWA	Fecha: 02-10-2015	



FASE II
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.
AUDITORIA OPERATIVA AL 31 DE DICIEMBRE 2014
HOJA DE HALLAZGOS

HH
4/ 11

HALLAZGO: ARCHIVO DE DOCUMENTOS

CONDICIÓN:

Existe falencias en el archivo de los documentos dentro de todos los departamentos, por cuanto existen sobre los escritorios de los empleados, pudiendo en algún momento sufrir pérdida por disponer de archivos pequeños en donde no se puede almacenar toda la información, especialmente en el departamento de crédito.

CRITERIO:

Debe aplicar **el procedimientos de cobranzas 5.8 El Archivo y almacenamiento de los registros generados en el proceso**

El Asesor de Crédito será el responsable de archivar en cada carpeta de los socios todos los siguientes registros:

CAUSA

Espacio reducido para el almacenamiento de la documentación, falta de archivos mas grandes para archivar, no se encuentran debidamente identificados por departamentos.

EFEECTO:

Perdida de documentos, inconformidad por parte del usuario cuando solicita cualquier documento, no se puede dar seguimiento a los créditos, y en caso de socios morosos por créditos no se pueda recuperar el capital mas los intereses.

CONCLUSIÓN:

La documentación que genera la empresa y que recopila de los socios no se encuentran debidamente archivados y se encuentran dispersas en cada departamento de la cooperativa, ocupando espacio físico y sujetos de pérdida o extravío ocasionado inconvenientes con los socios.

RECOMENDACIÓN:

Gerencia.- Dotar de archivadores para cada departamento a fin de que se resguarde la información generada por la cooperativa y la que entregan los socios y luego adecuar un lugar en donde se almacene de manera definitiva toda la documentación a fin de ser utilizada en futuros eventos que pueden afectar a la institución.

CCI
12/19

Elaborado por: BTMD – CCHCT

Fecha: 18-08-2015

Revisado por: TBAG – VOWA

Fecha: 02-10-2015



FASE II
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.
AUDITORIA OPERATIVA AL 31 DE DICIEMBRE 2014
HOJA DE HALLAZGOS

HH
5/ 11

HALLAZGO: *EVALUACIÓN AL PERSONAL*

CONDICIÓN:

Al personal de la cooperativa en ningun momento ha sido evaluado para medir el grado de cumplimiento y aporte a la entidad, asi como medir si se han cumplido con objetivos y metas evaluar la gestion y por ende buscar soluciones adecuadas, ademas capacitar a fin de mejorar su desempeño.

CRITERIO:

Aplicar El Manual de Funciones o de Descripción de Cargos Anexo 2: Proceso de Valoración de Cargos En la perspectiva de disponer de una evaluación y referencia del nivel de relevancia de los diferentes cargos ocupacionales de la Cooperativa, que considere las características de sus tareas, responsabilidades, complejidad, requisitos para su desempeño, la Cooperativa de Ahorro y Crédito ha establecido un proceso de valoración de cargos con base en la aplicación de criterios comunes de comparación para así conseguir una estructura lógica, equitativa, justa y aceptable de cargos

CAUSA

Falta de intereses de los directivos para evaluar al personal, no se dispone de procedimientos de evaluación, exceso de trabajo y desprocuracion de los consejos y asamblea general de socios para evaluar al personal.

EFECTO:

Incumplimiento de los objetivos, metas y funciones que recae en la mala atención y malestar de los socios y por ende pérdida de recursos, .

CONCLUSIÓN:

Los directivos de la cooperativa no se han preocupado por evaluar al personal en el cumplimiento de sus funciones y actividades, asi como para evaluar si esta enfocados a los objetivos y metas planteada por la cooperativa.

RECOMENDACIÓN:

Gerencia.- Realizar un programa de evaluación y el diseño de indicadores de gestion para evaluar al personal sobre los procesos que realizan y medir el desempeño en las diferentes áreas a fin de generar el crecimiento de la cooperativa mediante personal habil, capaz y con el perfil acorde al puesto de trabajo.

CCI 7/19

Elaborado por: BTMD – CCHCT

Fecha: 19-08-2015

Revisado por: TBAG – VOWA

Fecha: 02-10-2015



FASE II
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.
AUDITORIA OPERATIVA AL 31 DE DICIEMBRE 2014
HOJA DE HALLAZGOS

HH
6/ 11

HALLAZGO: ATENCIÓN A SOCIOS

CONDICIÓN:

La cooperativa presenta falencias en la entrega de información a los socios que lo solicitan para la otención de un crédito, apertura de cuenta de ahorros, valores pendientes de pago por cuanto no existe una persona preparada para esta actividad, provocando malestar entre los solicitantes y por ende la acumulacion de personas por la demora en la entrega de información. Por la falta de trato y espacio fisico reducido.

CRITERIO:

Aplicar el **Manual de Funciones o de Descripción de Cargos. Alcance 1.-** El objetivo del manual es generar una ejecución eficiente de las actividades y procesos operativos, administrativos y gobernantes, el fortalecimiento de la coordinación interna y un ambiente de fluidez de comunicaciones en procura de entregar una atención integral, oportuna y de calidad a los usuarios.

CAUSA

No cuenta con el personal acorde al perfil del puesto de trabajo
 Desconocimiento de las acitvidades de la cooperativa
 Espacio fisico reducido

EFEECTO:

Retraso en la entrega de información, descontento y quejas por parte de los socios, malestar por la incomodidad que representa el espacio fisico por cunato tiene que espera afuera de la cooperativa.

CONCLUSIÓN:

Los servicios de atencion a socios es deficiente por cuanto el personal que labora en esta unidad no esta capacitada y desconoce de los proceso y procedimientos que debe realizar un socio cuando desea obtener algun servicio que ofrece la cooperativa. ademas el trato no es el adecuado, la aglomeracion de personas y espacio fisico reducido.

RECOMENDACIÓN:

Gerencia.- El coordinación con la unidad de talento humano, capacitar al personal sobre relaciones humanas, ubicar a una persona que conozca toda información de los servicios que presta la cooperativa, ademas deberá buscar un lugar mas amplio a fin de los socios no esperen fuera de la cooperativa lo que genera malestar y llamados de atencion por parte del usuario.

CCI
18/19

Elaborado por: BTMD – CCHCT

Fecha: 19-08-2015

Revisado por: TBAG – VOWA

Fecha: 02-10-2015



FASE II
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda.
AUDITORIA OPERATIVA AL 31 DE DICIEMBRE 2014
HOJA DE HALLAZGOS

HH
7/ 11

HALLAZGO: MANUAL DE PROCESOS

CONDICIÓN:

No dispone de un manual de procesos que permita dar seguimiento a la captacion de ahorros ya sea a la vista o largo plazo asi como para la entrega de créditos a los socios, al igual que para el cumplimiento de las labores por parte del personal.

CRITERIO:

Debe aplicar el Artículo **44.- Atribuciones y responsabilidades, de la Gerencia:** Son atribuciones y responsabilidades del Gerente: 2. Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa, Del Reglamento de la Ley de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero Popular y Solidario

CAUSA

No existe una adecuado ambiente de trabajo que permita elaborar este documento.
 Falta de interés de los directivos
 Existencia de duplicidad o segregacion de funciones al personal de crédito y cobranzas.

EFFECTO:

Malestar y desconfianza por parte del los socios o cliente al momento de ingresar sus recursos monetarios en la organizaciòn. Bajo indice de captacion de ahorros. Desmotivacion de los socios o clientes en ingresar a la cooperativa. Poco interes de los clientes en acercarse a las ventanillas a cancelar.

CONCLUSIÓN:

La existencia de nudos criticos en el proceso de captacion de ahorros que impiden el desenvolvimiento eficiente y eficaz en la captacion de ahorros y en el proceso de depositos a plazo fijo; ocasionando un indice de captacion y de inversion bajo en el periodo auditado asi como en el proceso de recuperacion de los creditos .

RECOMENDACIÓN:

Gerencia.- En coordinación con todo el personal deberá realizar el diagrama de procesos de todos los departamentos a fin de mejorar ala gestion de la coeoprativa que vaya en beneficio de los socios deliniando todas las funciones y servicios que ofrece a los socios.

CCI
2/19

Elaborado por: BTMD – CCHCT

Fecha: 19-08-2015

Revisado por: TBAG – VOWA

Fecha: 02-10-2015

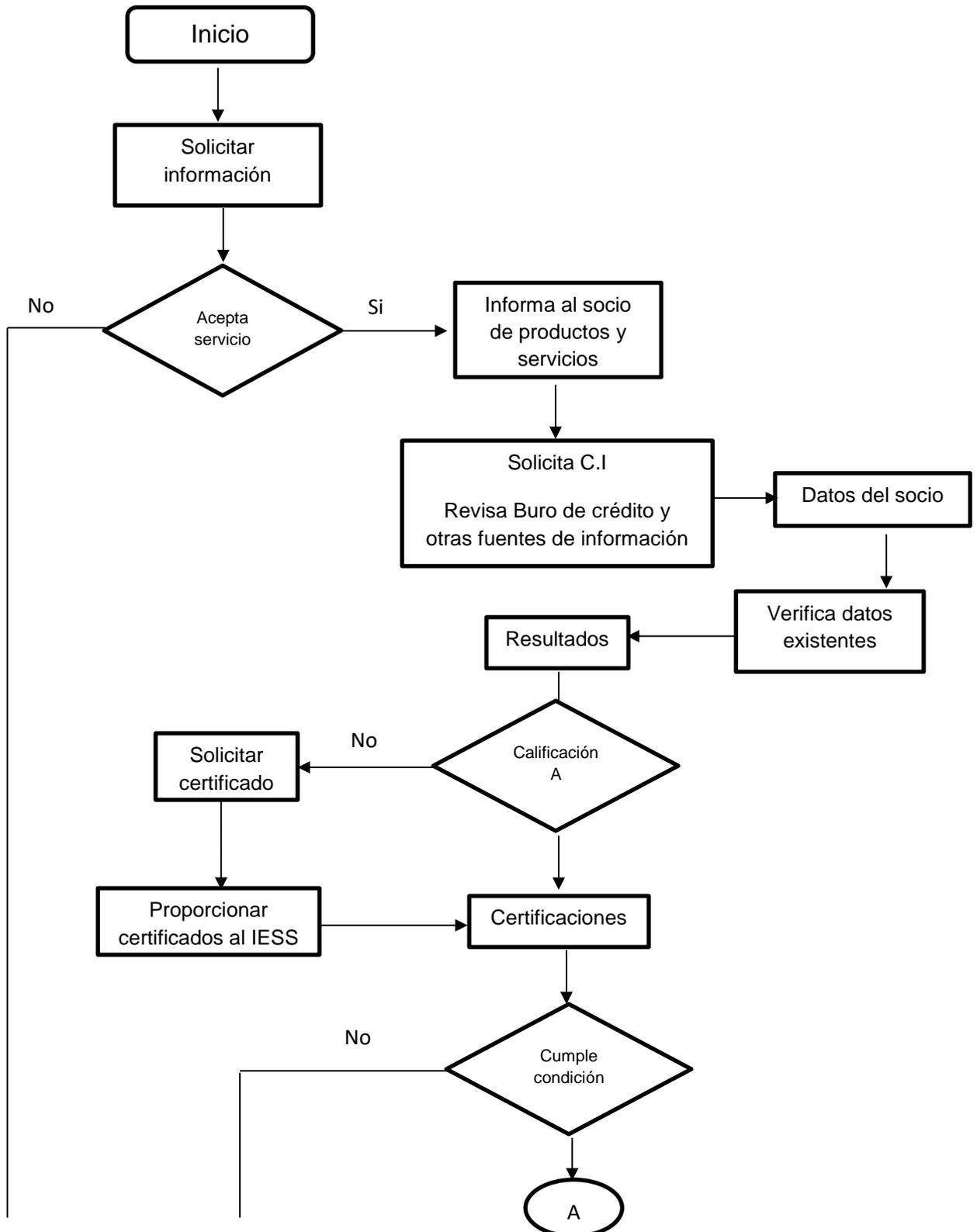
	FASE II Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA AL 31 DE DICIEMBRE 2014 HOJA DE HALLAZGOS	HH 8/ 11
AREA DE HALLAZGO: PROCESO DE CREDITO		
CONDICIÓN:		
Dentro del proceso de crédito que aplica la cooperativa existen falencias por cuanto no se cuenta con toda la documentacion del crédito, difieren los plazos y no dispone de todas las garantías necesarias para respaldar y tampoco se mide la capacidad economica del socios al momento de otorgar el crédito y no se da seguimiento a los mismos.		
CRITERIO:		
Manual y reglamento operativo de crédito 1.10 Sujetos calificados para acceder al crédito, a) Son sujetos de crédito, las personas naturales o jurídicas mayores de edad y con capacidad legal para contratar y obligarse, los propietarios o responsables legales acreditados de organizaciones [...] y 1.11: Características de los productos de crédito: Determinación de montos por tipo de crédito, plazo, tasa de interés, constitución de garantías adecuadas, y demás parámetros para el análisis y concesión del crédito, proceso y procedimientos crediticios, responsables y el grado de dependencia y administración del riesgo del crédito.		
CAUSA		
Falta de coordinación entre los asesores de crédito. Demora en los tramites por la cantidad de documentos que se exige No se revisa los documentos entregados por el socio		CCI 18/19
EFECTO:		
Incremento de la cartera vencida, incobrabilidad del crédito al socio por no disponer de todos documentos, costas judiciales en caso de que se tenga que seguir los tramites legales para su cobro.		
CONCLUSIÓN:		
Al momento de entregar un crédito a los socios no se cuenta con una guía que permita definir claramente cuales son los procedimientos que debe seguir el socio previo a la obtencion de prestamos, ademas se han entregados sin contar con toda la documentación, no se a evaluado la capacidad económica y no se da seguimiento para evitar costas judiciales posteriores.		
RECOMENDACIÓN:		
Gerencia.- El coordinación con el departamento de crédito deben diseñar los pasos con sus repectivos requerimientos que necesita el socio previo a la obtencion de un crédito así como para dar seguimiento a fin de garantizar su recuperacion.		
Elaborado por: BTMD – CCHCT	Fecha: 19-08-2015	
Revisado por: TBAG – VOWA	Fecha: 02-10-2015	

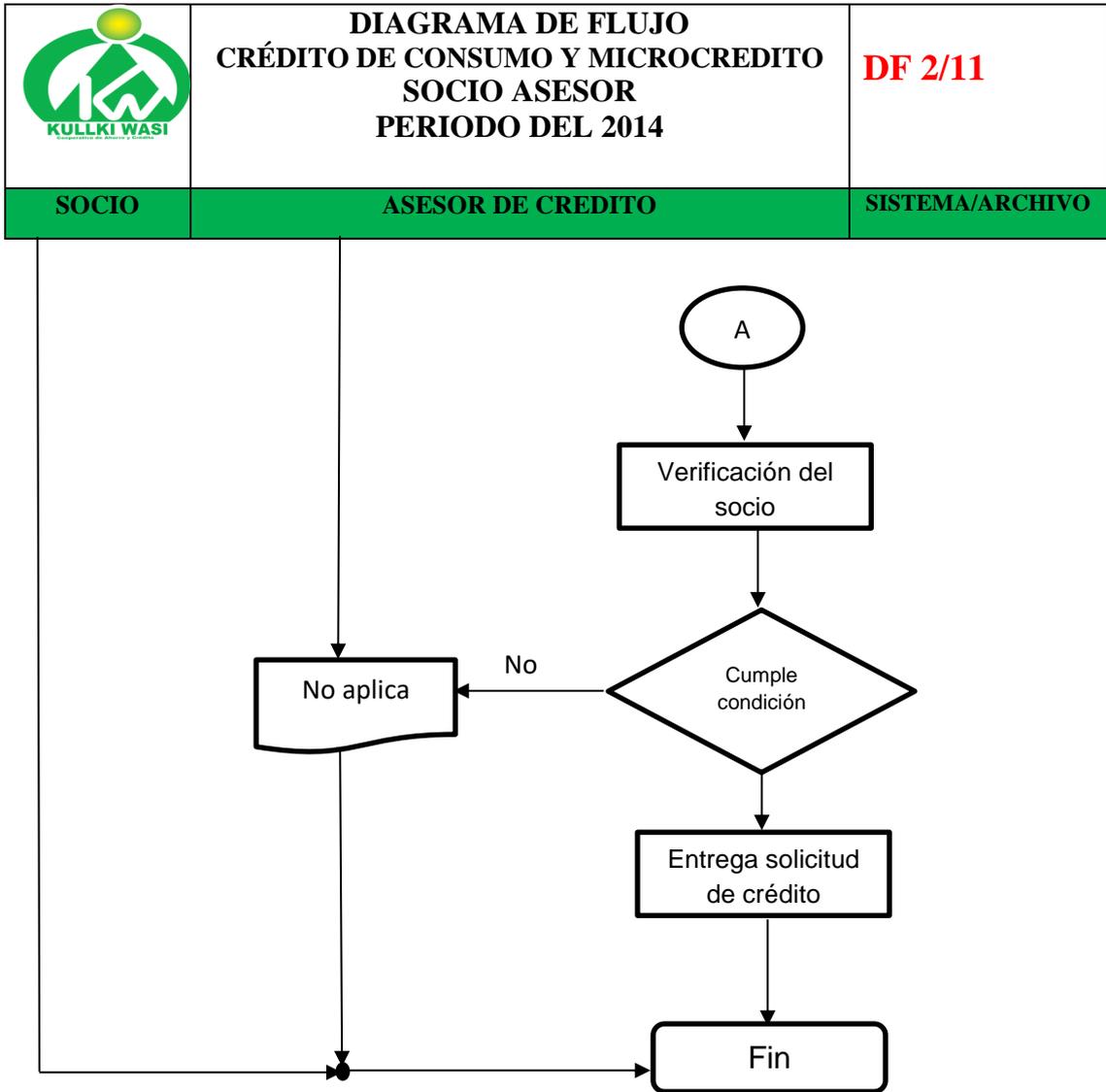
	FASE II Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA AL 31 DE DICIEMBRE 2014 HOJA DE HALLAZGOS	HH 9/ 11
AREA DE HALLAZGO: ENTREGA DE CRÉDITOS		
CONDICIÓN:		
<p>La entrega de créditos se lo realiza sin contar con todos los documentos de respaldo como lo establece el reglamento de crédito, así como no se realiza la verificación de dicha información lo que incrementa la cartera vencida.</p>		
CRITERIO:		
<p>Aplicar el Manual y Reglamento Operativo de Crédito. Lit. 3.6. Entrega de créditos.</p> <p>b) Analizar, regular y gestionar las actividades en los procesos de otorgamiento y concesión de créditos que realiza en la institución en favor de todos sus socios y/o clientes;</p> <p>d) Aplicar medidas de autorregulación que permitan prevenir y/o corregir acciones de riesgo en los diferentes procesos y procedimientos crediticios</p>		
CAUSA		
<p>Falta de experiencia capacitación del personal tanto que da atención al socio como de los oficiales de crédito.</p> <p>Inadecuada segregación de funciones.</p> <p>Competencia entre los oficiales por colocar más créditos.</p>		CCI 18/19
EFFECTO:		
<p>Dificultades al momento de cobro de los créditos entregados por cuanto no se confirmaron las referencias de acuerdo a los documentos solicitados, lo que provoca el incremento de la cartera vencida, impidiendo cumplir con nuevos créditos. Malestar del socio por los constantes llamados de atención.</p>		
CONCLUSIÓN:		
<p>El Socio que solicita un crédito no entrega todos los documentos que establece el reglamento de crédito a igual que tampoco se verifica dicha documentación, creando inconvenientes al momento de realizar los cobros por lo que en ocasiones tiene que comenzar trámites judiciales para su recuperación.</p>		
RECOMENDACIÓN:		
<p>El Supervisor de Crédito y Cobranzas de la Oficina Operativa deberá evaluar la información entregada por el socio a fin de que se garantice la entrega del crédito, además deberá verificar la información si los datos consignados son reales a fin de que en el caso de ejecutar acciones judiciales se pueda disponer de documentos de sustento.</p>		
Elaborado por: BTMD – CCHCT	Fecha: 19-08-2015	
Revisado por: TBAG – VOWA	Fecha: 02-10-2015	

	FASE II Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA AL 31 DE DICIEMBRE 2014 HOJA DE HALLAZGOS	HH 10/ 11
AREA DE HALLAZGO: <i>RECUPERACION DEL CREDITO</i>		CCI 19/19
CONDICIÓN:		
<p>La cooperativa tiene grandes problemas para la recuperacion de todos los créditos entregados a los socios por cuanto se desconoce los datos del socio atrasado de acuerdo al Reporte de Cartera Vencida por tal motivo se dificulta la recuperación del crédito, no siguen los pasos que establecen los procedimientos de cobranzas.</p>		
CRITERIO:		
<p>Aplicar los procedimientos de cobranzas Lit. 5.-Descripción del proceso. préstamo concedido en base a un análisis exhaustivo y un trabajo bien desarrollado no tendrán problemas en el futuro, sin embargo se debe dar el seguimiento y de presentarse dificultades con la recuperación de la cartera.</p>		
CAUSA		
<p>No se realiza la recuperación oportuna de los créditos, no se asegurar el rol de educador en cultura de pago al socio, el socio no se acerca a cancelar el crédito posterior a la entrega de los requerimientos.</p>		
EFEECTO:		
<p>No se dispone de liquidez suficiente para concesión de nuevas operaciones para los socios y que éstos a su vez dispongan de una fuente segura y confiable</p>		
CONCLUSIÓN:		
<p>La cooperativa pese a que tiene definidos el procesos para la recuperación de los créditos estos no se aplican correctamente, además lo que provoca esto es que no se revisan y no se da seguimiento a la información que entregan los socios cuando van a obtener un crédito.</p>		
RECOMENDACIÓN:		
<p>Gerencia.- Debe ddefinir estrategias de recuperación efectiva, al menor costo, sin perder la relación con el socio y sin que hablen mal de la Cooperativa, A través de una cobranza profesional, fortalecer la relación con el cliente.</p>		
<p>Oficial de crédito.- deberá cumplir con pasos para la entrega de crédito a fin de que no se produzca cartera vencida, o se puede restauración del crédito a fin de garantizar su cobro</p>		
Elaborado por: BTMD – CCHCT	Fecha: 19-08-2015	
Revisado por: TBAG – VOWA	Fecha: 02-10-2015	

	FASE II Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA AL 31 DE DICIEMBRE 2014 HOJA DE HALLAZGOS	HH 11/11
AREA DE HALLAZGO: TASA DE MOROSIDAD		
CONDICIÓN:		
<p>Debido que se colocan mal los créditos en el mercado, especialmente por cuanto no se analiza la capacidad de pago del socio, en un momento dado este crédito se considera incobrable, lo que increneta la cartera vencida que al final a mas de representar costos tambien s econvierte en una perdida.</p>		
CRITERIO:		
<p>Aplicar los siguiente artículos de los procedimientos de cobranzas: De la morosidad y sanciones Art. 35. Se considera morosidad al hecho de que un socio no cumpla con sus obligaciones crediticias, Art. 36. Todos los socios que incurran en morosidad por el no pago, serán sujetos de un interés en mora, Art. 37. Presentar informes de morosidad.</p>		
CAUSA		
<p>No se cuenta con reporte de los socios morosos a fin de aplicar los pasos para su recuperacion. No se da seguimiento a los créditos para vericar si el socio cumple o no con los pagos ademas no se aplican correctamente el Manual que dispone la cooperativa para la recupeación de los créditos.</p>		CCI 19/19
EFEECTO:		
<p>Ademas de no cobrar los créditos se generan costos adicionales, los valores no recupedos se conviente en una perdida a pesar que existe una provisión para cubrir este rubro que algunos casos no son suficientes.</p>		
CONCLUSIÓN:		
<p>La cooperativa no aplica los procedimientos de cobranzas establecido, además existen falencias desde la concesión del crédito por la falta de requisitos y su correspondiente verificación a fin de valuar primero la capacidad de pago y luego las garantías dependiendo el tipo de crédito otorgado.</p>		
RECOMENDACIÓN:		
<p>Gerencia y Departamento de crédito.- Aplicar el proceso de colocación y recuperación a fin de devolver a sus ahorristas la confianza depositada en la Cooperativa, por ello es necesario que el proceso tengan los elementos suficientes y necesarios para asegurar un retorno efectivo del principal e intereses comprometidos en cada operación, en las fases de promoción, calificación, evaluación, desembolso, seguimiento y recuperación de los futuros créditos.</p>		
Elaborado por: BTMD – CCHCT	Fecha: 19-08-2015	
Revisado por: TBAG – VOWA	Fecha: 02-10-2015	

	DIAGRAMA DE FLUJO CRÉDITO DE CONSUMO Y MICROCREDITO SOCIO ASESOR PERIODO DEL 2014	DF 1/11
SOCIO	ASESOR DE CREDITO	SISTEM A/ARCH IVO





Fuente: COAC Kullki Wasi
Elaborado por: Las Autoras

	DIAGRAMA DE FLUJO RECEPCION DE SOLICITUD Y DOCUMENTACION PERIODO DEL 2014	DF 3/11
SOCIO	ASESOR DE CREDITO	SISTEMA/A RCHIVO

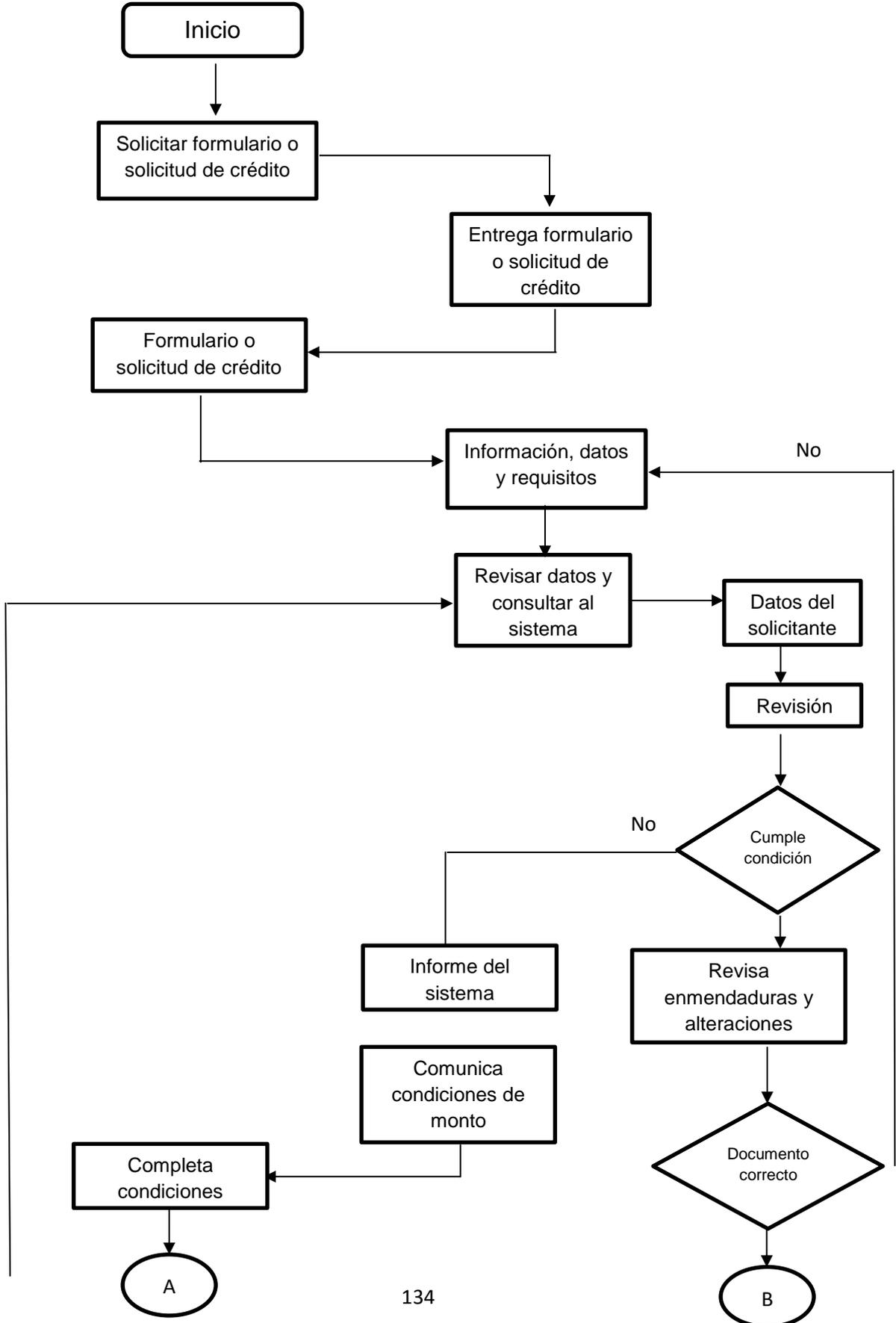
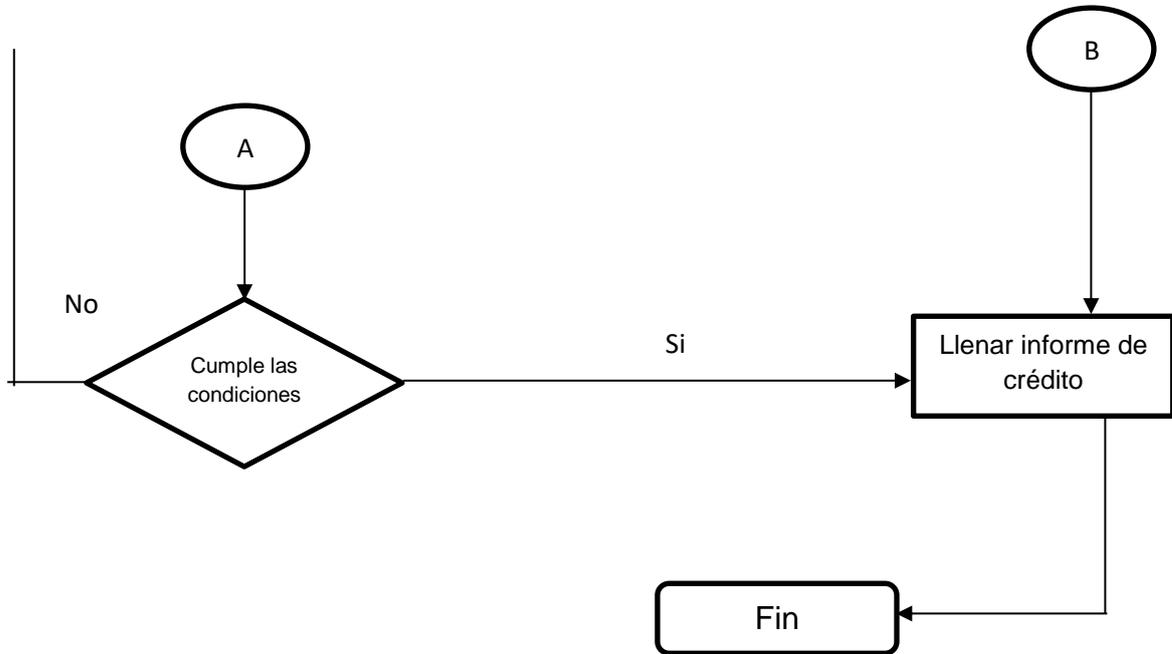
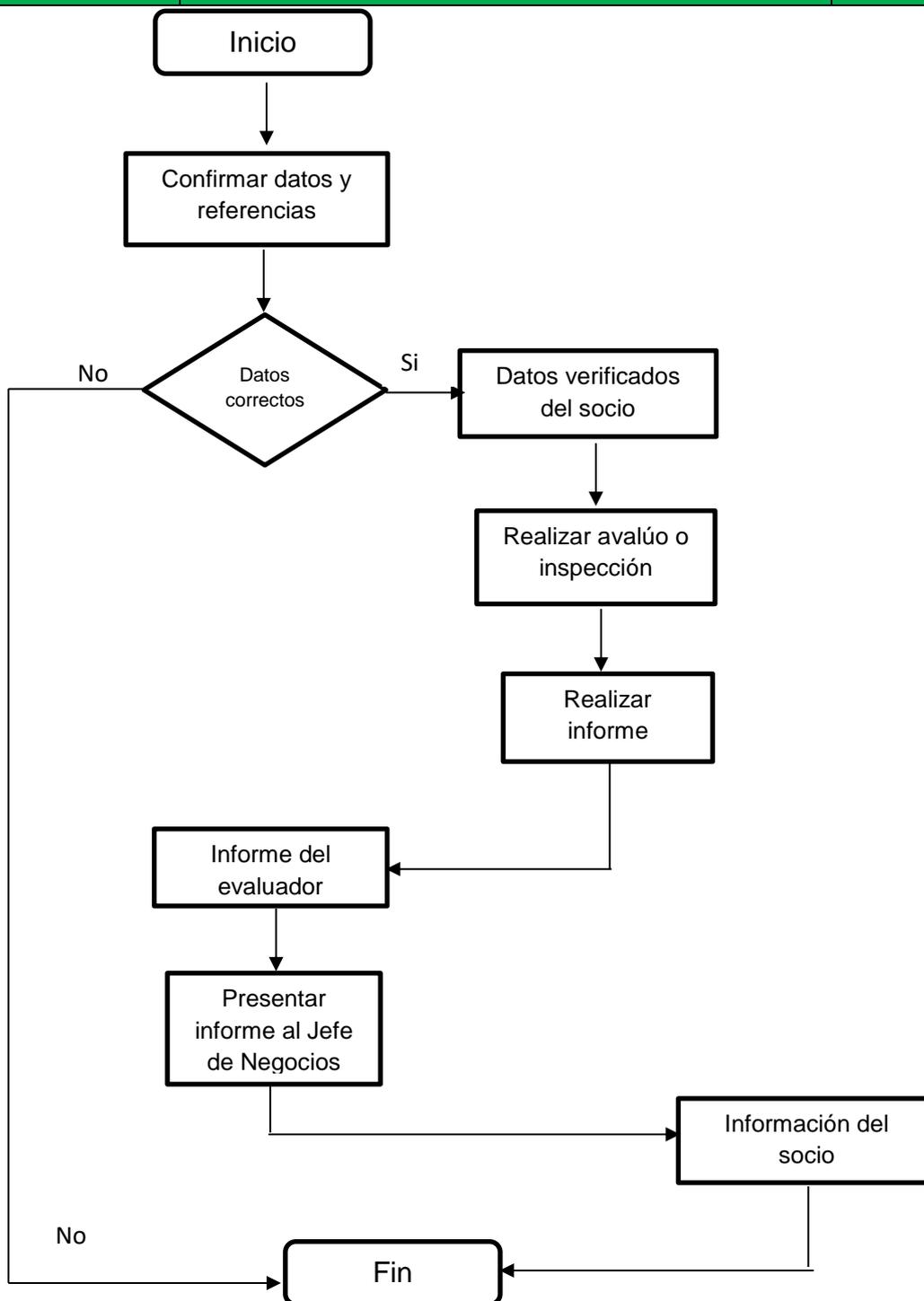


	DIAGRAMA DE FLUJO RECEPCION DE SOLICITUD Y DOCUMENTACION PERIODO DEL 2014	DF 4/11
SOCIO	ASESOR DE CREDITO	SISTEMA/A RCHIVO



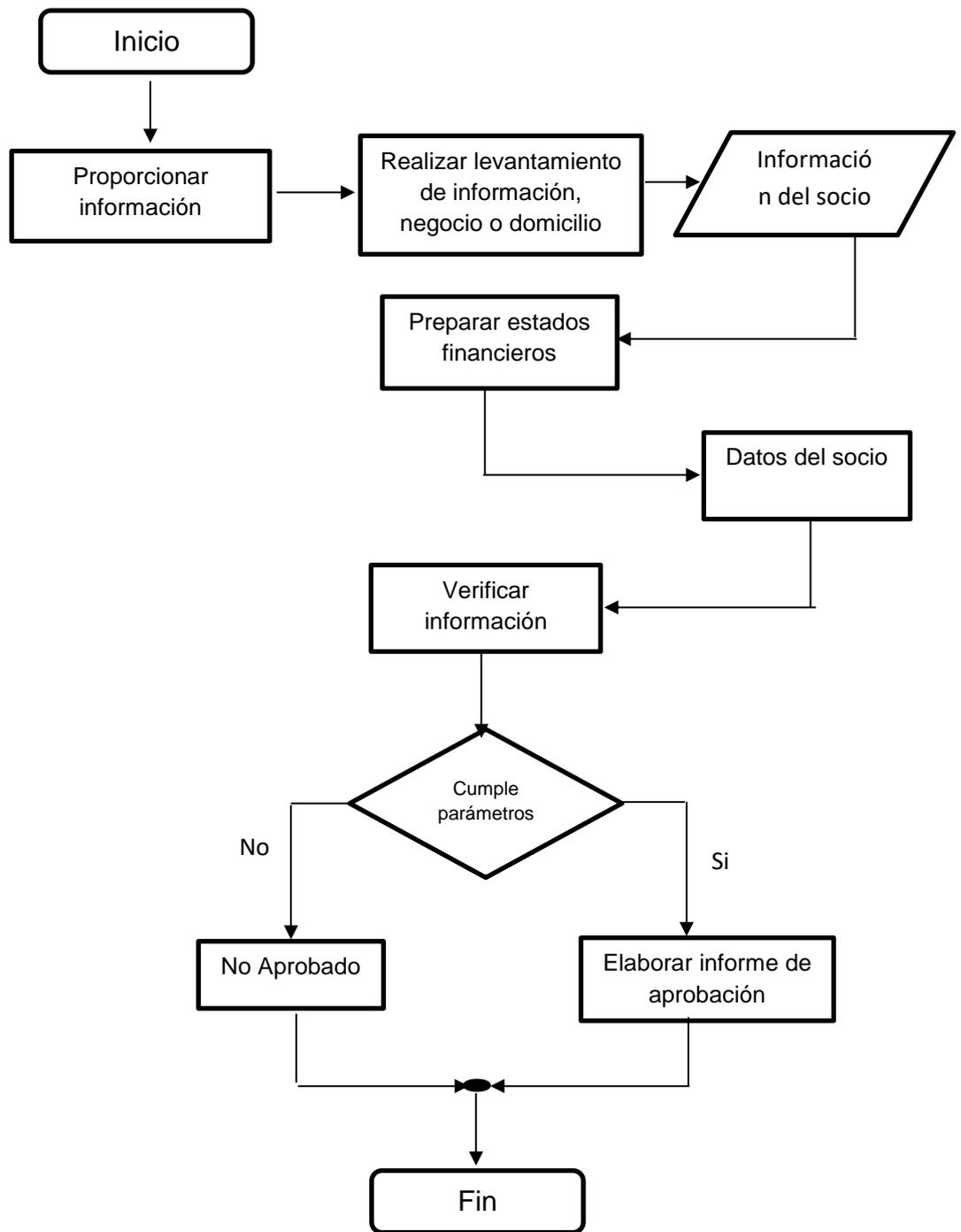
Fuente: COAC Kullki Wasi
Elaborado por: Las Autoras

 <p>KULLKI WASI Cooperativa de Ahorro y Crédito</p>	<p>DIAGRAMA DE FLUJO VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN E INSPECCION ASESOR-PERITO PERIODO DEL 2014</p>	<p>DF 5/11</p>
<p>SOCIO</p>	<p>ASESOR DE CREDITO</p>	<p>SISTEMA/ARCHIVO</p>



Fuente: COAC Kullki Wasi Elaborado por: Las Autoras

	DIAGRAMA DE FLUJO VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN E INSPECCION ASESOR-SOCIO PERIODO DEL 2014	DF 6/11
SOCIO	ASESOR DE CREDITO	SISTEMA/ARCHIVO



Fuente: COAC Kullki Wasi
Elaborado por: Las Autoras

	DIAGRAMA DE FLUJO ANÁLISIS EVALUACION RESOLUCION Y APROBACION PERIODO DEL 2014	DF 7/11
SOCIO	ASESOR DE CREDITO	SISTEMA/ARCHIVO

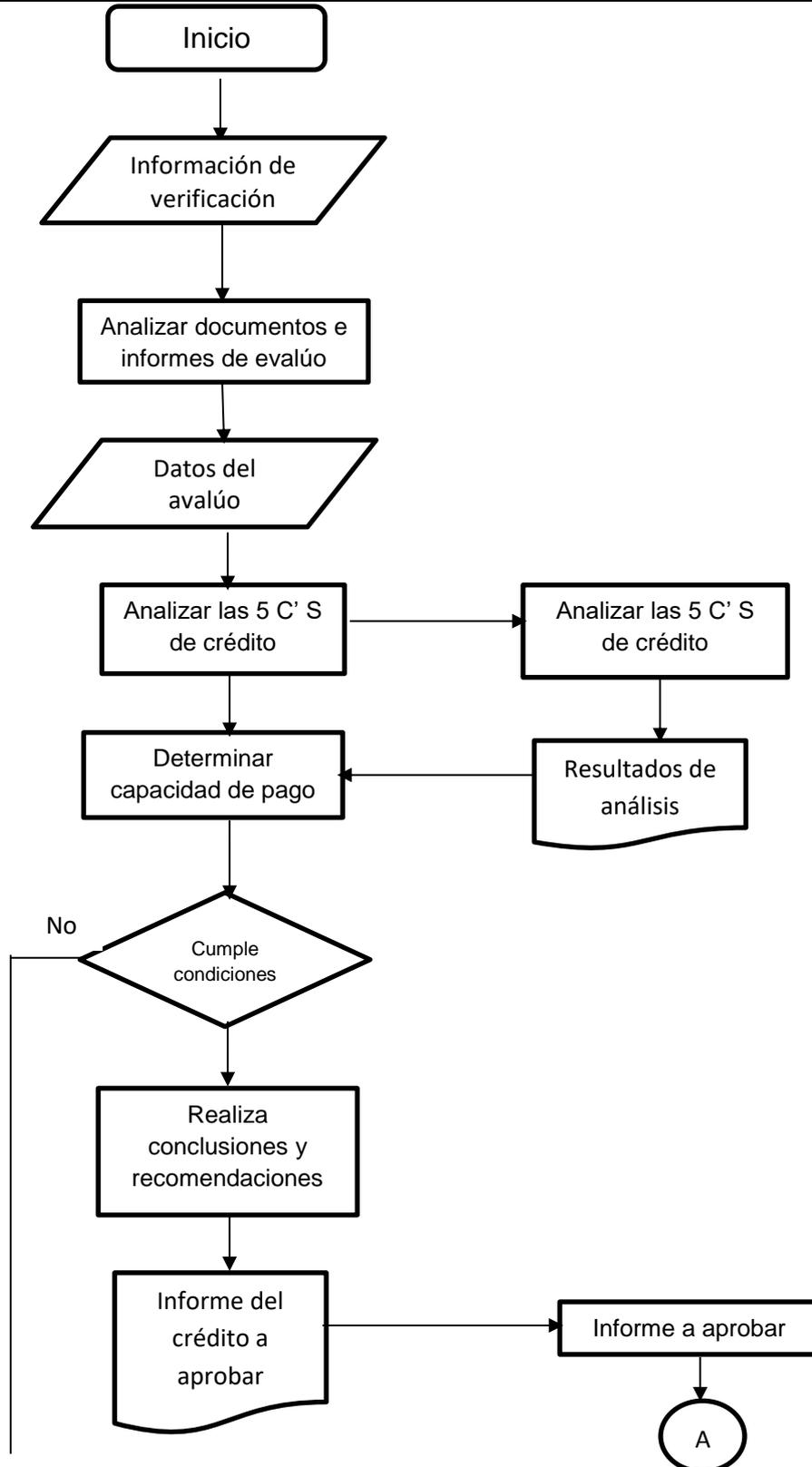
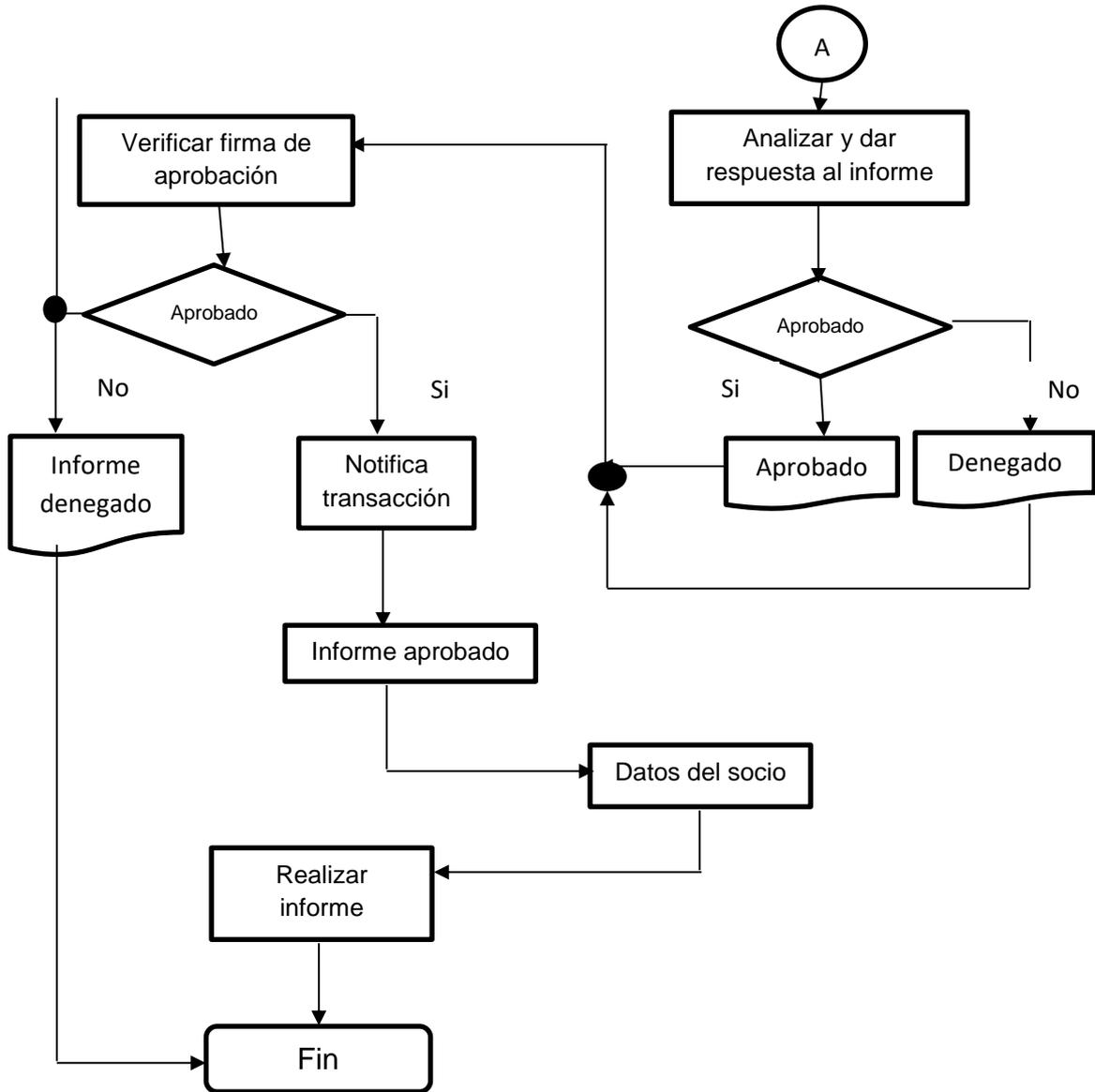


	DIAGRAMA DE FLUJO ANÁLISIS EVALUACION RESOLUCION Y APROBACION PERIODO DEL 2014	DF 8/11
SOCIO	ASESOR DE CREDITO	SISTEMA/ARCHIVO



Fuente: COAC Kullki Wasi
Elaborado por: Las Autoras



**DIAGRAMA DE FLUJO
OTORGAMIENTO
Y DESEMBOLSO DE CREDITO
PERIODO DEL 2014**

DF 9/11

SOCIO

ASESOR DE CREDITO

SISTEMA/ARCHIVO

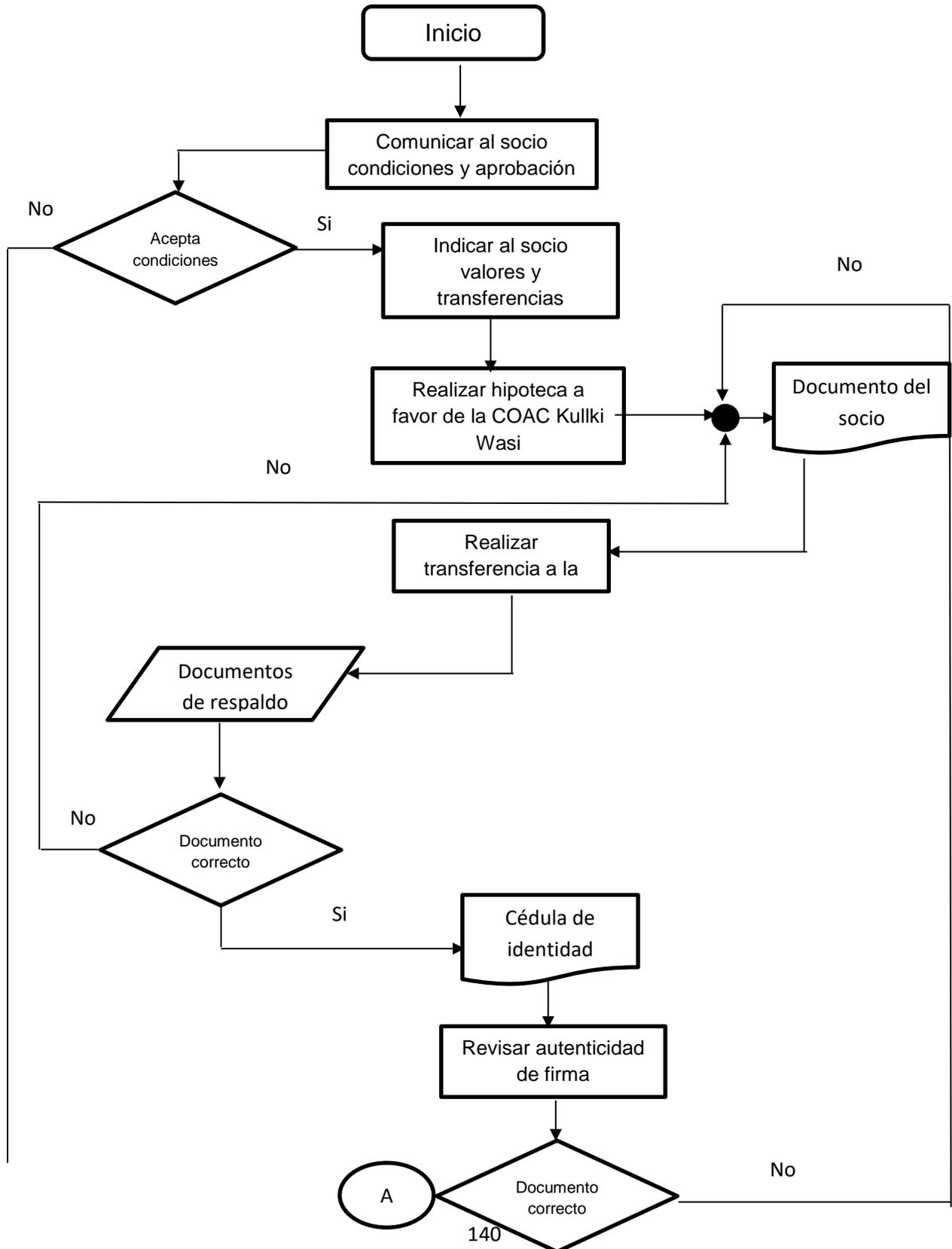
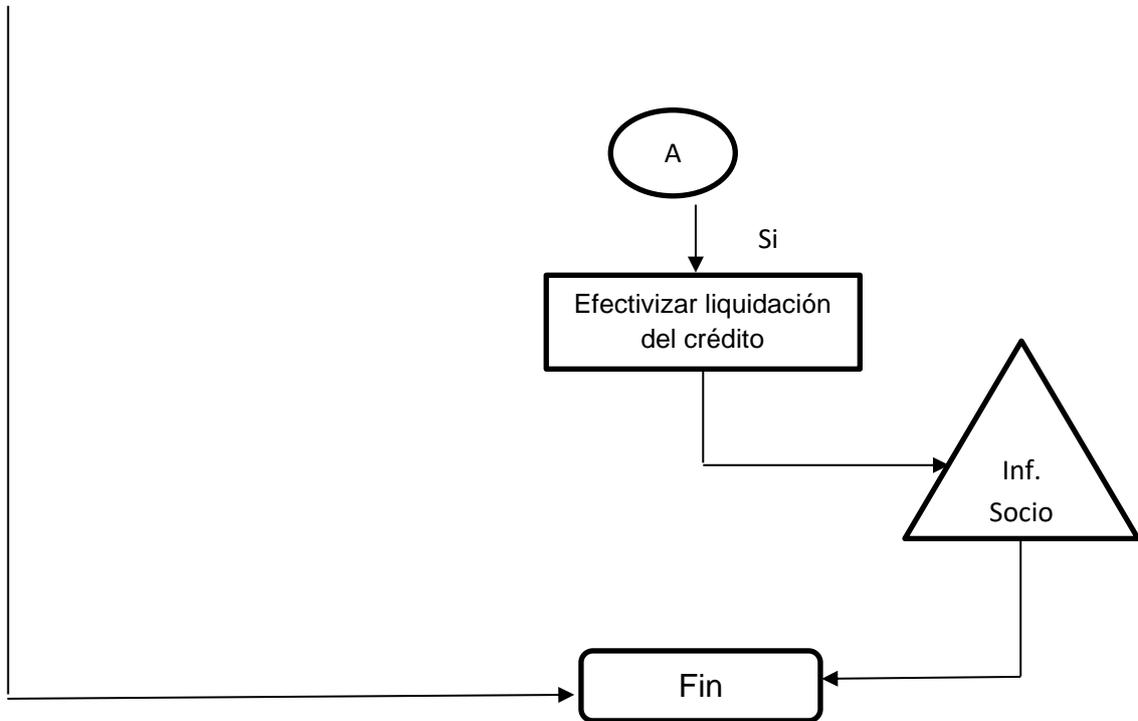
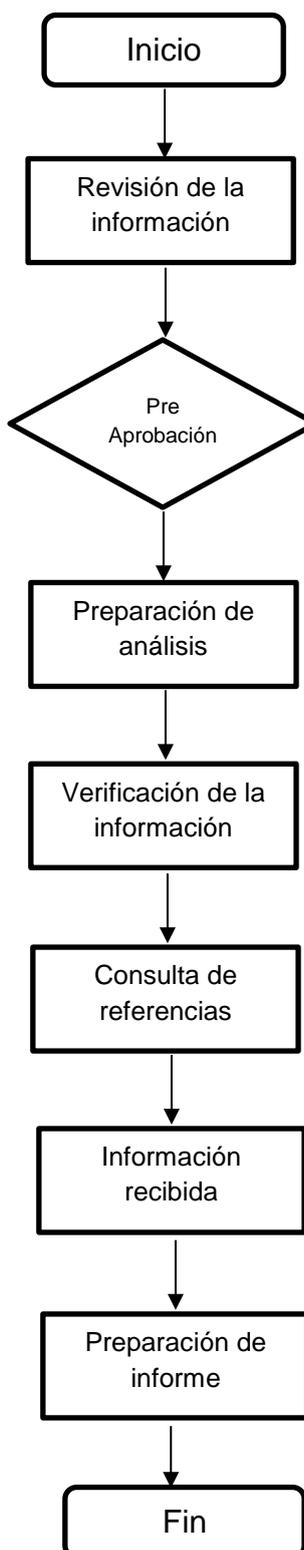


	DIAGRAMA DE FLUJO OTORGAMIENTO Y DESEMBOLSO DE CREDITO PERIODO DEL 2014	DF 10/11
SOCIO	ASESOR DE CREDITO	SISTEMA/ARCHIVO



Fuente: COAC Kullki Wasi
Elaborado por: Las Autoras

 <p>KULLKI WASI Cooperativa de Ahorro y Crédito</p>	<p>DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CREDITO PERIODO DEL 2014</p>	<p>DF 11/11</p>
<p>SOCIO</p>	<p>ASESOR DE CREDITO</p>	<p>SISTEMA/ARCHIVO</p>



Fuente: COAC Kullki Wasi
Elaborado por: Las Autoras

REQUISITOS DE CRÉDITO COAC KULLKI WASI LTDA.


REQUERIMIENTO PARA ACCESO A CRÉDITO
PERSONA NATURAL
REQUISITOS
Ser socio de Kullki Wasi Ltda. <ul style="list-style-type: none">✓ Copia de la Cedula de Ciudadanía (Actualizada)✓ Copia de la Papeleta de Votación (Ultimo sufragio).✓ Pago de servicios básicos.✓ Foto a color actualizada.✓ Copia de Escritura con pago del predio del Municipio (Socio y Garante)
PERSONA JURIDICA
REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none">✓ Copia del Contrato de Constitución de la empresa de la Persona Jurídica.✓ Copia del nombramiento del Representante Legal.✓ Copia de la Cedula de Ciudadanía del Representante Legal (Actualizada).✓ Copia de la Papeleta de Votación del Representante Legal. (Ultimo sufragio).✓ Formulario de ingreso a la Cooperativa.✓ Acta de autorización para el crédito.✓ Balance del cierre del ejercicio económico de acuerdo al periodo a la fecha de la solicitud de crédito
SOCIEDAD DE HECHO
REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none">✓ Copia de la Cedula de Ciudadanía del Representante Legal de la Sociedad (Actualizada).✓ <input type="checkbox"/> Copia de la Papeleta de Votación del Representante de la Sociedad. (Ultimo sufragio).✓ Balance del cierre del ejercicio económico de acuerdo al periodo a la fecha de la solicitud de crédito.✓ Formulario de ingreso a la Cooperativa.✓ Copia de la Escritura de la Sociedad de Hecho (Notariada)✓ Acta de autorización para el crédito
OBSERVACIONES GENERALES: Todos los socios deben tener: <ul style="list-style-type: none">✓ Ahorro mínimo: \$ 4.00✓ Certificados de Aportación: \$ 15.00✓ Encaje: \$ 10 x 1
Fuente: COAC Kullki Wasi Elaborado por: Las Autoras



Fecha de resolución	
N° Acta	
Tipo de Crédito	CONSUMO
Nombre	CRÉDITO

Características	Se otorga de manera inmediata, una vez cubiertos los requisitos para cubrir calamidades domesticas por muerte, accidente o enfermedad
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Solicitud de crédito para deudor y garante ➤ Copia de la cedula de identidad ➤ Recibo del pago o certificación de ingresos (mínimo de tres meses) ➤ Giros del exterior o contratos de arrendamiento legalizado ➤ Honorarios (declaración de impuestos, facturas), comprobantes de pensiones jubilares o Certificado Bancario ➤ Constancia de domicilio (pagos de servicios básicos) <p>Certificados o documentos que valide la calamidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Certificado médico ➤ Factura de gastos médicos ➤ Partida de Defunción

MONTOS	DESDE		HASTA
			80% valor de la Póliza
PLAZO: Dependerá del monto solicitado	DESDE		HASTA
			Fecha de vencimiento de La Póliza
TASA DE INTERÉS ANUAL	Variable: TRES puntos por arriba de la tasa de interés mínima, vigente para este segmento, según BCE		
APORTE	2% del monto de crédito		
ENCAJE	SOCIOS NUEVOS		NO APLICA
	SOCIOS ANTIGUOS		NO APLICA
GARANTÍA	Póliza emitida por la COAC		
TIEMPO DE ENTREGA	30 minutos en las oficinas de la COAC		
NIVEL DE APROBACIÓN	JEFE DE AGENCIA		Hasta: \$ 3.000,00
	JEFE DE NEGOCIOS Y COMITÉ AMPLIADO		Hasta: \$ 40.000,00
	JEFE DE AGENCIA		

Fuente: COAC Kullki Wasi
Elaborado por: Las Autoras

CREDIPÓLIZA

Fecha de resolución			
N° Acta			
Tipo de Crédito	CONSUMO		
Nombre	CREDIPÓLIZA		
Características	Este es un crédito ordinario inmediato, al cual se puede acceder para cubrir cualquier requerimientos del solicitante, usando como garantía una póliza emitida por la COAC		
REQUISITOS	Solicitud de crédito Copia de la cedula de identidad Endoso de la Póliza favor de la cooperativa Partida de Defunción		
MONTOS	DESDE		HASTA
			80% valor de la Póliza
PLAZO: Dependerá del monto solicitado	DESDE		HASTA
			Fecha de vencimiento de La Póliza
TASA DE INTERÉS ANUAL	Variable: TRES puntos por arriba de la tasa de interés mínima, vigente para este segmento, según BCE		
APORTE	2% del monto de crédito		
ENCAJE	SOCIOS NUEVOS		NO APLICA
	SOCIOS ANTIGUOS		NO APLICA
GARANTÍA	Póliza emitida por la COAC		
TIEMPO DE ENTREGA	30 minutos en las oficinas de la COAC		
NIVEL DE APROBACIÓN	JEFE DE AGENCIA		Hasta: \$ 3.000,00
	JEFE DE NEGOCIOS Y COMITÉ AMPLIADO		Hasta: \$ 40.000,00
	JEFE DE AGENCIA		

Fuente: COAC Kullki Wasi

Elaborado por: Las Autoras

INFORMACIÓN QUE DEBE CONTENER EL "FILE DE CRÉDITO"

		
INFORMACIÓN QUE DEBE CONTENER EL FILE DE CRÉDITO	TIPOS DE CRÉDITO	
	CONSUMO	MICROCRÉDI
INFORMACIÓN BÁSICA		
Evidencia de consulta en el buró de crédito		
Evidencia de confirmación de las referencias		
Copias de cedula de identidad y certificado de votación (deudor y garante)		
Copia del RUC		
Copia de últimos pagos de servicios básicos		
ORDENES DE OPERACIÓN		
Solicitud de crédito		
Informe de verificación		
Resolución y aprobación del estamento correspondiente		
Copia del pagare		
Tabla de amortización firmada por el socio		
Orden de pago o desembolso		
INFORMACIÓN FINANCIERA		
Estado de Situación Financiera personal		
MISCELÁNEOS – AVALÚOS		
Avalúos de los bienes ofrecidos en garantía		
CRÉDITOS CANCELADOS		
Solicitud de crédito		
Orden de pago o desembolso		
CARPETA LEGAL		
Copia del ruc		
Poderes especiales		
Copia de contratos de hipotecas o de prenda, constituidos a favor de la COAC		
Copia de los certificados de los registro mercantil y de la propiedad sobre prendas e hipotecas		
Copia de pólizas de seguro y certificado de endoso de las mismas		
Documentos sobre garantías (escrituras, facturas, contratos, otros)		

Fuente: COAC Kullki Wasi

Elaborado por: Las Autoras

INDICADORES DE GESTIÓN



**ANÁLISIS DE ÁREAS CRÍTICAS
INDICADORES
PERIODO DEL 2014**

**IG
1/3**

INDICADOR DE GESTIÓN AREA DE CRÉDITO Y COBRANZA

EFICIENCIA

Proceso de Crédito

Eficiencia en la recepción de la documentación para otorgar un crédito

$$\frac{\# \text{ Expedientes incompletos}}{\# \text{ Expedientes Completos}} * 100 = \frac{450}{9000} * 100 = 5\%$$

ANÁLISIS:

Durante el año se receptaron 9.000 carpetas con su documentación de los cuales no se han completado 450 es decir un 5%, de deficiencia esto se debe a que los oficiales, comité de crédito por disposición de la cooperativa exigen muchos documentación dentro de los requisitos por lo cual existe descuido de los socios.

Eficiencia en el análisis de créditos

$$\frac{\text{Creditos que poseen el encaje}}{\text{total de solicitudes remitidas al oficial de crédito}} * 100 = \frac{8300}{9000} * 8, \%$$

ANÁLISIS:

Durante el año se ha registrado un 92 % de créditos entregados con encajes de los créditos; es decir el resto de créditos no poseen el encaje porque depende del tipo de crédito que entrega la cooperativa.

ELABORADO POR: **MDBT-CCHCT**

FECHA: 25-08-2015

REVISADO POR: **TBAG – VOWA**

FECHA: 02-10-2015



**ANÁLISIS DE ÁREAS CRÍTICAS
INDICADORES
Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014**

**IG
2/3**

Eficiencia en el manejo de flujo de caja =

$$\frac{\text{\# de créditos desembolsados mensualmente}}{\text{\# de créditos aprobados mensualmente}} * 100 = \frac{720}{750} * 96, \%$$

ANÁLISIS:

Durante el año se han aprobados, desembolsados y entregado los créditos se entregan mensualmente 96% lo que indica que en el manejo de flujo de caja permite entregar créditos momento de se aprobaron.

Cobranzas

Eficiencia

Nivel de Morosidad

$$\frac{\text{cartera vencida}}{\text{cartera total}} * 100 = \frac{123.189,10}{3'215.898.97} * 100 = 4 \%$$

ANÁLISIS:

El nivel de morosidad en el año 2014 de los créditos entregados representa un 4% que indica que nivel medio alto que podría dificultar la entrega a los socios de nuevos créditos.

Casos Judiciales solucionados =

$$\frac{\text{Monto de cartera recuperada}}{\text{Monto de cartera judicial}} * 100 = \frac{118.234.10}{1345.894.26} * 100 = 35,85\%$$

ANÁLISIS:

La recuperación de cartera fue de un 9% de los créditos que fueron expuestos a casos judiciales para solucionar su recuperación por parte de la Cooperativa.

ELABORADO POR: MDBT-CCHCT	FECHA: 25-08-2015
REVISADO POR: TBAG – VOWA	FECHA: 02-10-2015



**ANÁLISIS DE ÁREAS CRÍTICAS
INDICADORES
Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014**

**IG
3/3**

Captación de Ahorros

$$\frac{\# \text{ de apertura de cuentas Diarias}}{\text{total de aperturas de cuentas mensuales}} * 100 = \frac{30}{50} * 100 = 60\%$$

ANÁLISIS:

Se determinó un 60% de captaciones diarias de ahorros ejecutadas en caja por parte de los socios hacia la cooperativa. La captación de cuentas diarias considera media alta.

Depósitos a plazo fijo

$$\frac{\# \text{ depositos a plazo fijo Diario}}{\text{total de depositos a plazo fijo Mensuales}} * 100 = \frac{10}{40} * 100 = 25\%$$

ANÁLISIS:

Se determinó un 25% de depósitos fijos diarios reflejando poca motivación por parte de los socios o clientes e incentivos por parte de la Cooperativa.

EFICACIA

CAPACITACIÓN AL PERSONAL

$$\text{Capacitación al Personal} = \frac{\# \text{ Capacitaciones Realizadas Anualmente}}{\# \text{ Capacitaciones Invitadas Anualmente}} * 100 = \frac{5}{12} = 42\%$$

ANÁLISIS

Durante el periodo 2014, la cooperativa de los cursos programados para capacitación apenas se pudo obtener como resultado un 42% lo que no permite que el personal pueda cumplir sus labores con más eficiencia y eficacia.

ELABORADO POR: MDBT-CCHCT	FECHA: 25-08-2015
REVISADO POR: TBAG – VOWA	FECHA: 02-10-2015

**AUDITORIA OPERATIVA
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
01 DE ENERO AL DICIEMBRE DE 2014**

ARCHIVO CORRIENTE



FASE III

ARCHIVO CORRIENTE	ÍNDICE
Carta de lectura del borrador del informe	CLBI
Acta de lectura del borrador del informe de auditoría operativa	ALBIAO
Entrega del Informe Final	EIF

	FASE III Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda. AUDITORIA OPERATIVA COMUNICACIÓN DE RESULTADOS PROGRAMA DE AUDITORÍA	PR
---	--	-----------

N º	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Carta de lectura del borrador del informe	CLBI	BTMD - CTCCH	13-10-2015
2	Acta de lectura del borrador del informe de auditoría operativa	ALBIAO	BTMD - CTCCH	21-10-2015
3	Entrega del Informe Final	EIF	BTMD - CTCCH	04-11-2015

Elaborado Por: BTMD - CTCCH	Fecha: Agosto del 2015
Aprobado por: TBAG - VOWA	Fecha: Noviembre del 2015



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI” LTDA

INFORME DE AUDITORÍA OPERACIONAL AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO PARA MEJORAR LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

NOTIFICACIÓN DE LECTURA DEL BORRADOR DEL INFORME DE AUDITORÍA

PARA: Juan Andagana Gualo - Gerente “COAC Kullki Wasi Ltda.”
DE: Equipo de trabajo
ASUNTO: Lectura del borrador de informe
FECHA: Ambato, 13 de Octubre del 2015

Dando cumplimiento al Contrato de Servicios de Profesionales, cláusula tercera **Materialidad del Contrato** literal 3.1 **Efectuar una Auditoria Operativa** a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi Ltda.”, periodo de 2014 acuerdo con Normas de auditoria, nos permitimos convocar a la conferencia de lectura del borrador del informe en el Cantón Ambato provincia de Tungurahua, previamente se llevará a cabo en la sala de audio visuales de la FADE el día 02 de noviembre del 2015.

Atentamente,

María Dolores Barrionuevo Toalombo
AUDITORA

Curí Chumbi Caiza Tocalema
AUDITORA

ACTA DE COMUNICACIÓN DEL BORRADOR DE LA AUDITORÍA OPERATIVA AUDITORÍA OPERATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA” DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2014.

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el contrato de servicios profesionales se procede dar lectura del borrador del informe de auditoría, el día 20 de noviembre del 2015, a partir de las 10:00 am. En la sala de audio visuales de la FADE, para lo cual se convocar a María Dolores Barrionuevo Toalombo y Curí Chumbi Caiza Tocalema, con la finalidad de participar en los resultados contenidos en el informe de la Auditoría Operativa y los procedimientos realizados en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. Que se realizó de conformidad a la orden del trabajo 001-010 emitida por el Ing. Angelita Genoveva Tapia Bonifáz, Supervisor del Equipo de Auditoría 19 de junio del 2015.

Contando con la presencia de los asisten que constan en el presente acta en original y copia, se procede a la lectura del borrador del Informe de Auditoría Operativa dando a conocer los resultados obtenidos y sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Firman los asistentes presentes:

N.-	Nombres	Cargo	Firma
1	Juan Andagana Gualo	Gerente	
2	Luis Lazcano	Jefe de negocios	
3	María Mungabusi	Jefe de agencia y créditos	
4	Roció Andagana	Asistente de créditos	
5	Rodrigo Proaño	Jefe de Cobranzas	
6	Isabel Punina	Call Center	
7	Lorena Ríos	Asesor de negocios	
8	Carlos Andagana	Asesor de negocios	
9	José Llambo	Asesor de negocios	
10	Alex Tiche	Asesor de negocios	
11	Fernando Masabanda	Asesor de negocios	
12	Mariano Chisag	Asesor de negocios	
13	Klever Capuz	Asesor de negocios	
14	franklin chango	Asesor de negocios	
15	Fredy Caisabanda	Asesor de negocios	

16	Túpac Mallqui	Asesor de negocios	
17	Adán Caiza	Asesor de negocios	
18	Angelita Genoveva Tapia Bonifáz	Jefe de Auditoría	
19	Wilson Antonio Velasteguí Ojeda	Auditor Senior	
20	María Dolores Barrionuevo Toalombo	Auditor	
21	Curí Chumbi Caiza Tocalema	Auditor	

Secretaria
“KULLKI WASI LTDA”

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
EDUACACION A DISTANCIA – CENTRO DE APOYO AMBATO

Institución Auditada: Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.

Dirección: Luis A Martínez s/n Juan Benigno Vela

Período: 2014

Informe de: Auditoría de Operativa para mejorar la recuperación de la cartera vencida.

Auditoras: María Dolores Barrionuevo Toalombo - Curí Chumbi Caiza Tocalema

CONTENIDOS

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

1. Motivo de la auditoría
2. Alcance del examen
3. Objetivos de la auditoría.

CAPÍTULO II: RESULTADO DEL INFORME

1. Comentario
2. Conclusión
3. Recomendación

CAPÍTULO I

Información Introductoria

La Auditoría Operativa se desarrollado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi”, por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2014, se realizó con la finalidad de mejorar la recuperación de cartera vencida: de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y los Principios y Normas de Control Interno.

Motivo de la auditoría

Dando cumplimiento a la orden de trabajo 001-010 del 15 de 19 de junio del 2015; se da inició a la auditoría Operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi”, por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2014, la misma que se realizó con finalidad de mejorar la recuperación de cartera vencida. Por disposición del Gerente se dio inicio a la auditoría.

Alcance de la auditoría

La Auditoría Operativa a la cartera de crédito con finalidad de mejorar la recuperación de cartera vencida, por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2014.

Objetivos de la auditoría

1. Comprobar la correcta utilización de los recursos en los proyectos que ejecuta el Gobierno Autónomo Provincial a través del Patronato Provincial de Napo.
2. Determinar la correcta organización de la Unidad de Compras Públicas.
3. Verificar la existencia de objetivos, planes y programas para cubrir las necesidades de la población enfocada a los grupos más vulnerables.
4. Vigilar la existencia de políticas, normas y reglamentos y el cumplimiento de las mismas por parte de la Unidad de Compras Públicas.
5. Comprobar la confiabilidad de la información y los controles en el proceso de

- compras mediante el portal.
6. Verificar que todos los procesos de contratación pública ejecutados dispongan de toda la documentación necesaria para la culminación del requerimiento.
 7. Establecer áreas críticas que impiden el normal desenvolvimiento de los procesos de compras de acuerdo a las necesidades planteadas en los proyectos.
 8. Emitir el informe de auditoría con sus respectivas conclusiones y recomendaciones para mejorar el proceso de contratación mediante el portal para cubrir las necesidades y una adecuada toma de decisiones.

Base legal

En el presente examen se consideró la aplicación de las siguientes disposiciones legales que se citan a continuación:

- Constitución Política de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública. (LOSNCP)
- Reglamento a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública. (RLOSNCP)
- Normas del Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos.
- Código de Trabajo.
- Ley de Seguridad Social
- Ley Orgánica Servicio Público (LOSEP)
- Plan Operativo Anual (POA).
- Plan Anual de Contratación (PAC)
- Ley Orgánica de Régimen Tributaria Interno y su Reglamento.
- Reglamentos de comprobantes de Venta y Retención.
- Resoluciones Administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Napo.

CAPÍTULO II

RESULTADO DEL EXAMEN

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

C.- La cooperativa no cuenta con un organigrama estructural que permita definir en forma clara los niveles de autoridad y responsabilidad ya que es elemento esencial con el que debe contar la cooperativa para el desarrollo de sus actividades.

R.- Gerencia.- Elaborará el organigrama estructural y poner a consideración del consejo de administración y de la asamblea general para su aprobación y luego debe ser socializado con todos el personal de la cooperativa.

CAPACITACIÓN

C.- La cooperativa no invierte en capacitación para sus empleados en cada una de las áreas en las que se desempeña lo que afecta a la prestación de los servicios a los socios o clientes en vista que nunca se ha presupuestado, además genera la pérdida de recursos.

R.- Gerencia.- Deberá realizar un cronograma para la capacitación del personal sobre los distintos temas que necesita para su desempeño y de esta manera optimizar los recursos y prestar un servicio de calidad a los socios y clientes con su respectivo presupuesto anual .

PERFIL PROFESIONAL

C.- La cooperativa contrata a personal que no cuenta con el perfil profesional, no se cubren las necesidades con el personal que cuenta sino que ingresan por cuestiones familiares de socios o directivos lo que desmejora y retrasa la información.

R.- Gerencia.- Previo al ingreso del personal a la cooperativa estos deben ser sometidos a un concurso de méritos y oposición a fin de garantizar el desarrollo de la cooperativa y por ende el cumplimiento de los objetivos que vaya en beneficio de los socios y clientes. Evitando la contratación de familiares de socios y directivos.

ARCHIVO DE DOCUMENTOS

C.- La documentación que genera la empresa y que recopila de los socios no se encuentran debidamente archivados y se encuentran dispersas en cada departamento de la cooperativa, ocupando espacio físico y sujetos de pérdida o extravío ocasionado inconvenientes con los socios

R.- Gerencia.- Dotar de archivadores para cada departamento a fin de que se resguarde la información generada por la cooperativa y la que entregan los socios y luego adecuar un lugar en donde se almacene de manera definitiva toda la documentación a fin de ser utilizada en futuros eventos que pueden afectar a la institución.

EVALUACIÓN AL PERSONAL

C.- Los directivos de la cooperativa no se han preocupado por evaluar al personal en el cumplimiento de sus funciones y actividades, así como para evaluar si están enfocados a los objetivos y metas planteadas por la cooperativa.

R.- Gerencia.- Realizar un programa de evaluación y el diseño de indicadores de gestión para evaluar al personal sobre los procesos que realizan y medir el desempeño en las diferentes áreas a fin de generar el crecimiento de la cooperativa mediante personal hábil, capaz y con el perfil acorde al puesto de trabajo.

ATENCIÓN A SOCIOS

C.- Los servicios de atención a socios es deficiente por cuanto el personal que labora en esta unidad no está capacitado y desconoce de los procesos y procedimientos que debe realizar un socio cuando desea obtener algún servicio que ofrece la cooperativa. Además el trato no es el adecuado, la aglomeración de personas y espacio físico reducido.

R.- Gerencia.- La coordinación con la unidad de talento humano, capacitar al personal sobre relaciones humanas, ubicar a una persona que conozca toda información de los servicios que presta la cooperativa, además deberá buscar un lugar más amplio a fin de que los socios no esperen fuera de la cooperativa lo que genera malestar y llamados de atención por parte del usuario.

MANUAL DE PROCESOS

C.- La existencia de nudos criticos en el proceso de captacion de ahorros que impiden el desenvolvimiento eficiente y eficaz en la captacion de ahorros y en el proceso de depositos a plazo fijo; ocasionando un indice de captacion y de inversion bajo en el periodo auditado asi como en el proceso de recuperacion de los creditos .

R.- Gerencia.- En coordinación con todo el personal deberá realizar el diagrama de procesos de todos los departamentos a fin de mejorar ala gestion de la coeprativa que vaya en beneficio de los socios deliniando todas las funciones y servicios que ofrece a los socios.

PROCESO DE CRÉDITO

C.- Al momento de entregar un crédito a los socios no se cuenta con una guía que permita definir claramente cuales son los procedimientos que debe seguir el socio previo a la obtencion de prestamos, ademas se han entregados sin contar con toda la documentación, no se a evaluado la capacidad económica y no se da seguimiento para evitar costas judiciales posteriores.

R.- Gerencia.- El coordinación con el departamento de crédito deben diseñar los pasos con sus repectivos requerimientos que necesita el socio previo a la obtencion de un crédito asi como para dar seguimiento a fin de garantizar su recuperacion.

ENTREGA DE CRÉDITOS

C.- El Socio que solicita un crédito no entrega todos los documentos que establece el reglamento de crédito a igual que tampoco se verifica dicha documentacion, creando inconvenientes al momento de realizar los cobros por lo que en ocasiones tiene que comenzar tramites judiciales para su recuperación.

R.- El Supervisor de Crédito y Cobranzas de la Oficina Operativa debera evaluar la información entregado por el socio a fin de que se garantice la entrega del crédito, ademas debera verificar la inofrmacion si los datos consignados son reales a fin que en el caso de ejecutar acciones judiciales se pueda disponer de documentos de sustento.

RECUPERACION DEL CRÉDITO

C.- La cooperativa pese a que tiene definidos el procesos para la recuperación de los créditos estos no se aplican correctamente, además lo que provoca esto es que no se revisan y no se da seguimiento a la información que entregan los socios cuando van a obtener un crédito.

R.- Gerencia.- Debe ddefinir estrategias de recuperación efectiva, al menor costo, sin perder la relación con el socio y sin que hablen mal de la Cooperativa, A través de una cobranza profesional, fortalecer la relación con el cliente.

Oficial de crédito.- deberá cumplir con pasos para la entrega de crédito a fin de que no se produzca cartera vencida, o se puede restauración del crédito a fin de garantizar su cobro.

TASA DE MOROSIDAD

C.- La cooperativa no aplica los procedimientos de cobranzas establecido, además existen falencias desde la concesión del crédito por la falta de requisitos y su correspondiente verificación a fin de valorar primero la capacidad de pago y luego las garantías dependiendo el tipo de crédito otorgado.

R.- Gerencia y Departamento de crédito.- Aplicar el proceso de colocación y recuperación a fin de devolver a sus ahorristas la confianza depositada en la Cooperativa, por ello es necesario que el proceso tengan los elementos suficientes y necesarios para asegurar un retorno efectivo del principal e intereses comprometidos en cada operación, en las fases de promoción, calificación, evaluación, desembolso, seguimiento y recuperación de los futuros créditos.

Equipo de Auditoría

Ing. Genoveva Tapia
SUPERVISORA

Ing. Wilson Velasteguí
JEFE DE EQUIPO

Dolores Barrionuevo
SENIOR

Curí Caiza
SENIOR

CONCLUSIONES

- Los problemas que está enfrentando la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, en lo referente al manejo y recuperación de la cartera de crédito se dieron porque no se ha evaluado anteriormente los procesos mediante una Auditoría de operacional, para medir el grado de eficiencia, eficacia y economía con que manejan los procesos y así cumplir con los objetivos y metas.
- Se establecieron varios hallazgos mediante la utilización de cuestionarios de control interno, que permitieron detectar las deficiencias o cuellos de botella que impedían la recuperación de la cartera vencida para lo cual se diseñaron diagramas de flujo y el informe con las conclusiones y recomendaciones.
- La Cooperativa no cuenta con indicadores para evaluar el cumplimiento de las funciones y actividades que realiza el personal de crédito así como los objetivos y metas planteados en la recuperación de la cartera vencida, determinar las deficiencias en los procesos que se convierten en debilidades para la cooperativa.
- La emisión del informe sobre la auditoría operacional será una herramienta que facilite la toma de decisiones de forma correcta por parte de la gerencia y que el proceso de entrega de crédito y su recuperación sea de forma eficiente, eficaz y económico cumpliendo con los objetivos y metas, ya que permite generar una adecuada de los recursos recuperados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

RECOMENDACIONES

- Se deberá evaluar de manera periódica mediante la realización de una auditoría operacional es decir una vez al año con la finalidad de que pueda medir los procesos de recuperación de los créditos y el grado de cumplimiento de forma, eficiente, eficaz y económico, así como la adecuada utilización de los recursos recuperados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi.
- Los procesos de entrega y recuperación de los créditos deberán ser evaluados por lo menos una vez al año utilizando de cuestionarios de control interno para analizar los niveles de riesgo y confianza, verificar la utilización y cumplimiento de los diagramas de flujo por parte del personal a fin de eliminar las deficiencias que se presenten de su aplicación.
- Diseñar y proceder a evaluar mediante la aplicación de indicadores para medir la entrega y recuperación de los créditos y que esto se cumplan de forma eficiente, eficaz, y economía, además los objetivos y metas, y la adecuada utilización de los recursos recuperados en beneficio de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi..
- Los directivos deberán implementar los diagramas de flujo diseñados para el proceso de crédito y su recuperación así como las recomendaciones del informe de Auditoría operacional a fin de mejorar los procesos de entrega y recuperación de los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, A. (1995). *Administración Estratégica*, 4ta ed. México: Mc Graw Hill.
- De la Peña, A. (2009). *Auditoría un enfoque práctico*: Madrid, Paraninfo.
- Caiza, A., y Zavala, E. (2010). *Auditoría de gestión aplicada al departamento de crédito y cartera del Banco Nacional de Fomento - sucursal Riobamba, durante el período comprendido de enero a diciembre del año 2010*, Editorial Espoch.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. 3ra.ed.México: Mc. Graw Hill.
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos (1995). *Normas internacionales de auditoría*. México: I.M.C.P.
- Espinoza, G. (2000). *Auditoria y seguridad de sistemas*: 2ed.México: Mc Graw Hill.
- González, Á. (2013). *Contabilidad y Auditoría*. Barcelona,
- Koontz, H., y Heinz Wehrick. (2006). *Administracion: Enfoque sistemático del proceso administrativo*, 9ed: México.
- Omeñaca, J. (2008). “*Contabilidad General*”. 11ed.Barcelona
- Pazmiño, S., y Sotomayor, S. (2010). *Auditoría financiera a los estados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushunchic Ltda., de la ciudad de Riobamba, periodo 1 de enero al 31 de diciembre del año 2010*, Editorial Espoch.
- Pérez, G. (2011). *Nuevas Normas y Técnicas de Investigación e Información*: México. Editorial
- Ramos, A. (2009). *Estadística Pública*. 3ed. Lima: Editorial
- Romano, J. (2013). *Contabilidad y Auditoría*: 2da.México: Editorial.
- Ruiz, R. (1993). *Reflexiones Contables, Teoría, Educación y Moral*. 2ed. México: Editorial.
- Juan Ramón Santillana, J. (2001). *Establecimiento de un sistema de control*, (1ra) Edición México y América Central.

Villarroel, E. (2007). *Auditoría Operacional*. México: Pearson Educación.

Whittington, R. (2012). *Principios de Auditoría*. México: Mc. Graw Hill.

ANEXOS



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.”.

Objetivo: Recopilar información sobre la Auditoría Operacional en el departamento de crédito, para la Recuperación de Cartera Vencida.

Instrucciones: Lea detenidamente y marque con una X la respuesta que considere la correcta.

1. Considera que la auditoría operacional de la cooperativa de ahorro y crédito “Kullki Wasi Ltda.”, es adecuada.

SI ()

NO ()

2. Cree que la planificación ayuda a la toma de decisiones de la cooperativa para una mejor auditoría operacional.

SI ()

NO ()

3. Considera que el control interno es parte de la auditoría operacional.

SI ()

NO ()

4. Conoce como es la recuperación de cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito “Kullki Wasi Ltda.”.

SI ()

NO ()

5. Cree que se lleva un registro detallado de todos los documentos que respaldan un crédito.

SI ()

NO ()

6. Piensa que existe un monto presupuestado para la otorgación de créditos.

SI ()

NO ()

7. Considera que se analiza el riesgo de crédito dentro de la cooperativa.

SI ()

NO ()

8. Cree que el departamento de crédito cuenta con peritos evaluadores para una mejor recuperación de cartera vencida.

SI ()

NO ()

9. Cree que la auditoría operacional en el departamento de crédito incida en la recuperación de cartera vencida.

SI ()

NO ()

10. Considera estar en pleno conocimiento sobre la auditoría operacional y la recuperación de cartera vencida.

SI ()

NO ()

Gracias por su colaboración

8. Cree que el departamento de crédito cuenta con peritos evaluadores para una mejor recuperación de cartera vencida.

SI ()

NO ()

9. Cree que la auditoría operacional en el departamento de crédito incida en la recuperación de cartera vencida.

SI ()

NO ()

10. Considera que los trabajadores están en pleno conocimiento sobre la auditoría operacional y la recuperación de cartera vencida.

SI ()

NO ()

Gracias por su colaboración

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 1891710255001
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LTDA.
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL
REPRESENTANTE LEGAL: ANDAGANA GUALO JUAN MANUEL
CONTADOR: JEREZ MASAQUIZA ROSA MONICA

FEC. INICIO ACTIVIDADES:	23/01/2003	FEC. CONSTITUCION:	23/01/2003
FEC. INSCRIPCION:	10/04/2003	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	19/08/2014

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: JUAN B. VELA Número: 6/N Intersección: MARTINEZ
Referencia ubicación: FRENTE AL PARQUE 12 DE NOVIEMBRE Telefono Trabajo: 033731100 Celular: 0993936256
Telefono Trabajo: 032827323 Email: jandagana@hotmail.com Telefono Trabajo: 032828073 Web:
WWW.KULLKIWASI.COM.EC

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPE, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA
- * IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	dal 001 al 008	ABIERTOS:	8
JURISDICCION:	\ REGIONAL CENTRO \ TUNGURAHUA	CERRADOS:	1

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 ella se derivan (Art. 37 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: LPCP510408 **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1550 **Fecha y hora:** 19/08/2014 17:11:08



OFICIO No. SEPS-IZ3-2014- 0001507

Ambato, 15 DIC 2014

Señor
Juan Manuel Andagana
**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
"KULLKI WASI"**
Ciudad.

Asunto: Certificado de Existencia Legal

De mi consideración:

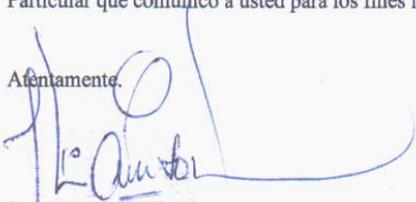
En atención a su oficio ingresado en esta Superintendencia de Economía Popular y Solidaria el 11 de diciembre de 2014, signada con trámite No. SEPS-IZ3-2014-001-49328, debo referir lo siguiente:

Que una vez revisado el Registro de Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (ROEPS), CERTIFICO que, consta en el mencionado Registro de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LTDA**, misma que adquirió su Personería Jurídica mediante Acuerdo Ministerial No. 002, de 13 de Enero de 2003, siendo su domicilio legal el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, y su número de RUC 1891710255001.

Cabe mencionar que la referida organización consta en el Catastro Digital de las Organizaciones de la EPS y SFPS con Estatutos adecuados mediante Resolución ROEPS No SEPS-ROEPS-2013-000266, dando cumplimiento a la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.

Particular que comunico a usted para los fines legales pertinentes.

Atentamente,


Israel Granizo Ulloa
INTENDENTE ZONAL 3 - AMBATO
SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA
Trámite# SEPS- IZ3-2014-001-49328

Anexo N° 5: Evaluación Crediticia



EVALUACIÓN CREDITICIA (A2)

N° DE OPERACIÓN	Fecha de recepción de la solicitud				Tipo de solicitud
	CIUDAD	DÍA	MES	AÑO	Microcrédito <input type="checkbox"/>
				201	Consumo <input type="checkbox"/>

INFORMACIÓN SOCIO (A)

Primer apellido	Segundo apellido	Nombres	Fecha de nacimiento <small>dd/mm/</small>
Número de cédula de identidad	Número de socio	Nacionalidad <small>Ecuatoriana <input type="checkbox"/> Extranjera _____</small>	Estado civil <small>Casado <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Unión Libre <input type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/></small>
Género <small>M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/></small>	Provincia de nacimiento	Cantón de Nacimiento	Parroquia de Nacimiento
Nivel de estudio <small>Sin estudio <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Universidad <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/></small>		Profesión	GARANTÍAS OFRECIDAS <small>Personal <input type="checkbox"/> Hipotecaria <input type="checkbox"/> Prendaria <input type="checkbox"/> Depósito Plazo Fijo <input type="checkbox"/></small>
ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL			
Comercio <input type="checkbox"/> Producción <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Agropecuaria <input type="checkbox"/>			
Descripción de la actividad del negocio: Deudor: _____ Cónyuge: _____			
Plan de inversión de crédito solicitado: _____			
Monto Solicitado: \$ <input style="width: 100px;" type="text"/>		Plazo Mensual <input style="width: 100px;" type="text"/>	
Cuota que puede pagar <input style="width: 100px;" type="text"/>			

INFORMACIÓN CÓNYUGE

Primer apellido	Segundo apellido	Nombres	Número de Cédula de identidad
Fecha de nacimiento <small>dd/mm/</small>	Número de socio	Nacionalidad <small>Ecuatoriana <input type="checkbox"/> Extranjera _____</small>	Género <small>M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/></small>
Provincia de nacimiento	Cantón de nacimiento	Parroquia de nacimiento	Profesión
Nivel de estudio <small>Sin estudio <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Universidad <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/></small>		Discapacidad (opcional)	

INFORMACIÓN DOMICILIO DEL SOCIO

Provincia	Cantón/Ciudad	Parroquia	Barrio
Domicilio <small>Casa <input type="checkbox"/> Departamento <input type="checkbox"/></small>	Nombre del Edificio	Calle principal	N° Casa
Calle Transversal / Secundaria	Referencia	Sector <small>Urbano () <input type="checkbox"/> Rural <input type="checkbox"/></small>	Tipo de vivienda <small>Propia <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Arrend <input type="checkbox"/> Prestada <input type="checkbox"/> Prop. Hpot. <input type="checkbox"/></small>
Tiempo de residencia <small>Año</small>	Valor de la vivienda <small>\$</small>	INFORMACIÓN DEL ARRENDATARIO	
		Apellido	Nombre
		Teléfonos	Observación Referencia
Teléfono convencional 1	Teléfono celular 1	Teléfono celular 2	N° Servicio básico (ho)

INFORMACIÓN DEL NEGOCIO

RUC/RSE	Fecha de inicio de la actividad <small>dd/mm/</small>	Nomenclación comercial	Contabilidad <small>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></small>
Fecha de inicio <small>dd/mm/</small>			N° Inscriptores <small>H <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/></small>
Dirección del Negocio <small>Propia <input type="checkbox"/> Rentado <input type="checkbox"/> Prestado <input type="checkbox"/></small>			Silo de Ventas <small>Fijo <input type="checkbox"/> Ambulante <input type="checkbox"/></small>
			Computador <small>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></small>
REFERENCIAS FAMILIARES/PERSONALES			
Primer Apellido	Segundo Apellido	Primer Nombre	Segundo Nombre
Relación	Dirección	Teléfono	Celular
			E-mail



SOLICITUD DE CRÉDITO

N° DE OPERACIÓN	Fecha de recepción de la solicitud				Tipo de solicitud
	CIUDAD	DÍA	MES	AÑO 201_	

INFORMACIÓN. SOCIO (A)						
Primer apellido	Segundo apellido	Nombres		Fecha de nacimiento d/m/a'		
Número de cédula de identidad	Número de socio	Nacionalidad Ecuatoriana <input type="checkbox"/> Extranjera _____		Estado civil Casado <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Unión Libre <input type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/>		
Género M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	Provincia de nacimiento	Cantón de Nacimiento	Parroquia de Nacimiento	N° Carg. Familiares	Separación bienes <input type="checkbox"/>	Neg. Conjuntos <input type="checkbox"/> Crg. Sin info. <input type="checkbox"/> Requite Firma Crg <input type="checkbox"/>
Nivel de estudio Sin estudios <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Universidad <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>		Profesión		GARANTÍAS OFRECIDAS Personal <input type="checkbox"/> Hipotecaria <input type="checkbox"/> Prendaria <input type="checkbox"/> Depósito Plazo Fijo <input type="checkbox"/>		
ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL						
Comercio <input type="checkbox"/> Producción <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Agropecuaria <input type="checkbox"/>						
Descripción de la actividad del negocio:						
Plan de inversión de crédito solicitado:						
Monto Solicitado: \$ () Plazo Mensual () Cuota que puede pagar ()						
INFORMACIÓN CÓNYUGE						
Primer apellido	Segundo apellido	Nombres		Número de Cédula de identidad		
Fecha de nacimiento d/m/a'	Número de socio	Nacionalidad Ecuatoriana <input type="checkbox"/> Extranjera _____		Género M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	Nivel de estudio Sin estudios <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Universidad <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>	
Provincia de nacimiento	Cantón de Nacimiento	Parroquia de Nacimiento	Profesión	Discapacidad (opcional)		
ORIGEN DE LOS INGRESOS CÓNYUGE						
Descripción de la actividad del negocio:						
INFORMACIÓN DOMICILIO DEL SOCIO						
Provincia	Cantón/Ciudad	Parroquia	Barrio			
Domicilio Casa <input type="checkbox"/> Departamento <input type="checkbox"/>	Nombre del Edificio	Calle principal	N° Casa			
Calle Transversal / Secundaria	Referencia	Sector Urbano () <input type="checkbox"/> Rural <input type="checkbox"/>	Tipo de Vivienda Propia <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Arrend. <input type="checkbox"/> Prestada <input type="checkbox"/> Prop. Hipot. <input type="checkbox"/>			
Tiempo de residencia	Valor de la vivienda	Información de hipoteca				
Año	\$	Provincia	Cantón	Parroquia/Barrio	Avalúo \$	Detalle
Teléfono convencional 1	Teléfono celular 1	Teléfono celular 2	N° Servicio básico (luz)			
INFORMACIÓN DEL NEGOCIO						
RUC/ RSE	Fecha de inicio de la actividad	Nombre/razón comercial		Contabilidad	N° trabajadores	Síto de Ventas
Fecha de inicio	d/m/a'			SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>	Fijo <input type="checkbox"/> Ambulante <input type="checkbox"/>
Dirección del Negocio						
Tipo de local Propio <input type="checkbox"/> Rentado <input type="checkbox"/> Prestado <input type="checkbox"/>	Provincia	Cantón/Ciudad	Parroquia	Barrio		
Calle Principal	N° Casa	Calle transversal / secundaria	Sector Urbano () <input type="checkbox"/> Rural <input type="checkbox"/>	Tiempo del local Año Mes	Referencia	
INFORMACIÓN DEL ARRENDADOR						
Apellido	Nombre	Teléfonos		Observación Referencia		

Anexo N° 7: Solicitud de Crédito - GARANTE



SOLICITUD DE CRÉDITO GARANTE

N° DE OPERACION		Fecha de recepción de la solicitud			GARANTE	
		CIUDAD	DÍA	MES	AÑO	Empleado <input type="checkbox"/>
					201_	Negocio <input type="checkbox"/>
INFORMACIÓN. SOCIO (A)						
Primer apellido		Segundo apellido		Nombres		Fecha de nacimiento d/m/a'
Número de cédula de identidad		Número de socio		Nacionalidad Ecuatoriana <input type="checkbox"/> Extranjera _____		Estado civil Casado <input type="checkbox"/> Divorciado/a <input type="checkbox"/> Soltero/a <input type="checkbox"/> Unión Libre <input type="checkbox"/> Viudo/a <input type="checkbox"/>
Género M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	Provincia de nacimiento	Cantón de nacimiento	Parroquia de nacimiento	N° Carg. Familiares	Separación bienes	Neg. Conjuntos <input type="checkbox"/> Cjg. Sin Info. <input type="checkbox"/> Requiere Firma Cjg. <input type="checkbox"/>
Nivel de estudio Sin estudios <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Universidad <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>			Profesión		GARANTÍAS OFRECIDAS Personal <input type="checkbox"/> Hipotecaria <input type="checkbox"/> Prendaria <input type="checkbox"/> Depósito Plazo Fijo <input type="checkbox"/>	
ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL Comercio <input type="checkbox"/> Producción <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Agropecuaria <input type="checkbox"/>						
Descripción de la actividad: <input type="checkbox"/> Empleado: <input type="checkbox"/> Negocio:						
INFORMACIÓN CÓNYUGE						
Primer apellido		Segundo apellido		Nombres		Número de Cédula de Identidad
Fecha de nacimiento d/m/a'		Número de socio	N° de operación	Nacionalidad Ecuatoriana <input type="checkbox"/> Extranjera _____		Género M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> Nivel de estudio Sin estudios <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Universidad <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>
Provincia de nacimiento		Cantón de nacimiento	Parroquia de nacimiento		Profesión	Discapacidad (opcional)
ORIGEN DE LOS INGRESOS Ama de casa <input type="checkbox"/> Empleado público <input type="checkbox"/> Empleado privado <input type="checkbox"/> Negocio <input type="checkbox"/> Remesa exterior <input type="checkbox"/> Rentista dependiente <input type="checkbox"/>						
Descripción de la actividad: <input type="checkbox"/> Empleado: <input type="checkbox"/> Negocio:						
INFORMACIÓN DEL DOMICILIO						
Provincia		Cantón/Ciudad		Parroquia		Barrio
Domicilio Casa <input type="checkbox"/> Departamento <input type="checkbox"/>		Nombre del Edificio		Calle principal		N° Casa
Calle Transversal / Secundaria		Referencia		Sector Urbano () <input type="checkbox"/> Rural <input type="checkbox"/>	Tipo de Vivienda Propia <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Arrend. <input type="checkbox"/> Presbida <input type="checkbox"/> Prop. Hipot. <input type="checkbox"/>	
Tiempo de residencia Año Mes \$		Valor de la vivienda		Información de hipoteca		
Año Mes \$		Provincia	Cantón	Parroquia/Barrio	Avalúo \$	Detalle
Teléfono convencional 1		Teléfono celular 1		Teléfono celular 2		N° Servicio básico (luz)
INFORMACIÓN DEL NEGOCIO						
RUC/RISE		Fecha de inicio de la actividad d/m/a'		Nombre/razón comercial		Contabilidad SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Fecha de inicio d/m/a'						N° trabajadores H M SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
						Silo de Ventas Fijo <input type="checkbox"/> Ambulante <input type="checkbox"/>
						Computador SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Dirección del Negocio						
Tipo de local Propio <input type="checkbox"/> Rentado <input type="checkbox"/> Prestado <input type="checkbox"/>		Provincia		Cantón/Ciudad		Parroquia
Calle Principal		N° Casa	Calle transversal / secundaria		Sector Urbano () <input type="checkbox"/> Rural <input type="checkbox"/>	Tiempo del local Año Mes Referencia
INFORMACIÓN DEL ARRENDADOR						
Apellido		Nombre		Teléfono		Observación Referencia

Anexo N° 8: Registro de crédito vinculado

KULLKI WASI COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO					REPORTE DE CRÉDITOS VINCULADOS							
Fecha del reporte:												
N°	Apellidos y Nombres	C.I.	Cargo "COAC"	Parentesco	Valor Original	Total por vencer	No devenga interés	Total Vencido	Deman da Judicial	Cartera Castigad	Total Deuda	Tiemp o Vencid
						\$		\$		\$	\$	

Anexo N° 9: Recargos por mora en el pago de crédito

TABLA DE RECARGO POR ATRASO SEGÚN "BCE"	
Nota:	
<ul style="list-style-type: none"> Incluye únicamente las tasas de interés determinada por el ente de control, La COAC se guardara la reserva de establecer los costes por cada acción realizada para garantizar los pagos. 	
DÍAS DE RETRASO HASTA EL DÍA DE PAGO	DÍAS DE RETRASO HASTA EL DÍA DE PAGO
0	0%
1-15	5%
16-30	7%

Recibí conforme

Sr.

Entregado por

Sr.



CITACIÓN

Ambato,.... De....20.....

Señor (a).....
No de SOCIO.....
Dirección:

Señor (a).....,en vista de que la operación de crédito que usted mantiene con nuestra Institución se encuentra vencida, me permito CITARLO(A) a nuestras oficinas de manera URGENTE con el fin de encontrar una solución definitiva a su situación particular. Acérquese el día.....Miércoles.....Usted será atendido por el jefe de agencia.

En caso de incumplir con esta citación se entenderá una ausencia de voluntad de pago a su obligación adquirida con COAC KULLKI WASI de su parte, ante lo cual nos reservamos iniciar las acciones que corresponda para la cancelación de dicha obligación.

Atentamente,

JEFE DE AGENCIA
COOPERATIVA KULLKI WASI
TELÉFONO (.....)



CITACIÓN GARANTE

Ambato,.....

Señor(a).

No de SOCIO:

Dirección:

Señor(a).....en vista de que la operación de crédito del señor(a) Que mantiene con nuestra Institución y de la cual usted es GARANTE con el fin de encontrar una solución definitiva a su situación particular. Acérquese el día.....a las..... HORAS..... Usted será atendido por.....

En caso de incumplir con esta citación se entenderá una ausencia de voluntad de pago a su obligación adquirida COAC KULLKI WASI de su parte, ante lo cual nos reservamos iniciar las acciones que corresponda para la cancelación de dicha obligación.

Atentamente,

JEFE DE AGENCIA

KULLKI WASI

Oficina:

Dirección:

Teléfonos:



AVISO DE COBRANZA URGENTE

Ambato,..... de..... del 20.....

Señor (a):.....

Presente

Se mantiene su falta de pago de la cuota vencida, con el siguiente detalle:

VALOR DE LA CUOTA \$.....

VALOR A PAGAR A LA FECHA \$.....

Se requiere el pago de la obligación inmediato en las Oficinas de **COAC. KULLKI WASI** dentro de las 24 horas posteriores a la recepción de ésta carta para cubrir la totalidad de la cuota vencida a la fecha. Caso contrario, su incumplimiento le seguirá generando intereses de mora y gastos de cobranza, aumentando diariamente el monto de su deuda.

Le recuerdo que estamos en cierre de mes en el cual existe calificación de cartera por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, si no cubre su cuota vencida será reportado con una mala calificación, impidiendo la renovación de créditos por tener una mala calificación en Central de Riesgo, aún tiene la oportunidad de recuperar su calificación "A", en el sistema financiero, calificación que le dará buenas oportunidades de obtener créditos con mejores condiciones, mayores montos, plazos largos con tasas de intereses preferenciales y manteniendo las mismas garantías.

Le prevenimos que de no cumplir con el pago a nuestro requerimiento será notificado a su garante.

Atentamente.

JEFE DE AGENCIA

Oficina:

Dirección:

Teléfono:.....



COMPROMISO DE PAGO

Por el presente documento yo.....SOCIO # reconozco el préstamo contraído con la COOPERATIVA KULLKI WASI LTDA. Por un valor de USD de los cuales tengo vencido a la fecha USD me comprometo a cancelar en pagos de acuerdo al siguiente cronograma:

FECHA	MONTO
1.....
2.....
3.....
4.....
5.....

Los recargos que generen por los retrasos en cualquiera de los pagos serán sumados al saldo adeudado y cancelados de acuerdo a lo que la cooperativa disponga.

El presente compromiso de pago no implica una modificación al pagaré original.

En caso de incumplir al presente compromiso de pago, me someteré al cobro judicial correspondiente, así como a la entrega de las prendas que garantiza el crédito.

..... de del 2015

Autorizado por:

.....
Firma
C.I.



NOTIFICACION DE EMBARGO

Ambato..... de del 20.....

Señor (a)

.....

Agencia.....

Número de SOCIO.....

Luego de reiteradas citaciones y notificaciones enviadas a su domicilio y al no tener respuesta alguna ponemos en su conocimiento que **COAC KULLKI WASI** realizara el trámite correspondiente **JUDICIAL** dando como resultado el **EMBARGO y DIMISIÓN DE BIENES** y a su vez comunicarle que su buro crediticio en la actualidad encuentra bloqueado es decir no podrá realizar ninguna gestión financiera y de comercio en cualquier Institución Financiera o Casa Comercial de la Localidad y del País tanto del Deudor y Garante.

Si no disponemos de la **CANCELACIÓN INMEDIATA** de los valores Totales de las cuotas vencidas nos veremos obligados a **EJECUTAR** la acción anteriormente citada, por lo que sugerimos dar pronta solución a dicho problema el día de hoy.

Como es de su conocimiento, dependiendo de los días de retraso, la Cooperativa procede al cobro de gastos y honorarios judiciales e intereses de mora que aumentan diariamente el monto de su deuda, por lo cual nuevamente le recomendamos el **pago inmediato** para evitar recargos y contratiempos innecesarios.

Esperamos su respuesta inmediata

JEFE DE NEGOCIOS.....

Dirección:

Teléfono.

Ofic

ina: