



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA**  
**COAC KULLKI WASI LTDA. AGENCIA RIOBAMBA,**  
**PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2021**

**Trabajo de Integración Curricular**

**Tipo:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTORA:**

**ERIKA NATALY GUALÁN CABAY**

Riobamba – Ecuador

2023



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA**  
**COAC KULLKI WASI LTDA. AGENCIA RIOBAMBA,**  
**PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2021**

**Trabajo de Integración Curricular**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTORA: ERIKA NATALY GUALÁN CABAY**

**DIRECTOR: DR. ALBERTO PATRICIO ROBALINO**

Riobamba – Ecuador

2023

**©2023, Erika Nataly Gualán Cabay**

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

Yo, Erika Nataly Gualán Cabay, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Integración Curricular. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 14 de junio de 2023.






**Erika Nataly Gualán Cabay**

**CI: 0605945062**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; Tipo: Proyecto de Investigación, **EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COAC KULLKI WASI LTDA., AGENCIA RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2021**, realizado por la señorita: **ERIKA NATALY GUALÁN CABAY**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Ing. Nataly del Rocío Torres PhD. <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>		2023-06-14
Dr. Alberto Patricio Robalino <b>DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b>		2023-06-14
Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz <b>ASESOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b>		2023-06-14

## **DEDICATORIA**

Con un inmenso amor agradezco al ser divino que es Dios, quien me dio vida y sabiduría para culminar esta etapa de mi vida.

A mis padres Segundo Gualán y Luz María Cabay que han sido el pilar fundamental en este importante proceso, han sido el apoyo en los momentos difíciles y que con sus consejos me fortalecen día a día.

A una excelente persona que Dios puso en mi camino para apoyarme y alentarme diciéndome que nunca me rindiera a mi prometido Marco Zaqui.

A mis primas y amigas quienes fueron parte de este proceso, con quienes compartí gratos momentos de alegría y tristezas.

Gracias de todo corazón.

Erika

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a Dios que me ha permitido terminar este proceso de mi vida y ha llenado de bendiciones mi camino.

A mi familia que me apoya siempre en todos los procesos de mi vida.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo que me ha impartido los conocimientos necesarios que han servido para alcanzar mis metas y poder culminar este proceso universitario

Al Dr. Patricio Robalino, director de tesis, a la Ing. Raquel Colcha asesor de tesis, gracias por el asesoramiento impartido, aporte para el desarrollo de la investigación y paciencia para cumplir con mi objetivo.

A todos los maestros de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, gracias por sus conocimientos y enseñanzas y construir profesionales con excelente ética profesional y buenos seres humanos.

Erika

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	X
TABLA DE ILUSTRACIONES .....	XII
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XIII
RESUMEN.....	XIV
ABSTRACT.....	XV
INTRODUCCIÓN .....	1

### CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	2
1.1. Planteamiento del Problema .....	2
1.2. Delimitación del problema .....	2
1.3. Problema general de investigación .....	3
1.4. Problemas específicos de investigación .....	3
1.5. Objetivos .....	4
1.5.1. <i>Objetivo General</i> .....	4
1.5.2. <i>Objetivos Específicos</i> .....	4
1.6. Justificación .....	4
1.6.1. <i>Justificación teórica</i> .....	4
1.6.2. <i>Justificación metodológica</i> .....	4
1.6.3. <i>Justificación práctica – social</i> .....	5
1.7. Idea a defender .....	5
1.8. Variables .....	5
1.8.1. <i>Variable Independiente</i> .....	5
1.8.2. <i>Variable Dependiente</i> .....	5

### CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO .....	6
2.1. Antecedentes de Investigación .....	6
2.2. Marco teórico.....	7
2.2.1. <i>Cooperativa de Ahorro y Crédito</i> .....	7



2.2.2. Cartera de Crédito .....	8
2.2.3. Tasas de interés .....	10
2.2.4. Clasificación de Riesgo .....	13
2.2.5. Las 5C's del crédito .....	14
2.2.6. Indicadores Financieros .....	15
2.2.7. Auditoría .....	17
2.2.8. Fases de la Auditoría .....	22
2.2.9. Papeles de trabajo para auditoría .....	24
2.2.10. Hallazgos de auditoría .....	26
2.2.11. Riesgo de Auditoría .....	27
2.2.12. Evidencias de Auditoría .....	28
2.2.13. Examen especial .....	28
2.2.14. Control Interno .....	29
2.2.15. COSO I .....	29

### CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO.....	31
3.1. Enfoque de investigación .....	31
3.2. Tipos de Investigación.....	31
3.3. Diseño de la investigación.....	31
3.3.1. Investigación de campo .....	31
3.3.2. Investigación bibliográfica .....	31
3.3.3. Investigación descriptiva .....	31
3.4. Población y Muestra .....	31
3.4.1. Población .....	32
3.4.2. Muestra .....	32
3.5. Métodos de investigación.....	33
3.5.1. Analítico.....	33
3.5.2. Deductivo .....	33
3.5.3. Inductivo .....	33
3.6. Técnicas de investigación.....	33
3.6.1. Encuestas .....	33
3.6.2. Observación directa.....	33
3.7. Instrumentos de investigación.....	33

3.7.1. <i>Cuestionario</i> .....	33
3.7.2. <i>Guía de observación</i> .....	34

#### **CAPÍTULO IV**

<b>4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	<b>35</b>
<b>4.1. Verificación de la idea a defender</b> .....	<b>45</b>

#### **CAPÍTULO V**

<b>5. MARCO PROPOSITIVO</b> .....	<b>46</b>
<b>5.1. Título</b> .....	<b>46</b>
<b>5.2. Contenido de la propuesta</b> .....	<b>46</b>
<b>5.2.1. Archivo permanente</b> .....	<b>47</b>
<b>5.2.2. Archivo corriente</b> .....	<b>80</b>

#### **CAPITULO VI**

<b>6.1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>162</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>162</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>163</b>

#### **BIBLIOGRAFÍA**

#### **ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 2-1:</b> Segmentación de las COAC por número de activos.....	7
<b>Tabla 2-2:</b> Líneas de Crédito.....	9
<b>Tabla 2-3:</b> Tasa de interés actualizada .....	10
<b>Tabla 2-4:</b> Etapas de la recuperación de crédito .....	11
<b>Tabla 2-5:</b> Nivel de riesgo.....	12
<b>Tabla 2-6:</b> Fórmula del indicador ROA .....	16
<b>Tabla 2-7:</b> Fórmula del indicador ROE.....	16
<b>Tabla 2-8:</b> Fórmula del indicador de morosidad total.....	16
<b>Tabla 2-9:</b> Fórmula de calidad de activos .....	17
<b>Tabla 3-10:</b> Población de la COAC Kullki Wasi Ltda.....	32
<b>Tabla 4-11:</b> Frecuencia de realizar un examen especial.....	35
<b>Tabla 4-12:</b> Inspecciones personales para verificar información.....	36
<b>Tabla 4-13:</b> Crédito que se ofrece con mayor frecuencia .....	37
<b>Tabla 4-14:</b> Seguimiento a socios con cartera vencida .....	38
<b>Tabla 4-15:</b> Estrategia muy efectiva para recuperar cartera vencida .....	39
<b>Tabla 4-16:</b> Nivel de eficiencia que influye al aplicar estrategias .....	40
<b>Tabla 4-17:</b> Causa que incide el proceso de recuperación de cartera.....	41
<b>Tabla 4-18:</b> Control al cumplimiento de reglas y políticas .....	42
<b>Tabla 4-19:</b> Nivel de eficiencia de capacitaciones adecuadas al personal .....	43
<b>Tabla 4-20:</b> Examen especial permite la recuperación y otorgamiento de créditos .....	44
<b>Tabla 5-21:</b> Nómina de los principales funcionarios .....	74
<b>Tabla 5-22:</b> Cuentas a analizar en el examen especial .....	76
<b>Tabla 5-23:</b> Recursos y Herramientas.....	76
<b>Tabla 5-24:</b> Responsables de la realización del examen especial .....	77
<b>Tabla 5-25:</b> Nivel de confianza y riesgo .....	83
<b>Tabla 5-26:</b> Componente: Ambiente de Control.....	84
<b>Tabla 5-27:</b> Nivel de confianza y de riesgo del componente Ambiente de Control .....	85
<b>Tabla 5-28:</b> Componente: Evaluación de Riesgos .....	86
<b>Tabla 5-29:</b> Nivel de confianza y de riesgo del componente Evaluación de Riesgos.....	87
<b>Tabla 5-30:</b> Componente: Actividad de Control.....	88
<b>Tabla 5-31:</b> Nivel de confianza y de riesgo del componente Actividad de Control .....	89
<b>Tabla 5-32:</b> Componente: Información y Comunicación.....	90
<b>Tabla 5-33:</b> Nivel de confianza y de riesgo del componente Información y Comunicación ....	91

<b>Tabla 5-34:</b> Componente: Supervisión y Monitoreo.....	92
<b>Tabla 5-35:</b> Nivel de confianza y de riesgo del componente Supervisión y Monitoreo .....	93
<b>Tabla 5-36:</b> Evaluación del Control Interno.....	94

## TABLA DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1-1:</b> Ubicación Geográfica de la Cooperativa Kullki Wasi Ltda. ....	3
<b>Ilustración 2-2:</b> Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.....	20
<b>Ilustración 3-2:</b> Fases de la Auditoría.....	22
<b>Ilustración 4-2:</b> Atributos de hallazgos .....	26
<b>Ilustración 5-2:</b> Elementos del riesgo.....	27
<b>Ilustración 6-2:</b> Tipos de evidencias de auditoría.....	28
<b>Ilustración 7-4:</b> Frecuencia de realizar un examen especial .....	35
<b>Ilustración 8-4:</b> Inspecciones personales para verificar información .....	36
<b>Ilustración 9-4:</b> Crédito que se ofrece con mayor frecuencia.....	37
<b>Ilustración 10-4:</b> Seguimiento a socios con cartera vencida .....	38
<b>Ilustración 11-4:</b> Estrategia muy efectiva para recuperar cartera vencida.....	39
<b>Ilustración 12-4:</b> Nivel de eficiencia que influye al aplicar estrategias.....	40
<b>Ilustración 13-4:</b> Causa que incide el proceso de recuperación de cartera .....	41
<b>Ilustración 14-4:</b> Control al cumplimiento de reglas y políticas .....	42
<b>Ilustración 15-4:</b> Nivel de eficiencia de capacitaciones adecuadas al personal.....	43
<b>Ilustración 16-4:</b> Examen especial permite la recuperación y otorgamiento de créditos .....	44
<b>Ilustración 17-5:</b> Organigrama Estructural de la COAC .....	75
<b>Ilustración 18-5:</b> Componente Ambiente de Control .....	85
<b>Ilustración 19-5:</b> Componente: Evaluación de Riesgos.....	87
<b>Ilustración 20-5:</b> Componente: Actividad de Control .....	89
<b>Ilustración 21-5:</b> Componente: Información y Comunicación.....	91
<b>Ilustración 22-5:</b> Componente: Supervisión y Monitoreo .....	93
<b>Ilustración 23-5:</b> Evaluación del Control Interno.....	94
<b>Ilustración 24-5:</b> Composición de cartera .....	114

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A: CUESTIONARIO**

**ANEXO B: GUÍA DE OBSERVACIÓN**

**ANEXO C: BALANCE GENERAL DE LA COAC KULLKI WASI**

## RESUMEN

El presente Trabajo de Integración Curricular denominado Examen Especial a la cartera de crédito de la COAC Kullki Wasi Ltda., Agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2021; tuvo como propósito determinar los nudos críticos que impiden la recuperación de cartera. Para esto se utilizó técnicas e instrumentos tales como la observación que ayudó a conocer la situación en la que se encontraba la COAC, la encuesta aplicada a los principales señores del Consejo Administrativa, Vigilancia y operario de la institución, que fue un soporte para determinar las posibles debilidades, los papeles de trabajo adecuados para un examen especial, en este caso para la evaluación del Control interno se aplicó cuestionarios en base al COSO I. Cabe mencionar también, se realizó un análisis y verificación de los saldos de cartera de créditos, se realizó las cédulas sumarias y analíticas del periodo 2021, donde se detectaron los siguientes hallazgos significativo: que no cuenta con un plan de mitigación de riesgos crediticios, No han realizado capacitaciones frecuentes al personal del crédito, No cumplen reglas y políticas para la autorización de créditos. Por lo antes expuesto se recomendó Al jefe de agencia proporcionar al personal de créditos y cobranza el reglamento y manual con el fin de dar a conocer de mejor manera las reglas y políticas las cuales deben regirse para el cumplimiento de sus funciones. y cumplir con las conclusiones y recomendaciones que se encuentran plasmadas en el informe final, lo cual tiene como fin ayudar a la toma de decisiones eficientes y oportunas para un mejor funcionamiento de la institución.


**Palabras clave:** <EXAMEN ESPECIAL>, <CONTRATACIÓN PÚBLICA>, <ÍNFIMA CUANTÍA>, <PLAN ANUAL DE CONTRATACIÓN>, <CONTROL INTERNO>, <COSO I>.



## ABSTRACT

The "Special Examination of the Loan Portfolio of the COAC" Kullki Wasi Ltd. is a project aimed at identifying critical issues hindering the loan recovery process at COAC Kullki Wasi Ltd., Riobamba Agency, during 2021. Techniques and instruments such as observation helped assess the institution's current situation. Surveys were conducted among the principal Administrative, Supervisory, and Operational Council members to identify potential weaknesses. Relevant working papers were prepared for the special examination, specifically evaluating internal controls using COSO I-based questionnaires. Additionally, analysis and verification of credit portfolio balances were performed, including a summary and detailed schedules for the 2021 period. The examination revealed significant findings like the absence of a credit risk mitigation plan, infrequent training for credit personnel, and non-compliance with rules and policies for credit authorization. Based on these findings, it is recommended that the agency manager provide credit and collection staff with regulations and a manual to enhance their understanding and adherence to established rules and policies in fulfilling their roles. Furthermore, the agency must implement the conclusions and recommendations outlined in the final report. This procedure will support efficient and timely decision-making processes and contribute to the overall improvement of the institution's operations.

**Keywords:** <SPECIAL EXAMINATION>, <PUBLIC PROCUREMENT>, <MINIMAL AMOUNT>, <ANNUAL PROCUREMENT PLAN>, <INTERNAL CONTROL>, <COSO I>.



Lic. Mónica Logroño B.  
060274953-3



## **INTRODUCCIÓN**

La finalidad del desarrollo del Trabajo de Integración Curricular denominado Examen Especial a la cartera de crédito de la COAC Kullki Wasi Ltda., Agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2021 es determinar los nudos críticos que impiden la recuperación de cartera. El presente Trabajo de Integración Curricular desarrolló tres capítulos, que se detallan a continuación:

En el Capítulo I, se explica el problema existente en la COAC, esto se detalla mediante la formulación y sistematización, además se establecen los objetivos, tanto el objetivo general como los específicos, así como las justificaciones pertinentes.

Por otro lado, el Capítulo II, en este capítulo se detallan los antecedentes, cuenta también con el marco teórico.

A lo referente del Capítulo III, el Marco teórico Metodológico, se detallan todas los métodos, técnicas e instrumentos de investigación necesarias para la obtención de información oportuna, objetiva y relevante que sirvieron de apoyo para el Trabajo de Integración Curricular.

Además, el Capítulo IV, contiene el marco de análisis e interpretación de resultados que contiene el examen especial a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., Agencia Riobamba, periodo 2021.

Por último, el Capítulo V, se efectúa el marco propositivo en las que se realiza las fases del Examen Especial, tal como es la planificación, ejecución, la comunicación de resultados y el seguimiento, así también se expone las conclusiones, recomendaciones de la presente investigación.

## CAPÍTULO I

### 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Planteamiento del Problema

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., es una entidad financiera de origen indígena y privada, su oficina matriz se encuentra ubicada en las calles Martínez y Juan B. Vela esq. de la ciudad de Ambato. Fue creada el 23 de enero del 2003, con Acuerdo Ministerial N° 6582, con más de 65 000 socios y 21 agencias a escala nacional. Esta entidad es de segmento 1, se concentra en la intermediación financiera a través de la captación de ahorros a la vista, depósitos a plazo fijo, acceso a créditos y servicios cooperativos las misma que impulsan al desarrollo socioeconómico de la población rural y urbana marginal. Al indagar y entrevistar al jefe de agencia se pudo determinar:

- El incumplimiento de reglas y políticas para la autorización de créditos provoca riesgos y perdidas en la recuperación de cartera.
- Insuficiente control en cada proceso de otorgamiento de créditos afecta los recursos económicos de la COAC.
- Capacitaciones no frecuentes al personal de créditos, limita el desarrollo y cumplimiento de metas planteadas de la institución.

Los problemas mencionados anteriormente radican por la falta de un examen especial a la cartera de créditos de la COAC Kullki Wasi Ltda., del periodo 2021, con la finalidad de conocer las deficiencias existentes para la mejor toma de decisiones.

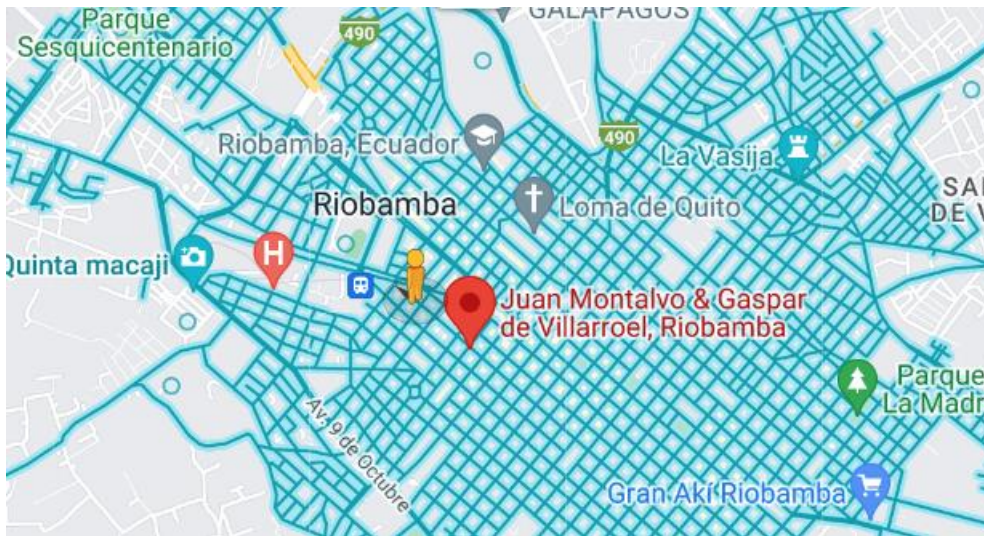
Por motivos ya planteados es necesario realizar un examen especial a la cartera de crédito de la COAC Kullki Wasi Ltda., agencia Riobamba, llevando a cabo una adecuada auditoría bajo el lineamiento de sus diferentes etapas, permitiendo obtener resultados verídicos acerca de las deficiencias que impiden la recuperación de cartera de crédito, de esta manera se presentara un informe de auditoría detallando hallazgos, conclusiones y recomendaciones que le permitan al área de créditos de la COAC hacer uso de la información planteada en el documento, para mejorar el desempeño y crecimiento financiero.

#### 1.2. Delimitación del problema

*Objeto de estudio:* Cartera de créditos

*Campo:* Auditoría  
*Aspecto:* Examen Especial a la Cartera de Créditos  
*Delimitación temporal:* La investigación comprende al período 2021  
*Delimitación espacial:* Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda

- *Provincia:* Chimborazo
- *Ciudad:* Riobamba
- *Dirección:* Gaspar de Villarroel y Juan Montalvo esq.



**Ilustración 1-1:** Ubicación Geográfica de la Cooperativa Kullki Wasi Ltda.

**Fuente:** Google Maps, 2022.

### **1.3. Problema general de investigación**

¿Cómo el Examen Especial a la Cartera de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2021, permitirá reducir los nudos críticos que impiden la recuperación de cartera?

### **1.4. Problemas específicos de investigación**

- ¿Cómo lograr el cumplimiento de reglas y políticas para la autorización de créditos que permitan disminuir riesgos y pérdidas en la cartera de crédito?
- ¿Cómo aumentar el control en los procesos de otorgamiento de créditos para evitar la afectación de los recursos económicos de la COAC?
- ¿Cómo realizar capacitaciones frecuentes al personal de créditos para no limitar el desarrollo y cumplimiento de metas planteadas de la institución?

## **1.5. Objetivos**

### ***1.5.1 Objetivo General***

Realizar un Examen Especial a la Cartera de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2021, mediante una adecuada aplicación del proceso de auditoría que permitirá determinar los nudos críticos que impiden la recuperación de cartera.

### ***1.5.2 Objetivos Específicos***

- Estructurar el marco teórico mediante la revisión bibliográfica y linkografía que permita respaldar las variables del tema de investigación.
- Implementar el marco metodológico en base a métodos, técnicas e instrumentos de la investigación, que permitan recaudar datos para el desarrollo de la investigación.
- Realizar el levantamiento de información al área de crédito mediante encuestas, tabulación, discusión de resultados para obtener datos que ayuden al desarrollo de la investigación.
- Ejecutar el examen especial a la cartera de crédito de la COAC Kullki Wasi Ltda., aplicando el proceso de auditoría para emitir el informe que ayude a la determinación de las deficiencias en la recuperación de cartera.

## **1.6. Justificación**

### ***1.6.1 Justificación teórica***

El presente trabajo de investigación justifica su desarrollo, a través de referencias teóricas sobre el Examen Especial mediante autores reconocidos, libros, revistas, contenidos bibliográficos, artículos científicos y actualizados, con el fin de obtener conceptos más claros y amplios, permitiendo realizar una apropiada construcción del marco teórico.

### ***1.6.2 Justificación metodológica***

El presente trabajo de investigación se justifica metodológicamente, mediante un adecuado uso de métodos de investigación como el analítico e inductivo, técnicas de recopilación de datos como encuestas, enfoque cualitativo y cuantitativo de investigación, que con lleven a obtener

información consistente para identificar deficiencias que impiden la recuperación de cartera a través de un examen especial, que oriente al cumplimiento de los objetivos.

### ***1.6.3 Justificación práctica – social***

La ejecución del examen especial a la cartera de crédito de la COAC Kullki Wasi Ltda., dará a conocer las deficiencias que impiden la recuperación de cartera, aplicando una adecuada auditoría hasta llegar a presentar un informe detallando hallazgos, conclusiones y recomendaciones con el fin de que este último documento sea útil a nivel institucional para mejorar el desempeño y crecimiento financiero.

### **1.7. Idea a defender**

El examen especial a la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2021, permitirá reducir los nudos críticos en el área de créditos que afectan a la recuperación de cartera.

### **1.8. Variables**

#### ***1.8.1 Variable Independiente***

Examen Especial

#### ***1.8.2 Variable Dependiente***

Cartera de Créditos

## CAPÍTULO II

### 2 MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de Investigación

Al haber realizado una investigación en el repositorio de la Facultad de Administración de Empresas de la ESPOCH se han encontrado trabajos de titulación con temas similares enfocados en cooperativas los mismos que ya han sido presentados los cuales se presentan a continuación:

Según el autor Naula, en su trabajo de investigación denominada “Examen especial a la cuenta cartera de crédito de la COAC Sumac Llacta Ltda., periodo 2017”, presenta como resultados lo siguiente:

*Los riesgos identificados de la cartera de crédito no son comunicados a la gerencia de manera inmediata. Además, con la ejecución del Examen Especial mediante las fases de Auditoría se identificó: la inexistencia de un plan de mitigación de riesgo de la Cartera de Créditos, el manual y reglamento de crédito y cobranza no se encuentran actualizadas, no se realiza el cálculo de la provisión de créditos incobrables y existe la morosidad de la Cartera de Crédito alto. (Naula, 2018, p.182).*

Mientras que, Vega en su tesis denominada “Examen Especial a la cartera de crédito de la COAC San José Ltda., cantón Chimbo, provincia Bolívar, período 2019”, concluye que:

*El personal de cooperativa no realiza eficientemente el seguimiento de cartera vencida, debido a ello, existe varios socios que han sobrepasado los 90 días permitidos por la ley, sin cancelar sus cuotas, y no se encuentra en proceso de coactivas, lo que ha provocado para la institución financiera una pérdida económica. (Vega, 2021, p. 168)*

Por otro lado, en el proyecto de investigación: “Examen especial a la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019”, Hidalgo y Tiupul determinaron que:

*Con el incremento de la cartera por cobrar y por vencer la institución debe tener más atención en el área de la documentación para el otorgamiento de los créditos, ya que se*

*debe cumplir con todos los requisitos necesarios para otorgar los créditos a los socios.*  
(Hidalgo & Tiupul, 2022, p. 199)

## 2.2 Marco teórico

### 2.2.1 Cooperativa de Ahorro y Crédito

Es la unión de un grupo de personas que tienen como finalidad ayudarse los unos a los otros, para alcanzar sus necesidades financieras. La cooperativa no está formada por clientes sino por socios, ya que cada persona posee una pequeña participación dentro de esta. (SBS, 2015, pág. 2)

Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se asocian de manera voluntaria con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera con responsabilidad social empresarial, se encuentran reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

#### 2.2.1.1 Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Según el Artículo 1 de la (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2019) Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos:

**Tabla 2-1:** Segmentación de las COAC por número de activos

SEGMENTO	ACTIVOS
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00 Cajas de ahorro, bancos y cajas comunales

Fuente: (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2019, p. 1)

Realizado por: Gualán, E., 2022.

### 2.2.2 Cartera de Crédito

De acuerdo a la (Superintendencia de Bancos, 2012), la cartera de crédito es:

*La utilización de un capital ajeno por un tiempo determinado a cambio del pago de una cantidad de dinero que se conoce como interés. Además, sugiere como obtención de recursos financieros en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas. Crédito bancario: es un contrato por el cual una entidad financiera pone a disposición del cliente cierta cantidad de dinero, el cual deberá de devolver con intereses y comisiones según los plazos pactados.*

(pág. 2)

#### 2.2.2.1 Líneas de créditos

Para la Superintendencia de Bancos las líneas de crédito son las que se menciona a continuación:

- **Créditos Comerciales:** Todos aquellos dirigidos al financiamiento de actividades productivas, las operaciones de tarjetas de crédito corporativas y los créditos entre instituciones financieras. Crédito Corriente: Préstamo concedido a través de una tarjeta de crédito donde el cliente realiza sus consumos y puede pagar sin recargo en el mes siguiente al estado de cuenta.
  - Crédito Diferido hasta 24 meses Este crédito le permite al socio de una tarjeta de crédito efectuar sus consumos con un financiamiento, en cuotas iguales, incluido un interés.
  - Planes pagos sin intereses El socio puede solicitar, en los establecimientos afiliados a la tarjeta de crédito, los planes a 3, 6 y 12 pagos, sin interés.
- **Créditos de Consumo:** Los otorgados a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios; que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.
- **Crédito diferido:** Ingreso contabilizado antes de que el valor por lo que éste se reciba se entregue total o parcialmente. También conocido como ingreso diferido.
- **Crédito Hipotecario:** Aquel en el que el deudor cuenta con el respaldo de una garantía de un bien inmueble hipotecado a la institución financiera. Por lo general, es de mediano o largo plazo y se otorga para la compra, ampliación, reparación o construcción de una



vivienda, compra de sitios, oficinas o locales comerciales, o para libre disponibilidad; tales propiedades quedan como garantía del préstamo, a favor de la institución financiera que lo otorga, para asegurar el cumplimiento de su pago.

- **Crédito Rotativo:** Crédito a favor de tercero en el que una vez liquidada una operación o disposición, el crédito renace por el importe de ésta.
- **Créditos para la Vivienda:** Los otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble; caso contrario, se considerarán como créditos comerciales.
- **Créditos Pyme:** Créditos para los pequeños y medianos empresarios
- **Cuenta bancaria:** Contrato por medio del cual, cierto tipo de institución financiera se compromete a custodiar los fondos depositados en ella por un titular de cuenta. Las cuentas bancarias pueden ser: cuentas corrientes o cuentas de ahorro. (Superintendencia de Bancos, 2012, pp. 1-2)

**Tabla 2-2:** Líneas de Crédito

LÍNEA DE CRÉDITO	DESTINO
<b>Vivienda</b>	Personas naturales: su destino es la adquisición de vivienda o a la construcción independiente de la cuantía y amparadas con garantía hipotecaria.
<b>Consumo Ordinario</b>	Destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil, por parte de una persona natural.
<b>Prioritario</b>	Se otorga a personas naturales para que puedan adquirir bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario.
<b>Microcrédito</b>	Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100.000, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala
<b>Educativo</b>	Comprende las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano.

**Fuente:** ( Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2019)

**Realizado por:** Gualán, E., 2022.

### 2.2.3 Tasas de interés

**Tabla 2-3:** Tasa de interés actualizada

<b>NOVIEMBRE-2022</b>			
<b>TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES PARA EL SECTOR FINANCIERO PRIVADO, PÚBLICO Y, POPULAR Y SOLIDARIO</b>		<b>TASAS DE INTERÉS ACTIVAS MÁXIMAS VIGENTES PARA EL SECTOR FINANCIERO PRIVADO, PÚBLICO Y, POPULAR Y SOLIDARIO ESTABLECIDAS POR LA JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN FINANCIERA</b>	
<i>Tasas de Interés Activas Referenciales</i>		<i>Tasas de Interés Activas Máximas</i>	
Segmentos de Crédito		Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento	
<b>Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento:</b>	<b>% anual</b>	<b>Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento:</b>	<b>% anual</b>
Productivo Corporativo	<b>8.49</b>	Productivo Corporativo	<b>8.86</b>
Productivo Empresarial	<b>9.61</b>	Productivo Empresarial	<b>9.89</b>
Productivo PYMES	<b>10.24</b>	Productivo PYMES	<b>11.26</b>
Consumo	<b>16.09</b>	Consumo	<b>16.77</b>
Educativo	<b>8.79</b>	Educativo	<b>9.50</b>
Educativo Social	<b>5.49</b>	Educativo Social	<b>7.50</b>
Vivienda de Interés Público	<b>4.95</b>	Vivienda de Interés Público	<b>4.99</b>
Vivienda de Interés Social	<b>4.98</b>	Vivienda de Interés Social	<b>4.99</b>
Inmobiliario	<b>9.21</b>	Inmobiliario	<b>10.40</b>
Microcrédito Minorista	<b>19.37</b>	Microcrédito Minorista	<b>28.23</b>
Microcrédito de Acumulación Simple	<b>20.47</b>	Microcrédito de Acumulación Simple	<b>24.89</b>
Microcrédito de Acumulación Ampliada	<b>19.85</b>	Microcrédito de Acumulación Ampliada	<b>22.05</b>
Inversión Pública	<b>8.76</b>	<b>Inversión Pública</b>	<b>9.33</b>
<b>TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS PROMEDIO POR INSTRUMENTO</b>			
<i>Tasas Referenciales</i>	<b>% anual</b>	<i>Tasas Referenciales</i>	<b>% anual</b>
Depósitos a plazo*	<b>6.26</b>	Depósitos de Ahorro	<b>1.21</b>
Depósitos monetarios	<b>0.72</b>	Depósitos de Tarjetahabientes	<b>1.18</b>
Operaciones de Reporto	<b>1.50</b>		
<b>TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS REFERENCIALES POR PLAZO</b>			
<i>Tasas Referenciales</i>	<b>% anual</b>	<i>Tasas Referenciales</i>	<b>% anual</b>
Plazo 30-60	<b>4.60</b>	Plazo 121-180	<b>6.06</b>
Plazo 61-90	<b>5.50</b>	Plazo 181-360	<b>6.79</b>
Plazo 91-120	<b>5.85</b>	Plazo 361 y más	<b>8.26</b>

**Fuente:** (Banco Central del Ecuador, 2022, p. 1)

**Realizado por:** Gualán, E., 2022.

### 2.2.3.1 Estructura de la cartera de crédito

Según el Catálogo Único de Cuentas (CUC), menciona que la cartera de crédito tiene la siguiente estructura:

- **Cartera de consumo prioritario por vencer.** - Es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones de una entidad.
- **Cartera de consumo prioritario que no devenga interés.** - Es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida.
- **Cartera de consumo prioritario vencida.** - Es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.
- **Cartera reestructurada.** - Corresponde a las operaciones de crédito que, con el propósito de favorecer su recuperación, se han modificado una o varias de las condiciones originales de su otorgamiento (plazos, tasas de interés, garantías, entre otras) y que se llevan a cabo debido al deterioro o cambios de la capacidad de pago del socio de la Cooperativa. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015, p. 2)

### 2.2.3.2 Recuperación de crédito

La recuperación de créditos se realiza en tres etapas: administrativa, prejudicial y judicial, como se muestra en el siguiente cuadro.

**Tabla 2-4:** Etapas de la recuperación de crédito

ETAPA	DÍAS	DESCRIPCIÓN
<b>Administrativa</b>	0-30	Se realizan las siguientes notificaciones desde 8 días antes de su vencimiento, información que deberá ser respaldada en el registro correspondiente. <ul style="list-style-type: none"><li>• Notificación automática vía mensaje de texto.</li><li>• Notificación automática vía correo electrónico.</li><li>• Llamada telefónica al socio.</li></ul>
<b>Prejudicial</b>	31-70	Solicitud de pago: dirigido al deudor y garante de la deuda y al término de 60 días de vencimiento se emitirá un segundo aviso de vencimiento.

		A partir del día 61 de vencimiento se reporta por escrito al jefe de Crédito para generar el tercer aviso de vencimiento que será remitido mediante visita domiciliaria al deudor y garante.
<b>Judicial</b>	90 en adelante	Acciones tomadas por Asesoría Jurídica para la recuperación del crédito.

**Fuente:** (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015)

**Realizado por:** Gualán, E., 2022.

### 2.2.3.3 Evaluación y calificación de cartera

De acuerdo a la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012, p. 5), el nivel de riesgo de la cartera puede ubicarla dentro de cinco categorías, como se muestra en el siguiente cuadro.

**Tabla 2-5:** Nivel de riesgo

<b>RIESGO</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>DÍAS DE MOROSIDAD</b>
Normal	A	De 0 hasta 30
Potencial	B	De 31 hasta 60
Deficiente	B	De 61 hasta 120
Dudoso Recaudo	D	De 121 hasta 180
Pérdida	E	Mayor a 180

**Fuente:** (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015)

**Realizado por:** Gualán, E., 2022

- **Riesgo Normal.** - Estos créditos deberán demostrar que sus flujos de fondos cubren de manera suficiente la capacidad de pago de las obligaciones de la entidad como del resto de sus acreedores: intereses, capital prestado y otros adeudos relacionados.
- **Riesgo Potencial.** - Corresponden a clientes cuyos flujos de fondos siguen demostrando la posibilidad de atender sus obligaciones, aunque no a su debido tiempo.
- **Créditos Deficientes.** - Corresponden a clientes con fuertes debilidades financieras, que determinan que la utilidad operacional o los ingresos disponibles sean insuficientes para cubrir con el pago de intereses y el servicio de capital en las condiciones pactadas.
- **Dudoso Recaudo.** - Si el prestatario no alcanza a generar ingresos suficientes para el pago de los intereses ni para amortizar el principal en un plazo razonable, lo que obliga a prorrogar los vencimientos y a capitalizar los intereses total o parcialmente, con el consiguiente

aumento de su endeudamiento, sin que existan posibilidades ciertas de mejorar este continuo deterioro patrimonial.

- **Pérdidas.-** Créditos o porción de los mismos que son considerados como incobrables o con un valor de recuperación muy bajo en proporción a lo adeudado, que su manutención como activo en los términos pactados no se justifique, bien sea porque los clientes han sido declarados en quiebra o insolvencia, concurso de acreedores, liquidación, o sufren un deterioro notorio y presumiblemente irreversible de su solvencia y cuya garantía o patrimonio remanente son de escaso o nulo valor con relación al monto adeudado.

#### **2.2.4 Clasificación de Riesgo**

Según Martínez, Medina, & Colmenares explica cada uno de los riesgos existentes de los cuales son:

**Riesgo de crédito:** Un riesgo importante que enfrentan las cooperativas es el riesgo de crédito o el incumplimiento de una contraparte con el contrato estipulado. Este riesgo se encuentra no sólo en préstamos sino también en otras exposiciones dentro y fuera de la hoja del balance como garantías, aceptaciones e inversiones en valores. Muchos problemas serios han surgido por la incapacidad de las cooperativas para reconocer activos improductivos, crear reservas para liquidar estos activos y suspender el devengamiento de intereses.

Los riesgos de crédito son una fuente notable de incumplimiento en las obligaciones por parte de los socios o clientes, lo que ha causado un grave problema en la organización al disminuir los niveles de liquidez y solvencia, mismos que no permiten a la institución seguir manteniendo altos niveles de rentabilidad y seguridad, ante todo.

**Riesgo de liquidez:** En casos extremos, la insuficiente liquidez puede originar la insolvencia de la cooperativa. Puede ser de dos tipos: Riesgo de Liquidez de Mercado: el riesgo de que una determinada posición en el balance no pueda eliminarse rápidamente, liquidando la operación o contratando otra que la compense. Riesgo de Liquidez de Financiación: es el riesgo de no poder obtener, en caso de necesitarlo, fondos líquidos a un coste razonable.

El riesgo de liquidez surge debido a la incapacidad de la cooperativa para reestructurar sus obligaciones o para incrementar sus activos. Cuando una cooperativa tiene una liquidez inadecuada esta no puede obtener fondos suficientes debido a que se ha incrementado los pasivos

o se han convertido rápidamente en efectivo los activos a un costo razonable, lo cual afecta su rentabilidad.

**Riesgo operacional:** Los tipos más importantes de riesgo operacional se refieren a fallas en los controles internos o el gobierno corporativo. Tales fallas pueden originar pérdidas financieras por errores, fraudes, incapacidad para responder de manera pronta o hacer que los intereses de la cooperativa se vean comprometidos de alguna otra manera, por ejemplo, por sus corredores, funcionarios que otorgan préstamos u otros empleados que abusan de su autoridad o realizan negocios de manera no ética o riesgosa. (Martinez, Medina, & Colmenares, 2005, pp. 6-8)

A más de las fallas indicadas anteriormente otros aspectos del riesgo operacional pueden incluir caídas importantes en los sistemas tecnológicos de información o sucesos como incendios y otros desastres, generando pérdidas económicas debido a errores ocasionados por los propios funcionarios de la organización o a su vez por errores no detectados en los controles internos.

### **2.2.5 Las 5C's del crédito**

Para conocer las 5C's del crédito según Bello menciona que son:

#### **Capacidad**

Quizás lo más importante es que los prestamistas "pueden" pagar lo suficiente para cumplir con sus obligaciones. Para determinar esta capacidad, los intermediarios financieros investigan cómo los prestatarios pretenden cumplir con sus obligaciones, teniendo en cuenta los flujos de efectivo, los cronogramas de pago, la experiencia y el historial crediticio. En la medida en que se comprometa de manera oportuna y cumpliendo íntegramente con los préstamos que ha realizado en el pasado, es más probable que lo haga en el futuro y por lo tanto se espera que el corredor esté listo para otorgar los préstamos.

#### **Capital**

El "capital" del solicitante está constituido por los recursos que él personalmente ha invertido en la empresa para la que solicita el préstamo. Cuando tiene más recursos personales invertidos en el proyecto, es más probable que sea más cuidadoso en la administración de sus créditos, aumentando así sus posibilidades de cumplimiento total.

#### **Colateral**

Para otorgar un préstamo, generalmente se requiere la emisión de una garantía "hipotecaria", en forma de bienes muebles o inmuebles, como acciones o edificios, que se utilizarán para cumplir con las obligaciones. contratado por el solicitante, en el caso de que el solicitante no pueda hacerlo solo. Una de las otras garantías más utilizadas en México es el otorgamiento de garantías personales por parte de personas reconocidas en términos de capacidad moral y material de pago.

### **Carácter**

Para un solicitante de crédito, no es suficiente que cumpla con las condiciones anteriores; Es necesario dar la impresión al intermediario financiero de que eres una persona segura, que tienes la "personalidad" necesaria para cumplir íntegramente las obligaciones con las que tienes un contrato. Una buena reputación en el trabajo y en la vida social en general es un signo de buen "carácter"

### **Conveniencia**

Finalmente, la "conveniencia" del préstamo se refiere al hecho de que tanto el deudor como el intermediario deben poder obtener rendimientos proporcionales de los préstamos otorgados. Cuando el margen del corredor (es decir, la diferencia entre los intereses que cobra y paga el corredor) y la probabilidad de recuperación del crédito es mayor, el corredor es más apto para otorgarlo (Bello, 2014, p. 9).

#### **2.2.6 Indicadores Financieros**

Según la (Superintendencia de Bancos, 2012, p. 1) menciona que el indicador de morosidad "se emplea para detectar problemas de calidad de los activos de la cartera de préstamos midiendo la porción de la cartera total que tiene cuotas vencidas por lo tanto no genera intereses ni ingresos".

$$\text{Morosidad de cartera consumo prioritario} = \frac{\text{Cartera improductiva consumo prioritario}}{\text{Cartera bruta consumo prioritario}}$$

$$\text{Morosidad de cartera de microcrédito} = \frac{\text{Cartera improductivo microcrédito}}{\text{Cartera bruta microcrédito}}$$

$$\text{Morosidad de cartera de crédito total} = \frac{\text{Cartera improductivo}}{\text{Cartera bruta}}$$

Según (Mundi, 2022) menciona que los indicadores financieros son una herramienta con la que las empresas pueden realizar un análisis financiero de la situación del negocio en un determinado periodo. Ayudan a realizar comparativas y a tomar decisiones estratégicas en el ámbito económico y financiero.

## Rendimiento sobre el activo (ROA)

Es un indicador que demuestra el manejo de los activos de la COAC, si la rentabilidad sobre activos es menor eso quiere decir que la administración sea deficiente, en el caso de que sea mayor demuestra que la Cooperativa está en buen funcionamiento.

**Tabla 2-6:** Fórmula del indicador ROA

Fórmula	Nivel de medición
$ROA = \frac{Utilidad\ Neta}{Total\ de\ Activos}$	Óptimo > 5% Normal 3% - 5% Crítico < 3%

Fuente: (Mundi, 2022)

Realizado por: Gualán, E., 2022.

## Indicador rendimiento sobre el patrimonio (ROE)

Este indicador es muy utilizado por los analistas financieros e inversionistas, servirá para medir el nivel de rentabilidad de la COAC Kullki Wasi Ltda., con respecto al ROE si es mayor, eso demostrara que hay una buena rentabilidad.

**Tabla 2-7:** Fórmula del indicador ROE

Fórmula	Nivel de medición
$ROE = \frac{Utilidad\ Neta}{Capital\ Contable}$	Óptimo > 10% Normal 5% - 10% Crítico < 5%

Fuente: (Mundi, 2022)

Realizado por: Gualán, E., 2022

## Indicador de morosidad total

Este indicador mide el porcentaje de la cartera improductiva con respecto a la cartera total, el mismo que permite calcular el índice de morosidad, si es muy bajo demostrara una ubicación en un nivel normal

**Tabla 2-8:** Fórmula del indicador de morosidad total

Fórmula	Nivel de medición
$MCT = \frac{Cartera\ improductiva}{Cartera\ bruta}$	Óptimo > 5% Normal 5% - 6% Crítico < 6%

Fuente: (Mundi, 2022)

Realizado por: Gualán, E., 2022.



## Calidad de activos

Un indicador que permite medir la calidad de activos para obtener rendimiento, si existe un nivel de porcentaje alto demostrara que el área de créditos de la COAC es eficiente, debido a que estos activos son muy beneficios en el aumento del rendimiento financiero.

**Tabla 2-9:** Fórmula de calidad de activos

Fórmula	Nivel de medición
$MCT = \frac{\text{Activos productivos}}{\text{Total de activos}}$	Óptimo > 80% Normal 80% - 70% Crítico < 70%

Fuente: (Mundi, 2022)

Realizado por: Gualán, E., 2022.

### 2.2.7 Auditoría

#### 2.2.7.1 Definición de auditoría

Según (Uriarte, 2021) en su Enciclopedia Humanidades menciona que:

*La auditoría es una verificación que se realiza en una empresa u organización con la finalidad de comprobar la situación financiera de la institución, verificar su patrimonio y evaluar si los números de la contabilidad reflejan los resultados que dicha empresa ha obtenido en un determinado período de tiempo. (p.5)*

Según (Maqueta, 2018, p. 1) menciona que: “La Auditoría consistente en la revisión y verificación de documentos contables, siempre que aquella tenga por objeto la emisión de un informe que pueda tener efectos frente a terceros”.

#### 2.2.7.2 Objetivo de la auditoría

Según el autor Noguez menciona que los principales objetivos de la auditoría:

- Verificar que se están cumpliendo los estándares de calidad, seguridad, prevención de riesgos, respeto al medio ambiente, etc. con los que la empresa quiere y dice trabajar.
- Obtener información acerca de cómo se están realizando los procesos para detectar posibles áreas de mejora.

- Demostrar que la organización y sus procesos siguen los requisitos de las normas ISO y merecen ser certificados y distinguidos por su esfuerzo. (Noguez, 2016, p. 3)

#### 2.2.7.3 Alcance de la auditoría

Para entender que es el alcance de la auditoría, Rodríguez lo define como:

*La “profundidad” de una auditoría realizada, de acuerdo con el objetivo que se busca. Las auditorías se realizan con diversos propósitos: Revisiones regulares de los registros de la empresa, detección de errores internos, detección de un fraude dentro de una empresa, incumplimientos normativos, entre otros. Debido a este hecho, el alcance y los objetivos de la auditoría tienen un significado diferente según la persona que realiza la auditoría, así como la razón detrás de la auditoría. (Rodríguez, 2018, p. 6)*

#### 2.2.7.4 Características de una auditoría

Según Uriarte menciona algunas características de una auditoría:

- Se realiza para conocer el estado financiero real de una empresa.
- Se realiza para comprobar que los datos contables brindados por la empresa sean fieles a su situación actual.
- Pone a disposición los balances, libros contables y documentos de la empresa para que sean analizados por el auditor.
- Se busca que la empresa cumpla con las normas contables.
- Es llevada a cabo por un auditor, que puede ser interno o externo a la organización y que debe ser imparcial.
- Puede ser solicitada desde la organización o por un agente externo de forma obligatoria.
- Sus resultados son detallados en un informe de auditoría.
- Sus resultados pueden reflejar discrepancias con la información aportada por la empresa.
- Permite conocer el estado actual de la empresa para tomar decisiones a partir de ello. (Uriarte, 2021, p. 12)

#### 2.2.7.5 Tipos de auditoría

Según Westreicher manifiesta que los tipos de auditoría son los siguiente:

Las auditorías pueden clasificarse en base a distintos criterios, como veremos a continuación.

### **Tipos de auditoría según quién la realiza**

Según quién es el encargado de elaborar la auditoría, esta puede ser:

- **Auditoría interna:** Es aquella elaborada por una persona (o grupo de personas) que trabaja dentro de la propia empresa. La idea es que la organización se auto examine para encontrar puntos en los que pueda mejorar.
- **Auditoría externa:** Es aquella realizada por un agente que no pertenece a la empresa evaluada. Así, normalmente una empresa auditora externa inspecciona los procesos de otra firma, la cual ha contratado sus servicios. Lo que se busca con este tipo de auditoría es un punto de vista externo, de un tercero ajeno a la sociedad mercantil analizada.

### **Tipos de auditoría según su naturaleza**

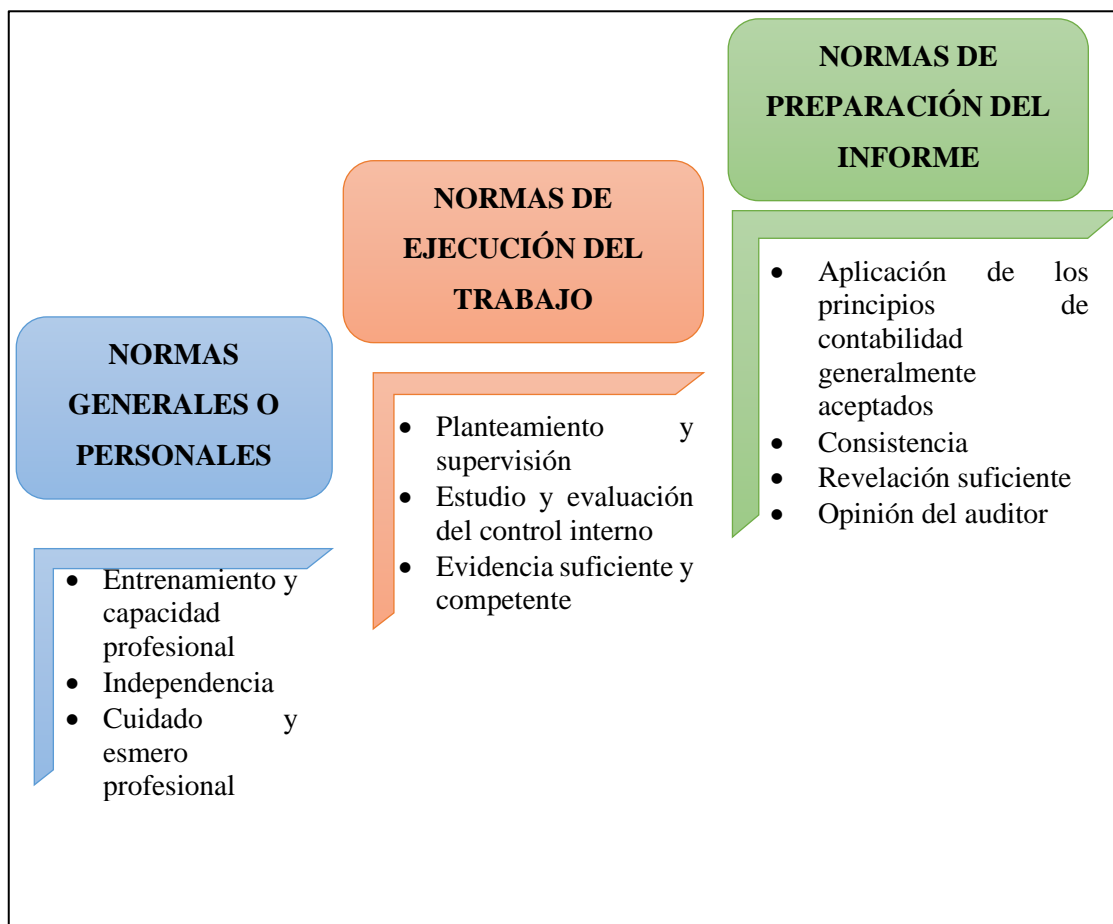
Según la naturaleza de lo evaluado, la auditoría puede ser:

- **Auditoría contable:** Consiste en una revisión de los estados financieros de la empresa para comprobar que reflejan la situación económica de la institución. Se revisan los siguientes documentos: el balance general, la cuenta de resultados, el estado de flujos de efectivo y el estado de cambios en el patrimonio neto.
- **Auditoría operativa:** Es aquella que se realiza para determinar si una empresa está haciendo uso óptimo de sus recursos. Esto es, que sus procesos sean eficientes y no estén generando pérdidas a la compañía.
- **Auditoría financiera:** Consiste en un análisis de la situación económica y contable de la compañía. Va más allá de la auditoría contable. Su tarea debe realizarse de manera conjunta con la auditoría fiscal, de gestión, informática y fiscal.
- **Auditoría medioambiental:** Consiste en medir el impacto de la actividad de una compañía en el medioambiente. Esto, con el objetivo de determinar si se cumplen con los estándares exigidos por ley. De no ser ese el caso, se tendrán que plantear medidas o estrategias de mejora.
- **Auditoría informática:** Es aquella donde se evalúan los softwares o sistemas informáticos adoptados por la empresa, por ejemplo, para los procesos comerciales o fiscales.
- **Auditoría de calidad:** Se lleva a cabo para verificar el correcto funcionamiento del sistema de calidad implementado por la empresa. Esto, en el marco de la norma ISO 9001.
- **Auditoría de cumplimiento:** Es aquella donde se comprueba que la empresa cumple con las buenas prácticas exigidas por la ley para su sector o entorno, de manera que las normas están siendo respetadas.

- **Auditoría de gestión:** Consiste en medir el uso de los recursos que posee la empresa para evaluar si es eficiente, pero, además, a diferencia de la auditoría operativa, se da un paso más allá para analizar si se han alcanzado los objetivos previstos de rentabilidad. (Westreicher, 2021, pp. 1-2)

#### 2.2.7.6 Normas de Auditoría Generalmente Aspectadas (NAGAS)

Estas normas deben ser practicadas durante todo proceso de la auditoría desde el inicio –labores previas de auditoría- hasta la aprobación del informe; estas normas se dividen en tres grupos:



**Ilustración 2-2:** Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

**Fuente:** (Vara, 2017, p. 2)

**Realizado por:** Gualán E, 2022

Por otro lado, Falconi conceptualiza a las NAGA'S de la siguiente manera:

**Las normas generales,** se aplican a todo el proceso del examen y se relacionan básicamente con la conducta funcional del auditor como persona humana, regula los

requisitos y aptitudes que debe reunir para actuar como auditor. La mayoría de este grupo es contemplada también en los códigos de ética de otras profesiones.

Tenemos así el detalle:

1. **Entrenamiento y capacidad profesional:** “La auditoría debe ser efectuada por personal que tiene el entrenamiento técnico y pericia como auditor”
2. **Independencia:** “En todos los asuntos relacionados con la auditoría, el auditor debe mantener independencia de criterio”.
3. **Cuidado o esmero profesional:** Debe ejercer el esmero profesional en la ejecución de la auditoría y en la preparación del dictamen.

**Las normas de ejecución del trabajo de campo** son más específicas y regulan la forma de trabajo del auditor durante el desarrollo de la auditoría en sus diferentes fases (planeamiento trabajo de campo y elaboración del informe). El propósito principal de este grupo de normas se orienta a que el auditor obtenga la evidencia suficiente en sus papeles de trabajo para apoyar su opinión sobre la confiabilidad de los estados financieros, para lo cual se requiere previamente un adecuado planeamiento estratégico y evaluación de los controles internos. En la actualidad el nuevo dictamen pone énfasis en estos aspectos en el párrafo del alcance.

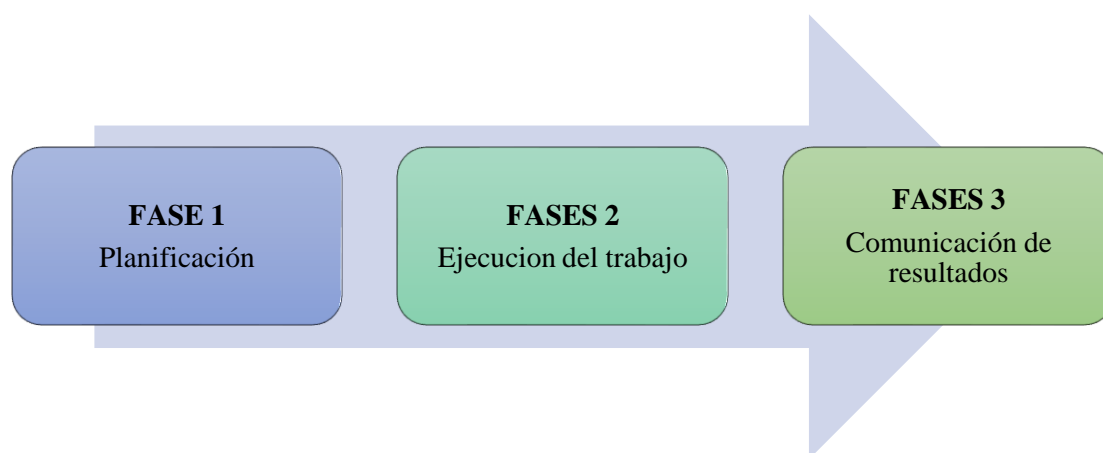
1. **Planeamiento y supervisión:** La auditoría debe ser planificada apropiadamente y el trabajo de los asistentes del auditor si es que los hay debe ser debidamente supervisado.
2. **Estudio y evaluación del control interno:** Debe estudiar y evaluarse apropiadamente la estructura del control interno de la entidad.
3. **Evidencia suficiente y competente:** Debe obtenerse evidencia competente y suficiente, mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable.

**Normas de preparación del informe**, regulan la última fase del proceso de auditoría, es decir la elaboración del informe, para lo cual el auditor habrá acumulado en grado suficiente las evidencias, debidamente respaldadas en sus papeles de trabajo. Por tal motivo, este grupo de normas exige que el informe exponga de qué forma se presentan los estados financieros y el grado de responsabilidad que asume el auditor.

1. **Aplicación de los principios de contabilidad Generalmente Aceptados:** El dictamen debe expresar si los estados financieros están presentados de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados.

2. **Consistencia:** La comparación de los estados financieros debe ser de manera uniforme.
3. **Revelación suficiente:** La información contable debe ser demostrada con claridad y de fácil comprensión todo lo necesario para determinar los resultados de las operaciones de la entidad.
4. **Opinión del Auditor:** Al finalizar el examen el auditor debe presentar un informe por escrito, en el que hará constar sus comentarios, conclusiones y recomendaciones. (Falconi, 2006, p. 19)

### 2.2.8 Fases de la Auditoría



#### **Ilustración 3-2:** Fases de la Auditoría

**Fuente:** (Pallerola & Monfort, 2013)

**Realizado por:** Gualán E, 2022

Para entender sobre las Fases de la Auditoría los autores Arens, Elder, & Beasley lo define de la siguiente manera:

La fase de planificación permite saber la correcta asignación de recursos y permitir llegar a unos niveles altos de eficiencia y eficacia. En esta fase se deben prever las pruebas a realizar, el número de horas máximo en que se debe realizar toda la auditoría, desde que se recibe la aceptación de cliente, hasta la lectura y entrega del informe de auditoría, así como la supervisión de todos los análisis realizados.

En esta fase es muy importante tener un conocimiento de:

- **Actividad del cliente:** En cuanto a sus particularidades, tales como sector de la economía, tamaño del cliente, producto que se comercializa.

- **Análisis económico financiero:** A través del uso de las ratios, porcentajes y deberán establecer qué cuentas tienen un mayor peso en relación al activo, pasivo, ingresos y gastos.
- **Establecimiento del nivel de materialidad:** Tiene un objeto de establecer un importe por encima del cual se debería realizar todas las operaciones que estuviera por encima de dicho nivel de revisión.
- **Conocimiento de las transacciones de la empresa:** identifica Evaluación de los procesos de control interno.

### **1. Planificación preliminar**

Consiste en el conocimiento del ente a examinar con el propósito de obtener o actualizar la información general de la entidad y de las principales actividades a fin de identificar adecuadamente las condiciones existentes para ejecutar la auditoría.

#### **Elementos de la planificación preliminar**

- Conocimiento de la entidad o actividad a examinar.
- Principales actividades, operaciones, metas u objetivos a cumplir.
- Identificación de las principales políticas, prácticas contables, presupuestarias, administrativas y de organización.
- Análisis general de la información financiera.
- Determinación de materialidad e identificación de las cuentas de los estados financieros.
- Determinar el grado de confiabilidad de la información producida.
- Riesgo inherente y ambiente de control.
- Decisiones de planificación para las unidades operativas.
- Decisiones preliminares para los componentes.

### **2. Planificación específica**

Esta fase se define la estrategia a seguir en el desarrollo de la auditoría y tiene como propósito principal evaluar el sistema de control interno, evaluar y calificar los riesgos de auditoría y seleccionar los procedimientos a ser aplicados a cada componente en la fase de ejecución del trabajo, mediante programas respectivos. Se fundamenta sobre la información obtenida en la planificación preliminar. (Arens, Elder, & Beasley, 2012, pp. 36-43)

Para entender en qué consiste la segunda y tercera Fase de la Auditoría los autores Pallerola & Monfort los detallan de la siguiente manera:

## **Fase II: Ejecución del trabajo**

Se inicia con la aplicación de los programas específicos por componentes, cuenta o áreas, continúa con el sistema de control interno, el examen con la obtención de información, la verificación de los resultados financieros, la detección de hallazgos. Deberá obtener evidencia comprobatoria, suficiente, y competente respecto a los hallazgos por medio de observaciones, preguntas, confirmaciones.

- Solicitud de datos de la empresa.
- Asignación del personal y números de horas.
- Aperturas de hojas de trabajo.
- Determinación de las principales marcas de auditoría.
- Seguimientos de los programas de trabajo.
- Pruebas de cumplimiento y analíticas.
- Plasmación de las debilidades encontradas.
- Evaluación de resultados y conclusiones. (Pallerola & Monfort, 2013, pp. 43-54)

## **Fase III: Comunicación de los resultados**

El objetivo de esta fase es contrastar unas conclusiones preliminares y conocer la opinión de la empresa para que pueda debatir o en su caso aceptar la certeza de dichas conclusiones. Esta fase suele conllevar una primera redacción de un borrador de Informe de Auditoría donde se le comunica al cliente no tanto la redacción del texto en sí, sino las conclusiones que se derivan de todo el trabajo de verificación efectuado hasta esa fecha. (Pallerola & Monfort, 2013, pp. 43-54)

### ***2.2.9 Papeles de trabajo para auditoría***

Según (Zamarron, 2003, p. 1) define que “Son el conjunto de cédulas y documentación fehaciente que contienen los datos e información obtenidos por el auditor en su examen, así como la descripción de las pruebas realizadas y los resultados de estas sobre los cuales sustenta la opinión que emite al suscribir su informe”.

#### ***1.1.1.7. Objetivo de los papeles de trabajo***

Según (Zamarron, 2003, p. 1) menciona que:



El objetivo general de los papeles de trabajo es ayudar al auditor a garantizar en forma adecuada que una auditoría se hizo de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas. Los papeles de trabajo, dado que corresponden a la auditoría del año actual son una base para planificar la auditoría, un registro de las evidencias acumuladas y los resultados de las pruebas, datos para determinar el tipo adecuado de informe de auditoría, y una base de análisis para los supervisores y socios.

#### *1.1.1.8. Clasificación de los papeles de trabajo*

Se acostumbra a clasificar a los papeles de trabajo desde dos puntos de vista:

##### **1. Por su uso:**

###### **Papeles de uso continuo.**

Los papeles de trabajo pueden contener información útil para varios ejercicios (acta constitutiva, contratos a plazos mayores a un año o indefinidos, cuadros de organización, catálogos de cuentas, manuales de procedimientos, etc.). Por su utilidad más o menos permanente a este tipo de papeles se les acostumbra a conservar en un expediente especial, particularmente cuando los servicios del Auditor son requeridos por varios ejercicios contables.

###### **Papeles de uso temporal.**

De la misma manera los papeles de trabajo pueden contener información útil solo para un ejercicio determinado (confirmaciones de saldos a una fecha dada, contratos a plazo fijo menor de un año, conciliaciones bancarias, etc.); en este caso, tales papeles se agrupan para integrar el expediente de la auditoría del ejercicio a que se refieran.

##### **2. Por su contenido:**

- Hoja de trabajo.
- Cédulas sumarias o de Resumen.
- Cédulas de detalle o descriptivas.
- Cédulas analíticas o de comprobación.

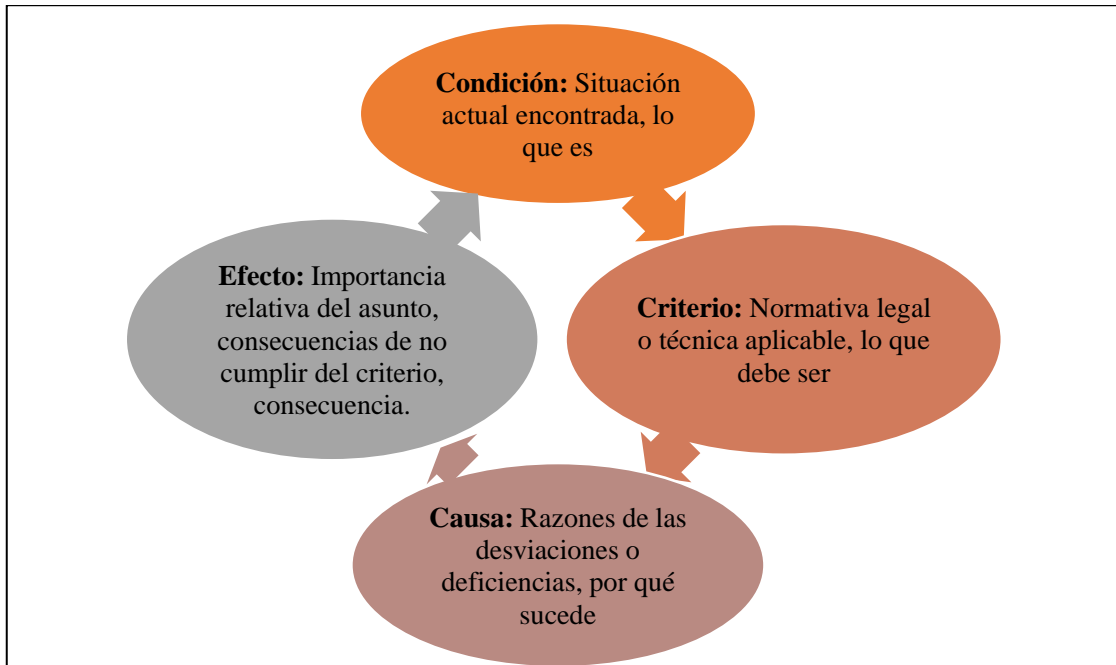
Aunque en diseño y contenido los papeles de trabajo son tan variados como la propia imaginación, existe en el transcurso del trabajo de auditoría papeles claves cuyo contenido está más o menos definido.

###### **PROPIEDAD**

Los papeles de trabajo son propiedad del Auditor, él los preparó y son la prueba material del trabajo efectuado, pero, esta propiedad no es irrestricta ya que por contener datos que puedan considerarse confidenciales, está obligado a mantener absoluta discreción respecto a la información que contienen. (Alatrística, 2018, pp. 1-2)

### 2.2.10 Hallazgos de auditoría

Según (Morales, 2016) lo define como cualquier situación deficiente y relevante que se determine por medio de la aplicación de los procedimientos de auditoría en las áreas examinadas.



**Ilustración 4-2:** Atributos de hallazgos

**Fuente:** (Morales, 2016)

**Realizado por:** Gualán E, 2022

#### 2.2.10.1 Índice, marcas y referencias de auditoría

##### Índice

Según (EUROINNOVA, 2022, p. 1) menciona que “son códigos de letras y números que se escriben manualmente en un lugar visible de la hoja con un lápiz usado en auditoría administrativa, cuyo color suele ser el rojo, con el objetivo de facilitar su lectura y guardó”.

##### Marcas

Según (Quevedo, 2005, p. 1), define que “las marcas de auditoría son signos que se ponen a un escrito para conocerlo, así como completar la información plasmada en las cédulas de auditoría, incluir observaciones o comentarios”.

## Referencias

Según (CGPI, 2002, p. 1), menciona que: “cada papel de trabajo tendrá su propia referencia, y deberá indicar las hojas de trabajo relacionadas de acuerdo con un sistema de referencias cruzadas que permita la revisión”.

### 2.2.11 Riesgo de Auditoría

Según (Cartaya, 2014, p. 1), lo define de la siguiente manera “El riesgo es la probabilidad de que una o varias amenazas se convierta en un desastre. La vulnerabilidad o las amenazas, por separado, pueden no representar un peligro. Pero si se juntan, se convierten en un riesgo, o sea, en la probabilidad de que ocurra un desastre”.

#### 2.2.11.1 Elementos del riesgo



**Ilustración 5-2:** Elementos del riesgo

Fuente: (Alatrística, 2018)

Realizado por: Gualán E, 2022

### 2.2.12 Evidencias de Auditoría

Según el autor Cárdenas define como:

La evidencia de auditoría es la información/documentación utilizada por el auditor para alcanzar las conclusiones en las que basa su opinión. La evidencia de auditoría incluye tanto la información contenida en los registros contables de los que se obtienen los estados financieros, como otra información complementaria. (Cárdenas, 2018, p. 8)

#### 2.2.12.1 Tipos de evidencias

Evidencia Física	Evidencia Testimonial	Evidencia Documental	Evidencia Observación
<ul style="list-style-type: none"><li>•Es la inspección o conteo que hace el auditor de un activo tangible.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Es la recepción de una respuesta oral o escrita de una tercera parte, independiente, que verifica la precisión de la información que ha solicitado el auditor.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Es el examen que hace el auditor de los documentos y archivos del cliente para apoyar la información que es o debe ser incluida en los estados financieros.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Es el uso de los sentidos para evaluar ciertas actividades.</li></ul>

**Ilustración 6-2:** Tipos de evidencias de auditoría.

**Fuente:** (Rios, 2015)

**Realizado por:** Gualán E, 2022

### 2.2.13 Examen especial

Según la (Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado , 2017) menciona que:

*El examen especial verifica, estudia y evalúa aspectos limitados o de una parte de las actividades relativas a la gestión financiera, administrativa, operativa y medio ambiental, con posterioridad a su ejecución, aplicará las técnicas y procedimientos de auditoría, de la ingeniería o afines, o de las disciplinas específicas, de acuerdo con la materia de examen y formula el correspondiente informe que debe contener comentarios, conclusiones y recomendaciones. (pág,3)*

Según (Fonseca, 2007), afirma que el examen especial es:

*Una auditoría de alcance limitado que puede comprender la revisión y análisis de una parte de las operaciones efectuadas por la entidad, con el objeto de verificar el adecuado manejo de los recursos públicos, así como el cumplimiento de la normativa legal y otras normas reglamentarias aplicables. (pág. 277)*

#### *2.2.13.1 Objetivo del examen especial*

“El examen especial tiene como objetivo la revisión de las determinadas cuentas por parte de un Auditor autorizado; con la finalidad de establecer su razonabilidad, dando a conocer los resultados de su examen expresando los aspectos más relevantes, a fin de aumentar la utilidad”. (Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado , 2017, p. 2)

#### *2.2.14 Control Interno*

“El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales”. (Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado , 2017, p. 1)

#### *2.2.15 COSO I*

##### *2.2.15.1 Objetivos del COSO I*

Se dedica a desarrollar marcos y orientaciones generales sobre el control interno, la gestión del riesgo empresarial y la prevención del fraude, diseñados para mejorar el desempeño organizacional y la supervisión, y reducir el riesgo de fraude en las organizaciones.

##### *2.2.15.2 Componentes del COSO I*

1. **Ambiente de control** (Marca el comportamiento en una organización. Tiene influencia directa en el nivel de concientización del personal respecto al control.)
2. **Evaluación de riesgos** (Mecanismos para identificar y evaluar riesgos para alcanzar los objetivos de trabajo, incluyendo los riesgos particulares asociados con el cambio.)
3. **Actividades de control** (Acciones, Normas y Procedimientos que tiende a asegurar que se cumplan las directrices y políticas de la Dirección para afrontar los riesgos identificados.)

4. **Información y comunicación** (Sistemas que permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.)
5. **Supervisión** (Evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.) (Auditool, 2013, p.1-2)

## CAPÍTULO III

### 3 MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 Enfoque de investigación

Se implementará el método cualitativo porque consiste en la recolección, análisis e interpretación de información para la investigación. Asimismo, el método cuantitativo porque permitirá el estudio de datos numéricos, y tabulación de encuestas.

#### 3.2 Tipos de Investigación

La investigación es de tipo descriptivo, debido a que permitió detallar las falencias existentes dentro del área de crédito mediante la auditoría y recopilación de información a través de encuestas aplicadas en la COAC Kullki Wasi Ltda.

#### 3.3 Diseño de la investigación

##### 3.3.1 *Investigación de campo*

Se utilizó una investigación de campo para la recopilación de información a través de encuestas aplicadas en la COAC Kullki Wasi Ltda.

##### 3.3.2 *Investigación bibliográfica*

En este trabajo se implementó la investigación bibliográfica debido a que se obtuvo información mediante revistas, libros y tesis para elaborar correctamente el informe final.

##### 3.3.3 *Investigación descriptiva*

Se realizó una investigación descriptiva debido a que se obtuvo información para describir los resultados obtenidos de las encuestas realizadas al personal de la COAC Kullki Wasi Ltda.

#### 3.4 Población y Muestra

### 3.4.1 Población

“Se refiere al universo, conjunto o totalidad de elementos sobre los que se investiga o hacen estudios” (Lugo, 2018, p. 1)

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., la población es la siguiente:

**Tabla 3-10:** Población de la COAC Kullki Wasi Ltda.

CANTIDAD	NOMBRES	CARGO
1	Ing. Segundo Lluashco	Jefe de agencia
1	Ing. Clara Chimbo	Área operativa
2	Ing. Nelson Poaquiza	Área de negocios
	Ing. Elías Gómez	
5	Ing. Edgar Aguagallo	Asesores de crédito
	Ing. José Mariño	
	Ing. Ángel Pacari	
	Ing. Juan Tocalema	
	Ing. Juan Ramos	
2	Ing. Lizeth Chuqui	Captaciones
	Ing. Rafael Sisa	
1	Ing. Luz Lema	Cajera
1	Ing. Janeth Guamán	Atención al cliente
<b>13</b>	<b>Población total</b>	

Fuente: COAC Kullki Wasi Ltda.

Realizado por: Gualán E, 2022

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., agencia Riobamba cuenta con un total de 13 colaboradores, en el área de créditos cuentan con mayor personal que son 5, continuando con el área de negocios y captaciones que son 2, y demás están ubicados por una persona.

### 3.4.2 Muestra

“Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación” (López, 2004, p. 2). Por tal motivo la población es menor a 100 y no hay la necesidad de establecer una muestra por lo que se trabajará con la totalidad de la población de 13 empleados de la COAC Kullki Wasi Ltda.



### **3.5 Métodos de investigación**

#### **3.5.1 *Analítico***

Es un método que consistió en la separación de cada parte con la finalidad de estudiar únicamente la cartera de créditos y sus componentes con respecto a la recuperación de cartera tomando en cuenta los estándares del manejo crediticio.

#### **3.5.2 *Deductivo***

Este método permitió la obtención de conocimientos con respecto a temas relacionados al objeto de estudio, a partir de ello llegar a una conclusión específica en el trabajo de investigación.

#### **3.5.3 *Inductivo***

Se utilizó este método porque permitió identificar los nudos críticos en el proceso de otorgamiento de créditos del área de créditos de la COAC.

### **3.6 Técnicas de investigación**

#### **3.6.1 *Encuestas***

Se aplicó la encuesta al total de la población ya mencionada de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., de la agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2021 con la finalidad de controlar el proceso adecuado de otorgamiento de créditos.

#### **3.6.2 *Observación directa***

Se asistió a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., para distinguir el proceso de otorgamiento de créditos determinando falencias y dar soluciones.

### **3.7. Instrumentos de investigación**

#### **3.7.1 *Cuestionario***

Para el desarrollo del presente trabajo se aplicó el cuestionario con preguntas abiertas para identificar los problemas dentro del área de créditos.

### **3.7.2. Guía de observación**

Esta guía se utilizó para obtener información sobre el proceso de otorgamiento de créditos que causan deficiencias para la recuperación de cartera.

## CAPÍTULO IV

### 4 MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WAS” LTDA. AGENCIA RIOBAMBA. PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

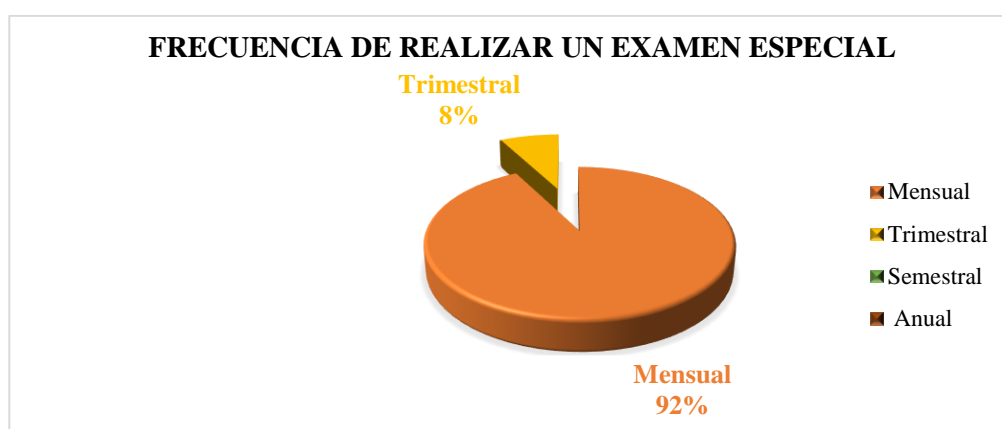
##### 1. ¿Con qué frecuencia han realizado exámenes especiales a la cartera de créditos?

**Tabla 4-11:** Frecuencia de realizar un examen especial

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Mensual	12	92%
Trimestral	1	8%
Semestral	0	0%
Anual	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al personal de la COAC Kullki Wasi Ltda.

Realizado por: Gualán E, 2022



**Ilustración 7-4:** Frecuencia de realizar un examen especial

Fuente: Tabla 11-4: Frecuencia de realizar un examen especial

Realizado por: Gualán E, 2022

**Interpretación:** Mediante una encuesta realizada al personal de la COAC Kullki Wasi Ltda., el 92% menciona que realizan mensualmente un examen especial, y el 8% responden que lo hacen trimestralmente. **Análisis:** Los encuestados en su mayoría afirman que se realizan exámenes especiales a la cartera de crédito de forma mensual, lo que beneficia a la COAC porque de esa manera se puede tener un mejor control de la cuenta.

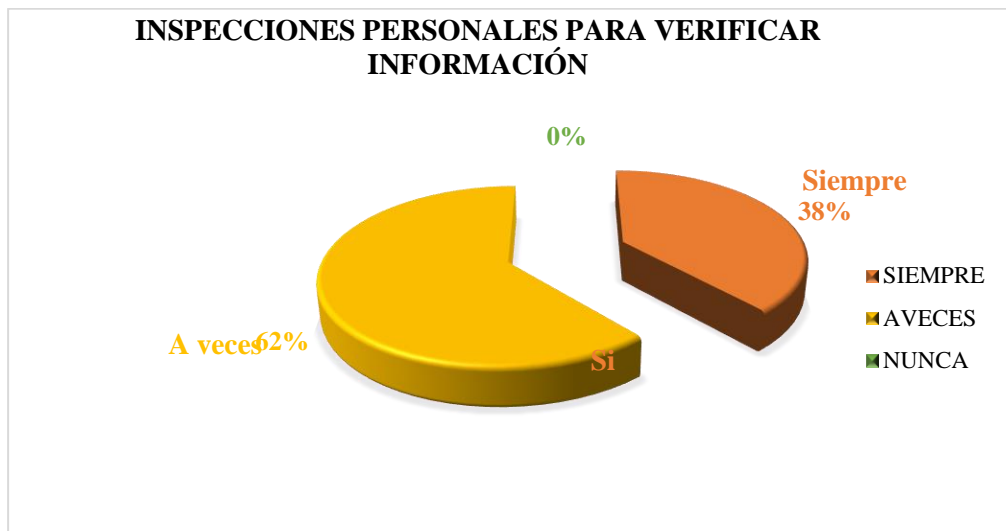
2. *¿El asesor de créditos realiza inspecciones personales para cerciorarse de la veracidad de la información que el cliente otorga?*

**Tabla 4-12:** Inspecciones personales para verificar información

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SIEMPRE	5	38%
A VECES	8	62%
NUNCA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al personal de la COAC Kullki Wasi Ltda.

Realizado por: Gualán E, 2022



**Ilustración 8-4:** Inspecciones personales para verificar información

Fuente: Tabla 12-4: Inspecciones personales para verificar información

Realizado por: Gualán E, 2022

**Interpretación:** Mediante una encuesta realizada al personal de la COAC Kullki Wasi Ltda., el 62% manifiesta que los asesores a veces verifican la veracidad de la información a través de inspecciones, y el 38% manifiesta que lo hace siempre.

**Análisis:** Todos los encuestados afirman que los asesores a veces realizan inspecciones personales para verificar la información, lo cual provoca que exista mayor riesgo en la recuperación de cartera vencida.

3. ¿Qué tipo de crédito ofrece con mayor frecuencia a sus socios?

**Tabla 4-13:** Crédito que se ofrece con mayor frecuencia

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Microcrédito	9	69%
Crédito Comercial	0	0%
Crédito Hipotecario	1	8%
Crédito de Consumo	3	23%
Crédito de Vivienda	0	0%
Crédito Educativo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al personal de la COAC Kullki Wasi Ltda.

Realizado por: Gualán E, 2022



**Ilustración 9-4:** Crédito que se ofrece con mayor frecuencia

Fuente: Tabla 13-4: Crédito que se ofrece con mayor frecuencia

Realizado por: Gualán E, 2022

**Interpretación:** Mediante la encuesta aplicada al personal de la COAC Kullki Wasi Ltda., acerca del tipo de crédito que ofrecen con mayor frecuencia se determinó que del 100% de los encuestados, afirman que el 69% ofrecen el Microcrédito, el 23% enmarcaron el Crédito de Consumo, y el 8% Crédito Hipotecario.

**Análisis:** Se concluye que el tipo de crédito que ofrecen con mayor frecuencia por parte de los asesores es el Microcrédito, ya que beneficia a los socios a emprender diferentes tipos de negocios.

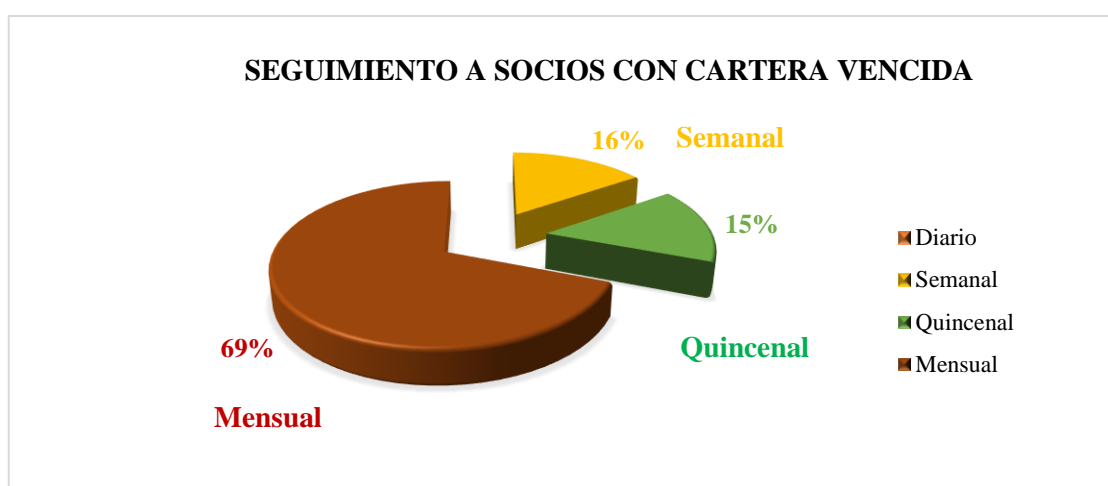
#### 4. ¿Con qué frecuencia se realizan los seguimientos a socios con cartera vencida?

**Tabla 4-14:** Seguimiento a socios con cartera vencida

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Diario	0	0%
Semanal	2	16%
Quincenal	2	15%
Mensual	9	69%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al personal de la COAC Kullki Wasi Ltda.

Realizado por: Gualán E, 2022



**Ilustración 10-4:** Seguimiento a socios con cartera vencida

Fuente: Tabla 14-4: Seguimiento a socios con cartera vencida

Realizado por: Gualán E, 2022.

**Interpretación:** Mediante la encuesta realizada al personal de la COAC Kullki Wasi Ltda., responden que; del 100% de los encuestados, el 69% afirman que realizan mensualmente los seguimientos a socios con cartera vencida, el 16% menciono que semanalmente y el 15% lo hacen quincenalmente.

**Análisis:** Con este resultado se concluye que el seguimiento a socios con cartera vencida lo realizan de forma mensual, lo que limita a la COAC la rápida recuperación de cartera, perdiendo la oportunidad de utilizar el capital para nuevos créditos.

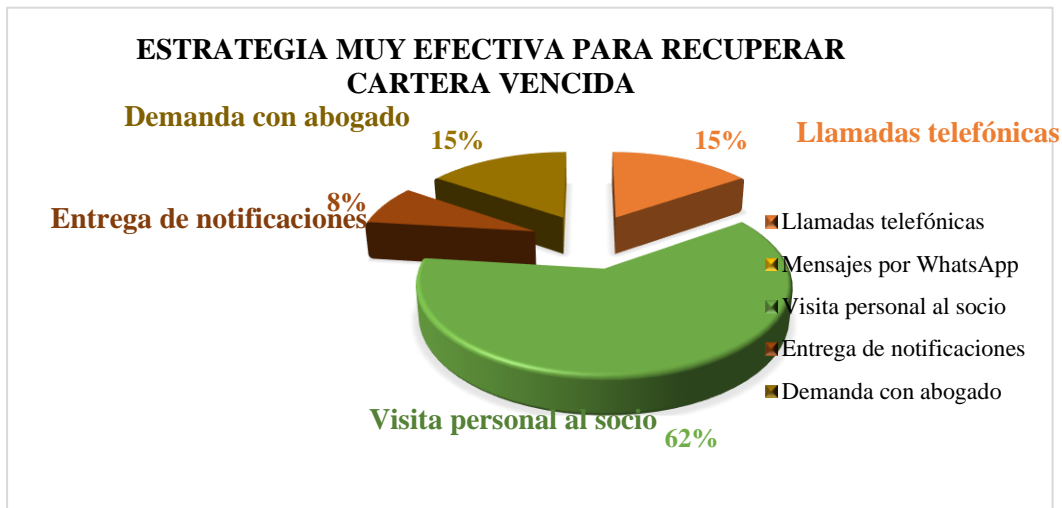
5. ¿Qué estrategia le resulta más efectivo para la recuperación de cartera?

**Tabla 4-15:** Estrategia muy efectiva para recuperar cartera vencida

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Llamadas telefónicas	2	15%
Mensajes por WhatsApp	0	0%
Visita personal al socio	8	62%
Entrega de notificaciones	1	8%
Demanda con abogado	2	15%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta al personal de la COAC Kullki Wasi Ltda.

Realizado por: Gualán E, 2022.



**Ilustración 11-4:** Estrategia muy efectiva para recuperar cartera vencida

Fuente: Tabla 15-4: Estrategia muy efectiva para recuperar cartera vencida

Realizado por: Gualán E, 2022

**Interpretación:** Mediante la encuesta aplicada al personal de la COAC Kullki Wasi Ltda., sobre la estrategia más efectiva para la recuperación de cartera, del 100% de los encuestados, mencionan que el 62% es la visita personal al socio, el 15% las llamadas telefónicas, el 15% la demanda con abogado y el 8% la entrega de notificaciones.

**Análisis:** Se puede concluir que la estrategia más efectiva para la recuperación de cartera es realizar la visita personal al socio, esto ayuda a disminuir el índice de morosidad por lo mismo se debe seguir realizando.

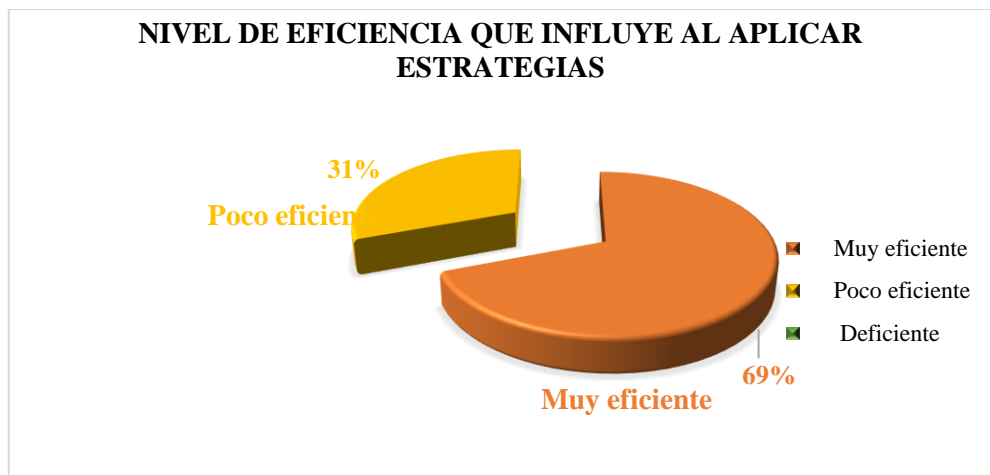
6. ¿La aplicación de estrategias en qué nivel de eficiencia influye en la recuperación de cartera?

**Tabla 4-16:** Nivel de eficiencia que influye al aplicar estrategias

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Muy eficiente	9	69%
Poco eficiente	4	31%
Deficiente	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal de la COAC Kullki Wasi Ltda.

**Realizado por:** Gualán E, 2022.



**Ilustración 12-4:** Nivel de eficiencia que influye al aplicar estrategias

**Fuente:** Tabla 16-4: Nivel de eficiencia que influye al aplicar estrategias

**Realizado por:** Gualán E, 2022

**Interpretación:** Mediante una encuesta al personal de la COAC Kullki Wasi Ltda., sobre la aplicación de estrategias y su nivel de eficiencia que influye en la recuperación de cartera, del 100% de los encuestados, el 69% afirman que es muy eficiente y el 31% poco eficiente.

**Análisis:** Con este resultado se puede decir que al aplicar estrategias en la recuperación de cartera el nivel de eficiencia es óptimo lo que ayuda a los asesores a distribuir tareas y tener la posibilidad de supervisar mejor a los socios.



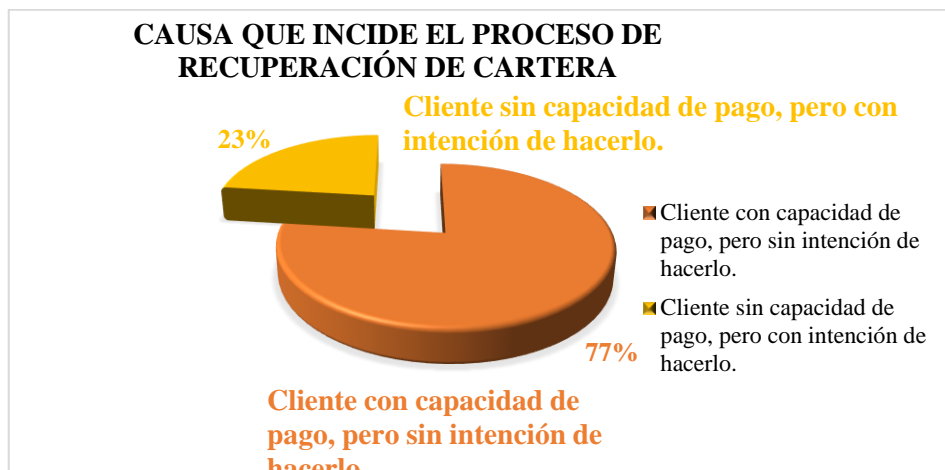
7. *¿Cuál es la principal causa en la que incide el proceso de recuperación de cartera vencida?*

**Tabla 4-17:** Causa que incide el proceso de recuperación de cartera

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Cliente con capacidad de pago, pero sin intención de hacerlo.	10	77%
Cliente sin capacidad de pago, pero con intención de hacerlo.	3	23%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal de la COAC Kullki Wasi Ltda.

**Realizado por:** Gualán E, 2022.



**Ilustración 13-4:** Causa que incide el proceso de recuperación de cartera

**Fuente:** Tabla 17-4: Causa que incide el proceso de recuperación de cartera

**Realizado por:** Gualán E, 2022

**Interpretación:** Mediante una encuesta aplicada al personal de la COAC Kullki Wasi Ltda., sobre la principal causa que incide en la recuperación de cartera vencida, del 100% de los encuestados, el 77% mencionan que existen clientes con capacidad de pago, sin la intención de hacerlo y el 3% clientes sin capacidad de pago, pero con intención de hacerlo.

**Análisis:** Con este resultado se concluye que en la COAC hay clientes que cuentan con la capacidad de pago, pero no con la intención de hacerlo, lo que genera un incremento en la morosidad por tal motivo se debe implementar estrategias.

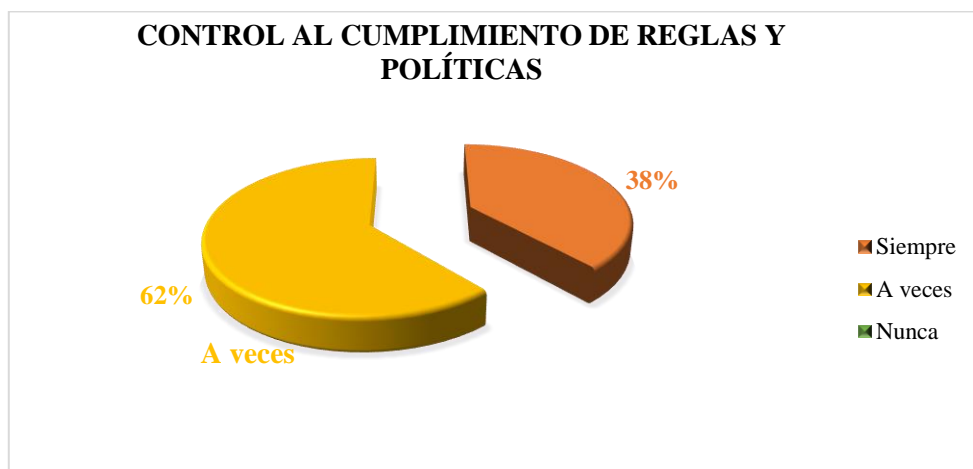
8. *¿Se realiza un control al cumplimiento de reglas y políticas para el mejoramiento y desarrollo de sus actividades?*

**Tabla 4-18:** Control al cumplimiento de reglas y políticas

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Siempre	5	38%
A veces	8	62%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal de la COAC Kullki Wasi Ltda.

**Realizado por:** Gualán E, 2022.



**Ilustración 14-4:** Control al cumplimiento de reglas y políticas

**Fuente:** Tabla 18-4: Control al cumplimiento de reglas y políticas

**Realizado por:** Gualán E, 2022

**Interpretación:** Mediante la encuesta aplicada sobre el control al cumplimiento de reglas y políticas para el mejoramiento y desarrollo de sus actividades, del 100% de los encuestados, el 62% mencionan que lo hacen a veces y el 38% siempre.

**Análisis:** A través de este resultado el personal de la COAC menciona que el control al cumplimiento de reglas y políticas lo realizan a veces, por lo que puede provocar que el personal no esté realizando correctamente sus actividades.

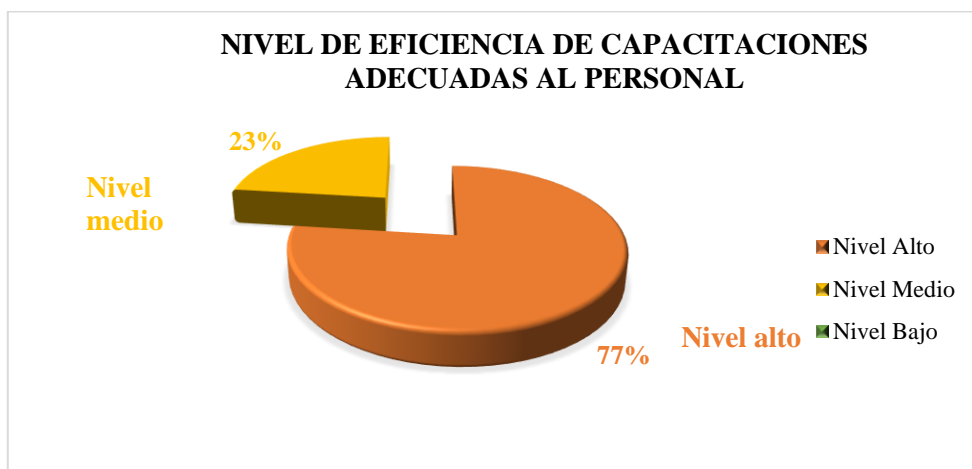
9. ¿En qué nivel de eficiencia ayudan las capacitaciones al adecuado otorgamiento de créditos?

**Tabla 4-19:** Nivel de eficiencia de capacitaciones adecuadas al personal

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Nivel Alto	10	77%
Nivel Medio	3	23%
Nivel Bajo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal de la COAC Kullki Wasi Ltda.

**Realizado por:** Gualán E, 2022.



**Ilustración 15-4:** Nivel de eficiencia de capacitaciones adecuadas al personal

**Fuente:** Tabla 19-4: Nivel de eficiencia de capacitaciones adecuadas al personal

**Realizado por:** Gualán E, 2022

**Interpretación:** Mediante la encuesta aplicada al personal de la COAC Kullki Wasi Ltda., con respecto al nivel de eficiencia que ayudan las capacitaciones al adecuado otorgamiento de créditos, del 100% de los encuestados, el 77% afirman que en nivel alto y el 23% en nivel medio.

**Análisis:** Se concluye que las capacitaciones realizadas al personal ayudan en un nivel alto, es decir que debería realizarse capacitaciones de manera frecuente para que los asesores mitiguen riesgos crediticios y otorguen adecuadamente los créditos.

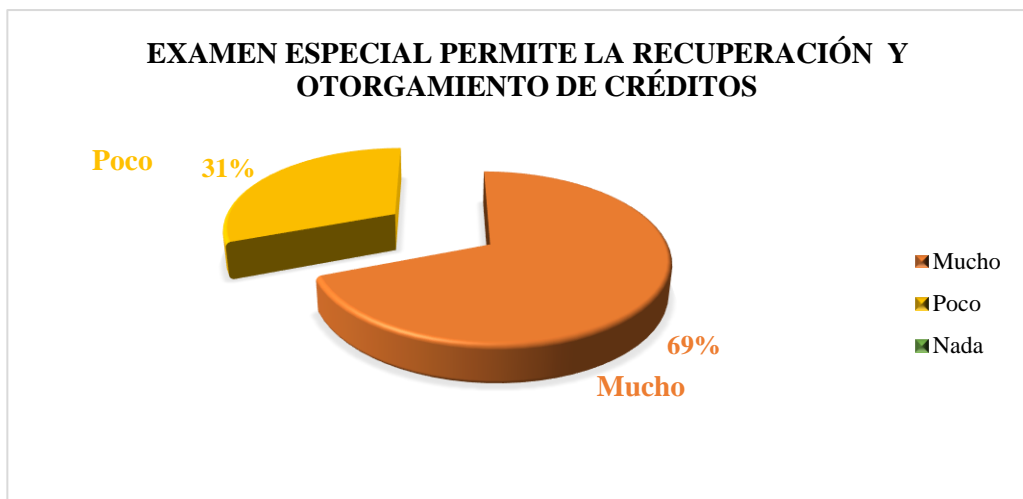
**10. ¿Cree usted que el examen especial permite la recuperación de cartera y mejoramiento en el otorgamiento de créditos?**

**Tabla 4-20:** Examen especial permite la recuperación y otorgamiento de créditos

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
Mucho	9	69%
Poco	4	31%
Nada	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta al personal de la COAC Kullki Wasi Ltda.

**Realizado por:** Gualán E, 2022.



**Ilustración 16-4:** Examen especial permite la recuperación y otorgamiento de créditos

**Fuente:** Tabla 20-20: Examen especial permite la recuperación y otorgamiento de créditos

**Realizado por:** Gualán E, 2022.

**Interpretación:** De acuerdo con la encuesta aplicada al personal de la COAC Kullki Wasi Ltda., sobre si el examen especial permite la recuperación de cartera y mejoramiento en el otorgamiento de créditos, del 100% de los encuestados, el 69% mencionan que mucho y el 31% poco.

**Análisis:** La mayoría de los encuestados afirman que el examen especial es de gran ayuda permitiendo la recuperación de cartera y mejor otorgamiento de créditos, por lo que es importante tomar en cuenta este proceso en dicha cuenta.

#### **4.1. Verificación de la idea a defender**

La realización del examen especial a la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2021, permitirá determinar las deficiencias que afectan a la liquidez.

## **CAPÍTULO V**

### **5 MARCO PROPOSITIVO**

#### **5.1 Título**


EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA., AGENCIA RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2021

#### **5.2 Contenido de la propuesta**

El presente trabajo de investigación se enfoca en la realización de un examen especial que se componen en una archivo permanente y archivo corriente desarrollado mediante las fases de auditoría.



**ARCHIVO  
PERMANENTE**

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. HOJA DE REFERENCIAS EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>HR 1/1</b>
---	---	---------------

<b>APR</b>	ALBERTO PATRICIO ROBALINO
<b>ENGC</b>	ERIKA NATALY GUALÁN CABAY
<b>RVCR</b>	RAQUEL VIRGINIA COLCHA ORTIZ
<b>PTA</b>	PROPUESTA DE TRABAJO DE AUDITORÍA
<b>CPSP</b>	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES
<b>CP</b>	CARTA DE PRESENTACIÓN
<b>CC</b>	CARTA DE COMPROMISO
<b>OT</b>	ORDEN DE TRABAJO
<b>IGE</b>	INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA
<b>PPP</b>	PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
<b>PA</b>	PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA
<b>PEA</b>	PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
<b>PCR</b>	PROGRAMA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
<b>HM</b>	HOJA DE MARCAS
<b>HR</b>	HOJA DE REFERENCIAS
<b>NIE</b>	NOTIFICACION INICIO DE EXAMEN
<b>GC</b>	GUÍA DE CUESTIONARIO
<b>ORI</b>	OFICIO DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
<b>MP</b>	MEMORANDUM DE LA PLANIFICACIÓN
<b>CCI</b>	CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO
<b>ICI</b>	INFORME DE CONTROL INTERNO
<b>IF</b>	INDICADORES FINANCIEROS
<b>CS</b>	CÉDULAS SUMARIAS
<b>CN</b>	CEDULAS NARRATIVAS
<b>HH</b>	HOJA DE HALLAZGO
<b>IFA</b>	INFORME FINAL DE AUDITORÍA

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 29-11-2022
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: 29-11-2022






**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI  
WASI LTDA.  
HOJA DE MARCAS  
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021**

**HM 1/1**

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
Verificado	✓
Hallazgo	H
Totalizado	Σ
No existe	E
No cumple	¢
Evidencia	€
Deficiente control interno	%
Inicio / fin	<input type="text"/>
Proceso	<input type="text"/>
Decisión	◇

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 29-11-2022
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: 29-11-2022

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. PROGRAMA DE AUDITORÍA EXAMEN ESPECIAL PERIODO – 2021</b>	<b>PA 1/3</b>
---	---	---------------

**Objetivo general:**


Realizar un examen especial a la cartera de créditos, mediante la aplicación de los procesos de auditoría para identificar nudos críticos que impiden la recuperación de cartera.

**Objetivos específicos:**

- Identificar el cumplimiento de reglas y políticas mediante el cuestionario de control interno para identificar el nivel de riesgo y morosidad.
- Verificar la precisión y confiabilidad del proceso de otorgamiento de créditos a través de la aplicación de técnicas y métodos para determinar la veracidad de los saldos.
- Evaluar el grado de cumplimiento de las metas de recuperación de cartera mediante la aplicación de índices financieros para determinar los nudos críticos.

N.º	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
01	Elabore la Hoja de Referencias	<b>HR</b>	<b>E.N.G.C</b>	29-11-2022
02	Realice la Hoja de Marcas	<b>HM</b>	<b>E.N.G.C</b>	29-11-2022
03	Prepare el Programa de Auditoría	<b>PA</b>	<b>E.N.G.C</b>	29-11-2022
<b>FASE I. PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b>				
01	Realice el Programa de Planificación Preliminar	<b>PPP</b>	<b>E.N.G.C</b>	03-12-2022
02	Efectúe la Carta de Presentación	<b>CP</b>	<b>E.N.G.C</b>	05-12-2022
03	Desarrolle la Propuesta de Trabajo	<b>PT</b>	<b>E.N.G.C</b>	06-12-2022
04	Elabore el Contrato de Auditoría	<b>CA</b>	<b>E.N.G.C</b>	08-12-2022
05	Realice la Carta de Compromiso	<b>CC</b>	<b>E.N.G.C</b>	09-12-2022
06	Realice el Orden de Trabajo	<b>OT</b>	<b>E.N.G.C</b>	09-12-2022
07	Realice la Notificación de Inicio de Auditoría	<b>NIA</b>	<b>E.N.G.C</b>	10-12-2022
08	Diseñe el Cuestionario	<b>C</b>	<b>E.N.G.C</b>	10-12-2022
09	Realice la Visita Preliminar	<b>VP</b>	<b>E.N.G.C</b>	15-12-2022
10	Elabore la Cédula de la Visita Preliminar	<b>CVP</b>	<b>E.N.G.C</b>	15-12-2022
11	Prepare el Oficio de Requerimiento de Información	<b>ORI</b>	<b>E.N.G.C</b>	17-12-2022

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: <b>29-11-2022</b>
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: <b>29-11-2022</b>


	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.</b> <b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b> <b>EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>PA 2/3</b>
---	---	---------------

N.º	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
12	Elabore el Memorándum de Planificación	<b>MP</b>	<b>E.N.G.C</b>	18-12-2022
13	Prepare Cronograma de Trabajo	<b>CT</b>	<b>E.N.G.C</b>	19-12-2022
<b>FASE I. PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>				
14	Desarrolle el Programa Planificación específica	<b>PPE</b>	<b>E.N.G.C</b>	21-12-2022
15	Realice la evaluación de Control Interno	<b>ECI</b>	<b>E.N.G.C</b>	22-12-2022
16	Diseñe el Cuestionario de Control Interno	<b>CCI</b>	<b>E.N.G.C</b>	22-12-2022
17	Desarrolle Informe de Control Interno	<b>ICI</b>	<b>E.N.G.C</b>	25-12-2022
<b>FASE II. EJECUCIÓN DEL TRABAJO</b>				
17	Desarrolle el Programa de Ejecución de Auditoría	<b>PEA</b>	<b>E.N.G.C</b>	27-12-2022
18	Realice el análisis y verificación de saldos de cartera de créditos en los balances generales año 2018-2019	<b>BG</b>	<b>E.N.G.C</b>	27-12-2022
19	Realice la cédula sumaria: Verificación de saldos de la cartera de crédito	<b>CS</b>	<b>E.N.G.C</b>	28-12-2022
20	Desarrolle la cédula analítica: Análisis vertical de la distribución de la cartera de créditos, 2020– 2021	<b>CA</b>	<b>E.N.G.C</b>	29-12-2022
21	Verifique la morosidad mediante los indicadores del crédito	<b>IC</b>	<b>E.N.G.C</b>	30-12-2022
22	Analice los créditos aprobados y rechazados en la institución	<b>ACAR</b>	<b>E.N.G.C</b>	01-01-2023
23	Verifique la cuota de un préstamo	<b>VCP</b>	<b>E.N.G.C</b>	05-01-2023
24	Realice el desempeño por asesor	<b>DA</b>	<b>E.N.G.C</b>	10-01-2023
25	Elabore la Hoja de Hallazgos	<b>HH</b>	<b>E.N.G.C</b>	12-01-2023
<b>FASE III. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>				
23	Convocatoria de la lectura del informe.	<b>CLI</b>	<b>E.N.G.C</b>	16-01-2023
24	Carta de Presentación	<b>CP</b>	<b>E.N.G.C</b>	17-01-2023
25	Realice el Informe del Examen especial	<b>IEE</b>	<b>E.N.G.C</b>	19-01-2023
<b>FASE IV. SEGUIMIENTO Y MONITOREO</b>				
1	Elaborar el Plan de acción	<b>PA</b>	<b>E.N.G.C</b>	21-01-2023

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: <b>29-11-2022</b>
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: <b>29-11-2022</b>



**PLANIFICACIÓN  
PRELIMINAR**

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.</b> <b>PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b> <b>EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>PPP 1/1</b>
---	--	----------------

**Objetivo general:**


Recabar información relevante de la COAC Kullki Wasi Ltda., mediante las distintas herramientas de investigación para captar información preliminar de la entidad.

**Objetivos específicos:**

1. Recopilar información verídica, por medio de una visita preliminar para identificar las falencias en el área de crédito de la COAC.
2. Solicitar información para la ejecución del examen especial a través de los papeles trabajo.

N.º	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
<b>FASE I. PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b>				
01	Realice el Programa de Planificación Preliminar	<b>PPP</b>	<b>E.N.G.C</b>	03-12-2022
02	Efectúe la Carta de Presentación	<b>CP</b>	<b>E.N.G.C</b>	05-12-2022
03	Desarrolle la Propuesta de Trabajo	<b>PT</b>	<b>E.N.G.C</b>	06-12-2022
04	Elabore el Contrato de Auditoría	<b>CA</b>	<b>E.N.G.C</b>	08-12-2022
05	Realice la Carta de Compromiso	<b>CC</b>	<b>E.N.G.C</b>	09-12-2022
06	Realice el Orden de Trabajo	<b>OT</b>	<b>E.N.G.C</b>	09-12-2022
07	Realice la Notificación de Inicio de Auditoría	<b>NIA</b>	<b>E.N.G.C</b>	10-12-2022
08	Diseñe el Cuestionario	<b>C</b>	<b>E.N.G.C</b>	10-12-2022
09	Realice la Visita Preliminar	<b>VP</b>	<b>E.N.G.C</b>	15-12-2022
10	Aplique la Encuesta al Personal	<b>EP</b>	<b>E.N.G.C</b>	15-12-2022
11	Elabore la Cédula de la Visita Preliminar	<b>CVP</b>	<b>E.N.G.C</b>	17-12-2022
12	Prepare el Oficio de Requerimiento de Información	<b>ORI</b>	<b>E.N.G.C</b>	18-12-2022
13	Elabore el Memorándum de Planificación	<b>MP</b>	<b>E.N.G.C</b>	19-12-2022

Realizado por: <b>E.N.G.C.</b>	Fecha: <b>29-11-2022</b>
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: <b>29-11-2022</b>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. CARTA DE PRESENTACIÓN EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>CP 1/1</b>
---	---	---------------

Riobamba, 05 de diciembre del 2022

Ing.

Segundo Luashco

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

Presente. –

De nuestra consideración:


Por medio del presente EG AUDITORES INDEPENDIENTES extiende un atento y cordial saludo, a la vez damos a conocer que somos una firma auditora con 10 años de experiencia, cuentan con profesionales idóneos, autorizados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que se encuentran en constante capacitación Es así, que durante todo este tiempo hemos ganado reputación en distintas áreas de la Auditoría, a través de prestación de servicios de calidad con nuestros clientes.

Atentamente,

Srta. Erika Gualán

**REPRESENTANTE LEGAL DE EG AUDITORES INDEPENDIENTES**

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: <b>05-12-2022</b>
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: <b>05-12-2022</b>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. PROPUESTA DE TRABAJO DE AUDITORÍA EXAMEN ESPECIAL PERIODO – 2021</b>	<b>PTA 1/3</b>
---	---	----------------

Riobamba, 30 de noviembre del 2022

Ing.

Segundo Lluashco

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

Presente.

A través del presente remito la propuesta de la firma auditora EG AUDITORES INDEPENDIENTES.

### **INFORMACIÓN GENERAL DE LA FIRMA AUDITORA**

#### **1. Antecedentes**

EG Auditores Independientes es una firma auditora que se fundó en el año 2011 con la iniciativa de dos compañeros auditores, con el objetivo de prestar servicios contables, auditorías y consultoría a varias empresas. Contamos con experiencia llevando a cabo diversas auditorías a instituciones reconocidas en el sector empresarial las que han solicitado nuestros servicios para la certificación de sus estados financieros con propósitos especiales y de cumplimiento legal.


#### **1. Misión**

Proporcionar soluciones contables y administrativas, a través del acompañamiento oportuno, eficiente y seguro por medio del servicio de auditorías de gestión y consultorías que buscan aumentar la competitividad organizacional de nuestros clientes.

#### **2. Visión**

Consolidarnos como una firma auditora reconocida por brindar a nuestros clientes servicios profesionales en auditorías y consultorías, que atribuyan al mejoramiento y crecimiento permanente de las organizaciones.

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: <b>06-12-2022</b>
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: <b>06-12-2022</b>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. PROPUESTA DE TRABAJO DE AUDITORÍA EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>PTA 2/3</b>
---	---	----------------

### 3. Valores Corporativos

Se rige bajo valores corporativos, los mismos que reflejan quienes somos como organización, estableciendo los siguientes:

- **HONESTIDAD:** En todas nuestras actuaciones está presente la honradez, la sinceridad y la integridad.
- **EXCELENCIA:** Nuestra cultura de mejoramiento continuo, innovación, liderazgo y perseverancia nos permiten superar las expectativas de nuestros clientes y alcanzar los objetivos corporativos.
- **CONFIDENCIALIDAD:** Toda la información es manejada con absoluta reserva profesional la cual implica el compromiso de no revelar ninguna información confidencial obtenida durante el desarrollo de la prestación del servicio.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Entre los integrantes de nuestra firma se comparten conocimientos, experiencias y esfuerzos, aportando lo mejor de cada uno y asumiendo responsabilidades para la consecución de los objetivos de nuestra organización.

### 4. Equipo de Auditoría

NOMBRES	CARGO
Dr. Patricio Robalino	Supervisor
Ing. Raquel Colcha	Jefe de Equipo
Srta. Erika Gualán	Auditor Señor

### 5. Metodología de trabajo


El examen se efectuará de acuerdo con las Normas de Auditoria antes mencionadas, las mismas que determinarán las bases selectivas para su ejecución, según el criterio exclusivo EG AUDITORES INDEPENDIENTES

#### 1. Objetivo

Realizar un examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., a través de la aplicación técnica y analítica para verificar el proceso de otorgamiento de créditos y recuperación de cartera.

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 08-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: 08-12-2022



	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. PROPUESTA DE TRABAJO DE AUDITORÍA EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>PTA 3/3</b>
---	---	----------------

## 2. Alcance

El examen especial corresponde analizar la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., del 1 de enero al 31 de diciembre del 2021 con la finalidad de verificar la efectividad del proceso crediticio y emitir un informe correcto.

## 3. Plazo

Programación de 30 días laborables, a partir del primer día hábil de la entrega de la información, también recalcar que si existe algún inconveniente el mismo se extenderá 10 días más.

## 4. Honorarios y forma de pago

EG AUDITORES INDEPENDIENTES demanda de un equipo especializado, por tal motivo los honorarios profesionales están fijados de acuerdo con los servicios requeridos, mismos que se establecerán en el contrato de servicios, estipulando la forma de pago y serán en 2000,00 USD \$ (dos mil dólares americanos) sin impuestos. A continuación, se presenta la cancelación del trabajo de auditoría:

FORMA DE PAGO	TOTAL	%
Firma del contrato	\$ 1.000	50%
Entrega del informe final	\$ 1.000	50%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 2.000</b>	<b>100%</b>

## 5. Productos para entregar

### INFORME

Informe final en el cual constará la opinión profesional, conclusiones y recomendaciones.

Atentamente,

Srta. Erika Gualán

### REPRESENTANTE LEGAL DE EG AUDITORES INDEPENDIENTES

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 08-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: 08-12-2022



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI  
WASI LTDA.  
ACEPTACIÓN DE LA PROPUESTA  
EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021**

**AP 1/1**

Riobamba, 8 de diciembre del 2022

Srta. Erika Gualán

**REPRESENTANTE LEGAL DE EG AUDITORES INDEPENDIENTES**

Presente,

De nuestra consideración:


Reciba un cordial saludo, y de antemano deseándole éxitos en cada una de sus funciones, el motivo es para comunicarle que el Jefe de Agencia Riobamba de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., autorizó la ejecución del Examen especial a la cartera de créditos de la COAC ya antes mencionada, en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2021, a fin de iniciar el correspondiente trabajo de auditoría, por lo que se solicita confidencialidad y responsabilidad con la información brindada, además el personal colaborará en el proceso.

Por la atención a la presente, nuestros más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Ing. Segundo Lluashco

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

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>CPS 1/3</b>
---	---	----------------

En la ciudad de Riobamba, a los 7 días del mes de diciembre del 2022, se suscribe el contrato de servicios profesionales de forma libre y voluntaria, entre el Ing. Segundo Lluashco, en calidad de JEFE DE AGENCIA RIOBAMBA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA”., la misma que se llamará “contratante” y por otra parte la Srta. Erika Gualán, en calidad de representante legal de EG AUDITORES INDEPENDIENTES, se llamará “Contratista” quienes se regirán a las siguientes cláusulas:

**Primera. - Antecedentes**

En virtud del presente contrato de prestación de servicios, el contratista se compromete a ejecutar para el contratante el siguiente encargo: examinar la cartera de crédito de la COAC “Kullki Wasi” Ltda., en el periodo 2021.

**Segunda. - Objeto del contrato**


Mediante el presente documento, EL CONTRATANTE contrata los servicios de auditoría de EL CONTRATISTA con el fin de que se desempeñe como encargada de un examen especial a la cartera de créditos. En tal sentido, las funciones que deberá desempeñar serán:

1. Determinar falencias existentes dentro del proceso crediticio.
2. Presentación de un informe final de acuerdo con las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas.

**Tercera. – El plazo:**

El presente Contrato tendrá un plazo de duración de 30 días, laborables contados a partir de su suscripción, luego de lo cual las partes podrán acordar renovarlo por 10 días más. Sin embargo, si alguna de las partes manifiesta su voluntad contraria a renovarlo, EL CONTRATANTE no deberá recibir, ni podrá exigir ningún tipo de liquidación, indemnización o remuneración especial. Las partes expresamente aclaran que el presente Contrato no se renovará automáticamente por ningún motivo.

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 8-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: 8-12-2022

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>CPS 2/3</b>
---	---	----------------

**Cuarta. – Valor del Contrato**

Como contraprestación a los servicios que el auditor se obliga a prestar mediante el presente instrumento, EL CONTRATANTE se compromete a cancelar, por concepto de Honorarios Profesionales, la suma de 2 000, 00 USD \$. Los pagos por concepto de Honorarios Profesionales serán pagados por EL CONTRATANTE el 50% en el momento que firme el contrato y el otro 50% cuando finalice la entrega del informe, siempre que EL CONTRATISTA haya presentado la factura correspondiente. EL CONTRATISTA será responsable ante los órganos de Control y Recaudación de cumplir con sus cargas u obligaciones tributarias que el pago de los Honorarios Profesionales genere.

**Quinta. – Confidencialidad**

La información entregada por parte de la entidad auditada será considerada confidencial y únicamente de uso profesional para el desarrollo de la investigación, la cual debe mantenerse bajo el cuidado del auditor y sin ser divulgado a otras entidades ajenas al mismo.

**Sexta. – Papeles de trabajo**

Estos serán exclusivamente de propiedad de los auditores que realicen el examen especial y por ningún motivo serán propiedad de la entidad auditada.

**Séptima. – Obligaciones del contratante**


Para la realización de este contrato de servicios, la cooperativa tiene a comprender lo siguiente:

- Brindar información verídica para el auditor.
- Facilitar informes y documentos para el adecuado desempeño de las actividades
- Entregar la documentación 5 días antes de la fecha de ejecución de la auditoría.

**Octava. – Obligaciones del auditor**

Las obligaciones del auditor únicamente es la realización del Examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2021 de acuerdo con las normas generalmente aceptadas, presentación de informes semanales sobre los avances de auditoría y la elaboración y presentación de un informe final al gerente, jefe de agencia y demás funcionarios.

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: <b>8-12-2022</b>
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: <b>8-12-2022</b>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>CPS 3/3</b>
---	---	----------------

**Novena. – Aceptación**

Las partes involucradas en señal de aceptación y desacuerdo con las pautas establecidas en cada cláusula del contrato de servicios profesionales lo suscriben con la firma o rúbrica en el mismo lugar y fecha ya indicada.

En la ciudad de Riobamba, a los días del mes de diciembre del 2021.


Srta. Erika Gualán

Ing. Segundo Lluashco

**REPRESENTANTE DE LA FIRMA  
AUDITORA EG AUDITORES  
INDEPENDIENTES**

**JEFE DE AGENCIA RIOMBAMBA DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO  
Y CRÉDITO” KULLKI WASI” LTDA.**

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 8-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: 8-12-2022

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.</b> <b>CARTA DE COMPROMISO</b> <b>EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>CC 1/1</b>
---	---	---------------

Riobamba, 9 de diciembre del 2022

Ingeniero

Segundo Lluashco

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

Presente. -

De nuestra consideración:

Reciba un cordial saludo, y deseándole éxitos en sus actividades profesionales, el motivo de la presente es para confirmar la aceptación de este compromiso para la realización de un Examen Especial a la Cartera de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2021, mismo que se efectuó tomando en cuenta los Principios de Control Interno, Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas y la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, además, procesos técnicos y analíticos; en el control interno se implementó los componentes del COSO I una versión actualizada mismo que permitió identificar y evaluar los riesgos del proceso crediticio.


En esta auditoría se da a conocer los resultados, conclusiones y recomendaciones a través de un informe final que serán de gran ayuda para la mejor toma de decisiones dentro del área de créditos.

Atentamente,

Erika Gualán

**REPRESENTANTE LEGAL DE EG AUDITORES INDEPENDIENTES**

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 9-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: 9-12-2022

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. ORDEN DE TRABAJO EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>OT 1/1</b>
---	--	---------------

Riobamba, 9 de diciembre del 2022

Srta.

Erika Gualán

**EGRESADA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

Presente. –

De mi consideración:


En cumplimiento del trabajo de titulación aprobado por la Comisión de Titulación de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela de Contabilidad y Auditoría, permito dar el aval para proceder a efectuar el Examen Especial a la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2021.

Se faculta a la Señorita Erika Nataly Gualán Cabay, que actúe en calidad de investigadora - auditora para que realice la actividad antes mencionada. Debido a la naturaleza de la acción de control que se efectuará, los resultados deberán ser expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constarán en el informe del Examen Especial.

Atentamente,

Doc. Alberto Patricio Robalino  
**DIRECTOR**

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 9-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: 9-12-2022

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.</b> <b>NOTIFICACIÓN DEL INICIO DEL EXAMEN ESPECIAL</b> <b>EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b> <b>OFICIO N° 002-10-12-2022</b>	<b>NIE 1/1</b>
---	--	----------------

Riobamba, 10 de diciembre del 2022

Ingeniero

Segundo Lluashco

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

Presente. –

De nuestra consideración:

Reciba un cordial saludo, el motivo de la presente esta para comunicarle el inicio del Examen Especial a la Cartera de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., agencia Riobamba, periodo 2021. Ya concluido con los requisitos necesarios se da paso a la realización del trabajo de auditoría con la finalidad de emitir un informe detallando los saldos de la cartera de crédito mediante la revisión y análisis de documentos para obtener información verídica que sustente los hallazgos y emitir la opinión profesional de las falencias existentes.

Además, se pide de manera muy comedida brindar toda la información, y el apoyo del personal de la COAC.

Agradeciendo su tiempo y gentileza, reitero mis más sinceros agradecimientos.


Atentamente,

Erika Gualán

**REPRESENTANTE LEGAL DE EG AUDITORES INDEPENDIENTES**

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 10-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: 10-12-2022



	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. CUESTIONARIO EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>CG 1/3</b>
---	--	---------------

**ENCUESTA APLICADA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI  
WASI LTDA.**

1. ¿Con que frecuencia han realizado exámenes especiales a la cartera de créditos?

ALTERNATIVA	RESPUESTA
Mensual	
Trimestral	
Semestral	
Anual	

2. ¿El asesor de créditos realiza inspecciones personales para cerciorarse de la veracidad de la información que el cliente otorga?

ALTERNATIVA	RESPUESTA
SIEMPRE	
A VECES	
NUNCA	


3. ¿Qué tipo de crédito ofrece con mayor frecuencia a sus socios?

ALTERNATIVA	RESPUESTA
Microcrédito	
Crédito Comercial	
Crédito Hipotecario	
Crédito de Consumo	
Crédito de Vivienda	
Crédito Educativo	

4. ¿Con qué frecuencia se realizan los seguimientos a socios con cartera vencida?

ALTERNATIVA	RESPUESTA
Diario	
Semanal	
Quincenal	
Mensual	

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 10-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: 10-12-2022

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. CUESTIONARIO EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>CG 2/3</b>
---	--	---------------

5. ¿Qué estrategia le resulta más efectivo para la recuperación de cartera?

ALTERNATIVA	RESPUESTA
Llamadas telefónicas	
Mensajes por WhatsApp	
Visita personal al socio	
Entrega de notificaciones	
Demanda con abogado	

6. ¿La aplicación de estrategias que nivel de eficiencia tienen en la recuperación de cartera?

ALTERNATIVA	RESPUESTA
Muy eficiente	
Poco eficiente	
Deficiente	


7. ¿Cuál es la principal causa en la que incide el proceso de recuperación de cartera vencida?

ALTERNATIVA	RESPUESTA
Cliente con capacidad de pago, pero sin intención de hacerlo.	
Cliente sin capacidad de pago, pero con intención de hacerlo.	

8. ¿Se realiza un control al cumplimiento de reglas y políticas para el mejoramiento y desarrollo de sus actividades?

ALTERNATIVA	RESPUESTA
Siempre	
A veces	
Nunca	

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 10-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: 10-12-2022

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. CUESTIONARIO EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>CG 3/3</b>
---	--	---------------

9. ¿En qué nivel las capacitaciones al personal ayudan al correcto otorgamiento de créditos?


ALTERNATIVA	RESPUESTA
Nivel Alto	
Nivel Medio	
Nivel Bajo	

10. ¿Cree usted que el examen especial permitirá la recuperación de cartera y mejoramiento en el otorgamiento de créditos?

ALTERNATIVA	RESPUESTA
Mucho	
Poco	
Nada	

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 10-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: 10-12-2022



	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. OFICIO DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>ORI 1/1</b>
---	--	----------------

**OFICIO N° 003-13-12-2022**

Riobamba, 18 de diciembre del 2022

Ingeniero,

Segundo Lluashco

**JEFE DE AGENCIA RIOBAMBA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
KULLKI WASI LTDA.**

Presente. –

De nuestra consideración:

Reciba un cordial saludo, deseándole éxitos en sus actividades profesionales, el motivo de la presente es para solicitar información para la realización del examen especial a la cartera de crédito comprendido en el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2021, para la ejecución del trabajo de titulación por lo cual detallo lo requerido:

- |  |  |
|--|--|
| 1. Estados Financieros                     | 5. Anexo de la cartera de crédito        |
| 2. Estatuto Social y Reglamento            | 6. Organigrama                           |
| 3. Manual de Funciones y responsabilidades | 7. Nómina de la directiva y funcionarios |
| 4. Manual de créditos y cobranzas          |  |

Agradezco su tiempo y gentileza, espero su respuesta en 2 días, cualquier incertidumbre comunicarse al número 0925163869.

Atentamente,

Erika Gualán

**REPRESENTANTE LEGAL DE EG AUDITORES INDEPENDIENTES**

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 18-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: 18-12-2022

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.</b> <b>MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN</b> <b>EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>MP 1/8</b>
---	---	---------------

**EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COAC KULLKI WASI LTDA., AGENCIA RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2021**

**1. Motivo de la auditoría**

La realización del Examen Especial en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA., es con la finalidad de cumplir con el orden del Trabajo de Titulación de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría ESPOCH, mediante el cual se implementará conocimientos adquiridos en la institución, la misma documentación se denominará trabajo de Titulación y será expuesta en los archivos digitales de la ESPOCH – FADE.

**2. Objetivos del Examen**

**Objetivo General**

Ejecutar un examen especial a la cartera de créditos, mediante el análisis de los procesos técnicos de auditoría para identificar las deficiencias que afectan a la liquidez.

**Objetivos específicos:**

- Evaluar el control interno por medio del uso del cuestionario de control interno para determinar deficiencias existentes que afectan la recuperación de cartera.
- Verificar si los procesos de capacitación son adecuados para el personal, mediante flujogramas de créditos y cobranzas
- Examinar el procedimiento crediticio que se aplica, por medio de un flujograma e identificar deficiencias dentro de la misma.
- Analizar la cartera de créditos, a través del uso de las fases de auditoría para determinar los nudos críticos.

**3. Alcance de la auditoría**

El equipo de auditoría realizará el Examen Especial a la cartera de créditos comprendido del 01 de enero al 31 de Diciembre del periodo 2021 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., se aplicará los procesos de auditoría para emitir un adecuado informe.

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: <b>19-12-2022</b>
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: <b>19-12-2022</b>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.</b> <b>MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN</b> <b>EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>MP 2/8</b>
---	---	---------------

#### 4. Conocimiento de la organización

Razón social	Cooperativa de Ahorro y Crédito <b>KULLKI WASI LTDA-</b> Agencia Riobamba
Jefe de Agencia	Ing. Segundo Lluashco
Giro del negocio	Ahorro, crédito e inversión
Segmento	1
Ubicación	Provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba
Dirección	Av. Gaspar de Villarroel y Juan Montalvo esq.
Teléfono	+593 993221168
Email	<a href="mailto:info@kullkiwasi.com.ec">info@kullkiwasi.com.ec</a>
Página web	<a href="https://www.kullkiwasi.com.ec/">https://www.kullkiwasi.com.ec/</a>
Logo	

#### 5. Reseña Histórica

La Cooperativa inició sus operaciones el 23 de enero de 2003, gracias a la idea visionaria del Lic. Juan Andagana e indígenas de Chibuleo, Salasaca y Pilahuin de la provincia de Tungurahua. Hoy su oficina matriz se encuentra ubicada en las calles Martínez y Juan B. Vela esq. de la ciudad de Ambato. A lo largo de su recorrido en el sector de las microfinanzas Kullki Wasi se ha convertido en una alternativa financiera para los habitantes de zonas rurales y urbanas marginales ubicadas en la provincia de Tungurahua y otros rincones del país. Con más de 65 000 socios y ocho agencias a escala nacional, su giro de negocio se concentra en la intermediación financiera a través de la captación de ahorros a la vista, depósitos a plazo fijo, acceso a créditos y servicios cooperativos para el desarrollo socioeconómico de la población; ahorros a domicilio para quienes no pueden salir de su hogar u oficinas, para lo cual el asesor de captación visita al cliente; apertura de cuentas para niños (Hormiguitas) con un valor de USD 3.

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 19-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: 19-12-2022

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.</b> <b>MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>MP 3/8</b>
---	---	---------------

Además, disponen del plan ahorro plus, con depósito inicial de USD 20 bajo el compromiso de un ahorro mensual por parte de los solicitantes, seguro exequial, seguro de desgravamen, tarjeta de débito ‘DE UNA’ y cajeros automáticos en todo el país. Otros servicios adicionales que brinda es el pago del bono de desarrollo humano, cobro de SOAT, pago de servicios básicos, giros a través de Western Unión, cobro de RISE-SRI y otros.

## 6. Base Legal

El 13 de enero del 2003, fueron aprobados los estatutos y se cuenta con personería jurídica el 23 de enero del 2003, con Acuerdo Ministerial No. 002-SDCC y con N. 6582 y está sujeta a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Cuyo representante general es el Magíster Juan Manuel Andagana Gualo, gracias a su liderazgo y trabajo en equipo logran colocar a la entidad en el segmento 1.

## 7. Misión

Impulsar el desarrollo socioeconómico de la población rural y urbano marginal en la zona central del país a través de la prestación de servicios financieros con calidad de atención, honestidad, responsabilidad social y transparencia.

## 8. Visión

Ser una institución de microfinanzas competitiva y reconocida como referente en atención a los sectores rurales y urbanos marginales de manera solvente, rentable y sostenible.

## 9. Valores

La Cooperativa se basará en los valores universales de:

- **Ayuda mutua:** Logro de metas comunes.
- **Responsabilidad:** Calidad y eficiencia en la gestión corporativa.
- **Democracia:** Gobierno Participativo.
- **Igualdad:** Mismos derechos y obligaciones.
- **Equidad:** Reconocimiento del esfuerzo de manera justa y equilibrada.
- **Solidaridad:** Compromisos con sus asociados y comunidad.

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: <b>19-12-2022</b>
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: <b>19-12-2022</b>



	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.</b> <b>MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>MP 4/8</b>
---	---	---------------

## 10. Principios Cooperativos

- **Membrecía Abierta y Voluntaria:** La incorporación a una cooperativa de ahorro y crédito es voluntaria y abierta a todas aquellas personas que estén dispuestas a utilizar sus servicios y que tengan un vínculo común aceptado.
- **Control democrático de los socios:** Las decisiones que se toman por parte de los miembros de la entidad deben ser democráticas y justas ya que los representantes deben velar por el máximo bienestar de toda la cooperativa y de sus miembros.
- **Participación Económica de los Socios:** Los integrantes de la cooperativa controlan de manera democrática y también contribuyen de forma equitativa el patrimonio que posee la institución, un porcentaje del patrimonio es posesión común de la cooperativa.
- **Compromiso con la Comunidad:** El accionar de una cooperativa realiza se enmarca en el desarrollo sostenible de la sociedad y se realiza este trabajo mediante las políticas adoptadas que fueron aprobadas por sus miembros.
- **Cooperación entre Cooperativas:** Todas las cooperativas de ahorro y crédito colaboran activamente con otras cooperativas de ahorro y crédito y de otra índole y sus asociaciones a nivel local, nacional e internacional, para servir de la mejor forma a los intereses de los cooperativistas y sus comunidades.
- **Educación, Formación e Interpretación:** Si una cooperativa de ahorro y crédito aspira a cumplir bien y con prontitud sus objetivos, deberá dedicar especial interés a estimular la educación cooperativista.
- **Autonomía e Independencia:** Las cooperativas son instituciones que tienen autonomía y que son de ayuda mutua, tienen un control constante por parte de todos sus miembros para que todas las decisiones tomadas sean llevadas de manera eficiente para lograr un desarrollo del sistema.

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 19-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: 19-12-2022

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.</b> <b>MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>MP 5/8</b>
---	---	---------------

## 11. Nómina de principales funcionarios

**Tabla 5-21:** Nómina de los principales funcionarios

APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
Ing. Segundo Lluashco	Jefe de Agencia
Ing. Clara Chimbo	Área operativa
Ing. Nelson Poaquiza	Área de negocios
Ing. Elías Gómez	Área de negocios
Ing. Edgar Aguagallo	Asesor de crédito
Ing. José Mariño	Asesor de crédito
Ing. Ángel Pacari	Asesor de crédito
Ing. Juan Tocalema	Asesor de crédito
Ing. Juan Ramos	Asesor de crédito
Ing. Lizeth Chuqui	Captaciones
Ing. Rafael Sisa	Captaciones
Ing. Luz Lema	Cajera
Ing. Janeth Guamán	Atención al cliente

**Fuente:** COAC Kullki Wasi Ltda.

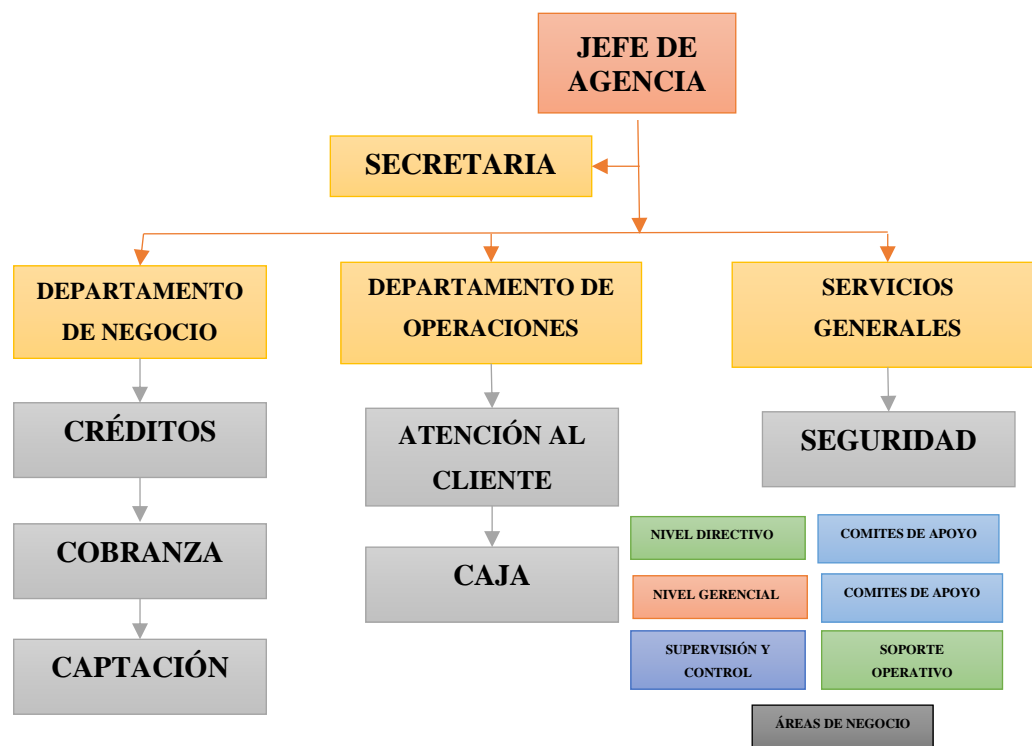
**Realizado por:** Gualán E, 2022

## 12. Financiamiento

El capital limitado para una cooperativa según la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera es financiado por un valor de dos mil dólares americanos, el mismo que será viable y será conformado por las aportaciones de los socios, mediante certificados de aportación de acuerdo con el límite fijado en la normativa legal vigente.

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 19-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: 19-12-2022

### 13. Estructura Organizacional



**Ilustración 17-5:** Organigrama Estructural de la COAC Kullki Wasi Ltda., agencia Riobamba

Fuente: Departamento Administrativo y Operativo de la COAC Kullki Wasi Ltda.

Realizado por: Gualán E, 2022

### 14. Créditos que ofrece la COAC

- Microcrédito
- Crédito comercial
- Crédito hipotecario
- Crédito de consumo
- Crédito de vivienda

### 15. Tiempo estimado

La ejecución del examen especial a la cartera de crédito se lo realizará en un tiempo de 30 días hábiles.

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 19-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: 19-12-2022

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.</b> <b>MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>MP 7/8</b>
---	---	---------------

## 16. Cuentas a analizar en el examen especial

**Tabla 5-22:** Cuentas a analizar en el examen especial

CÓDIGO	CUENTA
<b>14</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>
1402	Cartera de crédito de consumo prioritario por vencer
1404	Cartera de microcrédito por vencer
1410	Cartera de crédito de consumo refinanciada por vencer
1412	Cartera de microcrédito refinanciada por vencer
1420	Cartera de microcrédito reestructurada por vencer
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses
1444	Cartera microcrédito reestructurada por vencer
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida
1452	Cartera de microcrédito vencida
1468	Cartera de microcrédito reestructurada vencida
1499	(Provisión de Créditos Incobrables)

Fuente: COAC Kullki Wasi Ltda.

Realizado por: Gualán E, 2022

## 17. Recursos y herramientas a ser utilizados en el examen especial

**Tabla 5-23:** Recursos y Herramientas

CONCEPTO	VALOR \$
Copias	\$ 10,00
Impresiones	\$ 20,00
Internet	\$ 45,00
Transporte	\$ 30,00
Alimentación	\$ 50,00
Sueldo	\$ 1.845,00
<b>Total</b>	<b>\$ 2.000,00</b>

Realizado por: Gualán E, 2022.

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 19-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: 19-12-2022

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.</b> <b>MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>MP 8/8</b>
---	---	---------------

## 18. Responsables de la realización del examen especial

**Tabla 5-24:** Responsables de la realización del examen especial


NOMBRES	CARGOS
<b>Dr. Alberto Patricio Robalino</b>	Supervisor
<b>Ing. Raquel Colcha</b>	Jefe de equipo
<b>Erika Gualán</b>	Auditor Junior

Realizado por: Gualán E, 2022

## 19. Resultado del examen especial

Al terminar la ejecución del examen especial se procederá a emitir un informe en la que se dará a conocer la opinión profesional, conclusiones y recomendaciones que ayudará a la COAC como una guía para la toma de decisiones en el otorgamiento de créditos y disminuir la cartera vencida, además el mejor desempeño en las actividades de la COAC

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 19-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: 19-12-2022

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>MP 8/8</b>
---	---	---------------

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DICIEMBRE				ENERO			
			S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
<b>FASE I: PLANIFICACIÓN GENERAL</b>										
01	Realice el Programa de Planificación Preliminar	<b>PPP</b>								
02	Efectúe la Carta de Presentación	<b>CP</b>								
03	Desarrolle la Propuesta de Trabajo	<b>PT</b>								
04	Elabore el Contrato de Auditoría	<b>CA</b>								
05	Realice la Carta de Compromiso	<b>CC</b>								
06	Realice el Orden de Trabajo	<b>OT</b>								
07	Realice la Notificación de Inicio de Auditoría	<b>NIA</b>								
08	Diseñe el Cuestionario	<b>C</b>								
09	Realice la Visita Preliminar	<b>VP</b>								
10	Elabore la Cédula de la Visita Preliminar	<b>CVP</b>								
11	Prepare el Oficio de Requerimiento de Información	<b>ORI</b>								
12	Elabore el Memorándum de Planificación	<b>MP</b>								
13	Prepare Cronograma de Trabajo	<b>CT</b>								
<b>FASE I. PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>										
14	Desarrolle el Programa Planificación específica	<b>PPE</b>								
15	Realice la evaluación de Control Interno	<b>ECI</b>								

16	Diseñe el Cuestionario de Control Interno	<b>CCI</b>								
17	Desarrolle Informe de Control Interno	<b>ICI</b>								
<b>FASE II. EJECUCIÓN DEL TRABAJO</b>										
17	Desarrolle el Programa de Ejecución de Auditoría	<b>PEA</b>								
18	Realice el análisis y verificación de saldos de cartera de créditos en los balances generales año 2018-2019	<b>BG</b>								
19	Realice la cédula sumaria: Verificación de saldos de la cartera de crédito	<b>CS</b>								
20	Desarrolle la cédula analítica: Análisis vertical de la distribución de la cartera de créditos, 2020– 2021	<b>CA</b>								
21	Verifique la morosidad mediante los indicadores del crédito	<b>IC</b>								
22	Analice los créditos aprobados y rechazados en la institución	<b>ACAR</b>								
23	Verifique la cuota de un préstamo	<b>VCP</b>								
24	Realice el desempeño por asesor	<b>DA</b>								
25	Elabore la Hoja de Hallazgos	<b>HH</b>								
<b>FASE III. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>										
23	Convocatoria de la lectura del informe.	<b>CLI</b>								
24	Carta de Presentación	<b>CP</b>								
25	Realice el Informe del Examen <del>del</del>	<b>IEE</b>								
<b>FASE IV. SEGUIMIENTO</b>										
26	Realice la matriz de seguimiento	<b>MS</b>								

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 19-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: 19-12-2022


5.2.2 *Archivo corriente*







# PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.</b> <b>PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>PPE 1/1</b>
---	--	----------------

<b>Objetivo general:</b>				
Desarrollar la evaluación al control interno mediante la aplicación de un cuestionario de control interno basado en el COSO I para determinar los nudos críticos.				
<b>Objetivos específicos:</b>				
✓ Emplear el cuestionario de control interno mediante preguntas cerradas y determinar las debilidades de control en el área de créditos				
N°	PROCEDIMIENTO	REF.P/T	RESPONSABLE	FECHA
<b>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>				
01	Desarrolle el Programa de Auditoría	PA	E.N.G.C	21-12-2022
02	Realice la evaluación de Control Interno	ECI	E.N.G.C	22-12-2022
03	Diseñe el Cuestionario de Control Interno	CCI	E.N.G.C	22-12-2022
04	Desarrolle Informe de Control Interno	ICI	E.N.G.C	25-12-2022

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: <b>21-12-2022</b>
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: <b>21-12-2022</b>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.</b> <b>EVALUACION DEL CONTROL INTERNO</b> <b>EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>ECI 1/1</b>
---	--	----------------

Para realizar una evaluación al sistema de control interno ejecutado por la COAC Kullki Wasi Ltda., se utilizó el cuestionario de control interno COSO I, para verificar el proceso continuo ejecutado por el personal, conocer su metodología e identificar riesgos, luego calificar el nivel de confianza y de riesgo, para lo cual se tomó una escala de calificación representada a continuación:


**Tabla 5-25:** Nivel de confianza y riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15% - 50%	51% - 75%	76% -95%
NIVEL DE RIESGO		
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>
76% -95%	51% -75%	15% - 50%

**Fuente:** Contraloría General del Estado

**Realizado por:** Gualán E, 2022

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 21-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: 21-12-2022

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>CCI-AC</b> <b>1/1</b>
---	---	-----------------------------

**Tabla 5-26:** Componente: Ambiente de Control

<b>COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL</b>						
<b>OBJETIVO:</b> Verificar si la COAC ha establecido sus valores éticos y principios, mismos que deben ser puestos en práctica para mantener un buen ambiente laboral.						
N°	PREGUNTA	RESPUESTA		EVALUACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	PON	CALIF	
1	¿La COAC cuenta con un Código de Ética?	8	2	5	4	
2	¿Se realiza una socialización del Código de Ética?	7	3	5	3	
3	¿Evalúan habilidades y conocimientos antes de contratar al personal?	8	2	5	4	
4	¿Tiene un plan operativo para efectuar las actividades?	7	3	5	3	
5	¿Están definidas claramente las actividades por cada área dentro de la COAC?	8	2	5	4	
<b>TOTAL</b>				<b>25</b>	<b>18</b>	

Fuente: COAC Kullki Wasi Ltda.

Realizado por: Gualán E, 2022

$$NC = \frac{CALIFICACIÓN\ TOTAL}{PONDERACIÓN\ TOTAL} * 100$$


$$NC = \frac{18}{25} * 100$$

$$NC = 72\%$$

$$NR = 100\% - 72\%$$

$$NR = 28\%$$

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 22-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: 22-12-2022

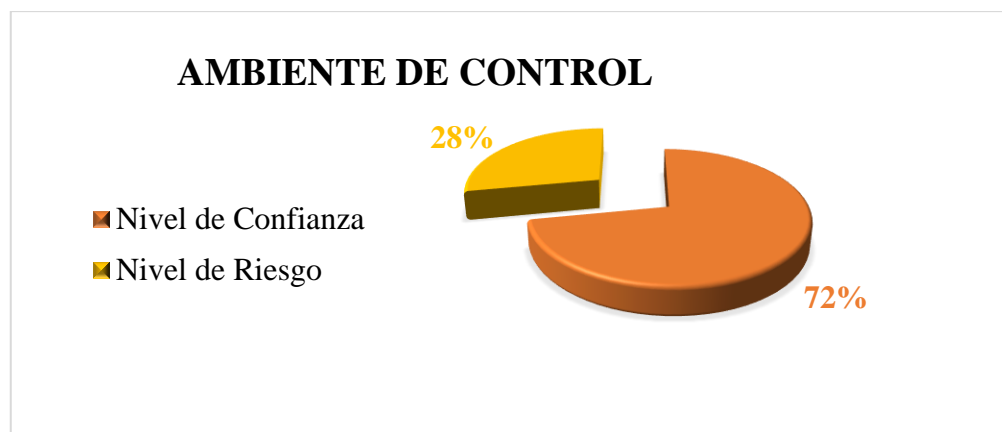
	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>EXAMEN ESPECIAL PERIODO – 2021</b>	<b>CCI-AC</b> <b>1/1</b>
---	---	-----------------------------

**Tabla 5-27:** Nivel de confianza y de riesgo del componente Ambiente de Control

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15%-50%	51%-75%	76%-95%
Nivel de riesgo		
Alto	Moderado	Bajo
76%-95%	51%-75%	15%-50%

Fuente: COAC Kullki Wasi Ltda.

Realizado por: Gualán E, 2022




**Ilustración 18-5:** Componente Ambiente de Control

Fuente: Tabla 22-22: Nivel de confianza y de riesgo del componente Ambiente de Control

Realizado por: Gualán E, 2022

**Interpretación:** Mediante la aplicación del cuestionario de control interno con el componente Ambiente de Control se pudo evidenciar un nivel de confianza MODERADO con el 72%, por otra parte, el nivel de riesgo es BAJO con el 28%, hay que mejorar el ambiente laboral de la COAC para realizar las actividades eficientemente.

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 22-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: 22-12-2022

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>CCI-ER 1/1</b>
---	---	-----------------------

**Tabla 5-28:** Componente: Evaluación de Riesgos

<b>COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>						
<b>OBJETIVO:</b> Determinar y analizar los riesgos relevantes presentados dentro de la COAC para evitar deficiencias a futuro.						
N°	PREGUNTA	RESPUESTA		EVALUACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	PON	CALIF	
1	¿Cuentan con la valorización de existencia de riesgos?	7	3	5	3	
2	¿Existen respaldos de información de cada socio en caso de extraviarse?	8	2	5	4	
3	¿La COAC cuenta con plan de mitigación de riesgos crediticios?	0	10	5	1	<b>D1</b> No cuenta con un plan de mitigación de riesgos crediticios
4	¿Es necesario estrategias para la mitigación de riesgos crediticios?	10	0	5	5	
5	¿Realizan un previo estudio para identificar los créditos vinculados antes de otorgar créditos?	8	2	5	4	
<b>TOTAL</b>				<b>25</b>	<b>17</b>	

Fuente: COAC Kullki Wasi Ltda.

Realizado por: Gualán E, 2022

$$NC = \frac{CALIFICACIÓN\ TOTAL}{PONDERACIÓN\ TOTAL} * 100$$


$$NC = \frac{17}{25} * 100$$

$$NC = 68\%$$

$$NR = 100\% - 68\%$$

$$NR = 32\%$$

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 22-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: 22-12-2022

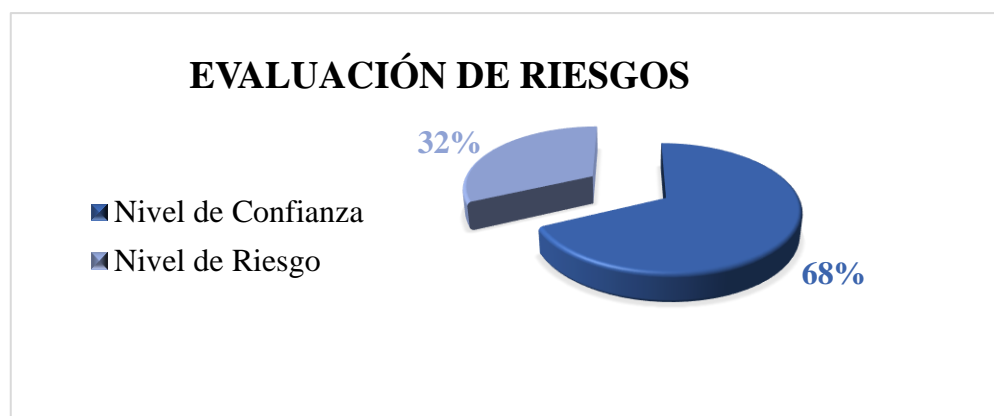
	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>CCI-ER</b> <b>1/1</b>
---	---	-----------------------------

**Tabla 5-29:** Nivel de confianza y de riesgo del componente Evaluación de Riesgos

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15%-50%	51%-75%	76%-95%
Nivel de riesgo		
Alto	Moderado	Bajo
76%-95%	51%-75%	15%-50%

Fuente: COAC Kullki Wasi Ltda.

Realizado por: Gualán E, 2022




**Ilustración 19-5:** Componente: Evaluación de Riesgos

Fuente: Tabla 24-24: Nivel de confianza y de riesgo del componente Evaluación de Riesgos

Realizado por: Gualán E, 2022

**Interpretación:** Mediante la aplicación del cuestionario de control interno con el componente Evaluación de Riesgos se pudo evidenciar un nivel de confianza MODERADO con el 68%, por otra parte, el nivel de riesgo es BAJO con el 32%, dando a conocer que no cuentan con un plan de mitigación de riesgos crediticios para realizar adecuadamente sus actividades.

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 22-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: 22-12-2022

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>CCI-AC 1/1</b>
---	---	-----------------------

**Tabla 5-30:** Componente: Actividad de Control

<b>COMPONENTE: ACTIVIDAD DE CONTROL</b>						
<b>OBJETIVO:</b> Determinar y analizar los riesgos relevantes presentados dentro de la COAC para evitar deficiencias a futuro.						
N°	PREGUNTA	RESPUESTA		EVALUACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	PON	CALIF	
1	¿Se han establecido procesos de control para cada área de la COAC?	8	2	5	4	
2	¿Los manuales de crédito están actualizados?	10	0	5	5	
3	¿Han realizado capacitaciones frecuentes al personal de créditos? AC	3	7	5	1	<b>D2:</b> No han realizado capacitaciones frecuentes al personal del crédito
4	¿Cumplen la reglas y políticas para la autorización de créditos'	3	7	5	1	<b>D3</b> No cumplen reglas y políticas para la autorización de créditos
5	¿Los asesores cumplen con el proceso de otorgamiento de créditos establecidos en el manual?	0	10	5	1	<b>D4</b> Los asesores no cumplen con el proceso de otorgamiento de créditos establecidos en el manual
<b>TOTAL</b>				<b>25</b>	<b>12</b>	

Fuente: COAC Kullki Wasi Ltda.

Realizado por: Gualán E, 2022

$$NC = \frac{CALIFICACIÓN\ TOTAL}{PONDERACIÓN\ TOTAL} * 100$$

$$NC = \frac{12}{25} * 100$$


$$NC = 48\%$$

$$NR = 100\% - 48\%$$

$$NR = 52\%$$

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: <b>22-12-2022</b>
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: <b>22-12-2022</b>



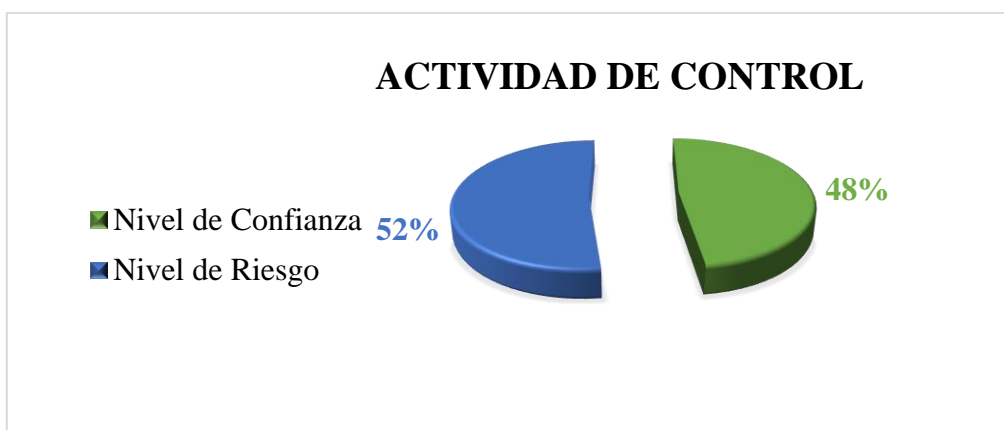
	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>CCI-AC</b> <b>1/1</b>
---	---	-----------------------------

**Tabla 5-31:** Nivel de confianza y de riesgo del componente Actividad de Control

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15%-50%	51%-75%	76%-95%
Nivel de riesgo		
Alto	Moderado	Bajo
76%-95%	51%-75%	15%-50%

Fuente: COAC Kullki Wasi Ltda.

Realizado por: Gualán E, 2022




**Ilustración 20-5:** Componente: Actividad de Control

Fuente: Tabla 26-26: Nivel de confianza y de riesgo del componente Actividad de Control

Realizado por: Gualán E, 2022

**Interpretación:** Mediante la aplicación del cuestionario de control interno con el componente Evaluación de Riesgos se pudo evidenciar un nivel de confianza BAJO con el 48%, por otra parte, el nivel de riesgo es MODERADO con el 52%, determinando que no han realizado capacitaciones frecuentes al personal de créditos, incumplimiento de reglas y políticas para la autorización de créditos y los asesores no cumplen con el proceso de otorgamiento de créditos establecidos en el manual.

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 22-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: 22-12-2022

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>CCI-IC 1/1</b>
---	---	-----------------------

**Tabla 5-32:** Componente: Información y Comunicación

<b>COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>						
<b>OBJETIVO:</b> Verificar si la información y comunicación son presentadas de forma adecuada para que el personal pueda cumplir con responsabilidad.						
N°	PREGUNTA	RESPUESTA		EVALUACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	PON	CALIF	
1	¿Los asesores del área de créditos emiten un informe al comité sobre las inspecciones in situ para analizar y aprobar los créditos?	0	10	5	1	<b>D5</b> Los asesores del área de créditos no emiten un informe al comité sobre las inspecciones in situ para analizar y aprobar los créditos
2	¿Los saldos de cartera vencida son actualizados y verídicos?	10	0	5	5	
3	¿Comunican oportunamente sobre el nivel de morosidad al Jefe de área?	7	3	5	3	
4	¿El ambiente laboral dentro del área es la adecuada?	7	3	5	3	
5	¿Socializan oportunamente sobre los manuales y reglamentos a los funcionarios?	8	2	5	4	
<b>TOTAL</b>				<b>25</b>	<b>16</b>	

Fuente: COAC Kullki Wasi Ltda.

Realizado por: Gualán E, 2022

$$NC = \frac{CALIFICACIÓN\ TOTAL}{PONDERACIÓN\ TOTAL} * 100$$


$$NC = \frac{16}{25} * 100$$

$$NC = 64\%$$

$$NR = 100\% - 64\%$$

$$NR = 36\%$$

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 22-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: 22-12-2022

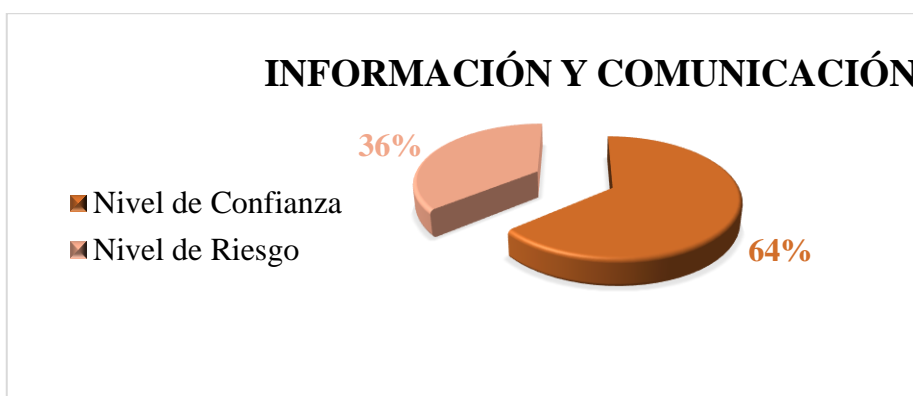
	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>CCI-IC</b> <b>1/1</b>
---	---	-----------------------------

**Tabla 5-33:** Nivel de confianza y de riesgo del componente Información y Comunicación

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15%-50%	51%-75%	76%-95%
Nivel de riesgo		
Alto	Moderado	Bajo
76%-95%	51%-75%	15%-50%

Fuente: COAC Kullki Wasi Ltda.

Realizado por: Gualán E, 2022



**Ilustración 21-5:** Componente: Información y Comunicación

Fuente: Tabla 27-27: Nivel de confianza y de riesgo del componente Información y Comunicación

Realizado por: Gualán E, 2022

**Interpretación:** Mediante la aplicación del cuestionario de control interno con el componente Evaluación de Riesgos se pudo evidenciar un nivel de confianza MODERADO con el 64%, por otra parte, el nivel de riesgo es BAJO con el 36% dando a conocer que los asesores del área de créditos no emiten un informe al comité sobre las inspecciones in situ para analizar y aprobar los créditos.

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: <b>22-12-2022</b>
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: <b>22-12-2022</b>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>CCI-SM</b> <b>1/1</b>
---	---	-----------------------------

**Tabla 5-34:** Componente: Supervisión y Monitoreo

<b>COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>						
<b>OBJETIVO:</b> Determinar la calidad de desempeño que realizan dentro del área de créditos mediante la supervisión y control para tener un mejor desarrollo de actividades.						
N°	PREGUNTA	RESPUESTA		EVALUACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	PON	CALIF	
1	¿La COAC verifica la gestión del personal del área de créditos?	0	10	5	1	<b>D6</b> No verifica la gestión del personal del área de créditos
2	¿Realizan evaluaciones frecuente para identificar los niveles de riesgo de morosidad ?	0	10	5	1	<b>D7</b> No realiza evaluaciones frecuentes para identificar los niveles de riesgo de morosidad
3	¿Analizan oportunamente los saldos de cartera de crédito?	10	0	5	5	
4	¿Supervisan adecuadamente los documentos de los socios?	10	0	5	5	
5	¿Los asesores de crédito proporcionan información de manera eficiente?	7	3	5	3	
<b>TOTAL</b>				<b>25</b>	<b>15</b>	

Fuente: COAC Kullki Wasi Ltda.

Realizado por: Gualán E, 2022

$$NC = \frac{CALIFICACIÓN\ TOTAL}{PONDERACIÓN\ TOTAL} * 100$$

$$NC = \frac{15}{25} * 100$$

$$NC = 60\%$$

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

$$NR = 40\%$$

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: <b>22-12-2022</b>
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: <b>22-12-2022</b>

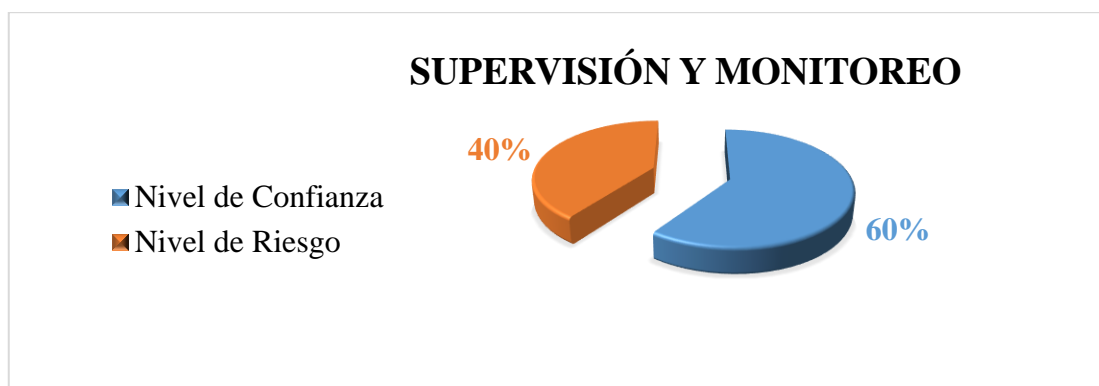
	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>CCI-IC</b> <b>1/1</b>
---	---	-----------------------------

**Tabla 5-35:** Nivel de confianza y de riesgo del componente Supervisión y Monitoreo

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15%-50%	51%-75%	76%-95%
Nivel de riesgo		
Alto	Moderado	Bajo
76%-95%	51%-75%	15%-50%

Fuente: COAC Kullki Wasi Ltda.

Realizado por: Gualán E, 2022




**Ilustración 22-5:** Componente: Supervisión y Monitoreo

Fuente: Tabla 27-27: Nivel de confianza y de riesgo del componente Supervisión y Monitoreo

Realizado por: Gualán E, 2022

**Interpretación:** Mediante la aplicación del cuestionario de control interno con el componente Supervisión y Monitoreo se pudo evidenciar un nivel de confianza MODERADO con el 60%, por otra parte, el nivel de riesgo es BAJO con el 40%. Determinando que la COAC no realiza evaluaciones frecuentes para identificar los niveles de riesgos de morosidad.

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 22-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: 22-12-2022

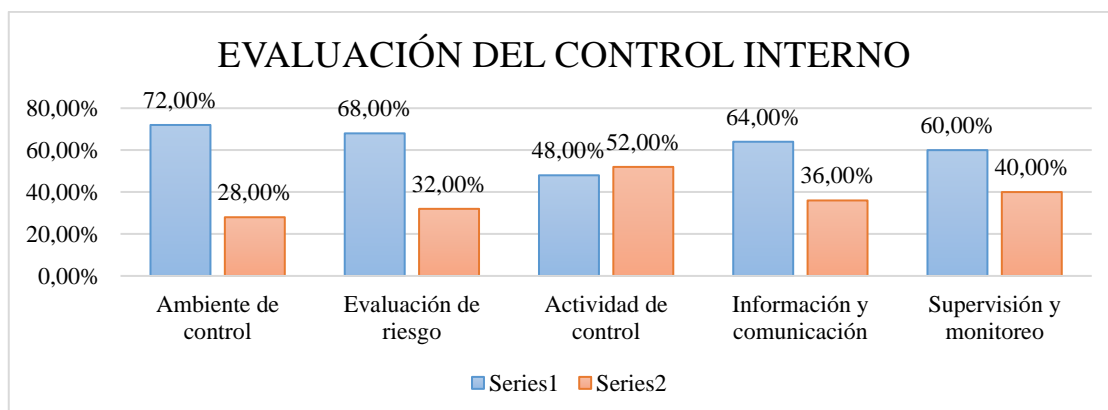
	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.</b> <b>MATRIZ DE RESUMEN DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b> <b>EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>MRECCI 1/1</b>
---	---	-----------------------

**Tabla 5-36:** Evaluación del Control Interno

Componentes	Ref	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
Ambiente de control	<b>CCI-AC</b>	72,00%	28,00%
Evaluación de riesgo	<b>CCI-ER</b>	68,00%	32,00%
Actividad de control	<b>CCI-AC</b>	48,00%	52,00%
Información y comunicación	<b>CCI-IC</b>	64,00%	36,00%
Supervisión y monitoreo	<b>CCI-SM</b>	60,00%	40,00%
<b>Promedio</b>		<b>66,40%</b>	<b>33,60%</b>

Fuente: COAC Kullki Wasi Ltda.

Realizado por: Gualán E, 2022




**Ilustración 23-5:** Evaluación del Control Interno

Fuente: Tabla 31-31: Evaluación del Control Interno

Realizado por: Gualán E, 2022

**Interpretación:** Según el cuestionario de control interno COSO I aplicado a la COAC Kullki Wasi Ltda., se pudo determinar los resultados presentados en el gráfico. El porcentaje de mayor concentración en el nivel de confianza es el ambiente control con un porcentaje del 72%, de igual manera el de menor porcentaje se encuentra en la actividad de control con un porcentaje del 48%, así como también el nivel de riesgo elevado las cuales no deben pasar por alto y tomar medidas oportunas para mitigarlas.

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: <b>22-12-2022</b>
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: <b>22-12-2022</b>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. INFORME DEL CONTROL INTERNO EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>ICI 1/2</b>
---	---	--------------------

Ing.

Segundo Lluashco

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

Presente. -

De mi consideración

Reciba un cordial y atento saludo de quienes formamos EG AUDITORES INDEPENDIENTES, deseándole éxitos en sus actividades profesionales, el motivo del presente informe es para dar a conocer nuestro trabajo de auditoría en base a la planificación específica, donde se ha podido evidenciar mediante un cuestionario de Control Interno COSO I dentro del área de créditos de la COAC Kullki Wasi Ltda., detallando las debilidades que deben ser tratadas de manera inmediata, las cuales se detallan a continuación:

**H Debilidad 1:** No cuenta con un plan de mitigación de riesgos crediticios.


**Recomendación 1:** Al jefe de Agencia y Jefe de créditos crear un plan de mitigación de riesgos crediticios para afrontar los riesgos y prevenir causas negativas a futuro con la finalidad de disminuir el nivel de morosidad dentro de la COAC.

**H Debilidad 2:** No han realizado capacitaciones frecuentes al personal del crédito.

**Recomendación 2:** Al Jefe de Agencia y al departamento de talento humano poner mayor interés en realizar capacitaciones frecuentes al personal de crédito de la COAC para que puedan realizar adecuadamente las actividades y que la entidad pueda alcanzar su meta.

**H Debilidad 3:** No cumplen reglas y políticas para la autorización de créditos.

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 25-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: 25-12-2022

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. INFORME DEL CONTROL INTERNO EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>ICI 2/2</b>
---	---	--------------------

**Recomendación 3:** Al Jefe de Agencia y de créditos, evaluar la calidad de cartera para verificar el cumplimiento de reglas y políticas para obtener un trabajo eficiente ante la autorización de créditos y evitar un alto riesgo en la cartera vencida.

**H Debilidad 4:** Los asesores no cumplen con el proceso de otorgamiento de créditos establecidos en el manual.

**Recomendación 4:** A los asesores cumplir con los procesos de otorgamiento de créditos establecidos en el manual de políticas y cobranzas para analizar los créditos debido a que es un pilar fundamental para evitar un alto riesgo de morosidad.

**H Debilidad 5:** Los asesores del área de créditos no emiten un informe al comité sobre las inspecciones in situ para analizar y aprobar los créditos

**Recomendación 5:** A los asesores de créditos cumplir con el proceso de informar al comité de créditos sobre las inspecciones in situ ejecutadas a los socios.

**H Debilidad 6:** No se verifica la gestión del personal del área de créditos.

**Recomendación 6:** Al Jefe del área de créditos y auditor interno controlar y verificar el desarrollo de las actividades de los asesores en el proceso de otorgamiento de créditos.

**H Debilidad 7:** No realiza evaluaciones frecuentes para identificar los niveles de riesgo de morosidad

**Recomendación 7:** Al Jefe del área de créditos y Jefe del área de riesgos realizar evaluaciones frecuentes para identificar los niveles de riesgo de morosidad y evitar posibles nudos críticos comunicando dichos resultados al Jefe de agencia.

Atentamente,


Srta. Erika Gualán

**REPRESENTANTE LEGAL DE EG AUDITORES INDEPENDIENTES**

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: <b>25-12-2022</b>
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: <b>25-12-2022</b>



# EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE AUDITORÍA EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>PEA 1/2</b>
---	--	--------------------

**Objetivo general:**


Ejecutar un examen especial a la cartera de créditos, a través de la utilización de procesos técnicos y analíticos para identificar la razonabilidad de los saldos indicados en los estados financieros.

**Objetivos específicos:**

- Analizar los procedimientos de créditos y cobranzas por medio de flujogramas de procesos para verificar los nudos críticos existentes.
- Comprobar la razonabilidad de la cartera de créditos mediante del análisis vertical y comparación de saldos para identificar cuáles son sus partidas más relevantes
- Calcular los índices de morosidad y el nivel de riesgo de crédito mediante indicadores financieros para identificar la situación de riesgo del crédito de la COAC.
- Elaborar la hoja de hallazgos demostrando las debilidades o deficiencias para luego realizar un informe de auditoría.

N.º	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
	<b>EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA</b>			
01	Desarrolle el Programa de Ejecución de Auditoría	<b>PEA</b>	<b>E.N.G.C</b>	27-12-2022
02	Realice el flujograma de otorgamiento de crédito al socio	<b>FOCS</b>	<b>E.N.G.C</b>	27-12-2022
03	Elabore la Cédula analítica del flujograma de otorgamiento de crédito al socio.	<b>AFOCS</b>	<b>E.N.G.C</b>	27-12-2022
04	Realice el flujograma de recuperación de cartera	<b>FRC</b>	<b>E.N.G.C</b>	27-12-2022
05	Desarrolle la Cédula Analítica del flujograma de recuperación de cartera	<b>CAFRC</b>	<b>E.N.G.C</b>	27-12-2022
06	Diseñe la Cédula Descriptiva de Requisitos para créditos	<b>CDRC</b>	<b>E.N.G.C</b>	27-12-2022
07	Elabore el Análisis de Requisitos para Créditos	<b>ARC</b>	<b>E.N.G.C</b>	27-12-2022
08	Realice el flujograma del proceso de capacitación	<b>FPC</b>	<b>E.N.G.C</b>	27-12-2022
09	Desarrolle la cédula analítica del flujograma del proceso de capacitación	<b>CAFPC</b>	<b>E.N.G.C</b>	28-12-2022
10	Realice la cédula sumaria del Balance general	<b>BG</b>	<b>E.N.G.C</b>	28-12-2022
11	Realice la cédula sumaria del grupo 14. Cartera de créditos	<b>CS</b>	<b>E.N.G.C</b>	30-12-2022

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: <b>27-12-2022</b>
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: <b>27-12-2022</b>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE AUDITORÍA EXAMEN ESPECIAL PERIODO – 2021</b>	<b>PEA 2/2</b>
---	--	--------------------

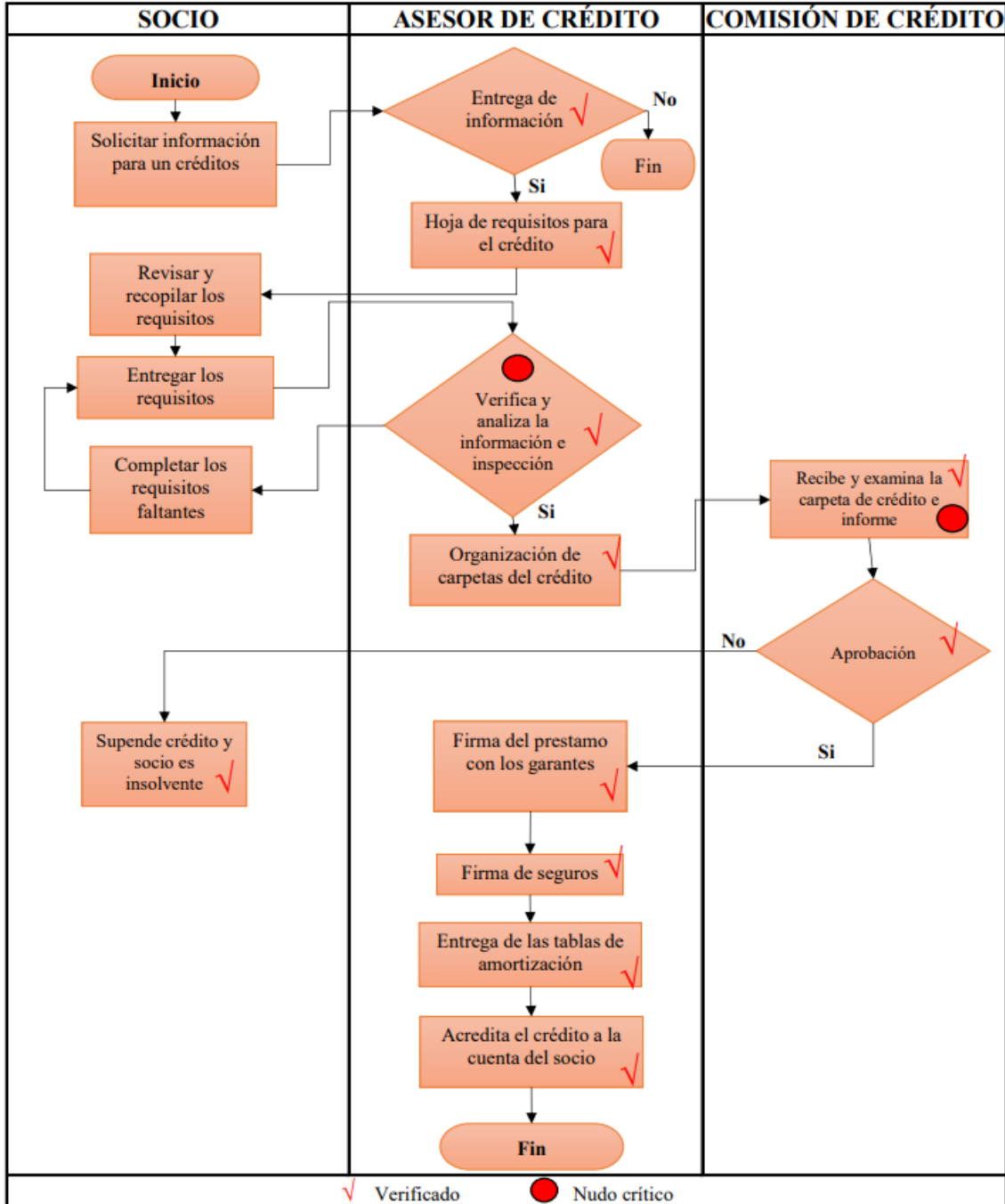
N.º	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
	<b>EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA</b>			
12	Desarrolle la cédula analítica del grupo 14. Cartera de créditos	<b>CA</b>	<b>E.N.G.C</b>	01-01-2023
13	Elabore el análisis vertical de la cartera de créditos	<b>ACCC</b>	<b>E.N.G.C</b>	05-01-2023
14	Analice la composición de los Créditos	<b>ACC</b>	<b>E.N.G.C</b>	10-01-2023
15	Realice el análisis de morosidad de cartera de créditos con indicadores financieros.	<b>IF</b>	<b>E.N.G.C</b>	10-01-2023
16	Elabore la Hoja de Hallazgos	<b>HH</b>	<b>E.N.G.C</b>	12-01-2023

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: <b>27-12-2022</b>
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: <b>27-12-2022</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.**  
**FLUJOGRAMA DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO AL SOCIO**  
**EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021**

**FOCS**  
**1/1**



Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 27-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: 27-12-2022

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. ANÁLISIS DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO AL SOCIO EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>AFOCS 1/1</b>
---	--	----------------------

**Observación:**

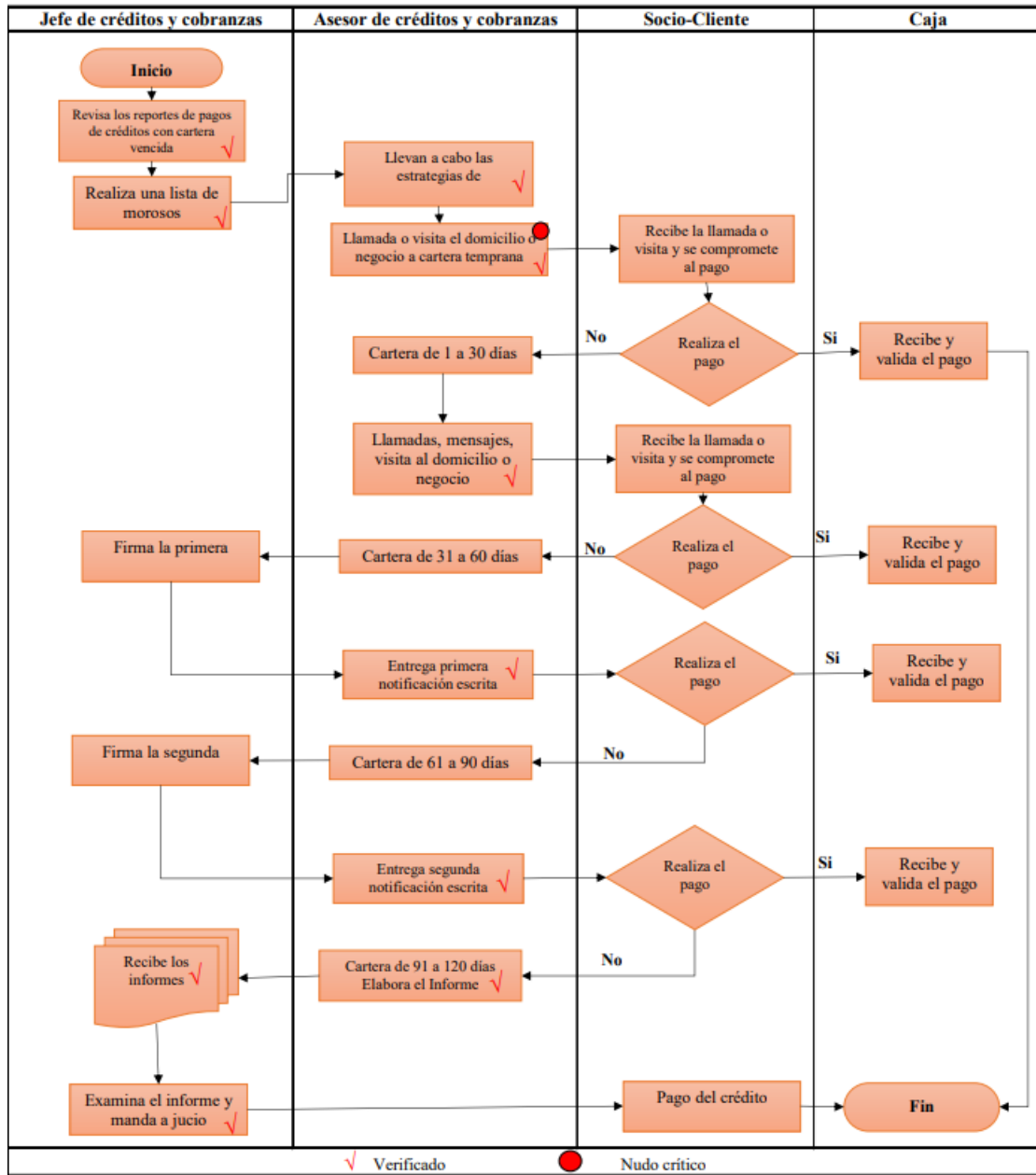
**H:** De acuerdo al flujograma de otorgamiento de crédito al socio, se presentan un nudo crítico en el proceso de actividades realizadas por el asesor de crédito la misma que consiste en verificar y analizar la información e inspección, al igual en el procedimiento que realiza el Comité de Crédito quien recibe las carpetas de créditos, pero no las examina ni verifica adecuadamente los informes, al no cumplir correctamente el proceso, lo que puede provocar mala colocación de cartera, deficiencia en la recuperación de cartera, información no verídica del socio, gastos operativos para disminuir el nivel de morosidad.

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 27-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: 27-12-2022




**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.**  
**FLUJOGRAMA DEL PROCESO RECUPERACIÓN DE CRÉDITO**  
**EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021**

**FPRC**  
**1/1**




Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 27-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: 27-12-2022

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. ANÁLISIS DEL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>APRC 1/1</b>
---	---	---------------------

**Observación:**

**H** De acuerdo con el flujograma del proceso de recuperación de cartera se pudo evidenciar el nudo crítico en el procedimiento que realiza el asesor de créditos y cobranzas el mismo que no cumple en su totalidad con la realización de llamadas o visita al domicilio o negocio de la cartera temprana, es decir días antes del vencimiento de la cuota, lo que provoca la falta de pago por parte del socio, debido a que no fue informado con antelación sobre la fecha de pago.

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 27-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: 27-12-2022

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.</b> <b>CÉDULA DESCRIPTIVA – REQUISITOS DE CRÉDITOS EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>CD-RC</b> <b>1/1</b>
---	---	----------------------------

Las carpetas de los socios deben contener los siguientes documento que validen el crédito.

**Microcrédito Crédito Efectivo:**

- Tipo de crédito: Microcrédito, hasta USD 40.000 en socios antiguos, dos garantes con casa propia,
- hasta USD 25.000 socios nuevos, un garante con casa
- hasta USD 100.000 con garantía real.
- Sin base
- Hasta 60 meses.
- Destino: Financiamiento de actividades productivas, comerciales, prestación de ~~serv~~

**Requisitos**

- Copia de la Cédula
- Ser socio de la Cooperativa Kullki Wasi
- Copia de la cédula a color, papeleta de votación del socio y cónyuge, garante y cónyuge
- Una foto a color actualizada
- Copia del Ruc o Rise o certificado de proveedores o facturas de compra)
- Rol de pago (actualizado, certificado de ingresos)
- Carta de pago de (luz, agua o teléfono), socio y garante actualizado de los tres últimos meses.
- Copia de escritura de socio y garante junto con el pago del impuesto predial (actualizado)
- Copia de matrícula vehicular (si posee vehículo) Si el socio solicita un crédito mayor a los 40.000 deberá presentar:
- Escritura original del inmueble hacer Hipotecado
- Pago original del predio del último año
- Certificado de desgramen del último del inmueble actualizado a la fecha de solicitud del crédito.
- Avalúo del inmueble realizado por un arquitecto

**Crédito de Consumo**


- Un crédito destinado a cumplir sus sueños y anhelos, financiamos la compra de bienes y pago de servicios, para que haga realidad todos sus proyectos
- Hasta 20.000,00

**Requisitos**

- Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta votación.
- Carta original de un servicio básico.
- Original o copia del rol de pagos o certificado de ingresos (último mes).
- Carta del impuesto predial (en caso de ser necesario).
- Aplica los mismos requisitos en caso de garante.
- Copia de matrícula en caso de tener vehículo. 111
- Copia de la libreta de ahorros (en la cual se realicen las acreditaciones en caso de pensiones).
- Llenar la solicitud de crédito.

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 27-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: 27-12-2022



	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.</b> <b>VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE CRÉDITOS</b> <b>EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>VRC</b> <b>1/2</b>
---	--	--------------------------

**ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE PRÉSTAMOS CON GARANTÍA MICROCRÉDITO – CONSUMO**


N°	N. PRÉSTAMO	TIPO DE CRÉDITO	FECHA CONSESION	FECHA VENIMIENTO	DEUDA INICIAL	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS		OBSERVACIONES
						SI	NO	
1	60245618972102564	MICROCRÉDITO	01/01/2020	09/08/2022	25.000 ✓	X		
2	60257942103549754	MICROCRÉDITO	08/07/2017	09/08/2021	20.000 ✓	X		
3	60212459871302548	MICROCRÉDITO	10/05/2017	14/02/2023	25.000 ✓		X	sin garante ☹
4	60284510495127012	MICROCRÉDITO	09/08/2017	09/08/2021	40.000 ✓		X	1 garante ☹
5	60245974610254784	CONSUMO	01/05/2018	05/12/2023	20.000 ✓	X		
6	60294513247745561	CONSUMO	03/06/2018	04/03/2023	15.000 ✓	X		
7	60215478132451015	CONSUMO	02/07/2018	11/07/2023	10.000 ✓	X		
8	60245471212459874	CONSUMO	17/01/2020	11/07/2025	15.000 ✓	X		
9	60245794147596987	MICROCRÉDITO	19/01/2020	22/01/2023	10.000 ✓	X		
10	60245784845789154	CONSUMO	22/01/2020	12/01/2025	18.000 ✓		X	Copia de cedula y papeleta de votación poco legible ☹

**Observaciones:**

**H** Al hacer la verificación del cumplimiento de requisitos de cada expediente de los créditos se pudo determinar que el crédito de microcrédito #60212459871302548, de \$ 25.000, por ser nuevo socio incumple un requisito importante establecido en el manual de políticas de créditos sobre los Microcréditos menciona que: hasta USD 25.000 socios nuevos, un garante con casa.

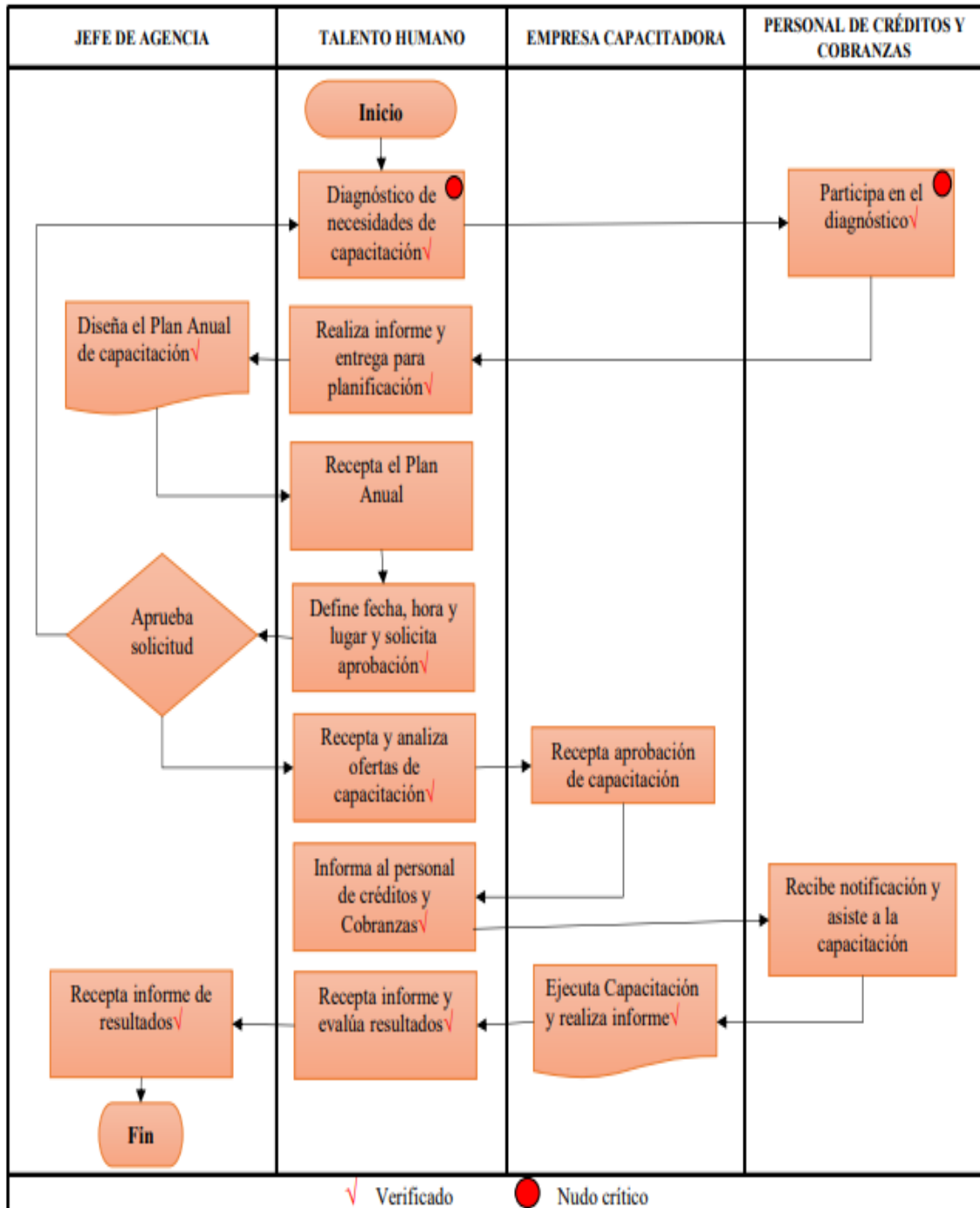
**H** Además se verifico que existe un incumplimiento en el crédito de microcrédito #60284510495127012, de \$40.000,00 porque solo tiene un garante por lo que no cumple con lo establecido en el Manual de Políticas de Créditos: **Microcréditos Políticas Específicas: Literal a) Todo crédito concedido mayores a USD 25.000, se concederá únicamente con garantía real o prendaria. Salvo con los socios recurrentes que hayan alcanzado la calificación hasta A3 podrán presentar dos garantes solventes hasta USD 40.000 (cuarenta mil dólares), mayor a este monto es obligatorio garantía real o prendario.**

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 27-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: 27-12-2022


	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE CRÉDITOS EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>VRC 2/2</b>
---	--	--------------------

**H** De acuerdo con el análisis de créditos de consumo cumplen con los requisitos establecidos, sin embargo, el expediente de crédito de consumo # 60245784845789154 de \$18.000 se observó que recibieron copias de cédula y papeleta de votación poco legible, y según el manual de man de Políticas de Créditos y Cobranzas la misma deben ser documentos que se puedan visualizar claramente.

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 27-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: 27-12-2022




Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 27-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: 27-12-2022

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. ANÁLISIS DE PROCESOS DE CAPACITACIÓN EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>APC 1/1</b>
---	--	--------------------

**Observaciones:**

**H** De acuerdo con el flujograma de procesos de capacitación se determinó que la COAC no realiza un diagnóstico sobre las necesidades de capacitación, por lo que se convierte en un punto crítico, debido a que el diagnóstico ayuda a realizar un plan de capacitación anual según lo necesario con la finalidad de ser eficientes en el otorgamiento de créditos y recuperación de cartera, además si no hay la participación por parte del personal en los diagnósticos, no se podrá identificar a adecuadamente los temas relacionados a las necesidades de capacitación.

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 27-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: 27-12-2022


	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.</b> <b>CEDULA SUMARIA BALANCE GENERAL</b> <b>EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>BG</b> <b>1/2</b>
---	--	-------------------------



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.**  
**BALANCE GENERAL**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

	CUENTA	VALOR
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>	
<b>11</b>	<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	210.047,66
1101	Caja	109.311,43
1103	Bancos y otras instituciones financieras	100.424,53
1104	Efectos de cobro inmediato	311,7
<b>14</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	7994005,78
1402	Cartera de crédito de consumo prioritario por vencer	692420,99
1404	Cartera de microcrédito por vencer	7586813,16
1410	Cartera de crédito de consumo refinanciada por vencer	20693,48
1420	Cartera de microcrédito reestructurada por vencer	24650,92
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	114823
1444	Cartera microcrédito reestructurada por vencer	3
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	83,23
1452	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	219740,06
1468	Cartera de microcrédito reestructurada vencida	1093,13
1499	(Provisión de Créditos Incobrables)	-666315,19
<b>16</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>111.542,45</b>
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	95.141,78
1604	Otros intereses por cobrar	2.938,47
1614	Pagos por cuenta de socios	31.718,93
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	-18256,73
<b>18</b>	<b>PROPIEDADES Y EQUIPO</b>	<b>43.448,81</b>
1.8.05	Muebles, Enseres y Equipos de Oficina	56.698,95
1.8.06	Equipos de Computación	28.729,17
1.8.99	DEPRECIACION ACUMULADA)	-41979,31
<b>19</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>201.472,40</b>
1.9.06	Materiales, Mercaderías E Insumos	1.747,53
1.9.08	Transferencias Internas	199.724,87
1.9.90	OTROS	7.507,15
1.9.99	Prov. Para Otros Activos Irrecuperables)	-7507,15
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>8.560.517,10</b>

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: <b>27-12-2022</b>
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: <b>27-12-2022</b>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.</b> <b>CEDULA SUMARIA BALANCE GENERAL</b> <b>EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>BG</b> <b>2/2</b>
---	--	-------------------------



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.**  
**BALANCE GENERAL**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

2	PASIVOS	
<b>21</b>	<b>OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO</b>	<b>3.520.654,70</b>
2101	Depósitos a la vista	950.565,49
2103	Depósitos a plazo	2.376.616,50
2105	Depósitos restringidos	193.472,71
<b>25</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>182.565,19</b>
2501	Intereses por pagar	53.058,27
2503	Obligaciones patronales	51.960,29
2505	Contribuciones, impuestos y multas	73.255,99
2590	Cuentas por pagar varias	4.290,64
<b>29</b>	<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>3.566.715,72</b>
2908	Transferencias internas	3.563.698,11
2990	Otros	3.017,61
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>7.269.935,61</b>
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>	
<b>31</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>250.022,47</b>
3103	Aporte socios	250.022,47
<b>33</b>	<b>RESERVAS</b>	<b>801.356,55</b>
3301	Fondo Irrepartible de Reserva Legal	801.356,55
<b>36</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>239.202,47</b>
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	239.202,47
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>1.290.581,49</b>
<b>TOTAL, PASIVO + PATRIMONIO</b>		<b>8.560.517,10</b>

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 27-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: 27-12-2022

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.</b> <b>VERIFICACIÓN DE SALDO DE CARTERA EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>SC 1/1</b>
---	--	-------------------


### VERIFICACIÓN DEL SALDO DE LA CARTERA DE CRÉDITO

La COAC Kullki Wasi Ltda., en el año 2021, generó una extensa cartera de crédito; la cual, fue objeto de revisión por parte del equipo de auditoría, de acuerdo con el análisis y verificación de los saldos, se obtuvo los siguientes resultados:

CÓD.	DETALLE	SALDO DEL AÑO 2021	SALDO SEGÚN AUDITORÍA
1.4.02	Cartera de crédito de consumo prioritario por vencer	692420,99 ✓	692420,99 ✓
1.4.04	Cartera de microcrédito por vencer	7586813,16 ✓	7586813,16 ✓
1.4.10	Cartera de crédito de consumo refinanciada por vencer	20693,48 ✓	20693,48 ✓
1.4.20	Cartera de microcrédito reestructurada por vencer	24650,92 ✓	24650,92 ✓
1.4.28	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	114823 ✓	114823 ✓
1.4.44	Cartera microcrédito reestructurada por vencer	3 ✓	3 ✓
1.4.50	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	83,23 ✓	83,23 ✓
1.4.52	Cartera de microcrédito vencida	219740,06 ✓	219740,06 ✓
1.4.68	Cartera de microcrédito reestructurada vencida	1093,13 ✓	1093,13 ✓
1.4.99	(Provisión de Créditos Incobrables)	-666315,19 ✓	-666315,19 ✓
	<b>SUMA TOTAL</b> ∑	∑130.990.110,61 ✓✓	∑130.990.110,61 ✓✓
✓ verificado    ∑ Suma    ✓✓ Valor confirmado con Balance General			

**Interpretación:** De acuerdo con la verificación de saldos del estado financiero y la información proporcionada por la COAC del departamento de créditos se determina que no existe diferencia y existe un correcto registro entre cuentas y valores.

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 27-12-2022
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: 27-12-2022

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. ANÁLISIS VERTICAL DE CARTERA PERIODO – 2021</b>	<b>AV 1/2</b>
---	--	-------------------

COD.	DETALLE	2021	A.V.%
1.4	CARTERA DE CREDITOS	7.994.005,78	100,00%
1.4.02	Cartera de crédito de consumo prioritario por vencer	692.420,99	8,66%
1.4.02.05	De 1 a 30 días	20.705,92	2,99%
1.4.02.10	De 31 a 90 días	44.144,06	6,38%
1.4.02.15	De 91 a 180 días	64.922,40	9,38%
1.4.02.20	De 181 a 360 días	126.758,57	18,31%
1.4.02.25	De más de 360 días	435.890,04	62,95%
1.4.04	Cartera de microcrédito por vencer	7.586.813,16	94,91%
1.4.04.05	De 1 a 30 días	307.006,64	4,05%
1.4.04.10	De 31 a 90 días	549.279,56	7,24%
1.4.04.15	De 91 a 180 días	754.444,84	9,94%
1.4.04.20	De 181 a 360 días	1.403.576,25	18,50%
1.4.04.25	De más de 360 días	4.572.505,87	60,27%
1.4.10	Cartera de crédito de consumo refinanciada por vencer	20.693,48	0,26%
1.4.10.05	De 1 a 30 días	252,90	1,22%
1.4.10.10	De 31 a 90 días	555,46	2,68%
1.4.10.15	De 91 a 180 días	830,44	4,01%
1.4.10.20	De 181 a 360 días	1.773,87	8,57%
1.4.10.25	De más de 360 días	17.280,81	83,51%
1.4.20	Cartera de microcrédito reestructurada por vencer	24.650,92	0,31%
1.4.20.05	De 1 a 30 días	368,36	1,49%
1.4.20.10	De 31 a 90 días	806,67	3,27%
1.4.20.15	De 91 a 180 días	1.217,22	4,94%
1.4.20.20	De 181 a 360 días	2.672,84	10,84%
1.4.20.25	De más de 360 días	19.585,83	79,45%
1.4.28	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	114.823,00	1,44%
1.4.28.05	De 1 a 30 días	19.911,24	17,34%
1.4.28.10	De 31 a 90 días	18.049,44	15,72%
1.4.28.15	De 91 a 180 días	18.135,75	15,79%
1.4.28.20	De 181 a 360 días	23.121,89	20,14%

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: <b>05-01-2023</b>
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: <b>05-01-2023</b>




	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. ANÁLISIS VERTICAL DE CARTERA PERIODO – 2021</b>	<b>AV 2/2</b>
---	--	-------------------

1.4.44	Cartera microcrédito reestructurada por vencer	3,00	0,00004%
1.4.44.05	De 1 a 30 días	1,00	33,33%
1.4.44.20	De 181 a 360 días	1,00	33,33%
1.4.44.25	De más de 360 días	1,00	33,33%
1.4.50	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	83,23	0,001%
1.4.50.20	De 181 a 270 días	82,23	98,80%
1.4.50.25	De más de 270 días	1,00	1,20%
1.4.52	Cartera de microcrédito vencida	219.740,06	2,75%
1.4.52.10	De 31 a 90 días	17.644,28	8,03%
1.4.52.15	De 91 a 180 días	21.880,18	9,96%
1.4.52.20	De 181 a 360 días	42.445,14	19,32%
1.4.52.25	De más de 360 días	137.770,46	62,70%
1.4.68	Cartera de microcrédito reestructurada vencida	1.093,13	0,01%
1.4.68.15	De 91 a 180 días	215,74	19,74%
1.4.68.20	De 181 a 360 días	574,78	52,58%
1.4.68.25	De más de 360 días	302,61	27,68%
1.4.99	(Provisión de Créditos Incobrables)	-666.315,19	-8,34%
1.4.99.10	(Cartera de créditos de consumo prioritar...	-18.213,69	2,73%
1.4.99.20	(Cartera de microcréditos)	-567.660,86	85,19%
1.4.99.80	(Provisión genérica por tecnología crediticia	-80.440,64	12,07%

**Interpretación:** De acuerdo con el análisis vertical a la COAC Kullki Wasi Ltda., a la cartera de créditos, se pudo evidenciar que la Cartera de microcrédito por vencer tiene mayor concentración de valores y representa el 94.91%, luego se encuentra la Cartera de Créditos de Consumo Prioritario por vencer con el 8.66%, mientras que la Cartera microcrédito reestructurada por vencer con 0.00004% y la Cartera de créditos de consumo prioritario vencida con 0.0001% son los de bajo porcentaje.

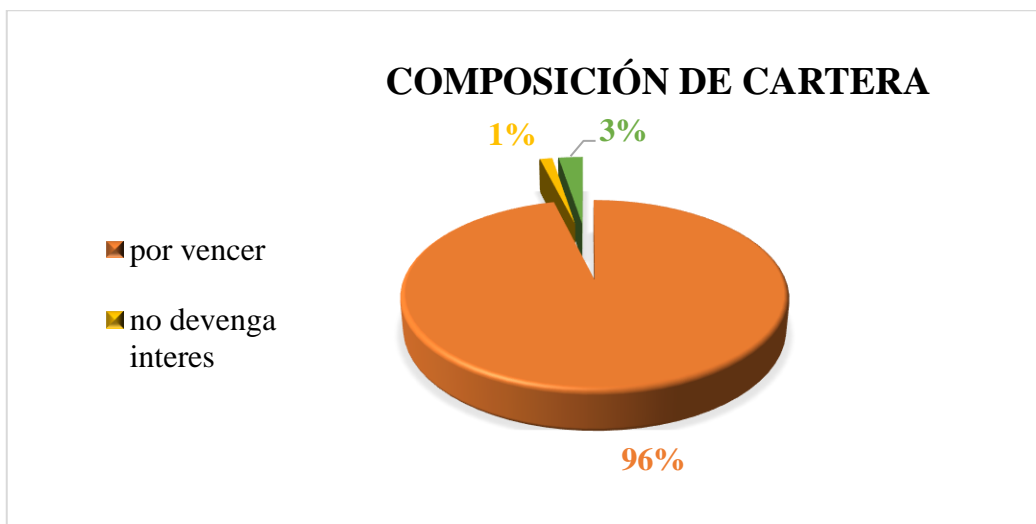
**Análisis:** Se determina que la Cartera de microcrédito por vencer tiene mayor concentración con un total 94.91%, mientras que la Cartera de Créditos de Consumo representa el 8.66%, es decir que en la COAC “Kullki Wasi Ltda., el tipo de crédito que más acogida tiene es la de Microcrédito por vencer.

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: <b>05-01-2023</b>
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: <b>05-01-2023</b>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.</b> <b>CÉDULA ANALÍTICA – COMPOSICIÓN DE CARTERA</b> <b>EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>CC</b> <b>1/1</b>
---	---	-------------------------

### DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO POR SUBCOMPONENTES

COMPONENTES	SUBCOMPONENTE	SALDOS	% PARTICIPACIÓN
<b>CARTERA DE CRÉDITO</b>	<i>por vencer</i>	8.324.581,55	96%
	<i>no devenga intereses</i>	114.823,00	1%
	<i>vencida</i>	220.916,42	3%
	<i>provisión créditos incobrables</i>	-	
<b>Cartera de crédito improductiva</b>		<b>335.739,42</b>	
<b>Cartera Bruta</b>		<b>8.660.320,97</b>	<b>100%</b>



**Ilustración 24-5:** Composición de cartera

**Fuente:** Tabla 38-5: Distribución de la cartera de crédito

**Realizado por:** Gualán E, 2022

**Interpretación:** Según el gráfico del componente cartera de créditos de la COAC Kullki Wasi Ltda., del periodo 1 de enero al 31 de diciembre del 2021 determina un 96% de la cartera por vencer, por otra parte, un 1% en la cartera que no devenga interés y un 3% en cartera vencida, dando a conocer que existe mayor concentración en la cartera por vencer.

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: <b>10-01-2023</b>
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: <b>10-01-2023</b>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. ÍNDICES FINANCIEROS PERIODO – 2021</b>	<b>IF 1/2</b>
---	---	-------------------

### Morosidad de cartera consumo prioritario

$$MCT = \frac{\text{Cartera Improductiva consumo prioritario}}{\text{Cartera bruta consumo prioritario}} \times 100$$

$$MCT = \frac{692.504,22}{8.660.320,97} \times 100$$

$$MCT = 0,08$$

$$MCT = 8 \% \mathbf{H}$$

### Análisis:

Según este indicador indica que la cartera de consumo prioritario alcanza el 8% de morosidad, lo que interpreta como “riesgo alto” mismo que debe ser disminuido para llegar a riesgo alto, para lo cual se debe plantear nuevas estrategias para recuperar la cartera vencida. La cartera de consumo prioritario a diferencia de la de microcrédito es negativa, por lo que se debe mejorar.

### Morosidad de cartera de microcrédito

$$MCT = \frac{\text{Cartera improductivo microcrédito}}{\text{Cartera bruta microcrédito}} \times 100$$

$$MCT = \frac{115.916,13}{7.947.123,27} \times 100$$

$$MCT = 0,01458$$

$$MCT = 1\%$$

**Análisis:** Según este indicador se pudo evidenciar que la cartera de microcrédito representa el 1%, lo cual es de “riesgo bajo”, es decir que se está realizando adecuadamente los procedimientos de recuperación de cartera. Aun así, la COAC debe buscar mecanismos necesarios para reducir el riesgo de morosidad, debido a que esto puede representar pérdidas y falta de liquidez.

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 10-01-2023
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: 10-01-2023

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. ÍNDICES FINANCIEROS EXAMEN ESPECIAL PERIODO – 2021</b>	<b>IF 2/2</b>
---	---	-------------------

**Morosidad de cartera de crédito total**

$$MCT = \frac{\text{Cartera improductivo}}{\text{Cartera bruta}} \times 100$$

$$MCT = \frac{335.739.42}{8.660.320.97} \times 100$$


$$MCT = 0,0387675$$

$$MCT = 4\%$$

**Análisis:**

Según este indicador la Morosidad de la cartera de crédito total indica un valor de 4%, lo que significa que la COAC está cumpliendo adecuadamente con el manual de políticas de crédito y cobranza y por la Superintendencia Economía Popular y Solidaria (SEPS) que considera una medición de riesgo medio alto en la recuperación de cartera.

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: <b>10-01-2023</b>
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: <b>10-01-2023</b>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. INDICADORES FINANCIEROS EXAMEN ESPECIAL PERIODO – 2021</b>	<b>IF 1/2</b>
---	---	-------------------

Según (Mundi, 2022) menciona que los indicadores financieros son una herramienta con la que las empresas pueden realizar un análisis financiero de la situación del negocio en un determinado periodo. Ayudan a realizar comparativas y a tomar decisiones estratégicas en el ámbito económico y financiero.

- **Rendimiento sobre el activo (ROA)**

Es un indicador que demuestra el manejo de los activos de la COAC, si la rentabilidad sobre activos es menor eso quiere decir que la administración sea deficiente, en el caso de que sea mayor demuestra que la Cooperativa está en buen funcionamiento.

Fórmula	Nivel de medición
$ROA = \frac{\textit{Utilidad Neta}}{\textit{Total de Activos}}$	Óptimo > 5% Normal 3% - 5% Crítico < 3%

$$ROA = \frac{239.209,49}{8.560.517,10} * 100$$

$$ROA = 0,027942526$$

$$ROA = 3\%$$

**Análisis:** De acuerdo al cálculo del índice financiero del rendimiento sobre el activo (ROA) se pudo evidenciar que la COAC Kullki Wasi Ltda., tiene 3% de rendimiento, por lo cual según el rango de medición indica que está en un rango normal. Es decir, la COAC genera rentabilidad en relación a los activos que posee.

- **Indicador rendimiento sobre el patrimonio (ROE)**

Este indicador es muy utilizado por los analistas financieros e inversionistas, servirá para medir el nivel de rentabilidad de la COAC Kullki Wasi Ltda., con respecto al ROE si es mayor, eso demostrara que hay una buena rentabilidad.

Fórmula	Nivel de medición
$ROE = \frac{\textit{Utilidad Neta}}{\textit{Capital Contable}}$	Óptimo > 10% Normal 5% - 10% Crítico < 5%

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: <b>10-01-2023</b>
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: <b>10-01-2023</b>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. INDICADORES FINANCIEROS EXAMEN ESPECIAL PERIODO – 2021</b>	<b>IF 1/2</b>
---	---	-------------------

$$ROE = \frac{239.202,47}{15.830.452,71} * 100$$

$$ROE = 0,015110273$$

$$ROE = 2\%$$

**Análisis:** De acuerdo al cálculo del índice financiero del rendimiento sobre el patrimonio (ROE) se pudo evidenciar que la COAC Kullki Wasi Ltda., tiene 2% de rendimiento, por lo cual según el rango de medición indica que está en un rango crítico. Es decir, la COAC no genera adecuadamente rentabilidad en relación al patrimonio.

- **Calidad de activos**

Un indicador que permite medir la calidad de activos para obtener rendimiento, si existe un nivel de porcentaje alto demostrara que el área de créditos de la COAC es eficiente, debido a que estos activos son muy beneficios en el aumento del rendimiento financiero.

Fórmula	Nivel de medición
$CA = \frac{\textit{Activos productivos}}{\textit{Total de activos}}$	Óptimo > 80% Normal 80% - 70% Crítico < 70%


$$CA = \frac{8.324.581,55}{8.560.517,10} * 100$$

$$CA = 0,97244$$

$$CA = 97\%$$

**Análisis:** De acuerdo al cálculo del índice de calidad de activos se pudo determinar que la COAC Kullki Wasi Ltda., tiene 97% por lo cual según el rango de medición indica que está en un rango óptimo. Es decir, los activos productivos es un pilar fundamental para generar un rendimiento financiero.

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: <b>10-01-2023</b>
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: <b>10-01-2023</b>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. HOJA DE HALLAZGOS EXAMEN ESPECIAL PERIODO - 2021</b>	<b>HA 1/11</b>
---	---	--------------------

HALLAZGO 1	RECOMENDACIONES	DOCUMENTO DE SUSTENTO
<p><b>Condición:</b> No cuenta con un plan de mitigación de riesgos crediticios</p> <p><b>Criterio:</b> <b>Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado N° 300-02 Plan de mitigación de riesgos.</b> <i>Establece que los directivos de las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, realizarán el plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos.</i></p> <p>Según, Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Kullki Wasi Ltda.” es <b>responsabilidad del jefe de agencia</b> <i>“presentar políticas y procedimientos... enfocados a afianzar una correcta administración de cartera y gestión de riesgos, ...”</i></p> <p><b>Causa:</b> Desconocimiento de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado N° 300-02 Plan de mitigación de riesgos y el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas.</p> <p><b>Efecto:</b> La inexistencia del plan de mitigación de riesgos crediticios provoca el desarrollo deficiente en la recuperación de cartera.</p> <p><b>Conclusiones:</b> Dentro de la COAC se identifica la inexistencia de un plan de mitigación de riesgo crediticio, por falta de actualización en los análisis de morosidad lo que provoca el desarrollo ineficiente y la falta de un plan de mitigación.</p>	<p>Al Comité de Administración de Riesgos realizar inmediatamente un plan de mitigación de riesgos crediticios para una adecuada gestión de créditos, de tal manera que a futuro se evite efectos negativos y un alto nivel de morosidad que pueda afectar el desarrollo de actividades.</p> <p>Al Jefe de agencia cumplir con la responsabilidad de presentar políticas y procedimientos incluyendo un plan de mitigación de riesgos crediticios que ayuden a una correcta administración y gestión de riesgos.</p>	<p>- Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado N° 300-02 Plan de mitigación de riesgos.</p> <p>- Manual de Políticas de Créditos</p> <p>y Cobranzas de la COAC “Kullki Wasi Ltda.”</p> <p>- Cuestionario de Control Interno.</p>

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: <b>12-01-2022</b>
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: <b>12-01-2022</b>




COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI  
WASI LTDA.  
HOJA DE HALLAZGOS  
PERIODO - 2021

HA  
2/11

HALLAZGO 2	RECOMENDACIONES	DOCUMENTO DE SUSTENTO
<p><b>Condición:</b> No han realizado capacitaciones frecuentes al personal del crédito</p> <p><b>Criterio:</b> Según el <b>Ministerio de Relaciones Laborales Art. 70 de la LOSEP</b>, establece que: <i>El subsistema de capacitación y desarrollo del personal, se orienta al desarrollo integral del talento humano que forme parte del servicio público a partir de procesos de adquisición y actualización de conocimientos.</i></p> <p>Según el Manual de Funciones de la COAC “Kullki Wasi Ltda.” Art. 25. Literal a) <b>Responsabilidades del departamento de Talento Humano:</b> “Realizar capacitaciones al personal”</p> <p>Según el Estatuto de la COAC “KULLKI WASI LTDA.” <b>Art. 20. Funciones del Consejo de Administración:</b> “Aprobar el desarrollo de actividades basadas en capacitación y bienestar social”.</p> <p><b>Causa:</b> Incumplimiento de un diagnóstico de conocimiento al personal del área de créditos y cobranzas antes de la realización de un plan anual de capacitación.</p> <p><b>Efecto:</b> Al no realizar capacitaciones frecuentes provoca la desactualización en temas relacionados y deficiencia en la gestión de créditos y cobranzas.</p> <p><b>Conclusión:</b> Dentro del departamento de Talento Humano de la COAC Kullki Wasi se pudo evidenciar una desactualización en el diagnóstico de conocimiento al personal por lo que no cumplen correctamente el plan de capacitación al área de créditos y cobranzas.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Al departamento de Talento Humano priorizar las capacitaciones al área de créditos y cobranzas teniendo en cuenta las necesidades a fin de mejorar la colocación de créditos y bajar el nivel de morosidad de la COAC</li><li>- Al Consejo de Administración, comprobar la efectividad del diagnóstico de conocimiento al personal de acuerdo con las necesidades del área previ6 a la aprobaci6n para realizar las capacitaciones.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ministerio de Relaciones Laborales Art. 70 de la LOSEP</li><li>- Manual de Funciones de la COAC “Kullki Wasi Ltda Art. 25. Literal a)</li><li>- Estatuto de la COAC “Kullki Wasi Ltda.” Art. 20.</li><li>- Cuestionario de Control Interno</li></ul>


Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 12-01-2022
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: 12-01-2022



	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.</b> <b>HOJA DE HALLAZGOS</b> <b>PERIODO - 2021</b>	<b>HA</b> <b>3/11</b>
---	---	--------------------------


HALLAZGO 3	RECOMENDACIONES	DOCUMENTO DE SUSTENTO
<p><b>Condición:</b> No cumplen reglas y políticas para la autorización de créditos</p> <p><b>Criterio:</b> Según la Junta de política y Regulación Monetaria y Financiera Art 444 determinar que: <i>las entidades financieras populares y solidarias están sometidas a la regulación de la Junta de Política y Regulación Monetaria Financiera y al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, quienes en las políticas que emitan tendrán presente la naturaleza y características propias del sector financiero</i></p> <p>Según el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Kullki Wasi Ltda.”</p> <p><b>Políticas Generales:</b></p> <p><i>a) El Reglamento de crédito deberá estar disponible para el conocimiento de todo el personal de la cooperativa. b) Este manual deberá dar cumplimiento obligatorio a los límites fijados por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.</i></p> <p><b>Causa:</b> El incumplimiento de las reglas y política en la COAC está dada por el desconocimiento y previa revisión del reglamento y manual de políticas antes de empezar con el desarrollo de las actividades correspondientes al otorgamiento de créditos.</p> <p><b>Efecto:</b> El incumplimiento de las reglas y políticas establecidas por la COAC provocan un servicio poco eficiente al socio y aumenta la cartera vencida, perdiendo así valor de la entidad y la fidelidad de nuestros clientes</p> <p><b>Conclusión:</b> Dentro del departamento del área de créditos no cumplen con las reglas y políticas, por desconocimiento al reglamento y manual de créditos lo que genera ineficiencia en el servicio a los socios y afecta la cartera de créditos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Al Jefe de agencia proporcionar al personal de créditos y cobranza el reglamento y manual con el fin de dar a conocer de mejor manera las reglas y políticas las cuales deben regirse para el cumplimiento de sus funciones. De igual manera hacer un seguimiento para que el reglamento se cumpla en su totalidad.</li>   <li>- Al Jefe de crédito realizar evaluaciones a la calidad de cartera para verificar el cumplimiento de reglas y políticas de los asesores a fin de mejorar el desempeño laboral y recuperación de cartera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera Art 444</li>   <li>- Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Kullki Wasi Ltda.”</li>   <li>- Cuestionario de Control Interno</li> </ul>

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: <b>12-01-2022</b>
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: <b>12-01-2022</b>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. HOJA DE HALLAZGOS PERIODO - 2021</b>	<b>HA 4/11</b>
---	---	--------------------


HALLAZGO 4	RECOMENDACIONES	DOCUMENTO DE SUSTENTO
<p><b>Condición</b> Los asesores no cumplen con el proceso de otorgamiento de créditos establecidos en el manual, no realizan un análisis adecuado de la carpeta de créditos</p> <p><b>Criterio:</b> Según el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Kullki Wasi Ltda.”</p> <p><b>5.4 Políticas específicas:</b> <i>Los préstamos se otorgarán a personas naturales y jurídicas para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.”</i></p> <p><b>5.4.3.1 Asesor de Créditos y Cobranzas:</b> <i>“Verificar las solicitudes, capacidad de pago, destino de crédito según lo establecido en el manual de políticas y segmentos de la cooperativa.”</i></p> <p><b>5.4.3.10 Comité de crédito:</b> <i>“Controlar y evaluar a los asesores en sus actividades y las solicitudes de crédito antes de aprobar o negar”</i></p> <p><b>Causa:</b> Falta de supervisión y monitoreo al desarrollo de las actividades del proceso de otorgamiento de créditos.</p> <p><b>Efecto:</b> Al no cumplir con el proceso de otorgamiento de créditos conlleva a que la COAC entre en riesgo y la cartera se vea afectada por la falta de pago, insuficiente sustento en la colocación de cartera, así como el aumento en los índices de morosidad.</p> <p><b>Conclusiones:</b> El incumplimiento a los procesos de otorgamiento de crédito por parte de los asesores provoca el desembolso de créditos sin suficiente sustento que ayuden a la recuperación de cartera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Al Jefe de agencia exigir el cumplimiento de políticas establecidas en el manual de créditos y cobranzas,</li> <li>- Al Comité de créditos evaluar adecuadamente las solicitudes de crédito.</li> <li>- Al jefe de créditos controlar el proceso de créditos de cada asesor haciendo cumplir con sus funciones y responsabilidades expuestos en el manual de créditos debido a que es un pilar fundamental para evitar un nivel alto de riesgo en créditos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Kullki Wasi Ltda.”</li> <li>- Cuestionario de Control Interno</li> <li>- Flujograma de otorgamiento de créditos</li> </ul>

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: <b>12-01-2022</b>
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: <b>15-01-2022</b>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. HOJA DE HALLAZGOS PERIODO - 2021</b>	<b>HA 5/6</b>
---	---	-------------------


HALLAZGO 5	RECOMENDACIONES	DOCUMENTO DE SUSTENTO
<p><b>Condición:</b> Los asesores del área de créditos no emiten un informe al comité sobre las inspecciones in situ para analizar y aprobar los créditos.</p> <p><b>Criterio:</b> Según el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Kullki Wasi Ltda.”</p> <p><b>5.4.2.3. Jefe de agencia:</b> <i>“Controlar la correcta administración de cartera y gestión de cobranza dentro de la cooperativa asignada”</i></p> <p><b>5.4.3.1 Asesor de Créditos y Cobranzas:</b> <i>“Ejecutar inspecciones expuestos en este manual o cuando sea necesario para el proceso responsable.”</i></p> <p><b>5.4.3.10 Comité de crédito:</b> <i>“Controlar y evaluar a los asesores en sus actividades y las solicitudes de crédito antes de aprobar o negar”</i></p> <p><b>Causa:</b> Incumplimiento al proceso de visita o inspección in situ al socio o falta de evidencia de tal manera que no emiten un informe,</p> <p><b>Efecto:</b> Ausencia de evidencia de datos mismas que no pueden ser verídicas, y afectará a la recuperación de cartera debido a que no se podrá localizar a través de la dirección de domicilio, negocio o del trabajo laboral.</p> <p><b>Conclusiones:</b> Dentro del departamento de créditos y cobranzas no emiten un informe de las inspecciones in situ por tal motivo no hay evidencias que verifiquen el dicho proceso, lo que provoca dificultades al tratar de comunicarse con el socio.</p>	<p>- A los asesores de créditos cumplir con el procedimiento de informar al Comité de créditos sobre las inspecciones in situ ejecutadas a los socios.</p> <p>- Al jefe de agencia controlar o verificar la correcta administración y gestión de créditos</p> <p>- Al Comité de Créditos ordenar las inspecciones in situ a los socios que soliciten créditos, y de manera obligatoria solicitar los informes con sus respectivas evidencias mismos que servirán para un correcto análisis y aprobación de créditos.</p>	<p>- Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Kullki Wasi Ltda.”</p> <p>- Cuestionario de Control Interno</p>

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: <b>12-01-2022</b>
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: <b>12-01-2022</b>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. HOJA DE HALLAZGOS PERIODO - 2021</b>	<b>HA 6/11</b>
---	---	--------------------


HALLAZGO 6	RECOMENDACIONES	DOCUMENTO DESUSTENTO
<p><b>Condición:</b> No verifica la gestión del personal del área de créditos.</p> <p><b>Criterio:</b> Según el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Kullki Wasi Ltda.”</p> <p><b>5.4.2.7. Auditoría Interna:</b> <i>“Controlar que las políticas y procedimientos expuestos para las actividades crediticias sean cumplidos por el personal relacionado con dicho proceso conforme al plan anual”</i></p> <p><b>5.4.2.3. Jefe de agencia:</b> <i>“Controlar la correcta administración de cartera y gestión de cobranza dentro de la cooperativa asignada”</i></p> <p>Según el Manual de Funciones de la COAC “Kullki Wasi Ltda.”</p> <p><b>Art. 25. Jefe del área de Créditos y Cobranzas.</b> c) <i>“Controlar y vigilar el desarrollo de actividades de los asesores de créditos y cobranzas”</i></p> <p><b>Causa:</b> Insuficiente interés por parte del auditor interno, realizar una verificación a la gestión del personal del área de créditos, ya que es una obligación de cada asesor de créditos y cobranzas analizar y verificar conforme al manual de créditos todos los documentos para ejecutar un otorgamiento de crédito</p> <p><b>Efecto:</b> Al no verificar la gestión del personal del área de créditos provoca la falta de sustento de otorgaciones de créditos</p> <p><b>Conclusiones:</b> La falta de verificaciones y control a la gestión de los asesores puede provocar desembolsos de créditos sin el debido sustento o documentación necesaria.</p>	<p>- Al auditor interno evaluar y controlar la gestión del personal del área de créditos para dar cumplimiento con el plan anual de auditoría</p> <p>- Al jefe de agencia controlar o verificar la correcta administración y gestión de créditos</p> <p>- Al jefe de créditos, controlar y verificar el desarrollo de las actividades ejecutadas por los asesores en el proceso de otorgamiento de créditos</p>	<p>- Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Kullki Wasi Ltda.”</p> <p>- Manual de Funciones de la COAC “Kullki Wasi Ltda.”</p> <p>- Cuestionario de Control Interno</p>

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: <b>12-01-2022</b>
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: <b>12-01-2022</b>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. HOJA DE HALLAZGOS PERIODO - 2021</b>	<b>HA 7/11</b>
---	---	--------------------


HALLAZGO 7	RECOMENDACIONES	DOCUMENTO DE SUSTENTO
<p><b>Condición:</b> No realiza evaluaciones frecuentes para identificar los niveles de riesgo de morosidad</p> <p><b>Criterio:</b> De acuerdo con la Resolución No. 129-2015-F Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito <b>Art. 4.-</b> <i>“De la gestión del riesgo de crédito: La gestión del riesgo de crédito deberá contemplar como mínimo lo siguiente: a) Límites de exposición al riesgo de crédito de la entidad, en los distintos tipos de crédito y de tolerancia de la cartera vencida por cada tipo de crédito, para las cooperativas de los segmentos 1 y 2”</i></p> <p>Según, <b>Manual de Funciones de la COAC “Kullki Wasi Ltda.”</b></p> <p><b>5.4.2.1 Consejo de Administración;</b> “Tener el conocimiento sobre los informes de gestión de créditos...”</p> <p><b>5.4.2.7. Jefe del área de Riesgos:</b> <i>“Examinar la gestión de los riesgos crediticios, mercado y producto a fin de identificar riesgos en la entidad por llevar a cabo nuevas políticas...”</i></p> <p><b>Causa:</b> Falta de conocimiento sobre la Norma para la gestión del riesgo del crédito de la resolución N° 129-2015- y el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas.</p> <p><b>Efecto:</b> Al no realizar evaluaciones frecuentes para identificar los niveles de riesgo de morosidad ocasiona deficiencia al proponer estrategias de mitigación de riesgos en los créditos mismos que afectarían la liquidez</p> <p><b>Conclusiones:</b> La falta de evaluación frecuente para identificar el nivel de morosidad se da por un desconocimiento a las normas expuestas por el ente de control lo que provoca deficiencia al proponer estrategias y mitigar riesgos</p>	<p>- Al jefe del área de riesgos ejecutar la evaluación para identificar los niveles de riesgo de morosidad y evitar posibles nudos críticos y comunicar al jefe de agencia y Consejo de Administración.</p> <p>- Al Consejo de Administración cumplir con su función de tener el conocimiento sobre la gestión de crédito mismo que debe solicitar obligatoriamente al jefe del área de riesgos para establecer estrategias que ayuden a enfrentar la situación de posibles riesgos dentro de la COAC.</p>	<p>- Resolución No. 129-2015-F Norma para la Gestión de 1 Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito</p> <p>- Manual de Funciones de la COAC “Kullki Wasi Ltda.”</p> <p>- Cuestionario de Control Interno</p>

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: <b>12-01-2022</b>
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: <b>12-01-2022</b>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. HOJA DE HALLAZGOS PERIODO - 2021</b>	<b>HA 8/11</b>
---	---	--------------------


HALLAZGO 8	RECOMENDACIONES	DOCUMENTO DESUSTENTO
<p><b>Condición:</b> No cumple en su totalidad el proceso de realización de llamadas o visita al domicilio o negocio de la cartera temprana</p> <p><b>Criterio:</b> De acuerdo con el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Kullki Wasi Ltda.” # 5.1. Políticas generales. <i>“La gestión de cobranzas se debe ejecutar antes del vencimiento y de manera permanente a través de llamadas telefónicas, visitas al domicilio, trabajo o negocio, con sus respectivas evidencias”.</i> Según el Manual de Funciones de la COAC “Kullki Wasi Ltda.”</p> <p><b>Art. 22. Jefe de Créditos y Cobranzas.</b> c) <i>“Vigilar las actividades diarias que realizan los asesores de créditos y cobranzas”</i></p> <p><b>Causa:</b> El asesor no notifica previamente sobre las fechas del próximo pago a sus clientes</p> <p><b>Efecto:</b> Provoca que los socios olviden realizar el pago a tiempo de su deuda, por no haber Sido notificados con antelación.</p> <p><b>Conclusiones:</b> El asesor incumple con las políticas establecidas por la COAC en lo que respecta a recuperación de cartera</p>	<p>-Al Asesor de Cobranzas no desestimar la realización de llamadas o visita al domicilio o negocio de la cartera temprana a los socios antes del vencimiento de cada cuota, por cuanto este procedimiento puede ayudar a recaudar la cartera a tiempo.</p> <p>- Al Jefe de Créditos y Cobranzas vigilar el cumplimiento de las actividades planificadas para gestionar el seguimiento y recuperación de cartera de créditos.</p>	<p>- Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Kullki Wasi Ltda.”</p> <p>- Flujograma de procesos de recuperación de cartera.</p>

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: <b>12-01-2022</b>
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: <b>12-01-2022</b>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. HOJA DE HALLAZGOS PERIODO - 2021</b>	<b>HA 9/11</b>
---	---	--------------------

HALLAZGO 9	RECOMENDACIONES	DOCUMENTO DESUSTENTO
<p><b>Condición:</b> No cuentan con un diagnóstico sobre las necesidades de capacitación.</p> <p><b>Criterio:</b> De acuerdo con el Manual de Funciones de la COAC “Kullki Wasi Ltda Art. 12. Talento Humano, <i>“Es responsabilidad del jefe de talento humano diagnosticar las necesidades de capacitación en cada departamento”</i>. Para realizar todo plan o programa de Capacitación, es importante realizar un diagnóstico inicial al personal de cada departamento a fin de determinar cuáles son los posibles temas en las que poseen deficiente conocimiento para poder mejorar con la capacitación.</p> <p><b>Causa:</b> El Jefe del departamento de talento humano incumple con sus funciones.</p> <p><b>Efecto:</b> Deficiente programa de capacitación que permite actualización de conocimientos en temas prioritarios</p> <p><b>Conclusiones:</b> La falta de diagnóstico de las necesidades de capacitación a razón de incumplimiento de las funciones del jefe de recursos humanos provoca un deficiente programa de capacitación.</p>	<p>- Al Jefe del departamento de talento humano cumplir con una de sus responsabilidades como es la de diagnosticar las necesidades de capacitación previo a la realización del Plan Anual de Capacitación para obtener resultados requeridos en la gestión de créditos y cobranzas.</p>	<p>- Manual de Funciones de la COAC “Kullki Wasi Ltda.”</p> <p>- Flujograma de procesos de capacitación.</p>


Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 12-01-2022
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: 12-01-2022

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.</b> <b>HOJA DE HALLAZGOS</b> <b>PERIODO - 2021</b>	<b>HA</b> <b>10/11</b>
---	---	---------------------------

HALLAZGO 10	RECOMENDACIONES	DOCUMENTO DESUSTENTO
<p><b>Condición:</b> Incumplimiento de requisitos de Créditos otorgados.  Microcrédito de \$25.000 No tiene 1 Garante  Microcrédito de \$ 40.000 Tiene 1 garante  Crédito de consumo \$ 18.000 con documentos poco legibles.  - <b>Criterio:</b> De acuerdo con el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Kullki Wasi Ltda.”</p> <p><b>Microcréditos</b>  <b>Políticas Específicas:</b> a) <i>Créditos hasta el USD 25.000 siendo socios nuevos deben presentar un garante con casa.</i>  b) <i>Todo crédito concedido mayores a USD 25.000, que hayan alcanzado la calificación hasta A3 podrán presentar dos garantes solventes hasta USD 40.000 (cuarenta mil dólares</i></p> <p><b>Políticas generales:</b> <i>“Es responsabilidad de Asesor de Crédito o a de quien hiciera sus veces, con supervisión del responsable departamental: verificar la autenticidad, veracidad y suficiencia de los documentos...”</i>.</p> <p><b>5.4.3.10 Comité de crédito:</b> <i>“Controlar y evaluar a los asesores en sus actividades y las solicitudes de crédito antes de aprobar o negar”</i></p> <p><b>Causa:</b>  - Falta de control a la gestión de créditos  - Desconocimiento de los cambios en el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Kullki Wasi Ltda.”</p> <p><b>Efecto:</b> Mala colocación de cartera y difícil recuperación o pérdida de la cartera mal colocada, o mayores gastos operativos para recuperar la cartera de créditos.</p> <p><b>Conclusiones:</b> Se determina el incumplimiento a los requerimientos establecidos en el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas que puede ocasionar inconvenientes en la recuperación o pérdida de la cartera mal colocada.</p>	<p>Se recomienda al Asesor de Créditos y Cobranzas revisar el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas, así mismo al comité de créditos verificar y analizar cada carpeta de créditos antes de aprobar un crédito para evitar documentos faltantes, incumplimiento de requisitos mínimos, entre otros.</p> <p>Se recomienda al jefe de Agencia vigilar para que los funcionarios de la COAC cumplan con las políticas establecidas en el Manual de Créditos y Cobranzas</p> <p>Se recomienda al Comité de Créditos revisar el cumplimiento de los requisitos y la legibilidad de los documentos presentados como manifiesta el Manual de Créditos y Cobranzas</p>	<p>- Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Kullki Wasi Ltda.”</p> <p>- Checklist de cumplimiento de requisitos</p> <p>- Cédula Analítica del cumplimiento de requisitos</p>

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 12-01-2022
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: 12-01-2022




	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.</b> <b>HOJA DE HALLAZGOS</b> <b>PERIODO - 2021</b>	<b>HA</b> <b>11/11</b>
---	---	---------------------------

HALLAZGO 11	RECOMENDACIONES	DOCUMENTO DESUSTENTO
<p><b>Condición:</b> Alta morosidad en la cartera de consumo prioritario</p> <p><b>1.</b> Morosidad de cartera consumo prioritario: <b>8%</b></p> <p><b>Criterio:</b> Según el Manual de Políticas de Crédito y Cobranza de la COAC “Kullki Wasi Ltda.” en su capítulo V, literal 5.3, afirma que:  <i>Se sujetará a los índices establecidos por el sistema financiero manejado por todas las cooperativas de segmento uno, en donde para la cartera de microcrédito maneja un índice hasta el 5%, si sobrepasa este límite se considera un riesgo financiero para la entidad, además la inspección y evaluación de los solicitantes servirá para determinar la capacidad de pago y evaluará los aspectos cualitativos que permitirán hacer un buen análisis de manera que minimice el riesgo de la morosidad de la cartera de crédito.</i></p> <p><b>Causa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de un adecuado análisis de la capacidad de pago al deudor y su garante.</li> <li>- Falta seguimiento y recuperación de los créditos</li> </ul> <p><b>Efecto:</b> El alto índice de morosidad de cartera de consumo puede afectar en la disminución de la rentabilidad de la cooperativa, también sanciones por parte de la Superintendencia Economía Popular y Solidaria, al persistir con esta deficiencia.</p> <p><b>Conclusiones:</b> Al analizar el indicador de morosidad se determina que existe Morosidad de Cartera de Consumo 8% en relación con los límites establecido por Superintendencia de Economía Popular y Solidaria sector cooperativas de Segmento 1 es mayor, teniendo como calificación de exposición de riesgo crediticio medio alto.</p>	<p>Al jefe de Agencia verificar el cumplimiento de procesos en la otorgación de crédito, con la finalidad de garantizar la recuperación de los valores y disminuir el nivel de morosidad en la Cooperativa</p> <p>Al jefe de créditos y cobranzas solicitar garante al socio de acuerdo con el monto solicitado o bienes con el objetivo de asegurar la recuperación del crédito. - Analizar la capacidad de pago del deudor y hacer seguimientos de carteras vencidas de manera continua y constante, con la finalidad de disminuir el nivel de morosidad de la cartera de crédito a fin de evitar pérdidas económicas.</p>	<p>Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “TENA LTDA.”</p> <p>- Cédula Analítica de Indicadores de Morosidad</p>

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 12-01-2022
Revisado por: <b>A.P.R./R.V.C.</b>	Fecha: 12-01-2022




# **COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. PROGRAMA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS PERIODO - 2021</b>	<b>PCR 1/1</b>
---	--	--------------------

<b>Objetivo general:</b>				
Elaborar el informe del examen especial a la cuenta cartera de créditos, mediante la descripción de las debilidades y recomendaciones para informar al auditado los resultados de esta.				
<b>Objetivos específicos:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Establecer el procedimiento de la elaboración del informe a través de los capítulos I, II y III para presentar a los interesados los resultados obtenidos en la ejecución del examen especial.</li> <li>✓ Verificar las deficiencias encontradas, mediante la hoja de hallazgos para proporcionar al informe con las conclusiones y recomendaciones a los auditados.</li> </ul>				
N°	PROCEDIMIENTO	REF. .P/T	RESPONSABLE	FECHA
<b>FASE III. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>				
01	Elabore el Programa de Comunicación de Resultados	PA	E.N.G.C	16-01-2023
02	Realice la Convocatoria de la lectura del informe	ECI	E.N.G.C	17-01-2023
03	Realice el Informe del Examen especial	CCI	E.N.G.C	19-01-2023
04	Elabore el dictamen	DA	E.N.G.C	19-01-2023
05	Elabore la Acta de comunicación de resultados del Examen Especial	ACR	E.N.G.C	25-01-2023

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: <b>16-01-2022</b>
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: <b>16-01-2022</b>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA. CONVOCATORIA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS PERIODO - 2021</b>	<b>CCR 1/1</b>
---	--	--------------------

Riobamba, 17 de enero del 2023

Ing.

Segundo Lluashco

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

Presente. –

De nuestra consideración:

Por medio del presente EG AUDITORES INDEPENDIENTES extiende un atento y cordial saludo, a la vez comunicarle que como parte de nuestro trabajo de auditoría y en base a la planificación, se procede a convocar a la Lectura del Informe de la Auditoría a la Cuenta Cartera de Créditos del año 2021; la misma que se llevará a cabo el día 06 de febrero del 2023, a las 10h00, en el auditorio de la organización que usted preside.

Atentamente,

Srta. Erika Gualán

**REPRESENTANTE LEGAL DE EG AUDITORES INDEPENDIENTES**

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 17-01-2022
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: 17-01-2022

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

**IFORME DEL EXAMEN ESPECIAL**

**COMPONENTE: CARTERA DE CRÉDITOS**

**DEL 01 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**



<b>ENTIDAD</b>	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “KULLKI WASI LTDA.”</b>
<b>DIRECCIÓN</b>	Gaspar de Villarroel y Juan Montalvo esq.
<b>NATURALEZA</b>	Examen especial
<b>PERIODO</b>	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021

## DICTAMEN DEL EXAMEN ESPECIAL

Riobamba, 19 de enero de 2023

Ing. Segundo Lluashco

**JEFE DE AGENCIA RIOMBAMBA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO  
Y CRÉDITO” KULLKI WASI” LTDA.**

Presente. -

De mi consideración

Se ha realizado un examen especial en donde se ha examinado la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., de la agencia Riobamba del periodo 2021. El examen especial fue realizado de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAs), por lo que determinadas normas requieren que el examen especial sea planificado y realizado para obtener una seguridad razonable de que la cartera de créditos no revele información errónea y de que sus estados financieros estén preparados de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

El examen especial fue sustentado en la obtención de pruebas selectivas, como parte de la evidencia que soportan aquellas cifras y revelaciones de la cartera de créditos. Por lo que se ha considerado que nuestro examen especial posee una base razonable para la sustentación de nuestra opinión.

Nuestra opinión, revela que durante el periodo examinado, desde el 01 de enero del 2021 al 31 de diciembre del 2021, en la cartera de crédito preparados, se presentan algunos errores e inconsistencias ya que no se ha llevado un correcto control y manejo eficiente de los procesos, es decir se evidenció que no existe un cumplimiento sobre los requisitos de cada expediente de los crédito, además también se determinó que en la cartera de consumo prioritario el riesgo de morosidad es medio, el mismo que debe ser disminuido a un riesgo bajo a su vez se debe plantear nuevas estrategias para la recuperación de cartera vencida.

En mi opinión, los estados financieros presentan razonabilidad, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., de la agencia Riobamba del periodo 2021, y los resultados de sus operaciones, por el año terminado a esas fechas, de conformidad con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

Atentamente,

Srta. Erika Gualán

**REPRESENTANTE DE LA FIRMA  
AUDITORA EG AUDITORES  
INDEPENDIENTES**

## CONTENIDO DEL INFORME DEL EXAMEN ESPECIAL

---

---

CONVOCATORIA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS .....	132
DICTAMEN DEL EXAMEN ESPECIAL.....	134
CAPITULO I.....	138
INFORMACIÓN INTRODUCCIÓN .....	138
OBJETIVOS DEL EXAMEN.....	138
OBJETIVO GENERAL .....	138
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	138
ALCANCE DE LA AUDITORÍA .....	138
CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN .....	139
RESEÑA HISTÓRICA .....	139
BASE LEGAL .....	140
MISIÓN .....	140
VISIÓN .....	140
VALORES .....	140
PRINCIPIOS COOPERATIVOS.....	140
NÓMINA DE PRINCIPALES FUNCIONARIOS.....	141
FINANCIAMIENTO .....	142
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	142
CRÉDITOS QUE OFRECE LA COAC .....	142
TIEMPO ESTIMADO.....	142
CAPÍTULO II .....	143
HALLAZGOS .....	143
OBSERVACIÓN 1: .....	143
CONCLUSIONES 1: .....	143
RECOMENDACIONES 1: .....	144
OBSERVACIÓN 2: .....	144
CONCLUSIONES 2: .....	144



<b>RECOMENDACIONES 2:</b> .....	<b>144</b>
<b>OBSERVACIÓN 3:</b> .....	<b>145</b>
<b>RECOMENDACIONES 3:</b> .....	<b>145</b>
<b>OBSERVACIÓN 4:</b> .....	<b>145</b>
<b>CONCLUSIONES 4:</b> .....	<b>146</b>
<b>RECOMENDACIONES 4:</b> .....	<b>146</b>
<b>OBSERVACIÓN 5:</b> .....	<b>146</b>
<b>CONCLUSIONES 5:</b> .....	<b>146</b>
<b>RECOMENDACIONES 5:</b> .....	<b>146</b>
<b>OBSERVACIÓN 6:</b> .....	<b>147</b>
<b>CONCLUSIONES 6:</b> .....	<b>147</b>
<b>RECOMENDACIONES 6:</b> .....	<b>147</b>
<b>OBSERVACIÓN 7:</b> .....	<b>147</b>
<b>CONCLUSIONES 7:</b> .....	<b>148</b>
<b>RECOMENDACIONES 7:</b> .....	<b>148</b>
<b>OBSERVACIÓN 8:</b> .....	<b>148</b>
<b>CONCLUSIONES 8:</b> .....	<b>148</b>
<b>RECOMENDACIONES 8:</b> .....	<b>148</b>
<b>OBSERVACIÓN 9:</b> .....	<b>149</b>
<b>CONCLUSIONES 9:</b> .....	<b>149</b>
<b>RECOMENDACIONES 9:</b> .....	<b>149</b>
<b>OBSERVACIÓN 10:</b> .....	<b>149</b>
<b>CONCLUSIONES 10:</b> .....	<b>150</b>
<b>RECOMENDACIONES 10:</b> .....	<b>150</b>
<b>OBSERVACIÓN 11:</b> .....	<b>150</b>
<b>CONCLUSIONES 11:</b> .....	<b>150</b>
<b>RECOMENDACIONES 11:</b> .....	<b>151</b>
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>152</b>
<b>INDICADORES FINANCIEROS .....</b>	<b>152</b>
<b>MOROSIDAD DE CARTERA CONSUMO PRIORITARIO.....</b>	<b>152</b>
<b>MOROSIDAD DE CARTERA DE MICROCRÉDITO.....</b>	<b>152</b>
<b>MOROSIDAD DE CARTERA DE CRÉDITO TOTAL .....</b>	<b>153</b>

## **CAPITULO I**

### **EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COAC KULLKI WASI LTDA., AGENCIA RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2021**

#### **Información introducción**

##### **Motivo de la auditoría**

La realización del Examen Especial en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA., es con la finalidad de cumplir con el orden del Trabajo de Integración Curricular de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría ESPOCH, mediante el cual se implementará conocimientos adquiridos en la institución, la misma documentación se denominará trabajo de Titulación y será expuesta en los archivos digitales de la ESPOCH – FADE.

##### **Objetivos del Examen**

###### **Objetivo General**

Ejecutar un examen especial a la cartera de créditos, mediante el análisis de los procesos técnicos de auditoria para identificar las deficiencias que afectan a la liquidez.


###### **Objetivos específicos:**

- Evaluar el control interno por medio del uso del cuestionario de control interno para determinar deficiencias existentes que afectan la recuperación de cartera.
- Verificar si los procesos de capacitación son adecuados para el personal, mediante flujogramas de créditos y cobranzas
- Examinar el procedimiento crediticio que se aplica, por medio de un flujograma e identificar deficiencias dentro de la misma.
- Analizar la cartera de créditos, a través del uso de las fases de auditoria para determinar los nudos críticos.

###### **Alcance de la auditoría**

El equipo de auditoría realizará el Examen Especial a la cartera de créditos comprendido del 01 de Enero al 31 de Diciembre del periodo 2021 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., se aplicará los procesos de auditoría para emitir un adecuado informe.

## Conocimiento de la organización

Razón social	Cooperativa de Ahorro y Crédito <b>KULLKI WASI LTDA</b> -Agencia Riobamba
Jefe de Agencia	Ing. Segundo Lluashco
Giro del negocio	Ahorro, crédito e inversión
Segmento	1
Ubicación	Provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba
Dirección	Av. Gaspar de Villarroel y Juan Montalvo esq.
Teléfono	+593 993221168
Email	<a href="mailto:info@kullkiwasi.com.ec">info@kullkiwasi.com.ec</a>
Página web	<a href="https://www.kullkiwasi.com.ec/">https://www.kullkiwasi.com.ec/</a>
Logo	

## Reseña Histórica

La Cooperativa inició sus operaciones el 23 de enero de 2003, gracias a la idea visionaria del Lic. Juan Andagana e indígenas de Chibuleo, Salasaca y Pilahuin de la provincia de Tungurahua. Hoy su oficina matriz se encuentra ubicada en las calles Martínez y Juan B. Vela esq. de la ciudad de Ambato. A lo largo de su recorrido en el sector de las micro-finanzas Kullki Wasi se ha convertido en una alternativa financiera para los habitantes de zonas rurales y urbanas marginales ubicadas en la provincia de Tungurahua y otros rincones del país. Con más de 65 000 socios y ocho agencias a escala nacional, su giro de negocio se concentra en la intermediación financiera a través de la captación de ahorros a la vista, depósitos a plazo fijo, acceso a créditos y servicios cooperativos para el desarrollo socioeconómico de la población; ahorros a domicilio para quienes no pueden salir de su hogar u oficinas, para lo cual el asesor de captación visita al cliente; apertura de cuentas para niños (Hormiguitas) con un valor de USD 3.

Además, disponen del plan ahorro plus, con depósito inicial de USD 20 bajo el compromiso de un ahorro mensual por parte de los solicitantes, seguro exequial, seguro de desgravamen, tarjeta de débito 'DE UNA' y cajeros automáticos en todo el país. Otros servicios adicionales que brinda es el pago del bono de desarrollo humano, cobro de SOAT, pago de servicios básicos, giros a través de Western Unión, cobro de RISE-SRI y otros.

## **Base Legal**

El 13 de enero del 2003, fueron aprobados los estatutos y se cuenta con personería jurídica el 23 de enero del 2003, con Acuerdo Ministerial No. 002-SDCC y con N. 6582 y está sujeta a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Cuyo representante general es el Magíster Juan Manuel Andagana Gualo, gracias a su liderazgo y trabajo en equipo logran colocar a la entidad en el segmento 1.

## **Misión**

Impulsar el desarrollo socioeconómico de la población rural y urbano marginal en la zona central del país a través de la prestación de servicios financieros con calidad de atención, honestidad, responsabilidad social y transparencia.

## **Visión**

Ser una institución de micro-finanzas competitiva y reconocida como referente en atención a los sectores rurales y urbanos marginales de manera solvente, rentable y sostenible.

## **Valores**

La Cooperativa se basará en los valores universales de:

- **Ayuda mutua:** Logro de metas comunes.
- **Responsabilidad:** Calidad y eficiencia en la gestión corporativa.
- **Democracia:** Gobierno Participativo.
- **Igualdad:** Mismos derechos y obligaciones.
- **Equidad:** Reconocimiento del esfuerzo de manera justa y equilibrada.

**Solidaridad:** Compromisos con sus asociados y comunidad.

## **Principios Cooperativos**

- **Membrecía Abierta y Voluntaria:** La incorporación a una cooperativa de ahorro y crédito es voluntaria y abierta a todas aquellas personas que estén dispuestas a utilizar sus servicios y que tengan un vínculo común aceptado.
- **Control democrático de los socios:** Las decisiones que se toman por parte de los miembros de la entidad deben ser democráticas y justas ya que los representantes deben velar por el máximo bienestar de toda la cooperativa y de sus miembros.
- **Participación Económica de los Socios:** Los integrantes de la cooperativa controlan de manera democrática y también contribuyen de forma equitativa el patrimonio que posee la institución, un porcentaje del patrimonio es posesión común de la cooperativa.

- **Compromiso con la Comunidad:** El accionar de una cooperativa realiza se enmarca en el desarrollo sostenible de la sociedad y se realiza este trabajo mediante las políticas adoptadas que fueron aprobadas por sus miembros.
- **Cooperación entre Cooperativas:** Todas las cooperativas de ahorro y crédito colaboran activamente con otras cooperativas de ahorro y crédito y de otra índole y sus asociaciones a nivel local, nacional e internacional, para servir de la mejor forma a los intereses de los cooperativistas y sus comunidades.
- **Educación, Formación e Interpretación:** Si una cooperativa de ahorro y crédito aspira a cumplir bien y con prontitud sus objetivos, deberá dedicar especial interés a estimular la educación cooperativista.
- **Autonomía e Independencia:** Las cooperativas son instituciones que tienen autonomía y que son de ayuda mutua, tienen un control constante por parte de todos sus miembros para que todas las decisiones tomadas sean llevadas de manera eficiente para lograr un desarrollo del sistema.

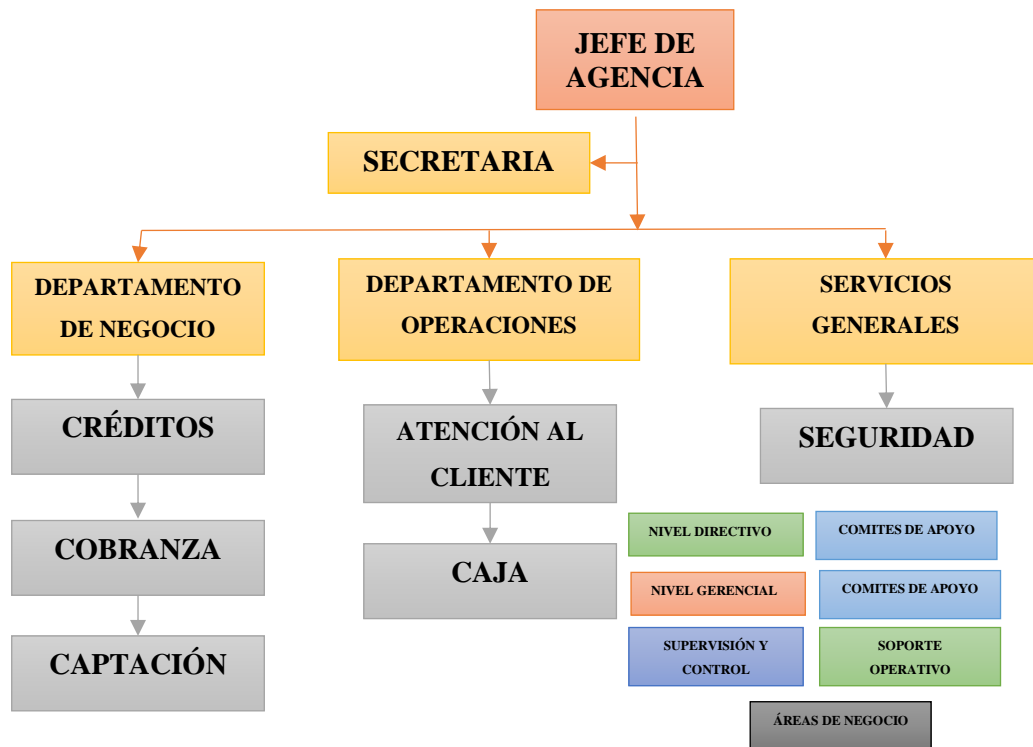
#### Nómina de principales funcionarios

APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
Ing. Segundo Lluashco	Jefe de Agencia
Ing. Clara Chimbo	Área operativo
Ing. Nelson Poaquiza	Área de negocios
Ing. Elías Gómez	Área de negocios
Ing. Edgar Aguagallo	Asesor de crédito
Ing. José Mariño	Asesor de crédito
Ing. Ángel Pacari	Asesor de crédito
Ing. Juan Tocalema	Asesor de crédito
Ing. Juan Ramos	Asesor de crédito
Ing. Lizeth Chuqui	Captaciones
Ing. Rafael Sisa	Captaciones
Ing. Luz Lema	Cajera
Ing. Janeth Guamán	Atención al cliente

## Financiamiento

El capital limitado para una cooperativa según la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera es financiado por un valor de dos mil dólares americanos, el mismo que será viable y será conformado por las aportaciones de los socios, mediante certificados de aportación de acuerdo con el límite fijado en la normativa legal vigente.

## Estructura Organizacional



## Créditos que ofrece la COAC

- Microcrédito
- Crédito comercial
- Crédito hipotecario
- Crédito de consumo
- Crédito de vivienda

## Tiempo estimado

La ejecución del examen especial a la cartera de crédito se lo realizará en un tiempo de 30 días hábiles.

## CAPÍTULO II

### Hallazgos

Luego de realizar el examen especial en la COAC KULLKI WASI LTDA, se concluye que en el Balance General de la cuenta cartera de crédito, sus valores tienen razonabilidad.

### **OBSERVACIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES RESULTANTES DE LA EJECUCIÓN DEL EXAMEN ESPECIAL A LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COAC KULLKI WASI LTDA., AGENCIA RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2021**

Luego de ejecutar el examen especial a la cuenta cartera de créditos, se ha identificado varias deficiencias las cuales se las detalla en este informe, con sus respectivas recomendaciones pertinentes que el encargado pondrá en práctica para corregir errores.

#### **Observación 1:**

No cuenta con un plan de mitigación de riesgos crediticios, por lo tanto, no cumple con **las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado N° 300-02 Plan de mitigación de riesgos** que *“establece que los directivos de las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, realizarán el plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos”*.

Además, el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Kullki Wasi Ltda.” es **responsabilidad del jefe de agencia** *“presentar políticas y procedimientos... enfocados a afianzar una correcta administración decartera y gestión de riesgos, ...”*

#### **Conclusiones 1:**

Dentro de la COAC se identifica la inexistencia de un plan de mitigación de riesgo crediticio, por falta de actualización en los análisis de morosidad lo que provoca el desarrollo ineficiente y la falta de un plan de mitigación.

### **Recomendaciones 1:**

- Al Comité de Administración de Riesgos realizar inmediatamente un plan de mitigación de riesgos crediticios para una adecuada gestión de créditos, de tal manera que a futuro se evite efectos negativos y un alto nivel de morosidad que pueda afectar el desarrollo de actividades.
- Al Jefe de agencia cumplir con la responsabilidad de presentar políticas y procedimientos incluyendo un plan de mitigación de riesgos crediticios que ayuden a una correcta administración y gestión de riesgos.

### **Observación 2:**

No han realizado capacitaciones frecuentes al personal del crédito, por tal razón no cumplen con el **Ministerio de Relaciones Laborales Art. 70 de la LOSEP**, establece que: *El subsistema de capacitación y desarrollo del personal, se orienta al desarrollo integral del talento humano que forme parte del servicio público a partir de procesos de adquisición y actualización de conocimientos.* y el Manual de Funciones de la COAC “Kullki Wasi Ltda.” Art. 25. Literal a) **Responsabilidades del departamento de Talento Humano:** *“Realizar capacitaciones al personal”* y el Estatuto de la COAC “KULLKI WASI LTDA.” **Art. 20. Funciones del Consejo de Administración:** *“Aprobar el desarrollo de actividades basadas en capacitación y bienestar social”*.

### **Conclusiones 2:**

Dentro del departamento de Talento Humano de la COAC Kullki Wasi se pudo evidenciar una desactualización en el diagnóstico de conocimiento al personal por lo que no cumplen correctamente el plan de capacitación al área de créditos y cobranzas.

### **Recomendaciones 2:**

- Al departamento de Talento Humano priorizar las capacitaciones al área de créditos y cobranzas teniendo en cuenta las necesidades a fin de mejorar la colocación de créditos y bajar el nivel de morosidad de la COAC
- Al Consejo de Administración, comprobar la efectividad del diagnóstico de conocimiento al personal de acuerdo con las necesidades del área previo a la aprobación para realizar las capacitaciones.



### **Observación 3:**

No cumplen reglas y políticas para la autorización de créditos, por lo cual no cumple con la **Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera Art 444** que determina: *las entidades financieras populares y solidarias están sometidas a la regulación de la Junta de Política y Regulación Monetaria Financiera y al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, quienes en las políticas que emitan tendrán presente la naturaleza y características propias del sector financiero”* y el **Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Kullki Wasi Ltda.” Políticas Generales:** a) *El Reglamento de crédito deberá estar disponible para el conocimiento de todo el personal de la cooperativa.* b) *Este manual deberá dar cumplimiento obligatorio a los límites fijados por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.*

### **Conclusiones 3:**

Dentro del departamento del área de créditos no cumplen con las reglas y políticas, por desconocimiento al reglamento y manual de créditos lo que genera ineficiencia en el servicio a los socios y afecta la cartera de créditos.

### **Recomendaciones 3:**

- Al Jefe de agencia proporcionar al personal de créditos y cobranza el reglamento y manual con el fin de dar a conocer de mejor manera las reglas y políticas las cuales deben regirse para el cumplimiento de sus funciones. De igual manera hacer un seguimiento para que el reglamento se cumpla en su totalidad.
- Al Jefe de crédito realizar evaluaciones a la calidad de cartera para verificar el cumplimiento de reglas y políticas de los asesores a fin de mejorar el desempeño laboral y recuperación de cartera.

### **Observación 4:**

Los asesores no cumplen con el proceso de otorgamiento de créditos establecidos en el manual, no realizan un análisis adecuado de la carpeta de créditos, por tal motivo no cumplen con el **Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Kullki Wasi Ltda.” En los ítems: 5.4 Políticas específicas:** *Los préstamos se otorgarán a personas naturales y jurídicas para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.”* **5.4.3.1 Asesor de Créditos y Cobranzas:** *“Verificar las solicitudes, capacidad de pago, destino de crédito según lo establecido en el manual de políticas y segmentos*

de la cooperativa.” **5.4.3.10 Comité de crédito:** “Controlar y evaluar a los asesores en sus actividades y las solicitudes de crédito antes de aprobar o negar”

#### **Conclusiones 4:**

El incumplimiento a los procesos de otorgamiento de crédito por parte de los asesores provoca el desembolso de créditos sin suficiente sustento que ayuden a la recuperación de cartera.

#### **Recomendaciones 4:**

- Al Jefe de agencia exigir el cumplimiento de políticas establecidas en el manual de créditos y cobranzas
- Al Comité de créditos evaluar adecuadamente las solicitudes de crédito.
- Al Jefe de créditos controlar el proceso de créditos de cada asesor haciendo cumplir con sus funciones y responsabilidades expuestos en el manual de créditos debido a que es un pilar fundamental para evitar un nivel alto de riesgo en créditos

#### **Observación 5:**

Los asesores del área de créditos no emiten un informe al comité sobre las inspecciones in situ para analizar y aprobar los créditos, por lo que no cumplen con el **Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Kullki Wasi Ltda.”**, en los ítems: **5.4.2.3. Jefe de agencia:** “Controlar la correcta administración de cartera y gestión de cobranza dentro de la cooperativa asignada”, **5.4.3.1 Asesor de Créditos y Cobranzas:** “Ejecutar inspecciones expuestos en este manual o cuando sea necesario para el proceso responsable.”, **5.4.3.10 Comité de crédito:** “Controlar y evaluar a los asesores en sus actividades y las solicitudes de crédito antes de aprobar o negar”

#### **Conclusiones 5:**

Dentro del departamento de créditos y cobranzas no emiten un informe de las inspecciones in situ por tal motivo no hay evidencias que verifiquen el dicho proceso, lo que provoca dificultades al tratar de comunicarse con el socio.

#### **Recomendaciones 5:**

- A los asesores de créditos cumplir con el procedimiento de informar al Comité de créditos sobre las inspecciones in situ ejecutadas a los socios.
- Al jefe de agencia controlar o verificar la correcta administración y gestión de créditos

- Al Comité de Créditos ordenar las inspecciones in situ a los socios que soliciten créditos, y de manera obligatoria solicitar los informes con sus respectivas evidencias mismos que servirán para un correcto análisis y aprobación de créditos.

#### **Observación 6:**

La COAC no verifica la gestión del personal del área de créditos. Incumpliendo el **Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Kullki Wasi Ltda.”**, en los ítems: **5.4.2.7. Auditoría Interna:** *“Controlar que las políticas y procedimientos expuestos para las actividades crediticias sean cumplidos por el personal relacionado con dicho proceso conforme al plan anual”*, **5.4.2.3. Jefe de agencia:** *“Controlar la correcta administración de cartera y gestión de cobranza dentro de la cooperativa asignada”* y el **Manual de Funciones de la COAC “Kullki Wasi Ltda.”** Art. 25. Jefe del área de Créditos y Cobranzas. c) *“Controlar y vigilar el desarrollo de actividades de los asesores de créditos y cobranzas”*

#### **Conclusiones 6:**

La falta de verificaciones y control a la gestión de los asesores puede provocar desembolsos de créditos sin el debido sustento o documentación necesaria.

#### **Recomendaciones 6:**

- Al auditor interno evaluar y controlar la gestión del personal del área de créditos para dar cumplimiento con el plan anual de auditoría
- Al jefe de agencia controlar o verificar la correcta administración y gestión de créditos
- Al jefe de créditos, controlar y verificar el desarrollo de las actividades ejecutadas por los asesores en el proceso de otorgamiento de créditos

#### **Observación 7:**

La COAC no realiza evaluaciones frecuentes para identificar los niveles de riesgo de morosidad y no cumplen con la **Resolución No.129-2015-F Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Art. 4.-** *“De la gestión del riesgo de crédito: La gestión del riesgo de crédito deberá contemplar como mínimo lo siguiente: a) Límites de exposición al riesgo de crédito de la entidad, en los distintos tipos de crédito y de tolerancia de la cartera vencida por cada tipo de crédito, para las cooperativas de los segmentos 1 y 2”* y el **Manual de Funciones de la COAC “Kullki Wasi Ltda.” 5.4.2.1 Consejo de Administración;** *“Tener el conocimiento sobre los informes de gestión de créditos...”* **5.4.2.7. Jefe del área de Riesgos:**

*“Examinar la gestión de los riesgos crediticios, mercado y producto a fin de identificar riesgos en la entidad por llevar a cabo nuevas políticas...”*

#### **Conclusiones 7:**

La falta de evaluación frecuente para identificar el nivel de morosidad se da por un desconocimiento a las normas expuestas por el ente de control lo que provoca deficiencia al proponer estrategias y mitigar riesgos.

#### **Recomendaciones 7:**

- Al Jefe del área de riesgos ejecutar la evaluación para identificar los niveles de riesgo de morosidad y evitar posibles nudos críticos y comunicar al Jefe de agencia y Consejo de Administración.
- Al Consejo de Administración cumplir con su función de tener el conocimiento sobre la gestión de crédito mismo que debe solicitar obligatoriamente al jefe del área de riesgos para establecer estrategias que ayuden a enfrentar la situación de posibles riesgos dentro de la COAC.

#### **Observación 8:**

No cumple en su totalidad el proceso de realización de llamadas o visita al domicilio o negocio de la cartera temprana y no cumple con el **Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Kullki Wasi Ltda.” # 3. Políticas 3.1. Políticas generales. Literal f. “La gestión de cobranzas deberá realizarse antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente, mediante medios telefónicos o electrónicos, evidenciado de alguna manera la gestión realizada”.** y el **Manual de Funciones de la COAC “Kullki Wasi Ltda.” Art. 22. Jefe de Créditos y Cobranzas c) “Vigilar las actividades diarias que realizan los asesores de créditos y cobranzas”**

#### **Conclusiones 8:**

El asesor incumple con las políticas establecidas por la COAC en lo que respecta a recuperación de cartera.

#### **Recomendaciones 8:**

- Al Asesor de Cobranzas no desestimar la realización de llamadas o visita al domicilio o negocio de la cartera temprana a los socios antes del vencimiento de cada cuota, por cuanto este procedimiento puede ayudar a recaudar la cartera a tiempo.

- Se recomienda al Jefe de Créditos y Cobranzas vigilar el cumplimiento de las actividades planificadas para gestionar el seguimiento y recuperación de cartera de créditos.

#### **Observación 9:**

No cuentan con un diagnóstico sobre las necesidades de capacitación, no cumplen con el **Manual de Funciones de la COAC “Kullki Wasi Ltda Art. 12. Talento Humano, “Es responsabilidad del jefe de talento humano diagnosticar las necesidades de capacitación en cada departamento”**. Para realizar todo plan o programa de Capacitación, es importante realizar un diagnóstico inicial al personal de cada departamento a fin de determinar cuáles son los posibles temas en las que poseen deficiente conocimiento para poder mejorar con la capacitación.

#### **Conclusiones 9:**

La falta de diagnóstico de las necesidades de capacitación a razón de incumplimiento de las funciones del jefe de recursos humanos provoca un deficiente programa de capacitación.

#### **Recomendaciones 9:**

Al jefe del departamento de talento humano cumplir con una de sus responsabilidades como es la de diagnosticar las necesidades de capacitación previo a la realización del Plan Anual de Capacitación para obtener resultados requeridos en la gestión de créditos y cobranzas.

#### **Observación 10:**

- Incumplimiento de requisitos de Créditos otorgados.
- Microcrédito de \$25.000 No tiene garante
- Microcrédito de \$ 40.000 Tiene 1 garante
- Crédito de consumo \$18.000 con documentos poco legibles.

De acuerdo con el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la COAC “Kullki Wasi Ltda.”

**Políticas generales:** “Es responsabilidad de Asesor de Crédito o a de quien hiciera sus veces, con supervisión del responsable departamental: verificar la autenticidad, veracidad y suficiencia de los documentos...”. **Políticas Específicas:** **a)** Créditos hasta el USD 25.000 siendo socios nuevos deben presentar un garante con casa. **b)** Todo crédito concedido mayores a USD 25.000, que hayan alcanzado la calificación hasta A3 podrán presentar dos garantes solventes hasta USD 40.000 (cuarenta mil dólares **5.4.3.10 Comité de crédito:** “Controlar y evaluar a los asesores en sus actividades y las solicitudes de crédito antes de aprobar o negar”

### **Conclusiones 10:**

Se determina el incumplimiento a los requerimientos establecidos en el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas que puede ocasionar inconvenientes en la recuperación o pérdida de la cartera mal colocada.

### **Recomendaciones 10:**

- Se recomienda al Asesor de Créditos y Cobranzas revisar el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas, así mismo al comité de créditos verificar y analizar cada carpeta de créditos antes de aprobar un crédito para evitar documentos faltantes, incumplimiento de requisitos mínimos, entre otros.
- Se recomienda al Jefe de Agencia vigilar para que los funcionarios de la COAC cumplan con las políticas establecidas en el Manual de Créditos y Cobranzas.
- Se recomienda al Comité de Créditos revisar el cumplimiento de los requisitos y la legibilidad de los documentos presentados como manifiesta el Manual de Créditos y Cobranzas

### **Observación 11:**

Alta morosidad en la cartera de consumo prioritario, por tal motivo no cumplen con el **Manual de Políticas de Crédito y Cobranza de la COAC “Kullki Wasi Ltda.”** en su capítulo V, literal 5.3, afirma que: *Se sujetará a los índices establecidos por el sistema financiero manejado por todas las cooperativas de segmento uno, en donde para la cartera de microcrédito maneja un índice hasta el 5%, si sobrepasa este límite se considera un riesgo financiero para la entidad, además la inspección y evaluación de los solicitantes servirá para determinar la capacidad de pago y evaluará los aspectos cualitativos que permitirán hacer un buen análisis de manera que minimice el riesgo de la morosidad de la cartera de crédito.*

### **Conclusiones 11:**

Al analizar el indicador de morosidad se determina que existe Morosidad de Cartera de Consumo 8% en relación con los límites establecido por Superintendencia de Economía Popular y Solidaria sector cooperativas de Segmento 1 es mayor, teniendo como calificación de exposición de riesgo crediticio medio alto.

**Recomendaciones 11:**

- Al jefe de Agencia verificar el cumplimiento de procesos en la otorgación de crédito, con la finalidad de garantizar la recuperación de los valores y disminuir el nivel de morosidad en la Cooperativa.
- Al jefe de créditos y cobranzas solicitar garante al socio de acuerdo con el monto solicitado o bienes con el objetivo de asegurar la recuperación del crédito. - Analizar la capacidad de pago del deudor y hacer seguimientos de carteras vencidas de manera continua y constante, con la finalidad de disminuir el nivel de morosidad de la cartera de crédito a fin de evitar pérdidas económicas.

## CAPITULO III

### Indicadores Financieros

#### Morosidad de cartera consumo prioritario

$$MCT = \frac{\text{Cartera Improductiva } \textit{consumo prioritario}}{\text{Cartera bruta } \textit{consumo prioritario}} \times 100$$

$$MCT = \frac{692.504,22}{8.660.320,97} \times 100$$

$$MCT = 0,08$$

$$MCT = 8 \% \text{ H}$$

#### Análisis:

Este indicador muestra que la Cartera de consumo prioritario alcanza el 8% de morosidad, la cual se puede interpretar como “riesgo medio” mismo que debe ser disminuido para mantenerse en riesgo bajo, para ello se debe buscar nuevas estrategias para recuperar adecuadamente la cartera vencida. Esta cartera en comparación a la de microcrédito es negativa, por ello si es posible se debe mejorar.

#### Morosidad de cartera de microcrédito

$$MCT = \frac{\text{Cartera improductivo } \textit{microcrédito}}{\text{Cartera bruta } \textit{microcrédito}} \times 100$$

$$MCT = \frac{115.916,13}{7.947.123,27} \times 100$$

$$MCT = 0,01458$$

$$MCT = 1\%$$

#### Análisis:

Al realizar este análisis se determina que la morosidad de cartera de microcrédito representa el 1%, lo cual es de “riesgo bajo”, es decir que se está realizando adecuadamente los procedimientos de recuperación de cartera. Aun así, la COAC debe buscar mecanismos necesarios para reducir el



riesgo de morosidad, por cuanto esto puede representar pérdidas inesperadas y faltade liquidez de la institución.

#### **Morosidad de cartera de crédito total**

$$MCT = \frac{\text{Cartera improductivo}}{\text{Cartera bruta}} \times 100$$

$$MCT = \frac{335.739.42}{8.660.320.97} \times 100$$

$$MCT = 0,0387675$$

$$\mathbf{MCT = 4\%}$$

#### **Análisis:**

De acuerdo con este análisis la Morosidad de la cartera de crédito total alcanza un 4%, lo que significa que la cooperativa cumple las políticas del manual de crédito y los parámetros establecidos por la Superintendencia Economía Popular y Solidaria, considera como una exposición de riesgo medio alto en termino de recuperación de cartera.

**ACTA DE COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS EXAMEN ESPECIAL A LA  
CARTERA DE CRÉDITO DE LA COAC KULLKI WASI LTDA., AGENCIA  
RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2021.**

En el cantón Riobamba , provincia de Chimborazo, siendo las dieciséis horas del día 25 del mes de enero, la señorita Erika Nataly Gualán Cabay, en calidad de Auditora Independiente, en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda., se ha reunido a los principales funcionarios de la institución, con el fin de dejar en constancia sobre los resultados adquiridos durante la aplicación del examen especial, por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021.

Por otro lado, en presencia de los principales funcionarios se procedió a la lectura del informe de auditoría, con sus respectivos hallazgos y las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

Para constancia de lo realizado, los funcionarios firman la presente acta:

<b>CANTIDAD</b>	<b>NOMBRES</b>	<b>CARGO</b>
1	Ing. Segundo Lluashco	Jefe de agencia
1	Ing. Clara Chimbo	Área operativa
2	Ing. Nelson Poaquiza	Área de negocios
	Ing. Elías Gómez	
<b>4</b>	<b>Población total</b>	



# **SEGUIMIENTO**




**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.**  
**SEGUIMIENTO Y MONITOREO**  
**PERIODO - 2021**

**SM**  
**1/6**

Nº	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD A EJECUTARSE	TIEMPO	RESPONSABLE
1	<p>Al Comité de Administración de Riesgos realizar inmediatamente un plan de mitigación de riesgos crediticios para una adecuada gestión de créditos, de tal manera que a futuro se evite efectos negativos y un alto nivel de morosidad que pueda afectar el desarrollo de actividades.</p> <p>Al Jefe de agencia cumplir con la responsabilidad de presentar políticas y procedimientos incluyendo un plan de mitigación de riesgos crediticios que ayuden a una correcta administración y gestión de riesgos.</p>	<p>-Implementar un plan de mitigación</p> <p>- Realizar un cronograma para socializar el plan de mitigación</p>	1 mes	Comité Administrativo
2	<p>- Al departamento de Talento Humano priorizar las capacitaciones al área de créditos y cobranzas teniendo en cuenta las necesidades a fin de mejorar la colocación de créditos y bajar el nivel de morosidad de la COAC</p> <p>- Al Consejo de Administración, comprobar la efectividad del diagnóstico de conocimiento al personal de acuerdo con las necesidades del área previ6 a la aprobación para realizar las capacitaciones.</p>	<p>-Realizar un plan de capacitaciones al área de créditos y cobranzas</p> <p>-Ejecutar las capacitaciones</p> <p>-Da seguimiento al personal</p>	1 mes	Talento Humano y Gerente

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: <b>21-01-2023</b>
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: <b>21-01-2023</b>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.</b> <b>SEGUIMIENTO Y MONITOREO</b> <b>PERIODO - 2021</b>	<b>SM</b> <b>2/6</b>
---	---	-------------------------

N°	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD A EJECUTARSE	TIEMPO	RESPONSABLE
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Al Jefe de agencia proporcionar al personal de créditos y cobranza el reglamento y manual con el fin de dar a conocer de mejor manera las reglas y políticas las cuales deben regirse para el cumplimiento de sus funciones. De igual manera hacer un seguimiento para que el reglamento se cumpla en su totalidad.</li> <li>- Al Jefe de crédito realizar evaluaciones a la calidad de cartera para verificar el cumplimiento de reglas y políticas de los asesores a fin de mejorar el desempeño laboral y recuperación de cartera</li> </ul>	-Socializar el reglamento y el Manual de las Políticas de Créditos y Cobranzas	2 días	Jefe de agencia y crédito
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Al Jefe de agencia exigir el cumplimiento de políticas establecidas en el manual de créditos y cobranzas,</li> <li>- Al Comité de créditos evaluar adecuadamente las solicitudes de crédito.</li> <li>- Al Jefe de créditos controlar el proceso de créditos de cada asesor haciendo cumplir con sus funciones y responsabilidades expuestos en el manual de créditos debido a que es un pilar fundamental para evitar un nivel alto de riesgo en créditos</li> </ul>	-Realizar un cronograma para llevar un control de los procesos, exista un monitoreo	1 mes	Jefe de agencia y crédito

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: <b>21-01-2023</b>
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: <b>21-01-2023</b>




**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.  
SEGUIMIENTO Y MONITOREO  
PERIODO - 2021**

**SM  
3/6**

Nº	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD A EJECUTARSE	TIEMPO	RESPONSABLE
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A los asesores de créditos cumplir con el procedimiento de informar al Comité de créditos sobre las inspecciones ejecutadas a los socios.</li> <li>- Al jefe de agencia controlar o verificar la correcta administración y gestión de créditos</li> <li>- Al Comité de Créditos ordenar las inspecciones a los socios que soliciten créditos, y de manera obligatoria solicitar los informes con sus respectivas evidencias mismos que servirán para un correcto análisis y aprobación de créditos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Realizar inspecciones periódicas para llevar un mejor control.</li> </ul>	1 mes	Jefe de agencia y Comité de crédito
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Al auditor interno evaluar y controlar la gestión del personal del área de créditos para dar cumplimiento con el plan anual de auditoria</li> <li>- Al jefe de agencia controlar o verificar la correcta administración y gestión de créditos</li> <li>- Al Jefe de créditos, controlar y verificar el desarrollo de las actividades ejecutadas por los asesores en el proceso de otorgamiento de créditos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Realizar un cronograma que contenga evaluaciones periódicas.</li> <li>-Aplicar un control en el área de créditos.</li> </ul>	1 mes	Auditor Interno Jefe de agencia y crédito

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 21-01-2023
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: 21-01-2023

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.</b> <b>SEGUIMIENTO Y MONITOREO</b> <b>PERIODO - 2021</b>	<b>SM</b> <b>4/6</b>
---	---	-------------------------

N°	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD A EJECUTARSE	TIEMPO	RESPONSABLE
7	<p>- Al Jefe del área de riesgos ejecutar la evaluación para identificar los niveles de riesgo de morosidad y evitar posibles nudos críticos y comunicar al Jefe de agencia y Consejo de Administración.</p> <p>- Al Consejo de Administración cumplir con su función de tener el conocimiento sobre la gestión de crédito mismo que debe solicitar obligatoriamente al jefe del área de riesgos para establecer estrategias que ayuden a enfrentar la situación de posibles riesgos dentro de la COAC.</p>	<p>- Realizar evaluaciones y control de manera continua</p> <p>Socializar la Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito</p>	1 mes	Jefe de área de riesgo y Consejo Administrativo
8	<p>Al Asesor de Cobranzas no desestimar la realización de llamadas o visita al domicilio o negocio de la cartera temprana a los socios antes del vencimiento de cada cuota, por cuanto este procedimiento puede ayudar a recaudar la cartera a tiempo.</p> <p>Al Jefe de Créditos y Cobranzas vigilar el cumplimiento de las actividades planificadas para gestionar el seguimiento y recuperación de la cartera de créditos.</p>	<p>- Gestionar las actividades planificadas para gestionar el seguimiento y recuperación</p>	1 mes	Jefe de Créditos

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 21-01-2023
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: 21-01-2023




**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.**  
**SEGUIMIENTO Y MONITOREO**  
**PERIODO - 2021**

**SM**  
**5/6**

N°	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD A EJECUTARSE	TIEMPO	RESPONSABLE
9	Al jefe del departamento de talento humano cumplir con una de sus responsabilidades como es la de diagnosticar las necesidades de capacitación previo a la realizar del Plan Anual de Capacitación para <del>dar</del> resultados requeridos en la gestión de créditos y cobranzas.	- Diagnosticar las necesidades de capacitación previo Plan Anual de Capacitación - Emitir resultados del diagnóstico	1 mes	Talento Humando
10	Se recomienda al Asesor de Créditos y Cobranzas revisar el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas, así mismo al <del>comité</del> de créditos verificar y analizar cada carpeta de créditos antes de aprobar un crédito para evitar documentos faltantes, incumplimiento de requisitos mínimos, entre otros.  Se recomienda al jefe de Agencia vigilar para que los funcionarios de la COAC cumplan con las políticas establecidas en el Manual de Créditos y Cobranzas  Se recomienda al Comité de Créditos revisar el cumplimiento de los requisitos y la legibilidad de los documentos <del>presentados</del> como <del>muestra</del> el Manual de Créditos y Cobranzas	- Socializar el Manual de Políticas de Crédito y Cobranza al personal de crédito  - Monitorear el cumplimiento de los requisitos y documentos de crédito.	Inmediato	Jefe de Créditos

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 21-01-2023
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: 21-01-2023



	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.</b> <b>SEGUIMIENTO Y MONITOREO</b> <b>PERIODO - 2021</b>	<b>SM</b> <b>6/6</b>
---	---	-------------------------

N°	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD A EJECUTARSE	TIEMPO	RESPONSABLE
11	<p>Al jefe de Agencia verificar el cumplimiento de procesos en la otorgación de crédito, con la finalidad de garantizar la recuperación de los valores y disminuir el nivel de morosidad en la Cooperativa</p> <p>Al jefe de créditos y cobranzas solicitar garante al socio de acuerdo con el monto solicitado o bienes con el objetivo de asegurar la recuperación del crédito.</p> <p>- Analizar la capacidad de pago del deudor y hacer seguimientos de carteras vencidas de manera continua y constante, con la finalidad de disminuir el nivel de morosidad de la cartera de crédito a fin de evitar pérdidas económicas</p>	<p>- Realizar un control y verificar el cumplimiento de procesos en la otorgación de créditos.</p> <p>- Dar seguimiento sobre los créditos que estén por darse, que se de cumplimiento a los requisitos.</p>	1 mes	Jefe de agencia y créditos

Realizado por: <b>E.N.G.C</b>	Fecha: 21-01-2023
Revisado por: <b>A.P.R./ R.V.C.</b>	Fecha: 21-01-2023

## CAPITULO VI

### 6.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### *CONCLUSIONES*

- El marco teórico se pudo fundamentar el trabajado de Integración Curricular con conceptos y definiciones, partiendo de los general a lo particular sirviendo como base en las diferentes fuentes de investigación, es decir se partió con conceptos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito así como también, la segmentación, los tipos de créditos, la cartera de crédito, entre otros, y para la fundamentación del Examen Especial se partió desde la Auditoría, los tipos de auditoría, las fases del examen especial.
- El examen especial se realizó en base a los diferentes métodos, técnicas e instrumentos de investigación que fueron utilizados de acuerdo a las necesidades pertinentes, que sirvieron para la recolección, análisis y resultados obtenidos.
- Con la ejecución del examen especial a la cuenta cartera de créditos, permitió dictaminar la razonabilidad de dicha cuenta, además se pudo identificar varias debilidades, entre ellas las más representativas son: que la COAC no cuenta con un plan de mitigación de riesgos de créditos, Incumplimiento a los procedimientos establecidos en el Manual de Créditos, existe un índice de Morosidad de Cartera media, entre otras.

## ***RECOMENDACIONES***

- Mejorar los sitios de investigación, tales como la biblioteca virtual de la Institución, que sirva de mejor manera la sustentación fundamental para la realización del proyecto de investigación. además, tomar en cuenta el marco teórico de este Trabajo de Integración Curricular desarrollado para este examen especial como instrumento esencial en la recolección, análisis y conclusión de información.
- Para realizar el marco metodológico se debe tener en cuenta la importancia de las técnicas, métodos, herramientas e instrumentos, se que deban ser las adecuadas para la investigación cuya finalidad es evitar contratiempos y que se obtengan la evidencias suficientes y pertinentes que sirvan de sustento las observaciones, conclusiones y recomendaciones del examen especial.
- Se recomienda a los señores del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Gerente y el personal Operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., tomar en consideración este trabajo de investigación como una herramienta para que se tome las acciones correctivas pertinentes, poniendo en práctica cada una de las recomendaciones previstas e el informe final del examen especial.

## BIBLIOGRAFÍA

- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2019). *Reforma Normativa 2019*. Recuperado de: Norma para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario: [http://rfd.org.ec/docs/flash\\_gerencia/2019/2 analisis521.pdf](http://rfd.org.ec/docs/flash_gerencia/2019/2 analisis521.pdf)
- Alatrística, M. A. (2018). *AUDITOOL*. Recuperado de: Papeles de Trabajo en una Auditoría de Información Financiera: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/2153-papeles-de-trabajo-lo-que-todo-auditor-debe-conocer>
- Arens, A., Elder, R., & Beasley, M. (2012). *Auditoria un Enfoque Integral*. México: Pearson Educación.
- Banco Central del Ecuador. (2022). *Tasas de Interés*. Recuperado de: <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice.htm>
- Bello, F. (2014). *Las 5 C's del Crédito*. Recuperado de: <http://blog.udlap.mx/blog/2014/03/las5cdelcredito/#:~:text=La%20respuesta%20est%203%A1%20en%20un,%20Colateral%20Car%20A1cter%20y%20Conveniencia>.
- Cárdenas, J. M. (2018). *AUDITOOL*. Recuperado de: NIA 500, Evidencia de Auditoría. Lo que todo auditor debe saber: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/5948-nia-500-evidencia-de-auditoria-lo-que-todo-auditor-debe-saber#:~:text=La%20evidencia%20de%20auditor%20C3%ADa%20es,financieros%20%20como%20otra%20informaci%20B3n%20complementaria>.
- Cartaya, M. (2014). *COFAE.EDU.VE*. Recuperado de: RIESGO DE AUDITORÍA: [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4\\_ven\\_ries\\_aud\\_2014.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_ries_aud_2014.pdf)
- CGPI. (2002). *Intervención General de la Administración del Estado*. Recuperado de: PAPELES DE TRABAJO: [https://www.hacienda.gob.es/DocLeyes/cgpi\\_gasto\\_estatal/25668.html](https://www.hacienda.gob.es/DocLeyes/cgpi_gasto_estatal/25668.html)
- Chiriboga, L. A. (2014). *Las cooperativas de ahorro y crédito en la economía popular y solidaria*. (Q. Imprefepp, Editor)  
doi:[https://biblioteca.cuenca.gob.ec/opac\\_css/index.php?lvl=notice\\_display&id=49205](https://biblioteca.cuenca.gob.ec/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=49205)
- EUROINNOVA. (2022). *International Online Education*. Recuperado de: Que es un indice en auditoria: <https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-un-indice-en-auditoria>

- Falconi, Ó. (2006). *Auditoría y las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas*. Recuperado de: Auditoría: <https://www.redalyc.org/pdf/2816/281621766004.pdf>
- Fonseca, O. (2007). *Auditoría Gubernamental Moderna*. Lima: Enlace Gubernamental. Recuperado de: <https://books.google.com.ec/books?id=KE7KCJLbjnMC&pg=PA277&dq=examen+especial&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjKrsTI7fr7AhXwRDABHRHEBvkQ6AF6BAgOEAI#v=onepage&q=examen%20especial&f=false>
- GloboSuite. (2013). *Modelo COSO*. Recuperado de: <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-modelo-coso/>
- Hidalgo, V., & Tiupul, L. (2022). *Examen especial a la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019*. .
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2015). *Resolución No. 043-2015-F. Normas que Regulan la Segmentación de la Cartera de Crédito de las Entidades del Sistema Financiero Nacional*. Quito: JPRMF.
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado . (2017). *Contraloría*. Recuperado de: Examen especial: <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=2207&tipo=tradoc>
- López, P. L. (2004). *Población Muestra y Muestreo*. Scielo, 2.
- Lugo, Z. (2018). *Población y muestra*. Recuperado de: Diferenciador: <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>
- Maqueta, C. (2018). *La auditoría: concepto, clases y evolución*. Recuperado el 2022, de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448178971.pdf>
- Martinez, C., Medina, S., & Colmenares, G. (2005). *Clasificación del Riesgo Financiero Basado en Modelos de Calificación Difusos*. Recuperado de: [http://webdelprofesor.ula.ve/economia/gcolmen/programa/economia/work\\_paper\\_sistemas\\_carlos\\_martinez\\_1.pdf](http://webdelprofesor.ula.ve/economia/gcolmen/programa/economia/work_paper_sistemas_carlos_martinez_1.pdf)
- Morales, A. (2016). *COFAE.EDU.VE*. Recuperado de: Auditoría de Estado: [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4\\_ven\\_ries\\_aud\\_2014.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_ries_aud_2014.pdf)
- Mundi. (27 de Julio de 2022). *Conoce los indicadores financieros clave para asegurar la estabilidad financiera de tu empresa*. Recuperado de: <https://mundi.io/finanzas/indicadores-financieros-para-empresas/>

- Noguez, V. (2016). *Cuál es el objetivo de una auditoría*. Recuperado el 2022 de Octubre de 29, de Artículos Técnicos, Calidad, Capacitación Directiva, Destacado, Sistemas de Gestión: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2016/02/objetivo-de-una-auditoria/>
- Olaya, J. (2017). *Linkedin*. Recuperado de: Enterprise Risk Management Framework: Integrating with Strategy and Performance: <https://es.linkedin.com/pulse/coso-erm-2017-establece-un-antes-y-despu%C3%A9s-en-la-de-olaya-t-phd>
- Pallerola, J., & Monfort, E. (2013). *Auditoría Enfoque Teórico-Práctico*. Bogotá: Starbook.
- Pérez, O. (2021). *Blog PeopleNext*. Recuperado de: 6 indicadores de Recursos Humanos claves para tu empresa.: <https://blog.peoplenext.com/6-indicadores-clave-para-la-gestion-de-talento-humano#:~:text=Los%20indicadores%20de%20talento%20humano,las%20operaciones%20de%20una%20empresa.>
- Quevedo, J. (2005). *Casos prácticos sobre la Auditoria de Estados Financieros*. Recuperado de: <https://books.google.com.ec/books?id=ZGXP2woDPk4C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Rios, M. (2015). *Slideshare.net*. Recuperado de: Tipos y clases de evidencias de la auditoria: <https://es.slideshare.net/MayraRiosSaldaa/tipos-y-clases-de-evidencias-de-la-auditoria>
- Rodríguez, I. (2018). *Auditool*. Recuperado el 29 de Octubre de 2022, de Alcance de Auditoría: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/6225-alcance-o-criterio-de-auditoria>
- SBS. (2015). *Portal del Usuario Financiero*. Recuperado el 9 de Junio de 2020, de [https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/efinanciera/?page\\_id=38](https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/efinanciera/?page_id=38)
- Superintendencia de Bancos. (2012). *Superintendencia de Bancos*. Recuperado de: Superintendencia de Bancos: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2012). *Reglamento a la Ley de Economía Popular y Solidaria*. Quito: MEF.
- Uriarte, J. M. (2021). *Humanidades.com*. Recuperado el 27 de Octubre de 2022, de Auditoría: <https://humanidades.com/auditoria/>
- Vara, R. (2017). *Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas*. Recuperado de: <https://rogervara.files.wordpress.com/2017/10/las-normas-de-auditorc3ada-generalmente-aceptadas.pdf>

Vega, Z. M. (2021). *Examen Especial a la cartera de crédito de la COAC San José Ltda., cantón Chimbo, provincia Bolívar, período 2019.*

Westreicher, G. (2021). *Economipedia.com*. Recuperado de: Tipos de auditoría:  
<https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-auditoria.html>

Zamarron, B. (2003). *Gestiopolis*. Recuperado de: Papeles de trabajo para Auditoría:  
<https://www.gestiopolis.com/papeles-de-trabajo-para-auditoria/>

## ANEXOS

### ANEXO A: CUESTIONARIO

#### ENCUESTA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.

1. *¿Con que frecuencia han realizado exámenes especiales a la cartera de créditos?*

ALTERNATIVA	RESPUESTA
Mensual	
Trimestral	
Semestral	
Anual	

2. *¿El asesor de créditos realiza inspecciones personales para cerciorarse de la veracidad de la información que el cliente otorga?*

ALTERNATIVA	RESPUESTA
SIEMPRE	
A VECES	
NUNCA	

3. *¿Qué tipo de crédito ofrece con mayor frecuencia a sus socios?*

ALTERNATIVA	RESPUESTA
Microcrédito	
Crédito Comercial	
Crédito Hipotecario	
Crédito de Consumo	
Crédito de Vivienda	
Crédito Educativo	

4. *¿Con qué frecuencia se realizan los seguimientos a socios con cartera vencida?*

ALTERNATIVA	RESPUESTA
Diario	
Semanal	
Quincenal	



Mensual	
---------	--

5. *¿Qué estrategia le resulta más efectivo para la recuperación de cartera?*

ALTERNATIVA	RESPUESTA
Llamadas telefónicas	
Mensajes por WhatsApp	
Visita personal al socio	
Entrega de notificaciones	
Demanda con abogado	

6. *¿La aplicación de estrategias que nivel de eficiencia tienen en la recuperación de cartera?*

ALTERNATIVA	RESPUESTA
Muy eficiente	
Poco eficiente	
Deficiente	

7. *¿Cuál es la principal causa en la que incide el proceso de recuperación de cartera vencida?*

ALTERNATIVA	RESPUESTA
Cliente con capacidad de pago, pero sin intención de hacerlo.	
Cliente sin capacidad de pago, pero con intención de hacerlo.	

8. *¿Se realiza un control al cumplimiento de reglas y políticas para el mejoramiento y desarrollo de sus actividades?*

ALTERNATIVA	RESPUESTA
Siempre	
A veces	
Nunca	

9. *¿En qué nivel las capacitaciones al personal ayudan al correcto otorgamiento de créditos?*

ALTERNATIVA	RESPUESTA
Nivel Alto	
Nivel Medio	
Nivel Bajo	

10. *¿Cree usted que el examen especial permitirá la recuperación de cartera y mejoramiento en el otorgamiento de créditos?*

ALTERNATIVA	RESPUESTA
Mucho	
Poco	
Nada	

## ANEXO B: GUÍA DE OBSERVACIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., es una entidad financiera de origen indígena y privada, su oficina matriz se encuentra ubicada en las calles Martínez y Juan B. Vela esq. de la ciudad de Ambato. Esta entidad es de segmento 1, se concentra en la intermediación financiera a través de la captación de ahorros a la vista, depósitos a plazo fijo, acceso a créditos y servicios cooperativos las misma que impulsan al desarrollo socioeconómico de la población rural y urbana marginal.

El día 12 de diciembre del 2022, siendo las 10h00 de la mañana se realizó la visita en la agencia Riobamba de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., ubicada en las calles Juan Montalvo y Gaspar de Villarroel, la misma cuenta con un espacio adecuado distribuido de la siguiente manera:

La primera planta se conforma de los siguientes departamentos:

- |         |                      |
|---------|----------------------|
| -Caja 1 | -Atención al cliente |
| -Caja 2 | -Captaciones         |
| -Caja 3 |                      |

La segunda planta se conforma de los siguientes departamentos:

- |                   |                      |
|-------------------|----------------------|
| -jefe de Agencia  | -Área operativa      |
| -Área de negocios | -Asesores de crédito |

Además, el jefe de agencia supo manifestar que en el año 2021 por motivos de COVID 19 se aplazaron las actividades y no se hizo un examen especial, por tal motivo es necesario realizar la auditoria a la cartera de crédito para analizar y verificar el cumplimiento de normas y políticas establecidas en el manual de créditos y tomar mejores decisiones para el otorgamiento de créditos y mejor desarrollo en las actividades.

Por otro lado, se pudo observar que la COAC “Kullki Wasi” cuenta con un espacio equipado, adecuado para brindar servicios y buena atención a sus socios con una seguridad de 24 horas.

ANEXO C: BALANCE GENERAL DE LA COAC KULLKI WASI



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.**  
**BALANCE GENERAL**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

	CUENTA	VALOR
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>	
<b>11</b>	<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	210.047,66
1101	Caja	109.311,43
1103	Bancos y otras instituciones financieras	100.424,53
1104	Efectos de cobro inmediato	311,7
<b>14</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	7994005,78
1402	Cartera de crédito de consumo prioritario por vencer	692420,99
1404	Cartera de microcrédito por vencer	7586813,16
1410	Cartera de crédito de consumo refinanciada por vencer	20693,48
1420	Cartera de microcrédito reestructurada por vencer	24650,92
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	114823
1444	Cartera microcrédito reestructurada por vencer	3
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	83,23
1452	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	219740,06
1468	Cartera de microcrédito reestructurada vencida	1093,13
1499	(Provisión de Créditos Incobrables)	-666315,19
<b>16</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>111.542,45</b>
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	95.141,78
1604	Otros intereses por cobrar	2.938,47
1614	Pagos por cuenta de socios	31.718,93
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	-18256,73
<b>18</b>	<b>PROPIEDADES Y EQUIPO</b>	<b>43.448,81</b>
1.8.05	Muebles, Enseres y Equipos de Oficina	56.698,95
1.8.06	Equipos de Computación	28.729,17
1.8.99	DEPRECIACION ACUMULADA)	-41979,31
<b>19</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>201.472,40</b>
1.9.06	Materiales, Mercaderías E Insumos	1.747,53
1.9.08	Transferencias Internas	199.724,87
1.9.90	OTROS	7.507,15
1.9.99	Prov. Para Otros Activos Irrecuperables)	-7507,15
<b>TOTAL, ACTIVO</b>		<b>8.560.517,10</b>



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.**  
**BALANCE GENERAL**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

2	PASIVOS	
<b>21</b>	<b>OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO</b>	<b>3.520.654,70</b>
2101	Depósitos a la vista	950.565,49
2103	Depósitos a plazo	2.376.616,50
2105	Depósitos restringidos	193.472,71
<b>25</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>182.565,19</b>
2501	Intereses por pagar	53.058,27
2503	Obligaciones patronales	51.960,29
2505	Contribuciones, impuestos y multas	73.255,99
2590	Cuentas por pagar varias	4.290,64
<b>29</b>	<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>3.566.715,72</b>
2908	Transferencias internas	3.563.698,11
2990	Otros	3.017,61
<b>TOTAL, PASIVO</b>		<b>7.269.935,61</b>
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>	
<b>31</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>250.022,47</b>
3103	Aporte socios	250.022,47
<b>33</b>	<b>RESERVAS</b>	<b>801.356,55</b>
3301	Fondo Irrepartible de Reserva Legal	801.356,55
<b>36</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>239.202,47</b>
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	239.202,47
<b>TOTAL, PATRIMONIO</b>		<b>1.290.581,49</b>
<b>TOTAL, PASIVO + PATRIMONIO</b>		<b>8.560.517,10</b>